JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم

الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم دورة تدريبية مدتها أسبوع لمختصي الجودة والعمليات وتقنية المعلومات والموارد البشرية والشؤون الإدارية الذين يكتبون الإجراءات وأدلة الاستخدام والمواصفات لقراء غير متخصصين، وتنتهي بدليل أسلوب موحد للإجراءات وأدلة المستخدم. تعتمد المنظمات اليوم على التعليمات المكتوبة لتأهيل الموظفين الجدد بسرعة واجتياز التدقيق وتوحيد الخدمة بين المواقع والمناوبات. وتبني جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة حول المستندات التي يصدرها المهنيون كل أسبوع.

لماذا تهم الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم الآن

تتشكل الكتابة الفنية في بيئة العمل اليوم تحت ثلاثة ضغوط. يحتاج مالكو العمليات إلى إجراءات تشغيلية قياسية SOP يتبعها الموظف الجديد دون إشراف. ويطلب المدققون وفرق الجودة مستندات مضبوطة واضحة الإصدار والمالك ومسار الاعتماد. وحين تكون التعليمات واضحة تقل الأخطاء وتنخفض طلبات الدعم وتبقى المعرفة رغم تغير الموظفين، وحين تكون مبهمة يرتجل الناس وتزداد المخاطر. وتستند الدورة إلى مبادئ اللغة الواضحة، والكتابة القائمة على المهام، وممارسات ضبط الوثائق التي تعمل بها فرق الجودة والخدمة حول العالم.

المستفيدون من الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم

- مختصو الجودة والعمليات المسؤولون عن صياغة الإجراءات المضبوطة وتحديثها
- منسقو التشغيل الذين يحولون روتين المواقع إلى تعليمات خطوة بخطوة
- محللو الأنظمة وتقنية المعلومات الذين يعدون أدلة المستخدم وملاحظات الإصدار وصفحات المساعدة
- موظفو الموارد البشرية والشؤون الإدارية الذين يوثقون السياسات والنماذج وخطوات الخدمة
- مختصو المنتجات والخدمات الذين يكتبون المواصفات للموردين والمستخدمين

تستفيد الإدارة التي تعيد بناء مكتبة إجراءاتها أكثر حين يحضر كتابها ومراقب الوثائق معا.

قدرات الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم

يتدرب المشاركون على تحويل الخبرة الضمنية إلى تعليمات ينفذها القارئ لأول مرة بدقة.

- تحليل مهام القارئ وسياق الاستخدام قبل الصياغة — قرار نطاق كل مستند
- تصميم هيكل الإجراء بالغرض والنطاق والأدوار والخطوات والسجلات — مالكو العمليات والمدققون
- كتابة خطوات مرقمة بجمل أمرية واضحة ومبنية للمعلوم — المستخدم الجديد في موقع العمل
- تحديد لقطات الشاشة والمخططات والجداول التي تغني عن النص الطويل — القارئ المستعجل
- تطبيق اختبار الاستخدام والتحرير المتبادل على المسودة — قرار اعتماد مالك المستند
- بناء دليل أسلوب ومجموعة قوالب للمستندات القادمة — قائد التوثيق ومراقب الوثائق

مصطلحات الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم الأساسية

- الإجراء التشغيلي القياسي SOP — مستند مضبوط يحدد الخطوات والأدوار والسجلات المتفق عليها لمهمة متكررة.
- دليل المستخدم — مستند قائم على المهام يساعد القارئ على تشغيل نظام أو منتج أو خدمة دون مساعدة خارجية.
- اللغة الواضحة — كتابة يجد فيها القارئ المقصود ما يحتاجه ويفهمه ويستخدمه من القراءة الأولى.
- تحليل المهام — تفكيك العمل إلى أهداف وخطوات وقرارات وشروط قبل كتابة أي تعليمات.
- ضبط الوثائق — ممارسة ترقيم الإصدارات واعتمادها وتوزيعها وسحبها حتى لا تستخدم إلا النسخ السارية.
- دليل الأسلوب — مرجع قصير يسرد المصطلحات والتنسيقات والصياغة وقواعد التخطيط التي يتبعها كل كاتب في الفريق.

الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم يوما بيوم

اليوم 1: القراء والمهام وأنواع المستندات

- ملفات القراء وسياق الاستخدام — من يفتح المستند ولماذا
- مقابلات تحليل المهام مع خبراء العمليات — التقاط الخطوات الفعلية
- مقارنة الإجراء وتعليمات العمل ودليل المستخدم — اختيار الشكل المناسب
- بيانات نطاق المستند — تحديد ما يبقى خارجه
- تدقيق مكتبة إجراءات قائمة — رصد الفجوات والتكرار

اليوم 2: هيكلة الإجراءات والأدلة

- هيكل الإجراء: الغرض والنطاق والأدوار والخطوات والسجلات — مستندات مضبوطة متسقة
- الكتابة القائمة على الموضوعات للأدلة — إعادة استخدام المحتوى بين المنتجات
- العناوين والتنقل للقارئ المتصفح — الوصول السريع إلى الإجابة
- جداول القرار والخطوات المشروطة — معالجة الاستثناءات بوضوح
- تدرج التحذيرات والتنبيهات والملاحظات — الإشارة إلى الخطر في موضعه

اليوم 3: أسلوب اللغة الواضحة

- صيغة الأمر وفعل واحد لكل خطوة — تقليل أخطاء المشغلين
- طول الجملة وفحوص سهولة القراءة — مواءمة مستوى القارئ
- المفردات المضبوطة وقوائم المصطلحات — اتساق الصياغة بين الكتاب
- أعراف الأرقام والوحدات والاختصارات — تجنب سوء القراءة
- الكتابة القابلة للترجمة ولقراء اللغة الثانية — وصول أوسع للجمهور

اليوم 4: العناصر المرئية والمواصفات والتحرير

- لقطات الشاشة والصور المشروحة — العرض بدل الوصف
- مخططات المسارات للإجراءات متعددة الأدوار — توضيح نقاط التسليم
- قوالب المواصفات للموردين والمستخدمين — تقليل الخلاف على المتطلبات
- جولات التحرير البنيوي والسطري والتدقيق اللغوي — ترتيب جهد المراجعة
- اختبار الاستخدام مع قارئ جديد — اعتماد المسودة

اليوم 5: ممارسة دليل أسلوب الإجراءات وأدلة المستخدم

- إعادة كتابة إجراء حي من تحليل المهام — تطبيق أساليب اليوم 1
- تحويل النص الكثيف إلى خطوات وجداول — تطبيق أسلوب اليوم 3
- المراجعة المتبادلة وفق قائمة التحرير — تطبيق جولات اليوم 4
- حقول الإصدار والمالك ودورة المراجعة — إعداد ضبط الوثائق
- استكمال دليل أسلوب الإجراءات وأدلة المستخدم — قواعد موحدة لكل كاتب

تطبيق الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم بعد الدورة

- قيادة جلسة تحليل مهام مع مالك عملية واحد وإعادة كتابة إجرائه وفق هيكل الإجراء.
- إجراء اختبار القارئ الجديد على دليل مستخدم واحد ونشر نسخته المعدلة مع دليل أسلوب الفريق.

أسئلة حول الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم

ما الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم ولماذا تهم الآن؟

هي مهارة كتابة إجراءات وأدلة يتبعها القارئ بدقة من المرة الأولى. وتهم الآن لأن تأهيل الموظفين والتدقيق والدعم الذاتي تعتمد كلها على تعليمات مكتوبة واضحة.

من يستفيد أكثر من الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم؟

يستفيد أكثر مختصو الجودة والعمليات وتقنية المعلومات والموارد البشرية والشؤون الإدارية.

كيف تختلف الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم عن كتابة التقارير الهندسية؟

تركز على تعليمات يعمل بها الناس لا على تقارير تعرض النتائج. فأنت تعمل على الخطوات والتخطيط والعناصر المرئية وضبط الوثائق بدلا من نتائج الاختبارات والتحليل والتوصيات.

ماذا تعود به من الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم؟

تعود بدليل أسلوب ومجموعة قوالب لمستنداتك، ومعها إجراء واحد أعيدت كتابته واختبر مع قارئ جديد.

الكتابة الفنية للإجراءات التشغيلية وأدلة المستخدم: الطريق إلى الأمام

يمنح دليل أسلوب الإجراءات وأدلة المستخدم كل كاتب في الفريق المصطلحات والتخطيط والصياغة نفسها. وأول استخدام له تحديد الإجراءات التي تحتاج إلى إعادة كتابة قبل غيرها في المكتبة. ويطبقه مراقبو الوثائق ومالكو العمليات عند اعتماد المسودات. وبعد أول دورة مراجعة تستحق قائمة المصطلحات وقواعد العناصر المرئية إعادة النظر بناء على ملاحظات القراء الفعليين.