

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Санкт – Петербургский государственный университет телекоммуникаций
им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»

Отделение: Информационных технологий и управления в телекоммуникациях
Специальность: 09.02.03 «Программирование в компьютерных системах»

МДК.03.03 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ

Раздел ПМ 3. Разработка программной документации

Преподаватель

Рожков А.И.

Санкт-Петербург 2020

СПб ГУТ)))

ТЕМА 3.1. Документирование и сертификация

Лекция. Суть работы технического писателя.

План занятия:

- 1. Какие задачи выполняет технический писатель. Отличие "технического" писателя от "классического".**
- 2. Варианты работы: в компании, самостоятельный поиск заказчиков.**
- 3. Формирование портфолио.**
- 4. Методика написания технических и аналитических статей.**

1. Какие задачи выполняет технический писатель. Отличие "технического" писателя от "классического".

Каждая сфера писательства имеет свои выделяющиеся черты. Именно они позволяют отличить авторов художественных работ от технических, рекламные тексты от информационных, и т.д. Что характеризует стиль технического писателя. **Технический писатель должен:**

- придерживаться темы;
- структурировать текст;
- раскрывать тему детально и содержательно;
- излагать информацию по сути;
- избегать узкопрофильной терминологии (если аудитория к этому не подготовлена).

Существует несколько видов технических писателей:

- Узкопрофильные - если читатели узкоспециализированных текстов имеют глубокие знания в определенной теме, такие авторы могут вдаваться в сложные объяснения и нюансы
- Широкопрофильные - перед ними стоит совершенно другая задача: они должны рассказать потребителю о продукте или сервисе просто и понятно.

Все виды онлайн-писательства имеют общую цель: дать читателю то, за чем он пришел на сайт. Сами же различия лежат в вопросах о том, как подается информация, для кого и с какой целью создается статья, объявление или любой другой текст.

Хороший технический писатель должен в первую очередь уметь донести сложную информацию простыми словами. В отличие от технического, писатель рекламных текстов составляет тексты так, чтобы заинтересовать потенциального клиента, вызвать доверие, наладить контакт, объяснить, как вещь или услуга улучшат жизнь, и побудить к действию.

В то время как креативный копирайтер увлекает своими историями, использует метафоры, оживляет скучные тексты, **у технического писателя есть свои цели и отличия:**

- объяснить, как использовать продукт или услугу;
- показать, как предмет соответствует современным тенденциям, как данная вещь или услуга влияет на сферу технологий в глобальном смысле;
- рассказать о последствиях неправильного использования и возможностях исправить неполадки;
- донести, чем может быть полезно то, о чем он пишет.

Как можно видеть из этих пунктов, основная задача, которая стоит перед техническим писателем - это доступно и всесторонне описать плюсы и минусы продукта или сервиса. Также он должен учитывать, для кого пишет, и излагать информацию четко и лаконично.

В то же время, стоит упомянуть отличия технического копирайтера от технического писателя, ведь, на первый взгляд, их задачи могут показаться одинаковыми.

Технические копирайтеры - это люди, которые умеют писать о нюансах продукта в рекламных целях. Довольно часто, именно они лучше всего способны преподнести ту или иную технику, сервис и новые устройства, так как могут доступно и выгодно подать их преимущества. **Технический же писатель, в основном, занимается описанием функциональных особенностей программного обеспечения и подготовкой технической документации по продукту.**

2. Варианты работы: в компании, самостоятельный поиск заказчиков.

Технический писатель – многогранная профессия для тех, кто хочет везде успеть. Здесь важно и умение работать с большим объемом информации, и любовь к людям, и потребность что-то создавать. Но особенным пунктом выделяется объяснять и обучать. В этом и заключается магия технических писателей – помочь пользователю максимально быстро разобраться в сложном продукте.

По данным одного из опросов, 85% работников на фрилансе называют себя более занятыми и вовлеченными в процесс, чем офисные сотрудники. Больше половины из них добавили, что не вернутся на обычную работу, какие бы деньги им не предлагали. Чем же обусловлена популярность удаленной работы для писателей? Причины для этого достаточно очевидны: доступность, хороший заработок и возможность выбирать то, что нравится.

Такой вид работы подходит как для частичной, так и для полной занятости. Таким образом, гибкость - один из главных аргументов в пользу выбора работы технического писателя.

Несмотря на то, что в списке наиболее высокооплачиваемых специалистов на фрилансе числятся разработчики, дизайнеры, аналитики, и бухгалтеры, удаленная работа технического писателя довольно востребована и может принести хороший доход.

Согласно статистике Upwork и Freelance Union, около 73% опрошенных фрилансеров утверждают, что современные технологии сделали работу удаленно намного проще и доступней. Социальные сети, онлайн контент биржи и писательские агентства дают возможность найти вакансии как для новичков, так и для опытных специалистов.

Помимо растущего спроса, существуют и другие выгодные стороны работы писателем на фрилансе:

- вы сам себе начальник;
- работаете в любом удобном для вас месте;
- экономите время на дорогу в офис;
- сами выбираете количество часов и время работы;
- можете выбирать только те заказы, которые вам нравятся.

С другой стороны, существуют и небольшие недостатки, о которых стоит сказать:

- могут быть сложности с нахождением постоянных клиентов;
- если не разделять рабочее и личное пространство, может снизиться продуктивность;
- отсутствие начальника и гибкий график могут расслаблять;
- нет офисных преимуществ.

Стоит отметить, что практически все пункты, касающиеся недостатков, так или иначе связаны с самодисциплиной. Так что тренируя этот навык, можно избежать многих неприятных моментов и выполнять работу вовремя и качественно.

3. Формирование портфолио.

Портфолио — это отображение вашей личности, обычно первое впечатление о вас и вашей работе складывается именно благодаря портфолио.

Заказчику, подыскивающему исполнителя для работы над текстами в специализированной нише, необходимо понимание того, насколько глубоко разбирается в теме писатель, каков уровень его квалификации. А портфолио профессионального писателя — наглядное доказательство его мастерства и, одновременно, конкурентное преимущество, позволяющее выделиться из сотен и тысяч исполнителей. Это аналог резюме при приеме на работу, рассказ о том, с какими тематиками и видами текстов работал писатель, какие задачи решал, какой у него стиль, каков его личный опыт.

Крупные заказы без портфолио в писательстве маловероятны. Наличие в открытом доступе образцов выполненных работ — демонстрация серьезности намерений писателя, ответственного подхода к делу. Основное преимущество грамотно составленного портфолио в том, что оно повышает уровень доверия клиента к исполнителю, позволяет снизить процент отказов при подаче заявок и найти действительно хороших заказчиков.

Чтобы портфолио отражало не только грамотность, слог и стиль автора, но и выполнение конкретных задач, во вводной к создаваемым для портфолио текстам необходимо указывать хотя бы минимальное ТЗ, которым руководствовался писатель при написании текста и список ключевых фраз, если таковые использовались.

Повысить авторитетность портфолио в глазах потенциальных заказчиков можно, добавив к перечню примеров своих работ список клиентов — адреса сайтов, на которых размещены ваши статьи. Это всегда впечатляет.

Для крутого портфолио нужны крутые клиенты: сайты с высокой посещаемостью, узкоспециализированные тематические ресурсы, онлайн-СМИ, отраслевые порталы, агентства контент-маркетинга.

Существует множество веб-сайтов, которые предоставляют платформу портфолио для внештатных авторов, но факт остается фактом: ничто не сравнится с собственным веб-сайтом.

Таким образом, крайне важно, чтобы вы создавали такое портфолио, которое раскрывает вас и вашу работу с лучшей стороны.

Если вы выбираете одно из готовых решений, вы отдаёте свой контент в руки кого-то другого.

Благодаря своему собственному веб-сайту вы полностью контролируете свои действия. Вы являетесь владельцем своего сайта и всего, что есть на нем, вместе с доменным именем.

Очевидно, что создание портфолио должно быть направлено на привлечение большего количества клиентов, но оно также может помочь вам создать для себя фирменный стиль, а также поможет вам получить работу. Важно помнить, что ваше портфолио может успешно сочетать в себе все эти цели, но вы должны сосредоточиться на какой-то одной основной цели.

Общей ошибкой многих внештатных авторов является то, что они думают, что их портфолио должно включать в себя каждую статью, которую они когда-либо писали. На самом деле, **ваше портфолио должно точно отражать ваш фирменный стиль и выражать максимум вашего мастерства.**

В сущности, это означает, что вы должны выделить только самую последнюю и только лучшую работу. Если у вас есть определенная тематика, которой вы увлечены и любите писать об этом, то ваше портфолио должно включать в себя образцы, которые входят в эту нишу.

По мере возможности включайте ссылки на статьи, опубликованные в Интернете, вместо того, чтобы вкладывать или загружать документ Word/Google Doc или PDF. Количество образцов варьируется от одного писателя к другому. Хороший здоровый баланс включает от 5 до 10 штук

Помимо образцов ваших статей, ваш сайт должен содержать информацию о вас. **Цель вашего сайта — продавать вас и ваши услуги, рассказывая людям, почему они должны нанять вас. Вот пять основных элементов, которые должны быть на вашем сайте:**

- **Ваше имя или ваше фирменное название** — само собой разумеется, ваше имя должно быть четко видно на вашем веб-сайте. Также вы можете включить свою специальность в качестве слогана сайта, чтобы сразу было ясно, чем вы занимаетесь.
- **Страница о вас** — страница «Обо мне» должна включать профессиональную биографию и ваш портрет, но вы также должны подумать о том, как вы могли бы помочь потенциальным клиентам, а не делать всю страницу только о себе.
- **Страница контактов** — вашему портфолио абсолютно необходима ваша контактная информация. Включите свой адрес электронной почты, а также ссылки на вас в социальных сетях, или вы можете добавить контактную форму, если не хотите указывать свой электронный адрес. Какой бы вариант вы ни выбрали, убедитесь, что потенциальным клиентам легко связаться с вами.

- **Одобрение в обществе** — рекомендации и отзывы могут сделать многое для того, чтобы убедить потенциальных клиентов, что вы стоите их времени и инвестиций. Не бойтесь включать отзывы от прошлых клиентов, обзоры, любое возможное освещение в СМИ или что-нибудь еще, что показывает ваш опыт.
- **Простое меню или навигация** — не заставляйте потенциальных клиентов делать больше, чем необходимо, чтобы найти информацию, которую они хотят увидеть. Используйте стандартные меню навигации и дайте каждой странице четкое название, говорящее о чём она.

Когда основная часть вашего веб-сайта будет готова, вам придется выполнить определенную работу и продвигать свой сайт-портфолио писателя. Начните с добавления ссылки на ваш сайт во всех ваших профилях в социальных сетях. Используйте ссылку, как часть вашей подписи в каждом отправляемом вами письме и т.п.

В номере журнала «Системный администратор» (№6, июнь, 2017) постоянный автор издания, технический эксперт Игорь Штомпель предложил руководителям отделов технической документации, техническим писателям рассказать о должности, взгляде на профессию и о требованиях к написанию технического контента:

1. Милена Чебыкина, руководитель отдела технической документации ИТ-компании «Нетрика»:

«Технический писатель должен понимать профессиональный сленг разработчиков и уметь формулировать простым понятным языком сложные технические термины и описывать процессы, обладать навыками деловой переписки и знать принципы работы с архивом, понимать и уметь трактовать нормативно-правовые документы.

Обязательно уметь работать с большими объемами информации и структурировать ее. Кроме того, необходимо иметь навыки верстки текста в соответствии с заданными требованиями.

Основным инструментом является Microsoft Office, но на хорошем профессиональном уровне. Однако есть и профессиональные инструменты, например, AutorIT, Help&Manual.

В нашей компании нет общих для всех кандидатов требований, кроме одного – высшего образования. Не очень важна и специализация по опыту.»

2. Татьяна Гришина, технический писатель в Tutu.ru:

«Технический писатель, разумеется, должен быть грамотным и должен уметь представлять информацию любой сложности в понятном и доступном виде. Дополнительным плюсом для технического писателя является знание ГОСТов (например, 19-й или 34-й серий) – это помогает ему в структурировании документации.

Инструментарий технического писателя многообразен: это и стандартный офисный пакет, и Wiki-системы, и системы автодокументирования.

Высшее или незаконченное высшее техническое образование. Желательно ИТ-направления, т.к. происходит плотное общение с разработчиками, и лучше говорить с ними на одном языке.»

В нашей компании нет общих для всех кандидатов требований, кроме одного – высшего образования. Не очень важна и специализация по опыту.»

2. Татьяна Гришина, технический писатель в Tutu.ru:

«Технический писатель, разумеется, должен быть грамотным и должен уметь представлять информацию любой сложности в понятном и доступном виде. Дополнительным плюсом для технического писателя является знание ГОСТов (например, 19-й или 34-й серий) – это помогает ему в структурировании документации.

Инструментарий технического писателя многообразен: это и стандартный офисный пакет, и Wiki-системы, и системы автодокументирования.

Высшее или незаконченное высшее техническое образование. Желательно ИТ-направления, т.к. происходит плотное общение с разработчиками, и лучше говорить с ними на одном языке.»

3. Дмитрий Шурупов, соучредитель компании АО «Флант»: «Технический писатель – специалист, находящийся на стыке двух областей, поэтому он должен любить и знать язык, на котором пишет, и технологии, о которых пишет.

В случае легкой доступности технических специалистов, способных помогать по всем вопросам, познаниям писателя в области технологий можно сделать большую скидку.

Однако для создания качественных материалов увлеченность этими технологиями обязательно должна присутствовать, а слабое их понимание приведет к большим дополнительным затратам (на время привлечения других профессионалов и последующие осмысление, структурирование полученной информации).

Текстовый редактор, офисный пакет, а также любые средства создания схем/диаграмм и, возможно, презентаций.

Нанимая нового технического писателя, я бы обратил внимание на наличие у него высшего образования – желательно (но даже не обязательно) в области ИТ или журналистики, но более важным (решающим) фактором является опыт.

Необходима демонстрация уже созданных соискателем материалов, которыми могут оказаться:

- профессиональная техническая документация;
- обычные публикации/инструкции в блоге или на каком-то специализированном сайте;
- опыт практической работы с любыми из интересных технологий.»

4. Методика написания технических и аналитических статей.

Аналитическая статья относится к публицистическому жанру. Ее цель – проанализировать факты на заданную тему, сделать выводы, дать рекомендации. Отсюда особые требования к подбору материала и стилю изложения. Пользоваться непроверенными данными, излагать их бытовым языком недопустимо. Наиболее востребован этот вид публицистики на специализированных интернет-ресурсах, в газетах, журналах. Политика, экономика, социальная сфера – самые популярные темы для аналитических статей.

Аналитическая статья – это текст, который содержит в себе анализ фактов и выводы, касающиеся определенной темы. Можно даже сказать, что это небольшое исследование. Если информационная статья дает общее понимание о каком-то событии, вещи, то аналитическая открывает те факты, о которых ранее не было известно, делает более глубокий анализ.

Качественной статья публицистического жанра будет считаться в том случае, если она будет соответствовать следующим характеристикам:

- Описываемая тема актуальна на определенный момент.
- Грамотно сформулирован тезис и четко поставлен вопрос, который рассматривается в статье.
- Материал, необходимый для раскрытия темы подобран очень основательно.
- Анализ материала глубокий, логически идеальный, грамотный.
- Подача материала последовательная, выделены подзаголовки.
- Отсутствие необоснованных повторов.
- Наличие логических выводов.
- Отсутствие стилистических, грамматических и логических ошибок.
- Достижение цели – статья дает ответ на поставленный вопрос.
- Присутствие в анализе свежего образа мышления.
- Форма изложения подобрана правильно, она является читаемой для целевой аудитории.

Данный тип публицистического жанра может быть разделен на несколько основных категорий.

1. Общеисследовательская статья. К этой группе можно отнести все публикации, в тексте которых проводится анализ широких общезначимых вопросов.

2. Практико-аналитическая статья. Сюда относится раскрытие вопроса о проблемах промышленности. В таких статьях уделяется внимание анализу конкретного события, ситуации в определенной сфере деятельности. Главная задача автора при написании текста данного типа заключается в том, чтобы выявить причины, по которым возникла проблема, оценить эффективные пути решения на примере практических задач.

3. Полемическая статья. Публикуется в том случае, если в обществе возникает спор по определенной проблеме. Автор высказывает свое собственное мнение по рассматриваемому вопросу и предлагает наиболее эффективные на свой взгляд пути решения. Факты, приведенные в работе, могут касаться только точки зрения самого автора. Он не может позволить себе привести пример, который будет противоречить поставленному тезису.

У любой аналитической статьи должен быть чётко определён главный тезис, доказательству и обоснованию которого будет посвящена вся статья.

Тезис — (гр. thesis) 1) краткая формулировка развернутого высказывания или основной мысли лекции, доклада, сочинения; 2) положение, истинность которого должна быть доказана.

То есть тезис — это некая кратко и чётко сформулированная мысль, идея, утверждение, чья истинность будет доказываться на протяжении всего исследования.

Если тезис аналитической статьи будет сформулирован нечётко, расплывчато, у читателя возникнет ощущение, что статья написана «ни о чём», и он потеряет к ней интерес.

Кроме тезиса в статье может быть использован так называемый **антитезис** — утверждение, прямо противоположное тезису. **Антитезис используется при доказательстве от противного: допускается утверждение, противоположное заявленному, а затем идёт построение умозаключений, приводящих к его очевидной абсурдности.**

Кроме основного тезиса статьи, в ней может содержаться некоторое количество и дополнительных тезисов, доказательство которых служит вспомогательным инструментом при доказательстве главного

После постановки тезиса происходит его доказательство путём анализа представленных фактов и построения логических умозаключений.

К логическим умозаключениям можно отнести следующие методы:

- **Дедуктивное умозаключение** — метод мышления, при котором частное положение логическим путем выводится из общего. Пример: 1) все кошки мяукают; 2) Муська является кошкой; 3) следовательно, Муська мяукает.
- **Индуктивное умозаключение** — метод мышления, при котором общее положение логическим путём выводится из ряда частных. Пример: 1) наша семья состоит из трёх человек — папы, мамы и меня; 2) мой папа не курит; 3) моя мама не курит; 4) я не курю; 5) следовательно, вся наша семья не курит.
- **Трансдуктивное умозаключение** — метод мышления, в котором посылки и заключение являются суждениями одинаковой степени общности. Пример: 1) Ниф-Ниф и Наф-Наф живут в одном домике; 2) Наф-Наф и Нуф-Нуф живут в одном домике; 3) следовательно, Ниф-Ниф и Нуф-Нуф живут в одном домике.

Вышеуказанные методы умозаключений называются достоверными и отличаются, так сказать, стопроцентной «гарантией» верности. Но очень часто при анализе различных фактов используются и такие умозаключения или суждения, для которых характерна высокая вероятность их истинности, но она не гарантируется на сто процентов, поэтому они называются правдоподобными.

Умозаключение по аналогии — логический вывод, в результате которого достигается знание о признаках одного предмета на основании знания того, что этот предмет имеет сходство с другими предметами. Пример: 1) Коля имеет двойки за год по пяти предметам, в новом году он — второгодник; 2) Саша имеет двойки за год по четырём предметам, в новом году он не второгодник; 3) Вася имеет двойки за год по пяти предметам, следовательно, можно с большой долей вероятности утверждать, что он, так же как и Коля, второгодник.

Абдукция — познавательная процедура принятия гипотез, при которой из посылки и вывода, выводится вторая посылка. Пример: 1) все коты — животные; 2) Васька — животное; 3) с некоторой долей вероятности мы можем предположить, что Васька — это кот.

Копирайтер, взявшись за написание текста аналитического характера, должен уметь изучать информацию об объекте всесторонне. В процессе выявляются факты, расчленяемые на отдельные смысловые части. Согласно данным подготавливаются выводы, относительно которых, автором делаются личные отчеты и высказывается отношение.

Прежде чем начать писать аналитическую статью по определенному направлению, копирайтер должен сам сделать анализ и решить, к какому факту он будет «подводить» читателей? Ну или если статья пишется для заказчика, клиент сам определяет направление. Для этого понадобится много материала по теме, на основе достоверных фактов.