



IPS Instituto
Politécnico de Setúbal
Escola Superior de
Ciências Empresariais

11 NOV 2016
19H – 21H

“...made it easy to understand the tasks of Technical Writers.”



Joaquim Baptista
Senior Technical Writer

The 11th Report

Contents

| | |
|--|----|
| Invitation (11-Nov) | 3 |
| What happened? | 4 |
| Why did the report take so long? | 4 |
| Joaquim Baptista | 5 |
| Technical Writing for Portuguese Product Companies | 6 |
| Public notes | 8 |
| Bruno M. Almeida | 8 |
| Joana Oliveira | 8 |
| Institutional support | 9 |
| About EuroSIGDOC | 9 |
| About APCOMTEC | 10 |
| About Masters in Management of Information Systems | 11 |

Invitation (11-Nov)

Greetings to all technical writers, and to everyone interested in technical writing!

Next Tuesday there will be a class for students in the MSc. in Management of Information Systems at Instituto Politécnico de Setúbal, 50 Km South of Lisbon. Since the class will be delivered in Portuguese, the rest of the announcement will also be in Portuguese.

Saudações!

No âmbito da cadeira Organizações e Sistemas de Informação do Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação, a professora Ângela Nobre organiza uma aula aberta sobre escrita técnica:

- **Terça, 15 de Novembro, 18h30-20h30**
- **Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais, Sala C1-07**

A aula terá uma única apresentação (a mesma que foi apresentada na conferência CAPSI):

Joaquim Baptista, escritor técnico sénior

Gestão do Processo de Negócio, Tecnologia e Inovação Organizacional: o papel estruturante da Escrita Técnica.

Tem sido habitual nestas aulas abertas uma animada interacção entre oradores e alunos. Estão todos convidados a participar... especialmente os residentes na margem Sul que se queixam que "Lisboa é longe".

— Joaquim Baptista

What happened?

This 11th formal session introduced the roles and tasks of technical writers to MSc. students in Management of Information Systems.

The class has ten working students, which attend the classes after their regular work. Students arrived at their own pace, with Prof. Ângela Nobre using the initial time to talk to students about upcoming classwork. Eventually, eight of the ten students arrived.

My presentation proceeded without any incidents, and then students asked about the profession and considered how their companies might apply technical writing. The questions were lively and plentiful, creating a very positive experience.



Why did the report take so long?

This report took four months to complete.

Reports make sense when practitioners present new talks, as a way to capture some of the rich interaction that follows. Other practitioners usually offer further insights into each presentation.

Sessions aimed at students reuse past presentations, which makes the corresponding reports repetitive. Also, students do not feel part of the community. Therefore, students mostly abstain from contributing to the public notes, besides thanking for the session.

While presentations to students make sense to disseminate technical writing, I believe that we should engage students in a different way, perhaps using active learning practices.

— Joaquim Baptista, px@acm.org

Joaquim Baptista

I draw on my extensive experience to offer effective documentation solutions, with the sophistication that would typically require a team of specialized consultants.

Recently I worked as a senior consultant engineer at Altran Portugal, assigned as senior technical writer at Thales Portugal. I worked on software for passenger information at railroads.

I worked as a documentation manager and senior technical writer at Altitude Software, between 1997 and 2014. I was responsible for the documentation set (1200K words in 5400 unique pages, in 2014) aimed at supervisors, system administrators, integrators, and programmers. Since 2006, I was also responsible for the training materials (114 training hours in 8 courses, in 2014). I structured the courses into modular lessons with objectives, slides, exercises on virtual machines, and solutions.

I hired and coached 23 writers between 1998 and 2014. I used Agile principles to manage since 2004, adapting the practices to suit the needs of an evolving team and workload.

I wrote Python scripts to automate processes, saving two full-time positions. One script gathered comments and method signatures from C# source code, then used custom heuristics to generate API reference documents (since 2002). Another script used the structure and labels of the user interface to update screen references (since 2009).

I managed the localization of the documentation and software from English to Japanese in 1999–2000. Since then, I assisted others with localization processes and tools.

I created a proprietary solution for writing using XML in 2000, leading the customization of an XML authoring editor and the development of tools to generate outputs. I adopted the DITA XML standard in 2005, selecting and developing tools, and making the DITA standard usable by non-technical people.

I developed a company-wide content strategy that has served Altitude Software since 2004. The strategy organized the flow of information across the company (including foreign offices and top management) using a unified login, an open-source wiki, and several repositories.

Before tackling documentation, I worked as trainer, programmer, system administrator, and academic researcher.



Technical Writing for Portuguese Product Companies


Technical Writing for Portuguese Product Companies

Joaquim Baptista,
Senior Technical Writer



15-Nov-2016 – Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação – Instituto Politécnico de Setúbal

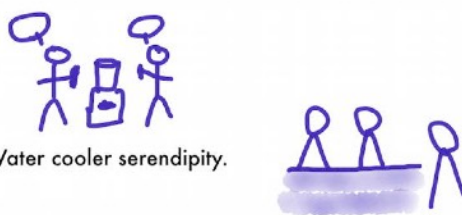
Startup in a room



Everyone knows what everyone else had for breakfast.

2

Random Talk




Water cooler serendipity.

Face-to-face meetings.

3

Distance

- Repetition.
- Volume.
- Turnover.



4

Emerging Solutions

- Marketing demonstrations, articles. 
- Service tutorials, training. 
- Support knowledge base. 
- Developer documents. 
- User interface. 
- Social tools. 

5

Professional

- Technical writer.
- Technical communicator.
- Trainer.
- Editor.
- Information developer.
- Knowledge manager.



6

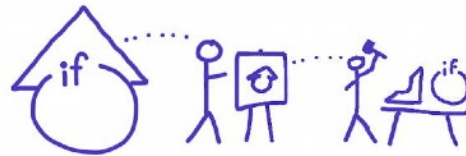
Learn



Study + Enquire + Enumerate + Consolidate.
Facilitate. Survey. Ethnographic interview.

7

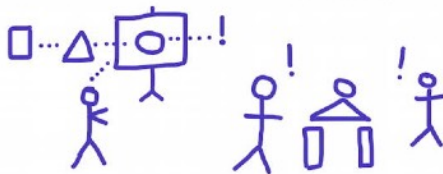
Explain



Write clear thoughts in clear words.
Create insightful examples.
Inspire with illustrations and comics.

8

Show



Create inspiring demos.
Create hands-on lessons or tutorials
with guaranteed learning objectives.

9

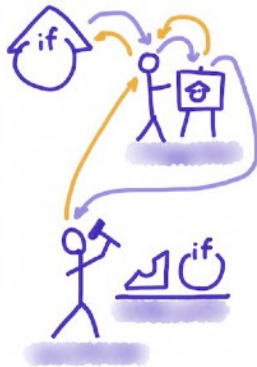
Structure



Structure for consumption and maintenance.
Have a place for everything.

10

Feedback!



- Product.
- Concepts.
- Users.
- Tasks.

11

Recommendations

- Mind the intellectual capital.
- Make people effective.
- Use experienced writers to audit, lead, guide others, start team.



12

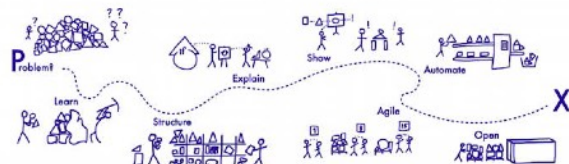
Technical Writers @ Lisbon



| 2013-2016 | Meetings | Duration | Participants | Talks |
|------------|----------|----------|--------------|-------|
| Formal | 10 | 40h | 254 | 30 |
| Informal | 7 | 23h | 60 | - |
| Expedition | 2 | 37h | 7 | - |
| Total | 19 | 100h | 321 | 30 |

- Also APCOMTEC, EuroSIGDOC.
Yearly events. International representation.

13



pxQuim.com

Joaquim Baptista

14

Public notes

All participants received a questionnaire with the following questions:

- Ideas, doubts, comments, reflexions?
- What did you like the most?
- How could we improve? What could we do differently?

The participants were promised that their answers would be published in a final public report.

The following pages have the notes returned by two participants, transcribed or translated to English.

Bruno M. Almeida

Email? brunomiguel65@hotmail.com

Like? Presented real-life topics, which made it easy to understand the tasks of Technical Writers.

Joana Oliveira

Like? I did not know the profession of Technical Writer and I found it very interesting. It makes a lot of sense to have in today's organizations someone with this specialization.

Technical Writers
professional writers helping to save lives
@Lisbon

Name (optional): **Rogério CARDO**
Published?
Email: **cardoso.rogerio@hotmail.com**
Published?

We will contact you through email.
We will publish your name and email if you say so.
We will publish your notes below as part of the public report.

public notes

Ideas, doubts, comments, reflexions?

Foi a minha primeira interação com a Technical Writers. O meu objetivo foi o de conhecer os conteúdos, mas a minha curiosidade acabou a escrita, seja através de perguntas.

A segunda apresentação foi muito educativa e proveu respostas às minhas perguntas. Na primeira apresentação apresentei apenas o final do trabalho em que cheguei tarde.

Para já, fiquei satisfeito e a minha curiosidade foi atendida. Espero que as próximas apresentações tenham o mesmo sucesso de uma segunda.

Para qualquer assunto, estarei permanentemente disponível para qualquer contributo ou dúvida do meu conteúdo. De qualquer das vezes, agradeço muito de escrito em si do que as ferramentas reportadas.

What did you like the most?

Conhecer que há pessoas a trabalhar concretamente nestes áreas de escrita.

How could we improve? What could we do differently?

Thanks!

Institutional support

About EuroSIGDOC

EuroSIGDOC is an ACM SIGDOC European chapter.

SIGDOC is the Association for Computing Machinery's Special Interest Group (SIG) on the Design of Communication (DOC).

EuroSIGDOC is a group of researchers and practitioners wanting to pursue the SIGDOC mission in a European context.

Like SIGDOC, EuroSIGDOC focuses on the design of communication as it is taught, practiced, researched, and conceptualized in various fields, including technical communication, software engineering, information architecture and usability.

Since 2010, EuroSIGDOC sponsored the following events:

- OSDOC 2010 — Workshop Open Source and Design of Communication (eurosigdoc.acm.org/osdoc2010);
- OSDOC 2011 — Workshop Open Source and Design of Communication (eurosigdoc.acm.org/osdoc2011);
- OSDOC 2012 — Workshop Open Source and Design of Communication (eurosigdoc.acm.org/osdoc2012);
- OSDOC 2013 — Workshop Open Source and Design of Communication (eurosigdoc.acm.org/osdoc2113);
- ISDOC 2012 — Workshop Information Systems and Design of Communication (eurosigdoc.acm.org/isdoc2012);
- ISDOC 2013 — International Conference on Information Systems and Design of Communication (eurosigdoc.acm.org/isdoc2013)
- ISDOC 2014 — International Conference on Information Systems and Design of Communication (eurosigdoc.acm.org/isdoc2014)

Several seminars were sponsored by EuroSIGDOC (eurosigdoc.acm.org/seminars.html), and now the TWL (Technical Writers @ Lisbon).



— EuroSIGDOC Board

About APCOMTEC

APCOMTEC: uma associação interdisciplinar

Desde a sua criação, em 2006, que a APCOMTEC, Associação Portuguesa para a Comunicação Técnica, com sede na UA, tem vindo a promover e divulgar a prática profissional, formativa e de investigação em Comunicação Técnica (CT), em Portugal. Nos últimos anos, procurou dar a conhecer o seu trabalho e divulgar esta área, recente em contexto nacional, tanto através da formação, da organização de eventos, das redes sociais e da Newsletter

Missão e objetivos

AAPCOMTEC tem por missão o desenvolvimento, a promoção e a representação da Comunicação Técnica em Portugal, bem como dos respetivos profissionais.

Dos objetivos dos atuais órgãos sociais fazem parte o diálogo próximo entre o meio académico e o meio empresarial, a promoção da interdisciplinaridade inerente à CT, nomeadamente com a Tradução, a Terminologia, a Engenharia Informática e a Divulgação de Ciência, bem como o fortalecimento da presença e o reconhecimento da CT a nível nacional e europeu. AAPCOMTEC é associada da TCEurope – associação que representa os interesses da comunidade de Comunicação Técnica a nível europeu.

O que temos feito

Enquanto agente divulgador e mediador de experiências, conhecimento, informação, produtos e serviços sobre e de Comunicação Técnica, a APCOMTEC tem dinamizado eventos de informação e formação em CT, nomeadamente através das suas Jornadas e do Colóquio Internacional de Comunicação Técnica 2012

Foram três as **Jornadas** já organizadas em diferentes pontos do país, desde 2011: no DLC/UA, sobre Comunicação Profissional e Design de Informação, na ESTGA, dedicada à Comunicação Profissional e Planeamento na Documentação Técnica, e no ISCAP, coorganizada com o Centro Multimédia de Línguas (CML), sob o tema “Comunicação Técnica: como traduzir negócios em sucesso”.

O objetivo destas Jornadas consistia em reunir especialistas e profissionais, na área da Comunicação Técnica (CT), e dar a conhecer o seu trabalho a futuros especialistas, indo assim ao encontro dos próprios objetivos da APCOMTEC.

Quanto ao **Colóquio Internacional de Comunicação Técnica 2012**, constituído por um Pré-colóquio sobre «Sustentabilidade em Comunicação Técnica» e o Colóquio TCEurope 2012 «Technical Communication and Readership», este teve lugar no Departamento de Línguas e Culturas da U. Aveiro em abril de 2012.

O Pré-colóquio permitiu debater acerca da estreita relação entre a Comunicação Técnica, a Terminologia, a Tradução e a Engenharia Informática, que inegavelmente contribuiu para um desenvolvimento mais preciso, adequado e eficaz, assim como para a criação de documentação mais personalizada e intuitiva.

Quanto ao Colóquio TCEurope, o seu objetivo foi fornecer uma visão geral do estado-da-arte de um tópico tão vasto e desafiante como é o público-alvo em Comunicação Técnica, bem como explorar os diferentes e emergentes meios de comunicação aqui utilizados, trocar informação relativa à comunicação técnica e às suas aplicações, avaliar as vantagens e desvantagens dos diversos formatos de edição e produção, assim como as utilizações, as necessidades e as exigências provenientes da e-sociedade.

Este conjunto de eventos contribuiu certamente para o crescimento da associação, tanto a nível do número dos seus associados como da projeção que conseguiu dar a esta área recente do conhecimento, tendo-se este último facto refletido nos inúmeros contactos de qualidade que a APCOMTEC teve com as **empresas e instituições**, essencialmente a nível nacional.

Já a nível europeu, o esforço da associação em manter a ligação à **TCEurope** tornou-se particularmente profícuo aquando da organização conjunta do evento internacional antes mencionado, assim com nas reuniões de trabalho subsequentes, tendo a última acontecido em Bruxelas, em abril de 2013, onde a APCOMTEC esteve presente.



About Masters in Management of Information Systems

The master's degree in information systems management intends to provide training for professionals in the field of information systems and business sciences, combining a good level of management knowledge with knowledge in the area of design, maintenance and management of information systems, allowing the performance of leadership roles in the areas of management and of the information systems, resulting in continuous improvement guidance, innovation and effective resolution of specific problems, in support to the development organizational activities.

With this master's degree seeks to develop the intrinsic knowledge of graduates in the area of information systems or in other areas, to improve the skills and professional competences at the level of critical analysis and presentation of solutions to information systems, through research properly framed on the needs of the organizations.

During the course, the trainees will have the opportunity to develop specific knowledge and skills that enable them to understanding, critical analysis and action at the level of:

- Organization and its functional subsystems, the operation of the business and competitive environment;
- Information systems audit;
- Management of business processes and organizational context in functional areas of management;
- Management and development of information systems and ICT projects;
- Identification of information systems and information technology solutions more suitable for optimization of the performance level of the Organization;
- Use of emerging ICT for treatment, storage and access to organizational information;
- Design and implementation of management systems of information security;
- Governance of organizational information systems and ICT services.