

Требования к Руководствам пользователей

Цель настоящего документа

Цель настоящего документа состоит в предоставлении техническим писателям и командам разработчиков продуктов формата создания Руководств пользователей для продуктов (далее - Требования к РПл).

Обеспечение пользователей продуктов Руководствами пользователей, соответствующими устанавливаемому данными Требованиями формату, позволяет:

- избегать появления пользовательских ошибок, связанных с некорректным описанием интерфейса и/или функционала продуктов;
- максимально оперативно осваивать большие объёмы информации, связанной с использованием продуктов;
- максимально оперативно находить ответы на пользовательские вопросы по использованию продуктов;
- соблюдать требования действующего законодательства.

Наличие РПл, соответствующих устанавливаемому данными Требованиями формату, также позволяет использовать РПл:

- для создания справочных материалов, интегрируемых в продукты (с помощью сервиса "Справка");
- сотрудниками Службы поддержки, в процессе поддержки и консультирования пользователей (чтобы давать качественные консультации, однозначно трактуемые пользователями и не противоречащие тому, что написано в документации);
- сотрудниками Команды Внедрения в процессе внедрения и первичного обучения пользователей;
- сотрудниками Команды Обучения (преподавателями) для подготовки учебных материалов, видеороликов и т.д. и проведения обучения пользователей.

Назначение документа Руководство пользователя

Назначение Руководства пользователя состоит в предоставлении пользователям продуктов достаточной информации о том, как использовать описываемый функционал роли (ролей) и полномочий пользователей, включая описание получения доступа к функционалу и описание подготовки к использованию функционала, а также возможные или обязательные действия, которые необходимо предпринять в случаях возникновения аварийных и/или нештатных ситуаций.

Основные положения, понятия и термины, регулирующие формат описания в Рпл

При описании функционала роли необходимо использовать термин "Система" (т.е. 'система' и/или 'Система' - то же что и 'продукт').

Пользователем Системы в РПл называется сотрудник (или иное физическое лицо), имеющий учетную запись пользователя.

Ролью пользователя Системы, для которого предназначено РПл, называется совокупность прав и/или полномочий на использование функционала Системы.

Интерфейсом Системы в РПл называется совокупность всех отображаемых Системой элементов.

Действием (шагом) пользователя в РПл называется минимальное взаимодействие с интерфейсом Системы, приводящее к его изменению.

Функцией Системы (функцией раздела Системы) в РПл называется реакция Системы на совокупность действий (шагов) пользователя в интерфейсе, необходимых для получения определенного результата посредством использования Системы. Для описания совокупности действий (шагов) пользователя допустимо использовать термин-синоним "пользовательская операция".

Сценарием использования Системы в РПл называется последовательное использование набора функций Системы (в т.ч. и функций из разных разделов Системы), необходимых для получения нужного пользователю результата посредством использования Системы.

Функционалом Системы в РПл называется совокупность функций Системы, доступных для реализации Ролью (т.е. пользователем, с определенным набором прав), для которой предназначено РПл.

Разделом Системы в РПл называется совокупность интерфейса и функционала Системы, предназначенная для реализации различных наборов функций. В зависимости от реализации, разделы Системы могут удовлетворять одному или нескольким из следующих признаков:

- отображаются в области представления данных Системы (занимают всю область), между верхней и нижней навигационными панелями, и не являются отделенным от интерфейса раздела окном или панелью. Открываются в результате нажатия кнопок главного меню (т.н. - **простые разделы Системы**);
- отображаются в области представления данных Системы (занимают всю область), между верхней и нижней навигационными панелями, и не являются отделенным от интерфейса раздела окном или панелью. Открываются не в результате нажатия кнопок главного меню, а через интерфейс других (более чем одного) разделов Системы (далее - **скрытые разделы Системы**);
- отображаются в области представления данных Системы (занимая ее часть или всю область), между верхней и нижней навигационными панелями, и являясь отдельным окном или панелью, отображают интерфейс другого продукта (справка и т.д.) (т.е. предоставляют доступ к функционалу другого продукта).

Подразделом Системы в РПл называется совокупность интерфейса и функционала части раздела Системы, реализованная в виде функционально автономной структуры интерфейса внутри раздела (или внутри другого подраздела) Системы (т.е. - это панели, области, вкладки, окна, блоки и т.д.) и предназначенная для реализации набора функций. Подразделы Системы отображаются в интерфейсе раздела (или другого подраздела) Системы, занимая часть или всю область представления данных, и открываются в результате использования интерфейса этого раздела Системы, а функционал **подразделов Системы** используется

автономно, без необходимости использования функционала других подразделов этого раздела Системы и/или подразделов других разделов Системы.

1. Требования к персональным данным

1.1 РПл должен соответствовать действующему законодательству в сфере защиты персональных данных, в том числе 152-ФЗ «О персональных данных»:

1.1.1. В РПл должны присутствовать исключительно синтетические данные (ФИО и т.д.).

1.1.2. Используемые в РПл синтетические данные должны быть максимально приближены к реальным ФИО и широко распространены (Например: Иванов и т.д. см. [Список распространённых фамилий](#)).

1.1.3. Используемые в РПл синтетические данные не должны совпадать с реальными публичными людьми, либо с персонажами литературных (кино-, мульт-, игровых и др.) произведений.

1.1.4. Не допускается использование в синтетических ФИО и данных (например, в синтетических данных на снимках экранов, в диагнозах, направлениях на процедуры и т.п.) политического, сексуального, гендерно-акцентированного, этнического, конфессионального, социального, юридического и религиозного подтекста, подтекста экстремистской и иной подстрекательской и террористической направленности, а также иронических выражений, и описаний выраженной негативной окраски, в том числе и в неявной форме.

1.1.5 Использование "замыливания" интерфейса (частей интерфейса) не должно искажать восприятие размещаемых изображений интерфейса пользователем.

2. Требования к изложению материала

2.1. Правильность описания (отсутствие ошибок в описании):

2.1.1. Должны отсутствовать технические ошибки - т.е. описания и изображения, размещенные в документе, должны соответствовать интерфейсу и функционалу Системы для описываемой роли.

2.1.2. Должны отсутствовать логические ошибки - т.е. взаимоисключающие и противоречащие друг другу описания.

2.1.3. Должны отсутствовать морфологические, пунктуационные, орфографические и грамматические ошибки - т.е. описание должно соответствовать нормам правописания

2.1.4. Должны отсутствовать нарушения единообразия используемой терминологии - т.е. для описания каждого из элементов интерфейса Системы, каждой из функций Системы и каждого из сценариев Системы должны использоваться единые термины и формулировки без использования синонимов.

2.1.5. Должны отсутствовать дублирования информации (дублирование допустимо при описании одинаковых интерфейса и функционала разных разделов и подразделов) и избыточная информация.

2.2. Полнота описания (РПл должно содержать полное описание интерфейса и функционала роли):

2.2.1. Должны быть описаны все элементы интерфейса.

2.2.2. Должны быть описаны все действия (шаги) пользователя с интерфейсом Системы.

2.2.3. Должны быть описаны все функции Системы (все функции разделов Системы) как совокупность действий (шагов) пользователя (т.е. - пользовательские операции).

2.2.4. Должны быть описаны все сценарии использования Системы, как совокупность последовательного использования набора функций Системы (в т.ч. и функций из разных разделов Системы), приводящие к получению определенного результата посредством использования Системы.

2.2.5. Должны быть описаны процедуры подготовки к использованию Системы (в т.ч. получение доступа к функционалу) и процедуры обращения в Службу поддержки для получения помощи в случаях возникновения аварийных и нештатных ситуаций).

2.2.6. Допускается (исключительно в ситуациях, когда это не приведет к пользовательским ошибкам) не описывать полностью информацию, которую интерфейс роли заимствует из сторонних источников (например, различные справочники и т.п.).

2.3. Понятность описания (описание, размещенное в РПл должно однозначно трактоваться целевой аудиторией):

2.3.1. Описание должно состоять из максимально компактных (лаконичных) формулировок, без использования длинных и сложных предложений.

2.3.2. Описание должно состоять из формулировок, смысл которых однозначно трактуется целевой аудиторией в результате однократного прочтения.

2.3.3. В описании должны отсутствовать синтаксические и лексические ошибки.

2.3.4. В описании должны использоваться общеупотребительные термины и обороты речи (проверить частоту использования можно например на <https://www.yandex.ru/>).

2.3.5. В описании не должны использоваться сленговые выражения и жаргонизмы.

2.3.6. Все специализированные термины и понятия, использование которых в документе необходимо, должны быть размещены в разделе Сокращения и определения.

2.4. Последовательность описания:

2.4.1. Последовательность размещения описаний разделов Системы в документе должна соответствовать расположению пунктов главного меню Системы, предназначенных для доступа к этим разделам, в порядке слева направо.

2.4.2. Описания скрытых разделов Системы в документе должны быть расположены не ранее размещения описания минимум одного из разделов Системы, из которого возможен доступ к этим скрытым разделам Системы.

2.4.3. Последовательность размещения описаний сценариев использования Системы в документе должна соответствовать значимости этих сценариев, от более важных к менее важным (можно оценивать по частоте использования).

2.4.4. При общем (т.е. не сопряженным с описанием действий (шагов) пользователя при выполнении пользовательских операций) описании интерфейса (т.е. при описании начального интерфейса, отображающегося до начала взаимодействия пользователя с интерфейсом), следует придерживаться последовательности упоминания элементов «слева направо и сверху вниз».

2.4.5. Последовательность размещения описаний функций Системы (функций разделов Системы) в документе должна соответствовать значимости этих функций, от более важных к менее важным (если возможно оценить важность функций по частоте их использования, если невозможно - то исходя из расположения элементов интерфейса (слева направо и сверху вниз), предназначенных для реализации этих функций).

2.4.6. Последовательность описания действий (шагов) пользователя при реализации функций Системы (функций разделов Системы), должна соответствовать алгоритму действий пользователя.

3. Требования к структуре документа

Настоящими Требованиями предусматривается полное соответствие документа Руководство пользователя следующей структуре разделов:

- Содержание
- Сокращения и определения
- Введение
- Подготовка к работе
- Раздел 1
- Раздел 2
- ...
- Раздел N
- Аварийные ситуации
- Приложения

В разделах (Раздел1-РазделN) размещается описание использования Системы.

3.1 В разделе Содержание должно быть размещено оглавление с ссылками на все разделы и подразделы руководства:

3.1.1. Оглавление с ссылками на все разделы и подразделы руководства должно быть создано с помощью инструмента MS WORD "Оглавление".

3.1.2. Формат оглавления (т.е. стиль, шрифт, цвет, форматирование текста) должен соответствовать формату оглавления, размещенного в шаблоне РПл.

3.2 В разделе Сокращения и определения должны быть размещены расшифровка и краткое описание (объяснение) всех встречающихся в документе специализированных терминов, понятий и сокращений, связанных с описываемым продуктом:

3.2.1. Термины, понятия и сокращения в разделе Сокращения и определения должны быть размещены в алфавитном порядке.

3.2.2. Термины, понятия и сокращения, встречающиеся только в рамках одного раздела (подраздела документа) допускается описывать (расшифровывать) при их первом упоминании, без необходимости размещения дублирующего описания (расшифровки) в разделе Сокращения и определения.

3.2.3. Допускается не расшифровывать только общеупотребительные сокращения или аббревиатуры, например, РФ, ГОСТ и т. п.

3.2.4. Детализация описания каждого термина, понятия и сокращения должна предоставлять пользователям исчерпывающую информацию об описываемых терминах, понятиях и сокращениях (т.е. минимально необходимую для понимания размещенного в РПл описания, без необходимости уточнения значений описываемых терминов, понятий и сокращений в иных источниках).

3.3. В разделе Введение должны быть описаны:

- область применения руководства (полное название продукта, использование которого описывается в РПл);
- целевая аудитория (роль (роли) пользователя, для которого предназначено РПл, а также, при необходимости, дополнительная информация о параметрах, влияющих на интерфейс и функционал Системы, например, должность или специализация);
- краткое описание основных возможностей продукта, отсортированных по убыванию их важности и/или частоте использования (перечисление максимально обобщенных описаний бизнес-смыслов основного функционала разделов - т.е. список предназначений из разделов);
- максимально обобщенное описание сценариев использования Системы, необходимое пользователю для понимания смысла выполняемых операций;
- требуемый уровень предварительной подготовки целевой аудитории (опционально).

3.4. В разделе Подготовка к работе должны быть описаны:

- процесс получения доступа к продукту (включая описание получения доступа к продукту через Систему Удаленного Доступа, далее - СУД);
- процесс получения доступа к требуемой роли пользователя (включая ситуации, когда пользователю ещё не назначена роль);
- отсылка к разделу документа, в котором описан процесс разрешения аварийных ситуаций;
- описание общих элементов интерфейса.

3.5 В разделах РПл с описанием использования Системы должен быть описан весь интерфейс и функционал системы:

Разделы документа с описанием сценариев использования Системы должны быть размещены только после описания всех разделов, функционал которых используется для выполнения этих сценариев.

Разделы документа с описанием функций разделов Системы должны размещаться внутри разделов документа с описанием разделов Системы, к которым эти функции принадлежат.

3.5.1. Описание каждого из **разделов Системы**, должно состоять из:

Название раздела документа - оформляется заголовком второго уровня, название должно быть идентично названию пункта или подпункта главного меню Системы, предназначенного для открытия раздела Системы (или его подразделов) или отражать обобщенный смысл функционала раздела (только для скрытых разделов - т.е. таких, которые открываются не из главного меню, а через интерфейс других разделов Системы).

Описание предназначения раздела Системы - оформляется обычным (здесь и далее - обычным для шаблона РПл) текстом, должно быть размещено первым абзацем и содержать максимально обобщенное описание бизнес-смысла основного функционала раздела Системы в формате "Раздел <<**Название раздела**>> предназначен для <<максимально обобщенное описание бизнес-смысла основного функционала описываемого раздела>>".

Условия доступа к разделу Системы (при необходимости - т.е. когда доступ к данному разделу регулируется дополнительным набором полномочий) - оформляется обычным текстом, должны быть размещены сразу после описания предназначения раздела Системы и содержать описание ролей и полномочий, имеющих доступ к разделу в формате "Раздел <<**Название раздела**>> доступен для пользователей с ролью <<**Название роли**>> (или "для пользователей с <<**описание полномочий**>>)".

Описание как открыть раздел Системы - оформляется обычным текстом, должно быть размещено сразу после описания условий доступа к разделу Системы и содержать описание действий (шагов), которые необходимо выполнить чтобы открыть раздел Системы, в формате "Для того чтобы открыть раздел <<**Название раздела**>> необходимо <<описание использования требуемого элемента интерфейса>>". Сразу после этого описания должен быть размещен рисунок, иллюстрирующий используемый элемент интерфейса.

Сразу после рисунка, иллюстрирующего используемый элемент интерфейса, должно быть размещено описание ожидаемого результата его использования, в формате "<<Откроется/отобразится раздел <<**Название раздела**>>".

После описания ожидаемого результата должен быть размещен рисунок, иллюстрирующий результат открытия раздела, на котором должны быть отмечены структуры, перечисленные в описании начального интерфейса (см. ниже).

Описание начального интерфейса раздела Системы - оформляется обычным текстом, должно быть размещено сразу после подписи к рисунку, иллюстрирующему начальный интерфейс раздела Системы и содержать общее описание интерфейса раздела Системы (основных структур, без излишней детализации), отображающегося до начала взаимодействия пользователя с интерфейсом, в формате "В разделе <<**Название раздела**>> отображаются:

-
- <<тип элемента интерфейса **Название элемента интерфейса 1** >> - предназначенный для <<максимально краткое описание предназначения данной структуры интерфейса>> (ссылка на подраздел документа, в котором описывается данный интерфейс);
- <<тип элемента интерфейса **Название элемента интерфейса N** >> - предназначенный для <<максимально краткое описание предназначения данной структуры интерфейса>> (ссылка на подраздел документа, в котором описывается данный интерфейс)."

Список функционала раздела Системы - размещается в документе при наличии функционала в разделе, оформляется обычным текстом, должен быть размещен сразу после описания начального интерфейса раздела Системы и содержать список функций раздела Системы, в формате "Функционал раздела <<**Название раздела**>> (или "Функционал раздела <<**Название скрытого раздела**>>") позволяет:

-

- <<описательное название функции 1 >> (ссылка на подраздел документа, в котором описывается данный функционал);
- <<описательное название функции N >> (ссылка на подраздел документа, в котором описывается данный функционал)."

3.5.2. Описание **подраздела Системы** - размещается в документе при наличии в разделе Системы подразделов; название подраздела документа оформляется заголовком третьего и более низких (в зависимости от сложности архитектуры Системы - т.е. наличия подразделов внутри описываемого подраздела и его (подраздела) положения в иерархии архитектуры разделов и подразделов Системы относительно других подразделов данного раздела Системы) уровней; название должно быть идентично названию подраздела Системы (панели, области и т.д.)), структура описания подраздела Системы и оформление описания должны соответствовать структуре и оформлению описания раздела Системы (см 5.5.1); структура описания функционала подраздела Системы и оформление описания должны соответствовать структуре и оформлению описания функций раздела Системы (см 5.5.1.2).

3.5.3. Описание **функции раздела Системы** - размещается в документе при наличии в разделе функционала; название подраздела документа с описанием функции раздела Системы оформляется заголовком третьего уровня; описание должно содержать нумерованный перечень действий (шагов) пользователя (если функция состоит из двух и более действий), которые необходимы для выполнения этой функции раздела Системы и описания действий (шагов), оформленного нумерованным списком, в формате:

"Для того чтобы <<описательное название функции>> необходимо <<описание действия (шага)>>"

Сразу после этого описания должен быть размещен рисунок, иллюстрирующий используемый элемент интерфейса.

Сразу после рисунка, иллюстрирующего используемый элемент интерфейса, должно быть размещено описание ожидаемого результата его использования, в формате

"<<Откроется/отобразится/и т.д.>> <<тип элемента интерфейса **Название элемента интерфейса**>>".

Сразу после описания результата должен быть размещен рисунок, иллюстрирующий ожидаемый результат.

3.5.4. Описание **сценария использования Системы**, для реализации которого используется функции более чем одного раздела Системы, размещается в документе при наличии такого сценария использования Системы и должно состоять из:

Название раздела документа - оформляется заголовком второго уровня; название должно соответствовать максимально обобщенному описанию данного сценария использования Системы.

Список функций сценария использования Системы - оформляется нумерованным списком; должен быть размещен сразу под заголовком (первое предложение) и содержать список функций, которые используются для реализации данного сценария использования Системы, размещенных в прямой последовательности, в формате "<<описательное название сценария>> состоит из следующих функций (пользовательских операций):

- <<описательное название функции 1 >> (ссылка на раздел документа, с описанием данной функции Системы);
- <<описательное название функции N >> (ссылка на раздел документа, с описанием данной функции Системы).

Описание функции раздела Системы - название подраздела документа оформляется заголовком третьего уровня; структура описания функций, которые используются для реализации данного сценария использования Системы и оформление описания должны соответствовать структуре и оформлению описания функций раздела Системы.

3.6. В разделе Аварийные ситуации должны быть описаны:

- перечень известных ситуаций, при которых происходят сбои в работе Системы (продукта), а также способов их выявления (при необходимости) (опционально);
- возможные действия для устранения сбоев (см. Шаблон РПл);
- возможные альтернативные способы выполнения требуемых функций при невозможности устранения сбоя самостоятельно (опционально);
- способы обращения в Службу поддержки (см. Шаблон РПл);
- формат заявок (шаблон + пример) для обращения в Службу поддержки (см. Шаблон РПл).

3.7. В разделе Приложения, при необходимости, размещаются дополнительные материалы (схемы, формы документов и т.п.).

4. Требования к оформлению

4.1. При разработке Руководства пользователя необходимо использовать шаблон РПл (в формате MSWord):

4.1.1. Обязательными для соблюдения являются шрифты, стили абзацев, списков, заголовков в шаблоне.

4.1.2. Запрещается использовать объекты Word типа векторных рисунков (фигур), надписей, SmartArt, WordArt, буквы.

4.1.3. Названия элементов интерфейса оформляются с использованием стиля **Элемент интерфейса**.

4.1.4. Размер и разрешение снимков экранных изображений должны соответствовать оригиналам. Если это неразумно с точки зрения оформления документа, то допускается размещение уменьшенных изображений.

4.1.5. Все рисунки должны быть опубликованы в растровом виде. В документе должны присутствовать подписи ко всем рисункам и таблицам.

4.1.6. В тексте должны присутствовать ссылки на все размещенные в документе рисунки и таблицы. Ссылки создаются с помощью инструментов MSWORD "Перекрестные ссылки" и "Список иллюстраций". Для создания ссылок на другие разделы данного руководства необходимо использовать инструмент MSWORD "Перекрестные ссылки".

4.1.7 При упоминании других материалов (руководства, нормативные документы, видео и т.п.), не допускается использование гиперссылок. Допускается указывать полное название документа и описывать его месторасположение (например, папка Документация /Руководства пользователей), исключительно при условии, что месторасположение документа доступно для целевой аудитории.

5. Требования к результату работ

Готовое Руководство пользователя должно быть предоставлено в электронном виде в формате .doc, .docx без защиты от копирования.

6. Требования к версионности и актуализации

6.1. В РПл должна быть указана дата его разработки и версия продукта, для которой разработано Руководство.

6.2. РПл должно обновляться в случаях:

- необходимости исправления ошибок;
- внесения изменений в интерфейс и/или функционал Системы.