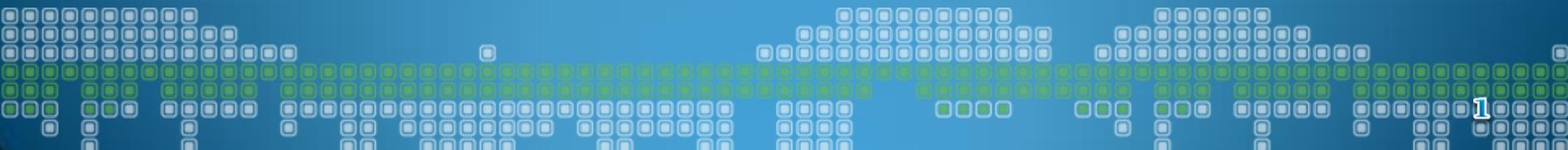




ИТОРУМ

Метод Information Mapping

Докладчик: Якорев Денис



Проблемы, возникающие в процессе создания документов/курсов:

1. Сложность поиска информации
2. Сложность повторного использования
3. Большое количество ошибок
4. Сложность в работе с предметными экспертами
5. Сложность в работе с разработчиками





Читатели столкнутся со сложностями, если информация:

1. Слишком объёмная или подробная
2. Запутанная
3. Неполная или неточная
4. Не отвечает их потребностям





ЧТО ТАКОЕ INFORMATION MAPPING

Information Mapping – научно обоснованный метод создания понятной и ориентированной на пользователя информации, который учитывает потребности целевой аудитории и цели информации.

Information Mapping был разработан в 1965 году профессором Робертом Хорном (Robert E. Horn), профессором Гарвардского и Колумбийского университетов.

За 50 лет существования его уже взяли на вооружение тысячи организаций в более чем 40 странах мира.





ИТОРУМ

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ МЕТОДА





ЭТАП РАЗРАБОТКИ ДОКУМЕНТА



АНАЛИЗ



ОРГАНИЗАЦИЯ



ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

Политика приобретения ИТ-оборудования/услуг

- 1.1 Ряд поставщиков были одобрены для оказания ИТ-услуг и покупки у них оборудования. Региональные менеджеры могут заказывать ИТ-услуги путем подготовки проекта Требования, в котором должны быть перечислены необходимые оборудование/услуги и указан предпочтительный поставщик из списка утвержденных поставщиков. (См. п.1.3). Эти поставщики, и только они, должны использоваться для всех ИТ-закупок. (Исключения приведены в п.1.4 далее).
- 1.2 Менеджер по ИТ будет принимать участие во всех закупках ИТ-оборудования/услуг. Задачей Менеджера по ИТ является проверка и окончательное согласование деталей Требования (проекта, подготовленного Региональным менеджером) и согласование сроков и условий с поставщиком. Менеджер по ИТ также должен подписывать все контракты.
- 1.3 Утвержденные поставщики это: "Best IT Solutions" (проектирование и разработка оборудования и систем), "Integrated Technology" (все оборудование) и "AAA Corporation" (услуги по системному проектированию и разработкам, а также услуги по ИТ-аудиту). Использование этих утвержденных поставщиков должно привести к снижению затрат на ИТ-оборудование/услуги по всей организации, а также по каждому региону.
- 1.4 Региональные менеджеры имеют полномочия на приобретение отдельных ПК у любого поставщика в соответствии с обычной процедурой закупки. (См. также п.1.3 для утвержденных поставщиков оборудования).
- 1.5 Региональные менеджеры, которым необходимо сетевое оборудование, программное обеспечение или услуги по разработке, должны обращаться только к "Integrated Technology", которая является единственным утвержденным поставщиком этих услуг/оборудования. Свяжитесь с Розой Тэн, менеджером по обслуживанию клиентов в "Integrated Technology". (Контактными лицами остальных утвержденных поставщиков являются Дженни Маршалл, Национальный бизнес-менеджер в "Best IT Solutions"; и Карл Найэлл, Менеджер по работе с клиентами в "AAA Corporation").
- 1.6 Основной целью этой политики закупок является упрощение контрактной деятельности в сфере ИТ-услуг и оборудования. Результаты должны также включать в себя улучшение качества услуг, оказываемых пользователям.
- 1.7 Контракт, устанавливающий сроки и условия, согласованные Менеджером по ИТ и поставщиком, составляется Менеджером по контрактам. Утвержденные поставщики должны поставлять согласованное оборудование/услуги после того, как все стороны подпишут контракт.

Политика закупок ИТ-оборудования и услуг

Политика Данная политика является политикой организации по приобретению ИТ-оборудования и услуг у утвержденных поставщиков через формальный процесс закупки.

Исключение: Региональные менеджеры имеют полномочия на приобретение отдельных ПК у любого поставщика через стандартную процедуру закупки.

Обоснование Закупка ИТ-оборудования и услуг у утвержденных поставщиков

- упрощает договорные отношения
- улучшает качество услуг, оказываемых пользователям и
- снижает затраты на ИТ по отдельным регионам и по всей организации.

Утвержденные поставщики В таблице ниже перечислены утвержденные поставщики, ИТ-оборудование и услуги, оказываемые организации, а также данные контактного лица компании.

Поставщик	Услуги/Оборудование	Контактное лицо
Best IT Solutions	<ul style="list-style-type: none"> • Все оборудование, а также • проектирование и разработка систем. 	Дженни Маршалл, Национальный бизнес-менеджер
Integrated Technology	<ul style="list-style-type: none"> • Все оборудование, а также • сетевое оборудование, программное обеспечение и разработка. 	Роуз Тэн, Менеджер по обслуживанию клиентов
AAA Corporation	<ul style="list-style-type: none"> • Проектирование и разработка систем, а также • услуги по ИТ-аудиту. 	Карл Найэлл, Менеджер клиентов

Процесс закупки Приведенная ниже таблица описывает процесс приобретения ИТ-оборудования и услуг у утвержденного поставщика.

Этап	Кто	Что делает
1	Региональный менеджер	Проект Требования с указанием <ul style="list-style-type: none"> • необходимого оборудования/услуг, а также • предпочтительного поставщика из списка утвержденных поставщиков.
2	Менеджер по ИТ	<ul style="list-style-type: none"> • Утверждает Требование, а также • ведет переговоры по условиям с поставщиком.
3	Менеджер по контрактам	Готовит контракт на согласованных условиях.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Региональный менеджер • Менеджер по ИТ и • поставщики 	Подписывают контракт.
5	Поставщик	Поставляет согласованное оборудование/услуги.



ДОКУМЕНТЫ ДО И ПОСЛЕ

Политика приобретения ИТ-оборудования/услуг

- 1.1 Ряд поставщиков были одобрены для оказания ИТ-услуг и покупки у них оборудования. Региональные менеджеры могут заказывать ИТ-услуги путем подготовки проекта Требования, в котором должны быть перечислены необходимые оборудование/услуги и указан предпочтительный поставщик из списка утвержденных поставщиков. (См. п.1.3). Эти поставщики, и только они, должны использоваться для всех ИТ-закупок. (Исключения приведены в п.1.4 далее).
- 1.2 Менеджер по ИТ будет принимать участие во всех закупках ИТ-оборудования/услуг. Задачей Менеджера по ИТ является проверка и окончательное согласование деталей Требования (проекта, подготовленного Региональным менеджером) и согласование сроков и условий с поставщиком. Менеджер по ИТ также должен подписывать все контракты.
- 1.3 Утвержденные поставщики это: "Best IT Solutions" (проектирование и разработка оборудования и систем), "Integrated Technology" (все оборудование) и "AAA Corporation" (услуги по системному проектированию и разработкам, а также услуги по ИТ-аудиту). Использование этих утвержденных поставщиков должно привести к снижению затрат на ИТ-оборудование/услуги по всей организации, а также по каждому региону.
- 1.4 Региональные менеджеры имеют полномочия на приобретение отдельных ПК у любого поставщика в соответствии с обычной процедурой закупки. (См. также п.1.3 для утвержденных поставщиков оборудования).
- 1.5 Региональные менеджеры, которым необходимо сетевое оборудование, программное обеспечение или услуги по разработке, должны обращаться только к "Integrated Technology", которая является единственным утвержденным поставщиком этих услуг/оборудования. Свяжитесь с Розой Тэн, менеджером по обслуживанию клиентов в "Integrated Technology". (Контактными лицами остальных утвержденных поставщиков являются Дженни Маршалл, Национальный бизнес-менеджер в "Best IT Solutions"; и Карл Найэлл, Менеджер по работе с клиентами в "AAA Corporation").
- 1.6 Основной целью этой политики закупок является упрощение контрактной деятельности в сфере ИТ-услуг и оборудования. Результаты должны также включать в себя улучшение качества услуг, оказываемых пользователям.
- 1.7 Контракт, устанавливающий сроки и условия, согласованные Менеджером по ИТ и поставщиком, составляется Менеджером по контрактам. Утвержденные поставщики должны поставлять согласованное оборудование/услуги после того, как все стороны подпишут контракт.

Политика закупок ИТ-оборудования и услуг

- Политика** → Данная политика является политикой организации по приобретению ИТ-оборудования и услуг у утвержденных поставщиков через формальный процесс закупки.
- Исключение:** Региональные менеджеры имеют полномочия на приобретение отдельных ПК у любого поставщика через стандартную процедуру закупки.
- Обоснование** → Закупка ИТ-оборудования и услуг у утвержденных поставщиков
- упрощает договорные отношения
 - улучшает качество услуг, оказываемых пользователям и
 - снижает затраты на ИТ по отдельным регионам и по всей организации.

Утвержденные поставщики → В таблице ниже перечислены утвержденные поставщики, ИТ-оборудование и услуги, оказываемые организации, а также данные контактного лица компании.

Поставщик	Услуги/Оборудование	Контактное лицо
Best IT Solutions	<ul style="list-style-type: none"> • Все оборудование, а также • проектирование и разработка систем. 	Дженни Маршалл, Национальный бизнес-менеджер
Integrated Technology	<ul style="list-style-type: none"> • Все оборудование, а также • сетевое оборудование, программное обеспечение и разработка. 	Роуз Тэн, Менеджер по обслуживанию клиентов
AAA Corporation	<ul style="list-style-type: none"> • Проектирование и разработка систем, а также • услуги по ИТ-аудиту. 	Карл Найэлл, Менеджер клиентов

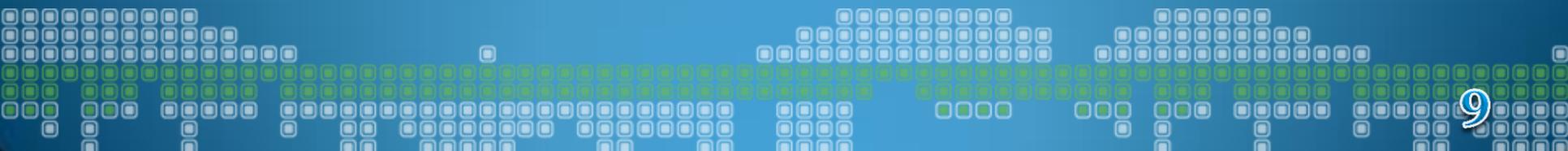
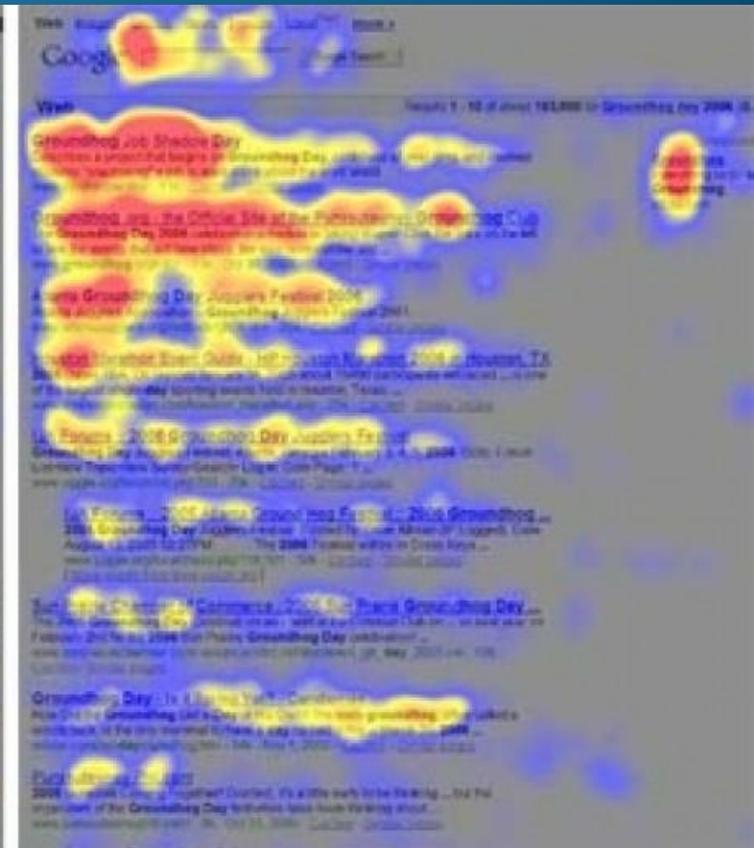
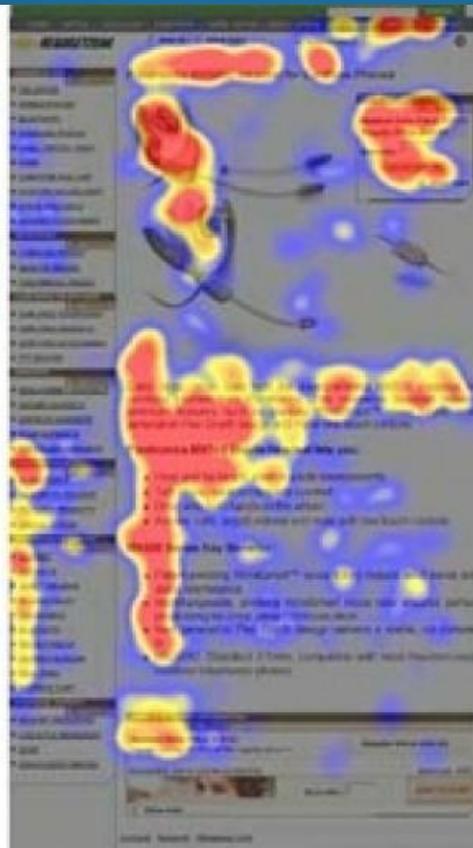
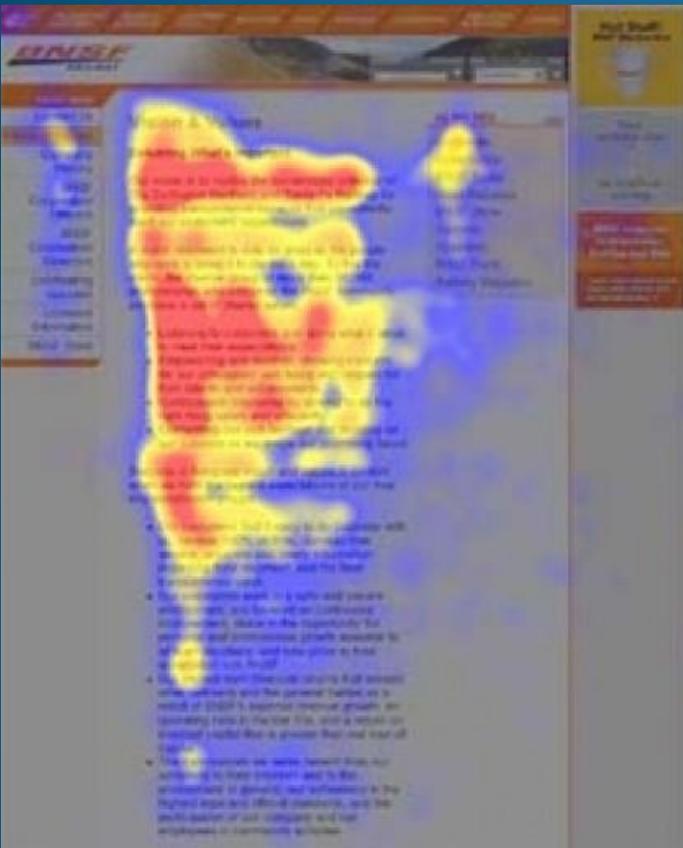
Процесс закупки → Приведенная ниже таблица описывает процесс приобретения ИТ-оборудования и услуг у утвержденного поставщика.

Этап	Кто	Что делает
1	Региональный менеджер	Проект Требования с указанием <ul style="list-style-type: none"> • необходимого оборудования/услуг, а также • предпочтительного поставщика из списка утвержденных поставщиков.
2	Менеджер по ИТ	<ul style="list-style-type: none"> • Утверждает Требование, а также • ведет переговоры по условиям с поставщиком.
3	Менеджер по контрактам	Готовит контракт на согласованных условиях.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Региональный менеджер • Менеджер по ИТ и • поставщики 	Подписывают контракт.
5	Поставщик	Поставляет согласованное оборудование/услуги.



ДВИЖЕНИЕ ВЗГЛЯДА ПРИ ПРОСМОТРЕ ВЕБ-СТРАНИЦ

ИТОРУМ





Эксперимент



ВОПРОС 1

Изначально, двигатель работал на минимальной частоте холостого хода.

Потом мы повысили частоту при помощи регулировки.

Теперь, мы снова хотим вернуть минимальную частоту вращения на холостом ходу.

КАК ЭТО СДЕЛАТЬ?

Регулировка холостых оборотов двигателя

Функция регулировки оборотов холостого хода двигателя позволяет изменить обороты двигателя, для автомобилей с двигателями семейства ЯМЗ-536 в диапазоне от 700 до 1400 об/мин с шагом 50-100 об/мин, и сохранять заданные (до 1000 об/мин) обороты в памяти электронного блока управления двигателем.

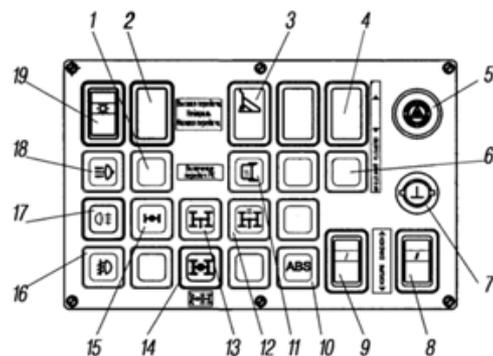
Регулировка оборотов предназначена для согласования работы двигателя и дополнительного оборудования. Следует помнить, что увеличение оборотов двигателя на холостом ходу негативно сказывается на расходе топлива. В связи с этим, после выполнения работ, следует восстановить минимальные обороты холостого хода двигателя, равные 700 об/мин.

Для включения режима регулировки оборотов холостого хода двигателя необходимо нажать и держать нажатой клавишу выключателя 6, в соответствии с рисунком 32 примерно 5 с. При включении этого режима сработает звуковой сигнализатор. Увеличение/уменьшение оборотов холостого хода двигателя осуществляется нажатием переключателя 4, за одно нажатие обороты изменяются на 50 (100) об/мин в заданном диапазоне. После каждого нажатия переключатель 4 должен вернуться в нейтральное положение.

Выход из режима регулирования возможен с сохранением максимальной частоты вращения не более 1000 об/мин., для чего необходимо нажать выключатель 6, в соответствии с рисунком 32, на время примерно 5 с. Установленное (не более 1000 об/мин) значение оборотов холостого хода двигателя сохраняется в электронном блоке управления (ЭБУ) двигателя и записывается в память ЭБУ после выключения зажигания в нормальном режиме (питание на ЭБУ сохраняется после выключения зажигания на время не меньше 30 секунд). При следующем запуске двигателя обороты холостого хода двигателя возвращаются к ранее сохраненным. Для восстановления минимальных оборотов холостого хода двигателя необходимо повторить режим регулировки с сохранением значения 700 об/мин.

Выход из режима регулировки без сохранения нового значения оборотов холостого хода двигателя можно осуществить двумя способами:

- нажать на педаль подачи топлива (с увеличением оборотов более 1500 об/мин);
- остановка двигателя.



1-кнопка включения передач РК; 2-переключатель передач РК; 3-переключатель подъема платформы автомобиля, или переключатель топливных баков*; 4-переключатель оборотов двигателя; 5-выключатель аварийной сигнализации; 6-выключатель оборотов двигателя; 7-выключатель аккумуляторных батарей; 8-выключатель накачки шин заднего контура; 9-выключатель накачки шин переднего контура; 10-выключатель диагностики АБС; 11-выключатель обогрева зеркал*; 12-выключатель ДОМ*; 13-выключатель КОМ*; 14-выключатель блокировки межосевого дифференциала в РК; 15-выключатель блокировки межколесного дифференциала*; 16-выключатель передних противотуманных фар*; 17-выключатель задних противотуманных фар; 18-выключатель фары прожектора; 19-переключатель наружного освещения

Рисунок 32 - Щиток выключателей



ВОПРОС 1

Мы снова решили при помощи регулировки повысить частоту. Вошли в режим регулировки, выставили нужную нам частоту и возник вопрос:

КАК ВЫЙТИ ИЗ РЕЖИМА РЕГУЛИРОВКИ ТАК, ЧТОБЫ УСТАНОВЛЕННАЯ НАМИ ЧАСТОТА СОХРАНИЛАСЬ?

Регулировка холостых оборотов двигателя ЯМЗ-536

Назначение регулировки Регулировка оборотов холостого хода позволяет:

- изменять обороты двигателя в диапазоне от 700 до 1400 об/мин с шагом 50-100 об/мин
- сохранять заданные обороты в памяти электронного блока управления двигателем для последующего использования

Ограничения В памяти электронного блока могут быть сохранены только значения до 1000 об/мин.

Органы управления Регулировка выполняется при помощи выключателя и переключателя оборотов двигателя, расположенных на щитке выключателей:



Включение режима регулировки Для включения режима регулировки следует нажать и удерживать выключатель оборотов в течение 5 секунд.

Если педаль подачи топлива не нажата, то частота вращения коленчатого вала станет равной ранее сохраненному значению, а если такового нет – 700 об/мин.

Изменение частоты Частота изменяется переключателем оборотов двигателя.

Нажатие на верхнюю часть клавиши приводит к увеличению частоты вращения, на нижнюю – к уменьшению. За одно нажатие частота изменяется на 50 об/мин. После каждого нажатия переключатель должен вернуться в нейтральное положение.

Регулировка холостых оборотов двигателя ЯМЗ-536,

Продолжение

Сохранение установленной частоты Для выхода из режима регулирования с сохранением установленной частоты холостого хода (не более 1000 об/мин) необходимо нажать на выключатель оборотов двигателя и удерживать его в течение 5 секунд.

Выход из режима регулирования без сохранения частоты Выйти из режима регулирования без сохранения частоты возможно двумя способами:

- нажать на педаль подачи топлива с увеличением оборотов свыше 1500 об/мин
- остановить двигатель

Сброс предыдущих настроек Для восстановления минимальных оборотов холостого хода двигателя необходимо повторить режим регулировки с сохранением значения 700 об/мин.

Представление



Организация

Анализ



На этом этапе необходимо проанализировать:

1. Цель документа
2. Ожидаемый результат от конечного документа
3. Потребности аудитории
4. Информацию

Результат:

Содержание документа, которое удовлетворяет потребности конечного пользователя





ТИПЫ ИНФОРМАЦИИ

Согласно методу Information Mapping 95% информации по своему назначению относится к одному из представленных типов:



ПРАВИЛО



ТИПЫ ИНФОРМАЦИИ

Согласно методу Information Mapping 95% информации по своему назначению относится к одному из представленных типов:



ПРАВИЛО



ПРОЦЕСС



ТИПЫ ИНФОРМАЦИИ

Согласно методу Information Mapping 95% информации по своему назначению относится к одному из представленных типов:



ПРАВИЛО



ПРОЦЕСС



ПРОЦЕДУРА



ТИПЫ ИНФОРМАЦИИ

Согласно методу Information Mapping 95% информации по своему назначению относится к одному из представленных типов:



ПРАВИЛО



ПОНЯТИЕ



ПРОЦЕСС



ПРОЦЕДУРА



ТИПЫ ИНФОРМАЦИИ

Согласно методу Information Mapping 95% информации по своему назначению относится к одному из представленных типов:



ПРАВИЛО



ПОНЯТИЕ



ПРОЦЕСС



СТРУКТУРА



ПРОЦЕДУРА



ТИПЫ ИНФОРМАЦИИ

Согласно методу Information Mapping 95% информации по своему назначению относится к одному из представленных типов:



ПРАВИЛО



ПОНЯТИЕ



ПРОЦЕСС



СТРУКТУРА



ПРОЦЕДУРА



ФАКТ



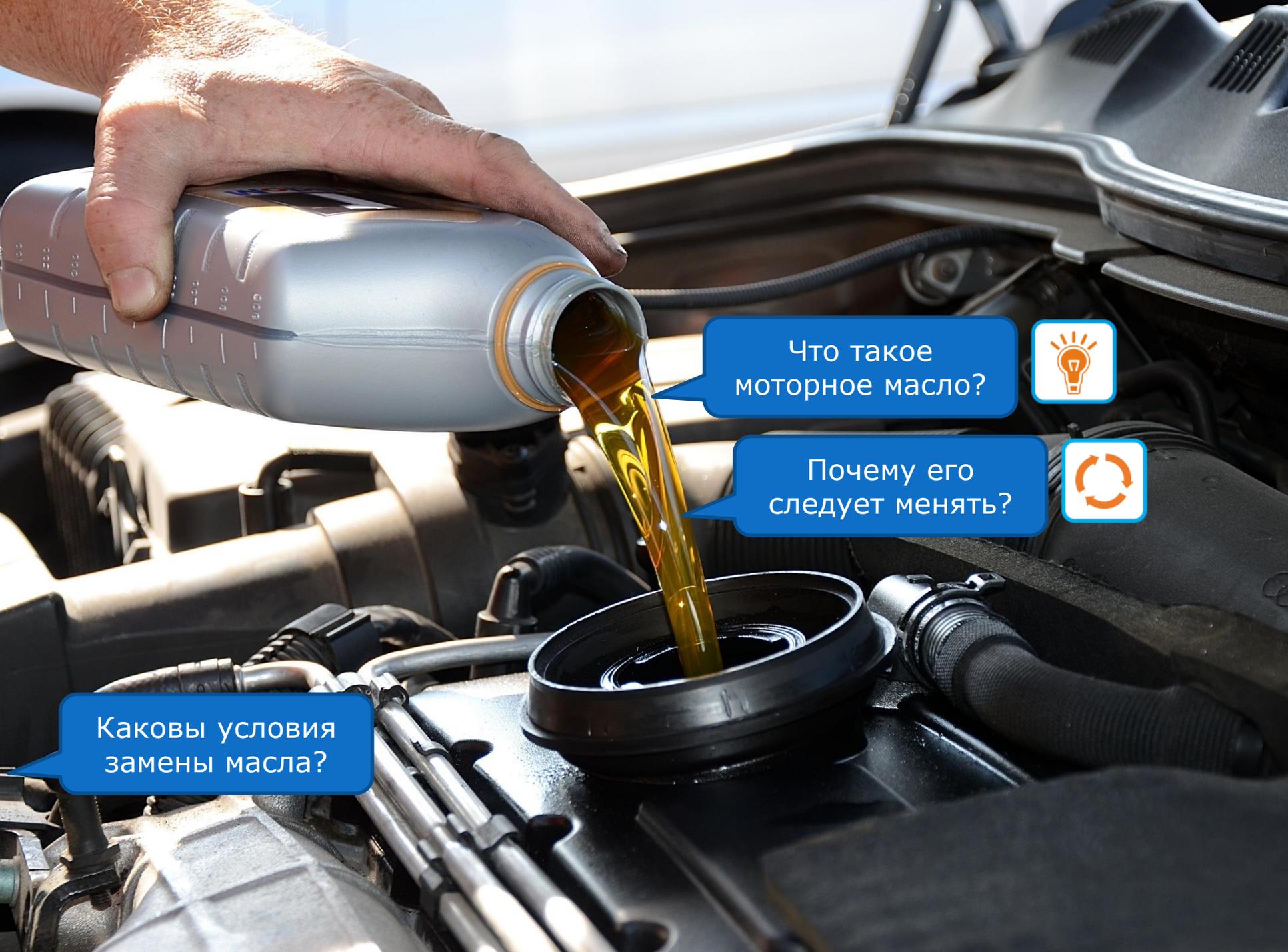
Что такое
моторное масло?



Что такое
моторное масло?



Почему его
следует менять?



Что такое
моторное масло?



Почему его
следует менять?



Каковы условия
замены масла?

Как заменить
масло?

Что такое
моторное масло?



Почему его
следует менять?



Каковы условия
замены масла?



Как заменить
масло?



Что такое
моторное масло?



Почему его
следует менять?



Каковы условия
замены масла?



Где находится
заливная горловина,
сливное отверстие и
фильтр?

Как заменить
масло?



Что такое
моторное масло?



Почему его
следует менять?



Какая марка
масла? Сколько
заливать?

Каковы условия
замены масла?



Где находится
заливная горловина,
сливное отверстие и
фильтр?



Как заменить
масло?



Что такое
моторное масло?



Почему его
следует менять?



Какая марка
масла? Сколько
заливать?



Каковы условия
замены масла?



Где находится
заливная горловина,
сливное отверстие и
фильтр?





НАЗНАЧЕНИЕ ТИПОВ ИНФОРМАЦИИ

Типы информации необходимы для того, чтобы:

1. Определить, какая информация нужна пользователю
2. Оформить в едином стиле одинаковые типы информации
3. Обеспечить модульность информации
4. Упростить взаимодействие с разработчиками и экспертами



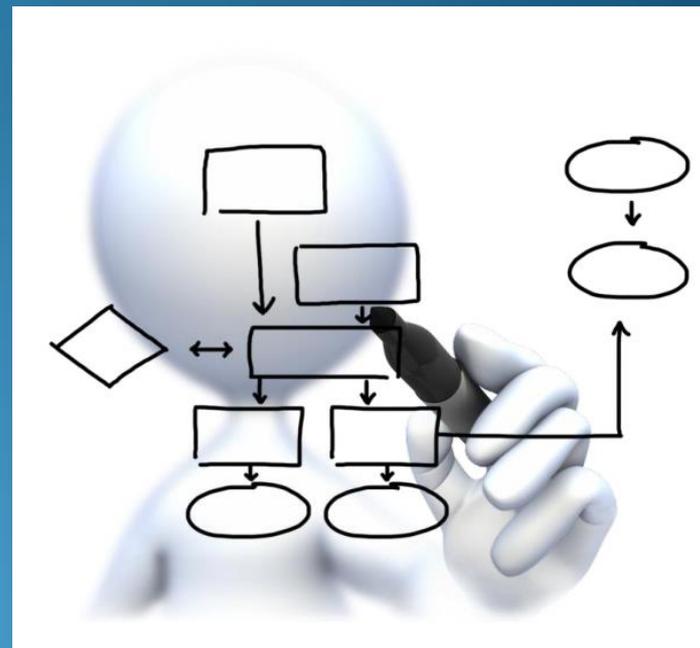
ЭТАП ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИИ

На этом этапе необходимо:

Разбить содержание документа на отдельные модули, сформировать структуру документа и планы информации в разделах

Результат:

Понятная, последовательная и предсказуемая структура документа





БЛОК

Завершенная информационная единица. Содержание ограничено одной идеей или темой

Название

Разделитель

Одна тема,
идея

**Назначение
регулировки**

Регулировка оборотов холостого хода позволяет:

- изменять обороты двигателя в диапазоне от 700 до 1400 об/мин с шагом 50-100 об/мин
- сохранять заданные обороты в памяти электронного блока управления двигателем для последующего использования

Предложения, списки,
таблицы, графика или
мультимедиа

Разделитель



КАРТЫ

КАРТА

Совокупность блоков, связанных единой темой и объединённых общим заголовком

Блок

Блок

Блок

Блок

Блок

Регулировка холостых оборотов двигателя ЯМЗ-536

Заголовок

Назначение регулировки

Регулировка оборотов холостого хода позволяет:

- изменять обороты двигателя в диапазоне от 700 до 1400 об/мин с шагом 50-100 об/мин
- сохранять заданные обороты в памяти электронного блока управления двигателем для последующего использования

Ограничения

В памяти электронного блока могут быть сохранены только значения до 1000 об/мин.

Органы управления

Регулировка выполняется при помощи выключателя и переключателя оборотов двигателя, расположенных на щитке выключателей.



Выключение режима регулировки

Для выключения режима регулировки следует нажать и удерживать выключатель оборотов в течение 5 секунд.

Если педаль подачи топлива не нажата, то частота вращения исполнительного вала будет равной ранее сохранённому значению, а если таковой нет – 700 об/мин.

Изменение частоты

Частота изменяется переключателем оборотов двигателя.

Нажатие на верхнюю часть клавиши приводит к увеличению частоты вращения, на нижнюю – к уменьшению. За одно нажатие частота изменяется на 50 об/мин. После каждого нажатия переключатель должен вернуться в нейтральное положение.

Продолжение на следующей странице



Принципы организации информации:



**ДЕЛЕНИЕ НА
ЧАСТИ**



Принципы организации информации:



**ДЕЛЕНИЕ НА
ЧАСТИ**



СООТВЕТСТВИЕ



Принципы организации информации:



**ДЕЛЕНИЕ НА
ЧАСТИ**



СООТВЕТСТВИЕ



ИМЕНОВАНИЕ



НАУЧНЫЕ ПРИНЦИПЫ

Принципы организации информации:



**ДЕЛЕНИЕ НА
ЧАСТИ**



ЕДИНООБРАЗИЕ



СООТВЕТСТВИЕ



ИМЕНОВАНИЕ



НАУЧНЫЕ ПРИНЦИПЫ

Принципы организации информации:



ДЕЛЕНИЕ НА
ЧАСТИ



ЕДИНООБРАЗИЕ



СООТВЕТСТВИЕ



ВСТРОЕННАЯ ГРАФИКА



ИМЕНОВАНИЕ

Принципы организации информации:



**ДЕЛЕНИЕ НА
ЧАСТИ**



ЕДИНООБРАЗИЕ



СООТВЕТСТВИЕ



ВСТРОЕННАЯ ГРАФИКА



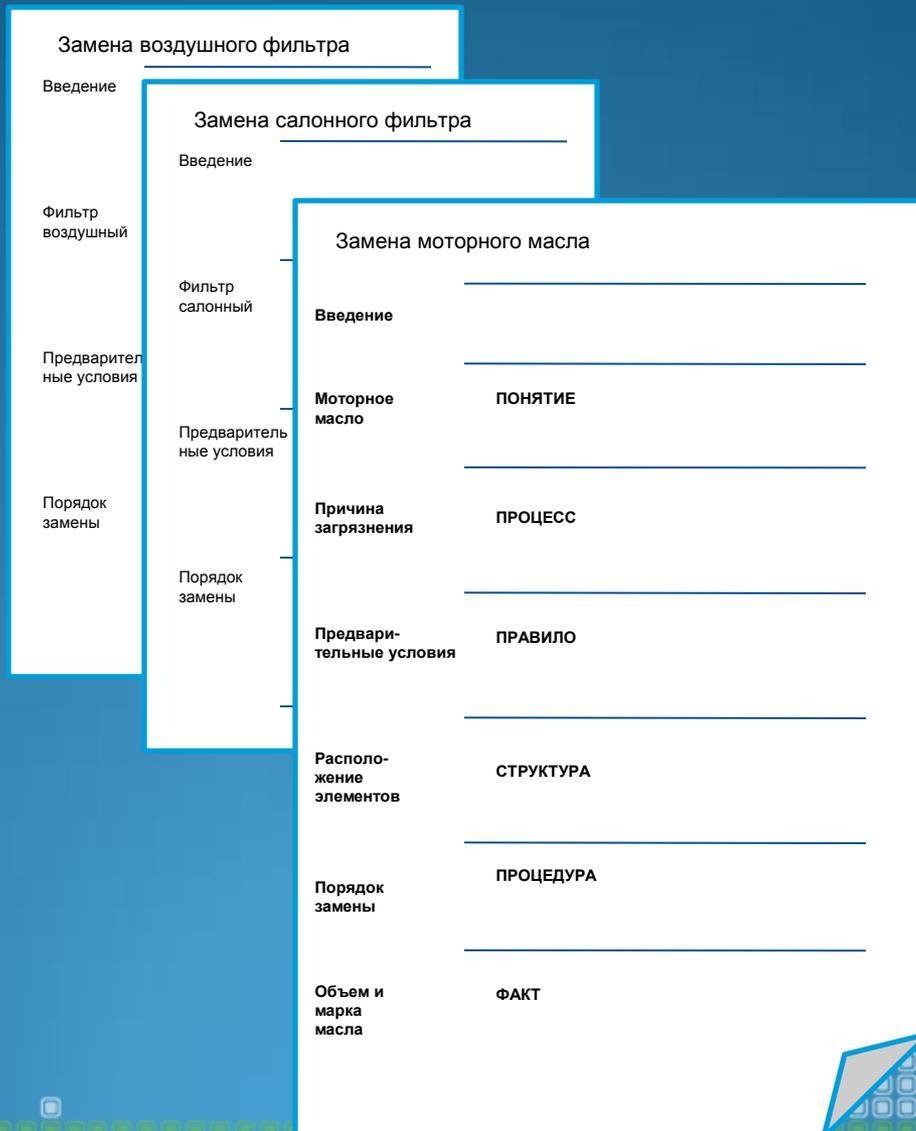
ИМЕНОВАНИЕ



**ЛЕГКОДОСТУПНЫЕ
ПОДРОБНОСТИ**



НАУЧНЫЕ ПРИНЦИПЫ





ЭТАП ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

На этом этапе необходимо:

1. Разработать содержание модулей
2. Оформить информацию в соответствии с рекомендациями Information Mapping

Результат:

Готовый документ, отвечающий потребностям пользователей и понятный для восприятия





ВИДЫ ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЦЕДУР

Начало движения на автомобиле с механической коробкой передач

Подготовка к началу движения

Перед началом движения выполните операции:

Этап	Описание
1.	Выжмите сцепление
2.	Включите первую передачу
3.	Снимите автомобиль со стояночного тормоза
4.	Включите левый указатель поворота

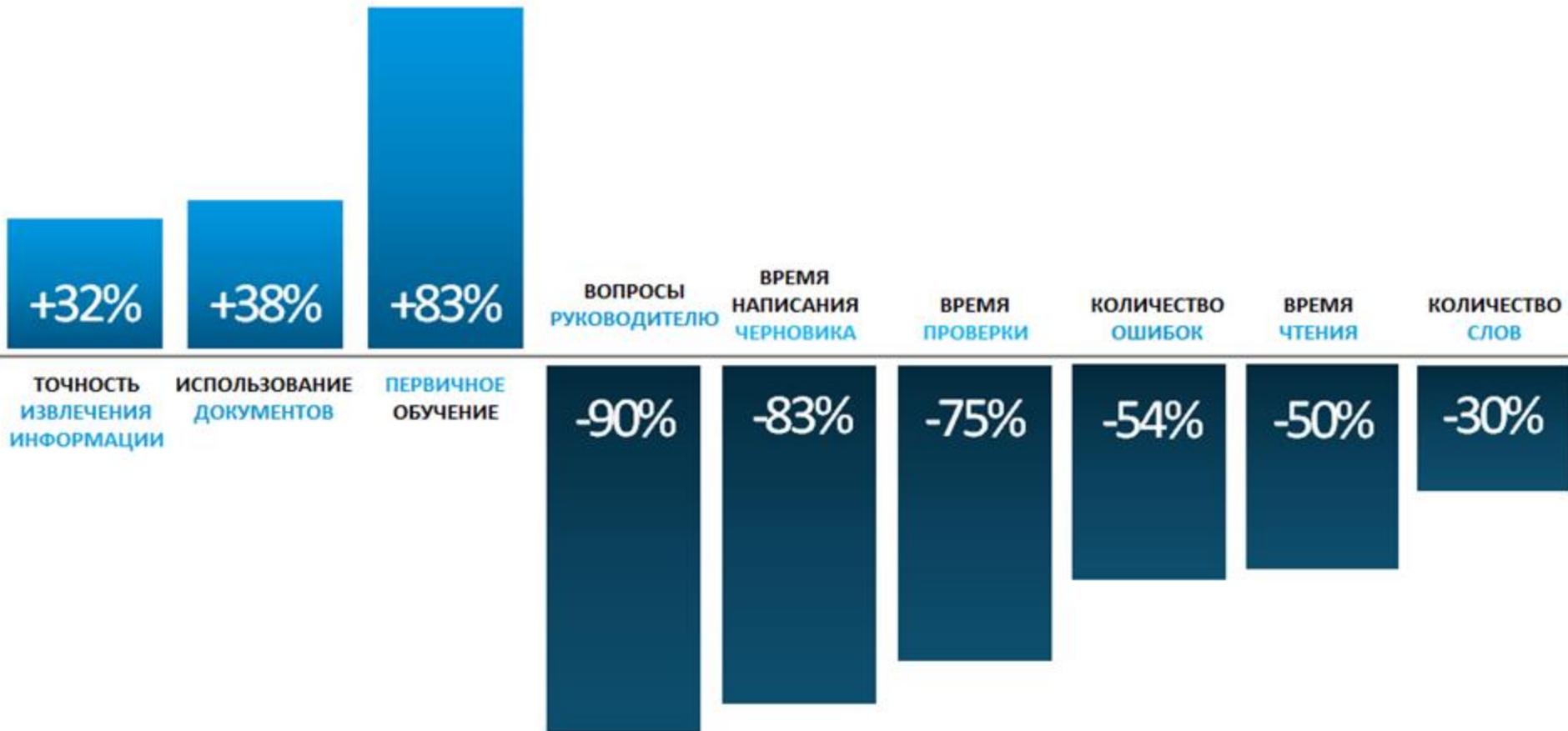
Начало движения

Для начала движения необходимо:

Условие	Действие
Взгляните в зеркало заднего вида. Если помех движению нет	Плавно отпустите педаль сцепления
Когда автомобиль начнёт движение вперёд	Придержите педаль сцепления в текущем состоянии
Как только установится равномерное движение автомобиля	Полностью отпустите педаль сцепления



СТАТИСТИКА





Вопросы?

E-mail: yakorev@itorum.ru

Блог: itorum-elearning.blogspot.ru
wiki.itorum.ru