

מדריך למשתמש

גלופת לימוד

הגלופה שלהלן מיועדת לסייע בכתיבה מהירה ואיכותית של מדריך למשתמש.

מדריך למשתמש מהווה עותק של מסכי העזרה (O/L Help) ומסכי הפעולה. הוא נוח לבנייה ולתחזוקה וגורם לכך שהוא עצמו והמערכת יהיו תקינים ועדכניים כל הזמן.

המדריך למשתמש משמש גם אמצעי מרכזי בתכנון ההדרכה ובביצועה. הכרה טובה של המדריך למשתמש יכולה להוות מטרה ותוצאה מרכזיים של כל מאמץ ההדרכה וההטמעה

להבנה מלאה של הגלופה ושימוש נכון בה, יש לעיין בקיט השתלבות בארגון שבכרך נושאים תומכים. מומלץ לעיין גם בקיט תיעוד שבכרך נושאים תומכים.

שימוש בגלופה זו מותנה ברישוי מפת"ח.

תוכן העניינים

2
2
3
5

כללי
מילון מונחים
ממשק המשתמש
נספחים

כללי

הנחיות לשימוש במדריך

תיאור המערכת

תיאור הסביבה ותיאור פונקציונאלי כללי:

- יעדים.
- תיחום חיצוני ופנימי.
- ארכיטקטורה וטכנולוגיה על קצה המזלג.

מקור הנתונים:

הרכיבים הבאים במסמך (תיק) האפיון של המערכת

- 1.1 – לקוח, מומחה ישום
- 1.2 – יעדים ומטרות
- 2.2 – תיחום חיצוני
- 2.3 – תיחום פנימי
- 3.0 – ארכיטקטורה כללית, הבהקים

מילון מונחים

במילון מונחים יש לקטלג מונחים ומושגים כלליים שהם "שפת הארגון" ("שפת המערכת") ושהדרך הנוחה להסבירם ולהגדירם הוא במלל חופשי. ניתן להגדיר מונחים בשתי תצורות:

• **תצורה מינימאלית:** רק מונחים עיקריים, בהנחה שהשאר מצאו את ביטויים ברכיבים קונקרטיים בתיעוד המערכת.

• **תצורה מכסימלית:** כל המונחים והמושגים של "שפת המערכת". אלה שיש להם ביטוי קונקרטי תצוין לידם הפניה מתאימה לגוף המדריך או לתיעוד המערכת (תיק אפיון, תיק מערכת מתגלגל).

הגדרת מונח תכיל:

- שם המונח
- טקסט חופשי המסביר אותו.
- קישור לרכיב קונקרטי במערכת

אם המילון מתפרש על יותר מ-2-3 עמודים רצוי להעביר פרק זה לנספח מילון מונחים.

מקור הנתונים:

הרכיבים הבאים במסמך (תיק) האפיון של המערכת:

- 2.1.4 – מילון מונחים
- 2.1.3 – מילון פריטי מידע (שדות)

ממשק המשתמש

כללי הנדסת אנוש

- כללים ותקנים בממשקי אדם-מחשב: HCI (Human-Computer-Interface).
- הגדרת עקרונות וכללי הנדסת אנוש הנדרשים במערכת. הגדרה של מבנה מסכים נדרש, שיטת הקצאת מקשים וקיצורי דרך, לשון הפקודות ושיטת התפעול המומלצת.

מקור הנתונים:

רכיב 2.4.0 בתיק האפיון.

עץ המסכים

- הצגת התפריט הראשי
 - הצגת תפריטי המשנה
 - הצגת כל שאר התפריטים
- שיטת ההצגה צריכה לבטא באופן ברור את הקשר בין התפריטים ברמות השונות.

מקור הנתונים:

רכיב 2.4 בתיק האפיון

מסכי פעולה וטרנזקציות

תיאור מפורט ומדויק של מסכי הפעולה והטרנזקציות במערכת. מידת ההשקעה בפרק מרכזי זה במדריך למשתמש מותנית באיכות התיעוד המקוון המובנה בתוך המערכת: מסכי העזרה, הנדסת אנוש ברמה גבוהה וכו'. ככל שתיעוד זה טוב יותר - כתיבת פרק זה קלה יותר.

הצגת מסכי הפעולה לפי "מסלולי עבודה", או בסדר אחר (א"ב).

כל מסך יוצג באמצעות איור גרפי – צילום מסך או שרטוט ותיאור השדות, הפעילויות והמקשים הפעילים במסך זה.

מקור הנתונים:

- 2.4.X מסכים
- 2.6 - טרנזקציות

ניהול המערכת

מסכים לפעולות וטרנזקציות מיוחדות:

- פתיחת/סגירת המערכת; ביצוע גיבויים; התאוששות וטיפול בתקלות.
- סטטיסטיקות על התנהגות המערכת ופעילותה.

מקור הנתונים:

- 2.4.X מסכים
- 2.6 - טרנזקציות

רשימת הקלטים למערכת

מקור הנתונים:

רכיב 2.16 - קלטים

רשימת הדו"חות ושאלות

עץ הדוחות המערכת. רצוי לזהות כל דוח בדרך גראפית – צילום הדוח או שרטוט.
יש לציין דרך הפקת הדוח, שיטת המיון וסרגל השדות.

מקור הנתונים:

רכיב 2.15 – דוחות ושאלות

נהלי אבטחת מידע במערכת

- כללי התנהגות לשמירה על אבטחת המידע במערכת
- שיטת הזדהות, קבלת שם משתמש וסיסמא
- הפנייה לאחראי אבטחת מידע

מקור הנתונים:

רכיב 2.19 – אבטחת מידע

הודעות המערכת

- אוסף כל הודעות המערכת והתגברות על שגיאות ותקלות.
- שאלות נפוצות של משתמשים (FAQ)

מקור הנתונים:

- רכיב 4.4 - תפעול שוטף בתיק האפיון או בתיק התחזוקה של המערכת
- תיק תפעול של המערכת

נספחים

מילון מונחים

במידה ומילון המונחים גדול (מעל שלושה עמודים) הוא יפגע ברצף הקריאה של המדריך. רצוי להעבירו לסוף המסמך כנספח.

אינדקס

רשימה אלפביתית של מונחים נבחרים מתוך המדריך ומיקומם הפיזי.

עזרים שונים

רצוי לצרף למדריך למשתמש עזרים שונים שניתן להציבם בסביבת העבודה הקרובה של המשתמש, כגון:

- דף עזר לפקודות עיקריות וקיצורי דרך.
- תרשים מקלדת המפרט מקשים פונקציונאליים (ניתן להפרדה מהמדריך עצמו)
- פנקס כיס להודעות מערכת שכיחות