



中华人民共和国国家标准

GB/T 18978.10—2004/ISO 9241-10:1996

使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类 工效学要求 第10部分:对话原则

Ergonomic requirements for office work with visual display terminals
(VDTs)—Part 10: Dialogue principles

(ISO 9241-10:1996, IDT)

2004-05-10 发布

2004-12-01 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 术语和定义 | 1 |
| 3 对话原则 | 1 |
| 3.1 总则 | 1 |
| 3.2 任务的适宜性 | 2 |
| 3.3 自我描述性 | 2 |
| 3.4 可控性 | 3 |
| 3.5 与用户期望的符合性 | 4 |
| 3.6 容错性 | 5 |
| 3.7 适宜个性化 | 5 |
| 3.8 适宜学习 | 6 |
| 参考文献 | 7 |

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,拟分为下列 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:信息显示;
- 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 10 部分。

本部分等同采用 ISO 9241-10:1996《使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类工效学要求 第 10 部分:对话原则》(英文版)。

本部分根据 ISO 9241-10:1996 翻译起草。

本部分 3.2 至 3.8 介绍对话原则时,按照中文习惯将各项对话原则的典型应用及示例均进行了编辑性修改,即采用中文表格方式编写,并增加了表标题。

本部分由中国标准化研究院提出。

本部分由全国人类工效学标准化技术委员会归口。

本部分起草单位:中国标准化研究院、联想集团股份有限公司、中国科学院软件研究所、空军第四研究所、大连海事大学、中国科学院心理研究所。

本部分主要起草人:陈元桥、杨万丽、戴国忠、郭小朝、刘正捷、陈柏鸿、傅小兰。

引 言

GB/T 18978 的本部分主要针对视觉显示终端(VDTs)软件的人类工效学设计,它阐述了独立于任何特定对话技术的人类工效学一般原则。在应用这些原则时,宜与 GB/T 18978 保持一致。

在确定、开发或评估对话系统时,可应用这些原则,但它们仅可作为一般性指南。每个对话原则的应用方式取决于系统的目标用户的特性、任务、环境和所用的特定对话技术。关于识别用户任务和使用环境相关方面的指南,由 GB/T 18978. 11 给出;关于使用诸如菜单、命令语言、直接操作和填表等技术的特定指南,将由 GB/T 18978 第 14 部分至第 17 部分规定。

GB/T 18978 的最终受益者是 VDT 的最终用户。正是这些用户的需要给 GB/T 18978 的制定者提供了所采纳的人类工效学要求。尽管最终用户未必阅读过 GB/T 18978 或知道其存在,但 GB/T 18978 的本部分的应用可提供更可用的、更一致的和生产率更高的用户界面。

本部分的参考文献列出了本部分在制定过程中所用的原始资料目录。

使用视觉显示终端(VDTs)办公的人类 工效学要求 第10部分:对话原则

1 范围

GB/T 18978 的本部分阐述了人类工效学的一般原则,即在提出人类工效学的原则时没有考虑使用情境、应用、环境或技术。

本部分所提出的人类工效学原则适用于视觉显示终端(VDTs)对话的规范、设计和评估。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于 GB/T 18978 的本部分。

2.1

对话 dialogue

用户与系统之间为了实现特定目的而进行的交互。

2.2

用户 user

与系统交互的个体。

3 对话原则

3.1 总则

下列七项原则是设计和评估 VDT 对话的重要原则:

- 任务的适宜性;
- 自我描述性;
- 可控性;
- 与用户期望的符合性;
- 容错性;
- 适宜个性化;
- 适宜学习。

3.2 至 3.8 介绍了这些对话原则,并同时给出了简短描述和典型应用及其示例。这些示例仅说明了一些可能的应用。选择这些应用和示例的目的在于清楚地进行说明,而不在于详尽阐述。

3.1.1 用户特性

在应用对话原则时宜考虑用户特性,例如:

- 注意广度;
- 短时记忆的限度;
- 学习行为;
- 工作水平和使用系统的经验;
- 用户对与之交互的系统的底层结构和用途的主观认识。

3.1.2 任务特性

系统对话特性使得当前任务绩效的实现成为可能。如果任务绩效要求得以满足,则绩效的有效性和效率可得到改善。