

Delivering the System

CH10

تسليم البرنامج

1) Training

(1) التدريب

Types of People Who Use a System

أنواع الأشخاص الذين يستخدمون النظام

Users: exercise the main system functions

المستخدمون: ممارسة وظائف النظام الرئيسية

Operators: perform supplementary functions

المشغلون: أداء وظائف إضافية

create backup copies of data files

إنشاء نسخ احتياطية من ملفات البيانات

define who has access to the system

تحديد من لديه حق الوصول إلى النظام

User and Operators Functions

المستخدم ووظائف المشغلين

User Functions

وظائف المستخدم

Manipulating data files

تغيير في ملفات البيانات

Simulating activities

محاكاة الأنشطة

Analyzing data

تحليل البيانات

Communicating data

توصيل البيانات

Drawing graphs and charts

رسم الرسوم البيانية

Operator Functions

وظائف المشغل

Granting user access

منح الوصول للمستخدم

Granting file access

منح الوصول للملف

Performing backups

أداء النسخ الاحتياطية

Installing new devices

تثبيت أجهزة جديدة

Installing new software

تثبيت برامج جديدة

Recovering damaged files

استعادة ملفات الضرر

Types of Training

أنواع التدريب

User training

تدريب المستخدم

Operator training

تدريب المشغلين

Special training needs

التدريب الخاص

User Training

تدريب المستخدم

Introduces the primary functions

يقدم الوظائف الأساسية

Record management: record creation, deletion, retrieval, sorting

إدارة السجلات: إنشاء السجل ، الحذف ، الاسترجاع ، الفرز

Navigation thru the system

التنقل من خلال النظام

No need to internal mechanism (e.g., sorting algorithms, data structures)

لا حاجة إلى آلية داخلية (على سبيل المثال ، فرز الخوارزميات ، هياكل البيانات)

Relates how the functions are performed now, how to perform later with the new system

يربط كيف يتم تنفيذ الوظائف الآن ، وكيفية القيام بها في وقت لاحق مع النظام الجديد

Need to take into account the difficulty of transition learning

تحتاج إلى أن تأخذ في الاعتبار صعوبة التعلم في المرحلة الانتقالية

Operator Training

Focuses on support functions and addresses how the system works rather than what the system does

Runs in two levels

- how to bring up and run the new system
- how to support users

Special Training Needs

Infrequent vs. frequent users

Certain functions may become forgotten

New users (who have replaced trained users)

Existing users interest in brush-up on things missed

Need for specialized training

Training Aids

Documents

- Formal documentation, manuals
- A small percentages of the users read them

Icons and online help

- Metaphors (for objects and functions)
- Online manuals provide hypertext links

Demonstrations and classes

- More individualized, more dynamic, uses of multimedia (hearing, seeing)

Expert users (and trained individuals)

- Role models can be convincing

Guidelines for Training

Understand the personal preferences, work styles, and organizational pressures

Need to accommodate different types of students

- Individualized system

Divide a training class or demonstration into presentation units with short, limited scope

Determines the type of training based on the location of the students

- Hundreds of students all over? Use web-based training

تدريب المشغلين

يركز على وظائف الدعم ويتناول كيفية عمل النظام وليس ما يفعله النظام

يعمل في مستويين

- كيفية جلب وتشغيل النظام الجديد
- كيفية دعم المستخدمين

التدريب الخاص

المستخدمين المتكررين

قد يتم نسيان وظائف معينة

المستخدمون الجدد (الذين استبدلوا بالمستخدمين المدربين) اهتمام المستخدمين الحاليين على الأشياء التي تم تفويتها

بحاجة للتدريب المتخصص

طرق التدريب

المستندات

وثائق رسمية ، أدلة

نسبة صغيرة من المستخدمين يقرأونها الرموز والمساعدة عبر الإنترنت

توفر الأدلة على الإنترنت روابط النص التشعبي

الشروحات والدروس

أكثر فردية ، أكثر ديناميكية ، استخدامات للوسائط المتعددة (السمع والرؤية)

المستخدمين الخبراء (والأفراد المدربين)

المبادئ التوجيهية للتدريب

فهم التفضيلات الشخصية وأساليب العمل والضغوط التنظيمية

تحتاج إلى استيعاب مختلف أنواع الطلاب

نظام فردي

قسم فصل التدريب إلى وحدات عرض ذات نطاق صغير ومحدود

يحدد نوع التدريب على أساس موقع الطلاب

مئات² الطلاب في كل مكان؟ استخدام التدريب على شبكة الإنترنت

2) Documentation

Considering the Audiences

Need to understand the intended audience

- Users
- Operators
- Customer staff
- Other member of development team

Design different document for different audience

- Include a "gentle" introduction

Types of Documentations

- User's manual
- Operator's manual
- General system guide
- Tutorials and automated overviews
- Other documentation: Programmer guide

User's Manuals

Beginning with the general purpose, and progressing to detailed functional description

- system's purpose or objectives
- system's capabilities and functions
- system features, characteristics, advantages

Operator's Manuals

- Hardware and software configuration
- Methods of granting and denying access to a user
- Procedures for adding and removing peripherals from system
- Techniques for duplicating or backing up files and documents

General System Guide

- The system details in terms the customer can understand
- The system hardware and software configuration
- The philosophy behind the system's construction
- Provide cross-referencing

Tutorials and Automated System Overviews

Multimedia-based, step-by-step, automated tutorials

(2) الوثائق

أخذ بالاعتبار الجماهير

بحاجة لفهم الجمهور المستهدف المستخدمين المشغلين موظفي العملاء عضو آخر في فريق التطوير

تصميم وثيقة مختلفة لكل جمهور مختلف

أنواع الوثائق

- دليل المستخدم
- دليل المشغل
- دليل النظام العام
- البرامج التعليمية والمراتب العامة التلقائية
- وثائق أخرى: دليل المبرمج

أدلة المستخدم

بداية من الهدف العام ، والتقدم إلى وصف وظيفي مفصل

- غرض النظام أو أهدافه
- قدرات النظام ووظائفه
- مميزات النظام والخصائص والمزايا

أدلة المشغل

تكوين الأجهزة والبرامج طرق منح ومنع الوصول إلى المستخدم

إجراءات لإضافة وإزالة الأجهزة الطرفية من النظام

تقنيات نسخ الملفات والمستندات

دليل النظام العام

تفصيل النظام حيث يمكن للعميل فهمه

تكوين النظام والأجهزة

الفلسفة وراء بناء النظام

تقديم المرجعية المشتركة

دروس تعريفية ونظرة عامة عن النظام الآلي

برامج تعليمية تلقائية تعتمد على الوسائط المتعددة خطوة بخطوة

Other Documentation: Programmer's Guide

An overview of how the software and hardware are configured

Software components detailed and their functions performed

System support functions

System enhancements

User Helps and Troubleshooting

Failure message reference guide

Online helps files

Quick reference guide (a quick summary of primary uses, configuration)

Guidelines for Failure Messages

The name of code component executing when the failure occurred

The source code line number in the component that was executing

The failure severity and its impact on the system

The contents of any relevant system memory or data pointers, such as registers or stack pointers

The nature of the failure, or a failure message number (for cross-reference with the failure message reference guide)

** Stack overflow

3) What This Chapter Means for You

Training and documentation should be planned and tracked from the project's beginning

Training and documentation software should be integrated with the regular system software

All training and documentation modules and documents should take into account the varying needs of different audiences

وثائق أخرى: دليل المبرمج

نظرة عامة على كيفية تكوين البرنامج والأجهزة

مكونات البرامج المفصلة ووظائفها

وظائف دعم النظام

تحسينات النظام

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

فشل الدليل المرجعي للرسائل

مساعدة على الانترنت

دليل مرجعي سريع (ملخص سريع للاستخدامات الأولية)

المبادئ التوجيهية لرسائل الخطأ

اسم مكون التعليمات البرمجية الذي يتم تنفيذه عند حدوث الخطأ

رقم سطر التعليمات البرمجية المصدر في المكون الذي تم تنفيذه

شدة الخطأ وأثره على النظام

محتويات أي ذاكرة في النظام ذات صلة أو مؤشر البيانات ، مثل السجلات

طبيعة الخطأ، أو رقم رسالة الخطأ (مع الدليل المرجعي لرسالة الخطأ)

(3) ماذا يعني هذا الفصل لك

ينبغي تخطيط للتدريب والتوثيق وتتبعه من بداية المشروع

يجب دمج برامج التدريب والتوثيق مع برنامج النظام العادي

يجب أن تراعي جميع وحدات ومستندات التدريب والوثائق الاحتياجات المختلفة لمختلف الجماهير