

Documentación de una suite de aplicaciones

Daniel Gómez

Contenido

Definición de la labor de documentación en la Suite	3
En líneas generales	3
Finalidad: Curva de aprendizaje	3
Ayuda contextual.....	4
Definición.....	4
Planteamiento	4
Utilización	4
Flujo de trabajo. ¿Cómo se generan las ayudas?	5
Textos en pantalla	5
Definición.....	5
Tipos de texto en pantalla	6
Flujo de trabajo	6
Consistencia en el lenguaje	6
Internacionalización de la interface	7
Ampliación del alcance hacia el área de negocio	8
Inclusión de casos prácticos	8
Lenguaje específico de la documentación	9
Documento general. Manual de usuario	9
Revisiones	9

Definición de la labor de documentación en la Suite

En líneas generales

El planteamiento que a continuación se describe, pretende referenciar por completo la tarea de documentación sobre la plataforma.

La intención última es la de tener conciencia de qué y cómo se propone esta labor para así focalizar el esfuerzo de la mejor manera posible.

Existe una tarea claramente definida y otras periféricas a este respecto. Por un lado tenemos la ayuda contextual y por otro lado los textos en pantalla así como otras labores propias de la documentación.

En cualquier caso, es responsabilidad del/la documentalista gestionar toda esta información y dominar los diferentes tipos de documentos que se encuentren en los diferentes soportes (papel o digital) y formatos.

El documentalista debe ser capaz de analizar y generar toda la información necesaria, pero para ello, resulta conveniente que entre en los análisis para así poder documentar posteriormente la funcionalidad. No hablamos del área de negocio, lo cual es otro apartado, sino de la propia funcionalidad que posteriormente va a tener que documentar desde la perspectiva del usuario.

Finalidad: Curva de aprendizaje

Se debe tener claramente definido el objetivo de la tarea de documentación de la suite para trabajar siempre en una dirección constante e inequívoca.

La finalidad del sistema de ayudas y de toda la documentación de la interface no es otra que reducir al máximo la curva de aprendizaje del usuario.

Cuando hablamos de ello, siempre nos referimos a la curva de aprendizaje de la suite de aplicaciones, separando esta curva de otras posibles, como el aprendizaje profesional o de manejo propio de un ordenador personal. Estas otras curvas no deben ser el foco, pues tampoco exista probablemente una relación directa entre ellas y el sistema de ayudas de la suite.

Realizar este esfuerzo (claramente contar con un sistema de ayudas resulta más costoso que no tenerlo) debe revertir directamente en la empresa en varios aspectos:

- **Ahorro de costes.** Uno de los objetivos resulta lograr un bajo nivel de necesidad del departamento de soporte a cliente, con el consiguiente ahorro directo.
- **Enriquecer la experiencia del usuario.** Si un usuario se siente protegido en su tarea y a la vez autónomo, la sensación que obtiene es grata, asociando esta sensación a la imagen de la empresa. Por

sutil que parezca, este punto no deja de redundar en nuestro propio beneficio.

Ayuda contextual

Definición

Una ayuda contextual es aquella que emerge en un contexto para aportar información relativa y relevante a dicho contexto. Se debe definir claramente el alcance del contenido y que siempre sea lo más cercano posible a la necesidad del usuario por redundante que parezca. La ayuda contextual no sólo aporta una información que debe ser precisa, sino que además, produce un descenso en la carga cognitiva del usuario, favoreciendo su experiencia.

Es importante ser consciente de que cuando se solicita ayuda, es porque realmente nos encontramos ante un problema que no somos capaces de resolver. En ese instante, conseguir exactamente la información que necesitamos resulta vital.

Planteamiento

Es comprensible que esta labor pueda interpretarse desde dos perspectivas: referida a la aplicación o referida al negocio. Lo cierto es que cuando hablamos de 'ayuda contextual', estamos hablando de la ayuda del software en la navegación por el mismo.

Cuando necesitamos ayuda referida al negocio, estamos solicitando una ayuda mucho más global y conceptual que se aleja completamente de un contexto concreto. Esta ayuda forma parte de la formación intrínseca del usuario, de sus conocimientos ya no de una plataforma, sino de su labor profesional.

Por ilustrar con el ejemplo: no se le debiera decir a un contable lo que significa la palabra 'asiento', pero sí se le debiera orientar en la ayuda sobre cómo se crea uno en la plataforma.

No se debiera pretender juntar en un mismo saco conceptos tan distintos y sería conveniente definir con precisión la frontera.

La ayuda contextual a la navegación consiste en un apoyo adicional de la plataforma que permita al usuario comprender mejor cómo moverse por ella y qué es lo que se le está pidiendo en cada momento. Es la ayuda que actualmente se está desarrollando.

Utilización

Para esta función de ubicar en cada punto concreto una información clara y concisa sobre la navegación, se ha planteado todo un sistema referencial

que lance en una ventana emergente el bloque de la ayuda y que despliegue exactamente el segmento de ayuda relevante.

Por otro lado, se solicitó en un primer momento que la ayuda fuera totalmente autónoma como para poder utilizarse de forma independiente y ajena a la aplicación. Esto obligó a que se realizase en un formato HTML sin ningún tipo de programación dependiente de servidor o tecnología, incluso capaz de generarse como un instalable.

Flujo de trabajo. ¿Cómo se generan las ayudas?

A la hora de generar las ayudas lo primero que tiene que hacerse es una lectura comprensiva del análisis funcional que afecta a la parte de la aplicación de la que se va a desarrollar la documentación.

En caso de no entender alguno de los contenidos, será necesaria una reunión con el analista si no se ha contemplado la asistencia del documentalista durante las reuniones de análisis.

Una vez estén claros los conceptos y funcionalidades, se procede a la redacción de la ayuda en un documento Word. Esta redacción se va realizando por secciones y apartados y normalmente se divide de la siguiente forma:

- En la primera pantalla, normalmente el listado, se explica a qué se refiere el apartado. Por ejemplo, si se trata de nuevo pago, se dice qué es un pago y después se especifican las características propias del apartado.
- En el apartado nuevo se explican cada uno de los campos, sus opciones y la forma de trabajar con ello. Si se trata de uno muy obvio no se da una definición del mismo.
- En el detalle, simplemente se comenta que se trata de una pantalla de consulta, dividida en x áreas y las funcionalidades que pueden realizarse dependiendo de los botones habilitados.

Tal y como se ha comentado, posteriormente se realizan la maquetación de este contenido. En la maquetación no se aporta nada adicional salvo la estructura del menú específico de la ayuda, algunos enlaces frecuentes y enlaces cruzados (*crosslinks*) para facilitar la navegación.

Textos en pantalla

Definición

Se entiende por textos en pantalla toda aquella información que aparece en pantalla y que sirve para la comunicación con el usuario. Este tipo de información comprende desde notificaciones hasta descripciones precisas.

Tipos de texto en pantalla

Existen varios tipos de textos con los que se trabaja en la suite:

- **Descripciones.** Son todos aquellos en los que se describe de manera formal la utilidad de una sección o apartado.
- **Literales, etiquetas y enlaces.** De un modo generalista, nos referimos a todos aquellos textos de los botones, los enlaces, las cabeceras de las columnas, menús, absolutamente todo lo que el usuario va a leer para poder navegar por la aplicación.
- **Notificaciones.** Diferentes mensajes que interactúan con el usuario para advertir, confirmar o reportar información al respecto de tareas realizadas.
- **Trucos y sugerencias.** Contamos con un sistema de trucos y breves que aportan de un vistazo sugerencias para hacer la vida más sencilla al usuario a la vez que incitan a hacer un uso más avanzado de la suite, revertiendo directamente en la experiencia del usuario.

Flujo de trabajo

En cuanto a las descripciones, de manera similar a lo que ocurre con las ayudas, se genera un documento de Word, pero en este caso, tan solo se recogen fragmentos de la ayuda ya redactada que se utilizarán para las páginas.

El resto de textos en pantalla siguen el flujo propio del diseño, desarrollo y maquetación de la aplicación.

En todos los casos, la maquetación se realiza junto con el desarrollo propio de los JSP's de la aplicación.

Consistencia en el lenguaje

Tanto para la ayuda como para los textos en pantalla sucede lo mismo que con todo lo que sea comunicación con el cliente y/o usuario; se deben sentar unas bases claras de estilo. No es objetivo de este informe comentar nada al respecto organizativo, sino dirigir la atención a la parte que se refiere a la interacción usuario – aplicación.

Resulta vital que el lenguaje sea llano, comprensible y coherente. Más allá de la complejidad de las aplicaciones (como se comentaba anteriormente, esto no es un curso para inexpertos), si hemos decidido denominar con la palabra “*Soportes*” a todo tipo de tarjetas, tags, anillos, etc. debemos garantizar que todas y cada una de las veces que nos refiramos a ellos lo haremos con la misma nomenclatura.

Lo mismo sucede con la forma en que nos referimos a las cosas. Si hemos definido que en las columnas de las tablas hablamos de "*F. de Entrada*" para referirnos a la fecha de entrada, debemos ser absolutamente exhaustivos para garantizar la consistencia tanto semántica como sintáctica por innumerables razones.

Por un lado, como ya se ha citado, la tarea de reducir la curva de aprendizaje de un usuario no es labor fácilmente acotable. No resulta sencillo de definir. Alcanzaremos esto sumando un cúmulo de pequeñas circunstancias que sumadas, revertirán en ello.

Semánticamente el usuario siempre debe saber a qué se refiere la aplicación cuando hablamos de "*Soportes*". No vamos a hacerle pensar cada vez que lea esa palabra.

Sintácticamente, queremos que el usuario no tenga que pensar cuando lea "*F. de Entrada*".

Incluso de forma visual, la propuesta ha sido estudiada expresamente para que el lenguaje resalte de un vistazo con mayúsculas, negritas, cursivas todo aquello que debe leerse de un solo vistazo.

Internacionalización de la interface

Se debe tener en cuenta que hablamos de una aplicación multilenguaje en la que hemos separado completamente toda la información, del diseño y de los datos.

Toda la información en pantalla se encuentra recogida en archivos de tipo *.properties* basados en "*clave – valor*". Existe un archivo por "*idioma – país*", existiendo uno genérico para el caso en que la carga de alguno de ellos no fuera viable.

Mediante este sistema, encontramos software específico para la edición de dichos archivos de forma global. Es denominador común el tratamiento de las claves y el orden alfabético para que sea lo más cómodo posible la edición.

Para el bloque de ayuda contextual, tal y como se citó anteriormente, fue necesario realizarlo en HTML puro, existiendo un paquete independiente por cada idioma.

De aquí nace una tarea manual de maquetación imposible de eludir, fruto del planteamiento de la suite.

Desde el departamento encargado de la experiencia del usuario y la interface (*UX*) siempre existe como abierta una tarea que es la de inspeccionar la correcta visualización en diferentes idiomas.

De cara a la traducción de la interface, se sugiere realizarse con alguna empresa que pueda negociar una 'bolsa de horas', ya que el trabajo creciente imposibilita cerrar la tarea.

Ampliación del alcance hacia el área de negocio

Se es consciente de la intención de utilizar el bloque de ayuda de la suite como contenedor de ayudas de todo tipo. Como ya se ha comentado anteriormente, esto debe tratarse con mucho cuidado, pues conceptualmente no está planteado para ello.

No sólo conceptualmente, sino a nivel de uso, esto puede resultar extremadamente confuso. Hay que contar con que las páginas de ayuda contextual no son "legibles" como documento. Si quisiéramos leer una detrás de otra todas las ayudas, descubriríamos que los conceptos se repiten, que no siguen un flujo correcto para la lectura, obviamente.

La cuestión es cómo cubrir varias direcciones a la vez. Cómo lograr que la ayuda contextual cumpla perfectamente su función y a la vez, sea otra cosa, y también cumpla su función.

La única forma que se considera lógica es la de tener varios documentos.

Existen diferentes funciones adicionales que se quieren acometer:

- Casos prácticos ilustrativos.
- Lenguaje y descripciones de negocio.
- Documento general de ayuda de cada aplicación.

Inclusión de casos prácticos

Para la inclusión de casos prácticos, se contempla que cada documento de ayuda albergue una sección con cada uno de ellos para, posteriormente, integrar en la suite.

Esto consigue por una parte cubrir la intención de incluir información de negocio en las ayudas mientras separa y define los límites de la ayuda contextual y la ayuda de negocio.



Lo que no permite, y que quizá debiera valorarse, es la posibilidad de revisar toda esta información de negocio que está por venir. De este modo, quedará completamente asociada y bloqueada a un contexto, cuando por una cuestión conceptual, no debiera ser así.

Lenguaje específico de la documentación

Respecto al lenguaje y las descripciones de negocio, debe valorarse qué nivel es el deseado o esperado para la suite. Desde mi punto de vista, es misión imposible para alguien ajeno conocer hasta qué punto se debe bajar con una descripción de negocio para la gente del negocio.

Documento general. Manual de usuario

Producir un documento global que contenga la ayuda de la aplicación con casos prácticos es un manual de usuario. De hecho, ya se ha hablado de la difícil tarea que resultaría leer el documento de ayuda contextual sin hacer una adaptación previa.

Es por ello que se considera una labor que debe definirse para abordarse cuando sea necesario.

Revisiones

Como en cualquier tarea, sería necesario definir un sistema de revisiones para la documentación generada.