



ДОКУМЕНТАЦИЯ: ЧТО МОЖЕТ ПОЙТИ НЕ ТАК.

Типичные сложности и подводные камни

Мощина Дина
Технический писатель



О КОМПАНИИ

Год основания: 1991

Позиции на рынке: входит в **ТОП-5**
крупнейших разработчиков ПО в России

Специализация: программное обеспечение и
сервисы для

- всех видов банковской деятельности
- участия банков на платежном рынке
- страховых компаний, казначейств,
корпораций



О СПИКЕРЕ

Дина Мощина

Технический писатель

Опыт работы - 6 лет

Пишу и редактирую документацию для форм банковской отчетности. Читаю курс по принципам документирования в ЦФТ. Веду в корпоративной сети группу для всех, кто интересуется документацией.

ПЛАН ДОКЛАДА

1. Зачем нужна документация
2. Портрет пользователя
3. Функциональная неграмотность
4. Признаки хорошей документации
5. Проклятие знания
6. Границы редактирования
7. Умное упрощение

ПЛАН ДОКЛАДА

1. Зачем нужна документация
2. Портрет пользователя
3. Функциональная неграмотность
4. Признаки хорошей документации
5. Проклятие знания
6. Границы редактирования
7. Умное упрощение

ЗАЧЕМ НУЖНА ДОКУМЕНТАЦИЯ



ЗАЧЕМ НУЖНА ДОКУМЕНТАЦИЯ

КЛИЕНТАМ

- **дает представление о продукте** – его возможностях и особенностях
- **увеличивает интерес** к продуктам компании и **положительно влияет** на продажи
- **повышает удовлетворенность** от продукта
- **снижает трудозатраты** на консультации
- **экономит время** на разборе ошибок

ЗАЧЕМ НУЖНА ДОКУМЕНТАЦИЯ

СОТРУДНИКАМ

- сокращает трудозатраты сотрудников компании при изучении продукта
- облегчает разбор ошибок
- уменьшает продолжительность консультаций клиентов – больше времени на развитие продукта
- сокращает время на тестирование

ЧИТАЕТ ЛИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ДОКУМЕНТАЦИЮ?



**НИКТО НЕ ЧИТАЕТ
ДОКУМЕНТАЦИЮ**



ПОЛЬЗОВАТЕЛИ РАБОТАЮТ С ДОКУМЕНТАЦИЕЙ:

читают фрагменты,
с середины или конца,
возвращаются...

...поэтому документация
должна быть удобной

УДОБНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

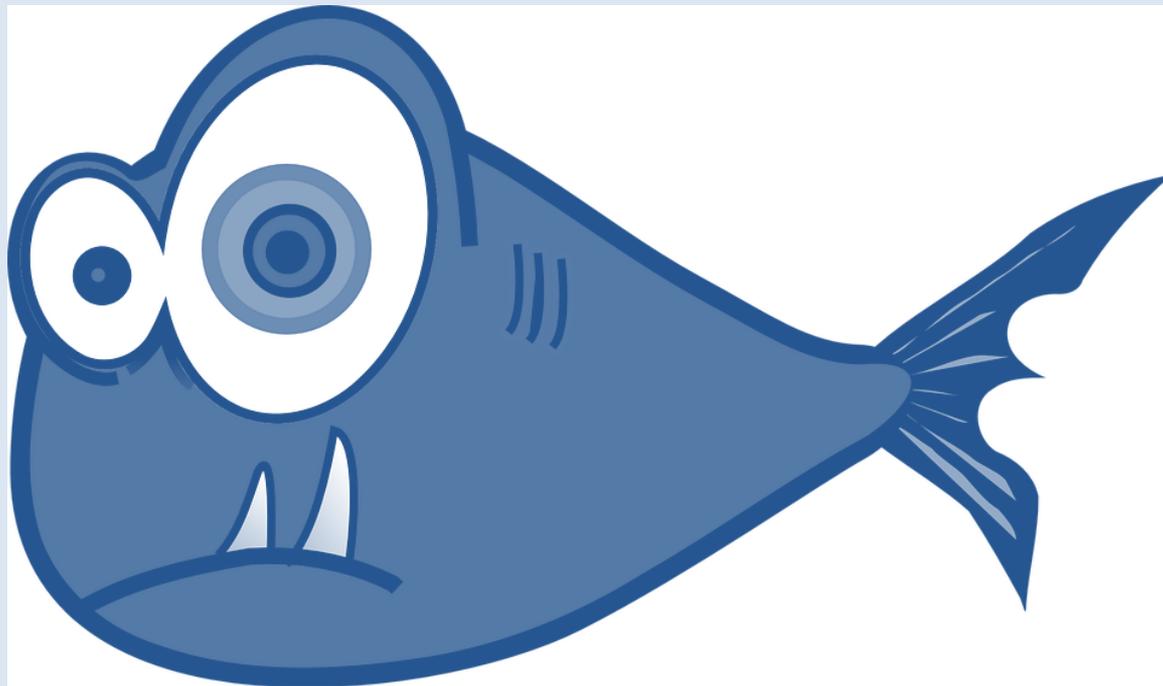
- помогает самостоятельно освоить продукт
- понятна
- описывает всё, что нужно
- точна
- хорошо оформлена
- содержит справку о том, как ей пользоваться

А ВОТ И ПОДВОДНЫЙ КАМЕНЬ

Хорошо, что вы мне все объяснили

А ВОТ И ПОДВОДНЫЙ КАМЕНЬ

Плохо, что я ничего не понял



ПОТОМУ ЧТО ВАЖНО ПОНИМАТЬ

Для кого вы пишете документацию?

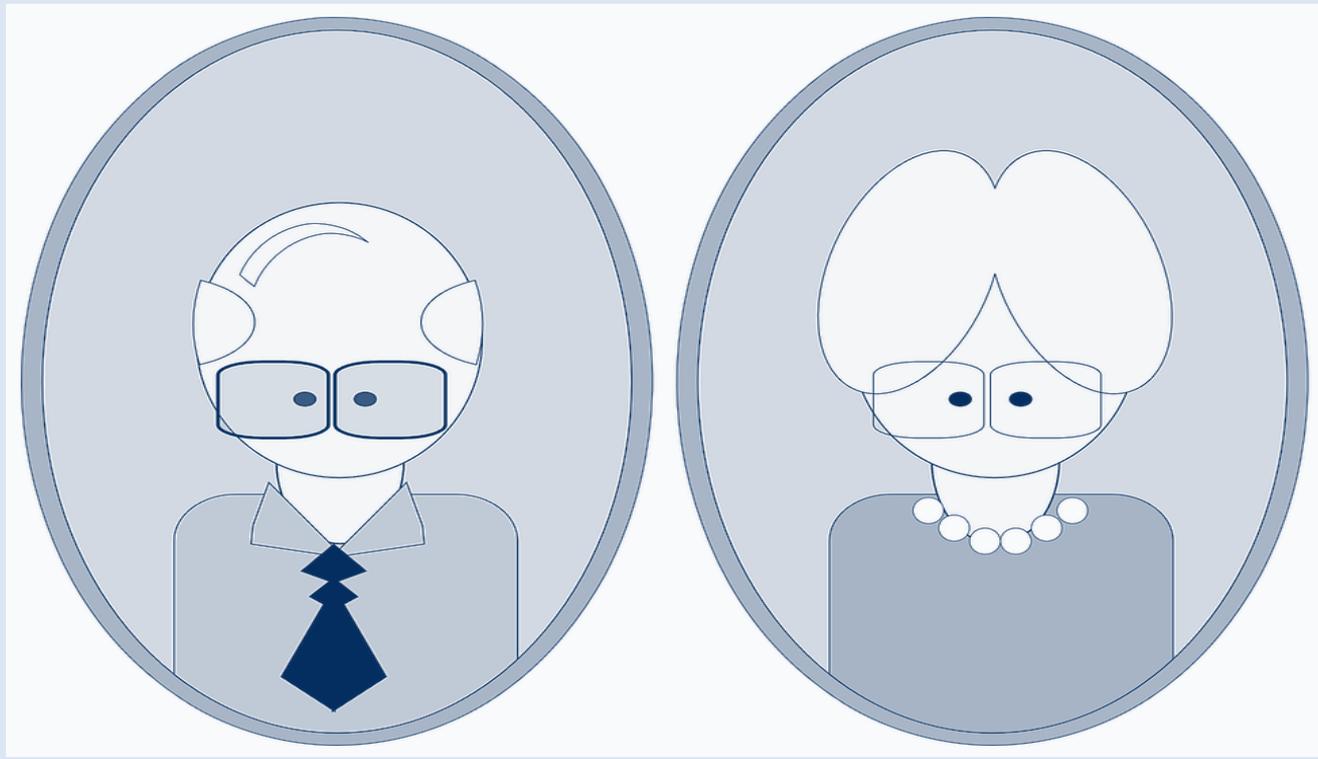
ПЛАН ДОКЛАДА

1. Зачем нужна документация
2. Портрет пользователя
3. Функциональная неграмотность
4. Признаки хорошей документации
5. Проклятие знания
6. Границы редактирования
7. Умное упрощение

ОТ ПОРТРЕТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ЗАВИСИТ:

- структура документа
- стиль документа
- степень детализации описания
- наличие и общее количество специальных терминов
- количество примеров
- и т.п.

СОСТАВЬТЕ УСРЕДНЕННЫЙ ПОРТРЕТ ВАШЕГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



ОН МОЖЕТ БЫТЬ И ТАКИМ

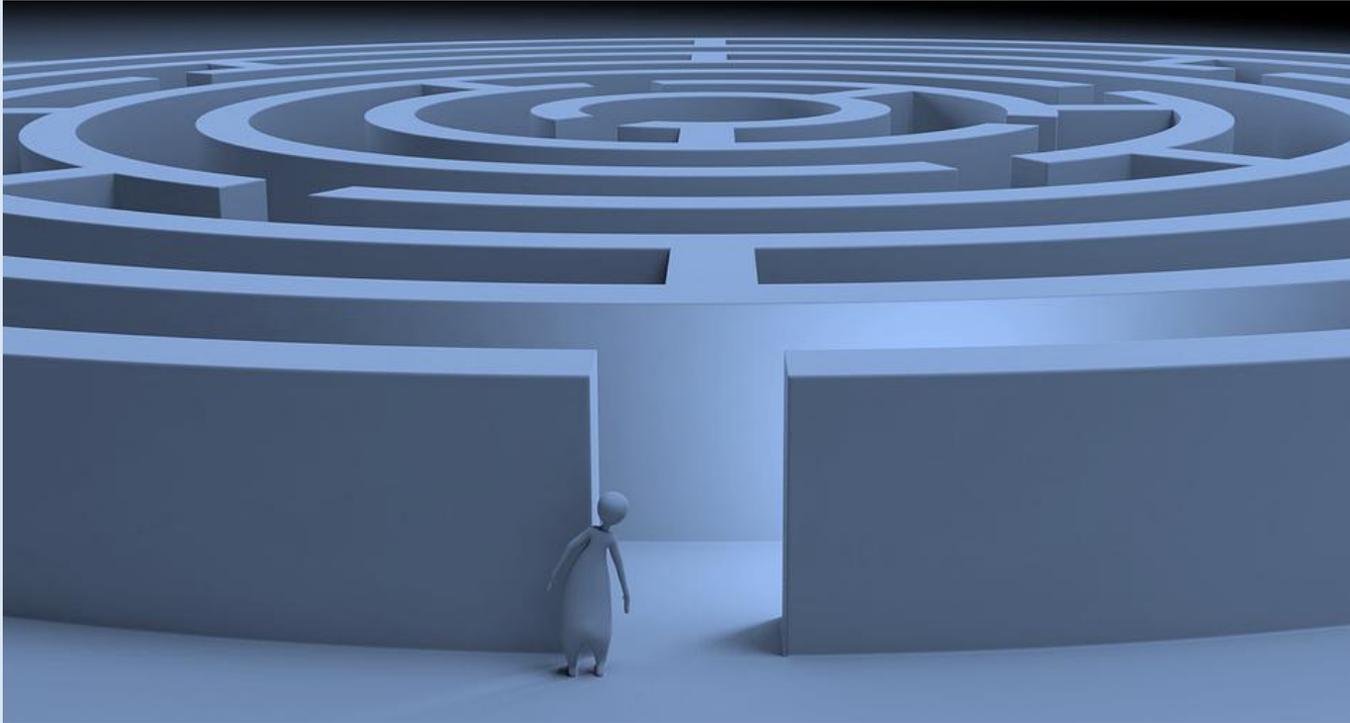


и документация должна быть ему понятна

ПЛАН ДОКЛАДА

1. Зачем нужна документация
2. Портрет пользователя
3. Функциональная неграмотность
4. Признаки хорошей документации
5. Проклятие знания
6. Границы редактирования
7. Умное упрощение

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ НЕГРАМОТНОСТЬ



ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ НЕГРАМОТНОСТЬ

человек умеет читать и писать,

НО

не может понять смысл прочтенного текста
либо

не может написать свой логичный и связный
текст

ПРИЧИНЫ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ НЕГРАМОТНОСТИ



ПРИЧИНЫ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ НЕГРАМОТНОСТИ

Очень много информации вокруг.

ПРИЧИНЫ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ НЕГРАМОТНОСТИ

Очень много информации вокруг.
Трудно критически подходить к ней.

ПРИЧИНЫ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ НЕГРАМОТНОСТИ

Очень много информации вокруг.
Трудно критически подходить к ней.
Лень.

ПРИЧИНЫ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ НЕГРАМОТНОСТИ

Очень много информации вокруг.
Трудно критически подходить к ней.

Лень.

Некогда разбираться с документацией,
нужно делать свою основную работу.

ПРИЧИНЫ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ НЕГРАМОТНОСТИ

Очень много информации вокруг.
Трудно критически подходить к ней.
Лень.

Некогда разбираться с документацией,
нужно делать свою основную работу.

ПЛАН ДОКЛАДА

1. Зачем нужна документация
2. Портрет пользователя
3. Функциональная неграмотность
4. Признаки хорошей документации
5. Проклятие знания
6. Границы редактирования
7. Умное упрощение

ГЛАВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ

Структура

Текст



**НАРУШИТСЯ БАЛАНС – И
ДОКУМЕНТАЦИЯ НЕ БУДЕТ
РАБОТАТЬ**



ПРИЗНАКИ ХОРОШЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

1. Прямые обращения – что конкретно сделать

Это одно из важных и эффективных свойств документации

ПРИЗНАКИ ХОРОШЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

2. Структурированный, разбитый на блоки текст. Использование заголовков и списков

Огромная портянка текста читается с трудом. Или не читается вообще.

ПРИЗНАКИ ХОРОШЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

При создании d2h-проекта автоматически создается файл глоссария: glossary.doc. В этом файле необходимо исправить заголовок Glossary Terms на надпись по-русски: Словарь терминов. В процессе сборки печатной документации содержимое глоссария вставляется, согласно шаблону, в конец документа (или в конец основного документа, для многодокументных проектов). В процессе сборки HTMLHelp-документа полное содержимое словаря терминов вставляется отдельным разделом в конец оглавления. А также в тексте всего документа выделяются в виде ссылок все слова, соответствующие означенным терминам. По нажатию на такую ссылку появляется всплывающее окно с текстом определения термина. Добавление в словарь новых терминов осуществляется с помощью редактирования файла глоссария. При этом следует соблюдать правила форматирования: выделять термины стилем-заголовком Glossary Heading, а описание терминов – стилем C1H PopUp Topic Text (Названия стилей соответствуют D2H2007, в более ранних версиях эти стили назывались иначе. Описание стилей). Также есть возможность добавлять термины в словарь при редактировании любого документа-исходника. Для этого следует выделить в тексте необходимый термин и вызвать команду Add Glossary Term по соответствующей кнопке на панели инструментов.

ПРИЗНАКИ ХОРОШЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Создание словаря терминов

При создании d2h-проекта автоматически создается файл глоссария: glossary.doc. В этом файле необходимо исправить заголовок **Glossary Terms** на надпись по-русски: **Словарь терминов**.

В процессе сборки:

- печатной документации содержимое глоссария вставляется в конец документа;
- HTMLHelp-документа полное содержимое словаря терминов вставляется отдельным разделом в конец оглавления.

Создание ссылок

Также в тексте всего документа выделяются в виде ссылок все слова, соответствующие терминам глоссария. По нажатию на такую ссылку появляется всплывающее окно с текстом определения термина.

Добавление новых терминов

Добавление в словарь новых терминов осуществляется с помощью редактирования файла глоссария. При этом следует соблюдать правила форматирования. <...>

ПРИЗНАКИ ХОРОШЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

3. Конкретика и отсутствие воды.

Для перехода к функции подключения сервисов необходимо, находясь в личном кабинете, перейти к разделу Мои сервисы

Подключить сервисы вы можете в разделе «Мои сервисы» в Личном кабинете

ПРИЗНАКИ ХОРОШЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

4. Отсутствие синонимов

флаг

флажок

крыж

крыжик

галка

чекбокс

птичка

флаговый переключатель

поле для отметки

*переключатель с независимой
фиксацией*

ПРИЗНАКИ ХОРОШЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

5. Своевременное информирование

1. Размягчите маргарин
2. Соедините его с сахаром
3. Немного взбейте эти ингредиенты
4. Добавьте к ним муку и перемешайте
5. Желтки из яиц выложите к получившейся смеси

ПРИЗНАКИ ХОРОШЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

5. Своевременное информирование

1. Размягчите маргарин
2. Соедините его с сахаром
3. Немного взбейте эти ингредиенты
4. Добавьте к ним муку и перемешайте
5. Желтки из яиц выложите к получившейся смеси

! Не забудьте: **предварительно** желток нужно взболтать и подсолить

ПРИЗНАКИ ХОРОШЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

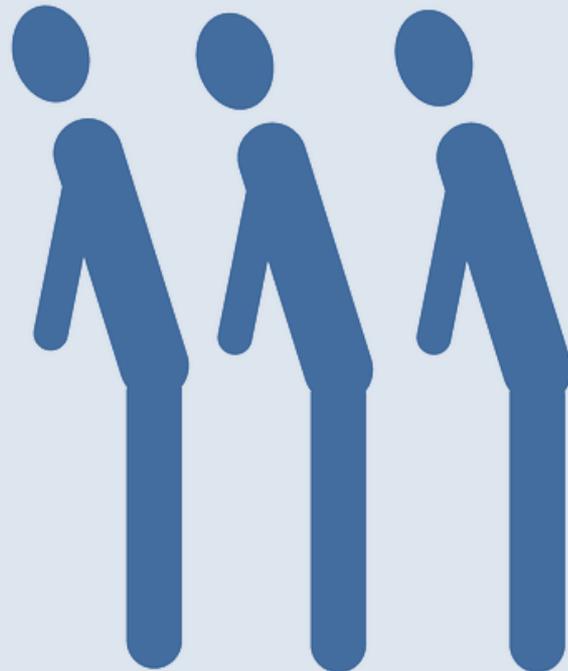
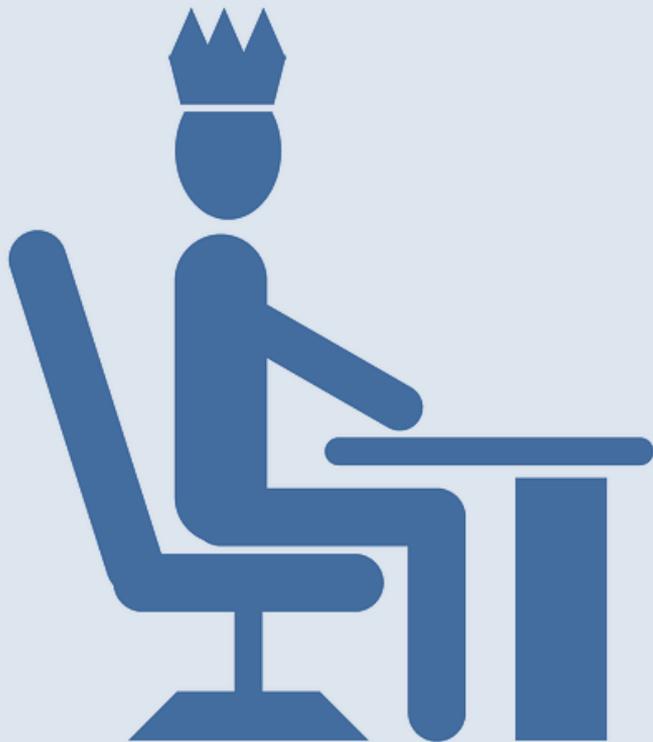
6. Отсутствие лирики и увеселений



ПЛАН ДОКЛАДА

1. Зачем нужна документация
2. Портрет пользователя
3. Функциональная неграмотность
4. Признаки хорошей документации
5. Проклятие знания
6. Границы редактирования
7. Умное упрощение

ПРОКЛЯТИЕ ЗНАНИЯ



ПРОКЛЯТИЕ ЗНАНИЯ

более информированным людям чрезвычайно сложно рассматривать какую-либо проблему с точки зрения менее информированных людей

(Робин Хогарт, психолог)

ПРОКЛЯТИЕ ЗНАНИЯ



Рецепт вкусной капусты

1. Нарезьте капусту
2. Залейте солёной водой
3. Поставьте под гнёт на ночь
4. Держите в холодильнике 2 дня

ПРОКЛЯТИЕ ЗНАНИЯ



Рецепт вкусной капусты

1. Нарезьте капусту
2. Залейте **кипящей** солёной водой
3. Поставьте под гнёт на ночь
4. Держите в холодильнике 2 дня

Это же заготовки, **очевидно**, что вода должна кипеть

КАК СНЯТЬ ПРОКЛЯТИЕ?

Нужно найти баланс между вашим знанием и незнанием читающего:

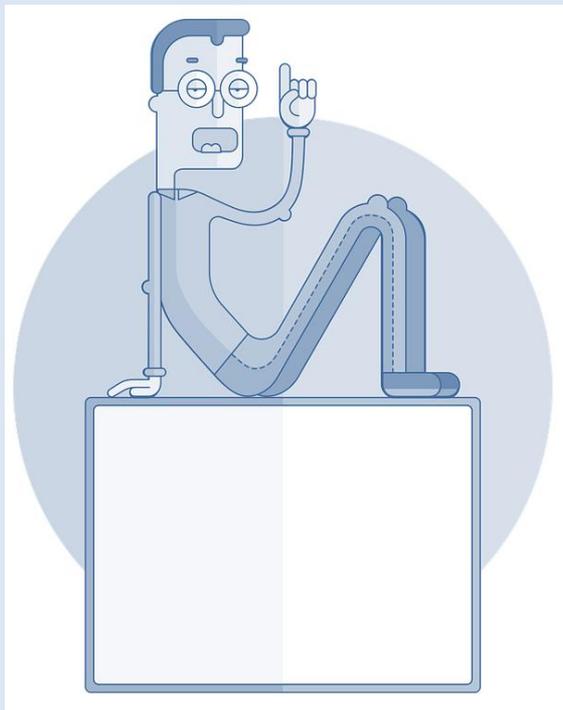
1. Ставьте себя на место **пользователя**
2. Проводите **перекрестную вычитку**
3. Дайте тексту отлежаться и **перечитайте** его

ПЛАН ДОКЛАДА

1. Зачем нужна документация
2. Портрет пользователя
3. Функциональная неграмотность
4. Признаки хорошей документации
5. Проклятие знания
6. Границы редактирования
7. Умное упрощение

ГРАНИЦЫ РЕДАКТИРОВАНИЯ

Объективный
критерий

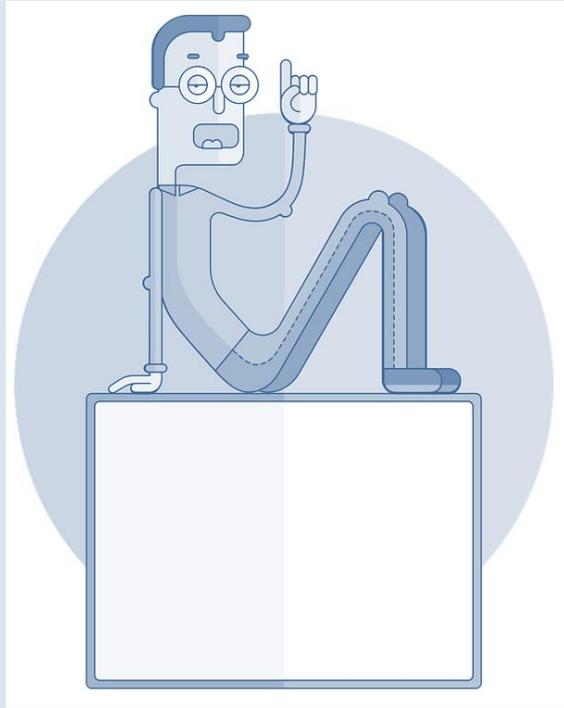


Субъективные
критерии

ГРАНИЦЫ РЕДАКТИРОВАНИЯ

Объективный критерий

то, что можно
проверить по
источнику
(например, по
словарю)

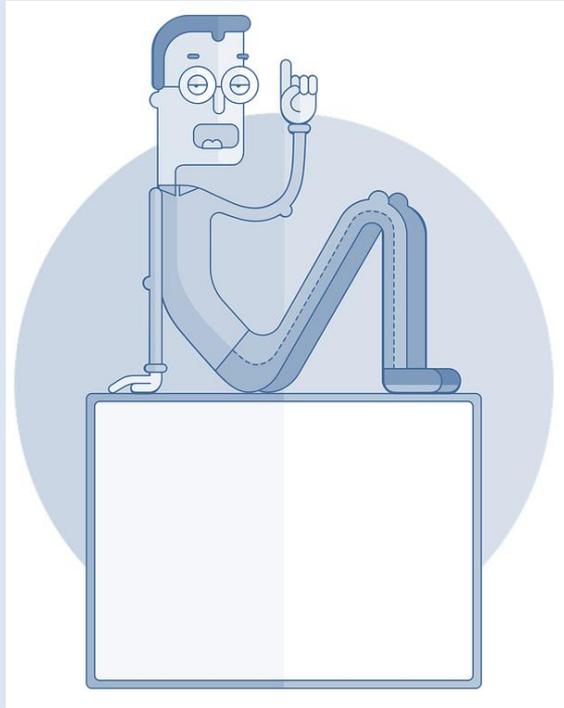


Субъективные критерии

ГРАНИЦЫ РЕДАКТИРОВАНИЯ

Объективный критерий

то, что можно проверить по источнику (например, по словарю)



Субъективные критерии (вкусовщина)

«мне не нравится, перепишем по-другому»

ПЛАН ДОКЛАДА

1. Зачем нужна документация
2. Портрет пользователя
3. Функциональная неграмотность
4. Признаки хорошей документации
5. Проклятие знания
6. Границы редактирования
7. Умное упрощение

УПРОЩЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ РУССКИЙ ЯЗЫК (УТР)

это ограниченная версия естественного языка,
чтобы снизить или искоренить его многозначность
и сложность

Для английских текстов есть аналог - simplified
English

ЗАЧЕМ НУЖЕН УТР

- упрощает документацию для понимания
- устраняет двусмысленность документации
- упрощает понимание людям, для которых язык документации – не родной
- облегчает процесс и снижает стоимость перевода документации на другие языки

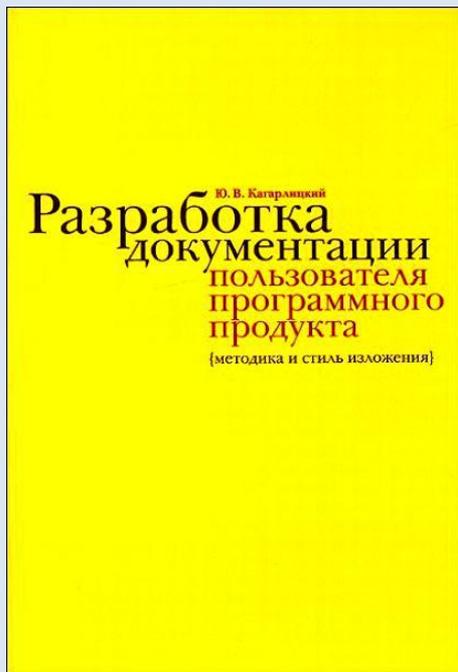
ФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕГО ИНФОРМАЦИОННОГО ПОЛЯ



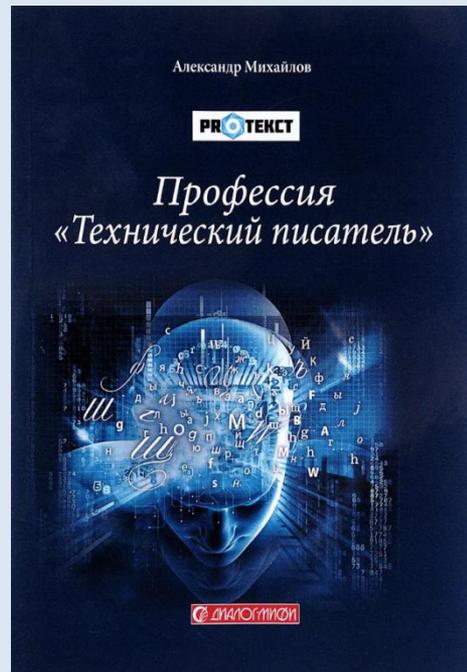
ФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕГО ИНФОРМАЦИОННОГО ПОЛЯ

1. Руководство/требования к документации, обязательные для всех
 2. Проверочный лист по типовым формулировкам документации
 3. Единый источник для создания документации
- (Help&Manual, Doc-To-Help, MadCap Software, Dr.Explain и пр.)

ПОЛЕЗНЫЕ КНИГИ

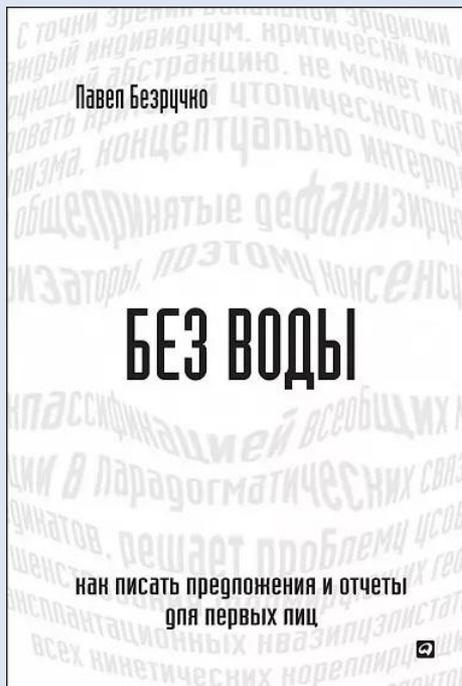


Кагарлицкий Ю.В. - Разработка документации пользователя программного продукта. Методика и стиль изложения

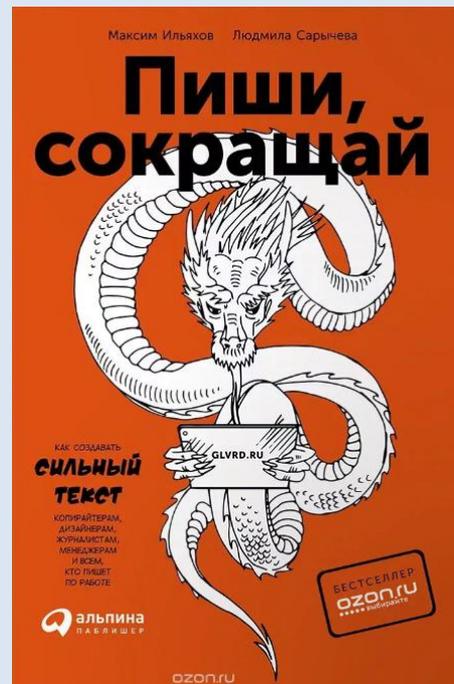


Михайлов А.В. – Профессия «Технический писатель»

ПОЛЕЗНЫЕ КНИГИ



Безручко П. – Без воды. Как писать предложения и отчеты для первых лиц



Ильяхов М., Сарычева Л. – Пиши, сокращай. Как создавать сильный текст

ПОЛЕЗНЫЕ РЕСУРСЫ

- <http://www.aviaok.com/ru/technorus> - инструмент автоматизированной проверки технической документации
- tdocs.su - разработка техдокументации по ГОСТам
- <http://clubs.ya.ru/x-plain/> — Клуб технических писателей Яндекса
- <http://techwriters.ru/forum/>
- <https://protext.su/pro/>
- Documentat.io

МОЩИНА ДИНА

E-mail: moschinadina@gmail.com

VK: <https://vk.com/d.moschina>

FB: <https://facebook.com/moschinadina>



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!