



中华人民共和国国家标准

GB/T 18978.13—2009/ISO 9241-13:1998

使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类 工效学要求 第13部分:用户指南

Ergonomic requirements for office work with visual display
terminals (VDTs)—Part 13: User guidance

(ISO 9241-13:1998, IDT)

2009-05-06 发布

2009-11-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 本部分的应用	2
4.1 用户指南的适用性	2
4.2 建议的应用	2
4.3 产品评估	3
5 用户指南的一般性建议	3
5.1 描述	3
5.2 一般性建议	3
5.3 用户指南的措词	3
6 提示	4
6.1 描述	4
6.2 对提示的建议	4
7 反馈	4
7.1 描述	4
7.2 对反馈的建议	5
8 状态信息	5
8.1 描述	5
8.2 对状态的建议	6
9 出错管理	6
9.1 描述	6
9.2 出错预防	6
9.3 系统的错误纠正	7
9.4 用户的出错管理	7
9.5 出错信息	8
10 在线帮助	8
10.1 描述	8
10.2 系统激活的帮助	8
10.3 用户激活的帮助	9
10.4 帮助信息的显示	9
10.5 帮助导航和控制	10
10.6 可浏览的帮助	10
10.7 与情景相关的帮助	11
附录 A (资料性附录) 判断适用性以及符合性的范例步骤	12
参考文献	21

前 言

GB/T 18978《使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类工效学要求》涵盖了使用视觉显示终端所涉及的硬件和软件的人类工效学要求,分为 17 个部分:

- 第 1 部分:概述
- 第 2 部分:任务要求指南
- 第 3 部分:视觉显示要求
- 第 4 部分:键盘要求
- 第 5 部分:工作台布局和姿势要求
- 第 6 部分:工作环境指南
- 第 7 部分:带反射的显示要求
- 第 8 部分:显示的颜色要求
- 第 9 部分:非键盘输入设备要求
- 第 10 部分:对话原则
- 第 11 部分:可用性指南
- 第 12 部分:信息呈现
- 第 13 部分:用户指南
- 第 14 部分:菜单对话
- 第 15 部分:命令对话
- 第 16 部分:直接操作对话
- 第 17 部分:填表对话

本部分是 GB/T 18978 的第 13 部分。

本部分等同采用 ISO 9241-13:1998《使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类工效学要求 第 13 部分:用户指南》(英文版)。

本部分的附录 A 和附录 B 为资料性附录。

本部分由全国人类工效学标准化技术委员会提出并归口。

本部分起草单位:中国科学院心理研究所、中国标准化研究院、清华大学。

本部分主要起草人:傅小兰、汪波、陈文锋、禚宇明、张欣、冉令华、李志忠。

引 言

本部分涉及规定了软件用户界面的用户指南。

用户指南的主要目的是从以下方面帮助用户与系统进行交互：

- 提高系统使用效率；
- 避免不必要的认知负荷；
- 帮助用户管理出错情境；
- 为不同技能水平的用户提供支持。

本部分适用于以下几种用户：

- 用户指南的设计者，他们在开发过程中应用本部分；
- 用户指南开发工具的设计者，这些工具将由对话设计者使用；
- 产品购买者，在产品采购过程中他们将参考本部分，最终用户将从中获益；
- 负责保证产品满足本部分要求的用户。

本部分的最终受益者将是视觉显示终端的最终用户，本部分给出的人类工效学建议正是为了满足这些用户的需求。尽管最终用户未必会读到本部分内容，甚至不知道它的存在，但采用本部分的建议能提升用户界面的可用性及一致性，从而提高工作效率。

本部分的应用涉及对预期用户、用户环境和任务的理解。宜列出用户任务，并明确指出关键任务，即最常使用的和最重要的任务。

资料性附录 A 给出了如何使用本部分的建议。

考虑到实用因素，本部分采用以下结构描述用户指南建议：

- 一般性指南建议(见第 5 章)；
- 提示(见第 6 章)；
- 反馈(见第 7 章)；
- 状态信息(见第 8 章)；
- 出错管理(见第 9 章)；
- 在线帮助(见第 10 章)。

使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类 工效学要求 第 13 部分:用户指南

1 范围

GB/T 18978 的本部分对软件用户界面的用户指南的属性及其评估提供建议。本部分规定的用户指南是指应用户要求提供的或系统自动提供的常规人机对话的补充信息部分。作为对本部分提供的一般性指南的补充,GB/T 18978 的第 12、14、15、17 部分提供了特定对话的用户指南建议。

本部分适用于那些帮助用户从出错状态恢复的交互组件。本部分所涵盖的建议包括提示、反馈和状态、出错管理、在线帮助,以及对所有这些类型的用户指南的一般性建议。

虽然可以通过其他方式(例如在线教程、在线文档、智能的系统性能帮助)提供用户支持,但本部分并不涉及这些方式。

本部分所阐述的建议不依赖于具体的应用、环境或实现技术。后者针对那些对信息和行为有特殊需要的典型情况。

与 GB/T 18978 的其他部分一样,本部分可以完全或部分采用。例如,如果软件不提供可浏览的帮助,则不必参考这方面的用户指南建议。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 18978 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是标注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不标注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB/T 18978.12—2009 使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类工效学要求 第 12 部分:信息呈现(ISO 9241-12:1997, IDT)

ISO 9241-14:1997 使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类工效学要求 第 14 部分:菜单对话

ISO 9241-15:1997 使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类工效学要求 第 15 部分:命令对话

ISO 9241-16:1997 使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类工效学要求 第 16 部分:直接操作对话

ISO 9241-17:1998 使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类工效学要求 第 17 部分:填表对话

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本部分。

3.1

可浏览的帮助 browsable help

独立于当前任务情境的可浏览的帮助。可按用户期望的顺序或序列访问帮助主题。

3.2

情境相关的帮助 context-sensitive help

帮助文本或帮助主题的范围源自用户任务、用户的最后输入、选择的目标、系统或软件的当前位置、系统或软件的当前模式。