|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **Методические указания**  **по написанию**  **«Инструкции пользователя» программного продукта** |
| **Версия: 1.0** |

Разработчик: Ст. преподаватель каф ИУ6

Фомин М.М.

Содержание

[1. Цели методических указаний 3](#_Toc173933660)

[2. Термины, определения и сокращения 3](#_Toc173933661)

[3. Нормативные ссылки 3](#_Toc173933662)

[4. Ведение 4](#_Toc173933663)

[5. Форматы программной документации 4](#_Toc173933664)

[6. Структура документа «Инструкция пользователя» 4](#_Toc173933665)

[7. Шаблоны 5](#_Toc173933666)

[8. Элементы текста 5](#_Toc173933667)

[8.1. Стили 5](#_Toc173933668)

[8.2. Заголовки и названия 6](#_Toc173933669)

[8.3. Разделы 6](#_Toc173933670)

[8.4. Перечни 6](#_Toc173933671)

[8.5. Примечания, боковики, выноски, сноски и врезки 7](#_Toc173933672)

[8.6. Ссылки 7](#_Toc173933673)

[8.7. Примеры 7](#_Toc173933674)

[8.8. Таблицы 7](#_Toc173933675)

[8.9. Рисунки 8](#_Toc173933676)

[8.10. Листинги 8](#_Toc173933677)

[8.11. Приложения 9](#_Toc173933678)

[8.12. Кавычки 9](#_Toc173933679)

[9. Оформление элементов интерфейса 10](#_Toc173933680)

[9.1. Формы, таблицы и справочники 10](#_Toc173933681)

[9.2. Элементы управления 12](#_Toc173933682)

[9.2.1. Клавиши 12](#_Toc173933683)

[9.2.2. Кнопки 13](#_Toc173933684)

[9.2.3. Меню 13](#_Toc173933685)

[9.2.4. Мышь 14](#_Toc173933686)

[9.2.5. Курсор 14](#_Toc173933687)

[10. Стиль изложения 14](#_Toc173933688)

[11. Список клишированных конструкций 15](#_Toc173933689)

[Приложение A. 17](#_Toc173933690)

[Приложение Б. 19](#_Toc173933691)

# Цели методических указаний

Данные методические указания нацелены на унификацию подходов к подготовке документов Инструкция/Руководство пользователя программного продукта, студентами МГТУ им. Н.Э. Баумана. Методические указания включают требования к оформлению, используемой терминологии и содержания документов. Унификация проводится в целях сокращения количества применяемых документов, типизации их форм, повышения качества, снижения трудоемкости составления, достижения информационной совместимости. Данные методические указания должны упростить и ускорить процесс подготовки документов, уменьшить число ошибок и неточностей, повысить эффективность работы студентов и преподавателей.

Методические указания регулируют процесс написания и оформления Инструкции/Руководства пользователя программного продукта, в дальнейшем используется термин «**документация».** Данные методические указания регламентируют следующие решения по оформлению документации:

* общие решения по оформлению документации;
* общие инструменты, применяемые при разработке документации;
* стили, применяемые для форматирования текста;
* терминологию, применяемую при создании документации;
* стиль изложения;
* структуру, содержание и порядок оформления отдельных глав документов.

# Термины, определения и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| Термин/сокращение | Определение |
| Программа | Последовательность инструкций, предназначенных для исполнения устройством управления вычислительной машины. Программа — один из компонентов программного обеспечения. |
| Программный продукт | Программа как результат человеческой деятельности, выставленный на рынке в качестве товара и имеющий ненулевую потребительную стоимость. |
| Корпоративный стандарт | Внутренний стандарт компании, утвержденный и введенный в действие приказом ее руководителя, обязательный для соблюдения всеми ее сотрудниками. |
| ПО | Программное обеспечение. |
| ПП | Программный продукт. |
| Документация (документ) | Инструкция/Руководство пользователя |
| ИС | Информационная система. |

# Нормативные ссылки

В настоящее время основной ГОСТ на программную документацию – «**ГОСТ 19.101-77** Единая система программной документации. Термины и определения» устарел и в данной методичке используется «РД 50-34.698-90 АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ДОКУМЕНТОВ».

Также используются материалы из следующих стандартов:

* **ГОСТ Р 2.105** Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам
* **ГОСТ Р 2.106** Единая система конструкторской документации. Текстовые документы

# Ведение

**Инструкция** **пользователя**, также широко известная как **руководство** **пользователя**, это документ, предназначенный для оказания помощи пользователям в использовании определенного ПП. Обычно инструкцию пишет технический редактор, разработчик продукта или сотрудник службы поддержки клиентов компании разработчика.

# Форматы программной документации

Все форматы пользовательской документации формируются на основании исходного формата пакета **WORD**. Формат WORD применяется при разработке и проверке документов.

Возможен выпуск документов в формате **PDF**. Документация в формате \*.pdf предназначена для размещения документов на сайте кафедры и тиражирования бумажной версии.

|  |  |
| --- | --- |
| attention1 | Внимание. Основным считается формат WORD. Все остальные форматы выпускаются конвертированием основного формата. |

# Структура документа «Инструкция пользователя»

Инструкция пользователя должна содержать:

* **Содержание.** Этот раздел содержит наименования, порядковые номера и заголовки разделов, подразделов документа, обозначения и заголовки приложений. Содержание формируется только автоматически средствами пакета WORD и оформляется стилями заголовков разделов документа.
* **Термины, определения и сокращения.** Разделсодержит определения терминов и сокращений, употребляемых в документе.Данный разделоформляется в виде таблицы (См., например, раздел 2).
* **Введение.** В этом разделе указывается область применения данной инструкции, т.е. введение должно начинаться фразой: «Данная инструкция описывает работу с ПП “название продукта” и предназначена для пользователя “роль пользователя”». Также возможны указания на необходимую квалификацию пользователя и ссылки на необходимые для изучения дополнительные материалы.
* **Основная часть.** Здесь подробно рассматриваются основные, наиболее типичные, пользовательские задачи, которые могут быть решены пользователем с помощью ПП, с подробным описанием технологических цепочек. Каждой их этих задач или функций обычно посвящается отдельный раздел. Помните: «Самое важное для клиента — ответы на вопросы, как сделать то или иное полезное действие, а не исследование возможностей вашего ПП».
* **Часто задаваемые вопросы** или **FAQ (Frequently Asked Questions).** В этом разделе предлагаются решения наиболее частых проблем пользователей.
* **Список дополнительных материалов** содержит перечень дополнительной эксплуатационной документации, которую необходимо изучить для работы с ПП, а также сведения о справочных материалах, которые позволяют более углубленно изучить описываемый ПП. Сведения о дополнительных материалах следует располагать в порядке появления ссылок на них в тексте документа.
* **Приложения** (См. раздел 8.11).

# Шаблоны

Все документы создаются на основе шаблонов. Под шаблоном понимается файл - трафарет для среды разработки документации включающий совокупность стилей, клишированных текстов, макросов, сочетаний клавиш, дополнительных пунктов меню и пользовательских панелей инструментов.

# Элементы текста

## Стили

При создании документов используются только специально разработанные стили. Для документов, создаваемых в среде WORD стили хранятся в шаблоне документа. Далее приведена таблица разрешенных стилей и их соответствие в различных средах разработки.

Таблица разрешенных стилей

|  |  |
| --- | --- |
| Стиль Word | Назначение |
| Колонтитул | Стили для оформления элементов страниц. |
| Заглавие документа |
| Заголовок 1 | Стили для оформления заголовков разделов. |
| Заголовок 2 |
| Заголовок 3 |
| Заголовок 4 |
| Приложение | Стиль для заголовков приложений. |
| Оглавление | Стиль для оформления содержания. |
| Основной | Основной стиль, который используется при написании документации |
| Рисунок | Стиль для оформления абзаца, содержащего рисунок. |
| Название рисунка | Стиль предназначен для названия рисунка |
| Название таблицы | Стиль предназначен для названия таблицы |
| Заголовок таблицы | Стиль для оформления текста внутри ячеек первой (заглавной) строки таблиц. |
| Текст таблицы | Стиль для оформления текста внутри ячеек таблиц. |
| Нумерованный перечень | Стиль необходим при создании маркированных и нумерованных списков |
| Перечень | Стиль необходим при создании маркированных и нумерованных списков |
| Перечень полей | Стиль с выступом первой строки, применяется для создания не маркированных списков, описывающих (перечисляющих) однородные сущности (понятия). |
| Примечание | Стиль для блока "примечание". |
| Внимание | Стиль для блока "внимание". |
| Клавиша | Стиль для выделения описываемых клавиш. |
| Пункт меню | Стиль для выделения описываемых пунктов меню. |
| Ключевое слово | Стиль для выделения слов, имеющих конкретное (явно определенное) значение в документе. |
| Официальное название | Стиль применяется для выделения официальных наименований компаний и ПП |

## Заголовки и названия

Заглавие (название) документа/раздела – слово, фраза или законченное предложение, в котором формулируется содержание (тема, идея, предмет, объект) публикуемой информации.

|  |  |
| --- | --- |
| attention1 | Внимание. Точки в конце заголовков не ставятся. |

В заголовке из двух самостоятельных, синтаксически не связанных предложений ставят точку, а в конце, по общему правилу, точку опускают. Такой заголовок рекомендуется разбивать на строки (если он не умещается в одну) так, чтобы точка попадала внутрь строки, а не заканчивала ее; заголовок будет более четко восприниматься как единый, например,

Обработка платежных поручений клиентов-не резидентов. Учет кодов KNF

|  |  |
| --- | --- |
| primechanie | Примечание. Зарегистрированные торговые марки и названия продуктов сторонних компаний (например, Microsoft Office или ORACLE) выделять особым стилем не следует. |

## Разделы

Текст документа при необходимости разделяют на разделы и подразделы. Название раздела оформляется стилем «Заголовок» соответствующего уровню вложения.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки и записанные с абзацного отступа. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. Разделы, как и подразделы, могут состоять из одного или нескольких пунктов.

## Перечни

Маркированные списки применяются для *простого перечисления* возможностей системы, вариантов выбора и т.п., и всегда записываются со строчной буквы через точку с запятой (;). Нумерованные списки призваны акцентировать внимание на *очередности* действия, возникновения событий и т.п., и записываются с заглавной буквы через точку (.). Перечни оформляются соответствующими стилями.

Часто в маркированных или нумерованных списках требуется дать более подробное пояснение пункта. Для этого необходимо вынести пояснение в отдельный абзац, например,

1. Пункт 1.

Пояснение для первого пункта.

1. Пункт 2.

Пояснение для второго пункта.

или то же самое для маркированного списка:

* Пункт 1

Пояснение для первого пункта;

* Пункт 2

Для обозначения частей перечней следует придерживаться следующих правил:

* высший уровень членения – заглавные буквы (А, Б, В и т.д.) и римские цифры (I, II, III и т.д.);
* средний уровень членения – арабские цифры (1, 2, 3 и т.д.);
* низший уровень членения – арабские цифры со скобками (1) 2) 3) и т.д.) и строчные буквы со скобками (а) б) в) и т.д.).

После строчных букв и арабских цифр со скобками не ставится точка, а после заглавных букв и римских цифр ставится точка, например,

а)

1)

А.

1.

Заглавные буквы начинают текст рубрик, оформленных буквами и цифрами с точками (IХ. А. 1.1.), строчные употребляются после рубрик, оформленных цифрами и буквами со скобками (1) и... ; 2) б... ; ).

## Примечания, боковики, выноски, сноски и врезки

Все атрибуты печатной страницы, кроме тех, которые реализуются через шаблоны документов, запрещены.

## Ссылки

При нумерации ссылок на дополнительные материалы, использованные в документе, приводится сплошная нумерация для всего текста в целом. Порядковый номер ссылки приводят арабскими цифрами в квадратных скобках в конце текста ссылки/отсылки/цитаты.

## Примеры

Краткие примеры не требуют выделения, достаточно вводного слова "например". Крупные примеры целесообразно оформлять в подраздел, который выделяется либо стилем, либо горизонтальными линиями.

## Таблицы

Таблицы оформляются стандартными средствами WORD. Таблице должно предшествовать название, оформленное стилем "Название таблицы". Первая стока таблицы, представляющая собой названия столбцов должна быть набрана стилем "Заголовок таблицы". Нумерация таблиц обязательна и является сквозной в каждом документе, в главе или в приложении.

## Рисунки

Рисунки являются важной частью инструкции пользователя, позволяющей проиллюстрировать действия пользователя в интерфейсе ПП.

Требования к рисункам:

* при вставке рисунков в тело документа масштаб изображения должен быть в пределах 100- 140%;
* в рисунках не допускается брака (муар, бахрома, и т.д.);
* рисунки должны быть обрезаны так, чтобы был виден контекст (модуль, операция), из которого вырезан скриншот;
* все рисунки в документе должны быть сняты с одной версии продукта с единым стилем оформления Windows, Linux, Android, MacOS и т.д.;
* рисунки должны носить информативный характер, т.е. не допускается наличие незаполненных форм;
* данные рисунков должны быть обезличены, но при этом содержать корректные данные;
* данные, приведенные на рисунке, не должны демонстрировать чувство юмора автора;
* нумерация рисунков обязательна и является сквозной в каждом документе, в главе или в приложении.

Рисунки вставляются в отдельный абзац, оформляемый стилем "Рисунок". Каждая подпись к рисунку должна содержать номер. Подписи к рисунку выполняются средствами WORD и набираются стилем "Название рисунка". Например,

Рис. 5. Форма/справочник/график "Название"

Точка в конце подписи к рисунку не ставится.

Рисунки следует располагать в отчете непосредственно после текста документа, где они упоминаются впервые, или на следующей странице (по возможности ближе к соответствующим частям текста). На все иллюстрации в отчете должны быть даны ссылки.

Экранные снимки, на которых представлено главное меню подсистемы, должны занимать всю область текста.

|  |  |
| --- | --- |
| attention1 | Внимание.  Не вставляйте лишние снимки экрана. Например, не следует вставлять снимки текстов, образцов отчетов или других подобных документов, лучше вставить их текст в виде листинга и соответствующим образом отформатировать. |

## Листинги

Под листингами подразумеваются любые исходные тексты программ, запросов, макросов, образцов отчетов и т.п. Листинг размещается в одном абзаце. Для оформления листингов предусмотрен стиль "Листинг". Нумерация листингов обязательна и является сквозной в каждом документе, в главе или в приложении. Пример оформления листинга:

###### Листинг 8.1. Процедура UserControl\_ReadProperties

Private Sub UserControl\_ReadProperties(PropBag As PropertyBag)  
Trap for invalid property values  
On Error Resume Next  
Label1.Caption = PropBag.ReadProperty(“Caption”, “Username”)  
End Sub

## Приложения

Материал, дополняющий текст документа, допускается оформлять в виде приложений. Приложениями могут быть, например, графический материал, таблицы большого формата, расчеты, описания алгоритмов и программ и т. д.

Элемент «Приложение» оформляют как продолжение основного документа или оформляют в виде самостоятельного документа.

В тексте документа на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа.

Каждый элемент «Приложение» следует начинать с новой страницы с указанием наверху страницы слова «Приложение» и его обозначения.

Элемент «Приложение» должен иметь заголовок, который записывают с прописной буквы отдельной строкой.

Элемент «Приложение» обозначают прописными буквами русского алфавита, начиная с А. за исключением букв Ё. 3. Й. О. Ч, Ь. Ы, Ъ. Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

Элемент «Приложение», как правило, выполняют на листах формата А4. Допускается оформлять приложения на листах формата АЗ, А2 и А1 по ГОСТ 2.301.

Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения.

Элементы «Приложение» должны иметь общую с остальной частью документа сквозную нумерацию страниц.

Все приложения должны быть перечислены а содержании документа с указанием их обозначений и заголовков.

Приложения, выпускаемые в виде самостоятельного документа (книги), оформляют по общим правилам — первый лист с основной надписью по форме 2. последующие листы — по форме 2а по ГОСТ 2.104. ГОСТ Р 21.1101.

При необходимости такое приложение может иметь «Содержание».

Приложениям или книгам, выпущенным в виде самостоятельного документа, обозначение присваивают как части документа с указанием в коде документа их порядкового номера. Если приложение или книга имеют титульный лист, то на нем под наименованием документа указывают слово «Приложение» и его обозначение в случае двух и более приложений, например «Приложение Б».

## Кавычки

Кавычки, в которые заключен элемент текста, например, название формы или команды меню, должны быть оформлены таким же стилем, как и текст.

Если в тексте встречаются вложенные кавычки, то они должны быть набраны различными символами («…”…"…"…”…»).

# Оформление элементов интерфейса

При создании документации особое внимание уделяется описаниям интерфейсов и действий пользователя. В описаниях действий пользователя важно правильное употребление терминов, обозначающих элементы интерфейса. "Приложение А" содержит названия и определения элементов интерфейса, которые необходимо применять при создании документации. Ниже приведены рисунки, показывающие различные управляющие элементы интерфейса.

## Формы, таблицы и справочники

Важными элементами интерфейса, предназначенными для ввода и вывода информации, являются формы, таблицы и справочники. Названия форм, таблиц и справочников заключаются в кавычки и выделяются в тексте одинаково стилем "Меню". Следует понимать различие между этими тремя компонентами и соответствующим образом называть их в документации.

|  |  |
| --- | --- |
| primechanie | Примечание. Названия форм, таблиц и справочников заключаются в кавычки и выделяются в тексте одинаково - стилем "Меню". |

Форма

Форма — это часть окна приложения, объединяющая (группирующая) элементы пользовательского интерфейса необходимые для выполнения определенной функции (задачи) в рамках пользовательской роли. Обычно форма четко ограничена и имеет заголовок. Частным случаем формы являются таблицы, справочники, формы ввода/вывода, список, календарь и т.д.

Чаще всего термин *форма* применяется для обозначения формы ввода, просмотра и редактирования каких-либо значений. Например, форма может использоваться для ввода или изменения параметров пользователей системы или заполнения мемориального ордера. Несколько форм ввода отображающихся последовательно в рамках одного бизнес-процесса объединяются *мастером ввода*.

Не следует пользоваться термином *экран* – обычно это обозначает часть устройства отображения. Если форма занимает весь экран целиком, то возможно употребления выражения – «экранная форма».

Таблица

Таблицей называется форма, отображающая набор объектов (записей базы данных), где каждая строка представляет собой отдельный объект (запись), а столбец – свойство объекта (поле записи). Таблица подразумевает возможность просмотра и редактирования представленных в ней данных. В таблице, например, могут быть перечислены все пользователи системы, типы документов, обращаемые ценные бумаги и т.д.

|  |  |
| --- | --- |
| primechanie | Примечание.  Таблицы состоят из *столбцов* и *строк*. Аналогичные элементы таблиц баз данных должны называться *полями* и *записями* соответственно. Верхняя строка таблицы содержит названия столбцов. Не путайте таблицу как форму и таблицу как часть БД. |

Таблицы могут быть различных видов, для наиболее понятного отображения структуры и организации информации (см. рисунок 1).

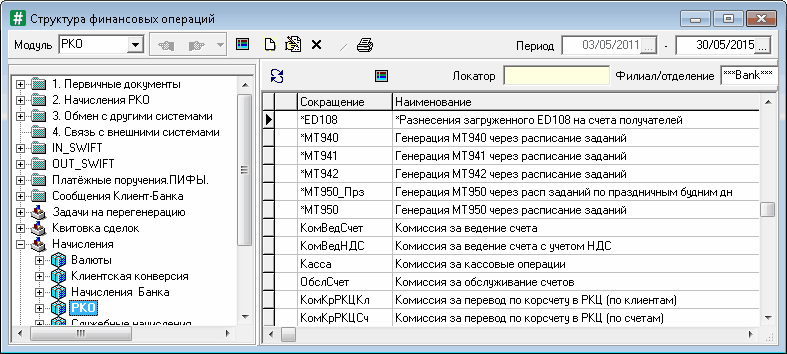


Рис.. Пример таблицы.

*Контекстное меню* таблицы включает в себя стандартные команды (удаление, добавление, поиск), а также команды для выполнения специфических действий с элементами таблицы (блокировка, квитовка и т.д.).

Справочник

Во многих документах употребляется понятие справочник, по сути, это другое название таблицы. Происходит это название от того, что многие наборы данных в банках, корпорациях и других организациях традиционно называются справочниками, например, справочник клиентов, справочник валют, справочник подразделений и т.д. (см. рисунок 2).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| attention1 | Внимание! Не путайте термины ИС и термины описания интерфейса. |  |  |

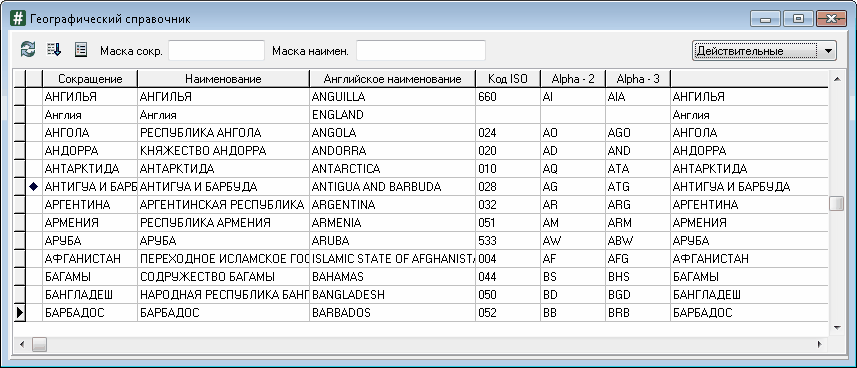


Рис.2. Пример справочника.

Раскрывающийся справочник

Раскрывающийся справочник — это табличная форма, предназначенная для выбора записи при подстановке значения в специальное поле ввода. Константные значения из справочника могут только выбираться и подставляться в какие-то поля, по аналогии с тем, как значения выбираются из списка. Справочниками являются, например, перечень платежных систем или подразделений. Раскрывающийся справочник, по сути, табличная форма без возможности изменения данных.

## Элементы управления

На экранных формах присутствуют различные элементы интерфейса, управляющие отображением и вводом информации. Перечень управляющих элементов приведен в "Приложении А". Ниже, на рисунке 3 показаны некоторые управляющие элементы интерфейса.

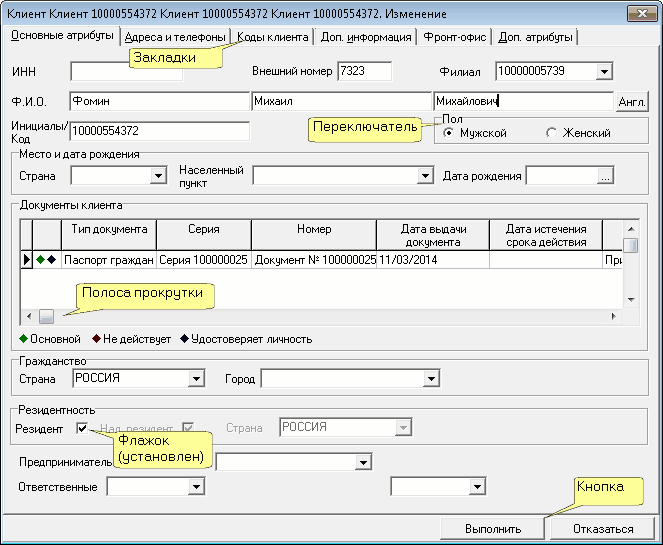


Рис.3. Управляющие элементы графического интерфейса.

### Клавиши

При описании действий с клавиатурой необходимо придерживаться следующих правил.

Названия клавиш набираются в тексте заглавными буквами (например, ТАВ или SHIFT) без кавычек и выделяются стилем "Клавиша" (здесь под "клавишами" подразумеваются клавиши на клавиатуре компьютера).

Знак "+" между названиями клавиш означает, что их следует нажать одновременно. Например, выражение "нажмите ALT+TAB" означает, что, удерживая нажатой клавишу ALT, следует нажать клавишу ТАВ.

Запятая между названиями клавиш означает, что их следует нажимать последовательно, по одной. Например, выражение "нажмите ALT, F, X" означает, что необходимо последовательно нажать и отпустить перечисленные клавиши. Если указано "нажмите ALT+W, L", значит сначала нужно одновременно нажать клавиши ALT и W, потом отпустить их и нажать клавишу L.

|  |  |
| --- | --- |
| primechanie | Примечание. "Горячие клавиши" (клавиши быстрого вызова (доступа)) – клавиши или комбинация клавиш, нажатие на которые вызывает определенные действия программы. В качестве клавиш быстрого вызова используются функциональные (например, F1) и управляющие (например, Ctrl) клавиши клавиатуры, либо сочетание их с буквенными. |

### Кнопки

Следует различать кнопки и клавиши. Под клавишами подразумеваются клавиши на клавиатуре компьютера, клавиши *нажимаются* (*нажмите клавишу…*). Под кнопками понимаются управляющие элементы на экранных формах. Кнопки *щелкаются* (*щелкните по кнопке…*). Названия кнопок в тексте оформляются стилем "Меню", аналогично названиям форм, справочников или команд меню и заключаются в кавычки. Названия клавиш выделяются стилем "Клавиша".

Выражение "…щелкните по кнопке Добавить" означает, что следует поместить маркер мыши на кнопке рис и нажать левую клавишу мыши. В "Приложении Б" приведен перечень стандартных кнопок и действий, которые они вызывают.

### Меню

Меню — это элемент интерфейса, позволяющий выбрать одну из нескольких перечисленных опций программы. Чаще всего в меню представлены *команды,* оформленные в виде текстовых пунктов или пиктограмм. Названия *команд* и *меню* оформляются стилем "Меню". Если в названии команды отображен знак многоточия (…), его также надо записывать в тексте, например, "Печать…".

Если команда выбирается из вложенного подменю, ее следует записывать с упоминанием всех пунктов подменю через косую черту (/). Например, "выполните команду "Формат/Фон/Способы заливки".

Главное меню программы расположено в верхней части окна под строкой заголовка программы и занимает собой всю ширину рабочего окна.

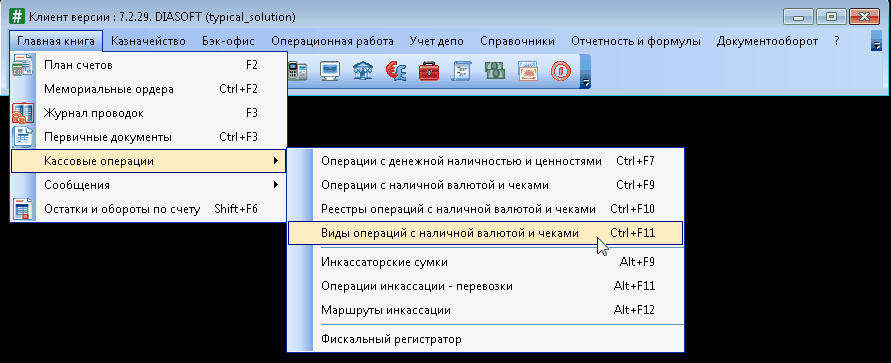


Рис. 4. Главное меню

Если команда выделена серым цветом, то эта команда меню в данный момент недоступна.

Если справа от названия пункта меню в вертикальном списке изображена стрелка, то при выборе этой команды на экран будет выведен подчиненный вертикальный список команд, из которого надо будет сделать выбор. Такое меню называется раскрывающимся (см. рисунок 4).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| attention1 | Внимание! Не бывает***выпадающих*** меню - только ***раскрывающиеся***! |  |  |

Значок «», расположенный перед командой меню обозначает режим программы, действующий в данный момент.

Контекстное меню. Контекстное меню содержит набор действий (команд), доступных для объекта, на которым в данный момент находится указатель мыши и вызывается, обычно, нажатием правой клавиши мыши. Число команд, которые отражает контекстное меню, определяется правами пользователя в системе. Некоторые команды могут быть продублированы комбинациями клавиш. После выбора некоторых команд на экран выводится дополнительное меню с вариантами операций. Выражение "из контекстного меню выберите команду "Режим/Информация о счете" означает, что надо нажать правую клавишу мыши и выбрать команду "Режим", а затем команду "Информация о счете".

### Мышь

*Компьютерная мышь* – это устройство, с помощью которого пользователь может выбирать какие-либо объекты на экране компьютера и управлять ими. Слово мышь не указывается в тексте явно, за исключением тех случаев, когда пользователь должен нажать *правую клавишу мыши* (в основном правая клавиша применяется для вызова контекстного меню). Таким образом, если в тексте написано "щелкнуть по кнопке "Название", значит, требуется подвести указатель мыши к кнопке, изображенной на экранной форме, и нажать левую клавишу мыши. Слово мышь в тексте специальным стилем не выделяется.

Под указателем мыши понимается значок на экране, передвигающийся при движении мыши. Вид указателя мыши зависит от режима работы и выполняемых функций. Например, в графическом режиме работы указатель мыши обычно представляет собой стрелку, а в текстовом режиме указатель мыши имеет вид вертикальной черты.

### Курсор

Под курсором понимается мигающий символ (чаще всего вертикальная черта), обозначающая текущую позицию на экране, в которую будет введен символ при нажатии клавиши на клавиатуре.

# Стиль изложения

Основной стилистической чертой технического текста является точное и четкое изложение материала при почти полном отсутствии тех выразительных элементов, которые придают речи эмоциональную насыщенность, главный упор делается на логической, а не на эмоционально-чувственной стороне излагаемого.

С точки зрения словарного состава основная особенность текста заключается в предельной насыщенности специальной терминологией.

При описании системы должны использоваться слова и словосочетания в соответствии с присущей им в техническом языке семантикой (смысловым значением) и стилистическими особенностями.

Не допускается присутствие в тексте документации "сленговых" слов и словосочетаний.

Текст документа должен быть кратким, четким, исключающим возможность неверного толкования.

Термины и определения должны быть едиными и соответствовать установленным стандартам, а при их отсутствии – общепринятым в научно-технической литературе, и приводиться в перечне терминов.

Хороший стиль пользовательского документа держится на четырех основных правилах:

* Пишите грамотно. Для постоянного улучшения грамотности:
* проверяйте орфограммы в справочнике Розенталя;
* используйте проверку правописания в Word;
* упрощайте предложения, если не уверены в пунктуации;
* читайте Пушкина по 10-12 страниц в день.
* Используйте повелительное наклонение, второе лицо, обезличенное обращение. Плохой стиль: «для регистрации в … делаем следующее - открываем браузер и …». Хороший стиль: «для регистрации в … откройте браузер и …».
* Никогда не упоминайте пользователя в описаниях программы и инструкциях. Плохой стиль: «вы увидите», «вам необходимо ввести», «значит вы неправильно заполнили поле». Хороший стиль: «на экране отобразится», «для выполнения… введите», «значение в поле… имеет неправильный формат».
* Избегайте канцеляризмов и официоза («основываясь на вышеизложенном», «следуйте нижеуказанному» и т.д.).
* Убирайте словесный мусор. К словесному мусору можно отнести:
* вводные слова (кстати, известно, исходя из вышеуказанного и т.д.);
* оценочные суждения (понятный, хороший, полный, слабый и т.д.);
* штампы (надлежащим образом, в целях улучшения, и т.д.).
* Активно используйте глаголы-действия.
* Структурируйте текст уровнями и списками.
* Пишите понятно, разъясняйте аббревиатуры и термины. Постоянно обновляйте раздел «Термины и определения».
* Обогащайте текст рисунками, таблицами, примерами.

# Список клишированных конструкций

При написании Инструкции пользователя старайтесь использовать клишированные конструкции, которые уже устоялись и общеприняты в технических документах:

* На закладке *представлена/отображена* следующая информация…
* Числовое/строковое значение
* В таблице *представлена следующая информация* …
* Для выполнения … надо в (контекстном) меню "…" выбрать команду "…"
* Подробнее о … см. раздел "…"
* Форма состоит из закладок:
* Переключатель/кнопка/…/поле расположен (-а, -о) *на* форме
* В полях формы надо/следует указать/отображена следующая информация …
* В открывшемся окне …
* *На экран будет выведен*(*-а*) справочник/форма/таблица "…"
* *На экран выводится* справочник/форма/таблица "…"
* *Главное меню* подсистемы *состоит* из следующих элементов/пунктов/команд…
* Существует/предусмотрена/предоставлена возможность…
* Для ввода/добавления, редактирования, удаления … следует/надо щелкнуть по кнопке "Добавить", "Изменить", "Удалить" или нажать клавиши INSERT, ENTER, DELETE соответственно.
* Форма определения параметров…
* Задайте значения параметров….
* Установите курсор/указатель на запись…
* Выберите текущий элемент списка….
* Для просмотра протокола выберите команду…

Необходимо помнить, что с некоторыми объектами интерфейса возможны не все, а только вполне определенные действия. В таблице ниже приведены рекомендуемые способы описания различных действий пользователя с элементами форм. Для некоторых элементов приведены их англоязычные названия, используемые в различных средствах разработки.

Возможные действий над элементами форм

| Элемент | Действие | Пример |
| --- | --- | --- |
| Флажок (checkbox) | Установить/сбросить | …установите флажок "…" |
| Кнопка (button) | Щелкнуть | …щелкните по кнопке "…" |
| Переключатель (radio button) | Установить в режим  Выбрать режим | …установите переключатель "…"в режим "…" |
| Счетчик (counter) | Изменить значение | …увеличьте/уменьшите значение счетчика "…" до 30 |
| Список  (list, listbox, combobox) | Раскрыть | …выберите в списке "…" значение "…"  …раскройте список "…"  и выберите элемент "…" |
| Команда (контекстного) меню | Выбрать команду | …необходимо в (контекстном) меню "…" выбрать команду "…" |
| Панель инструментов (toolbar) | Щелкнуть по кнопке | …щелкните на панели инструментов ("название панели", если панель не одна) по кнопке со значком дискеты |
| Закладка | Перейти к | … в форме "…" перейдите на закладку "…" |
| Элементы, поддерживающие механизм Drag'n'Drop | Перетащить | …перетащите текущий элемент списка в соответствующую категорию на левой панели формы |

## 

# Приложение А.

Элементы графического интерфейса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Английское название | Описание |
| Форма | Form | Часть окна приложения, объединяющая (группирующая) элементы пользовательского интерфейса необходимые для выполнения определенной функции (задачи) в рамках пользовательской роли. |
| Форма ввода | Form | Часть окна приложения, объединяющая (группирующая) элементы пользовательского интерфейса необходимые для выполнения ввода данных в систему. |
| Фокус ввода | Focus | Текущий активный элемент управления |
| Таблица,  табличная форма | Browse | Форма, отображающая набор объектов (записей базы данных), где каждая строка представляет собой отдельный объект (запись), а столбец – свойство объекта (поле записи). |
| Кнопка | Button | Элемент интерфейса с очерченной границей, щелчок по которому приводит к некоему действию. |
| Календарь | Calendar | Форма для ввода календарной даты. |
| Флаг, флажок | Check-box | Элемент интерфейса, позволяющий пользователю управлять параметром с двумя состояниями, например, включено/выключено или отмечено/сброшено или установлено/сброшено. |
| Заголовок столбца | Column heading | Первая строка табличной формы, содержащая наименование свойств (полей) объекта (записи). |
| Элемент управления, управляющий элемент | Control | Элемент интерфейса, позволяющий управлять просмотром или обработкой информации в системе. (кнопки, меню, закладки и т.д.). |
| Гиперссылка | Hyperlink | Элемент интерфейса необходимый для перехода c к другой форме (вкладке) или к внешней WEB–странице. |
| Значок | Icon | Элемент интерфейса, небольшая картинка, представляющая объект (приложение, файл, устройство и т. п.). Щелчок по значку приводит к выполнению некоего действия над представленным объектом. |
| Пиктограмма | Icon | Значок – указатель объекта, отображающий важнейшие узнаваемые черты этого объекта в схематическом виде. |
| Метка | Label | Элемент интерфейса, содержащий пояснения и названия полей ввода. |
| Ярлык | Link | Пиктограмма на рабочем столе или окне, при выборе которой открывается окно приложения. |
| Список | List | Форма, предназначенная для отображения набора однотипных объектов данных. |
| Раскрывающийся список | Drop-down list | Список, предназначенный для выбора одного из фиксированного набора значений, которое подставляется в поле ввода. |
| Иерархический список, дерево | Tree View | Список, который основывается на отображении строк списка разными уровнями (отступами, соединительными линиями). Каждая из строк списка может включать подпункты более низких уровней иерархии. |
| Справочник |  | То же, что и таблица. |
| Раскрывающийся справочник | Look Up | Элемент интерфейса, предназначенный для выбора записи, из которой подставляется значение в поле ввода. |
| Меню | Menu | Элемент интерфейса, позволяющий выбрать одну из нескольких перечисленных опций программы. |
| Пункт меню | Menu item | Элемент меню, выбор которого позволяет активизировать одну из опций программы. |
| Главное меню | Main menu | Строка с текстовыми пунктами меню, постоянно находящаяся в окне приложения (реже, скрывается и появляется при определённых действиях пользователя). |
| Контекстное меню | Shortcut menu | Меню, набор команд в котором зависит от выбранного, или находящегося под указателем мыши объекта. Вызывается обычно нажатием левой кнопки мыши. |
| Подменю, раскрывающееся меню | Pop-up menu Cascading menu | Меню, появляющееся при выборе пункта меню верхнего уровня. |
| Строка меню | Menu bar | Строка с текстовыми пунктами меню. |
| Кнопка меню | Menu button | Пункт меню, реализованный в виде кнопки. |
| Панель | Panel | Явно ограниченная часть экрана прямоугольной формы, чаще всего употребляемая для группировки связанных объектов (полей). |
| Панель навигации | Panel | Панель, содержащая разворачивающийся (обычно иерархический) список объектов, используемый для быстрого перехода к редактированию или просмотру свойств объектов из вышеупомянутого списка |
| Панель инструментов | Panel | Панель, представляющее собой меню, каждый пункт которого представлен в виде кнопки. |
| Лента | Ribbon | Элемент интерфейса, аналог панели инструментов |
| Индикатор выполнения задачи(работы) | Progress bar | Форма, предназначенная для отображения индексации хода или выполнения каких-либо процессов (задач). |
| Переключатель | Radio-button | Элемент интерфейса, используемый для предоставления возможности выбора одного варианта из нескольких. В одной группе переключателей можно выбрать только один. |
| Полоса прокрутки | Scroll bar | Элемент интерфейса в виде полосы вдоль нижней или правой границы формы. Состоит из стрелок прокрутки, бегунка, собственно полосы прокрутки и служит для просмотра содержимого элемента, не умещающегося в размерах формы. |
| Стрелка прокрутки | Scroll arrow | Элемент полосы прокрутки. Кнопка, позволяющая перемещать видимую область формы на одну строку (столбец). |
| Бегунок | Scroll box | Элемент полосы прокрутки, показывающий положение видимой части формы. Одновременно с этим Бегунок позволяет перемещать видимую часть формы. |
| Разделитель | Separator | Элемент интерфейса, используемый для визуального выделения группы однотипных элементов, например, горизонтальная или вертикальная черта. |
| Функциональная клавиша | Function key | Клавиши на клавиатуре F1 – F12. |
| Служебные клавиши | Modifier key | Клавиши на клавиатуре Ctrl, Shift и Alt. |
| «Горячая» клавиша | Shortcut key | Клавиша (или сочетания клавиш) на клавиатуре, которому назначено некое действие, исполняемое системой. Как правило, частично дублирует интерфейс меню или кнопок и служит для ускорения работы. |
| Линия разбивки | Split bar | Элемент управления для изменения размеров областей окна путём перетягивания их мышью. |
| Закладка  Вкладка | Tab | Элемент интерфейса, который позволяет в одном окне приложения переключение между несколькими открытыми формами, когда их доступно несколько, а на выделенном для них пространстве окна можно разместить только одну из них. |
| Поле |  | Элемент интерфейса, при помощи которого производится ввод (добавление) и просмотр хранящейся в системе информации. |
| Текстовое поле | Text box | Поле для редактирования (просмотра) текстовой информации. |
| Всплывающая подсказка | ToolTip | Подсказка, отображаемая при наведении указателя мыши на объект. |
| Контекстная справка |  | Справка (подсказка), содержимое которой зависит от места вызова. |
| Заголовок окна | Title bar | Верхняя строка окна, содержащая название окна и кнопки быстрого доступа. |
| Окно | Window | Область экрана ограниченное рамкой и снабженное заголовком. Окно содержит в себе формы и/или рабочие области. |
| Окно приложения | Application window | Окно обеспечивающее взаимодействие пользователя с программой во время ее выполнения. |
| Активное окно | Active window | Окно, которое в данный момент реагирует на действия пользователя. |
| Всплывающее окно | Pop-up window | Окно, открываемое на экране компьютера в результате выполнения какой-либо операции. |
| Модальное окно | Modal panel | Модальным называется окно, которое блокирует работу пользователя с системой до тех пор, пока пользователь это окно не закроет. |
| Диалоговое окно | Dialog box | Окно, появляющееся на экране при вводе команды, выполнение которой требует от пользователя ввода дополнительных данных, необходимых для дальнейшей работы программы. Диалоговые окна почти всегда модальные. |
| Окно сообщения  Информационное окно | Message box | Окно, появляющееся на экране для информации пользователя о событиях в системе и о состояниях процессов (задач). |
| О программе | About box | Информационное окно, которое отображает информацию о работающем программном обеспечении. |
| Кнопка развёртывания | Maximize button | Кнопка, предназначенная для развертывания окна на полный экран. |
| Кнопка закрытия окна | Close button | Кнопка, предназначенная для закрытия окна. |
| Мастер | Wizard | Последовательность форм, предназначенная для выполнения части бизнес-процесса, требующей последовательного ввода данных. |

# Приложение Б.

Наименования и действие стандартных кнопок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Англоязычное наименование | Описание |
| OK | OK | Принятие изменений, выполнение действий, закрытие формы.  Наименование элемента – okButton. |
| Активировать | Enable | Разрешить ранее запрещенное действие. |
| Вернуть | Redo | Выполнить заново отмененное действие. |
| Вырезать | Cut | Помещение объекта (текста) в буфер обмена. При этом объект (текст) удаляется из места, где он содержался. |
| Возобновить | Resume | Продолжить ранее прерванное действие. |
| Вставить | Paste | Вставка объекта (текста) из буфера обмена в активную форму (поле). |
| Выделить все | Select All | Выделить весь текст в открытом документе или все строки в таблице, списке. |
| Выполнить  Обработать |  | Кнопка используется в случаях, когда подразумевается выполнение какого-либо бизнес-действия, либо операции из списка. |
| Далее | Next | Управляющая кнопка перехода между формами мастера (при правильном заполнении полей производится переход к следующей форме мастера). |
| Добавить | Add | Открытие новой формы создания объекта. Применяется в таблицах, списках. |
| Закрыть | Close | Закрывает текущую форму. Используется только на формах не требующих действий пользователя, например, на информационном окне. |
| Копировать | Copy | Создание копии помеченного объекта (текста) и помещение ее в буфер обмена. |
| Буфер обмена | Clipboard | Промежуточное хранилище данных, предоставляемое программным обеспечением и предназначенное для переноса или копирования между формами или частями одной формы через операции вырезать, скопировать, вставить |
| Кнопка по умолчанию | Default bottom | Кнопка, инициализируемая при нажатии клавиши Enter. |
| Назад | Back | Управляющая кнопка перехода между формами мастера (отменяет все изменения на текущей форме и инициирует переход на предыдущую форму мастера). |
| Найти | Find | Сделать видимым объект, удовлетворяющий заданным условиям. Это не значит, что объект станет выделенным или отмеченным. |
| Найти далее | Find next | Сделать видимым следующий по порядку объект, удовлетворяющий заданным условиям. Это не значит, что объект станет выделенным или отмеченным. |
| Недоступный, | Disable | Элементы интерфейса, использование которых в данном контексте невозможно. |
| Невидимый, скрытый | Invisible | Объекты (данные), не отображаемые в данное время. |
| Обновить | Refresh | Инициировать заполнение формы в соответствии с выбранными параметрами. |
| Открыть | Open | Открытие новой формы с подробной информацией об объекте. Применяется в таблицах, списках. |
| Отмена | Cancel | Закрытие формы без изменения данных или выполнения действий. |
| Отменить | Undo | Отменить действие, откатить процесс в предыдущее состояние. |
| Отфильтровать |  | Действие, позволяющее отображать только те объекты (данные), которые удовлетворяют заданным нами условиям. Применяется в таблицах, списках. |
| Очистить | Clear | Привести все поля формы к первоначальному состоянию. |
| Параметры  Настройки | Options | Переменные, значение которых влияет на поведение программы. |
| Пересчитать |  | Заполнить заново все вычисляемые поля формы. |
| Печать | Print | Кнопка (пункт меню) формирования и распечатки документа, (отчета) по выделенным (отмеченным) объектам. |
| Повторить | Retry | Повторить предыдущее действие. |
| Поиск | Search | Поиск определенных символов в документе, таблице, списке, текстовом поле. |
| Правка, изменить | Edit | Открытие новой формы редактирования информации об объекте. Применяется в таблицах, списках. |
| Предыдущий | Previous | Переход к предыдущему объекту |
| Применить | Apply | Используется для сохранения данных формы, без ее закрытия. |
| Прокрутить | Scroll | Переместить окно отображения таблицы, списка, документа. |
| Просмотр | View | Открытие новой формы для просмотра объекта (документа). |
| Развернуть | Maximize | Увеличить размер формы до максимально возможного значения. |
| Свернуть | Collapse  Minimize | Уменьшить размер формы до минимального значения. Свернуть форму полностью оставив значок (пиктограмму). |
| Свойства | Properties | Кнопка открытия формы, используемой для просмотра и задания свойств объектов. |
| Следующий | Next | Переход к следующему объекту. Применяется в таблицах, списках |
| Создать | New | Открытие новой формы создания объекта. Применяется в таблицах, списках. |
| Сохранить | Save | Используется для сохранения данных формы, с последующим ее закрытием. |
| Справка | Help | Кнопка для вызова справки, подсказки. |
| Удалить | Del | Удалить текущий объект. Применяется в таблицах, списках. |