

Metodický dokument Kabinetu pro standardizaci

Návod pro používání výrobků spotřebitelem (CEN/CENELEC Pokyn 37)

Pokyn č. 37 stanoví zásady a uvádí doporučení pro navrhování a tvorbu návodů pro použití výrobku spotřebiteli. Zpracovaná metodika poskytuje návod členům normalizačních komisí (a specificky zástupcům spotřebitelů v nich), které vypracovávají normy na spotřebitelské výrobky. Pokyn sám je využitelný i pro konstruktéry výrobku, výrobce, a ostatní pracovníky vypracovávající takové návody, dovozce, orgány vypracovávající předpisy a inspekční orgány.

Za důležitější lze považovat kapitolu 4 "Všeobecné zásady", která uvádí, jak návod k použití může pomoci při snižování nebezpečí zranění osob nebo zvířat a snižování rizik poškození, špatné funkce výrobku nebo neefektivního provozu. Návod pro použití by měl:

- Motivovat uživatele k dodržování návodu;
- Uznat možná ohrožení bezpečnosti;
- Jasně identifikovat výrobek;
- Rozlišovat všechny typy uživatelů podle věku, pohlaví, kulturního pozadí, schopností včetně nových a kvalifikovaných uživatelů a osob s postižením;
- Obsahovat informace pro správné a bezpečné používání výrobku.

Návod pro použití by měl pokrývat rozumně předvídatelné nesprávné použití výrobku a příslušné výstrahy. Návod by měl rovněž obsahovat informace o: funkci a provozu (včetně volitelných adaptací pro osoby se specifickým postižením), dopravě a zacházení s výrobkem, čištění a údržbě, likvidaci výrobku s ohledem na bezpečnost a posouzení vlivu na životní prostředí (recyklace, zachovávání energetických a jiných zdrojů). Informace určené pro specifickou skupinu uživatelů (údržbáře, opraváře atp.) musí být uváděny samostatně a v některých případech nemusí doprovázet výrobek.

Kapitola 5 „Obsah norem“ uvádí, že normy by měly specifikovat minimum informací požadovaných uživateli k minimalizaci dopadu na osoby, majetek a prostředí. U jednoduchých výrobků nebo plně automatizovaných výrobků, u nichž neexistují zbytková nebezpečí, není poskytování návodů nebo výstrah nutné. Další část této kapitoly se zabývá obsahem návodů. Normy na výrobky pro spotřebitele by měly specifikovat záležitosti, které je zapotřebí pokrýt v návodu pro použití. Dále by v normách na výrobek měly být uvedeny i specifické postupy pro bezpečný provoz, montáž, čištění a údržbu.

Kapitola 6 „Umístění a prezentace“ uvádí, jak by návod pro použití měl být umístěn (na výrobku, na obalu, v průvodním materiálu a dokumentaci, na audio nebo video prostředcích).

Kapitola 7 „Navrhování a komunikace“ doporučuje, aby informace týkající se bezpečnosti byly uváděny na počátku návodu. Provozní návody by měly začít s popisem normální funkce výrobku a pak uvést jeho modifikace. Nesmí však docházet k nesouladu mezi návody pro různé modifikace. Návody pro volitelné moduly nebo přídatná zařízení by měly být odděleny od obecných návodů a návodů pro ostatní moduly. Všechny návody musí být snadno viditelné a čitelné - je uvedena i doporučená velikost písma. Pro zvýšení kontrastu lze použít i barevné odlišení zejména u ovladačů a součástí, které vyžadují rychlou identifikaci. Jakékoliv bezpečnostní značky by měly být zbarveny podle specifikace v ISO 3864-2.

Pro návody pro použití výrobku platí tyto zásady: Návody by měly sledovat požadovaný postup krok za krokem. U složitých provozních postupů je zapotřebí pro bezpečné a správné používání výrobku dodržovat návody, které umožňují uživateli podstoupit proces kontinuální výuky. Návody pro použití výrobku, který má provádět několik různých a nezávislých funkcí by měly začít se základní funkcí, před tím než se zabývají ostatními funkcemi. Jedna věta by obvykle měla obsahovat pouze jeden příkaz nebo malý počet těsně souvisejících příkazů. Písemné návody pro použití by měly být v úředním jazyce země, kde dochází k prodeji (toto je často právní požadavek). Návod může podle potřeby obsahovat další jazykové verze. Jazykové verze by měly být dostatečně od sebe odděleny.

Pokud jsou návody překládány z jedné jazykové verze do jiných verzí měl by kontrolu provádět kvalifikovaný lingvista. Text a vyobrazení by měly být vedle sebe.

Vyobrazení a diagramy by měly být použity pro znázornění klíčových zásad bezpečnosti a použití. Pro montáž a provoz výrobku lze efektivně využít diagramů, příp.doplňených textovou částí. Přitom by měla být dodržena posloupnost operací.

Grafické symboly by měly být jednoznačné a srozumitelné. Tam, kde grafické symboly jsou normalizovány, měly by být v souladu s ISO 7000, ISO 81714-1, IEC 80416-3 a ISO/IEC Pokynem 74).

Tabulky a případné postupové diagramy by měly být uváděny vedle textu, ke kterému patří. Pokud jsou návody složité měly by být opatřeny rejstříkem.

Jestliže uživatelé mohou provádět diagnostikování závad a opravy bez rizika újmy na zdraví nebo poškození výrobku, měl by návod uvádět kontrolní seznam možných závad („často kladených otázek“) s uvedením zda uživatelé se mohou pokusit sami o opravu nebo zda mají volat kvalifikovanou osobu.

Návod by měl rovněž uvádět rady pro rozeznávání chronických zdravotních symptomů vznikajících z používání výrobku případně možných dalších předvídatelných zdravotních obtíží.

Kapitola 8 „Výstrahy“ uvádí prostředky pro dosažení maximální efektivnosti výstrah. Pro upozornění uživatelů by zpracovatelé návodů mohli použít tuto hierarchii „signálních slov“: „NEBEZPEČÍ“ vyžaduje pozornost vůči vysokému riziku, „VÝSTRAHA“ vyžaduje pozornost vůči střednímu riziku, „VAROVÁNÍ“ vyžaduje pozornost vůči nízkému riziku. Výstrahy omezující použití výrobku jako „NENÍ VHODNÝ PRO DĚTI VE STÁŘÍ DO TŘÍ LET“ nebo „NENÍ VHODNÝ PRO NEPROFESIONÁLNÍ POUŽITÍ“ jsou důležité pro bezpečnost a proto takové výstrahy by měly být zřetelně viditelné. Balení a nádoby s nebezpečnými obsahy by měly mít dotekové výstrahy (podle ISO 11683) zejména při možnosti, že zřetelně postižení by mohli tento výrobek nesprávně použít.

Kapitola 9 „Trvanlivost návodu pro použití“ doporučuje, aby návod pro použití výrobku byl trvanlivý po dobu očekávané životnosti výrobku a byl čitelný. Umístování návodu na obal by nemělo být používáno, pokud se použije, měl by návod být oddělitelný od obalu.

Kapitola 10 „Vyhodnocování“ popisuje způsob posuzování návodu pro použití výrobku. Toto může být provedeno teoretickým průzkumem nezávislého experta (nezávislého na konstrukci, výrobku nebo marketingu a jeho návodu) nebo vyhodnocováním používání výrobku pomocí panelu uživatelů. Panel uživatelů by měl reprezentovat typické zástupce a zejména zranitelné skupiny uživatelů (osoby s postižením). Osoby zastoupené v panelu uživatelů by vyplnily kontrolní seznamy uvedené v příloze A. První seznam se týká obsahu obsažených informací a druhý kontrolní seznam shrnuje efektivitu sdílení informací spotřebitelům. Kontrolní seznam by mohl být doplněn podle druhu výrobku.

Každý člen panelu by měl vypracovat konečné posouzení, ale za celkové vyhodnocení by měl odpovídat dozírající odborník. Ten by měl rovněž připravit kritéria pro vyhodnocování dílčích výsledků.

Celkový výsledek by měl určit, která část návodu pro použití by měla být zlepšena, jaké jsou důvody proč tato část není efektivní a jaká opatření je nutné provést pro zlepšení efektivity.