

## Trabajo Práctico de Comunicación Técnica: “el instructivo”

Competencias a poner en práctica:

- Recolectar información técnica, investigar, seleccionar y citar fuentes.
- Identificar el usuario o destinatario final de la documentación [Empatía].
- Analizar y jerarquizar información. Planificar y organizar contenidos.
- Representar información mediante esquemas. Interpretar gráficos.
- Elaborar información con precisión teniendo en cuenta los propósitos.
- Identificar distintos lenguajes y formatos, seleccionar y publicar.
- Utilizar la tecnología como herramienta de apoyo para la comunicación.

**Tema:** Comunicación Técnica - **Algunos conceptos:**

- La Comunicación Técnica se ocupa de la documentación de las organizaciones. Dentro de los tipos de documentos se encuentran manuales de usuario (instalación, mantenimiento y uso) de máquinas o dispositivos y de aplicativos (software-sistemas informáticos); también las fichas técnicas, instructivos, ayudas en línea y manuales de procedimientos de actividades de personas (los manuales de procedimientos orientan el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitan las alteraciones arbitrarias).
- Los comunicadores técnicos se encargan de redactar la información técnica en un lenguaje que responde a las necesidades de los usuarios finales de la documentación; su principal tarea es describir el *trabajo* desde el punto de vista de los objetivos del destinatario.
- Entre los métodos y herramientas de gestión de la documentación técnica como antecedentes aparecen: DITA (Darwin Information Typing Architecture - estándar propuesto por IBM y el consorcio W3C) y TIM (Task-Information Information Modelling) → es la que adopta este espacio curricular para elaborar los documentos.

**Consignas:**

Aplicar la técnica TIM para elaborar un instructivo o manual.

1. **Seleccionar un tema a documentar: artefacto, dispositivo, aplicación, sistema o máquina sobre el que se tenga buen manejo y conocimiento del funcionamiento. Por ej. Whatsapp/Engati/APP de Grafos.**
2. **Identificar el usuario principal de documento, describirlo brevemente en cuanto a sus características y competencias. Por ej. edades, Conocimientos de base, casos, etc.**
3. **Elaborar un manual (o instructivo) con al menos 10 tareas de nivel atómico (con procedimiento). El documento puede ser de instalación, mantenimiento o uso.**
4. **Definir y representar la estructura jerárquica de las tareas en un índice.**
5. **Incluir imágenes que permitan representar las acciones (no más de 3 por tarea).**

## Trabajo Práctico de Comunicación Técnica: “el instructivo”

6. Publicar el documento incluyendo recursos multimedia (wiki, vídeos, capturas de pantalla, códigos QR, etc.).
7. Numerar las páginas de acuerdo con el índice.
8. Adaptar el contenido al lenguaje de tipo ayuda en línea y crear un chatbot. Vincularla con la versión Papel vía QR.
9. Subir el instructivo al aula virtual.

### Convenciones – criterios acordados en clase:

Las tareas siempre representan en primer término los **objetivos** del usuario final y luego aquellas que tienen que ver con el funcionamiento de un sistema. Deben redactarse en infinitivo. Por ej. “Instalar una APP en el celular” en vez de “Descargar”. Es decir, Instalar significa un objetivo mientras que “Descargar” es parte del funcionamiento.

La arborescencia jerárquica se organiza por números para las secuencias y por letras para las alternativas. Por ej. Procedimientos alternativos: a) Método teclado y b) Método mouse.

Las acciones describen los pasos a seguir y conforman los procedimientos para alcanzar los objetivos expresados en las tareas. Sólo se incluyen las acciones en las tareas de último nivel (atómicas) y deben redactarse en imperativo presente (singular) -> Por ej. “Haga clic”.

Los status *input* (entrada -> status inicial) y *output* (salida-> status final) no deben incluirse en la versión final → sirven para identificar los objetivos del usuario final y diferenciar *tareas* de *acciones*.

Acceso (precondiciones → por ej. “Debe haber espacio suficiente en el disco rígido”) e impacto (consecuencias no deseadas → por ej. “Un ícono aparecerá en el escritorio”) deben incluirse bajo la premisa de la pertinencia y en función de las características del usuario final. No forzosamente deben haber accesos e/o impactos.

Aquí hay un ejemplo:

Elemento de TIM	Ejemplo	Significado	Criterio de Redacción
Tarea	1. Instalar aplicación		Verbo en infinitivo
Subtarea	1. 1Descargar Archivo	Subtarea de la tarea principal “Instalar aplicación” que no representa un objetivo sino una etapa obligatoria del sistema	Verbo en infinitivo
Acceso*	Debe haber conexión a internet y al menos 45Mb de espacio en la memoria	Pre-requisito/s que aporta información necesaria para el usuario final	Debe haber/estar, es necesario (...)

### Trabajo Práctico de Comunicación Técnica: “el instructivo”

Impacto*	Aparecerá un ícono en la pantalla de inicio. Ocupará espacio en la memoria del dispositivo.	Consecuencia no deseada aunque pertinente de explicitar	Futuro simple.
Entrada	El archivo de instalación no está descargado	Status inicial	Presente, voz pasiva
Salida	El archivo de instalación está descargado	Status posterior a la ejecución de la tarea	Presente, voz pasiva
Acción	1. Diríjase a la APP “Google Play” 2. En el buscador, tipee el nombre de la aplicación deseada 3. Seleccione la aplicación 4. Seleccione “Aceptar”	Pasos a seguir para alcanzar la tarea	Imperativo, presente, 3° persona

\*no obligatorio