



## **Руководство по составлению плана документа**

# 1. Общие сведения

## Цель документа:

Причина	Аудитория	Содержание
Научить	технических писателей компании	составлять планы инструкций и руководств

## Желаемая реакция аудитории:

Действие	Стандарт
формировала план документа	<ul style="list-style-type: none"><li>• перед началом работы над документом</li><li>• в соответствии с задачами аудитории</li><li>• самостоятельно со справочным материалом</li></ul>

## 2. Целевая аудитория

### Характеристика целевой аудитории:

Характеристики	Описание
Трудовые обязанности	<p>Как связана их работа с предметом, о котором пойдёт речь в документе?</p> <p><b>Пример:</b> Постоянно работают с текстовыми документами и презентациями. Сталкиваются с проблемами содержания документов ежедневно</p>
Знание предмета	<ul style="list-style-type: none"><li>• Что они знают о предмете и</li><li>• Что должны о нём знать</li></ul> <p><b>Пример:</b> Знают о плане документа, но не знакомы с методикой его разработки. Как правило, придерживаются интуитивного подхода, вроде: "Мне кажется, что в этот документ стоило бы включить..." Не знакомы с анализом целевой аудитории</p> <p>Должны понимать, как составить содержание документа таким образом, чтобы он содержал только необходимую информацию для читателя, "без воды", и не затрачивая на это много времени</p>
Демография	<p>Какой у них уровень образования и родной язык?</p> <p><b>Пример:</b> Высшее образование. Родной язык - русский</p>
Отношение	<p>Их отношение к:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• предмету обучения</li><li>• инструкциям и учебным материалам</li><li>• технологиям, которые могут быть задействованы</li></ul> <p><b>Пример:</b> Отношение к составлению плана документа скорее негативное. Обычно рассматривается, как вынужденная мера, отнимающее время от, собственно, работы. Осложняется тем, что не на всех проектах планирование и анализ аудитории включается в план проекта.</p> <p>Инструкции и учебные курсы изучать не любят по тем же причинам, особенно, если цель обучения или польза от этого мероприятия неочевидна</p> <p>Предпочитают использовать для чтения и изучения - рабочие ПК</p>
Рабочая среда	<ul style="list-style-type: none"><li>• Как они получают и хранят информацию?</li><li>• Есть ли доступ к сети Интернет?</li><li>• Есть ли дополнительное оборудование, предназначенное для общения голосом - гарнитуры, веб-камеры</li><li>• Как они будут использовать передаваемую им информацию?</li><li>• Сколько времени у них есть на её изучение?</li></ul> <p><b>Пример:</b> Работа выполняется на ПК. Есть доступ в интернет, гарнитура, наушники. Веб-камеры не у всех.</p>

Характеристики	Описание
	<p>Материалы будут использовать, во-первых, как учебный материал для изучения методики, во-вторых, как памятку, к которой будут обращаться, если что-то забыли. Для этого, желательно, подготовить им отдельный краткий документ-памятку, который будет доступен им всегда (локально и доступен для скачивания из понятного интернет-ресурса).</p> <p>Для изучения методики с ними будет проведено отдельное занятие в течение 4-х рабочих часов день. В последующие проекты будет закладываться время на составление плана документа - от 2х часов, в зависимости от объёма документа.</p>
Выводы	<p>Необходимо заострить внимание на преимуществах детальной проработки плана, значительной экономии времени и сил в дальнейшей работе.</p> <p>Информацию можно представлять в электронной форме, как в виде документов, хранимых локально, так и онлайн. При необходимости, можно организовывать консультации с экспертами голосом, либо через мессенджеры, форумы. Для этого желательно добавить список полезных ссылок и контактов.</p>

### 3. Пользовательские вопросы

#### Пользовательские вопросы:

Делать	Знать
<p>В столбец действий включаются пользовательские вопросы следующих типов:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Как мне сделать что-то?</li><li>• Какие действия мне надо предпринять и в каком порядке для чего-то?</li></ul> <p><b>Пример:</b> Какие шаги я должен выполнить для формирования плана? Как сформулировать основные требования к документу? Как провести анализ аудитории? Как собрать пользовательские вопросы? Как проанализировать корректность пользовательских вопросов? Как составить содержание документа из пользовательских вопросов?</p>	<p>В столбец знаний включаются пользовательские вопросы следующих типов:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Что делать можно, а что - нельзя?</li><li>• Как это работает? Что при этом происходит?</li><li>• Что это такое? Что это значит?</li><li>• Как это выглядит? И из чего состоит?</li><li>• Какие есть особенности? Какие параметры?</li></ul> <p><b>Пример:</b> Что такое план документа и для чего он мне нужен? Какие вспомогательные инструменты для составления плана существуют? Какие особенности при формулировании требований к документу существуют? По каким параметрам анализировать аудиторию? На что обращать внимание? В чем заключается методика пользовательских вопросов?</p>

## 4. Разделы документа

### Разделы документа:

Название	Вопросы
Основные сведения о планировании	Что такое план документа и для чего он мне нужен? Какие шаги я должен выполнить для формирования плана? Какие вспомогательные инструменты для составления плана существуют?
Формирование основных требований к документу	Как сформулировать основные требования к документу? Какие особенности при формулировании требований к документу существуют?
Анализ целевой аудитории	Как провести анализ аудитории? По каким параметрам анализировать аудиторию? На что обращать внимание?
Определение содержания документов	В чем заключается методика пользовательских вопросов? Как собрать пользовательские вопросы? Как проанализировать корректность пользовательских вопросов?
Разбиение содержания на разделы	Как составить содержание документа из пользовательских вопросов?