

Cómo crear un manual de usuario

El software, las computadoras, los juegos y los dispositivos requieren manuales de usuario, guías que explican cómo usar el producto (y cómo no). Un manual de usuario es una pieza de escritura formal con una estructura específica y debe ser escrito por alguien que esté íntimamente familiarizado con el producto, como un escritor técnico o el diseñador del producto. Escribir un manual de usuario eficaz requiere saber quién va a utilizar el producto y luego escribirlo pensando en estos usuarios. Mantenga su redacción clara, precisa y simple para garantizar una experiencia de usuario sin problemas.

Parte 1

Planificación de su manual de usuario



1 Haz un análisis de audiencia. El manual del usuario debe estar escrito para la audiencia: aquellos que comprarán su producto o servicio y leerán el manual del usuario. Un análisis de audiencia le dirá quién será su audiencia principal o objetivo y guiará su escritura.

- Habla con las personas que usarán tu dispositivo. Ofrezca a los usuarios de prueba prototipos del dispositivo y un borrador del

manual de usuario en condiciones controladas. Solicite los comentarios de estos usuarios de prueba sobre cosas que no son obvias o confusas en las instrucciones del usuario e incorpore cambios en su manual de usuario basados en estos comentarios.

- Nunca podrá complacer a toda su audiencia; redacte el manual que se adapte al objetivo o al público más amplio.
- Piense en la edad, la salud (¿tienen enfermedades, problemas de aprendizaje o discapacidades?) Y el nivel educativo de la audiencia para determinar el mejor enfoque para escribir la guía del usuario.



2 Coordinar el diseño del manual de usuario. Si usted fue parte del equipo que ayudó a diseñar y desarrollar el dispositivo o producto, podría ser difícil ver el producto de manera objetiva para explicar su funcionamiento. Por lo tanto, es posible que desee solicitar el consejo de un escritor (preferiblemente uno con experiencia en la escritura de instrucciones) y un diseñador gráfico para que le ayude a redactar el manual del usuario. Puede elegir a estas personas de una consultoría externa o de su propia empresa u organización.



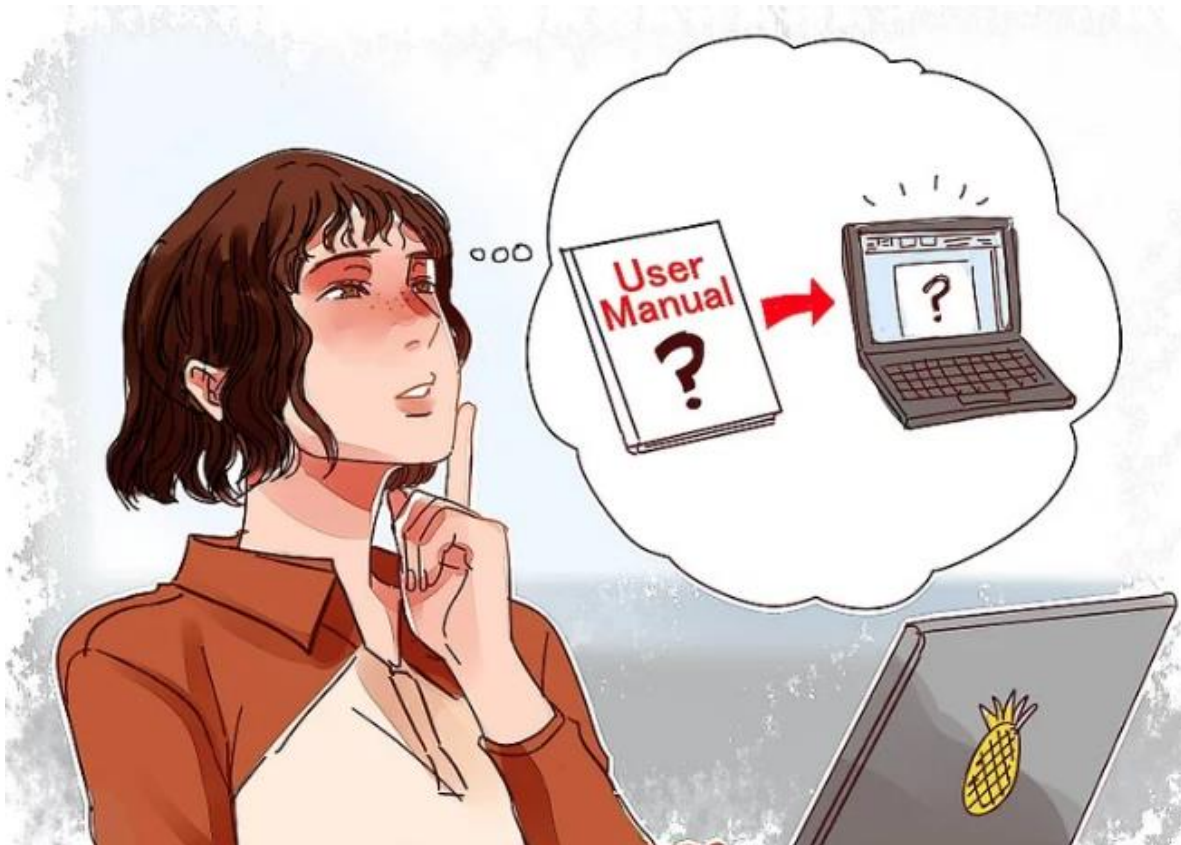
3 Haz un análisis de tareas. Un análisis de tareas es el proceso de identificar y organizar los pasos necesarios para utilizar el dispositivo. Un análisis exhaustivo de la tarea identificará los materiales y equipos (como baterías, medicamentos u otros productos proporcionados por el usuario) necesarios para cada paso, así como las acciones, errores y consejos de resolución de problemas que cada paso pueda requerir.

- Si tiene un producto que puede realizar muchas tareas o subtareas diferentes, deberá realizar un análisis de tareas en cada tarea. Por ejemplo, en un automóvil, puede tocar la bocina, abrocharse el cinturón y encender o apagar las luces delanteras. Cree un análisis de tareas para cada uno de estos según sea necesario.



4 Asegúrese de que su producto cumpla con los requisitos de autorización de comercialización y etiquetado. Estos requisitos garantizan que los productos se fabriquen teniendo en cuenta la seguridad del usuario y limitarán la exposición del usuario a condiciones peligrosas como radiación y electrocución. Los anuncios deben demostrar claramente cuál es el propósito y las pautas operativas básicas de un producto, y debe utilizar estas fuentes al escribir su manual de usuario.

- Para que el manual de usuario de un producto sea eficaz, debe redactarse junto con las etiquetas pegadas directamente al producto.
- Asegúrese de que su dispositivo tenga licencia legal para la venta antes de escribir el manual de instrucciones.



5 **Decide el diseño de tu manual.** Hay varias formas importantes de optimizar su manual. Debe colocar un encabezado en negrita al comienzo de cada sección con cada palabra en mayúscula. Por ejemplo, "Configuración de su dispositivo", "Funcionamiento de su dispositivo" y "Solución de problemas" pueden ser títulos de sección en negrita.

- Otra forma de simplificar su manual es usar dos columnas, una a la derecha con texto y la otra a la izquierda del texto con viñetas, números o íconos pequeños como señales de advertencia o signos de exclamación rojos.
- Su manual puede ser principalmente imágenes con algo de texto debajo de cada imagen para explicar el dispositivo, o puede ser principalmente texto con solo unas pocas imágenes adjuntas. También puede utilizar un diagrama de flujo para proporcionar instrucciones al usuario. Piense en su producto y en la utilidad de cada método al escribir el manual del usuario. Sin embargo, evite mezclar diferentes diseños en un manual. Elija uno y apéguese a él.

Incluyendo información esencial

1 **Organiza el manual de forma lógica.** El manual del usuario debe proceder de la manera que el usuario encuentre más beneficioso. Divida el manual en capítulos o secciones que tengan sentido para el uso del producto e incluya una tabla de contenido en la parte delantera del manual para que cada sección se pueda encontrar rápidamente.

- Una tabla de contenido es especialmente necesaria para manuales más extensos.
- Se necesita un glosario o índice cuando hay muchos términos para explicar con los que su audiencia puede no estar familiarizada. Sin embargo, no se recomiendan los glosarios; la mejor opción es explicar términos confusos en el texto del propio manual. Si opta por incluir un glosario, colóquelo delante del manual, justo después del índice.
- Una lista de tablas o figuras solo es necesaria si hay más de unas pocas tablas o figuras en el manual.
- Se necesita un apéndice para las cosas que se deben explicar pero que no se pueden explicar en otro punto del manual porque perturbaría el flujo y el enfoque.



2

Incluya las advertencias necesarias. Las advertencias generales o la información de precaución deben proporcionar información sobre las amenazas potenciales en las que podría incurrir el uso inadecuado del producto, incluida la muerte o lesiones graves. Estas advertencias deben colocarse en la parte delantera del manual después de la portada para que el usuario las vea primero. Las advertencias específicas también deben incluirse en el texto del manual del usuario justo después o justo antes de que se sugiera un paso potencialmente peligroso.

- Por ejemplo, una advertencia general para un dispositivo eléctrico podría ser evitar su uso durante la lluvia.
- Una dirección específica podría ser asegurarse de que sus manos y el dispositivo estén secos antes de enchufar el dispositivo.
- Incluya gráficos (como una calavera y tibias cruzadas) o texto de diferentes colores (como texto rojo) para diferenciar la advertencia del resto de las instrucciones en el manual del usuario y llamar la atención de los usuarios.



3

Describe el dispositivo. Su descripción debe incluir una explicación escrita sobre el propósito del dispositivo y un pequeño gráfico que describa el aspecto del

dispositivo. El gráfico debe etiquetar y nombrar correctamente todos los interruptores, perillas y piezas acoplables que incluye el dispositivo.

4 **Incluya instrucciones de configuración.** La sección de configuración debe incluir información básica sobre cómo prepararse para usar el producto o dispositivo. Si el dispositivo no puede ser construido o configurado por un usuario doméstico, indique este hecho claramente en un encabezado en negrita en la parte superior de la sección de configuración. También debe incluir:

- Una lista de piezas
- Instrucciones de desembalaje
- Advertencias relacionadas con la configuración
- Resultados de una configuración incorrecta
- A quién llamar en caso de que encuentren dificultades para configurar



5 **Proporcione información sobre el funcionamiento.** Esta sección es la parte principal del manual del usuario y debe proporcionar información concreta y detallada sobre cómo utilizar el dispositivo. Comience con la preparación básica para usar el dispositivo, como enchufarlo o lavarse las manos. Continúe con los pasos lógicos y numerados que describen cómo se debe usar el dispositivo, así como la retroalimentación (por ejemplo, "Oírás un clic ...") que el usuario puede esperar cuando usa el dispositivo de manera adecuada.

- Al final de esta sección, se debe remitir a los usuarios a la sección de solución de problemas para resolver problemas que no se pueden explicar rápidamente.
- Incluya gráficos cuando sea necesario. Algunos pasos se explican mejor con imágenes y palabras. Piense en utilizar fotografías o ilustraciones en su manual de usuario.
- En esta sección, como en todas las secciones, asegúrese de incluir advertencias de seguridad relevantes sobre el uso u operación inadecuados. Por ejemplo, puede advertir a los usuarios de una motosierra que no beban alcohol ni que utilicen la motosierra mientras toman ciertos medicamentos.
- Si cree que los usuarios se beneficiarían, considere incluir enlaces a videos en línea que demuestren el uso y funcionamiento adecuados del dispositivo. Puede incluir estos videos al principio de esta sección o (en el caso de videos que ilustran solo un paso) al final de cada paso.

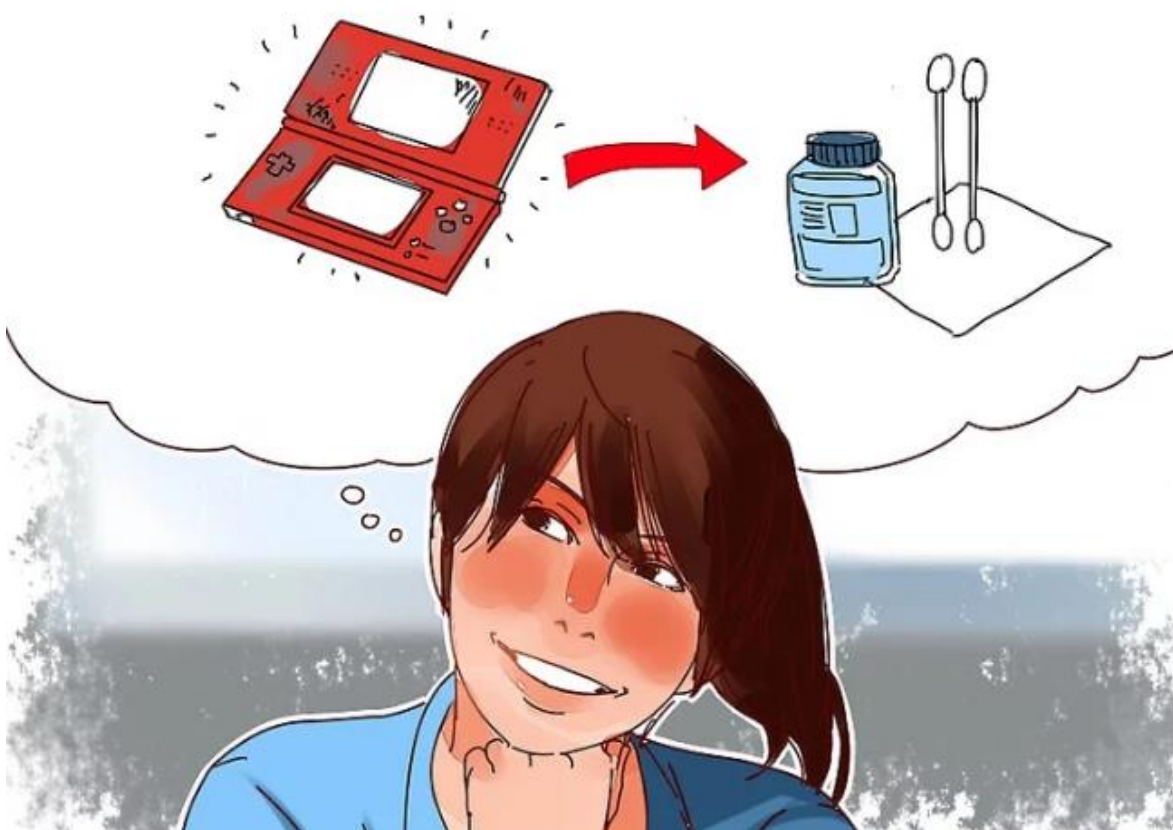


6 **Incluya un resumen del producto al final.** El resumen debe ir al final del manual, justo antes del índice, para proporcionar los pasos básicos de operación. Esta debe ser una versión simplificada y reducida de la sección de información operativa y no debe tener más de una página. Resuma cómo utilizar el dispositivo o producto. Incluya advertencias básicas, pasos numerados que expliquen cómo utilizar el producto y números de teléfono o direcciones de correo electrónico que dirijan a los usuarios a ayudar.

- Si espera que el usuario retire la hoja de resumen o necesite consultarla con frecuencia, puede imprimirla en una tarjeta laminada extraíble o en cartulina gruesa para que sea más fácil para el usuario llevarla consigo y como referencia.
- Alternativamente, incluya una hoja de resumen directamente en el producto para que los usuarios puedan consultarlo rápida y fácilmente.

Parte
3

Descripción del cuidado del producto



1 Explique cómo limpiar el dispositivo. Si su dispositivo o producto requiere limpieza, explique cómo hacerlo. Asegúrese de enumerar los suministros de limpieza necesarios. Informe al lector de la frecuencia con la que deben limpiar. Luego, tal como lo haría en cualquier otra sección del manual del usuario, incluya instrucciones numeradas paso a paso sobre cómo debe realizarse la limpieza.

- Si la limpieza requiere el desmontaje del producto o la extracción de una parte o partes determinadas, asegúrese de incluir detalles sobre cómo desmontarlo.
- Incluya una advertencia sobre los resultados de no limpiar el dispositivo. Por ejemplo, podría decir: "Si no se limpia, el rendimiento será inferior al óptimo".



2 Indique al usuario cómo realizar el mantenimiento básico. Si el usuario puede reparar el producto o dispositivo para corregir problemas de rendimiento, incluya instrucciones numeradas sobre cómo puede hacerlo el usuario. Por ejemplo, si es necesario cambiar las pilas después de cada 300 horas de uso, incluya

instrucciones sobre cómo comprobar si es necesario cambiar las pilas, cómo quitar las pilas agotadas y cómo insertar las pilas nuevas.

- Si hay algunas tareas de mantenimiento que solo puede realizar un técnico certificado, divida la parte de mantenimiento del manual en dos secciones.



3 Analice las opciones de almacenamiento. El manual del usuario debe, si es necesario, explicar cómo almacenar el producto o dispositivo correctamente. También debe incluir información sobre por qué es necesario el almacenamiento y cuáles son los resultados de un almacenamiento inadecuado. Por ejemplo, podrías escribir:

- "Guarde el producto en un lugar fresco y seco. Un almacenamiento inadecuado podría acortar la vida útil de su producto debido a la acumulación de humedad".
- "No exponga el producto al calor ni lo almacene a temperaturas superiores a 49 ° C (120 ° F). Si lo hace, puede provocar la combustión".



4 **Incluya información sobre solución de problemas.** Puede organizar esta sección como una lista de problemas comunes y sus soluciones. Agrupe problemas similares bajo un encabezado lógico. De esta forma, los usuarios pueden encontrar problemas específicos rápidamente.

- Por ejemplo, si hay varios problemas con la computadora que muestra una pantalla azul, enumérellos juntos bajo un subtítulo como "Problemas comunes de pantalla".
- También debe incluir un número de teléfono y / o correo electrónico de atención al cliente en esta sección.



1 Lea otros manuales de usuario. Antes de escribir un manual para su propio producto, consulte otros manuales de usuario eficaces. Preste atención a la estructura, la elección de palabras y el estilo de la oración. Las principales marcas como Apple, Google y Microsoft producen manuales de usuario sólidos y efectivos que pueden ayudarlo a producir un manual de usuario escrito con más cuidado. [\[2\]](#)

- No se limite a leer *los* manuales de usuario. Lea los manuales de productos similares que venda. Por ejemplo, si vende productos para bebés, lea manuales para bebés, no sobre tecnología.

2 Seleccione sus estándares. La estandarización de la ortografía, la elección de palabras y la redacción hará que el manual del usuario sea más fácil de usar. El Manual de estilo de Chicago y el Manual de estilo de Microsoft también pueden ser guías de estilo útiles al escribir su manual de usuario; consulte ambos para ver si uno funciona para su manual. Por ejemplo, en lugar de usar tanto "interruptor de

encendido / apagado" como "interruptor de encendido" en el manual del usuario, elija uno u otro término y cúmplalo.



3 Usa voz activa. La voz activa es una perspectiva por escrito que explica las cosas desde la perspectiva del usuario. Es más fácil de entender que su voz alternativa, pasiva, en la que el sujeto es indefinido. [4]

- Pruebe la aplicación Hemingway (www.hemingwayapp.com) para identificar pasajes pasivos en su escritura.
- Examine estas dos oraciones, la primera activa y la otra pasiva, para ver ejemplos de cada una:
 - Debe abrir el paquete lenta y cuidadosamente.
 - El paquete debe abrirse lenta y cuidadosamente.



4 **Escribe instrucciones numeradas.** Las instrucciones ordenadas numéricamente ayudarán al lector a mantenerse más concentrado en el proceso de uso, conexión o construcción del producto en cuestión. En lugar de escribir un párrafo largo e incoherente, o una serie de párrafos sin numerar, escriba su manual de usuario con pasos simples y explícitos, cada uno numerado claramente.

5 **Empiece cada paso con un imperativo.** Un imperativo es un verbo orientado a la acción. Al comenzar cada paso con un verbo, le indicará al lector la acción necesaria para completar el paso. Por ejemplo, según el producto sobre el que esté escribiendo, puede comenzar sus pasos con imperativos como "Conectar", "Adjuntar" o "Deslizar". Sin embargo, no comience sus pasos con una respuesta del sistema.

- Por ejemplo, si la pantalla se pondrá azul y parpadeará, no inicie el paso con: "La pantalla parpadeará y se pondrá azul". Prueba: "Mantén presionada la tecla de inicio. La pantalla parpadeará y se pondrá azul".



6 **Decide qué tipo de vocabulario utilizarás.** Si está escribiendo un manual de usuario de yo-yo, su audiencia será principalmente niños pequeños. Utilice palabras y vocabulario sencillos para explicar cómo funciona el yoyó. Si está escribiendo un manual de usuario para un microscopio electrónico de barrido, su audiencia estará formada por científicos altamente capacitados que pueden comprender información muy detallada, así que no evite usar vocabulario especializado o explicaciones matizadas.

- En general, trate de evitar la jerga y el lenguaje técnico.
- Para ser eficaz para la gama más amplia de usuarios, intente escribir a un nivel de lectura de sexto a séptimo grado.



7 Asegúrese de que sus traducciones sean precisas si envía un producto al extranjero. Contrate a un traductor para traducir su manual de usuario al idioma nativo del país al que envía su producto. Alternativamente, use una aplicación de traducción en línea, pero pídale a un hablante nativo que lea y edite la traducción en busca de errores.

- Si hay varios grupos de idiomas representados en su audiencia, incluya traducciones del manual del usuario en cada idioma relevante.
- El traductor debe estar familiarizado con el producto, ya que puede haber diferentes palabras para términos específicos en el idioma de destino que no son traducciones palabra por palabra.



8 Mantenga su redacción breve. En lugar de unos pocos párrafos largos, utilice muchos párrafos cortos. Busque pausas lógicas en cada sección y coloque la información útil en partes de una o dos oraciones. Lo mismo se aplica al nivel de la oración. Mantenga sus oraciones cortas y simples, en lugar de largas y divagantes.

Si un paso comienza a ser demasiado largo, divídalo en pasos más pequeños. Esto no hará que disminuya el recuento de palabras, pero los saltos de línea facilitarán la lectura.



9 **Revise el manual.** Un manual puede perder credibilidad debido a errores gramaticales y ortográficos. Pídale a un compañero de trabajo o redactor técnico que también edite y revise el manual. Además de la ortografía y la gramática, un corrector de pruebas debe buscar:

- Voz pasiva
- Lenguaje ambiguo o confuso
- Estructura de oración complicada
- Párrafos demasiado largos