

دورة التوثيق الفني: كتابة أدلة المستخدم والكتيبات الفنية وضبط الوثائق

2027 – 30 سبتمبر

عمان





دورة التوثيق الفني: كتابة أدلة المستخدم والكتيبات الفنية وضبط الوثائق

المرجع: 34152_696 التاريخ: 26 - 30 سبتمبر 2027 المكان: عمان الرسوم: GBP 3100

ملخص البرنامج

التوثيق الفني محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري الإصدارات الفنية وفرق المنتج والجودة والعمليات، ويخرج منها كل مشارك بحزمة ضبط توثيق لخط منتجات واحد. تصل المعدات والبرمجيات إلى المستخدمين اليوم أسرع مما يستطيع أحد شرحها، وتكلف الكتيبات الغامضة فرق الدعم والمحققين والعلماء وقتاً طويلاً. وينتقل البرنامج من المستخدم والمهمة إلى البنية والكتابة والمراجعة والضبط، بالعمل على كتيبات حقيقية من قطاعي التصنيع والبرمجيات. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في التوثيق الفني لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

الكتيب أداة ضبط كما أنه خدمة للمستخدم. فحين تكون التعليمات غامضة يسيء المستخدمون استعمال المنتجات، وتطول طوابير الدعم، ويجد المدققون وثائق لا يستطيع أحد إثبات أنها محدثة. ويتيح الأسلوب المشترك للمديرين تحديد ما يجب كتابته ومن يراجعه وكيف يصدر كل تعديل ويسحب، فيصير التوثيق أصلاً مداراً بدل أن يكون مهمة متأخرة.

- الطلب على الدعم: ينخفض حين تجيب أدلة المستخدم عن المهام التي ينفذها المستخدمون فعلاً.
- التعرض لمخاطر السلامة والامثال: ينخفض حين تسجل التحذيرات والمراجعات والاعتمادات ويمكن تتبعها.
- زمن دورة الإصدار: يتحسن حين تحدد القوالب وأدوار المراجعة قبل بدء الكتابة.

المبادئ والأساس المعرفي

- IEC/IEEE 82079-1: يضع مبادئ ومتطلبات عامة لإعداد معلومات استخدام المنتجات، وتطبق في الجلسات 1 و 2 و 3.
- متطلبات المعلومات الموثقة في ISO 9001: تحدد كيف تنشأ الوثائق وتحدث وتضبط، وتطبق في الجلسة 4.
- مبادئ تصميم المعلومات على أساس المهام: تنظم المحتوى حول ما يجب أن يفعله المستخدم، وتطبق في الجلسات 2 و 3.



المشاركون المستهدفون

- مديرو الإصدارات الفنية الذين يخططون لإنتاج الكتيبات ويوفرون كوادرها.
- مديرو المنتج والهندسة الذين يقدمون المحتوى الفني للأدلة.
- قادة الجودة والامتثال الذين يعتمدون الوثائق المضبوطة ويدققونها.
- مديرو العمليات الذين يعتمدون على الإجراءات وكتيبات التشغيل في المواقع.
- قادة دعم العملاء الذين يرون كلفة التعليمات الغامضة.

يأتي المشاركون عادة من تصنيع المعدات وشركات البرمجيات والمنصات والمرافق وتقنيات الرعاية الصحية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب احتياجات التوثيق بحسب مهمة المستخدم والمخاطر وكلفة الخطأ.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء هيكل لدليل المستخدم يتبع المهام التي ينفذها المستخدمون.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مسودات التعليمات في ضوء دليل أسلوب اللغة المبسطة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الفجوات في التحذيرات والمصطلحات والرسوم عبر الكتيب.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم إجراء لضبط الوثائق بسجلات للمراجعة والاعتماد والتعديل.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير حزمة ضبط توثيق لخط منتجات واحد.

هيكل البرنامج

اليوم 1: احتياجات التوثيق الفني وتحليل الجمهور

من يستخدم الوثائق، وماذا يجب أن يستطيع فعله بها؟

- تحليل المستخدم والمهمة
- جرد احتياجات المعلومات
- سجل مخاطر التوثيق
- خريطة متطلبات IEC/IEEE 82079-1
- قالب خطة التوثيق

اليوم 2: بنية أدلة المستخدم وكتيبات التشغيل

كيف ينظم المحتوى ليجد المستخدم الخطوة المناسبة بسرعة؟



- تصميم المواضيع على أساس المهام
- نموذج بنية كتيب التشغيل
- تدرج التحذيرات والتنبيهات
- أنماط الخطوات المرقمة
- مسرد المصطلحات وقائمتها

اليوم 3: الكتابة الواضحة والتعليمات المصورة

كيف تصاغ كل تعليمة بلا لبس بالكلمات والصور؟

- دليل أسلوب اللغة المبسطة
- قائمة فحص كتابة الإجراءات
- معايير الرسوم والإشارات التوضيحية
- مواعمة المصطلحات بين اللغتين
- اختبار القراءة على صفحات نموذجية

اليوم 4: المراجعة والاعتماد وضبط الوثائق

كيف تفحص الكتيبات وتصدر وتبقى محدثة؟

- مصفوفة المراجعة الفنية
- اختبار قابلية الاستخدام مع مستخدمين مبتدئين
- إجراء ضبط الوثائق
- سجل الإصدارات والتعديلات
- فحص المعلومات الموثقة وفق ISO 9001

اليوم 5: حزمة ضبط التوثيق لخط منتجات واحد

هل تشكل السجلات السابقة حزمة واحدة يستطيع الفريق تشغيلها؟

- تطبيق قالب خطة التوثيق من الجلسة 1
- اختبار نموذج بنية كتيب التشغيل من الجلسة 2
- مراجعة قائمة فحص كتابة الإجراءات من الجلسة 3
- فحص إجراء ضبط الوثائق من الجلسة 4
- إنجاز حزمة ضبط التوثيق



المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة تعتمد على حالة مشتركة لخط منتجات أثار كتيبه مكالمات دعم وملاحظة تدقيق. يعيد المشاركون كتابة أقسام منه، ويختبرونها مع زميل لم ير المنتج من قبل، ثم يكيّفون كل قالب مع وثائقهم الخاصة.

- نشاط مقترح: إعادة كتابة إجراء صيانة ضعيف في خطوات مرقمة مع التحذيرات.
- نشاط مقترح: إجراء اختبار قابلية استخدام لصفحة واحدة مع قارئ مبتدئ.
- نشاط مقترح: تتبع تعديل واحد عبر سجلات المراجعة والاعتماد والإصدار.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة ضبط توثيق لخط منتجات واحد. وتضم الحزمة خطة التوثيق ومخطط دليل المستخدم ومقتطفا من دليل الأسلوب ومصفوفة المراجعة وإجراء ضبط الوثائق. وتستخدم الحزمة في العمل لإحاطة الكتاب، وتحديد أدوار المراجعة مع الهندسة والجودة، وإطلاع المدقق على طريقة ضبط الوثائق.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب التوثيق الفني المديرين الذين لا يكتبون الكتيبات بأنفسهم؟

نعم، فالتوثيق الفني يدرس عبر قوالب ومراجعات وسجلات ضبط. ويفترض مسؤولية عن منتجات أو إجراءات أو جودة، دون تدريب سابق في الكتابة التقنية أو أدوات النشر.

على أي معيار يقوم تدريب التوثيق الفني؟

يقوم تدريب التوثيق الفني على 1-82079 IEC/IEEE لإعداد معلومات استخدام المنتجات، إلى جانب متطلبات المعلومات الموثقة في ISO 9001 ومبادئ تصميم المعلومات على أساس المهام.

كيف تستخدم الحزمة الناتجة عن تدريب التوثيق الفني في العمل؟

تستخدم حزمة ضبط التوثيق لإحاطة الكتاب، والاتفاق على أدوار المراجعة والاعتماد، وإطلاع المدققين على طريقة إصدار الكتيبات وأدلة المستخدم وتعديلها.

بماذا يختلف التوثيق الفني عن تدريب الكتابة المهنية العامة؟

يغطي التوثيق الفني التعليمات والتحذيرات والرسوم والتعديلات المضبوطة للمنتجات والإجراءات، بينما يغطي تدريب الكتابة المهنية العامة التقارير والرسائل والإقناع للقراء داخل المنظمات.