



Quito – Ecuador

**NORMA
TÉCNICA
ECUATORIANA**

NTE INEN-ISO 9241-13

Primera edición
2014-01

**REQUISITOS ERGONÓMICOS PARA TRABAJOS DE OFICINA CON
PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS (PVD). PARTE 13:
GUÍA DEL USUARIO. (ISO 9241-13:1998, IDT)**

ERGONOMIC REQUIREMENTS FOR OFFICE WORK WITH VISUAL DISPLAY TERMINALS
(VDTS). PART 13: USER GUIDANCE. (ISO 9241-13:1998, IDT)

Correspondencia:

Esta Norma Técnica Ecuatoriana es una traducción idéntica de la Norma Internacional
ISO 9241-13:1998.

DESCRIPTORES: Ergonómico, oficina, pantallas, visualización, datos, PVD, guía del usuario.
ICS: 13. 180; 35. 180

46 Páginas

Prólogo nacional

Esta Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 9241-13 es una traducción idéntica de la Norma Internacional ISO 9241-13:1998, "*Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs). Part 13: User guidance.*", la fuente de la traducción es la norma adoptada por AENOR. El comité nacional responsable de esta Norma Técnica Ecuatoriana y de su adopción es el Comité Interno del INEN.

EXTRACTO

ÍNDICE

	Página
0 INTRODUCCIÓN	6
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	7
2 NORMAS PARA CONSULTA	7
3 DEFINICIONES	8
4 APLICACIÓN DE ESTA PARTE DE LA NORMA ISO 9241	9
4.1 Adecuación de la guía del usuario	9
4.2 Aplicación de las recomendaciones	9
4.3 Evaluación de los productos	9
5 RECOMENDACIONES COMUNES SOBRE LA GUÍA	9
5.1 Descripción	9
5.2 Recomendaciones generales	9
5.3 Formulación de la guía del usuario	10
6 LÍNEA DE COMANDO (PROMPTS)	11
6.1 Descripción	11
6.2 Recomendaciones relativas a las líneas de comando (prompts)	11
7 RETROINFORMACIÓN	12
7.1 Descripción	12
7.2 Recomendaciones referentes a la retroinformación	13
8 INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO	14
8.1 Descripción	14
8.2 Recomendaciones sobre el estado	15
9 GESTIÓN DE ERRORES	16
9.1 Descripción	16
9.2 Prevención de errores	16
9.3 Corrección de errores por el sistema	17
9.4 Gestión de errores por el usuario	17
9.5 Mensajes de error	18
10 AYUDA EN LÍNEA	19
10.1 Descripción	19
10.2 Ayuda generada por el sistema	20
10.3 Ayuda generada por el usuario	20
10.4 Presentación de la información en la ayuda en línea	21
10.5 Navegación en la ayuda y controles	22
10.6 Ayuda mediante rastreo	23
10.7 Ayuda dependiente del contexto	24
ANEXO A (Informativo) EJEMPLO DE PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA APLICABILIDAD Y DE LA COHERENCIA	25
ANEXO B (Informativo) BIBLIOGRAFÍA	44

0 INTRODUCCIÓN

Esta parte de la Norma ISO 9241 trata de los aspectos relativos a la guía u orientaciones a los usuarios de interfaces constituidas por programas informáticos.

El objetivo principal de estas orientaciones al usuario es ayudar en la interacción del usuario con el sistema,

- favoreciendo el empleo eficiente del sistema;
- evitando la carga de trabajo mental innecesaria;
- proporcionando a los usuarios un medio de gestión de los errores;
- proporcionando asistencia a usuarios con diferentes niveles de competencia.

Esta parte de la Norma ISO 9241 está dirigida a los siguientes tipos de usuarios:

- el autor de la guía u orientaciones al usuario, que aplicará esta parte de la Norma ISO 9241 durante su proceso de desarrollo;
- los autores de herramientas de desarrollo de guías para los usuarios, destinadas a ser empleadas por los diseñadores de interfaces de diálogo;
- el comprador, que se referirá a esta parte de la Norma ISO 9241 durante el proceso de adquisición del producto, cuyos usuarios finales se beneficiarán de las ventajas potenciales proporcionadas por esta parte de la norma; así como también
- las personas responsables de asegurar que los productos cumplen las recomendaciones establecidas en esta parte de la Norma ISO 9241.

El beneficiario final de la presente parte de la Norma ISO 9241 será el usuario final de la PDV, cuyas necesidades son las que dan lugar a las recomendaciones ergonómicas contenidas en esta parte de la Norma ISO 9241. Aunque es poco probable que el usuario final lea esta parte o, incluso, que conozca su existencia, su aplicación podría proporcionar interfaces de usuario más utilizables, consistentes y que permitan una mayor productividad.

La aplicación de esta parte de la Norma ISO 9241 requiere, de las personas que la empleen para este fin, el conocimiento preciso de las características del usuario previsto, de su entorno y de sus tareas. Es conveniente que las tareas del usuario sean enumeradas y que las tareas principales, que son las más frecuentes e importantes, sean definidas explícitamente.

En el anexo A se suministran recomendaciones para el empleo de esta parte de la Norma ISO 9241.

Por razones de orden práctico, se ha elegido, para presentar las recomendaciones referentes a la guía u orientación al usuario, la estructura siguiente:

- recomendaciones comunes sobre la orientación (véase el capítulo 5);
- líneas de comando (prompts) (véase el capítulo 6);
- retroinformación (véase el capítulo 7);
- información sobre el estado (véase el capítulo 8);
- gestión de errores (véase el capítulo 9);
- ayuda en línea (véase el capítulo 10).

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta parte de la Norma ISO 9241 proporciona recomendaciones relativas a la orientación y guía del usuario y a las características de los programas utilizados para tal fin. La orientación y guía del usuario, tal y como se define en esta parte de la Norma ISO 9241, consiste en la información adicional al diálogo habitual entre el usuario y el ordenador, que es proporcionada al usuario, tras solicitarla o automáticamente, por el propio sistema. Además de las orientaciones generales suministradas por esta parte de la Norma ISO 9241, en las Normas ISO 9241-12, ISO 9241-14, ISO 9241-15, ISO 9241-16 e ISO 9241-17 se aportan recomendaciones específicas para la orientación del usuario respecto al diálogo.

Esta parte de la Norma ISO 9241 es de aplicación a los componentes de interacción que auxilian al usuario en la rectificación de sus errores. La guía del usuario proporcionada en esta parte de la Norma ISO 9241 incluye recomendaciones específicas a las invitaciones (prompts), retroinformación y estado del sistema; gestión de los errores y ayuda en línea, así como recomendaciones generales comunes a todo tipo de guía al usuario.

Aunque la ayuda al usuario puede proporcionarse mediante otros sistemas (por ejemplo, programas de tutores, documentación en línea, sistemas de ayuda inteligentes), en esta parte de la Norma ISO 9241 no se trata de ellos.

Las recomendaciones proporcionadas en esta parte de la Norma ISO 9241 están formuladas para ser independientes de las aplicaciones, del entorno o de la tecnología empleada. Corresponden a situaciones típicas que presentan necesidades especiales de acción o de información.

Lo mismo que otras partes de la Norma ISO 9241, esta parte puede aplicarse total o parcialmente. Por ejemplo, para las aplicaciones que no disponen de ayuda mediante rastreo ("browse") no es necesario seguir las recomendaciones relativas a este tipo de orientación al usuario.

2 NORMAS PARA CONSULTA

Esta norma europea incorpora disposiciones de otras publicaciones por su referencia, con o sin fecha. Estas referencias normativas se citan en los lugares apropiados del texto de la norma y se relacionan a continuación. Las revisiones o modificaciones posteriores de cualquiera de las publicaciones referenciadas con fecha, sólo se aplican a esta norma europea cuando se incorporan mediante revisión o modificación. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de esa publicación.

ISO 9241-12:⁻¹⁾ – *Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PDV). Parte 12: Presentación de la información.*

ISO 9241-14:1997 – *Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PDV). Parte 14: Diálogos mediante menús.*

ISO 9241-15:1997 – *Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PDV). Parte 15: Diálogos mediante órdenes.*

ISO 9241-16:⁻¹⁾ – *Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PDV). Parte 16: Diálogos mediante acceso directo.*

ISO 9241-17:⁻¹⁾ – *Requisitos ergonómicos para el trabajo de oficina con pantallas de visualización de datos (PDV). Parte 17: Diálogos mediante cumplimentación de formularios.*

1) Pendiente de publicación.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN-ISO 9241-13	TÍTULO: REQUISITOS ERGONÓMICOS PARA TRABAJOS DE OFICINA CON PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS (PVD). PARTE 13: GUÍA DEL USUARIO. (ISO 9241-13:1998, IDT)	Código: ICS 13. 180; 35. 180
--	---	---

ORIGINAL: Fecha de iniciación del estudio: 2013-11-25	REVISIÓN: La Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad aprobó este proyecto de norma Oficialización con el Carácter de por Resolución No. publicado en el Registro Oficial No. Fecha de iniciación del estudio:
--	---

Fechas de consulta pública: 2013-11-27 al 2013-12-12

Comité Interno del INEN:
Fecha de iniciación: 2013-12-13
Integrantes del Comité Interno:

Fecha de aprobación: 2013-12-13

NOMBRES:

Eco. Agustín Ortiz (Presidente)
Ing. José Luis Pérez
Ing. Paola Castillo
Ing. Tatiana Briones

Ing. Laura González
Ing. Bolívar Cano
Ing. Gonzalo Arteaga (Secretaría Técnica)

INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

DIRECCION EJECUTIVA
COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICO
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN Y
CERTIFICACIÓN
DIRECCIÓN DE METROLOGÍA
DIRECCION DE REGLAMENTACIÓN
DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

Otros trámites: Compromiso Presidencial N° 20549 del 08 de junio del 2013, para el fortalecimiento de normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización – INEN

La Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad aprobó este proyecto de norma

Oficializada como: Voluntaria
Registro Oficial Suplemento No. 155 de 2014-01-06

Por Resolución No. 13530 de 2013-12-20

EXTRACTO

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2)2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815
Dirección Ejecutiva: E-Mail: direccion@inen.gob.ec
Dirección de Normalización: E-Mail: normalizacion@inen.gob.ec
Regional Guayas: E-Mail: inenguayas@inen.gob.ec
Regional Azuay: E-Mail: inencuenca@inen.gob.ec
Regional Chimborazo: E-Mail: inenriobamba@inen.gob.ec
[URL:www.inen.gob.ec](http://www.inen.gob.ec)