

# Ich drücke einfach auf den Knopf und ...

## Über Wege und Irrwege zur intelligenten Anleitung

### tekom 3-Länder-Tagung

Freitag, 23. Juni 2023, 9 – 18 Uhr  
Grand Hotel Bregenz  
Platz der Wiener Symphoniker 2, 6900 Bregenz, Österreich

gesponsort  
von  
**doctima**

**tekom**   
ÖSTERREICH

**tecom**  
Schweiz Suisse Svizzera

 **tekom**



GustDesign  
Digitale Benutzerassistenz  
Consulting & Training

# Technische Kommunikation der Zukunft:

**interaktiv, künstlich intelligent,  
in der Cloud und mit der Crowd**

Dieter Gust, GustDesign  
23.06.2023

tekom 3-Länder-Tagung

Freitag, 23. Juni 2023, 9 – 18 Uhr  
Grand Hotel Bregenz  
Platz der Wiener Symphoniker 2, 6900 Bregenz, Österreich

tekom  
ÖSTERREICH

tecom  
Business System

tekom

# Das ist meine Kaffeemaschine...



# ...und das ist meine Anleitung zur Kaffeemaschine

- ...209 Seiten geballte(?) Information in 12 Sprachen
- also ca 18 Seiten, die relevant sind



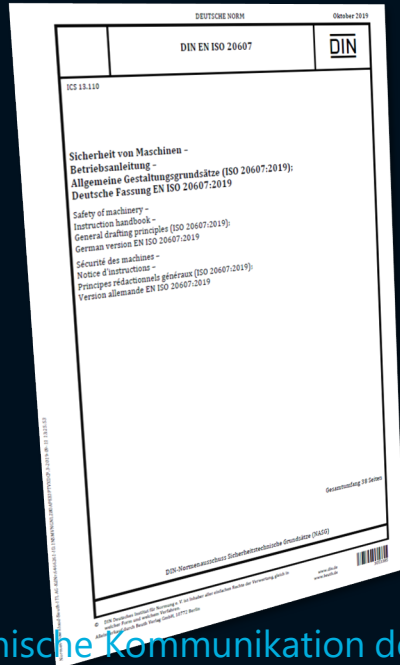
- teilweise falsche Produktbeschreibung



# Wie benutzt man eine Anleitung?

## Kommunikationsablauf nach DIN EN ISO 20607

- DIN EN ISO 20607:2019-10 DIN EN ISO 20607:2019-10 Sicherheit von Maschinen - Betriebsanleitung – Allgemeine Gestaltungsgrundsätze



- Kommunikationsablauf:
- „Lesen — Denken — Anwenden“



# Ohne Use Case, kein Informationsbedarf



- Rote Lampe leuchtet!
- Warum leuchtet die rote Lampe?

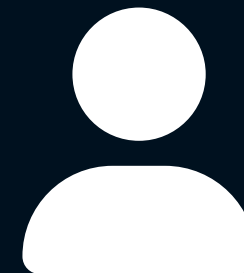
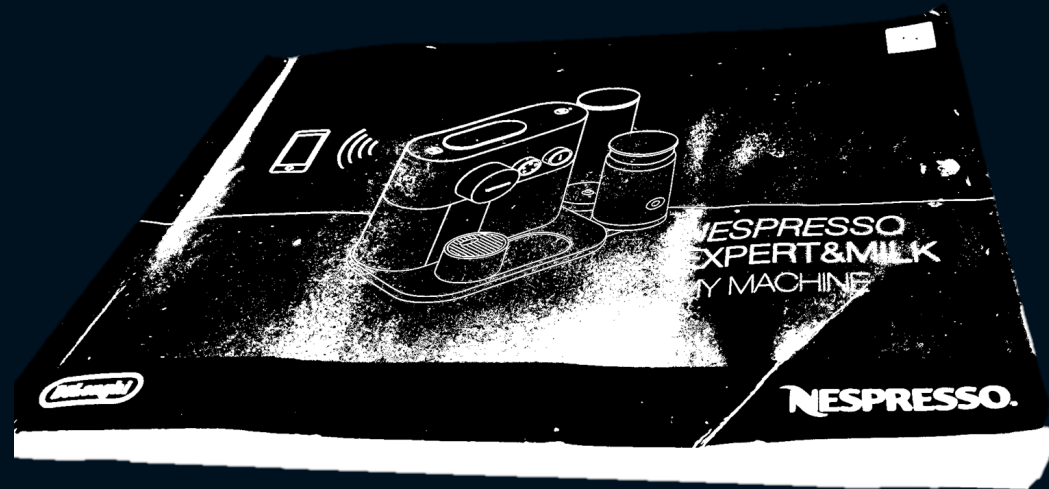


# Use Case des gedruckten Handbuchs: (Endlos) blättern, suchen und ...?



# Intelligent ist hier allein der Leser...

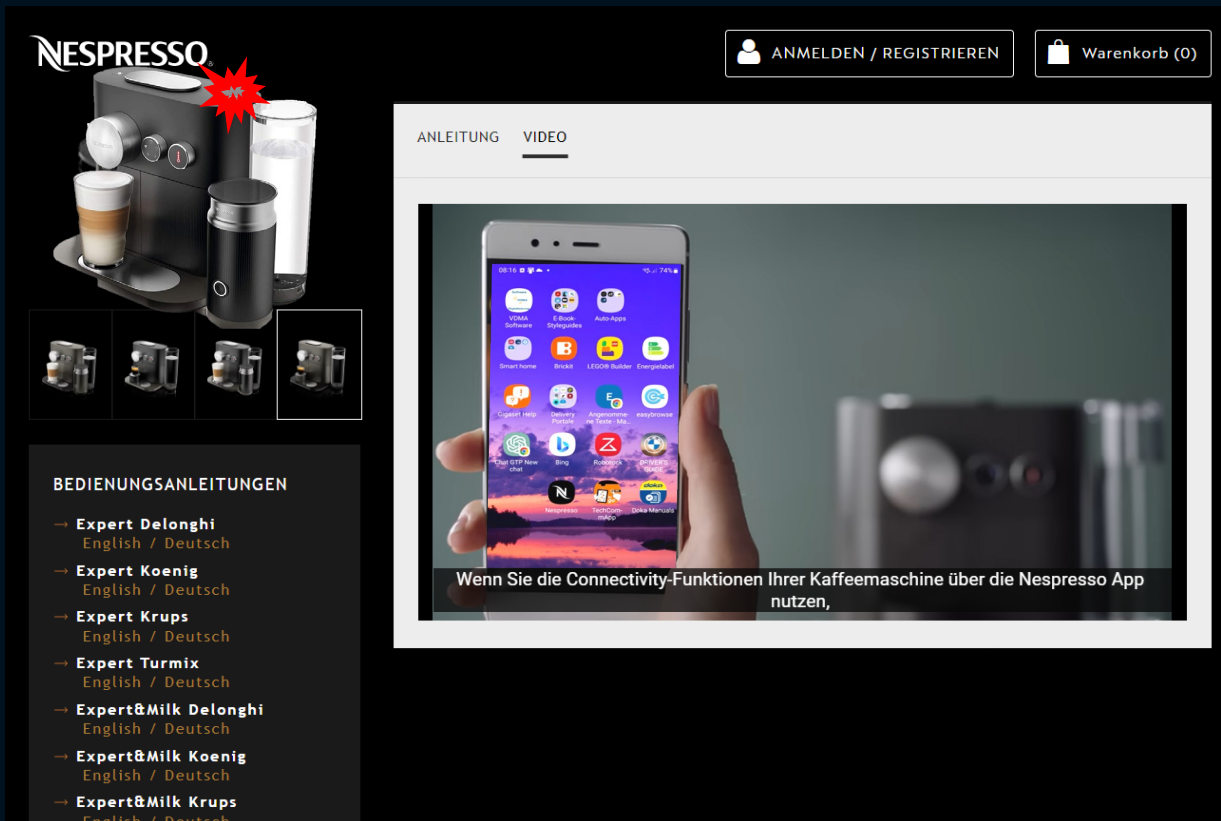
...aber nicht die Anleitung





# Es geht auch anders

Mit digitaler Benutzerassistenz zur intelligenten, smarten Information



The screenshot shows the Nespresso website interface. At the top left is the Nespresso logo. To the right are buttons for 'ANMELDEN / REGISTRIEREN' and 'Warenkorb (0)'. Below the logo is a large image of a Nespresso coffee machine with a red starburst graphic. Below this are four smaller images of different coffee machine models. On the left side, there is a section titled 'BEDIENUNGSANLEITUNGEN' (Operating Instructions) with a list of links for various models: Expert Delonghi, Expert Koenig, Expert Krups, Expert Turmix, Expert&Milk Delonghi, Expert&Milk Koenig, and Expert&Milk Krups. The main content area features a video player with the title 'ANLEITUNG VIDEO'. The video shows a hand holding a smartphone displaying the Nespresso app interface. Below the video, there is a caption: 'Wenn Sie die Connectivity-Funktionen Ihrer Kaffeemaschine über die Nespresso App nutzen,'.

**NESPRESSO**

ANMELDEN / REGISTRIEREN    Warenkorb (0)

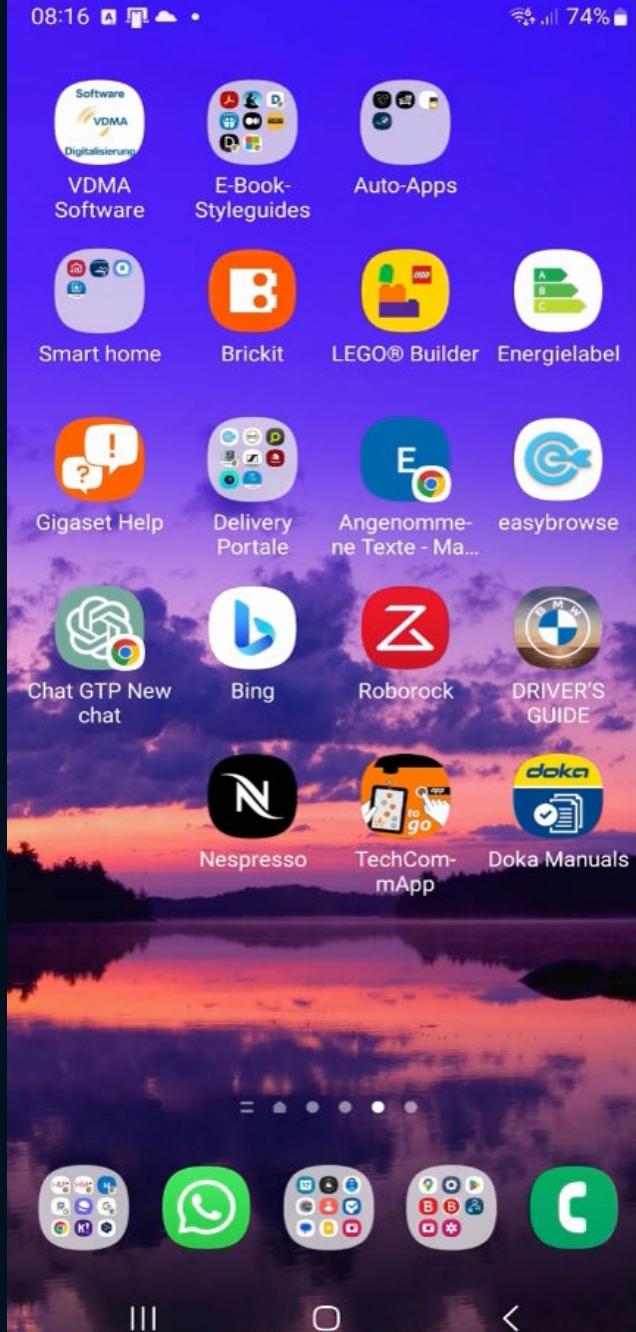
ANLEITUNG    VIDEO

Wenn Sie die Connectivity-Funktionen Ihrer Kaffeemaschine über die Nespresso App nutzen,

**BEDIENUNGSANLEITUNGEN**

- **Expert Delonghi**  
English / Deutsch
- **Expert Koenig**  
English / Deutsch
- **Expert Krups**  
English / Deutsch
- **Expert Turmix**  
English / Deutsch
- **Expert&Milk Delonghi**  
English / Deutsch
- **Expert&Milk Koenig**  
English / Deutsch
- **Expert&Milk Krups**  
English / Deutsch





# Digitale Benutzerassistenz

Ergebnis eines modernen  
User Experience Designs



# User Experience Design – UXD

---

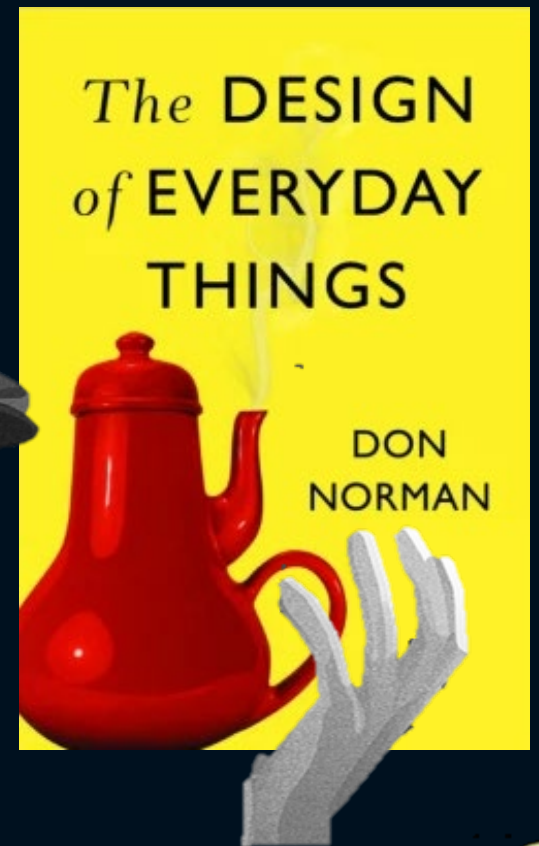


- Ein Ergebnis von Normen und Gesetzen?
- Noch nicht, aber es gab Don Norman bei Apple!
- Ein überraschendes Wortspiel, nicht wahr?

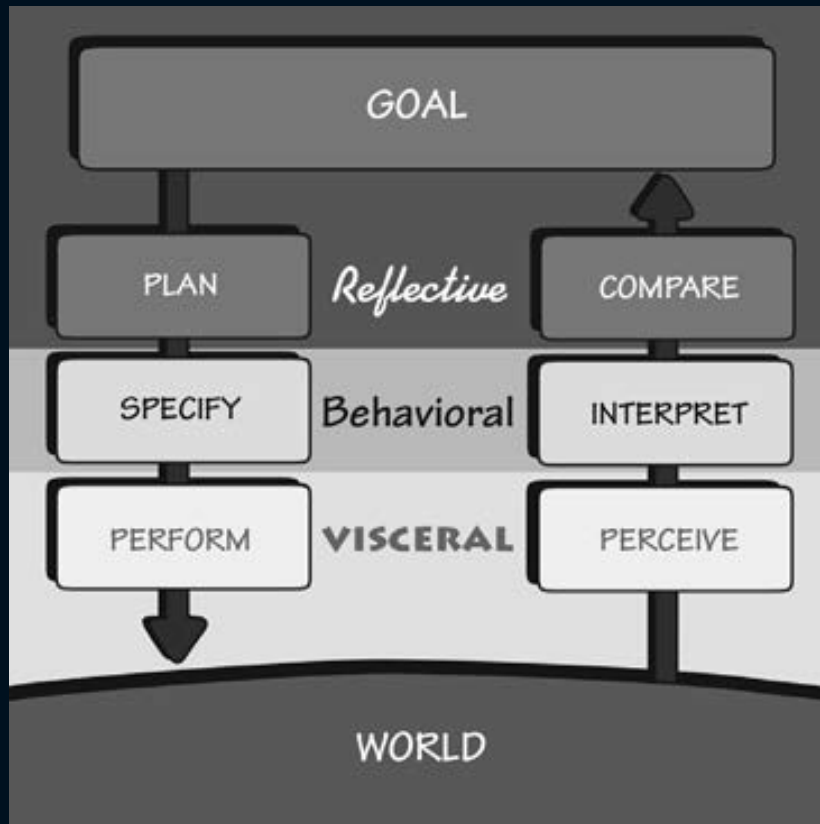


# Don Norman Begründer des UXD

- Don Norman früherer Vizepräsident der Advanced Technology Group bei Apple
- Professor für Cognitive Science und Mitbegründer der Nielsen Norman Group.
- Norman prägte den Begriff UXD mit und machte daraus eine Berufsbezeichnung!



# Don Norman Begründer des UXD „7 Stages of Action“ als Basis

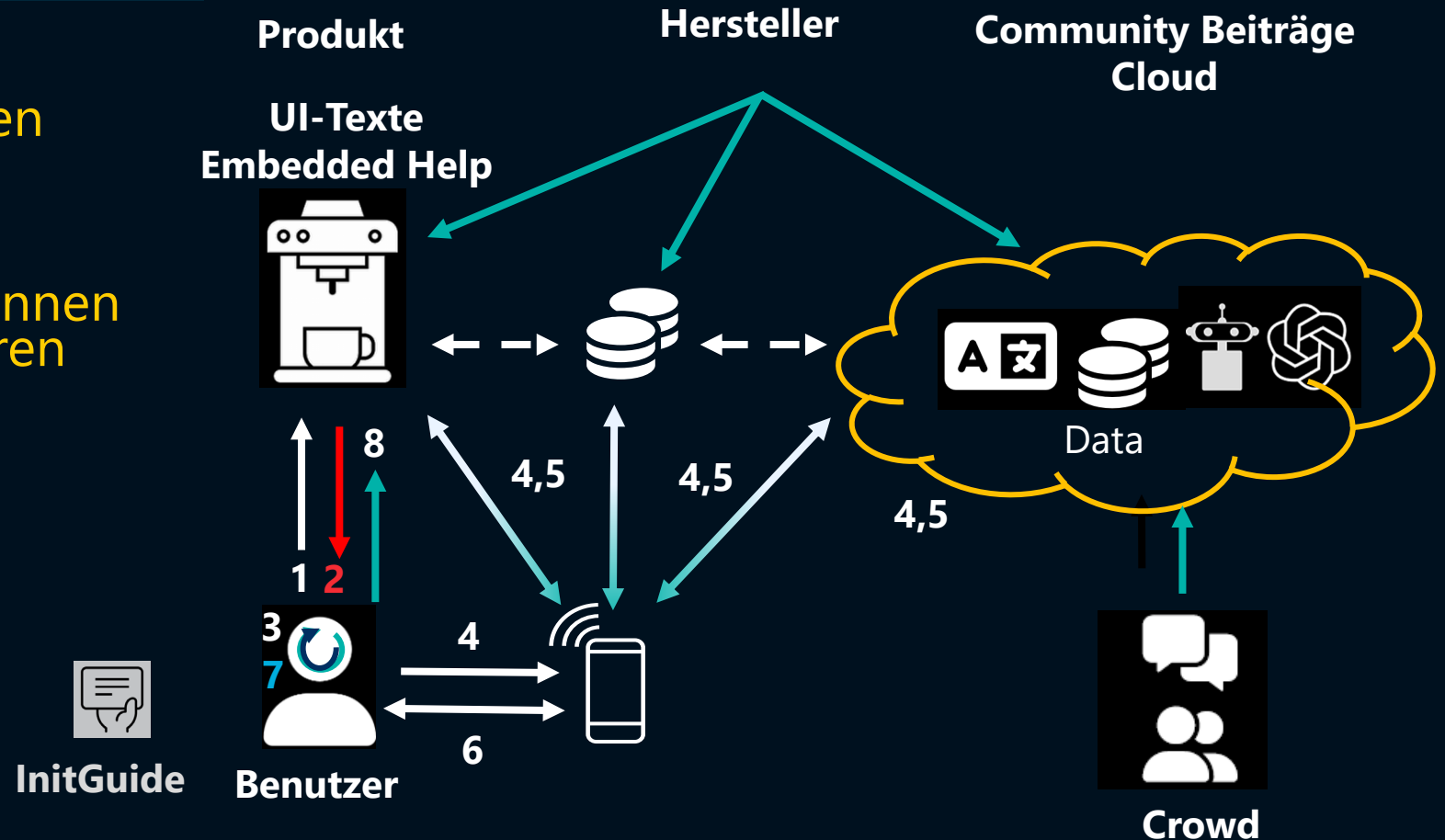


- Aus dem Modell leitet Don Norman zahlreiche Forderungen an ein UXD ab.
- Für die Technische Kommunikation habe ich das Modell weiterentwickelt zum 8-Schritte-Modell der Digitalen Benutzerassistenz



# Der moderne Kommunikationsablauf In 8 Schritten zum Ziel

1. Handlungsziel bestimmen (Use Case /User Story)
2. UI/Problem verstehen!
3. Informationsbedarf erkennen und als Fragen formulieren
4. Fragen übermitteln
5. Antworten erhalten
6. Antworten filtern
7. Antworten für Problembehebung interpretieren
8. Problem beheben



# Der neue Kommunikationsablauf erfordert neue Grundsätze für Dokumentationskonzeptionen

Kontextsensitiv und Topic-orientiert =  
Zu jeder Frage die passende Information

Neue Basisformate: HTML5, JSON, JavaScript  
MP4, WebGL, Animated GIF

Responsive Design optimiert für  
Smartphones und Embedded Help

Topics ausdrückbar als Offline-Hilfe im  
Notfall

Dynamisch jederzeit aktualisierbar;  
korrekter Lieferstand jederzeit prüfbar

Cloud- und Crowd-unterstützt

evtl. Sicherheitskapitel als Lesedokument  
gedruckt

Vom Hersteller durch Risikobewertung  
überprüft



# Der neue Kommunikationsablauf erfordert neue Grundsätze für Dokumentationskonzeptionen

1. Handlungsziel bestimmen (Use Case /User Story)
2. UI/Problem verstehen!
3. Informationsbedarf erkennen und als Fragen formulieren
4. Fragen übermitteln
5. Antworten erhalten
6. Antworten filtern
7. Antworten für Problembehebung interpretieren
8. Problem beheben



InitGuide

Vom Hersteller durch Risikobewertung überprüft:

Topics ausdrückbar als Offline-Hilfe im Notfall

Spannungsverhältnis zwischen  
Budget - EU-Rechtsakten  
Rechtsanwälten - Anwender





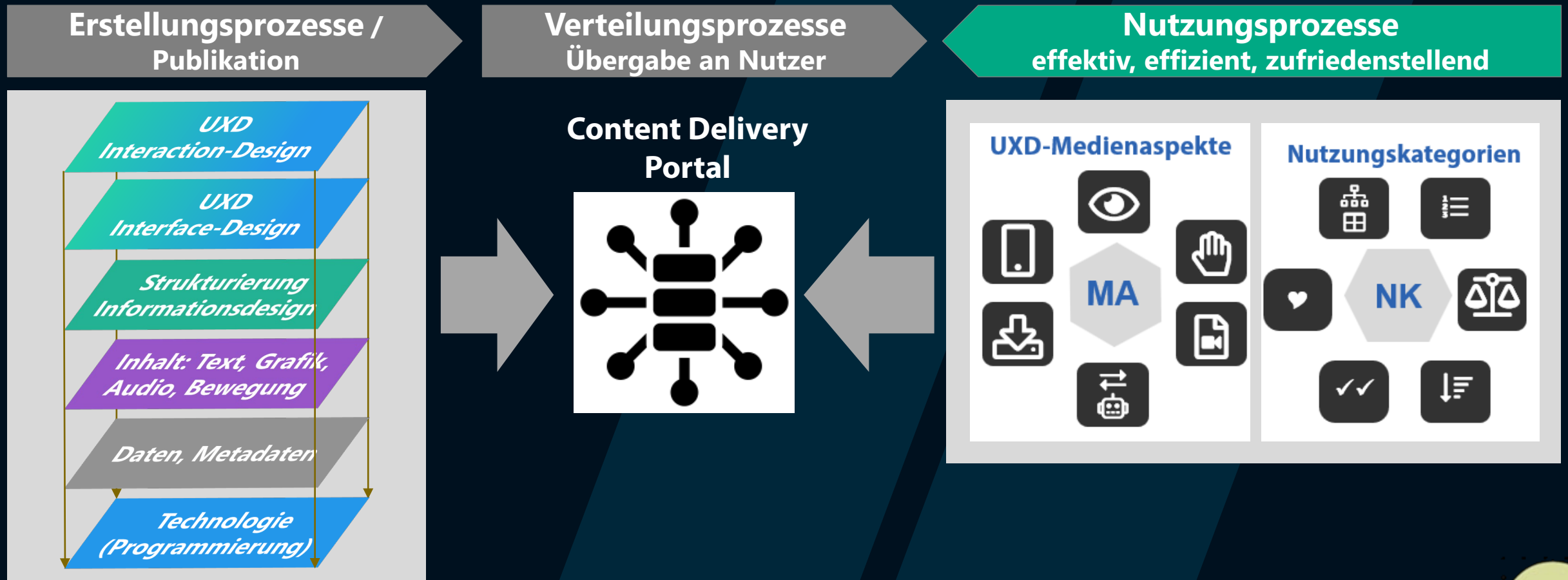
# Bisherige Prozesse: Erstellung + Publikation (Papier/PDF)

Erstellungsprozesse /  
Publikation

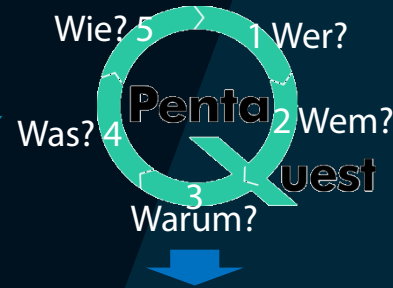
Verteilungsprozesse  
Übergabe an Nutzer



# Neue Prozesse: Erstellung, Content Delivery, Dokumentationsnutzung



# Nutzungsprozesse (nicht gezeigte Folie)



## Nutzungskategorien



## Use Case „Nachschlagen“

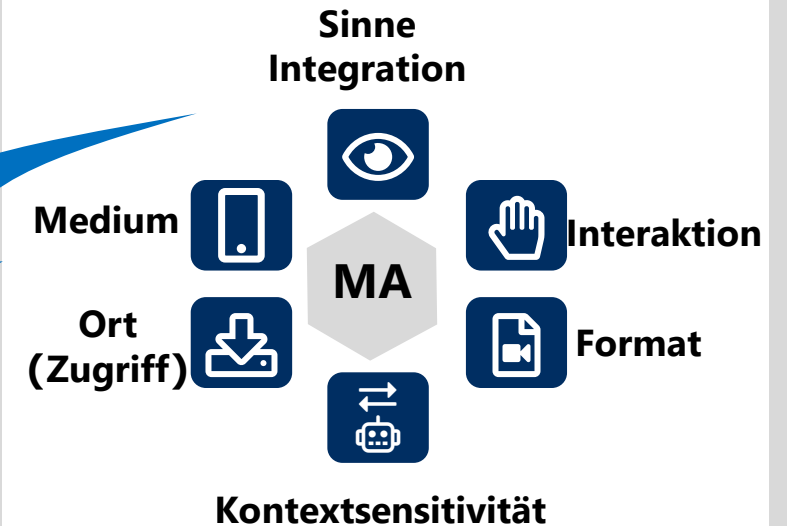
Scanning/Skimming  
Suchen  
Navigieren  
Orientieren



## Technische Umsetzung gemäß UxD

Volltextsuche, Facettensuche  
Live Filter, Visual Search  
Breadcrumbs, Pinch-to-zoom

## UXD-Medienaspekte



# Bei Interesse zu weiteren Hintergrundinformationen

- Das Prozessmodell der 6 Ebenen und das UXD-Modell aus Nutzungskategorien (Erweiterung des 'Information Typing Konzepts aus DITA) und Medienaspekten wird detailliert als Lesetext erläutert im itl NormenGuide Version 17, Kapitel 8.
- Das Dokument kann als PDF "Draft Version" bei mir angefordert werden (endgültige Version bei itl)  
[dieter@gustdesign.onmicrosoft.com](mailto:dieter@gustdesign.onmicrosoft.com)



# Erkennen Sie den Jahrtausend-Paradigmenwechsel für die Technische Dokumentation

- Von Gutenberg...



- ... zu Steve Jobs

