

# GUÍA PRÁCTICA PARA UN BUEN MANUAL DE USUARIO



## PARA COMENZAR HAY QUE CONOCER

Preguntate: ¿Quién será el destinatario del manual?, ¿Tiene algún conocimiento o experiencia previa sobre el contenido que se abordará? ¿Será solo un manual de consulta única o lo consultarán en distintas oportunidades?

Conocer estos aspectos resulta fundamental para ver, dependiendo del tipo de usuario, cómo será el manual, qué estructura tendrá, qué estilo utilizarás. Tener claro ese panorama, te ayudará también a determinar el contenido del manual.

## HACÉ DE LO COMPLEJO ALGO SIMPLE

Tené presente al momento de comenzar a armar el manual qué experiencia tienen los usuarios sobre lo que vas a explicar, si ya conocen algo del tema o si deberás comenzar desde cero con la información. Si se trata de una temática que reviste un grado de dificultad alto, deberás ser minucioso y brindar información bien detallada y de la forma más simple posible.

Siempre es bueno evitar el lenguaje muy técnico para lograr que tanto la explicación como la comprensión sean claros y simples.

## NO PIERDAS NUNCA DE VISTA AL USUARIO

Es fundamental ponerse en el lugar del usuario. Considerá incluir los posibles inconvenientes con los que se puede encontrar y presentá una solución para cada caso. El identificar los problemas más comunes con los que puede encontrarse el usuario, será de gran ayuda. Si se trata de un problema que reviste mucha dificultad, te recomendamos segmentar la información y enumerarla para que sea fácil de consultar.

## LA ORGANIZACIÓN LO ES TODO

Asegurate que el manual contenga una carátula, un índice e incorporá los números de página. Si el manual contiene más de diez páginas, la incorporación del índice es muy importante para facilitarle al usuario una identificación más rápida de lo que necesita consultar. Desde el índice debe poder vincularse directamente con la sección correspondiente. Es importante que el contenido esté organizado y vaya siguiendo un orden lógico.

## DIVIDE Y REINARÁS

Es aconsejable que incorpores secciones, tantas como sean necesarias, para describir las funcionalidades del sistema, producto o servicio. En cada una deberías explicar brevemente qué se tratará en esa sección, luego enumerar cada una de las acciones que debería realizar el usuario y el resultado que tendría que obtener. Es importante que si identificás que el usuario se puede encontrar con alguna dificultad o inconveniente, lo detalles en la sección, sino otra alternativa es presentar esos casos al final del manual, incorporando una sección de "preguntas frecuentes".

## UN TOUCH DE DINAMISMO ES UN PLUS

Un tema no menor es la elección de las fuentes que utilizarás en el manual. Si bien hay cientos de fuentes disponibles, es importante que las mismas sean legibles para una lectura más simple y ágil. Incorporá si podés imágenes ya que harán que el manual sea más dinámico. Evitá que sea un texto plano y "jugá" con las imágenes que permiten que los conocimientos se absorban más rápido.