

3.2. Documentació per a l'usuari: La creació de manuals

La **documentació per a l'usuari** és aquella documentació destinada a la persona que utilitzarà el sistema. El grau de detall variarà segons el tipus d'usuaris que hagin d'utilitzar l'equip i del *perfil* que tinguin. Ha d'incloure un esquema de les connexions de maquinari, els controladors de dispositius i un disc d'instal·lació o restauració del sistema operatiu, i també un *manual d'usuari* d'aquest sistema operatiu.

Un manual d'usuari...

...pot contenir també una breu guia d'utilització. Quan aquesta guia té una extensió suficient es pot separar també en un altre document.

Un **manual d'usuari** és essencialment un document que, amb les dimensions d'un llibre, conté instruccions sobre instal·lació, utilització i resolució de problemes en un producte de maquinari o programari.

Un manual d'usuari pot ser breu –de 10 a 20 pàgines– o pot tenir una llargada molt més extensa, fins a centenars de pàgines. Encara que es parla de manuals d'usuari relacionats amb la informàtica, aquesta classe de documents s'utilitza per a qualsevol tipus d'equips electrònics.

Com més complex sigui el document, més gran serà la seva extensió en pàgines, de manera que alguns elements del manual es poden separar en volums individuals (com ara *Procediments d'instal·lació*, *Error més comuns* o una llista de les *Instruccions d'ús del sistema*).

3.2.1. Estil i formats en manuals d'usuari

L'escriptura d'un manual requereix un cert nombre d'habilitats que es combinen per aconseguir un document que sigui útil al lector. En primer lloc cal que l'escriptura tècnica sigui clara i entenedora. A continuació es detallen les diverses eines de format que s'han d'utilitzar:

- **Capçaleres.** Permeten destacar continguts clau de la informació, de manera que el lector les pugui trobar ràpidament.
- **Llistes.** Les llistes amb punts i numerades ajuden els usuaris a revisar la informació amb rapidesa i a estructurar-les correctament.
- **Avisos.** Els avisos especials i notes d'alerta permeten emfasitzar determinades idees, remarcar algun problema o enviar l'usuari a altres fonts d'informació.
- **Disseny orientat a instruccions.** El manual haurà de tenir capçaleres i seccions basades en les tasques per fer, mitjançant llistes que indiquin els passos per fer al lector.

Les instruccions, i, per tant, els manuals d'usuari, utilitzen de manera profusa els *gràfics*, les *taules* i el *text destacat*.

Elements d'edició dels manuals gràfics

El telèfon del servei tècnic...

...s'ha de conservar adequadament per tal de disposar d'ajuda en cas que es produeixin problemes amb l'equip.



Els manuals d'ús han de resoldre tots els dubtes sobre com funciona un programari

Els **gràfics** mostren al lector quins són els components clau dels objectes amb què treballaran, abans i després de la lectura, i il·lustren algunes accions que cal fer sempre que sigui possible.

Les **taules** són una bona eina per mostrar la informació de caràcter estadístic o la informació de referència en un format fàcil de llegir i d'accedir-hi.

Els **textos destacats** permeten fer ressaltar parts del text. Cal utilitzar un esquema de formats que permeti destacar la informació que es vulgui amb diversos nivells d'importància, amb negretes, cursives, subratllats, tipus de lletra alternatius, colors i majúscules, entre d'altres recursos.

3.2.2. Components d'un manual d'usuari

Un manual d'usuari en general és un document en format de llibre, com es pot veure a la figura 17, encara que també es poden trobar en format electrònic. Aquest tipus de documents, en conseqüència, consten d'una sèrie de components i característiques estàndard, formades pel següent:

- Portada i contraportada
- Notes de l'edició
- Marques comercials
- Descàrrec de responsabilitat
- Garanties
- Llicència del document
- Avisos de seguretat
- Pròleg
- Apèndixs
- Glossari
- Índex
- Formulari de comentaris dels lectors.

En cada manual trobareu una combinació diferent dels elements abans esmentats, ja que els pot incloure tots o diverses combinacions.

Els apartats que integren el contingut normalment inclòs en un manual són aquests:

Figura 17. Els manuals d'usuari poden tenir extensions considerables



A les pàgines web dels fabricants trobareu manuals d'usuari en format de llibre o electrònic (PDF o HTML).

- **Instruccions.** Les més òbvies són indicacions pas per pas sobre la manera de muntar, operar o arreglar el producte. Les instruccions en un manual d'usuari han d'estar generalment orientades a la realització de tasques. Les instruccions similars o relacionades són agrupades en capítols.
- **Informació de precaució.** Hi trobareu notes, advertències (*warnings*) i fins i tot avisos de perill, que marquen les preocupacions de seguretat que palesa el fabricant del producte.
- **Informació de referència.** Hi trobareu molta informació de referència però només fins a cert punt. La informació de referència es presenta en taules: columnes de configuracions, descripcions, variables i paràmetres, entre d'altres.
- **Informació per a principiants.** Alguns manuals d'usuari inclouen guies breus (*Getting-started*) per ajudar que els usuaris novells s'acostumin a fer servir el dispositiu.
- **Apartat "Quant a".** Els manuals inclouen alguna descripció del producte, una ressenya de les característiques que són noves o fonamentals. De vegades aquesta informació, si és molt extensa, també es pot presentar en un volum separat. Normalment el volum es presentarà com "Introducció al nou producte" o alguna cosa semblant.
- **Antecedents tècnics.** De vegades, els manuals poden incloure explicacions tècniques –*Technical backgrounds*– sobre el funcionament del producte, sobre quins principis són essencials perquè sigui operatiu...

Les instruccions ...

...han d'estar escrites per a accions específiques que l'usuari ha de fer i normalment les instruccions que es faran en seqüència utilitzen llistes numerades.

Quan s'han de fer servir moltes instruccions per utilitzar el dispositiu, s'inclouen en un document annex.

Per exemple ...

...en el manual d'un programa d'edició fotogràfica podeu trobar informació bàsica sobre els conceptes de brillantor, saturació o to, essencials per treballar amb aquests tipus de programes; són els *technical backgrounds*.

3.2.3. Procés de redacció i documents interns per a manuals d'usuari

Una part molt important dels manuals d'usuari, i de fet, de tot tipus de documentació tècnica, és el procés per mitjà del qual són escrits.

En cada manual d'usuari cal especificar exactament quin dels possibles continguts i formats s'ha d'incloure i, si el text és generat per diversos autors, serà necessària una bona coordinació del treball.

El treball en equip ...

...és indispensable a l'hora de confegir documents tècnics d'una extensió considerable, com els manuals d'usuari.

En el procés d'edició d'un manual o de la documentació tècnica intervenen una colla d'elements que, atesa la seva importància, cal conèixer:

- **Planificació inicial.** Els passos previs en la redacció de qualsevol documentació tècnica inclouen *avaluació de les necessitats* (quina documentació cal), *anàlisi dels destinataris* (què necessiten aquells que utilitzaran el manual), *anàlisi de les tasques* (per a quina finalitat faran servir el component els usuaris) i *planificació de documents* (quins altres fullets o documents caldrà generar a més del manual d'usuari), entre d'altres possibles.
- **Proposta de document.** En alguns casos cal fer una proposta del manual abans que s'hagi assolit un compromís pel que fa a l'estructura del contingut i el format.
- **Planificació del document.** Els manuals d'usuari necessiten una sèrie de documents de suport que especifiquin continguts, destinataris, disseny, formats, membres de l'equip de redacció, calendari de tasques i altres informacions sobre el projecte de documentació i els documents que caldrà entregar.
- **Prototipus i especificacions.** Es tracta d'eines de planificació que també s'utilitzaran com a eina de referència al llarg de la realització del manual. Inclou el prototipus del manual d'usuari i les seves especificacions.

La planificació del document implica que ja s'ha acceptat la proposta prèvia.

Confegir el prototipus

En el prototipus només hi haurà les seccions planejades amb el format acordat, però el text encara no serà el definitiu, sinó que s'utilitzarà text de farciment, també conegut com text *lorem ipsum*, com podeu veure en l'exemple següent:

"Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullam corper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan."



- **Plantilles i manual d'estil.** El manual d'estil i les seves plantilles són imprescindibles per aconseguir unificar l'estil del document. Una plantilla és un document electrònic que defineix aspectes del manual, com ara la mida de la pàgina, les capçaleres i els peus de pàgina, l'estil de numeració de pàgina i altres detalls d'aquest tipus. Un manual d'estil defineix el format dels elements de text que es troben en el document, com les mides i els tipus de lletra, els estils de paràgraf, taules, i altres.
- **Diverses revisions i esborranys.** La redacció d'un manual d'usuari no és una feina individual, sinó que hi participa un equip més ampli, en el qual s'inclouen editors, experts, tècnics i lectors de prova, entre d'altres. La retroalimentació que ofereix aquest equip quedarà reflectida en el document final.

Un cop l'esborrany sigui aprovat per totes les parts es podrà passar a la "producció", de manera que es podran generar les còpies impreses finals.

3.2.4. Exemple d'un manual d'usuari: Linkat 2.0

Linkat versió 2.0. Manual d'ús. Es tracta d'un document de 174 pàgines en format PDF amb mida de pàgina DIN A4. Cada nou capítol comença amb una pàgina en la qual només s'inclou el títol del capítol i els logotips del projecte i una pàgina en blanc que precedeix el text, de manera que el nou capítol sempre comença a les pàgines senars. La numeració de pàgines és única per a tot el llibre però només s'indica a les pàgines amb text.

Parts del manual Linkat 2.0

Tot seguit es descriuen les parts que componen el manual d'ús del sistema operatiu Linkat 2.0.:

- **Cobertes.** La coberta del manual mostra el títol del manual d'ús, la versió del programari (Linkat 2.0) i un logotip translúcid com a fons de la pàgina, basat en la versió del programari. La part posterior de la pàgina queda en blanc i, atès que es tracta d'un document electrònic, no inclou contraportada.
- **Pàgina de títol.** La primera pàgina d'aquesta guia d'usuari és la pàgina de títol, que inclou el nom del manual (*Manual d'ús*), la versió de programari a què fa referència i els logotips corresponents.

Els tipus de lletra...

...per a un manual han de tenir una mida que permeti una lectura fàcil i una distribució correcta de la informació sense malbaratar espai.

En els recursos de contingut del web del mòdul trobareu l'enllaç al manual de Linkat 2.0 i als materials complementaris.

- **Notes de l'edició.** En la part posterior de la pàgina de títol trobem les notes de l'edició. Inclouen el títol del manual, i l'entitat que l'ha generat –en aquest cas el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, el 2006–, i el nom de l'empresa que s'ha encarregat del disseny gràfic i la direcció d'art. Atès que es tracta d'un document electrònic el dipòsit legal i la nota d'impressió queden en blanc, i caldrà completar-les per a les versions en paper.
- **Acord de llicència.** A la mateixa pàgina que hi ha les notes de l'edició es troba l'acord de llicència, que inclou la llicència de publicació (Creative Commons 2.5), el resum dels termes d'ús de la llicència i les declaracions legals relatives a la còpia del llibre.
- **Taula de continguts.** La taula de continguts o índex comença en una pàgina senar –la pàgina 7– inclosa en la numeració general. Enumera fins a subdivisions de nivell 4 (com "7.2.2.1. Selecció d'una targeta de xarxa") i ocupa cinc pàgines.
- **Capçaleres i peus de pàgina.** Les pàgines senars de contingut tenen com a **capçalera** dos títols: el del document –en aquest cas "Manual d'ús"–, justificat a l'esquerra, i a la dreta el capítol actual. Les pàgines parells tenen dos títols diferents: a l'esquerra en aquest cas el capítol i a la dreta el títol del capítol. El **peu de pàgina** també depèn del tipus de pàgina. Les senars inclouen a l'esquerra "GNU/Linux" i a la dreta el número de pàgina, mentre que les parells porten el número a l'esquerra i a la dreta s'hi pot llegir "Linkat 2.0".
- **Prefaci.** Es troba com a "Capítol 1: Introducció". Conté una contextualització sobre el perquè de la creació del producte i una promoció de l'ús, i també una descripció dels continguts del manual i les instruccions per accedir a més material.
- **Capítols.** La informació s'organitzarà en diverses unitats de contingut que anomenem *capítols*.

Els diferents capítols apliquen al seu contingut una sèrie de característiques de disseny. Aquestes característiques són:

- **Títol de capítol.** Cada capítol comença amb una pàgina sencera de títol. En la part anterior trobem el capítol i el títol en lletra Univers de diferents mides sobre un logotip translúcid; "Capítol 1" es troba en color groc ataronjat i en un cos de lletra major. La pàgina posterior queda en blanc.
- **Títols d'apartat.** Cada títol d'apartat es compon també amb Univers amb un cos lleugerament inferior que l'anterior i s'utilitza el mateix color groc que en el cas dels capítols.
- **Text.** El text de contingut utilitza la mateixa lletra amb un cos perfectament llegible (d'uns 12 punts). El text es troba sagnat respecte als títols d'apartat.
- **Gràfics.** S'utilitzen nombroses captures de pantalla al llarg del llibre, en tots els casos alineades a l'esquerra.
- **Llistes.** S'utilitzen pics quadrats per fer enumeracions d'elements relacionats. No s'utilitzen llistes numerades per explicitar tasques seqüencials, sinó un paràgraf per a cada tasca.
- **Taules.** El format és amb dos colors, amb la utilització del color per fer ressaltar la columna de títols. Només les files utilitzen una línia per separar-les, mentre que les columnes es veuen mitjançant l'alineació del text.
- **Destacar textos.** Els textos remarcats utilitzen lletra romana i color groc. Això es fa per a títols de llistes i opcions per triar en el programari. S'utilitza també la negreta i la cursiva per destacar alguna paraula o text.
- **Informacions complementàries.** No hi trobareu notes a peu de pàgina o referències a altres documents, però s'inclou algun *consell* només amb un sagnat més gran respecte al text principal, tot indicant "Consell" en negreta.
- **Annexos.** El llibre acaba amb tres annexos. L'annex A consta de la bibliografia general sobre el tema; l'annex B inclou enllaços a llocs d'interès; l'annex C adjunta la llicència GNU en què es distribueix el document. Les pàgines d'aquests tres annexos s'inclouen en la numeració general del document.



La Linkat és la distribució educativa de GNU/Linux que ha iniciat i ofereix el Departament d'Educació a la comunitat educativa