Technické psaní

Učebnice pro samouky a začátečníky



No Class Required!

Radim Kaufmann

NO CLASS REQUIRED!

Technické psaní

Učebnice pro samouky a začátečníky

Radim Kaufmann

No Class Required!
Česká ukázka · první čtyři celé kapitoly
Verze r02 · 23. listopadu 2026

První čtyři celé kapitoly

Obrazová učebnice pro technika, autora první příručky a pracovníka podpory. Ukázka obsahuje zadání, příklady i vysvětlené klíče.

Tiráž a stav vydání

Technické psaní
Učebnice pro samouky a začátečníky

Autor a vydavatel: Radim Kaufmann
Šéfredaktor: Radim Kaufmann
Vydavatelství: Radim Kaufmann®

Spoluautoři podle edičního předpisu: Claire Whitaker, Spencer Reed, Julian Hartwell, Tessa Monroe, Gavin Rhodes, Naomi Fletcher a Wesley Porter.

Obrazové předěly a schválená obálka: Kaufmann Creative AI Studio©. Předěly jsou ilustrace vytvořené pomocí AI. Přesné výukové diagramy jsou původní programová vektorová kresba; jejich text je součástí zdrojů.

České vydání, veřejná ukázka r02, 23. 11. 2026. Ukázka zahrnuje přední obálku, úvodní části a první čtyři celé kapitoly včetně cvičení a řešení. Celá učebnice je plánována na 48 kapitol a dále se připravuje.

ISBN ani BOOK ID nejsou v této verzi přidělené nebo doložené. Identifikátor elektronického souboru slouží pouze k rozlišení jeho revize.

Knihovna, rozhraní, výtisky i ukázkové průchody jsou smyšlený výukový model. Neslouží jako provozní předpis konkrétní knihovny. Žádný zde popsaný simulovaný průchod není vydáván za skutečný test s účastníkem.

Zdroje najdeš na konci příslušné kapitoly. Výukové diagramy mají v PDF textové alternativy a jejich rozhodující údaje vysvětluje okolní výklad. Další profese budou v tiráži připsány podle skutečného podílu na konkrétní edici.

Než začneš číst

Jedna instrukce

„Zkontroluj rezervace vrácených knih, vytiskni štítky a dej je na vozík.“

Teď zavři na chvíli výklad. Nakresli si, co bys podle věty udělal. Nemusíš umět kreslit: stačí obdélníky, krátká slovesa a šipky. Ke každé akci napiš, s čím zacházíš. Na konci označ místo, kde budou knihy a kde štítky.

Pokud ti něco chybí, napiš otázku. Nevyplňuj mezeru jistým tvrzením. Tvoje první mapa bude užitečná právě tím, že ukáže, které předpoklady sis doplnil sám. Původní záznam nech beze změny, až později uvidíš další informace.

Komu je kniha určena

Jsi technik a předáváš postup kolegovi? Píšeš první příručku? Pracuješ na podpoře a z odpovědi jednomu člověku potřebuješ udělat použitelný návod? V každém případě začínáš stejnou otázkou: podle čeho poznáš, že někdo jiný úkol dokončil správně?

Nemusíš znát odbornou terminologii psaní. Potřebuješ chuť zaznamenat vlastní odhad, porovnat jej s důkazem a opravit text, když se ukáže jeho slabé místo. Jazyková úprava je část práce; stejně důležité bude ověřit předpoklady, rozhodnutí a výsledek.

První stopa

Schovej si původní mapu i s otázkami. V kapitole 1 ji porovnáš se třemi výklady stejné věty. Nehodnotíš kreslířský talent. Hledáš rozhodnutí, která návod nepopsal.

Pět kroků samostatného učení

Každá podkapitola má stejnou pracovní stavbu. Ber ji jako pořadí své práce, ne jako pět ozdobných nadpisů.

1 · Odhadni

Napiš odpověď ještě před čtením řešení. Když ji měníš, původní verzi nemaž. Uvidíš tak, který údaj změnil tvoje rozhodnutí.

2 · Najdi rozhodující detail

Prohlédni si obraz a pojmenuj, co skutečně ukazuje. Rozliš popisek, stav na obrazovce, pohyb člověka a vlastní vysvětlení. Důležitý údaj je dostupný také v textu.

3 · Projdi vyřešený příklad

Sleduj důvod každé volby. Nestačí vědět, kam vede šipka. Musíš umět říct, která podmínka tuto cestu dovoluje a co by se stalo, kdyby podmínka nebyla známá.

4 · Vyřeš obměnu

Změněná hodnota nebo nové prostředí prověří, zda rozumíš pravidlu. Nepřebírej automaticky konečný výsledek předchozí úlohy. Nejprve si znovu ověř vstupy.

5 · Porovnej s vysvětleným klíčem

Vrať se ke svému odhadu. Oprav chybu a napiš jednu větu o její příčině. Má-li úloha více správných formulací, kontroluj požadovaný význam a ověřitelnost, ne shodu slov.

Pravidelný návrat

Po kapitolách 10, 20, 30 a 40 přijde souhrnná úloha s novými podmínkami. Závěrečný projekt v kapitolách 41–48 spojí návrh, pozorování, revizi a předání.

Obsah · kapitoly 1–24

Čísla označují plánované strany vnitřku knihy. V této ukázce jsou úplné kapitoly 1–4; kapitoly 5–48 jsou uvedeny jako ediční mapa.

01 Jedna instrukce, tři různé postupy 13

02 Kdo bude podle návodu pracovat 24

03 Úkol musí mít poznatelný konec 35

04 Než začneš: předpoklady a příprava 46

05 Z čeho zjistíš skutečný postup 57

06 Nejdřív nakresli práci 68

07 Co patří do návodu a co jinam 79

08 Pojmenuj stejnou věc stejně 90

09 Piš akci, kterou lze provést 101

10 Prověř první krátký návod 112

11 Rozděl práci na správné kroky 131

12 Pořadí, závislosti a čekání 142

13 Jedna podmínka, dvě cesty 153

14 Více větví a výjimky 164

15 Poznej, zda krok uspěl 175

16 Když postup selže 186

17 Rizika, upozornění a hranice oprávnění 197

18 Rozhodovací tabulky a kontrolní seznamy 208

19 Vysvětlení v okamžiku, kdy je potřeba 219

20 Sestav úplný postup 230

21 Popisek musí ukázat správnou věc 249

22 Snímek obrazovky jako pracovní důkaz 260

23 Diagram, který unese celý postup 271

24 Fotografie, pohled a rozhodující detail 282

Obsah · kapitoly 25–48

Opakování po kapitolách 10, 20, 30 a 40: strany 123–130, 241–248, 359–366 a 477–484. Přílohy plné knihy: strany 573–600.

25 Sazba, ve které se neztratíš 293

26 Přístupná struktura a jazyk 304

27 Alternativní texty a složité obrazy 315

28 Barva, kontrast a rozlišitelnost 326

29 Formulář a karta k použití na místě 337

30 Prověř obrazovou dokumentaci 348

31 Aby čtenář informaci našel 367

32 Rychlý začátek bez skrytých předpokladů 378

33 Řešení potíží podle příznaku 389

34 Z požadavku podpory do znalostní báze 400

35 Referenční údaje a specifikace 411

36 Čísla, jednotky a americká adaptace 422

37 Verze, změny a odpovědnost 433

38 Jeden zdroj a více výstupů 444

39 PDF, EPUB a web jako různé způsoby použití 455

40 Audit před vydáním 466

41 Vyber si závěrečný projekt 485

42 Zachovej původní návod a zjisti skutečnost 496

43 Připrav první pracovní verzi 507

44 Připrav pozorování nováčka 518

45 Pozoruj, nepředříkávej řešení 529

46 Z pozorování k ověřené revizi 540

47 Vyrob a prověř kartu na místě 551

48 Předej práci a obhaj její platnost 562

Připrav si pracovní záznam

Pro čtení nepotřebuješ knihovní systém. První čtyři kapitoly používají vlastní modelová data a vlastní nákresy. Pro pozdější projekt si připrav bezpečný běžný úkol, který znáš a u kterého lze výsledek pozorovat.

Tři oddělené části

Odhady: vlastní první odpověď, datum a číslo úlohy. Důkazy: konkrétní věta, údaj nebo pozorovaná činnost, které odpověď podpoří. Opravy: nová verze a krátký důvod změny. Tyto tři části mohou být v jednom sešitě; jejich rozdíl musí být jasný.

Označuj předměty

U počítačového postupu pojmenuj okno nebo ovladač, u fyzické činnosti předmět a cílové místo. „Klikni sem“ ani „dej to tam“ není spolehlivý záznam, pokud později nepoznáš, na co odkazuje.

Označuj verze

Původní text ulož zvlášť. Pracovní revizi označ číslem nebo datem. Když někomu dáš návod k provedení, poznamenej přesně použitou verzi. Jinak později nezjistíš, zda připomínka patří ke starému nebo novému znění.

Jednoduchý zápis

Úloha: 1.1 · verze: můj odhad 01
Co předpokládám: …
O co se opírám: …
Co zatím nevím: …
Co po přečtení měním a proč: …

Do školního nebo pracovního příkladu nevkládej skutečné osobní údaje, hesla ani neveřejné dokumenty, které pro úlohu nepotřebuješ. Modelový kód výtisku stačí k vysvětlení vztahu.

Jak číst obraz a jeho popisky

Obraz v této knize má výukovou práci: ukázat rozdíl, předmět, vztah nebo výsledek. U každého si polož tři otázky: co vidím přímo, co odvozuji a který údaj potřebuji ještě potvrdit?

Atmosféra a přesné údaje

Celostránkový předěl uvádí situaci. Jeho ilustrace není důkazem, že se událost stala. Podkapitolový diagram naproti tomu obsahuje přesné kódy, popisky a vztahy používané v úloze. Při řešení vycházej z těchto údajů a z textu zadání.

Barva doplňuje význam

Půlnoční modř, slonová kost a měděný akcent drží vzhled knihy. Rozhodnutí ale není označené pouze barvou. Cíl má jméno, větev podmínku a předmět svůj kód. Význam musíš poznat i bez rozlišení barev.

Textová alternativa

V této PDF ukázce má každý výukový obraz přiřazený alternativní popis. Rozšířený popis vysvětluje složité vztahy. Popis ti má zpřístupnit stejné údaje, které vidí ostatní čtenáři, a nemá předčasně vyzradit řešení odhadové otázky.

Zkus to hned

U své první mapy zakryj šipky. Rozumíš ještě pořadí z čísel nebo slov? Potom zakryj barvy. Poznáš názvy cílů? Opravy si ulož; není nutné z mapy udělat krásnou kresbu.

Požadavky na popisky a složité obrazy vycházejí také z doporučení W3C WAI. Úplné odkazy na zdroje jsou uvedeny u kapitol.

Od krátké instrukce k příručce

Kapitoly 1–10 · Vymez práci

Zachytíš nejasnost, čtenáře, úkol, předpoklady a zdroj pravidel. Naučíš se pojmenovat akci a poznat dokončený výsledek. Na konci bloku budeš mít první krátký návod.

Kapitoly 11–20 · Vyřeš průchod

Rozdělíš kroky, uspořádáš závislosti a doplníš podmínky, výjimky i místo zastavení. Ověříš běžný průchod a samostatně chybové stavy.

Kapitoly 21–30 · Ukaž správný detail

Propojíš text s popisky, snímky, diagramy a fotografiemi. Připravíš přístupnou strukturu, textové alternativy a kartu použitelnou na místě.

Kapitoly 31–40 · Udrž informaci platnou

Rozvrhneš vyhledávání, rychlý začátek, řešení potíží a referenční údaje. Zaznamenáš verze, změny a odpovědnost. Oddělíš obsahový zdroj od různých exportů.

Kapitoly 41–48 · Ověř a předej

Vybereš projekt, zachováš původní návod, připravíš pracovní verzi a pozorování nováčka. Zjištění propojíš s revizí a novým ověřením. Předáš také stručnou pracovní kartu.

Co se nemění

Technik, autor příručky i pracovník podpory potřebují doložit, pro koho text platí, co člověk provede, podle čeho rozhodne a jak pozná výsledek. Podoba výstupu se mění podle použití.

Co nakonec odevzdáš

Závěrečný projekt není pouze uhlazený nový dokument. Předáš čtyři propojené výstupy, aby někdo jiný poznal, co jsi zjistil a proč jsi návod změnil.

1 · Původní návod

Zachováš výchozí soubor, jeho verzi a rozsah použití. Nepřepíšeš jej novým textem. U pozdějšího srovnání musí být jasné, odkud revize vyšla.

2 · Protokol pozorování

Uvedeš úlohu, konkrétní verzi, podmínky a skutečně pozorované jednání. Zapíšeš i pomoc, kterou jsi poskytl. Vysvětlení příčiny odlišíš od toho, co účastník skutečně udělal nebo řekl.

3 · Revize a nové ověření

Každou podstatnou změnu spojíš s konkrétním zjištěním. Nový pokus označíš samostatně a uvedeš, zda člověk už znal předchozí verzi. Vymezíš, co výsledek dokládá a co z něj ještě neplyne.

4 · Karta k použití na místě

Zkrátíš text pro konkrétní situaci, zachováš nutné předpoklady, rozhodnutí, výjimky a kontrolu výsledku. Kartu propojíš s platnou verzí úplného návodu.

Co se hodnotí

Úkol a čtenář 10 bodů; předpoklady 10; kroky a větvení 20; obrazy a přístupnost 15; skutečný test 20; revize a ověření 15; karta a verze 10. Pro splnění potřebuješ nejméně 80 bodů a žádnou blokující chybu.

Vymyšlený test, zásadní rozpor mezi kartou a návodem nebo chybějící podstatná větev nejsou drobné stylistické nedostatky. Podrobnou rubriku dostaneš v závěrečném bloku.

Pozorování bez domýšlení

Až budeš pozorovat nováčka, potřebuješ vědět, co přesně sleduješ. Nezačínej otázkou „líbí se ti návod?“. Nejprve stanov úkol a poznatelný výsledek. Člověk může mít příjemný dojem a přesto provést jinou činnost.

Záhlaví skutečného záznamu

ID pokusu, datum, verze návodu, prostředí a pomůcky, anonymní označení účastníka, relevantní zkušenost a doslovné zadání. Dále kritéria úspěchu a hranice, při které pozorování zastavíš.

Jeden řádek protokolu

Čas · co člověk udělal nebo řekl · krok či obraz, ke kterému se událost vztahuje · případná nápověda · dopad na stanovené kritérium. Hypotézu o příčině napiš zvlášť.

Rozliš dvě věty

Pozorování: „Po přečtení kroku 3 odložil všechny výtisky na levý vozík.“
Výklad: „Možná si nevšiml popisku druhého vozíku.“
První větu můžeš doložit záznamem jednání. Druhá zůstává hypotézou, dokud ji neověříš.

Zapisuj i zásah pozorovatele. Úkol dokončený po nápovědě není stejný výsledek jako samostatný průchod. Jedno pozorování zároveň neprokáže, že návod bude fungovat pro všechny čtenáře.

V této ukázce jsou ukázková jednání vždy simulovaná. Skutečný protokol vytvoříš teprve při skutečném projektu. Tento rozdíl zachovej i ve vlastních budoucích příručkách.

Značky, pojmy a první úkol

Výtisk a rezervace

Výtisk je konkrétní kus knihy. Jeho kód v modelu vypadá například R-205. Rezervace je samostatný záznam s vlastním kódem, například H-205. Podobné číslo z těchto kódů nedělá totožný údaj.

Text na obrazovce

Anglické výrazy v modelovém rozhraní necháváme přesně tak, jak je uvidíš v diagramu. Jejich význam vysvětlíme česky. Při tvorbě vlastní dokumentace také zachovávej skutečné názvy ovladačů a stavů.

Předpoklad, podmínka, výsledek

Předpoklad musí být splněný před prací nebo před příslušnou částí postupu. Podmínka rozhoduje, kterou cestu použiješ. Výsledek je stav, podle kterého poznáš, co se podařilo dokončit. Konkrétní příklady rozlišíš v prvních kapitolách.

Zdroj a model

Odkazy v kapitolách podporují pravidla psaní, pozorování a zpřístupnění informací. Provozní požadavky fiktivní knihovny určuje výslovně označená modelová karta. Žádný odkaz na obecné doporučení sám nepotvrzuje místní provozní pravidlo.

Teď otevři kapitolu 1

Vezmi původní mapu první instrukce. Připrav se porovnat ji se třemi nezávislými průchody. U každého rozdílu napiš: který údaj pracovník měl, který chyběl a jak by se dal požadovaný výsledek ověřit.

Ve druhé kapitole vytvoříš profil konkrétního čtenáře. Oddělíš požadavek úkolu od toho, co o schopnostech člověka skutečně víš. Ve třetí kapitole určíš poznatelný konec úkolu a ve čtvrté ověříš přípravu před prvním krokem. Všechny čtyři kapitoly končí samostatnou úlohou s vysvětleným klíčem.

KAPITOLA 01

Jedna instrukce, tři různé postupy

Rozkreslíš tři různé výklady jedné instrukce, určíš chybějící rozhodnutí a napíšeš ověřitelnou opravu.

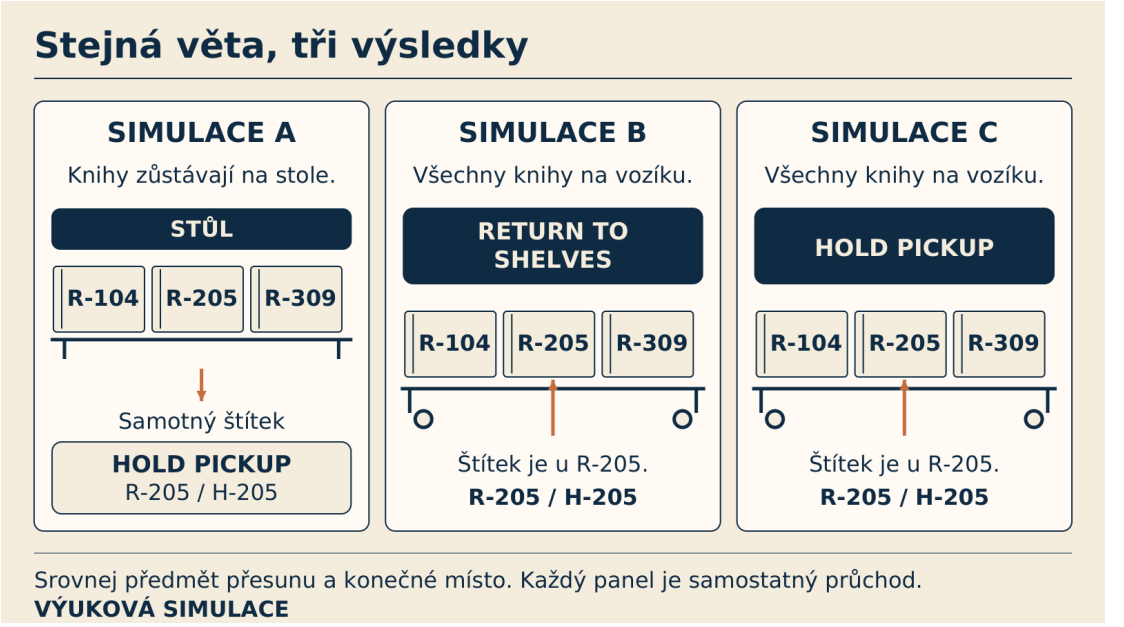
Tři lidé přečetli stejnou větu. Každý oznámil „hotovo“, ale knihy skončily na třech různých místech. Který detail jim umožnil dojít k odlišným výsledkům? Vstupuješ do smyšlené veřejné knihovny v USA. Její pracovní obrazovky, pravidla i dále uvedená jednání jsou výukový model. Vrácení knih už je zapsané; řešíš pouze jejich následné třídění. Nejde o předpis skutečné knihovny ani o výsledky provedeného testu.



1.1 Nejdřív zaznamenej, co věta dovoluje

Nejdřív odhadni

„Zkontroluj rezervace vrácených knih, vytiskni štítky a dej je na vozík.“ Než čteš dál, nakresli svůj postup. Co přesně přesuneš? Který vozík použiješ? Kdy vytiskneš štítek? Zapiš první odpověď i místo, kde sis něco domyslel. Neměň ji dodatečně podle výsledku cvičení.



Obraz 1.1 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Na pracovišti stojí dva vozíky: RETURN TO SHELVES, tedy k vrácení do regálů, a HOLD PICKUP, tedy pro rezervované knihy. Původní věta pojmenovává pouze „vozík“. Zájmeno „je“ navíc může odkazovat ke knihám nebo ke štítkům. Teď ještě neposuzuj, kdo pracoval správně. Hledej, které rozhodnutí text nechal na čtenáři.

Každý ze tří pracovníků dostává samostatnou totožnou sadu: výtisk R-104 se stavem No hold, výtisk R-205 se stavem Hold: H-205 a výtisk R-309 se stavem No hold. Všechny čárové kódy i odpovědi systému se v této první situaci shodují. Nejde o tři návazné směny u stejného vozíku. Porovnáváš tři nezávislé interpretace stejného zadání.

V simulaci A pracovník načte knihy, vytiskne jediný štítek pro R-205/H-205 a položí samotný štítek na HOLD PICKUP.

1.1 Od detailu k použití

Knihy nechá na stole. V simulaci B pracovník přiloží správný štítek k R-205, ale všechny tři knihy vloží na RETURN TO SHELVES. V simulaci C štítek také správně přiloží, všechny knihy však odloží na HOLD PICKUP.

Záznam jednání popisuje viditelnou činnost. Věta „pracovník B nepochopil rezervace“ by už byla tvým výkladem příčiny. Zatím víš pouze to, kam položil knihy. Toto oddělení chrání opravu před ukvapeným závěrem: můžeš zpřesnit návod, aniž bys lidem přisuzoval nepozornost, špatnou paměť nebo znalosti, které jsi neověřil.

Do levého okraje svého diagramu napiš vstup: tři knihy na stole. Do pravého okraje napiš skutečný konec průchodu. Tak zjistíš, zda jsi jen přepsal slovesa, nebo zachytil proměnu pracoviště. U každé změny se ptej, který předmět změnil stav nebo místo. Toto jednoduché rozlišení využiješ stejně při návodu k instalaci programu i při předávání výrobku mezi pracovišti.

Vyřešený příklad

Průchod A rozkresli čtyřmi obdélníky: načte tři knihy; zjistí rezervaci H-205; vytiskne její štítek; přesune štítek na HOLD PICKUP. Vedle posledního obdélníku poznamenej „knihy zůstávají na stole“. Každá šipka znamená následující činnost. Doplň předmět slovesa: samotné „odloží“ by znovu skrylo právě tu nejasnost, kterou zkoumáš.

Průchody B a C mají shodné načtení i spárování štítku s knihou. Liší se konečným umístěním všech tří knih. Zakroužkuj tento rozdíl. Do žádného diagramu nedokresluj rozhodnutí podle rezervace, protože záznam takové rozdělení knih neobsahuje. Diagram má uchovat pozorované jednání, nikoli je potichu vylepšit.

Zkus obměnu

Autor upravil jen poslední část: „…a dej knihy na vozík.“ Který z původních výkladů tím odstranil? Které dvě otázky zůstaly otevřené? Napiš odpověď bez toho, abys do věty přidal nové provozní pravidlo.

Klíč a vysvětlení

Výslovné „knihy“ odstranilo výklad A, ve kterém se přemisťoval pouze štítek. Stále není určeno, který ze dvou vozíků použít a zda mají všechny knihy stejný cíl. Otevřená zůstává také podmínka tisku. Upravované zájmeno tedy opravilo jednu konkrétní nejasnost; nerozhodlo celý postup.

Přesnější slovo pomůže jen v místě, kde skutečně chyběla informace. Když autor zamění stylistickou úpravu za ověření provozní logiky, může vytvořit hladce znějící větu se stejnou chybou v rozhodování. Před další revizí proto potřebuješ potvrdit požadovaný výsledek.

1.2 Odděl potvrzený stav od domněnky

Nejdřív odhadni

U R-205 vidíš Hold: H-205. U R-309 nyní místo původního No hold obrazovka hlásí Status unavailable. Odhadni, které z těchto knih smíš přiřadit k běžnému cíli. Je chybějící potvrzení rezervace totéž co potvrzené No hold? Nejdřív rozhodni a uveď důvod.



Obraz 1.2 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Rozhodující je rozdíl mezi zjištěným stavem a stavem, který se nepodařilo zjistit. No hold výslovně potvrzuje nepřítomnost rezervace v tomto modelu. Status unavailable takový údaj neposkytuje. Než použiješ kteroukoli odpověď systému, musíš také ověřit, že zobrazený čárový kód patří právě držené knize.

Přečti si modelovou kartu požadavků. Platí pro všechna další cvičení v této kapitole. Kniha s ověřeným No hold patří na RETURN TO SHELVES bez štítku. Kniha s ověřeným Hold: … patří na HOLD PICKUP až se správným štítkem. Štítek musí mít stejný čárový kód výtisku i identifikátor rezervace jako právě ověřená obrazovka.

Pokud odpověď chybí, uvádí Status unavailable nebo jiný než výslovně rozpoznaný stav No hold či Hold: …, kód nesouhlasí nebo nelze získat správný štítek, kniha patří do přihrádky NEEDS REVIEW.

1.2 Od detailu k použití

Zapiš kód přímo z výtisku a problém a případ předej vedoucímu směny. Vytištěný nesprávný nebo nespárovaný štítek nejdřív označ VOID a potom odlož do oddělené přihrádky VOID SLIPS, aby nešel omylem znovu použít. Tato dvě místa řeší různé předměty: knihu a neplatný štítek.

Kartu v našem cvičení určuje zadání. Nepředstírá obecné pravidlo všech amerických knihoven. U vlastní příručky bys požadovaný výsledek ověřil u odpovědné osoby nebo v platném provozním dokumentu a zaznamenal původ rozhodnutí. Srozumitelný návod může stále vést ke špatnému výsledku, jestli autor správné chování pouze odhadl.

Podmínku a důkaz si napiš vedle sebe. Podmínkou je například shoda identifikátorů. Důkazem je porovnání konkrétního kódu na konkrétní knize s právě zobrazeným kódem. Obecný pokyn „zkontroluj správnost“ by toto rozhodnutí znovu nechal nevysvětlené. Návod má určit, co s čím porovnáváš a jaký následek má shoda i neshoda.

Vyřešený příklad

Začni R-104: kód knihy souhlasí s obrazovkou a odpověď je No hold. Výsledek je RETURN TO SHELVES; žádný štítek nevznikne. U R-205 potvrď kód, stav Hold: H-205 a oba údaje na vytištěném štítku. Teprve potom patří kniha se štítkem na HOLD PICKUP. U R-309 s nedostupným stavem běžné třídění nedokončíš.

Zapiš pro R-309 rozhodnutí „NEEDS REVIEW; stav nedostupný; předáno vedoucímu směny“. Štítek pro něj netiskni. Nakresli tři označené konce procesu a ke každému připiš podmínku. Čtenář musí z diagramu poznat, jaké ověření umožní přesun. Samotné větve „ano“ a „ne“ bez napsané otázky nestačí.

Zkus obměnu

Držíš knihu R-104, ale obrazovka ukazuje R-205 a Hold: H-205. Štítek R-205/H-205 už vyjel z tiskárny. Kam odložíš právě drženou knihu a kam tento štítek? Smíš údaj o rezervaci použít jen proto, že je na obrazovce čitelný?

Klíč a vysvětlení

Knihu R-104 odlož do NEEDS REVIEW a zaznamenej neshodu kódu. Štítek nespojený s ověřovanou knihou nejdřív označ VOID a potom odlož do VOID SLIPS. Případ předej vedoucímu směny. Zobrazené Hold: H-205 nevypovídá o R-104; nesmíš podle něj rozhodnout o umístění této knihy ani štítek odložit k jiné knize odhadem.

Správně přečtený údaj je použitelný až po ověření, čeho se týká. Podmínka shody identifikátoru proto předchází větvení podle rezervace. Neznámý stav a neshodný identifikátor mají jiné příčiny, ale v tomto modelu vedou ke stejnému řízenému předání.

1.3 Oprav postup, ne pouze větu

Nejdřív odhadni

Zkus původní instrukci přepsat do nejvýše šesti očíslovaných kroků. Uveď předpoklady před prvním krokem. Zachovej běžné třídění i výjimky z modelové karty. Potom si zakryj vlastní znalost knihovny a hledej místo, kde by nový pracovník musel hádat pořadí nebo význam zájmena.



Obraz 1.3 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Původní věta spojila ověření, tisk a odložení, ale nevymezila jejich závislosti. Štítek se netiskne pro každou knihu a odložení má několik možných cílů. Podmínku proto napiš před úkon, který řídí. Čtenář tak nejdřív zjistí, zda se ho daná činnost týká. [2]

Nad postup napiš: „Roztřiď knihy, jejichž vrácení už je zapsané.“ Připrav si oprávněně otevřenou modelovou obrazovku, čtečku, tiskárnu, pouzdra na štítky, pero k označení VOID a čtyři čitelně označená místa. Pokud popisek nebo některá pomůcka chybí, nezačínej a předej problém vedoucímu směny. Tím vymezíš stav, ve kterém má návod smysl; zaměstnanec nemusí předpoklady vyvozovat z pozdějšího kroku.

Očíslování vyjadřuje pořadí provádění. Krátké odstavce nesoucí jednotlivé kroky mají čtenáři umožnit návrat na místo, kde přestal. Také příručka Google používá pro postupy očíslované kroky a zdůrazňuje potřebný kontext. [1] Náš konkrétní obsah kroků však plyne z modelové karty, nikoli z této jazykové příručky.

Při čtení následujícího příkladu sleduj návraty a přeskoky. Kniha bez rezervace po třetím kroku přeskočí tisk a přejde ke kontrole dokončení.

1.3 Od detailu k použití

Kniha s problémem se také neztratí z procesu: má vlastní místo a vlastní záznam. Pokud později přidáš nebo rozdělíš krok, musíš znovu ověřit všechny odkazy na jeho číslo.

Vyřešený příklad

1. Vezmi jednu knihu a načti její čárový kód. Vyhledej odpověď pro tento výtisk. Pokud odpověď chybí nebo systém oznámí nedostupnost, pokračuj krokem 5. Další knihu zatím neber.

2. Porovnej kód na knize s kódem na obrazovce. Pokud se liší nebo odpověď chybí, pokračuj krokem 5. Jinak přečti stav rezervace.

3. Pokud je stav No hold, polož knihu na RETURN TO SHELVES bez štítku. Pokračuj krokem 6.

4. Pokud je stav Hold: …, vytiskni štítek a porovnej jeho kód výtisku i identifikátor rezervace s obrazovkou. Při shodě vlož štítek do pouzdra u knihy, knihu polož na HOLD PICKUP a pokračuj krokem 6. Pokud štítek nelze získat nebo údaje nesouhlasí, pokračuj krokem 5. Při jiném či neznámém stavu pokračuj rovněž krokem 5.

5. Knihu odlož do NEEDS REVIEW. Případný nesprávný nebo nespárovaný štítek nejdřív označ VOID a potom dej do VOID SLIPS. Zapiš kód přímo z knihy a problém a předej případ vedoucímu směny.

6. Teprve potom vezmi další knihu a vrať se ke kroku 1. Po poslední knize ověř prázdný vstupní stůl a správné přiřazení všech použitých platných štítků. Žádný nepřiřazený štítek nesmí zůstat volně na stole nebo vozíku; neplatné štítky mají označení VOID a jsou oddělené ve VOID SLIPS. U knih v NEEDS REVIEW ověř záznam a předání případu.

Zkus obměnu

Zkracuješ návod na kartu vedle tiskárny. Navržená věta zní: „Vytiskni štítek a přilož ho ke knize, pokud má rezervaci.“ Přepiš ji tak, aby bylo před tiskem jasné, kdy se provádí, a aby se neztratilo ověření štítku. Kterou výjimku musí karta zachovat?

Klíč a vysvětlení

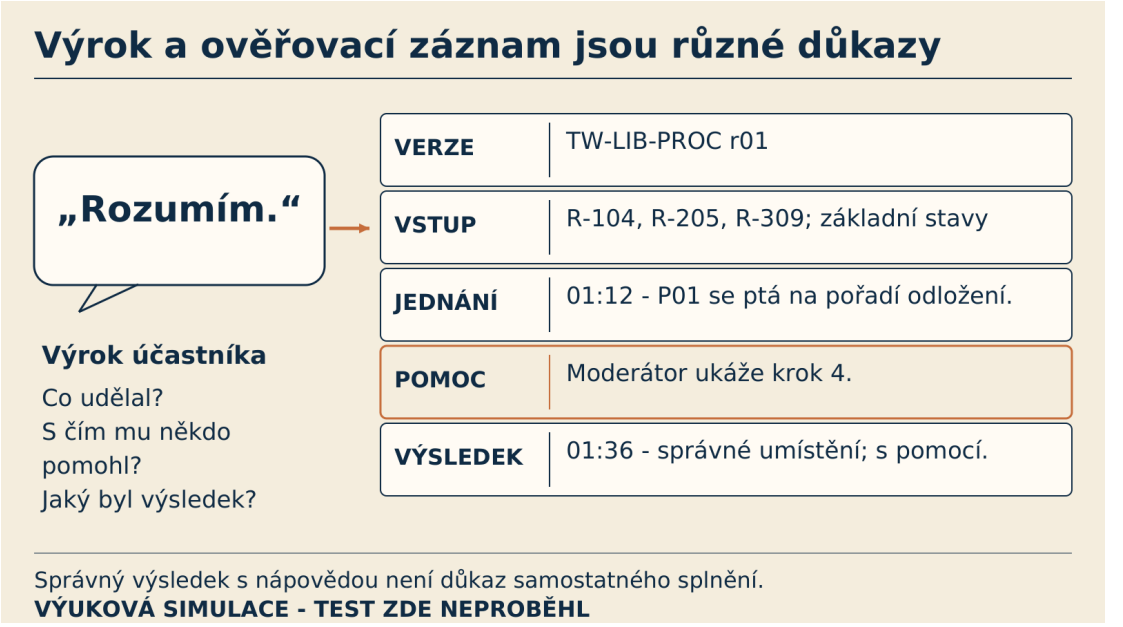
Napiš například: „Pokud ověřený stav knihy uvádí Hold: …, vytiskni štítek. Porovnej kód výtisku a identifikátor rezervace se stavem na obrazovce. Jen při shodě přilož štítek ke knize.“ Karta musí zároveň zachovat větev pro chybějící nebo nesprávný štítek: kniha do NEEDS REVIEW, vytištěný neplatný štítek nejdřív označit VOID a potom odložit do VOID SLIPS a předání případu.

Zkracování smí odstranit opakování, nesmí odstranit rozhodnutí. Pořadí podmínka, činnost a ověření omezuje možnost provést úkon dříve, než čtenář dočte jeho omezení. Přesun do správného vozíku je dokončením větve; samotný tisk ještě úspěch nedokládá.

1.4 Poznej, co oprava skutečně prokázala

Nejdřív odhadni

Nový pracovník si přečetl opravený návod a řekl: „Rozumím.“ Stačí to k označení návodu za ověřený? Napiš jednu činnost, kterou musíš vidět, jeden výsledek, který zkontroluješ, a jednu okolnost, která by výsledek testu mohla zkreslit.



Obraz 1.4 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Souhlas je výrok; správné samostatné provedení je jiný druh důkazu. Při uživatelském testování sleduješ člověka při konkrétní úloze a zadáním mu neprozrazuješ postup. [3] V této kapitole připravuješ testovací plán. Dosavadní tři průchody i následující záznam jsou nadále pouze výukovou simulací.

Před testem označ použitý návod verzí, například TW-LIB-PROC r01, a zachovej původní větu samostatně. Připrav tři základní knihy s původními stavy. Napiš předem, že R-104 a R-309 mají skončit na RETURN TO SHELVES, R-205 na HOLD PICKUP se štítkem R-205/H-205 a žádný platný štítek nesmí zůstat volně ležet.

Účastníkovi dej úkol: „Pomocí tohoto návodu roztřiď připravené knihy.

1.4 Od detailu k použití

Řekni mi, až budeš mít hotovo.“ Neříkej mu, aby zkontroloval konkrétní větev. Pokud musíš poradit, pomoc zaznamenej. Takový průchod může odhalit další problémy, ale nedokládá samostatné splnění místa, v němž jsi rozhodnutí převzal za účastníka.

Poznamenej verzi, vstupní stav, jednání, případnou pomoc a konečný výsledek. Označení účastníka P01 stačí; skutečné čtenářské údaje nepotřebuješ. Čas zde slouží k orientaci v záznamu. Bez odůvodněného požadavku z něj nevytvářej závod. Rozděl také skutečné pozorování a svou hypotézu, proč k němu došlo.

Při vlastním testu předem vysvětli, že ověřuješ návod, a domluv možnost kdykoli přestat. Pro první pokus stačí papírové karty místo skutečných knihovních záznamů. Obrazový nebo zvukový záznam není povinný; přesné poznámky mohou úlohu splnit. Nepřepisuj nečekaný výsledek na úspěch jen proto, že by uzavřený protokol vypadal lépe.

Vyřešený příklad

Simulovaný záznam: „01:12 - P01 drží R-205 a ptá se, zda smí položit knihu na vozík ještě před tiskem. Moderátor ukáže krok 4. 01:36 - kniha se správným štítkem končí na HOLD PICKUP.“ Konečné umístění je správné. Samostatnost však není prokázána, protože zásah moderátora ovlivnil rozhodnutí.

Zjištění může znít: „P01 nevybral pořadí odložení bez pomoci.“ Hypotéza může znít: „Kontrola štítku možná zaniká v dlouhém kroku.“ Navrženou revizí je oddělení kontroly do vlastního kroku; její účinnost zatím neznáš. Při opakování zapiš novou verzi. Stejný člověk už úlohu zná, což musíš uvést mezi omezeními.

Zkus obměnu

Pozorovatel napsal pouze: „P01 návod pochopil, ale trochu váhal.“ Přepiš záznam tak, aby šlo ověřit, co se stalo. Máš jediný doložený údaj: pracovník se u kroku 4 zeptal, který z obou kódů má porovnat. O odpovědi ani konečném výsledku nic nevíš.

Klíč a vysvětlení

Zapiš: „U kroku 4 se P01 zeptal, který z obou kódů má porovnat. Odpověď moderátora a konečný výsledek nejsou zaznamenány.“ Závěr o pochopení neuváděj. Nevyplňuj chybějící průběh pravděpodobným příběhem. Otevřenou otázkou je, zda krok dostatečně odlišuje kód výtisku a identifikátor rezervace.

Poctivě označená mezera je pro revizi užitečnější než domyšlený úspěch. Jeden pozorovaný průchod navíc dokládá jen zaznamenané podmínky. Úspěch na základní sadě sám neověří neznámý stav, chybný štítek ani jiného nováčka. Tyto hranice patří do závěru testu.

Teď spoj celou kapitolu

Tvůj cíl

Rozkreslíš tři různé výklady jedné instrukce, určíš chybějící rozhodnutí a napíšeš ověřitelnou opravu. Úkol splníš, když tvůj postup přiřadí každou modelovou knihu ke správnému místu, zabrání použití nesprávného štítku a výslovně řeší neznámý stav. Připravíš také záznam, podle kterého později ověříš samostatné provedení s nováčkem.

Zadání

Vytvoř první složku svého projektu se čtyřmi součástmi: původní instrukcí, vlastním diagramem, revidovaným postupem a prázdným ověřovacím protokolem. Zachovej původní větu beze změny a revizi označ vlastním jednoznačným číslem.

Nejdřív projdi základní sadu R-104 = No hold, R-205 = Hold: H-205, R-309 = No hold. Ke každé knize napiš ověření, cílové místo a potřebný štítek. Potom základní stav obnov a proveď dvě samostatné obměny na papíře: v první má R-309 stav Status unavailable; ve druhé obrazovka správně ukazuje R-205/H-205, ale vytištěný štítek nese R-205/H-999. Ostatní údaje se nemění.

Pro každý průchod také sestav bilanci předmětů. Na začátku jsou tři knihy; na konci musí být každá doložená právě na jednom ze tří určených míst. Štítky eviduj samostatně. Zkontroluj, zda konečný počet knih sám dokazuje správnost postupu. Připiš jednu chybu, kterou prosté počítání neodhalí.

Nakonec napiš přesné zadání budoucího testu a tři kritéria úspěchu. Skutečného účastníka ani výsledky si nevymýšlej. Pokud už můžeš s dobrovolným nováčkem bezpečně vyzkoušet papírový model, zaznamenej skutečný průběh odděleně. Jinak dokument poctivě označ „test připraven, dosud neproveden“.

Jak připravíš svůj výstup

Nejdřív napiš výchozí sadu a označ, kterou obměnu právě řešíš. Pro každý výtisk zachovej samostatný záznam: přečtený kód, známý stav, případný štítek, cílové místo a důvod. Chybu údaje neukrývej za obecné „nelze dokončit“. Pojmenuj, co se nepodařilo ověřit a komu případ předáš.

Položka v záznamu	Co z ní musí být poznat
Výtisk a stav	Pracuješ se správným kusem a neodhadl jsi chybějící odpověď.
Štítek	Které dva údaje porovnáváš a jak oddělíš neplatný výstup.
Konec větve	Kde skončí kniha a co ještě přebírá vedoucí.

Řešení čti až po vlastním pokusu. Nezjištěné údaje označ jako otevřené otázky.

Porovnej a vysvětli rozdíl

Základní sada: po ověření shody kódů skončí R-104 a R-309 na RETURN TO SHELVES bez štítků. R-205 skončí na HOLD PICKUP se štítkem R-205/H-205. Platný štítek je jediný a zůstává u odpovídající knihy.

První obměna: R-309 patří do NEEDS REVIEW se záznamem nedostupného stavu a předáním vedoucímu směny. Ostatní dvě knihy projdou původními větvemi. Druhá obměna: R-205 patří do NEEDS REVIEW; štítek R-205/H-999 nejdřív označ VOID a potom odlož do VOID SLIPS. Zapiš neshodu rezervace a předej případ. Shodný kód výtisku nevyrovná rozdílný identifikátor rezervace; ruční přepis štítku model nepovoluje.

Bilance knih je v základním průchodu dvě na RETURN TO SHELVES a jedna na HOLD PICKUP. V první obměně je jedna na každém ze tří míst. Ve druhé jsou dvě na RETURN TO SHELVES a jedna v NEEDS REVIEW. Ve všech případech součet zůstává tři. Samotný součet však neodhalí například záměnu R-104 a R-205 mezi vozíky. Potřebuješ počet i přiřazení identifikátoru ke správnému cíli.

Použitelné zadání testu zní: „Pomocí tohoto návodu roztřiď připravené knihy.“ Kritéria se vztahují ke správnému cíli každé knihy, shodě všech použitých štítků a samostatnému provedení bez nápovědy. Pro obměny přidej správné odložení knihy, vyřazení chybného štítku a předání problému. U každého kritéria si nech políčko pro konkrétní důkaz; samotné zaškrtnutí bez záznamu nedovolí později rozhodnutí přezkoumat.

Proč toto řešení obstojí

Zkontroluj svůj výstup proti modelové kartě, ne proti tomu, jak plynule se čte. Diagram a text musí vést ke stejným výsledkům i při výjimce. Ke složitému diagramu připoj dostupný textový popis jeho rozhodnutí; krátký alternativní text má obraz označit a nasměrovat k úplnému vysvětlení. [4] V této kapitole jej tvoří popsané průchody a postup. Dovednost prokážeš shodou pravidel, kroků, obrazu a ověření, nikoli počtem opravených slov.

Zdroje kapitoly

[1] https://developers.google.com/style/procedures

[2] https://developers.google.com/style/sentence-structure

[3] https://digital.gov/resources/how-conduct-usability-test

[4] https://www.w3.org/WAI/tutorials/images/complex/

Obecné zdroje podporují způsob psaní a ověřování. Knihovní údaje a modelové karty jsou původní výukové zadání.

KAPITOLA 02

Kdo bude podle návodu pracovat

Sestavíš stručný profil konkrétního uživatele, jeho úkolu a pracovního prostředí.

Člověk umí obsluhovat knihovní systém, ale nastoupil na jiné pracoviště. Co potřebuje zjistit, aby správně předtřídil výtisk R-205?



2.1 Role a skutečný úkol

Nejdřív odhadni

Vyber vhodnější začátek přípravy návodu: „Píšu pro zaměstnance knihovny“, nebo „Píšu pro člověka, který poprvé samostatně předtřídí již vrácené výtisky“. Napiš, kterou důležitou informaci ještě neposkytuje ani druhá věta.



Obraz 2.1 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Rozhodující je slovo „předtřídí“. Vrácení už bylo zapsáno. Čtenář má určit další místo pro konkrétní výtisk; nemá znovu zapisovat vrácení ani měnit rezervaci.

Pokračujeme ve smyšlené americké knihovně z první kapitoly. R-104, R-205 a R-309 jsou kódy jednotlivých knižních výtisků. H-205 označuje rezervaci. Názvy míst a všechny zdejší pracovní podklady patří pouze tomuto výukovému modelu. Nevydáváme je za pravidla skutečné knihovny ani za výsledky výzkumu jejích zaměstnanců.

Profesní označení ti pomůže najít první okruh čtenářů. Samo neříká, jak dobře někdo zná místní rozhraní, konkrétní zařízení nebo rozhodnutí v postupu. Google v kurzu technického psaní doporučuje posuzovat potřebné znalosti vzhledem k úkolu a dosavadní zkušenosti čtenáře. [1] Proto se ptej na činnost: Co člověk dostane? Co s tím udělá? Jak pozná dokončení?

Nováček může být zkušený knihovník na nové pobočce. Technik může rozumět síti a přitom poprvé nastavovat určitý přístroj. Pracovník podpory může výborně jednat se zákazníky a neznat nový formulář.

2.1 Od detailu k použití

Popiš konkrétní mezeru ve znalostech. Věk, záliby nebo vymyšlený osobnostní profil ti nevysvětlí, kterou informaci máš do návodu doplnit.

K úkolu připoj počáteční a konečný stav. V našem případě začínáš s výtiskem, jehož vrácení je už zaevidované. Končíš jeho umístěním podle ověřených údajů, případně předáním k posouzení. Vymezení rozsahu pomáhá udržet dokument u jeho skutečného účelu. [2] Když rozsah neudržíš, můžeš přidat krok, který čtenář nemá provádět.

Vyřešený příklad

První podklad si pojmenuj K2-A: karta úkolu. V tomto cvičení stanoví: „Pracovník předtřídění přebírá výtisky po zapsání vrácení. Porovná kód výtisku s kódem výtisku na obrazovce. Při neshodě předá výtisk do NEEDS REVIEW a zapíše neshodu pro vedoucího; v běžném třídění tohoto výtisku dál nepokračuje. Při shodě výsledek No hold znamená RETURN TO SHELVES bez štítku. Výsledek Hold: H-205 u R-205 vyžaduje správný štítek s párem R-205/H-205 a místo HOLD PICKUP. Nejasnosti předává vedoucímu přes NEEDS REVIEW.“

Z karty vytvoříš profil: „Návod použije zaměstnanec pověřený předtříděním, který tento místní postup dosud samostatně neprováděl. Potřebuje rozlišit kód výtisku a identifikátor rezervace, vybrat odpovídající větev a poznat, kdy práci na výtisku předat dál.“ Zatím netvrdíš, že člověk tyto dovednosti má. Zaznamenáváš, které bude potřebovat.

Doplň hranici: „Postup začíná po evidenci vrácení. Nezahrnuje změnu rezervace, opětovnou evidenci vrácení ani vlastní zakládání do regálů.“ Poslední rozlišení je důležité: místo RETURN TO SHELVES je v tomto modelu cílem předtřídění, nikoli pokynem opustit stanoviště a založit knihu.

Zkus obměnu

Píšeš první příručku k modelové tiskárně. Jeden člověk ji zapojuje, druhý pouze mění papír. Přepiš společný profil „běžný uživatel tiskárny“ na dva profily. U každého uveď úkol a znak dokončení.

Klíč a vysvětlení

Profil A: člověk pověřený prvním zprovozněním konkrétní tiskárny; úkol končí úspěšným provedením předepsané ověřovací stránky. Profil B: pracovník doplňující určený zásobník; úkol končí správně vloženým povoleným papírem a stavem připravenosti podle dokumentace zařízení. Přesné úkony doplníš až z podkladů výrobce.

Každý profil vede k jiné přípravě a jinému rozsahu textu. Označení „běžný“ tyto rozdíly schovávalo. Správné jsou i jiné formulace, pokud nerozšiřují oprávnění a mají pozorovatelný konec.

2.2 Znalosti a oprávnění

Nejdřív odhadni

Čtenář se dokáže přihlásit a na obrazovce vidí rezervaci H-205. Můžeš do jeho profilu zapsat, že umí rezervaci upravit a smí to udělat? Rozděl odpověď na schopnost, dostupnost funkce a pověření.



Obraz 2.2 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Přihlášení dokládá přístup k účtu. Zobrazený údaj dokládá, co účet v dané chvíli ukázal. Ani jedno samo nepotvrzuje dovednost změnit rezervaci nebo oprávnění takovou změnu provést.

U každého předpokladu napiš, co přesně vyžaduješ. „Umí s počítačem“ nahraď činností, například „porovná kód fyzického výtisku s kódem na obrazovce“. „Má přístup“ upřesni potřebnou funkcí. „Je proškolený“ doplň tím, co dané školení pokrývalo. Potom můžeš hledat důkaz vztahující se právě k požadované činnosti.

Doklad, že postup určitou dovednost potřebuje, není doklad, že ji konkrétní člověk ovládá. Karta úkolu může vyžadovat porovnání dvou identifikátorů. Schopnost čtenáře provést porovnání zůstává otevřená, dokud ji vhodně neověříš. V tabulce proto odděl sloupce „požadavek a jeho zdroj“ a „co víme o uživateli“.

2.2 Od detailu k použití

Připrav potřebné informace před prvním krokem. Google ve svých pravidlech pro postupy doporučuje zajistit, aby měl čtenář předem údaje potřebné k přípravě. [3] V praxi autora to znamená uvést potřebný účet, podklady nebo pomůcky včas. Člověk nemá zjistit chybějící oprávnění až poté, co rozpracuje úkol.

Znalost je možné doplnit vysvětlením a cvičením. Chybějící pověření samotný návod nenahradí. Pokud má změnu udělat vedoucí, popiš předání vedoucímu. U návodu pro podporu obdobně rozliš člověka, který zjistí stav požadavku, a člověka, který smí změnit nastavení služby.

Vyřešený příklad

Přidej modelový podklad K2-B: karta oprávnění. Pro roli předtřídění dovoluje zobrazit údaje výtisku a získat správný štítek rezervace. Nedovoluje měnit rezervace. Je to součást zadání cvičení, nikoli záznam kontroly skutečného účtu. Z K2-A a K2-B vytvoříš tři doložené požadavky.

První: pracuješ s výtisky po zapsání vrácení; doklad K2-A. Druhý: postup vyžaduje porovnání kódu výtisku a údajů rezervace; doklad K2-A. Třetí: pracovní role potřebuje dostupné zobrazení údajů a získání správného štítku; doklad K2-B. U druhého řádku připiš: „Schopnost konkrétního čtenáře dosud neověřena.“ U třetího: „Funkčnost konkrétního pracoviště dosud neověřena.“

Pro R-205 je předepsaný pár R-205/H-205. Když správný štítek nelze získat, výtisk patří do NEEDS REVIEW a vznikne záznam pro vedoucího. Chybný štítek označíš VOID a odložíš do VOID SLIPS. Oprávnění pracovat se štítkem ti nedává právo přepsat rezervaci tak, aby se shodovala s chybným výtiskem štítku.

Zkus obměnu

V podkladech podpory stojí: „První linie smí číst stav požadavku a předat ho specialistovi.“ Autor přidal krok „Změň prioritu na nejvyšší“. Co zapíšeš do profilu a co opravíš v návrhu?

Klíč a vysvětlení

Zjištění: dokumentované oprávnění první linie pokrývá čtení a předání. Otevřená otázka: kdo a za jakých podmínek smí změnit prioritu? Nepodložený krok z návrhu stáhni k dořešení s vlastníkem procesu. Pokud je požadované předání doložené, rozpracuj je podle platného pravidla.

Nedostatek podkladu nevyřešíš sebejistým slovesem. Oprava zachovává skutečně doloženou pracovní roli a pojmenovává rozhodnutí, které musí doplnit odpovědný vlastník.

2.3 Podmínky na místě

Nejdřív odhadni

Návod se ti dobře čte na velkém monitoru. Pracovník má u třídicího vozíku jen vytištěnou kartu a musí odkládat knihu, aby ji otočil. Kterou podmínku použití potřebuješ prověřit dříve než vzhled titulku?



Obraz 2.3 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Potřebuješ vědět, jak člověk při práci dosáhne na příslušný krok a jak po přerušení znovu spojí knihu, obrazovku a správný štítek. Samotná čitelnost textu na tvém monitoru to nedokládá.

Pracovní prostředí popiš prostřednictvím omezení úkolu. Zaznamenej dostupné zařízení, polohu návodu, možnost ovládání, přerušování a způsob rozlišení rozpracované věci. Neshromažďuj podrobnosti jen proto, že patří do obvyklé šablony. Každá položka má ovlivnit konkrétní rozhodnutí v návodu nebo otázku pro další ověření.

Přístupnost začíná už výběrem informací o použití. Microsoft doporučuje pro obecné instrukce slovesa nezávislá na jediném způsobu vstupu. [4] Formulace „zvol“ může zahrnout klávesnici i jiné ovládání. Pokud úkol potřebuje určitý způsob, popiš jej přesně. Obecné sloveso však samo nezaručí, že je daná funkce skutečně dostupná.

2.3 Od detailu k použití

Nehádej způsob práce podle vzhledu člověka nebo názvu jeho obtíží. Ptej se, co při konkrétním úkolu používá a co mu brání v pokračování. W3C upozorňuje, že zkušenost jednoho člověka s postižením nelze zobecnit na všechny ostatní a že zapojení uživatelů doplňuje odborné hodnocení přístupnosti. [6]

Technik u zařízení může číst dokument na telefonu, zatímco autor jej kontroloval na monitoru. Pracovník podpory může přepínat mezi hovorem a záznamem požadavku. V obou případech potřebuješ prověřit, zda najde správné místo a pozná stav rozpracované práce. Délku návodu rozhoduj podle takto popsaného použití.

Vyřešený příklad

Modelový podklad K2-C je plán stanoviště: počítač, čtečka kódů, tiskárna štítků a tři označená místa pro knihy. Jmenují se RETURN TO SHELVES, HOLD PICKUP a NEEDS REVIEW. Zvláštní odkládačka VOID SLIPS slouží chybným štítkům. Plán také vyhrazuje místo pro kartu postupu. Nedokládá její čitelnost ani skutečnou dostupnost nástrojů.

Do profilu zapíšeš: „Návod se používá při manipulaci s jednotlivými výtisky. Označení cílů se musí shodovat s K2-C. Pracovník potřebuje porovnat fyzický kód s obrazovkou a případným štítkem.“ Odhad přidáš odděleně: „Karta na stanovišti by mohla zkrátit hledání větve.“ Otázka zní: „Dokáže ji uživatel najít a přečíst v místě skutečné práce?“

K budoucímu ověření připrav situaci: člověk řeší R-205 a musí práci přerušit před přiložením štítku. Sleduj, zda po návratu správně znovu spojí výtisk a štítek. Nevkládej do protokolu výsledek předem. Pokud se potvrdí potřeba označit rozpracovaný výtisk, konkrétní opatření musí odpovídat schválenému procesu.

Zkus obměnu

V návrhu karty je věta „Polož knihu do zelené přepravky vpravo“. K2-C uvádí pojmenovaná místa, ale barvy ani rozmístění negarantuje. Navrhni opravu pro výtisk s údajem No hold.

Klíč a vysvětlení

„Pokud údaj odpovídajícího výtisku zní No hold, odlož výtisk bez štítku na místo označené RETURN TO SHELVES.“ Před použitím ověř, že je toto označení na stanovišti přítomné a pro pracovníka dostupné. Pokud označení chybí nebo je nemůžeš jednoznačně přiřadit, předtřídění nezačínej a předej problém vedoucímu.

Název cíle je doložený podkladem. Barva a směr byly autorovy předpoklady. Opravená věta má jasnou podmínku a nezávisí na poloze čtenáře vůči vozíku.

2.4 Co zatím nevíš

Nejdřív odhadni

Zařaď výroky: „K2-B dovoluje získat štítek“, „Nový pracovník správně rozliší R-205 a H-205“ a „Bude mít u vozíku dostupný návod?“ Který je zjištění o podkladu, který odhad a který otevřená otázka?

Odděl zjištění, odhad a otevřenou otázku

VÝROK	STAV	DALŠÍ KROK
„K2-B dovoluje získat štítek.“	**ZJIŠTĚNÍ O PODKLADU**	Ověřit funkčnost účtu na místě.
„Nováček rozliší R-205 a H-205.“	**ODHAD**	Připravit úkol bez nápovědy.
„Najde pracovní kartu?“	**OTEVŘENÁ OTÁZKA**	Pozorovat při práci.

Modelová evidence určuje další ověření. Neobsahuje výsledky skutečného testu.
VÝUKOVÝ MODEL

Obraz 2.4 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Rozhodující je dosah důkazu. Karta oprávnění dokládá předepsanou možnost; není záznamem výkonu člověka. Otazník zase neznamená chybu autora, pokud otázka dostane způsob ověření a vlastníka.

Používej tři jednoduchá označení. ZJIŠTĚNÍ obsahuje výrok, jeho zdroj a rozsah platnosti. ODHAD je zatím nepotvrzené vysvětlení nebo očekávání. OTEVŘENÁ OTÁZKA říká, jaký údaj chybí. Vedle otázky napiš, kdo jej zjistí a před kterým rozhodnutím. Tato evidence je pracovní pomůcka učebnice, nikoli univerzální certifikační metoda.

U tvrzení ze slovního sdělení zachovej jeho povahu. Když někdo řekne, že zvládá číst štítky, máš jeho vyjádření. Nemáš ještě pozorování správného přiřazení štítku v daném postupu. Neznamená to nedůvěru k člověku. Potřebuješ jen vědět, které rozhodnutí můžeš tímto druhem podkladu podpořit.

Otevřené otázky pořaď podle důsledku chybné odpovědi.

2.4 Od detailu k použití

Nejasné pověření k zásahu řeš před napsáním příslušného kroku. Umístění doplňujícího rámečku můžeš upravit při zkoušce sazby. Stav „neověřeno“ udržuj viditelný, dokud nezískáš odpovídající podklad. Nezmizí tím, že se stejný odhad několikrát objeví v textu.

Digital.gov doporučuje zkoušet porozumění už během přípravy a po úpravě test opakovat. [5] Krátký úryvek můžeš nechat vysvětlit vlastními slovy; u pracovního postupu potřebuješ také sledovat provedení úkolu. Zde připravuješ otázky a kritéria. Skutečný pokus s nováčkem teprve uskutečníš v závěrečném projektu.

Vyřešený příklad

V základním zadání mají R-104 a R-309 údaj No hold. Ve variantě z konce první kapitoly se údaj R-309 mění na Status unavailable. Zjištění pro tuto variantu zní: „Cvičení neposkytuje použitelný stav R-309.“ Nezapisuj „R-309 nemá rezervaci“ jen proto, že tak vypadal základní příklad.

Pracovní rozhodnutí plyne z modelového pravidla: R-309 jde do NEEDS REVIEW a vedoucí dostane záznam nejasnosti. Otevřená otázka pro autora profilu zní: „Pozná nový pracovník, že nedostupný stav není No hold?“ Způsob ověření: předložit variantu bez nápovědy a zaznamenat jeho volbu i vysvětlení. Výsledek zatím neznáme.

Druhý řádek evidence se týká R-205: „Pracovník podle vysvětlení pravděpodobně rozliší kód výtisku a rezervaci“ označíš ODHAD. K potvrzení připrav porovnání výtisku a štítku se záměrnou neshodou. Zapisovat budeš skutečné kroky, potřebnou pomoc a rozhodnutí. Předem vytvořený správný klíč zůstává oddělený od budoucího pozorování.

Zkus obměnu

V modelovém požadavku podpory zákazník píše: „Nenašel jsem potvrzení.“ Autor z toho vyvodí, že zpráva nebyla odeslána a zákazník nezná e-mail. Rozděl informace na zjištění, odhad a otázku.

Klíč a vysvětlení

Zjištění: zákazník uvádí, že potvrzení nenašel. Odhad: zpráva možná nebyla odeslána; to musí ověřit dostupný záznam systému. Otázka: kde a jak zákazník potvrzení hledal a jaký výsledek ukazuje záznam doručení? Výrok o neznalosti e-mailu nemá podklad; do profilu ho nezapisuj.

Popis potíže může mít více vysvětlení. Dobrá otázka pomůže rozlišit další postup. Nálepka připsaná člověku naopak nepřináší informaci, podle níž bys opravil návod.

Teď spoj celou kapitolu

Tvůj cíl

Sestavíš stručný profil konkrétního uživatele, jeho úkolu a pracovního prostředí. Doložíš tři předpoklady postupu a u každého důležitého tvrzení odlišíš zjištění, odhad a otevřenou otázku. Neověřenou schopnost člověka označíš jako neověřenou.

Zadání

Sestav jednu stránku nazvanou Profil uživatele a podmínek. Použij modelové podklady K2-A, K2-B a K2-C. Uveď konkrétní pracovní roli, spouštěč úkolu, vstup a konec. Připoj tři předpoklady s dokladem, jednu podmínku na místě, dva odhady nebo otevřené otázky a návrh jejich ověření. Zapiš také, kterou činnost návod nepokrývá.

Potom si vyber vlastní nízkorizikový úkol technika, autora příručky nebo pracovníka podpory. Vytvoř stejný profil. Pokud pro některý předpoklad nemáš podklad, ponech jej jako otázku. Prázdné místo neopravuj vymyšleným školením, záznamem testu ani domněnkou o typickém uživateli.

Než nahlédneš do klíče, označ v obou profilech jednu větu, která přímo změní obsah návodu. Vysvětli jak. Jestli žádnou nenajdeš, profil je pravděpodobně příliš obecný. Formulace „návod pro všechny zaměstnance“ sama neurčuje, co máš vysvětlit nebo ověřit.

Jak připravíš svůj výstup

Odděl tři části profilu: potvrzené požadavky úkolu, doložené údaje o konkrétním čtenáři a otevřené otázky. Ke každému tvrzení připoj zdroj nebo způsob, kterým je teprve ověříš. Přídavné jméno jako „zkušený“ či „pečlivý“ nenahrazuje konkrétní doklad.

Část profilu	Kontrolní otázka
Čtenář a úkol	Kdo má dokončit kterou činnost a v jakém prostředí?
Předpoklady	Které tři požadavky skutečně plynou ze zadání?
Nejistoty	Co zatím nevíš a jak to zjistíš před použitím návodu?

Řešení čti až po vlastním pokusu. Nezjištěné údaje označ jako otevřené otázky.

Porovnej a vysvětli rozdíl

Vzor pro knihovnu: „Profil K2, pracovní návrh. Uživatel: zaměstnanec pověřený předtříděním, který dosud samostatně nepoužíval tento místní postup. Spouštěč: převezme jednotlivý výtisk po evidenci vrácení. Konec: správné předtřídění podle údajů, nebo doložené předání nejasnosti vedoucímu.“

„Předpoklad 1: vrácení je již zapsáno; doklad K2-A. Předpoklad 2: úkol vyžaduje rozlišení kódu výtisku a rezervace; doklad K2-A, schopnost čtenáře dosud neověřena. Předpoklad 3: role smí zobrazit údaje a získat správný štítek; doklad K2-B, funkčnost na konkrétním pracovišti dosud neověřena.“

„Podmínka: pracovní místa nesou označení z K2-C a karta postupu musí být při práci dostupná. Otázka A: rozliší uživatel R-205 a H-205? Autor připraví porovnání správného a neshodného páru; odpověď zjistí před schválením textu. Otázka B: naváže po přerušení na správný výtisk? Autor připraví pozorování práce na stanovišti. Do uskutečnění obou pokusů ponechá stav neověřeno.“

„Rozsah: návod nevede ke změnám rezervací ani k nové evidenci vrácení.“ Věta o rozlišování identifikátorů přímo vyžaduje vysvětlení a příklad páru R-205/H-205. Otázka o přerušení určuje situaci pro budoucí zkoušku. Každá část profilu tedy má konkrétní použití.

Proč toto řešení obstojí

Vzor odlišuje pravidla modelu od poznání skutečného člověka. Tři předpoklady mají uvedený podklad, ale nedostupné důkazy o dovednosti zůstaly přiznané. Profil je hotový, když jiný autor pozná, komu píše, jaký úkol řeší, co musí předem doplnit a které tvrzení teprve ověří.

U vlastního úkolu mohou být odpovědi jiné. Zkontroluj jejich vazbu na doklady a pracovní rozhodnutí. Za neověřený předpoklad nepřiděluj automaticky neúspěch: správně pojmenovaná mezera je platný výsledek této kapitoly. Při předání napiš, kdo ji dořeší. Profil ukládej spolu s revizí návodu; při změně čtenářů, účtu nebo stanoviště znovu posuď jeho platnost.

Zdroje kapitoly

[1] https://developers.google.com/tech-writing/one/audience

[2] https://developers.google.com/tech-writing/one/documents

[3] https://developers.google.com/style/procedures

[4] https://learn.microsoft.com/en-us/style-guide/procedures-instructions/describing-interactions-with-ui

[5] https://digital.gov/guides/plain-language/test/

[6] https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/involving-users/

Obecné zdroje podporují způsob psaní a ověřování. Knihovní údaje a modelové karty jsou původní výukové zadání.

KAPITOLA 03

Úkol musí mít poznatelný konec

Převedeš neurčitý požadavek na jednoznačný úkol se vstupem, konkrétním výsledkem, kontrolou dokončení a zřetelnými hranicemi.

Instrukce říká „Doplň papír do tiskárny“. Nový kolega zasune papír, ale zařízení dál hlásí prázdný zásobník. Splnil úkol?



3.1 Činnost není výsledek

Nejdřív odhadni

Který výrok můžeš opravdu ověřit: „Seznam se s tiskárnou“, „Doplň papír“, nebo „Po doplnění předepsaného papíru do zásobníku 2 vytiskni jednu ověřovací stránku“? U třetí věty pojmenuj ještě chybějící podmínku.



Obraz 3.1 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Výsledek nemusí nastat jen proto, že proběhla činnost. Pozorovatel musí poznat výchozí stav, povolený zásah a zkoušku, jejíž výsledek lze doložit.

V běžném zadání bývá sloveso, které popisuje aktivitu, nikoli ověřitelnou změnu. „Obeznam se“, „zajisti“, „zkontroluj“ či „vyřeš“ neříkají, podle čeho jiný člověk rozpozná hotovou práci. Technické psaní nezačíná uhlazením stylu; začíná otázkou, jaká změna je skutečným cílem čtenáře. Dokumentace má sloužit konkrétnímu úkolu a předem známému publiku. [1]

Pro následující čtyři podkapitoly slouží výhradně smyšlené pracoviště městské knihovny v USA. Používá se cvičná tiskárna LP-7, zásobník 2 a papír označený A4-80. Jde o údaje výukové simulace, nikoli o existující model nebo doporučení pro konkrétní zařízení. Při skutečné tiskárně musí autor místo těchto hodnot použít přesný návod výrobce a místní provozní pravidla.

Slovo „doplnit“ je nedostatečné hned třikrát. Nevíme, kam papír patří; nevíme, zda je správného druhu; a nevíme, co prokazuje konečný stav.

3.1 Od detailu k použití

Jestliže pracovník papír jen vložil, nemůžeš z toho odvodit, že tiskárna zásobník rozpoznala. Jednorázově úspěšný tisk zase nemusí potvrzovat všechny jiné funkce zařízení. Přisuzuj důkazu pouze to, co skutečně měří.

Nezaměňuj výukový cíl s reklamním slibem. „Po kurzu ovládneš veškeré tiskárny“ není měřitelná dovednost. Naproti tomu „Na cvičném zařízení vybereš předepsaný zásobník, doplníš určený papír a doložíš úspěšný testovací výtisk“ je omezené, ale ověřitelné. Microsoft ve stylových pravidlech požaduje kroky se zřetelnými činnostmi a s dostatečně popsaným prostředím. [2]

Vyřešený příklad

Karta K3-A stanoví modelový požadavek: tiskárna LP-7 má být před otevřením knihovny připravená pro tisk běžných interních formulářů. Používá zásobník 2, pro cvičení je připraven papír A4-80 a předepsaným ověřením je jedna jednostránková testovací úloha z místní obrazovky, která odebírá papír ze zásobníku 2. Pro postup nepředpokládáme rozebírání zařízení ani zásahy do administrátorského nastavení.

Ve verzi „Doplň papír“ čtenář nepozná, zda skončil. V opraveném cíli píšeme: „Po vložení určeného papíru A4-80 do zásobníku 2 ověř, že se na cvičné tiskárně LP-7 nezobrazuje hlášení o prázdném zásobníku a že jednorázový testovací výtisk ze schválené úlohy vyšel bez chyby.“ Tato věta dává výsledek pro konkrétní cvičení; není předstíráním servisního testu všech částí tiskárny.

Všimni si nepřekročitelné mezery. Pokud podklad K3-A neudává bezpečné otevření zásobníku, orientaci papíru nebo cestu k testovací úloze, nesmí autor tyto kroky vydedukovat z obrázku. Označí je jako „ověřit s vlastníkem postupu“ a do provozu nevypustí neúplný návod. Jednoznačný cíl je nutný, ale sám o sobě nestačí k bezpečnému provedení.

Zkus obměnu

Představ si, že píšeš návod pro pracovníka podpory: „Vyřeš uživatelův požadavek“. Přepiš tento cíl pro jednotlivou žádost o potvrzení, zda je uživatelský účet aktivní. Rozhodni, zda čtenář smí účet změnit.

Klíč a vysvětlení

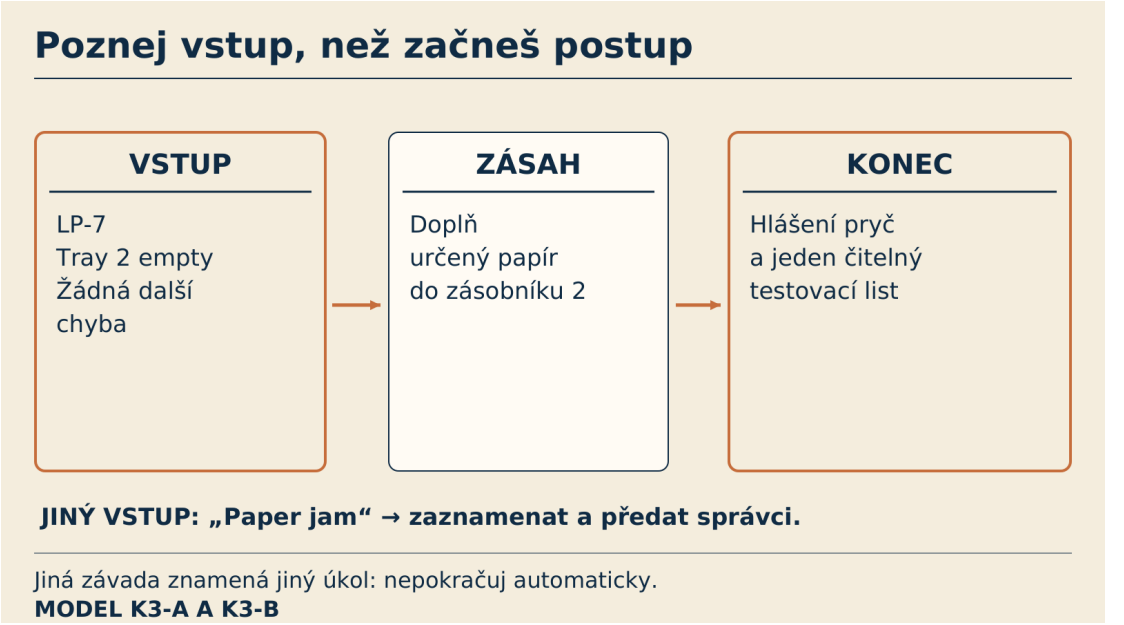
„Na schválené stránce podpory otevři uvedený identifikátor účtu, přečti jeho aktuální stav a do tiketu zapiš přesný zjištěný stav i čas kontroly; pokud účet nelze dohledat, předej tiket určené druhé linii.“ Změnu účtu neuváděj, protože zadání ji nepovoluje.

Zjištění stavu a jeho doložení jsou pozorovatelný výstup. „Vyřešení“ mohlo mylně zahrnout změnu oprávnění. Předání neověřeného případu je rovněž definovaný konečný stav, pokud ho proces stanoví.

3.2 Vstupní a koncový stav

Nejdřív odhadni

Papír ve správném zásobníku už leží, ale tiskárna čeká na chybu zaseknutého listu. Má autor začít krokem „Doplň papír“? Urči, zda se změnily vstupní podmínky, nebo požadovaný konec.



Obraz 3.2 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Vstupní podmínka určuje, kdy je postup platný. Při jiném počátečním stavu se stejný krok může stát zbytečným, nedostatečným nebo nebezpečným.

Přenes představu o úkolu z poznámek do dvojice pozorovatelných stavů. Vstup popisuje zařízení, dokumenty, oprávnění a místo na začátku. Výstup popisuje, co se změnilo a jak to lze poznat. Mezi nimi je záměrně jen ta práce, kterou má pokrýt jeden návod. Takové vymezení zabraňuje, aby se při každé výjimce přidával libovolný nový úkon.

Pro K3-A je výchozím stavem dostupná cvičná LP-7, pracovník s povoleným přístupem, vybraný zásobník 2 a hlášení „Tray 2 empty“. Sada A4-80 je připravená. Předpokládáme, že zařízení nehlásí jinou závadu. Pokud některý předpoklad není splněn, postup doplňování papíru se nepoužije a správným výsledkem je předání problému stanovenému správci.

3.2 Od detailu k použití

Koncem úkolu není „pracovník zavřel zásobník“. Je jím prokazatelně správný konečný stav: tiskárna nehlásí prázdný zásobník 2 a vytiskla jediný předepsaný test. Karta evidence K3-B uvádí dvě možné větve. Úspěch: kontrolní stav a test jsou oba vyhovující. Neshoda: test se nezdaří nebo trvá chybové hlášení; pracovník zaznamená stav a úkol předá bez pokusu o neschválenou opravu.

Při návrhu návodu proto vedle fotografie zařízení ukaž i dva krátké popisy: „Před zahájením“ a „Po dokončení“. Nezamlčuj, že snímky představují výukový model. Srovnání snímků je užitečné, ale samo nemusí doložit interní stav systému. Důkaz z obrazovky a testovací výstup jsou v zadání K3-A silnější než vizuální dojem z otevřeného zásobníku.

Vyřešený příklad

Vezměme modelový průchod P1. LP-7 před zásahem hlásí „Tray 2 empty“; viditelný zásobník 2 je podle schváleného postupu přístupný. Pracovník vloží určenou sadu A4-80, zavře zásobník podle místních pokynů a spustí připravený test. V evidenci je „hlášení zrušeno; testovací výtisk čitelný; úkol dokončen“. Zapisujeme pouze to, co model výslovně stanoví.

Průchod P2 se liší v jediném údaji: tiskárna ukazuje „Paper jam“. Takový stav není v podmínkách K3-A. Návod neříká, že se má papír za každou cenu doplnit. Správný záznam je „mimo vstupní podmínky; postup neproveden; předáno správci zařízení“. Autor nesmí při psaní zaměnit „není hotovo“ za „neúspěch čtenáře“, když použil dokument v situaci, pro kterou nebyl určen.

Jestliže je v zásobníku již vhodný papír a předepsaný test vyjde, nemusí se provádět žádná manipulace. Cíl stanovuje stav, nikoli povinnost vykonat zbytečný pohyb. Tím lze šetřit čas i omezovat riziko.

Zkus obměnu

Nový zaměstnanec má návod „Zálohuj konfiguraci aplikace“. Soubor se vytvořil, ale nikdo nezkusil jeho čitelnost. Napiš jednu vstupní a dvě koncové podmínky, aniž bys tvrdil, že jsi zálohu obnovil.

Klíč a vysvětlení

Vstup: uživatel má povolený přístup k určenému exportu a zná schválené úložiště. Koncový stav 1: export existuje na určeném místě pod jednoznačným názvem. Koncový stav 2: lze jej otevřít schváleným kontrolním nástrojem a evidence obsahuje výsledek kontroly. Obnova konfigurace je samostatná zkouška, nelze ji odvozovat z existence souboru.

Zkouška čitelnosti dokládá omezenou vlastnost výstupu. Neprokazuje úplnou obnovitelnost. Rozlišení chrání autora před slibem, který jeho postup vůbec netestoval.

3.3 Kritérium úspěchu

Nejdřív odhadni

Pracovník tiskárnu doplnil a jednou stiskl „Test“. Na stole leží prázdný list. Znamená to splněno? Navrhni soupis pozorování, který vyloučí dohad.



Obraz 3.3 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Kritérium není krok postupu. Je to pravidlo, které rozhodne, zda výsledek splňuje zadání; musí být konkrétní, kontrolovatelné a v mezích přiděleného oprávnění.

Příliš neurčité kritérium „funguje správně“ posuzují dva lidé různě. Někdo přijme, že dioda svítí; jiný vyžaduje tisk všech funkcí. Při předání návodu proto napiš, co se má ukázat, kde to pozorujeme a co se zapíše. Kritérium úspěchu funguje jako smlouva mezi autorem, čtenářem a vlastníkem procesu. Není to slib, že mimo popsaný úkol nemůže nastat chyba.

Karta K3-C pro naše cvičení vymezuje tři položky: na LP-7 není po doplnění hlášení „Tray 2 empty“; z místní schválené testovací úlohy vyšel jediný list s čitelným zkušebním znakem „LIB-TEST“; záznam obsahuje datum, identifikátor LP-7 a závěr „OK“ nebo „PŘEDÁNO“. Slovo LIB-TEST patří výukovému zadání; skutečná tiskárna může mít úplně jiný test. K3-C se tedy nikdy nesmí bez ověření kopírovat do reálného návodu.

Zaškrtávací políčka mají smysl tehdy, když spojují splněnou podmínku s podkladem. Označení „hotovo“ bez důkazu je jen stavová etiketa.

3.3 Od detailu k použití

Když existují dvě nezávislé podmínky, nesmíš je sloučit do dojmu „asi v pořádku“. První kontroluje hlášení zařízení, druhá skutečný viditelný výstup. Podle Google je vhodné v postupech rozdělovat akce a uvádět prostředí, v němž se provádějí. [3]

Pro posouzení návrhu si připrav zkušební příklady s dobrým i špatným výsledkem. Správně navržený test nepřijme prázdnou stránku jako „čitelné LIB-TEST“, nepřijme úspěšný tisk z jiného zásobníku jako důkaz připravenosti zásobníku 2 a nezamění lidskou pomoc při testu za samostatné zvládnutí. Nejde zatím o pozorování skutečných uživatelů; popisujeme ověřovací pravidla a modelová data.

Vyřešený příklad

Modelový protokol K3-D obsahuje tři řádky. Řádek A: hlášení „Tray 2 empty“ zmizelo, na listu je čitelný LIB-TEST, identifikátor LP-7 je zapsán; stav „OK“. Řádek B: hlášení zmizelo, ale list je prázdný; stav „PŘEDÁNO“, protože druhé kritérium nesplněno. Řádek C: list s LIB-TEST vyšel z náhradní tiskárny, ale LP-7 stále hlásí prázdný zásobník; stav „PŘEDÁNO“. Pokud model neurčuje další opravu, návod ji nemá improvizovat.

V reálném testu bys připravil úlohu, sledoval pokus čtenáře a zaznamenal překážky bez nápovědy. Digital.gov doporučuje použitelnost obsahu testovat jako celek s lidmi odpovídajícími cílovým čtenářům. [4] Zde jsme žádné účastníky neoslovili a výsledky A–C jsou pouze návrhovou simulací. Takové přiznání je přesnější než tabulka se smyšlenou „mírou úspěchu“.

Kritérium úspěchu má také hranici platnosti. Čitelný testovací list nevylučuje závadu jiného formátu nebo zásobníku. Napiš proto „ověřena zadaná testovací úloha“, ne „tiskárna bez závad“.

Zkus obměnu

Příručka má učit vytvořit novou složku v souborovém úložišti. Kritérium zní: „Práce dokončena, když je nová složka vidět.“ Co k němu doplníš, pokud dvě složky smějí mít podobné názvy?

Klíč a vysvětlení

„V požadovaném rodičovském adresáři existuje právě jedna nová složka s přesným schváleným názvem; pracovník její cestu zkopíruje do kontrolního záznamu.“ Při omylu s umístěním nebo názvem použij předem schválenou opravnou větev, nikoli neomezené mazání.

Pouhá viditelnost nic neříkala o umístění a přesném názvu. Přidané kritérium je ověřitelné, ale nevyžaduje neznámou správu oprávnění nebo bezpečnostní zásah.

3.4 Hranice návodu

Nejdřív odhadni

V cvičném postupu se po neúspěšném testu objeví rada „Otevři kryt tiskárny a vyčisti vnitřní mechanismus“. Neobsahuje ji karta K3-A ani žádné schválené servisní podklady. Necháš ji v návodu jako možnost?



Obraz 3.4 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Hranice určuje nejen, co návod pokrývá, ale i co vědomě nepokrývá. Při nepředvídané závadě je úplným výsledkem také bezpečně popsané předání odpovědné osobě.

Návod pro jednoho člověka a jeden úkol se nemá nenápadně proměnit v servisní knihu. Oprava tiskového mechanismu může vyžadovat jiné znalosti, jiná oprávnění i bezpečnostní postup. Autor, který překročí rozsah, zároveň přestává spoléhat na schválené zdroje. Google v kurzu technického psaní výslovně doporučuje napsat nejen předmět dokumentu, ale i související oblasti, které dokument nepokrývá. [1]

Ve výukovém modelu K3-A zahrnuje pouze běžné doplnění určeného papíru do zásobníku 2 a následné ověření. Mimo rozsah je odstraňování mechanických závad, otevření servisních krytů, instalace ovladačů, změna síťových nastavení a obnovování hesel. Nejde o tvrzení, že skutečná tiskárna má tyto funkce. Je to hranice autorského zadání.

3.4 Od detailu k použití

Pojmenuj bezpečnou reakci na neobvyklý stav. Pracovník neprovádí odhadovanou opravu; zaznamená identifikátor zařízení, přesný text hlášení a okolnost, v níž se problém projevil. Předá podklad kontaktní osobě podle místního procesu. Pokud existuje povinnost zařízení okamžitě přestat používat, musí ji vlastník postupu dodat z ověřené dokumentace. Nevymýšlej bezpečnostní pokyn z obvyklé kancelářské zkušenosti.

V téže kapitole rozliš hranici a předpoklad. „Návod se nepoužije při chybě Paper jam“ je hranice. „Na začátku je dostupný schválený test“ je předpoklad. „Při chybě zaznamenej stav a předej jej správci“ je výstup výjimečné větve. Tyto věty spolu souvisejí, ale nejsou zaměnitelné. Čtenář musí vědět, zda má pokračovat, zastavit, nebo práci předat.

Vyřešený příklad

Z původního návrhu „Doplň papír, vyřeš další potíže a otestuj celou tiskárnu“ vytvoříme krátkou kartu pro kontrolu vlastníkem procesu: Název: „Doplnění papíru do zásobníku 2 tiskárny LP-7“. Platí při hlášení „Tray 2 empty“ a bez jiné chybové události. Končí po požadovaném testu a záznamu. Nepokrývá opravu závad, nastavení tisku ani servisní údržbu.

Když hlášení po doplnění přetrvá, připíše pracovník do K3-D skutečný pozorovaný výsledek a předá zařízení odpovědnému správci. Neotevírá kryty jen proto, aby mohl v evidenci zaškrtnout „hotovo“. Hodnota dokumentace není v tom, že každá situace končí úspěchem; je v tom, že čtenář vždy rozpozná předepsaný další krok.

Před předáním k publikaci zkontroluj hranici na dvou protikladech. Případ s prázdným zásobníkem a bez jiné závady musí projít popsanou cestou. Případ s jiným chybovým hlášením musí skončit předáním. Pokud oba případy vedou do stejného bloku „vyřeš problém“, hranice chybí.

Zkus obměnu

V návodu pro helpdesk je věta: „Když zákazník nemůže změnit heslo, vypni mu dvoufaktorové ověření.“ Autor nemá záznam o oprávnění ani schváleném postupu. Co má udělat?

Klíč a vysvětlení

Ve větvi „obnovení hesla se nezdařilo“ ponech důkladný popis zjištěného chybového stavu a směrování k autorizované podpoře. Neschválenou změnu bezpečnostního nastavení vyřaď z návodu. Doplň jako otevřenou otázku vlastníkovi procesu, zda a kdy existuje povolené řešení.

Pokus vyřešit problém za každou cenu by mohl překročit pověření a ohrozit účet. Správná hranice není selhání návodu: chrání pracovníka a zachovává dohledatelnost.

Teď spoj celou kapitolu

Tvůj cíl

Převedeš neurčitý požadavek na jednoznačný úkol se vstupem, konkrétním výsledkem, kontrolou dokončení a zřetelnými hranicemi.

Zadání

Vytvoř na jediné stránce kartu K3-E nazvanou „Kdy je úkol dokončen“. Vycházej pouze z modelových podkladů K3-A až K3-D. Zapiš název jednoho úkolu, vstupní podmínky, jednu povolenou činnost, dvě nezávislé podmínky dokončení, ověřovací záznam a dvě výjimky, které nepatří do postupu. Ke každé výjimce přiřaď jednoznačný výstup předání. Poté napiš jeden odstavec pro skutečnou jednoduchou pracovní činnost podle podkladů, které máš k dispozici; netvrď, že jsi ji testoval s lidmi.

Samostatně projdi tři výukové scénáře: A — správný papír, bez chyby a čitelný test; B — hlášení „Paper jam“ už před zahájením; C — po doplnění prázdný testovací list. Ke každému napiš výsledek a jedinou větu, proč tak rozhoduješ. Urči, které údaje musí vlastník skutečného postupu ještě doložit.

Karta dokončení

Položka	Na co odpovíš
Vstup	Kdy je postup použitelný a kdy se nesmí zahájit?
Výsledek	Co musí být viditelné na výstupu?
Kontrola a výjimky	Čím výsledek ověříš a komu předáš neshodu?

Použij jen údaje z modelových karet. Skutečný uživatelský test zatím neproběhl.

Porovnej a vysvětli rozdíl

Vzor K3-E: „Úkol: Doplnit určený papír do zásobníku 2 cvičné tiskárny LP-7 a ověřit jednorázový tisk. Vstup: na LP-7 je hlášení Tray 2 empty, nejsou hlášeny jiné závady, pracovník je k úkonu pověřen, sada A4-80 i schválená testovací úloha jsou dostupné. Povolená činnost: doplnit papír podle vlastníkem ověřeného postupu. Dokončení: hlášení o prázdném zásobníku zmizelo a testovací list obsahuje čitelný LIB-TEST. Důkaz: datum, LP-7, obě kontroly a výsledek. Výjimka 1: jiné chybové hlášení již na vstupu — neprovádět úkon, zaznamenat a předat správci. Výjimka 2: některá kontrola po doplnění selže — zapsat skutečný výsledek a předat správci.“

Scénář A = OK, protože obě podmínky dokončení vyhovují. Scénář B = PŘEDÁNO bez spuštění postupu, protože neplatí výchozí podmínky. Scénář C = PŘEDÁNO po provedeném úkonu, protože testovací výsledek nevyhovuje, byť papír mohl být vložen.

Vlastník skutečného návodu musí doložit model zařízení, správný typ a orientaci papíru, bezpečné manipulace, přesnou testovací úlohu, kontaktní místo pro předání a způsob evidence. Bez těchto údajů K3-E zůstává pouze cvičením.

Proč toto řešení obstojí

Karta odděluje akci od změny stavu. V obou neúspěšných větvích čtenář ví, kdy přestat a co předat. Modelové výsledky nejsou statistikou skutečného provozu. Stejný způsob vymezení lze použít u konfigurace softwaru, laboratorního příjmu nebo zákaznického tiketu; vždy je ale nutné přezkoumat oborová rizika a oprávnění. Opravdový návod potřebuje schválené technické podklady i zkoušku s odpovídajícími čtenáři.

Zdroje kapitoly

[1] Google for Developers – Technical Writing: Documents (scope and audience)

https://developers.google.com/tech-writing/one/documents

[2] Microsoft – Writing step-by-step instructions

https://learn.microsoft.com/en-us/style-guide/procedures-instructions/writing-step-by-step-instructions

[3] Google developer documentation style guide – Procedures

https://developers.google.com/style/procedures

[4] Digital.gov – Usability testing

https://digital.gov/guides/plain-language/test/usability-testing

Zdroje podporují postup návrhu a ověřování dokumentace. LP-7 a K3-A až K3-E jsou výukové modelové podklady.

KAPITOLA 04

Než začneš: předpoklady a příprava

Napíšeš přípravný blok, podle něhož druhý člověk ještě před prvním krokem pozná, zda má potřebné vstupy, nástroje, oprávnění a bezpečný výchozí stav.

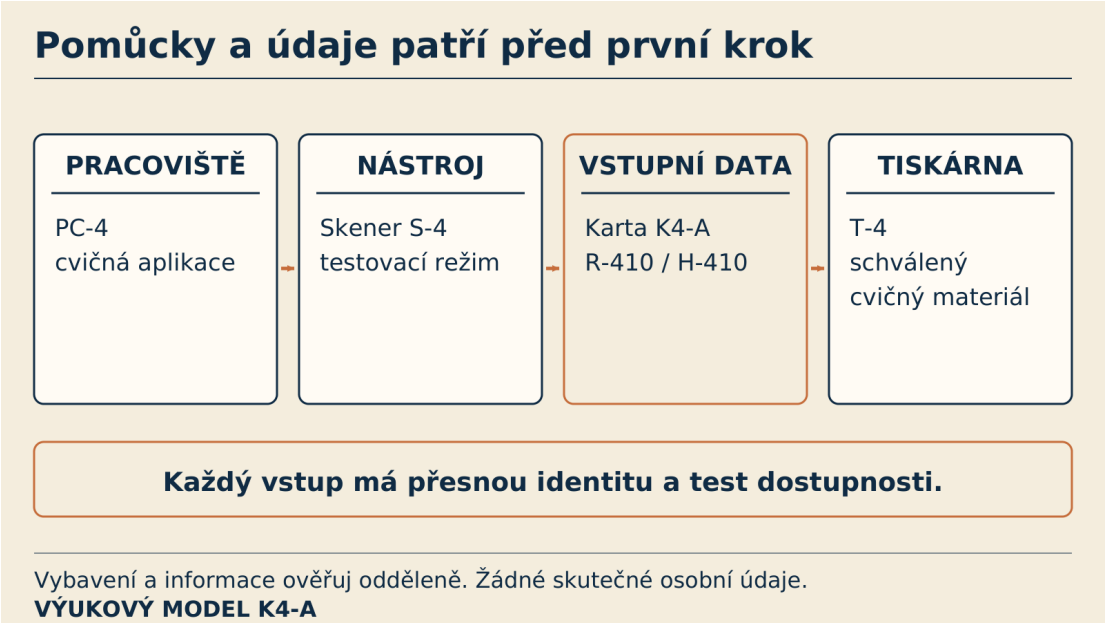
Návod říká: „Otevři cvičný záznam a vytiskni štítek.“ Pracovník má skener i tiskárnu, ale do cvičné aplikace se nedostane. Je problém v kroku číslo jedna, nebo v tom, co text zamlčel?



4.1 Pomůcky a vstupní údaje

Nejdřív odhadni

Na stole stojí skener, počítač a tiskárna štítků. Stačí do přípravy napsat „Připrav potřebné vybavení“? Sepiš, co by musel ověřit člověk, který stanoviště dosud neviděl.



Obraz 4.1 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Pomůcka není vstupní údaj a vstupní údaj není výsledek. Přípravný blok musí uvádět identitu, vhodnost a dostupnost všech položek, které rozhodují o prvním kroku.

Z kapitoly 3 víš, že úkol má měřitelný konec. Ke skutečnému dosažení tohoto konce však potřebuješ také přesně popsaný začátek. Autor často píše postup na svém počítači, kde jsou správné soubory, přihlašovací role a zařízení samozřejmostí. Čtenář je nemá. Co je pro autora běžné, může být pro nováčka neviditelným technickým požadavkem. Proto přípravu napiš jako krátký, samostatně kontrolovatelný seznam, nikoli jako obecné přání „všechno si nachystej“. [1]

Pro tuto kapitolu použijeme výhradně vymyšlenou americkou veřejnou knihovnu a cvičný systém LIB-TRAIN. Karta K4-A definuje jedno cvičení: otevřít neosobní fiktivní záznam výtisku R-410, ověřit zobrazenou rezervaci H-410 a připravit jeden označený cvičný štítek. Není to pokyn pro existující knihovní systém.

4.1 Od detailu k použití

K4-A je výukový podklad: pracovní stanice PC-4, čtečka S-4, tiskárna T-4, cvičná role TRAIN-READ, předpřipravený testovací profil a žádné údaje skutečného čtenáře. Skutečné návody musí používat ověřené údaje provozovatele.

Odděl hmotné a digitální předpoklady. Hmotný nástroj má označení a kontrolovatelný stav: S-4 je připojená a určená pro cvičný kód; T-4 obsahuje pouze cvičný materiál. Digitální vstup má vlastní identitu a původ: aplikace LIB-TRAIN v cvičném prostředí, záznam R-410 a očekávané hodnoty z K4-A. Ani správně zapojená tiskárna nenahradí chybějící číslo záznamu. Ani screenshot v autorových poznámkách nenahradí pracovní přístup do aplikace.

Pomůcky v přípravném seznamu uspořádej ve stejném sledu, v jakém se o ně opírají první kroky. Označ, co je nezbytné a co je jen volitelná pomůcka. U každé nezbytné položky definuj jednoduchý test dostupnosti, který neprovádí samotný pracovní úkol. Například „Na přihlašovací obrazovce je uvedeno cvičné prostředí LIB-TRAIN“ je příprava; „Vytiskni štítek R-410“ už je výkon úkolu. Google doporučuje dát čtenáři potřebné vybavení a informace před začátek postupu. [1]

Vyřešený příklad

Slabá verze K4-A: „Připrav počítač, skener a tiskárnu a přihlas se.“ Silná verze: „Použij stanici PC-4, čtečku S-4, cvičnou tiskárnu T-4 se schválenými zkušebními štítky a kartu K4-A s číslem R-410. Na přihlašovací obrazovce ověř, že jde o LIB-TRAIN, nikoli o živý katalog. Nepoužívej osobní údaje skutečných čtenářů.“ Teprve poté se ověřuje oprávnění v podkapitole 4.2.

V tabulce přípravy přiřadíme zařízení a údaj ke konkrétnímu kroku: S-4 → načtení označení R-410; K4-A → ověření páru R-410/H-410 podle karty K4-A; T-4 → zkušební výstup. Chybějící testovací materiál znamená „nezačínat“, i když všechny aplikace běží. Vlastník skutečného procesu musí doplnit postup bezpečné kontroly zařízení podle dokumentace výrobce; v této knize jej nevymýšlíme.

Zkus obměnu

Dostaneš zadání „Nahraj schválený obrázek na interní web“. Máš otevřený prohlížeč, ale neznáš správnou verzi obrázku. Napiš dvě nezbytné pomůcky, jeden vstupní údaj a jeden test připravenosti.

Klíč a vysvětlení

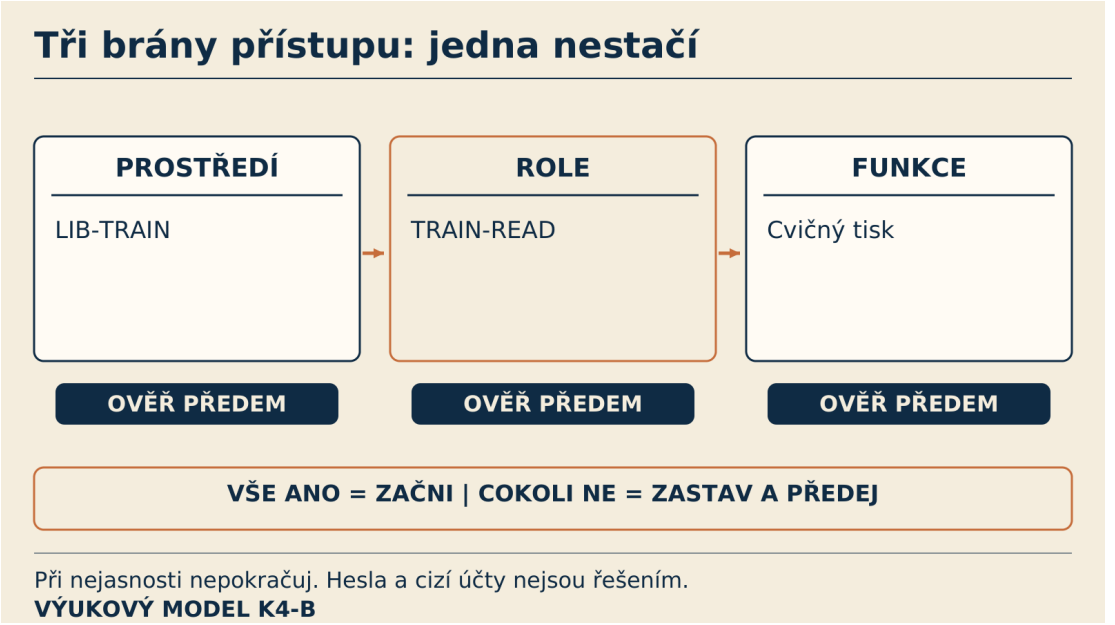
Pomůcky: pracovní stanice a schválený správce webu. Vstup: schválený obrázek s jednoznačným názvem a verzí podle zadávací karty. Test: před začátkem ověř shodu souboru s kartou a správné cílové prostředí.

Otevřený prohlížeč neprokazuje, že máš správný obsah. Ověření identity vstupu chrání před bezchybným provedením nesprávného úkolu.

4.2 Oprávnění a dostupnost

Nejdřív odhadni

Na cvičné obrazovce se objevilo „Access denied“. Smí návod nabídnout větu „Požádej kolegu o jeho heslo“, aby práce pokračovala? Rozliš chybějící přístup a chybějící pověření.



Obraz 4.2 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Přihlášení je technický stav. Oprávnění je rozsah dovolených akcí. Návod musí předem ověřit obojí a nesmí radit obcházení přístupových pravidel.

Jedna z nejdražších chyb dokumentace vzniká, když její první skutečný požadavek čtenář objeví až ve třetím kroku. „Otevři administrační panel“ je zdánlivě jednoduchá věta, ale nováček může mít běžný účet, prohlížeč v režimu hosta nebo zcela jiný přístupový rozsah. Návod pak není jen neúplný: může čtenáře tlačit k nepovolenému řešení. Před začátkem proto musí být jasné, jaká role je potřeba, kde se její dostupnost ověřuje a kdo ji smí přidělit.

Karta K4-B stanoví, že osoba pověřená cvičením má účet se školicí rolí TRAIN-READ a přístup pouze k anonymní sadě LIB-TRAIN. Smí záznam číst a vytisknout testovací štítek přes určenou cvičnou funkci. Nesmí přepisovat rezervace ani přepínat do živého katalogu. Na přihlašovací stránce lze poznat typ prostředí; po přihlášení lze zobrazenou roli porovnat s kartou.

4.2 Od detailu k použití

Samotný výskyt tlačítka „Edit“ není důkaz, že uživatel má pověření jej použít.

Při výpadku přístupu si text musí zachovat bezpečnou hranici. Vzor: „Pokud nemáš roli TRAIN-READ nebo je cvičné prostředí nedostupné, práci nezahajuj. Zaznamenej chybové hlášení bez hesel a požádej určeného správce o přidělení nebo obnovení přístupu podle interního postupu.“ Neuváděj sdílení účtu, předávání tajného kódu ani přechod do produkčního systému. Text popisuje výukovou logiku, ne skutečnou firemní politiku.

Oprávnění kontroluj dvakrát z různých hledisek: „umím se do prostředí bezpečně dostat?“ a „smím provést přesně tuto akci?“ Rozdíl je zřejmý u lékařských systémů, bank nebo personálních údajů, ale platí i pro tisk cvičného štítku. Pokud autor rozsah role nezná, zapiš otázku vlastníkovi systému a nevydávej předpoklad za zjištění. První věta postupu nemá být neohlášeným testem bezpečnostních hranic.

Vyřešený příklad

V modelu K4-B si připravíme matici se třemi samostatnými sloupci: přihlášení, přístup k cvičným záznamům a povolený cvičný tisk. Případ A má všechny tři kontroly potvrzené: lze pokračovat. Případ B je přihlášen, ale nevidí R-410: přístup ke cvičným datům není připraven, začátek se odkládá. Případ C se přihlásil jako správce živého katalogu: větší pravomoc není náhradou za správné cvičné prostředí, takže nezačínáme.

Do textu umístíme přípravný řádek ještě před „Krok 1“: „Přihlášený účet musí mít ověřenou roli TRAIN-READ v LIB-TRAIN; pokud tomu tak není, pozastav cvičení a postupuj podle interní žádosti o přístup.“ Návod nepotřebuje opisovat správní proces, ale potřebuje určit vlastníka a místo, kde se žádost podává. Ostatní podrobnosti patří do samostatného schváleného návodu.

Zkus obměnu

Technik má právo zobrazit cvičnou objednávku, ale nevidí tlačítko pro její export. Smí mu kolega svůj administrátorský účet půjčit? Uveď bezpečný výsledek.

Klíč a vysvětlení

Ne. Návod má říci, že vývoz nelze spustit, dokud odpovědná osoba neověří a případně nepřidělí právo k exportu. Technik zaznamená blokaci a předá požadavek určenému správci; skutečné údaje do žádosti kopíruje jen podle schválených pravidel.

Rozlišíš technickou možnost od organizačního povolení. Použitím cizího účtu bys znejasnil odpovědnost za provedené kroky a porušil hranici zadání.

4.3 Výchozí stav

Nejdřív odhadni

V záznamu R-410 už leží testovací štítek z předchozího pokusu. Přípravný seznam uvádí jen přítomnost materiálu. Proč se nový průchod přesto nesmí automaticky spustit?



Obraz 4.3 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Výchozí stav zahrnuje i to, co je předem otevřené, rozpracované nebo nesprávné. Příprava musí odhalit rozdíl mezi předpokládaným a právě pozorovaným stavem.

Kapitola 3 tě naučila měřit konečný stav. Teď totéž přenes na začátek. Návod pro cvičení K4-A platí pouze tehdy, když je na stanici PC-4 otevřené cvičné prostředí, žádný štítek z minulého průchodu se nepovažuje za nový výstup a pracovní plocha má jednoznačně oddělené místo pro kontrolu. Pokud na stole leží výstup předchozího pracovníka, nemusí být vidět, zda nový čtenář skutečně dokončil úkol. Čistý začátek není kosmetická úprava; určuje věrohodnost výsledku.

V podkladech K4-C jsou tři počáteční snímky. P0: stanice je přihlášená do LIB-TRAIN s ověřenou rolí, pracovní plocha je prázdná a cvičný materiál je přichystaný. P1: je otevřený jiný než cvičný systém. P2: na tiskárně čeká nevyzvednutý štítek. Jen P0 odpovídá našemu výukovému zadání bez dalšího rozhodnutí.

4.3 Od detailu k použití

U P1 autor stanoví návrat na přihlašovací obrazovku podle schváleného postupu, ale v této kapitole jej nechává ověřit vlastníkem systému. U P2 se má předejít záměně; nepřikazujeme bez ověření štítek zničit.

Správný výchozí stav popisuj pomocí položek, které umí jiný člověk samostatně zjistit. Napiš „na monitoru je označení LIB-TRAIN“, ne „aplikace je správně připravená“. Napiš „v odkládacím prostoru není nedoložený cvičný štítek“, ne „pracovní stůl je v pořádku“. Tam, kde kontrola vyžaduje nástroj, urč jeho název. Tam, kde je nutný souhlas vlastníka, uveď místo pro potvrzení. Čtenář nemá být nucen vyvozovat fakta z fotografií.

Počáteční stav se musí zaznamenat i pro pozdější audit. V modelu postačí formulář K4-C: datum, označení cvičné stanice, typ prostředí, stav zkušebního materiálu a rozhodnutí ZAČÍT/NEZAČÍT. Do skutečného provozu by se pole převáděla podle potřeby a pravidel ochrany údajů. Nenabádáme k ukládání hesel, osobních údajů ani fotografií obrazovek se skutečnými záznamy. Technický autor popisuje jen důkazy přiměřené konkrétní činnosti.

Vyřešený příklad

Výchozí kontrola K4-C pro průchod P0: „PC-4 zapnutá; monitor hlásí LIB-TRAIN; cvičná role ověřena; prostor pro štítky prázdný; karta K4-A je dostupná; cvičný materiál v T-4 připraven.“ Výsledkem kontroly je rozhodnutí „připraveno“, nikoli automatické potvrzení celého úkolu. Až po něm se může čtenář pustit do ověření páru R-410/H-410 podle karty K4-A a vytvoření nového štítku.

Když tentýž pracovník najde v odkládacím prostoru neidentifikovaný štítek, nepoužijeme instrukci „přesuň všechno do koše“. Požadujeme zjistit podle schválené evidence, zda jde o zbytek z cvičení. Pokud stav nelze potvrdit, zastavíme start a předáme případ vedoucímu. Výukový diagram tak záměrně nepřidává proces likvidace, který nebyl v kartách definován.

Zkus obměnu

U přípravy ke školení souboru CSV máš soubor od minulého termínu. V čem spočívá výchozí stav a jak zabráníš záměně?

Klíč a vysvětlení

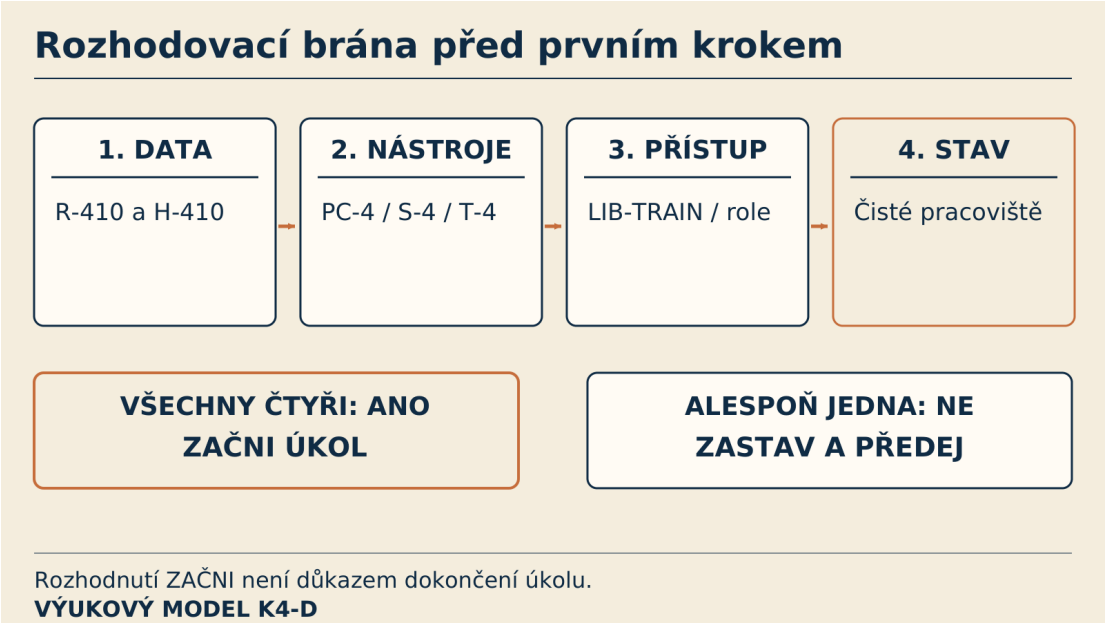
Uveď přesný název a verzi schváleného vstupního CSV, umístění v cvičném úložišti a požadavek, že pracovní výstup předchozího běhu nesmí být zaměněn za nový. Nejasný starší soubor se nejdřív identifikuje s vlastníkem dat; bez ověření se nemaže ani nepřepisuje.

Pouhé „soubor je dostupný“ nestačí. Kontrolu identity a stavu je třeba provést před úkolem, protože pozdější správný výsledek může být přiřazen ke špatnému vstupu.

4.4 Co dělat, když něco chybí

Nejdřív odhadni

Před startem chybí oprávnění, ale všechny pomůcky jsou na stole. Co má čtenář udělat? Odhadni, zda se absence má schovat do poznámky pod kroky, nebo vysvětlit přímo u vstupní brány.



Obraz 4.4 · Údaje jsou dostupné také v doprovodném textu.

Rozhodující detail

Dobrá příprava nabízí dvě čitelné cesty: můžeš začít, nebo přesně víš, co chybí, kdo to doplní a jak bezpečně pokračovat později.

V technické dokumentaci se často objevuje neurčité „pokud něco nefunguje, kontaktuj podporu“. Tato věta přesouvá odpovědnost na čtenáře. Není z ní jasné, zda je dovoleno pokus opakovat, jaký údaj se smí předat a kdo je příjemcem. Chybějící předpoklad má mít vlastní větev s názvem problému, očekávanou reakcí a pravidlem pro návrat. Není nutné předstírat, že každý čtenář nakonec úkol provede. Bezpečné zastavení může být správným výsledkem přípravné fáze.

Rozliš čtyři kategorie překážek: chybí identifikovaný vstup, chybí vybavení, chybí oprávnění, nebo je nevyhovující výchozí stav. Pro každou popiš nejméně jednu ověřitelnou informaci, kterou má pracovník předat. V našem modelu se vždy používají neosobní identifikátory PC-4, S-4, T-4 a R-410.

4.4 Od detailu k použití

Skutečné provozní záznamy by podléhaly místním pravidlům. Návod nesmí vyzývat k posílání hesla, kopírování ostrých dat nebo vypůjčení cizího účtu.

Přidej pravidlo pro návrat: „Po odstranění blokace znovu projdi celý přípravný seznam; nezačínej v kroku, u něhož ses minule zastavil.“ Toto doporučení je odvozené od cvičného zadání, nikoli univerzálního servisního pravidla. U skutečného zařízení může existovat schválené pokračování z bezpečného bodu, které musí dodat vlastník procesu. Uživatel se tak nikdy nedostane z nejistého stavu pouhým hádáním.

Není potřeba popisovat veškeré řešení poruchy uvnitř jediného postupu. Návod pro cvičný štítek má ukázat cestu ke správnému správci, ne se změnit na příručku správy účtů a údržby tiskárny. Google i Microsoft doporučují úkolově zaměřený postup s jednoznačnými kroky a kontextem. [1][2] Když je proces přidělení práv samostatnou agendou, připoj přesný interní odkaz, odpovědnou roli a název žádosti — všechny údaje ověřené s provozovatelem.

Vyřešený příklad

Finální přípravná karta K4-D má odpovědi ANO/NE: „Mám správný údaj R-410? Je připravena S-4 a T-4? Jsem v LIB-TRAIN pod TRAIN-READ? Je počáteční stav podle K4-C?“ Čtyři ANO znamenají „ZAČNI CVIČENÍ“; kterékoli NE znamená „NEZAČÍNEJ“. Karta neříká, že úkol už byl dokončen. Jen prokazuje, že se splnily vstupní podmínky a lze otevřít pracovní postup.

Při chybě přístupu je výstupem záznam „LIB-TRAIN, TRAIN-READ nezobrazeno, přihlašovací obrazovka hlásí Access denied“ a předání autorizované správě. Když chybí údaj R-410, větev žádá vlastníka zadání o správnou kartu. Když leží na stole neznámý štítek, větev přiděluje ověření vedoucímu cvičení. Žádná z těchto větví nevyžaduje neautorizovaný zásah.

Zkus obměnu

Napiš odpověď pro případ, kdy se cvičná tiskárna T-4 zapne, ale nemá schválený materiál. Správce sice nabízí jiné štítky, ale jejich vhodnost nikdo neověřil.

Klíč a vysvětlení

„Cvičení nezahajuj. V kartě K4-D zaznamenej ‚T-4: schválený cvičný materiál nedostupný‘ a vyžádej u vlastníka cvičení potvrzený materiál. Náhradní štítky nepoužívej bez ověření kompatibility a souhlasu vlastníka.“

Náhradní materiál je změna předpokladu, kterou nelze přejít jako samozřejmost. Větev zastavení chrání správnost výstupu a brání improvizaci mimo zadání.

Teď spoj celou kapitolu

Tvůj cíl

Napíšeš přípravný blok, podle něhož druhý člověk ještě před prvním krokem pozná, zda má potřebné vstupy, nástroje, oprávnění a bezpečný výchozí stav.

Zadání

Vytvoř pro modelovou knihovnu jednu A4 kartu nazvanou „Před zahájením cvičení LIB-TRAIN“. Musí mít čtyři samostatné bloky: pomůcky a vstupy, přístup a oprávnění, výchozí stav a postup při chybějící podmínce. Pod každý blok napiš jednu kontrolní otázku, způsob ověření a rozhodnutí, co dělat při odpovědi NE. Připoj větu, kde začíná vlastní úkol a podle čeho se bude hodnotit jeho konec.

Vyřeš tři modelové situace: A — vybavení i role odpovídají kartě a pracoviště je čisté; B — konto je přihlášené, ale otevřený je živý katalog; C — prostředí LIB-TRAIN je správné, ale není schválený materiál do T-4. Pro každou uveď ZAČNI/NEZAČÍNEJ a konkrétní důvod. Zvlášť napiš, co ještě musí zjistit autor před použitím podobného textu v opravdovém provozu.

Karta přípravy K4-D

Oblast	Co je třeba před prvním krokem ověřit
Vstupy	Identita a verze dat, pomůcky a cvičný materiál.
Oprávnění	Správné prostředí, role a dovolená funkce.
Stav a výjimka	Připravené pracoviště; jasná větev při odpovědi NE.

Výukové scénáře jsou smyšlené; skutečný uživatelský test nebyl proveden.

Porovnej a vysvětli rozdíl

Vzor K4-D: „Pomůcky a vstupy: PC-4, S-4, T-4 s cvičným materiálem; karta K4-A s R-410 a H-410. Ověřeno označením a porovnáním s kartou. Přístup: LIB-TRAIN, role TRAIN-READ, schválená testovací funkce. Ověřeno přihlašovací obrazovkou a potvrzením správce. Výchozí stav: cvičné prostředí, prázdná odkládací plocha, žádný neidentifikovaný štítek. Ověřeno proti K4-C. Chybí-li cokoli: NEZAČÍNEJ, zapiš konkrétní položku a předej určenému vlastníkovi; po vyřešení opakuj přípravnou kontrolu.“ Prvním krokem vlastního úkolu je otevření cvičného záznamu R-410; podle kapitoly 3 se konec ověří odděleně kontrolou obsahu nového štítku, jeho určení a záznamu.

Situace A: ZAČNI — čtyři předpoklady jsou splněny, nejde ale ještě o dokončený úkol. Situace B: NEZAČÍNEJ — produkční prostředí nesplňuje výslovnou hranici cvičení, ani kdyby účet měl vyšší práva. Situace C: NEZAČÍNEJ — neověřený materiál nelze bez schválení nahradit. Autor reálného postupu musí získat jména rolí a vlastníků, ověřené odkazy, popis cvičného nebo produkčního prostředí, návody výrobce, pravidla důvěrnosti a skutečnou reakci na výjimky.

Proč toto řešení obstojí

Řešení nezaměňuje seznam věcí za připravenost a nezaměňuje připravenost za dokončení. Každá kontrola má jednoznačný důkaz, bezpečnou větev NE a odpovědnou osobu. Tím navazuje na rozlišení vstupu, akce a ověřitelného výstupu z kapitoly 3. Modelové situace jsou autorské simulace; nebyly testovány na skutečných knihovnících ani ve skutečné aplikaci.

Zdroje kapitoly

[1] Google developer documentation style guide — Procedures

https://developers.google.com/style/procedures

[2] Microsoft Writing Style Guide — Writing step-by-step instructions

https://learn.microsoft.com/en-us/style-guide/procedures-instructions/writing-step-by-step-instructions

[3] Google Technical Writing One — Documents

https://developers.google.com/tech-writing/one/documents

K4-A až K4-D jsou původní výukové modelové podklady; uvedené zdroje podporují pouze metodiku.