

# 技术文档的用户体验评估规范 (团标)

高志军

北京大学软件与微电子学院

[gaozhijun@ss.pku.edu.cn](mailto:gaozhijun@ss.pku.edu.cn)

[gaozhijun.me](http://gaozhijun.me)

# 标准发起单位

## 《技术文档的用户体验评估规范》

### 立项报告



北京大学  
PEKING UNIVERSITY

俞敬松、高志军

北京大学软件与微电子学院  
gaozhijun@ss.pku.edu.cn

研究生：杜雯汐



蚂蚁集团  
ANT GROUP

王美娜，OceanBase 文档团队负责人



小米集团

刘可，小米集团内容委总监

# 标准立项通知

## 中国标准化协会文件

中国标协〔2022〕230号

### 关于《技术文档的用户体验评估规范》等2项 中国标准化协会标准立项的通知

各有关单位：

按照《中国标准化协会标准管理办法》的规定，《技术文档的用户体验评估规范》和《家长学校教育培训服务规范》2项中国标准化协会标准已通过立项论证，同意立项。

请各有关单位尽快组织起草并完成标准的制定工作。



评估对象（开发者文档 + 用户文档）



# OceanBase 文档

文档中心 / 产品文档 / 管理员指南 / 运维管理 / 运维概述 / 运维工具介绍 / OceanBase 云平台

OceanBase数据库

V3.2.2

↓ 下载文档

- ▶ 了解 OceanBase 数据库
- ▶ OceanBase 数据库系统概念
- ▶ 部署 OceanBase 数据库
- ▶ 快速入门
- ▼ 管理员指南
  - ▶ 数据库管理入门
  - ▶ 数据库基础管理
  - ▶ 数据库连接和路由
  - ▶ 数据库对象管理

## OceanBase 云平台

更新时间：2022-03-02 20:34:31

分享

本文介绍了 OceanBase 云平台（OceanBase Cloud Platform, OCP）的功能特性。

### 背景信息

OceanBase 云平台（OceanBase Cloud Platform, OCP）伴随 OceanBase 数据库而生，是一款以 OceanBase 数据库为核心的企业级数据库管理平台。本节主要介绍 OceanBase 云平台的核心功能。

OCP 当前支持 OceanBase 数据库的所有主流版本，不仅提供对 OceanBase 集群和租户等组件的全生命周期管理服务，同时也对 OceanBase 数据库相关的资源（主机、网络和软件包等）提供管理服务，让您能够更加高效地管理 OceanBase 集群，降低企业的 IT 运维成本。

Q 输入产品关键词

背景信息

安全

集群管理

租户管理

监控告警

主机管理

备份恢复

系统管理

文档反馈

产品反馈

# 飞书开发者文档

## 所有文章

- ▶ 使用指南
- ▶ 功能概览
- ▼ 了解更多

### ▼ 开发者指南

#### ▼ 开发者教程

快速了解飞书中的应用类型

**开发流程与工具介绍**

快速开发网页应用

快速开发小程序

快速开发机器人

#### ▶ 准备开发

了解更多 > 开发者指南 > 开发者教程 > 开发流程与工具介绍

## 开发流程与工具介绍

更多开发文档，可访问 [飞书开放平台](#)。

### 自建应用的开发流程

💡 在飞书开放平台开发自建应用，首先需要登录[开发者后台](#)创建和配置应用。

基本的配置要求包括如下几个核心流程：

1. **创建应用，填写应用基本信息**：包括应用图标、应用名称、应用描述、帮助文档和管理后台主页等。基本信息发生变更，需要重新发布版本，并通过管理员审核才能生效。
2. **权限管理**：为 `Open API` 接口调用或者 `SDK` 的接口调用增加权限配置，所需权限可参考具体接口文档中的说明。权限列表发生变化，需要重新发布版本，通过管理员审核后方可生效。

### 评价此篇文档

👍 有帮助

👎 无帮助

### 本篇目录

#### 自建应用的开发流程

测试企业与人员功能

如何使用测试企业

常用开发工具

消息卡片搭建工具

应用转移与多人协作



# 华为开发者文档

华为开发者联盟依托华为终端设备、全球平台服务和产业链资源，为开发者提供应用开发、测试、推广、变现等全方位支持。

## HMS Core

### App Services

华为帐号服务

广告服务

分析服务

App Linking

情景感知服务

服务号

DCI版权服务

云空间服务

动态标签管理

### Graphics

3D Engine

3D建模服务

计算加速服务

AR Engine

图形计算服务

游戏加速能力

图形引擎服务

VR Engine

## AppGallery Connect

### AI

机器学习服务

HUAWEI HiAI Foundation

HUAWEI HiAI Engine

HUAWEI HiAI Service

### Smart Device

畅连能力

投屏能力

设备虚拟化能力

## 其它开放能力

### System

5G Modem Kit

线性马达能力

HEM Kit

hQUIC Kit

双网聚合能力

MDM能力

近距离通信服务

Network Kit

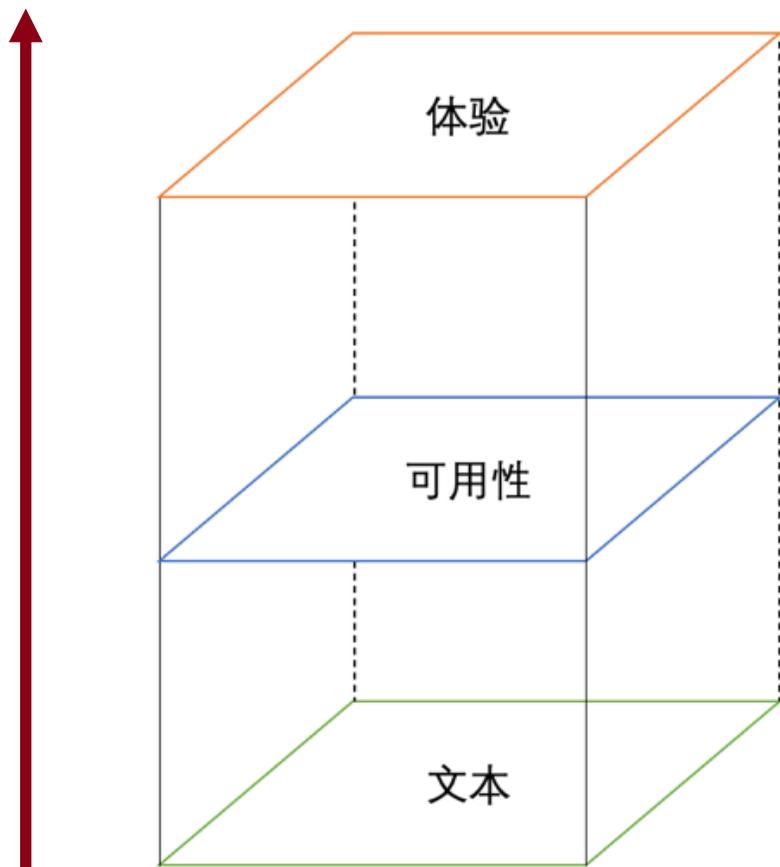
无线传输服务

# 小米产品说明书



## 米家纯净式智能加湿器 使用说明书

# 技术文档的用户体验层次模型



用户需要文档的时候能很快找到，并**信任**文档能解决的问题，使用过程中充满**自信**，**焦躁**的心情能得到平复，**精美**的文档赏心悦目，文档之完备让用户产生了**安全感**...

(用户体验评估)

用户能使用文档完成任务 (完成率, 完成时间, 出错率等)

(可用性实验)

内容准确, 配图清晰.....

(文本质量检查工具)

# 起草标准的意义

---

- **标准是共识**
  - 标准起草过程中，专家们会经过若干次思想的碰撞，最终形成共识
- **标准是工具，是行业进步的基石**
  - 标准是行业最佳实践的结晶；
  - 标准奠定了行业发展的基线；
- **标准促进行业协作**
  - 甲方采购了技术写作服务后，如何验收？
  - 甲方有评估需求，但是没有足够的人手，如何找到合格评估资源？
  - 乙方有评估资源，需要与甲方多次沟通确定
  - 有标准后，大家可以按照统一的方式协作，大大提示行业效率。

# 标准起草单位

---

- 基本原则：

- 1) 单位业务需要与技术写作有关，且在业内有一定的知名度；
- 2) 未来会使用该标准进行文档的评估；
- 3) 积极推进该标准的应用与完善；

- 如何成为起草单位

- 中国标准化协会技术服务委员会成员单位

或：

- 1) 能撰写标准的具体文本或提供专业级指导意见；
- 2) 企业能试用该标准，并给出详细反馈；
- 3) 企业能为标准的顺利起草提供帮助，如承担标准的出版费用，承办标准研讨会等。

# 中国标准化协会技术传播服务委员会

---

- 最早推动技术传播在我国发展的公益组织；
- 近期将组织委员会的换届工作；

## • 秘书处

- 秘书长：高志军（北京大学）
- 副秘书长：刘可（小米集团）、产业
- 副秘书长：俞韞焯（东南大学）、教育

# 参与标准起草的优势

- 与行业专家讨论碰撞，走在行业的前沿；
- 参与单位和参与专家会列在标准中，成为标准的制定者；

本标准起草工作组构成：

**主要起草单位：**

中国标准化协会技术传播服务委员会  
一般财团法人 日本技术传播者协会  
韩国技术传播协会

**参与起草单位：**

华为技术有限公司  
中兴通讯股份有限公司  
北京大学软件与微电子学院  
东南大学外国语学院  
苏州西门子电器有限公司

**主要起草人：**

韩涛、山崎敏正、黑田聪、金亮淑、申硕焕、刘璐、高志军、李琳  
郭庆、朱立霞、宋慧芳

中国标准化协会标准 T/CAS  
STANDARDS OF CHINA ASSOCIATION 245-2016  
FOR STANDARDIZATION

---

技术传播术语对照表  
Technical communication-list of equivalent terms

---

2016-06-23 发布

---

 索引号  
T/CAS 245-2016(C)

## 时间线

---

- 即日起至2022年8月15日，征求起草单位；
- 2022年8月15日-2022年9月15日，起草单位完成标准草稿；
- 2022年9月15日-2022年10月15日，组织专家论证标准（2-3次）；
- 2022年10月15日-2022年11月15日，广泛征求意见并修订
- 2022年12月，出版发行
  - （预计在2022年中国技术传播论坛上举行发布仪式）

# 欢迎提问！

[gaozhijun@ss.pku.edu.cn](mailto:gaozhijun@ss.pku.edu.cn)

