

# ТЕХ РАЙТЪР

Светлана Митрова

Автор на техническа документация, или „технически райтър“, е професия, в която писането, технологиите и user experience се пресичат. Това са първите хора, които се докосват до новите продукти, разработвани във високотехнологични компании, и се поставят в обувките на крайните потребители. Целта на „тех райтърите“ е да създават съдържание, което по кратък, точен и ясен начин обяснява как работят новите технологии, разработени от компанията, и как най-добре могат да се използват. В държави с развита индустрия „тех райтърите“ са заети в различни сектори, като например машиностроене, авиация, фармацевция, корабостроене и много други. В България професията е разпространена предимно в софтуерната индустрия. Пазарът на труда за авторите на техническа документация в момента се развива доста динамично и има все по-голямо търсене в България, както и в Европа и САЩ.

# ДОБРИНКА БОЕВА,

*Senior Staff Technical Writer  
във VMware Bulgaria*



**ДОБРИНКА БОЕВА** заема позицията Senior Staff Technical Writer във VMware Bulgaria, където ръководи екип от четирима „тех райтъри“ в три различни страни - България, Индия и САЩ. Участвала е с презентации на няколко международни конференции за технически комуникации в България, Германия и Дания. Възпитаник е на Нов български университет, специалност „Компютърни системи и технологии в музиката“. Свири на пиано от гете, а от 8 години взима уроци по рисуване.

## Моята професия

Много пъти, когато споделя, че съм автор на техническа документация, или „тех райтър“, ме посрещат с повдигнати вежди и въпрос: „Тех райтър ли, какво е това?“ Аз отговарям: Пиша техническа документация за софтуер, помагам“, при което следва заключението: Звучи много скучно!“ Усмиввам се и си мисля: „Надали ще скучая скоро, макар и някой път да ми се иска!“ Истината е, че да създаваш съдържание, което ясно, точно и кратко обяснява как работят сложни технологии и как най-добре се използват, е всичко друго, но не и скучно. Също така може би учудващо, но професията далеч не се ограничава със самото писане. „Тех райтърите“ дори се шегуват, че писането е около 15%.

Преди да стигнем до писането, проучваме как работят продуктите, за които ще пишем, тестваме стъпките, по които ще преминават потребителите, учим за технологиите, взимаме решения коя информация ще е полезна и в какъв вид. Често пъти имаме и много въпроси, на които само инженерите, разработили продукта, могат да отговорят, затова ги интервюираме по всички възможни канали за комуникация. Съдържанието, което създаваме, „живее“ на различни места, от обяснителни текстове в интерфейса на продуктите до онлайн платформи за публикуване, YouTube, дори и блогове. И, да, потребителите ни четат, противно на клишето, че никой не чете документацията, съвременните аналитикс платформи ясно показват точно обратното.

## Моето образование и умения

Завършила съм Националната финансово стопанска гимназия в София, след това специалност „Компютърни системи и технологии в музиката“ в Нов български универси-

тет. Хобитата ми са класическо пиано, рисуване, фотография и импровизационен театър. Не на последно място, от малка изучавам английски език. Винаги ми е било по-лесно да подреждам мислите си в писмен вид, затова писането ми е на сърцето.

Човек като мен не е изключение за тази професия, където има хора с доста разнообразни таланти и образование. От журналисти, до химици, инженери, икономисти, психолози, че дори и метеоролози. Тъй като в университетите в България не се изучават технически комуникации, повечето автори на техническа документация се учат по време на работа. За щастие в днешно време има и професионални обучения, които можете да вземете онлайн, някои от които са и сертифицирани.

## Моят път гомук

В професията автор на техническа документация попаднах случайно, тъй като по онова време (2004 г.) не беше никак позната в България. Самото предизвикателство да уча за сложни технологии, както и желанието да създавам ефективно съдържание ме тласкаха напред в развитието ми.

Кариерата си започнах в ProSyst Labs (днес Bosch Innovations), след което продължих във VMware Bulgaria, където заемам позиция Senior Staff Technical Writer. Последните 10 години за мен са изпълнени с много динамика, смяната на голям брой различни проекти, което ми позволи да натрупам доста техническа знания и опит. Освен създаването на техническо съдържание участвам и в различни инициативи за развитието на професията вътре в компанията, както и менторство на нови „тех райтъри“ в българския екип. Обичам да презентирам и на професионални конференции.

## ТЪРСЕНИ УМЕНИЯ

- ✓ Владеене на английски език на ниво C1 или C2
- ✓ Структурирано писане на ясен и точен текст, обясняващ как се работи с дадена технология
- ✓ Умението да се поставиш в обувките на потребителя
- ✓ Комуникативност
- ✓ Готовност да учиш постоянно за технологии
- ✓ Визуално мислене
- ✓ Работа с различни екипи в динамична среда
- ✓ Упоритост и самодисциплина
- ✓ Любопитство
- ✓ Общи познания за софтуерните процеси и ролята на различните екипи

## Моите задачи и отговорности

Основната ми отговорност е да създавам техническо съдържание за крайните потребители на софтуерния продукт, към който работя в момента. Потребителската документация се счита за част от самия продукт и се публикува с издаването на новите версии. Поради тази причина работният ми график е изцяло съобразен с цикъла на разработка на новите версии на софтуера.

Създаването на самото техническо съдържание започва с проучването на функциите и технологиите, влизащи в новата версия на продукта. Първата ми задача е да намеря надеждни източници на информация и контакти сред инженерните екипи. Не всички инженери са готови охотно да отговарят на милион въпроси. А най-важната задача е да тествам новите функции в продукта, преминавайки по стъпките на потребителите. Целта е да тествам пълния набор от задачи, които потребителите ще трябва да извършат в определена последователност, за да постигнат конкретна цел с продукта.

Първата чернова на съдържанието задължително преминава през технически прегледи от инженерните екипи. Целта е да се осигури максимална техническа точност и изчерпателност. Съдържанието също така трябва да е написано така, че да е лесно откриваемо от Google (Search Engine Optimizations), да е визуално ефективно и да е разбираемо за международната публика.

## Нужните умения и опит

Не е нужен никакъв специфичен опит, за да навлезете в професията. Ако сте любопитни, комуникативни, обичате да учите, емпатични сте по природа, харесвате технологиите и най-вече писането ви е по душа, има голям

шанс професията да ви допадне и да ви се удава. Тъй като в България, както и по света, английският е основният език, на който се пише техническа документация, ниво C1 или C2 на владеее е задължително.

Предишен опит в писане на някакъв вид структурирано съдържание за интернет е полезен, но не и задължителен. Често професионалисти от сферата на поддръжката на клиенти или копирайтинга се насочват към професията. Също така и предишен опит с работа в софтуерна компания може да е от голяма полза.

## Моите предизвикателства

Най-голямото ми предизвикателство е да знам кога да спра да пиша. Може би това се отнася за повечето „тех райтъри“. Тъй като винаги целим да създадем полезно и изчерпателно съдържание, което да отговаря на нуждите на потребителите, сме склонни да пишем и пренаписваме до безкрай, но е важно и >>

да знаем кога е достатъчно. Друго предизвикателство е постоянното учене на технологии. Струва ми се, че никога не знам достатъчно, но може би знам повече, отколкото ми трябва.

Работата с различни географски региони също може да е предизвикателство заради часовите разлики и културните различия, но за сметка на това е доста интересна.

### **Моите удоволствения**

Чувствам огромно удовлетворение, когато видя моя труд и този на екипа ми публикуван, и знам, че всички сме дали най-доброто от себе си, за да създадем съдържание с високо качество. А ако получим позитивна обратна връзка за това съдържание, удовлетворението се покачва многократно. Аналитикс платформите са доста полезни в това отношение, там ясно се вижда кое съдържание се чете от потребителите и колко. Когато работата с моя екип е ефективна и дава добри резултати и нивото на мотивация е високо, е най-доброто усещане след работния ден.

Друг повод за удовлетворение е, когато успея да намеря полезна и точна информация, която ще мога да използвам в работата си. Когато трудна и дълга комуникация даде положителен ефект или когато сме успели да вземем оптималното решение по сложен въпрос.

### **Заплатата**

Стартовата заплата за начинаещ автор на техническа документация е около 2000 лв. нетно на месец. В зависимост от компанията и кариерната стълбица тази заплата може да нарасне до нива, които са типични за софтуерната индустрия в България. Различните компании имат и бонус и социални системи, които покачват месечния доход за професията.

### **Моите планове за кариерно развитие**

Към момента съм достигнала най-високо ниво от кариерната стълбица за „тех райтъри“ във VMware. Затова плановете ми за кариерно развитие са свързани с покачването на моята експертиза. В момента силно се интересувам от областта на user experience, в тази връзка взимам обучение за user experience writing.

### **Моите източници на информация**

Ползвам всякакви източници на информация, за да придобия знания относно технологията, за която пиша. От YouTube до технически обучения в платформата Pluralsight, блогове на инженери от компанията, тех маркетинг материали, продуктови спецификации и много други. Ако компанията предлага и вътрешни обучения, се възползвам и от тях. Основна част от работата ми е да разбере точно по какъв начин потребителите ползват продуктите, така че разговори с продукт мениджъри, технически маркетинг архитекти, инженери и понякога специалисти по поддръжка на клиенти са много важен източник на информация.

### **Как коронавируса промени работата ми**

В началото на пандемията всички бяхме пратени да работим от вкъщи за неопределено време, както се случи в много други компании. Работата от вкъщи определено не е за мен, но новопридобитата свобода за отдалечена работа е нещо, което силно ценя. В момента мога да избира дали да работя от офиса или друго място, което ми позволява да разнообразявам ежедневието си. Все пак е хубаво и да виждам колегите от българския екип, затова често пъти работя и от офиса на компанията. Иначе е трудно да се поддържа експертният дух.