**ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**им. Т.Г.ШЕВЧЕНКО**

**БЕНДЕРСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ФИЛИАЛ**

**Разработка пользовательской документации**

Выполнил:

студент 3 курса, БК22АР52ИС2 группы,

дневной формы обучения, специальность:

«Информационные системы и программирование»

Николаев Валерий Евгеньевич

Проверил:

Лозовский А.В.

2025 год.

Пользовательская документация — это совокупность материалов, предназначенных для помощи конечному пользователю в понимании, установке, эксплуатации и обслуживании продукта. В отличие от технической документации для разработчиков, она должна быть понятной **даже непрофессионалу**.

**Подробные этапы разработки**

**1. Анализ целевой аудитории**

Перед тем как писать, нужно понять:

* **Кто будет пользоваться продуктом?**
  + Частные пользователи, корпоративные клиенты, администраторы?
* **Какой у них уровень знаний?**
  + Начинающий, продвинутый, эксперт?
* **Как они будут взаимодействовать с продуктом?**
  + Через сайт, мобильное приложение, консоль, API?

*Пример:* Если продукт — бухгалтерская программа для ИП, терминология должна быть адаптирована под людей без ИТ-опыта.

**2. Сбор информации**

Важно получить полное представление о функциональности:

* Интервью с разработчиками и тестировщиками
* Чтение технической документации, требований, макетов
* Прототипы, бета-версии продукта
* Анализ пользовательских сценариев (use cases)

*Инструменты:* Confluence, Jira, Notion, Miro

**3. Проектирование структуры**

Создаётся скелет документации:

* Оглавление
* Логическая структура (введение → установка → базовые операции → расширенные функции → устранение ошибок)

Основные типы документов:

| **Тип документа** | **Назначение** |
| --- | --- |
| Руководство пользователя | Объясняет, как использовать продукт |
| Руководство по установке | Подробно описывает процесс установки |
| Онлайн-справка (Help Center) | Интерактивная помощь в интерфейсе |
| FAQ | Ответы на популярные вопросы |
| Руководство администратора | Углублённая информация для настройки и администрирования |

**4. Создание контента**

При написании важно:

* Использовать **ясный, дружелюбный тон**.
* Придерживаться **структуры**: цель → пошаговое руководство → результат.
* Добавлять **визуальные элементы**: скриншоты, видео, схемы.
* Писать **в логике задачи пользователя**, а не функции приложения.

**5. Рецензирование и тестирование**

Проверка документации:

* На полноту и актуальность
* На доступность языка
* На отсутствие ошибок
* Проведение тестирования: дают документ тестовому пользователю и наблюдают, как он выполняет инструкцию

**6. Публикация**

Реши, **в каком виде** и **где** будет размещена документация:

* PDF для скачивания
* Встроенная справка в приложении
* Веб-портал / база знаний (например, Zendesk, HelpDocs)
* Wiki (Confluence, Notion, GitBook)

**7. Поддержка и обновление**

Документация должна **обновляться вместе с продуктом**:

* Ведение версионности
* Указание, к какой версии относится инструкция
* Добавление раздела “Что нового?”