

国外信息科学与技术优秀图书系列

PEARSON

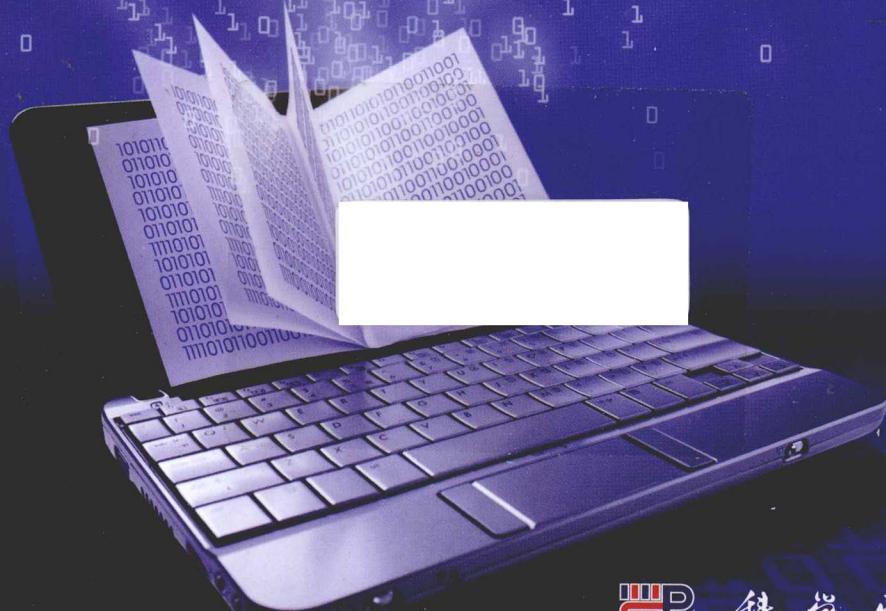
DITA Best Practices

A Roadmap for Writing, Editing,
and Architecting in DITA

DITA最佳实践指南 ——创作、编排和架构的技术路线

〔美〕 Laura Bellamy Michelle Carey Jenifer Schlotfeldt 著

李颖 栗晓磊 等 译
张秀梅 孙卫 审



科学出版社

国外信息科学与技术优秀图书系列

DITA 最佳实践指南

——创作、编排和架构的技术路线

DITA Best Practices
A Roadmap for Writing, Editing, and Architecting in DITA

Laura Bellamy Michelle Carey
〔美〕 Jenifer Schlotfeldt 著

李 颖 栗晓磊 等 译
张秀梅 孙 卫 审

科 学 出 版 社

北 京

图字：01-2012-1933

内 容 简 介

本书由三大部分共 13 个章节构成。第一部分是本书的基础训练部分，描述 3 类基本主题（即任务主题、概念主题和参引主题）的定义，重点介绍各自的创作指导方针。第二部分介绍了 DITA 图、链接、元数据和一些其他的有用话题，如条件处理和内容重用，帮助读者学会架构信息。第三部分与 DITA 的实施技术路线密切相关，帮助读者学会将信息转换成 DITA、掌握 DITA 的编排和评审、正确地应用 DITA 元素、掌握如何有效地进行内容编排。本书是实用的技术图书，既可以作为提高信息素养的基础教材，也可以作为信息技术高端人才的参考书。由于本书涉及 DITA 体系的全部内容，因此，信息内容体系创建中所有相关角色都可以从中受益，如信息内容的创作者和编排者、信息架构师、信息内容系统开发人员等。

Authorized translation from the English language edition, entitled DITA BEST PRACTICES: A ROADMAP FOR WRITING, AND ARCHITECTING IN DITA, 1E, 9780132480529 by BELLAMY, LAURA; CAREY, MICHELLE; SCHLOTFELDT, JENIFER, published by Pearson Education, Inc, publishing as IBM Press, Copyright © 2012 International Business Machines Corporation.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by PEARSON EDUCATION ASIA LTD., and CHINA SCIENCE PUBLISHING & MEDIA LTD. (SCIENCE PRESS) Copyright © 2012.

Authorized for sale and distribution in the People's Republic of China exclusively (except Taiwan, Hong Kong SAR and Macau SAR). 本版仅可在中国地区（不包括香港、澳门和台湾）销售发行。本书封面贴有 Pearson Education（培生教育出版集团）激光防伪标签。无标签者不得销售。

图书在版编目(CIP)数据

DITA 最佳实践指南：创作、编排和架构的技术路线/(美)贝拉米(Bellamy, L.)等著；李颖，栗晓磊译。—北京：科学出版社，2013.1

(国外信息科学与技术优秀图书系列)

书名原文：DITA Best Practices: A roadmap for Writing, Editing, and Architecting in DITA
ISBN 978-7-03-036001-4

I. ①D… II. ①杨…②李…③栗 III. ①电子排版—应用软件 IV. ①TS803.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 267890 号

责任编辑：朱雪玲 / 责任校对：刘小梅

责任印制：张 倩 / 封面设计：迷底书装

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码：100717

http://www.sciencep.com

双青印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2012 年 11 月第 一 版 开本：B5(720×1000)

2012 年 11 月第一次印刷 印张：15 1/2

字数：296 000

定价：62.00 元

(如有印装质量问题，我社负责调换)

目 录

译者序
阅读指导
序言

第一部分 应用 DITA 创作

第 1 章 基于主题的创作	3
1.1 图书、主题和信息网络	3
1.2 主题创作的优势	5
1.3 DITA 主题的类型	6
1.4 面向任务	7
1.5 极简主义创作	9
1.6 要点小结	11
1.7 基于主题创作的核实清单	11
1.8 任务分析表	12
第 2 章 任务主题	13
2.1 将任务信息与概念性或参引性信息分离	13
2.2 任务组件和 DITA 元素	15
2.3 要点小结	27
2.4 任务主题核实清单	28
第 3 章 概念主题	29
3.1 一个主题描述一个概念	29
3.2 创建概念主题的时机	30
3.3 将任务信息和概念性信息分开	30
3.4 概念组件和 DITA 元素	30
3.5 要点小结	36
3.6 概念主题核实清单	37
第 4 章 参引主题	38
4.1 每个主题只描述一种类型的参引资料	38
4.2 有效地组织参引信息	39
4.3 使参引信息格式一致	39

4.4	参引组件和 DITA 元素	39
4.5	要点小结	46
4.6	参引主题核实清单	46
第 5 章	简短描述	48
5.1	<shortdesc>元素	48
5.2	创建有效简短描述的指导方针	51
5.3	任务主题、概念主题和参引主题的简短描述	57
5.4	为转换内容创作简短描述	62
5.5	<abstract>元素	62
5.6	要点小结	64
5.7	简短描述样例	65
5.8	简短描述核实清单	66

第二部分 架构内容

第 6 章	DITA 图和导航	69
6.1	DITA 图的结构	69
6.2	信息组织	70
6.3	信息建模	72
6.4	书籍图	74
6.5	子图	76
6.6	DITA 图的所有权	77
6.7	参引非 DITA 内容	77
6.8	在 DITA 图中包含关系表	77
6.9	重写主题标题和简短描述	77
6.10	简短描述	78
6.11	阻止在目录中输出主题	81
6.12	禁止在 PDF 中输出内容	81
6.13	禁止在 HTML 中输出显示内容	82
6.14	要点小结	82
6.15	导航和 DITA 图核实清单	83
第 7 章	链接	84
7.1	层级链接	84
7.2	内嵌链接	86

7.3	控制链接的显示方式	90
7.4	相关链接	91
7.5	集合类型	95
7.6	用重要性属性创建链接	104
7.7	链接范围	105
7.8	链接的相关路径	107
7.9	链接测试	107
7.10	要点小结	108
7.11	链接核实清单	109
第 8 章	元数据	110
8.1	元数据的重要性	110
8.2	元数据的类型	111
8.3	自定义元数据	119
8.4	元数据继承	119
8.5	要点小结	122
8.6	元数据核实清单	122
第 9 章	条件处理	124
9.1	条件处理属性	125
9.2	创建条件处理方案	126
9.3	应用条件处理属性	127
9.4	多条件和复合条件	134
9.5	识别应用的条件值	136
9.6	测试方案	137
9.7	为创作团队改善内容的可检索性	137
9.8	要点小结	138
9.9	条件处理核实清单	138
第 10 章	内容重用	139
10.1	重用的益处	139
10.2	内容重用方法	139
10.3	通过使用内容参引来重用元素	140
10.4	主题重用	146
10.5	重用 DITA 图	148
10.6	重用非 DITA 源的内容	149
10.7	实现重用的创作	149

10.8 重用内容的选择	150
10.9 跟踪重用	151
10.10 要点小结	152
10.11 重用核实清单	152

第三部分 转换与编排

第 11 章 转换内容为 DITA	157
11.1 转换目标	157
11.2 建立先导团队	157
11.3 转换流程	158
11.4 要点小结	173
11.5 转换测量表	174
11.6 DITA 转换核实清单	175
第 12 章 DITA 代码编排	176
12.1 代码审核	176
12.2 识别代码审核员	179
12.3 限定审核范围	179
12.4 准备代码审核	179
12.5 实施代码审核	180
12.6 为内容而非主题形式的代码审核	195
12.7 要点小结	195
12.8 代码审核核实清单	196
第 13 章 内容编排	198
13.1 定义、调度和提交内容编排	199
13.2 提供编排反馈	201
13.3 编排 DITA 主题和 DITA 图的内容	206
13.4 编排输出	207
13.5 要点小结	208
13.6 内容编排核实清单	208
附录 A DITA 1.2 全部元素(A~Z)	210
附录 B DITA 1.2 元素结构化分层表	218
附录 C 术语表	228

第一部分 应用 DITA 创作

“极简主义”（minimalism，也称为简约主义）的表现之一是关注用户目标的面向任务的主题。为更容易地创作这样的主题，DITA 应运而生。DITA（Darwin Information Typing Architecture，达尔文信息类型化体系结构）是专为创作、组织、链接基于主题的内容而设计的。DITA 所带来的益处不局限于阅读产品信息的读者，在技术信息交付客户之前，DITA 为其创作者与编辑者也提供了众多的便利。

对于信息的用户来说，基于主题精心创作的信息能够提升检索性、导航性和可用性。而对于创作团队来说，基于主题的有效创作能够提供更多重用的机会、信息的快速重组、更便捷的文件管理和更灵活的链接。

为使你更容易转向 DITA，本书第一部分提供创作任务主题、概念主题和参引主题的指导方针。这些主题中有很多通用但有时具有挑战性的 XML 元素，你将学到如何用这些元素创作有效的内容。

本部分还阐述了如何为<shortdesc>元素创作有效的简短描述。<shortdesc>也许是 DITA 中最具挑战性的元素。实际上，正是因为如此具有挑战性，第 5 章专门介绍这部分内容。

第 1 章 基于主题的创作

“Topic”（本书统称为主题）除具有话题之意外，还有何意？在技术信息中，一个主题，有时也称为一个条目（article），具有一个标题和一些内容。每个主题都包含正好足以独立存在的有意义的内容，但是内容又不会太多，会涵盖一个过程或一个概念，或一类参引信息（reference information，也称为参考信息）。

尽管主题应该是自包含的（self-contained）实体，但是它不应该独立存在。针对伴随大多数技术产品、服务或技术等一起交付的信息，主题需要在一个更大的有组织的主题集合中存在。这一集合能以 HTML 网页、在线帮助或者 PDF 手册等各种输出形式打包和交付。

DITA，即达尔文信息类型化体系结构，被专门设计用来支持基于主题的创作。利用其基于模块的架构、语义 XML 元素和强大的链接功能，DITA 能够帮助创作者创建并维护基于主题或者组件化的技术信息。

创作基于主题的信息对于产品用户和写作团队都有益处。但是，将信息细分为不同的主题类型还不够。为保证信息能够满足用户的需求，创作者需要理解如何创作极简、面向任务的信息。

1.1 图书、主题和信息网络

图书（book）的形式对某些内容来说非常好，例如悬疑小说、复杂的科学概念和哲学思考等。但是，图书对于交付定向的技术内容给那些需要完成现实世界任务的用户来说，不是最好的载体。

那些以叙述性图书模型组织的信息通常有以下特征：

- 开头、中间和结尾内容倾向于被按照从头到尾的线性顺序阅读。
- 部分（section，节或段落）中的内容常常混合着任务、概念和参引信息。

尽管叙述性图书模型非常适合于小说和一些非虚构类书籍，但是这一模型并不适合于随产品一并交付的技术信息。当需要调节摩托车阀门的时候，用户不想阅读一本小说。他们需要打开摩托车手册，找到一项专门的任务（对应的操作），然后开始调节阀门。

主题（topic）是自包含的信息单元。一个有效的主题仅包括一个论题。每个主题既要足够长以保证有独立的意义，又要足够短以保证聚焦于一个要点，而不扩展到别的论题。

一个主题通常回答以下问题中的一个：

- 如何做？
- 这是什么？
- 过程怎样？
- 如何处理这个问题？

因为大部分用户一次只需要很少量的信息，所以应该创建能够直接回答特定问题的信息，而不需要通读大量交织在一起的信息内容。

将信息细分为一个个独立的主题，帮助创作者：

- 更容易且更一致地设计新的信息。
- 去除无关紧要的或冗余的信息。
- 识别出通用或可重用的主题或者主题中的内容片断。

不论其目的如何，所有的主题都具有如下特征：

- 有意义的标题。
- 能够有独立于其他内容的特点。
- 逻辑化的组织。
- 链向包括相关信息的其他主题。

通过进行组织和链接主题，创建相互关联的信息网络(web of information)，如图 1.1 所示。最终，这一主题集合的输出可能是在线帮助系统、PDF 格式手册或者一个网站。尽管由主题构成的网络起初看起来比较混乱，但是 DITA 能够帮助你组织和链接主题，使得用户不会在内容中迷航。

通过以独立的主题创作信息、将这些主题组织成为逻辑化的集合，然后进一步将相关的主题链接到一起，这样就能够创建易于导航、易于理解并易于使用的信息网络。

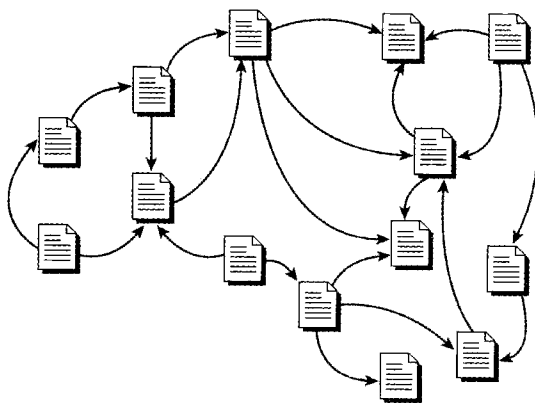


图 1.1 被关联和组织化的主题形成的信息网络

1.2 主题创作的优势

基于主题方式创作技术信息不仅能够使用户更容易地找到和使用信息，也给创作者(writer)、信息架构师(information architect)和编排者(editor)带来极大的便利。

1.2.1 创作者能更有成效地工作

在机构当中，可能多个创作者一起就相关特性或者某项功能领域的内容进行创作。为了更有成效，每个创作者可以贡献特定的几个主题以支持这些相关特性或功能。

例如，对于复杂的企业数据库系统的安装指南，每个创作者可以只负责一部分安装信息。一个创作者可能负责关于启动安全的信息，另外一个创作者可能负责关于安装计划的信息。

当采用主题方式创作时，多个创作者共同贡献于一个较大规模的信息集合，这样更容易实施和更有成效。

1.2.2 创作者能与其他创作者共享内容

文件越大，那么和其他创作者一起用此文件进行内容创作的难度也就越大。假定有一个50页的文件，每次在使用这个文件创作的时候，50页的内容就被锁定，其他创作者就无法利用。

通过主题，可以随时在一个很小的内容集合上工作，因为每一个主题对应一个文件。这使得更多的创作者可以存取其他大部分的信息。

1.2.3 创作者可以重用主题

通过重用内容，机构可以节省时间和各类资源。对于多个产品，或为了不同的受众，或针对多个信息集和多种输出格式，创作者都能重用主题。

例如，创作者可以在一本书中，也可以在帮助系统中包含同一个主题，或者在产品资料库之间共享多个主题。如果被共享的主题中存在不是每个产品都很合适或都需要的内容，那么创作者可以使用条件处理属性删除那些不合适的内容，而不需要就大体一致的内容创作和维护两个主题。

1.2.4 创作者可以更快地组织或重组内容

以叙述流或图书结构设计的信息很难实现快速重组。例如，如果将组装摩托车引擎的操作指南创作成为独立的任务主题，那么当摩托车引擎设计发生变更的时候，创作者能够很容易地调整这些任务主题的顺序。

1.2.5 审核者能够对一小组主题进行审核而不是一整本书

在产品开发周期中，创作者可以每次向审核者 (reviewer) 提交一小组主题甚至单个主题去审核，而不是要求编排者、信息架构师或者技术专家去审核长篇幅的书稿。如果审核者能够阅读少量较短的主题而不是需要梳理一个 100 页的章节，那么创作者很有可能获得更好的审核反馈。

1.3 DITA 主题的类型

使用技术信息的用户经常需要至少三类内容：过程、背景或者概念信息和快速参考信息。大多数用户都不需要这三类信息的混合体。例如，埋在一大段概念信息中的过程，或者在过程中间插入混杂命令的一个表格。

图 1.2 展示了混合信息类型使特定的信息片段难以发现。这个主题使用的标题看似说明这段信息为概念性的，并且也的确描述了核能是如何产生的。但是，接下来该主题开始脱轨到讨论如何将浓咖啡机连接到核反应堆的任务。更糟糕的是，主题还包括一个命令表，而且没有一个与核聚变如何产生能源相关。大多数用户都不会指望在一个被称做“作为能源的核聚变”的主题中发现任务信息甚至一个命令列表。

Nuclear fusion as a power source Fusion power is the process by which multiple atomic particles join together to form a heavier nucleus. This is the power source for the Exprezzoh 9000N. This process creates the release or absorption of energy. Iron and nickel nuclei have the largest binding energies per nucleon of all nuclei and therefore are the most stable. The fusion of two nuclei lighter than iron or nickel generally releases energy while the fusion of nuclei heavier than iron or nickel absorbs energy. The opposite process is called nuclear fission. However, because the Exprezzoh 9000N requires so much energy, it uses the nuclear fusion process. You can connect the Exprezzoh 9000N to any operating nuclear fusion plant in a 200 mile radius of your home. To connect to a fusion reactor: 1. Obtain the required permits from your local nuclear federal agency. 2. Set up the monitoring system that is required by the federal agency. 3. Ensure that the nuclear power source light is green. The power source display panel is near your circuit-breaker panel for your house. The nuclear power display panel was installed when you installed the nuclear reactor piping cables. 4. Plug in the Exprezzoh 9000N to the fusion reactor power cord. 5. Start the Exprezzoh 9000N by turning the ON/OFF switch to the ON position. After you connect the nuclear reactor, you can monitor power flow from your personal computer. You can also redirect some of that power to other appliances.		
Task	Command	Example
Get reports at various intervals to view power consumption.	<pre>exprezzoh report powerLevel time</pre> For time, you can specify to get reports every hour, every 12 hours, every day, every week, or every month: hour A report is created every hour. 12 hour A report is created every 12 hours.	<pre>exprezzoh report powerLevel 12 hour</pre>

图 1.2 包括概念、任务和参引信息的主题

为了便于创建和交付按照类型和目的进行有效细分的信息，DITA 提供了三种主题类型：概念主题、任务主题和参引主题。

- 任务主题描述一个过程。
- 概念主题定义某事物是什么或者一个处理如何运作。

- 参引主题包含用户在执行其任务时可能会需要的参考性信息。

表 1.1 显示了概念主题、任务主题和参引主题在标题上的差异。

将内容按类型细分，可以避免用户涉足于他们不需要的信息。例如，当第一次需要安装一套家庭娱乐系统时，用户并不需要了解遥控器上的所有按钮（参考性信息），而只需要安装指导。把参考性信息与任务信息分开，使用者能够更快地安装他们的系统。

按照类型细分内容也能帮助特定的用户找到其所需信息。例如，新用户更有可能需要概念性信息；行家更可能直奔过程和参考性材料，而不会理会概念信息。

表 1.1 不同类型主题的标题示例

概念主题的标题	任务主题的标题	参引主题的标题
用户角色	创建用户角色	受支持的角色类型
高清电视	安装高清电视	电视机配件
浓咖啡	制作浓咖啡	浓咖啡成分
猫的行为	驯养猫	家猫的品种
数据库	配置企业系统数据库	数据库的类型
摄影	拍摄风景照	数码相机类型和兼容矩阵

1.4 面向任务

1.4.1 基本概念

仅仅按类型细分内容还不足以保证信息能够满足用户的需求。为帮助用户利用产品实现现实世界的目标，创建的主题必须面向任务。例如，用户可能需要完成以下一些现实世界的目标：

- 处理向银行贷款的申请。
- 在屋顶安装太阳能电池板来降低能源成本。
- 通过提升业务流程的效率以增加收入。
- 让医生能够获取电子医疗记录。
- 为汽车制造音响设备。
- 安装企业邮件系统以使雇员工作更有成效。

技术创作者、编排者、信息架构师的工作就是创作关于产品的信息以帮助用户完成这些目标，而不仅仅是简单描述产品如何工作。为了创建有效面向任务的信息，请遵循如下指导方针：

- 关注用户目标而不是产品的运行方式。
- 从用户的视角来创作，用主动语态创作。
- 锁定合适的受众。

- 告诉用户为什么他们需要或他们应该完成的任务。
- 将庞大或复杂的任务细分为简短的子任务，并且按照逻辑顺序组织任务主题。
- 不要使某一任务陷入概念或者参引信息中。

通过对信息应用上述面向任务的创作原则，创建者能根据用户要完成的主题来创作主题，而非依据产品的运行方式或者产品的设计方式。

更多关于面向任务的创作信息，请参考 Hargis 等人编写的 *Developing Quality Technical Information* 中“Task Orientation”部分。

1.4.2 任务分析

人因工程师(human factors engineer)在设计新产品时，会实施任务分析以便理解用户的目标和用户想要如何使用这个产品。技术创作者也可以利用任务分析来理解用户如何使用该产品。任务分析能帮助你创建面向任务的有效信息。

在任务分析的过程中，需要尽可能发现更多关于用户目前如何使用以及期望如何使用产品的信息。完整的任务分析能够提供以下信息：

- 创作什么任务主题。
- 提供多少支撑性的参引信息和概念信息。

任务分析在项目开始之初进行。例如，在为新产品创作信息的时候，在重组信息集合的时候，或在为新功能、新服务或新技术做信息建模的时候，可能要做任务分析。



贴士：项目经理也能够通过任务分析来确定文档项目的范围。任务分析可以帮助项目经理理解此项目的规模和资源需求。

表 1.2 展示了如何制作浓咖啡的任务分析。

表 1.2 如何制作浓咖啡的任务分析

问 题	详 述	备 注
目标是什么	制作浓咖啡	陈述用户的最终目标，不要描述产品如何运行
用户需要实施哪些任务来完成目标	1. 准备咖啡豆。 2. 放置过滤器。 3. 设置浓咖啡机。 4. 加水。 5. 准备牛奶。 6. 启动浓咖啡机	目前不用理会顺序，只需对可能的任务进行头脑风暴
在每个任务过程中涉及哪些思维和行动上的步骤	思维上：决定制作哪种咖啡。 行动上：研磨咖啡豆、蒸牛奶、放置过滤器	大多数任务都需要思维和行动上的一些步骤
谁完成这些任务	受众：喜欢浓咖啡的饮用者。 经验：高级	尽可能细致地描述用户

续表

问 题	详 述	备 注
什么时候、什么条件下完成这项任务	必备条件：浓咖啡机必须已配置并可运行；浓咖啡的配料都已准备好。 限制条件：用户知道如何制作浓咖啡。 环境：用户通常早上制作咖啡，并且往往是睡眠惺忪的时候	描述实施任务的前置条件、限制条件或者约束条件
什么是潜在的干扰实现目标的因素	故障排除：电源或者咖啡豆研磨问题。 替代路径：选择煮咖啡而不是制作浓咖啡。 异常路径：缺少某种咖啡配料	考虑用户可能遇到的错误或问题。异常路径描述在实施任务过程中出现问题、可能妨碍用户完成任务的场景
用户需要了解关于任务的什么信息	持续时间：磨好的咖啡豆3分钟；没磨的咖啡豆8分钟。 复杂性：对高级用户很简单；对于第一次或者第二次制作浓咖啡的用户中等难度。 频率：每天	这些信息可能会影响包含在过程中的内容类型，或者影响如何结构化组织任务主题
任务或步骤的顺序是什么	前置条件：安装配置浓咖啡机。 1. 启动咖啡机。 2. 准备咖啡豆 a. 选择咖啡豆。 b. 研磨咖啡豆到精细或者特别精细。 3. 添加原料 a. 添加已研磨咖啡。 b. 加水。 4. 允许煮研磨咖啡。 5. 将浓咖啡倒进杯子里。 6. 可选：加糖或其他配料	以恰当的顺序组织任务或步骤
期望的结果是什么	制作了完美的手工浓咖啡	描述用户期望看到或者完成的结果

通过分析结论可以获得如下信息：

- 对用户实现某个目标所需完成任务的理解。
- 完成任务所需采用步骤的要点，使用这个要点来创建 DITA 主题。

尽管任务分析看似有些花费时间，但放到整个发布产品周期中来看，这些努力能够节约时间。本章结尾附了一个任务分析表(见表 1.4)，可以用来为产品、服务或技术做任务分析。

还可以使用专业建模工具来进行任务分析，例如 UML 应用软件或者支持 DITA 的 IBM 信息架构工作平台。也可以使用电子表格或者纸和笔来跟踪分析问题和回答。

1.5 极简主义创作

如果不对极简主义创作(minimalist writing)描述几句，哪怕是不多的几句话，那么对于基于主题创作的讨论肯定会不完整。遵循极简主义创作原则能够创作更

有效的主题。在极简主义创作中，应该在用户需要的时候，向用户提供仅为他们需要的信息，并且不提供多余的信息。

你可能会发现有很多非常出色的图书和文章详细地描述了极简主义创作，但是还要记住这些重要的原则：了解受众，删除非本质内容，关注用户目标。

1.5.1 了解受众

你必须要清楚地理解用户对于产品、服务或技术认知的专业程度。通过实施任务分析来准确了解用户需要什么信息来完成其真正的目标。

通过分析客户支持反馈和开展可用性测试来了解用户：

- 用户可能知道你产品和技术的哪些信息？例如，如果产品描述了如何创建网页，那么需要解释浏览器的基础知识吗？
- 他们想要完成什么目标？
- 他们会理解产品中所使用的术语吗？例如，大多数有搜索引擎经验的用户会知道你所说的“布尔运算符”的含义吗？
- 当他们利用这个产品解决问题的时候，会有多大的帮助？你需要提供多少疑难排除的信息？

1.5.2 删除非本质内容

作为一个技术创作者，你是记录在册的产品、服务和技术方面的专家。尽管你可能对自身产品非常了解，但也需要考虑什么信息对用户是本质性的。不要创作那些用户不需要或者不关心的内容。

这样的建议也许听起来很理所当然，但是你却会经常读到一些技术信息，如对一个简单软件产品的工具栏图标或者一项任务的某一步骤这样描述：在名称字段中输入你的名字。如果你的产品还需要解释工具栏或解释如何在名称字段中输入名字，则要考虑改进产品的界面，而不是创建很可能从不会被阅读的主题。

1.5.3 关注用户目标，而不是产品功能

要避免将任务主题创作成仅仅描述产品如何运行。例如，创建一个名称为“修改用户资料”、关注用户真正目标的主题，而不是创作一个名称为“使用用户资料对话框”、关注产品如何运作的任务主题。

即使对于复杂的企业产品，如数据库或搜索引擎系统，也应该避免长篇大论式的关于产品如何运行的描述。用户仅需要足够的信息帮助他们完成搭建和使用系统或产品。

例如，取代创作有关认证产品如何运行的长篇章节，采用向用户展示如何搭建安全体系的数个任务，并解释针对各种场景下搭建安全体系的可选项和各自优势，