

图书馆在线帮助服务探析

周萍 吕俊生 丁艳君

【摘要】本文对图书馆网站提供的在线帮助从定义、分类、特点等方面进行了简要描述，着重分析了目前图书馆网站在线帮助服务在标准化、帮助信息准确性和提供形式等方面存在的问题，并提出了相应的改进策略。

【关键词】图书馆网站 在线帮助 标准化 易用性 准确性 用户交互

Abstract: This paper first describes the definition, classification and the characters of online help of the library's Web site. Then it puts an emphasis on the analysis of the existing problems in aspects of standardization, easier-availability, accuration. At last, the authors give some improved strategies and measures.

Key words: library's Web site online help standardization easier-availability accuration user interaction

数字时代，信息查询已经成为人们生活中必不可少的组成部分。由于信息数量增长速度快，信息的传播形式也在不断变化，信息系统本身的功能、界面的改变速度也在不断加快，以至于即使是比较擅长信息搜索技术的用户在信息搜索时也会遇到问题，在搜索技能上也会遇到挑战。网络化信息环境会不断增加用户在分析、选择、学习和有效利用信息资源上遇到的困难，用户检索获取信息的效率不仅取决于可链接的资源量，而且越来越主要地取决于是否能够在检索获取信息时得到有效的帮助。由此，图书馆网站作为一种信息检索系统，其在线帮助是必不可少的。

1 图书馆在线帮助的概述

1.1 图书馆在线帮助的定义描述

在线帮助是由计算机软件提供的主题导向性的、程序的或可供参考的信息，是用户帮助的一种，大部分在线帮助用于软件应用程序或操作系统的使用，也可用于其他主题的信息提供或介绍^[1]，其功能是帮助用户使用应用程序或信息系统。在线帮助可被定义为在特定情况下，帮助用户完成任务或向用户提供情境信息的在线工具^[2]。

对应在线帮助的定义和功能特点，本文对图书馆在线帮助服务定义如下：由图书馆网站提供，针对用户利用图书馆网站进行信息查询、获取和利用等一系列活动中可能遇到的问题，为提高用户使用图书馆网站的便捷性而设计的辅助性手段和方法。可从不同的

角度对目前图书馆的在线帮助服务进行认识。

依其显示程度，可分为显性帮助和隐性帮助^[3]。显性帮助即在图书馆页面上明确以“帮助”标出的帮助内容；其他虽然未明确标出，但对用户图书馆网站的使用实际起帮助作用的则归于隐性帮助的范畴。依据帮助信息的表现形式，可分为文本型、图像型、多媒体型和交互性；依据帮助信息的性质，帮助信息可分为描述型、指引型、程序型和示例型。

1.2 在线帮助的特点

相对于传统的图书馆用户帮助，图书馆在线帮助具有以下特点：

自助性：网络环境下，用户倾向于自主服务，自己控制使用服务的进程，而图书馆网站的在线帮助可以使用户在遇到困难时自己寻求答案，解决问题，自助性强。

易用性：随着网络和一些计算机便携设备的普及，用户使用网络技术的提高，相对于图书馆传统的纸本帮助手册或者是与图书馆员面对面的寻求帮助，图书馆网站的在线帮助更加容易使用。

更易获取：传统的由馆员向用户提供帮助的形式，由于受工作时间、图书馆员知识水平等的影响，用户在需要帮助的时候往往不能够立即获取或者是获取不到准确的帮助信息。而相对于分散在帮助手册不同部分的同一主题的帮助信息，在线帮助提供的帮助信息则更加容易获取。

交互性强: 相对于纸本帮助手册, 用户在使用在线帮助时, 可通过多种方式与在线帮助系统进行交互。

多样性和智能化: 由于音频、视频等多媒体技术和智能化技术的使用, 在线帮助呈现的帮助信息更加多样性和智能化。

成本低: 从图书馆的角度来说, 在线帮助信息在存储、更新、发布等方面一般要比纸本帮助手册的成本低, 也可以节省图书馆的人力资源。

2 当前图书馆在线帮助的问题分析

在线帮助具有很多优势, 但实际上使用率并不高, 比如 2002 年一项关于数字图书馆在线帮助使用情况的调查中, 246 名受访者中只有 34.6% 使用数字图书馆的在线帮助, 而这其中又有 20% 倾向于在线向图书馆员寻求帮助^[4]。另外一项调查显示, 大多数用户认为图书馆的在线帮助服务是图书馆服务中必不可少的, 并且是非常重要的^[5]。这说明图书馆在线帮助的设置还没有做到完全以用户为中心。

2.1 图书馆网站在线帮助的设置缺乏标准化

该问题主要体现在两个方面:

首先, 术语使用不统一, 不同图书馆的网站使用的帮助术语不同。对于帮助的提示, 有些图书馆网站使用“如何……”, 有些使用“?”, 还有些使用其他一些图标; 同样关于检索的帮助, 有使用“高级检索”, 也有使用“搜索提示”, 甚至使用“常见问题”, 对于一些初级用户来说, 可能会由于对于这些帮助表述的不理解, 而不知道其功能, 也就不去使用。

其次, 同一帮助内容在网站页面上放置的位置不同, 比如“网站地图”这一帮助信息, 有的图书馆直接放在网站主页的右上角, 有的放于主页“帮助”栏目下, 有的放于“关于我们”这一栏目下, 有的放于“网站导航”栏目下, 还有的直接放置于页面的底端, 用户甚至在浏览完整个页面以后也无法发现其位置, 对用户的使用造成很大的困扰。

使用图书馆网站遇到问题时, 用户首先会想到寻找帮助信息, 而帮助信息的寻找也是一种信息查询行为。用户行为的马太效应, 其本质是由成功导致新的成功, 往往用之前的成功经验指导现在的使用。用户对于在线帮助信息的使用也是这样。在使用新的、不熟悉的图书馆网站在线帮助时, 用户往往会根据之前使用其他图书馆网站在线帮助的经验来指导现在的行为, 而由于不同的图书馆网站在线帮助设置的标准不同, 就会导致用户在根据之前的经验使用时, 不容易获取到帮助信息, 容易产生挫败感, 在线帮助不仅起不到帮助的作用, 还增加了用户寻找的负担。

2.2 帮助信息不易发现, 准确性不足

从信息需求的角度来看, 用户最为关注的是信息价值、易用性和准确性。某种信息能够帮助用户以较少的时间、精力取得预期效果, 这种信息的价值就很高。如果用户需要花很多时间去熟悉或者使用, 就会影响其使用的用户群和效果。用户当然希望付出的努力能够得到回报, 能够解决实际问题, 准确性是毋庸置疑的。在线帮助作为用户信息查询的辅助手段, 寻找在线帮助信息本身也是一种信息查询行为, 用户对于其使用具有以最小的努力去获取最大收益的心理与行为趋向, 总是舍远求近、避繁就简、弃疏择熟。

目前图书馆提供的在线帮助, 其帮助信息内容覆盖数据库和馆藏的相关介绍; 图书馆提供的服务栏目使用的介绍; 检索帮助; 导航帮助; 一些网站使用术语的解释等。以上领域在帮助用户有效检索信息方面很重要。从表面上看涉及面够广, 但实际上, 用户在遇到使用问题时, 并不能够很快获取所需帮助信息, 并不是所有图书馆网站的显性帮助都容易找到, 有的位于网页底部的工具条, 有的在网页右上角以极小字体标出; 至于隐性帮助功能, 则在不同的位置和水平, 并且大部分图书馆网站帮助系统都将资源、服务项目与其相关帮助分离, 导致读者无法在使用资源或服务项目时同步得到相应的帮助信息, 用户在需要帮助信息时首先得花费时间寻找到帮助信息。而当用户使用帮助信息时, 往往由于帮助信息内容繁琐, 用户需要花费时间对其进行学习, 寻找符合需求的帮助信息。当用户找到的帮助信息对于其问题的解决缺乏针对性时, 用户对于在线帮助的信任度就会降低, 从而影响在线帮助的使用率。

2.3 帮助信息提供形式的选择问题

目前图书馆提供的帮助信息表现形式具体有文本型、图像型、以音频视频使用为主的多媒体型等。但不是每个图书馆网站的在线帮助都提供以上类型, 而且目前图书馆的在线帮助信息的提供基本上都是静态的, 尤其是长篇的文本型帮助信息使用过多, 帮助信息的交流都是单向的, 用户在使用时需要寻找、点击和阅读, 而不能进行输入和交互, 其内容不能够随用户使用情境的变化而变化, 也不能根据用户的不同而有所调整。这样就造成在线帮助的使用率不高, 服务质量不高, 用户满意度低。而目前图书馆交互性的帮助功能主要由图书馆员提供, 馆员工作时间、工作能力、知识领域范围、用户与馆员之间的沟通交流等各种因素的影响, 导致用户对于此种帮助服务满意度并不高, 比如 2007 年 1—6 月, 中科院网上实时咨询服务用户满意率只有 28.5%^[6]。

3 图书馆在线帮助服务改进策略

3.1 适当标准化

目前图书馆网站在线帮助设计缺乏标准化，用户不愿意花时间学习怎样使用帮助系统，并且用户倾向于用之前的使用帮助经验来使用不熟悉的图书馆网站的在线帮助。但是从另一方面讲，每个图书馆的网站都有其自身的特点，不同的图书馆网站提供的服务、服务的目标用户群以及其功能有所差别，而在线帮助的提供应该是与图书馆网站相对应的，在线帮助的设计服务于图书馆网站的设计，所以将所有图书馆网站在线帮助完全标准化也是不可能的。笔者认为此问题解决的关键是寻找在线帮助的标准化与其独特性之间的平衡，对其进行适当的标准。比如网站地图、馆藏及数据库收藏内容的介绍、服务项目的使用介绍等一般性的在线帮助内容，以及一些常用的帮助术语的使用，应该根据用户的需求，以符合用户行为习惯的方式对其标准化；而一些对应于图书馆独特性的在线帮助的提供，应该尽量做到便于读者发现和使用，从而使其对用户真正起到帮助的作用。

3.2 帮助服务内容具体化，简单易用

当读者没有接受图书馆的培训，不了解图书馆的时候，就会有两种情况产生：图书馆的资源或者没有被使用；或者即使投入使用，也没有得到充分的利用。可以说，所有人在使用一个图书馆提供的工具和环境进行检索的时候，都需要一些帮助。2006年的一项研究表明：在用户搜索的过程中，只是在某些特定的时刻用户渴望帮助，要提供有效的在线帮助，必须首先确定和理解这些特定的时刻^[7]。另外，图书馆在线帮助的设置还应该充分了解用户在这些特定的时刻都需要什么样的帮助内容，以具体化、针对性强的帮助内容为用户提供高效的服务。

在一项关于用户使用图书馆网站进行信息检索的过程中，会在什么时候遇到问题而寻求在线帮助调查中，作者将用户寻求帮助的情境归纳为五大类^[8]，见表1。

表1 用户寻找帮助的情境分类

寻求在线帮助的情况分类	寻求在线帮助的具体情况
不知道该如何开始	对于所查询问题不了解 对于图书馆网站使用不了解
不知道该如何确定相关的数字馆藏	不知道该如何确定相关的数字馆藏

寻求在线帮助的情况分类	寻求在线帮助的具体情况
不知道如何表达信息需求	不知道该怎么正确构造检索式 不知道该怎样选择合适的术语
不知道如何精练检索	不知道该怎么正确构造检索式 不知道该怎样选择合适的术语 不知道怎样将检索限制在特定领域 不知道该怎样对检索主题的不同方面进行精练检索 不会使用其他途径来获取信息
不知道该怎么样评价结果	不知道怎样确定相关内容 不知道如何确定具体的信息 不知道如何比较不同的搜索结果 无法核实检索到的相关信息

图书馆在线帮助应对用户寻求帮助的具体情境进行充分的研究，然后“对症下药”，以具体化的内容在恰当的时机为用户提供帮助。

此外，一个以“用户为中心”的在线帮助系统的使用应该让用户最省力，易学易用，节省用户操作时间。可以将帮助内容融合到界面设计中，比如WorldCat's 的高级搜索在搜索功能旁提供示例，这样用户就可以依据示例构造检索式而不需要点击在线帮助。

3.3 提供多种形式的帮助服务

人在使用人机系统的过程中的五大感觉通道：视觉、听觉、嗅觉、味觉及触觉通道会不断接受来自系统、环境的各种信息，并做出反应来调节人的活动。由于人类视听觉相对于其他感觉的高灵敏度，就形成了以视听觉通道为主，其他通道为辅的多通道并行获取信息的人类信息获取模式。为此，图书馆在线帮助的设计要尽量考虑提供特色化的视、听觉服务，比如具有可视化功能和多媒体功能的帮助机制。

提供动态的帮助机制，比如雅虎的查询建议，可以根据用户检索式的输入而变化，而像在线数据库EBSCO 的“host's Visual Search” 和 “Finding More Like This”，可根据检索结果的变化而变化。另外，这些帮助位于检索框和检索结果旁边，用户可以很容易的确定它们并决定使用。

除了加强人机之间的交互，图书馆还应该充分利用Web2.0的相关技术、交互协同等技术为用户提供获得帮助信息的不同渠道，比如Yahoo 和 Google 等搜索引擎都具有用户之间的交流区。而目前图书馆提供

的交互式在线帮助基本局限于用户与图书馆员之间的交互, 帮助的服务满意度不是很高, 通过用户之间的交流、用户与专家、馆员之间的交流等多种交互渠道, 能够提高在线帮助的服务效率。

如何让用户方便、快捷地使用图书馆网站进行信息查询, 是图书馆网站设计中的一大课题, 建立友好的用户界面是解决这一问题的方法之一, 而一个优秀的在线帮助系统亦对解决此问题起着关键的作用。好的在线帮助系统应提供给用户有关图书馆网站的一切信息, 用户可以在自主服务的过程中随时向系统求助, 解决信息检索中遇到的困难和问题, 而且可以在使用过程中边学边用, 逐步深入, 不必要事先记忆许多有关的使用知识, 这样既减轻了用户的负担, 也提高了整个图书馆网站的可使用性。

注释

- [1] online help http://en.wikipedia.org/wiki/Online_help, 2009-10-28
- [2] Elke Greifeneder. Help Users Search! Prototyping an Online Help System for OPACs <http://edoc.hu-berlin.de/conferences/bobcatsss2008/>, 2009-08-10

(上接第 57 页)

与创新体系的重要组成部分, 向着无处不在、无所不包的智能化知识服务实体发展。信息技术的发展将为数字图书馆信息知识服务、传递、教育提供全新的方式, 有助于它真正建设成为基于用户需求的、为用户提供无所不在信息服务型、开放型、融入用户过程、以用户为中心的泛在知识数字图书馆。

注释

- [1] Eli Chatham, MA Knowledge lost in information, Report of the NSF Workshop on Research Directions for Digital Libraries NSF Award No. IIS-0331314, 2003-06: 15-17
- [2] Atkins Daniel E Revolutionizing Science and Engineering Through Cyberinfrastructure: Report of the National Science Foundation Blue Ribbon Advisory Panel on Cyberinfrastructure Available online at <http://www.communitytechnology.org/nsf-d-report/>, 2007-05-30

- [3] Hong Xie, Bowser, A M (2009). Examining Online HELP Features Online, 33 (1): 24-32
- [4] Maria Monopoli, David Nicholas, Panagiotis Georgiou, Marina Korfati. A user-oriented evaluation of digital libraries: case study the "electronic journals" service of the library and information service of the University of Patras, Greece Aslib Proceedings, 2002 vol 54, no 2, 2002
- [5] Hong (Iris) Xie, Colleen Cool. Toward a Better Understanding of Help Seeking Behavior: An Evaluation of Help Mechanisms in Two IR systems <http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/116328939/PDFSTART>, 2009-08-23
- [6] 阎军, 孙坦. 数字环境下的用户抱怨行为分析. 图书情报工作网刊, 2008 (6)
- [7] Jansen, B J (2006). Using temporal patterns of interactions to design effective automated searching assistance systems Communications of the ACM, 49 (4), 72-74
- [8] Iris Xie, Colleen Cool. Understanding Help Seeking Within the Context of Searching Digital Libraries JOURNAL OF THE AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY, 60 (3): 477-494, 2009

周萍 吕俊生 丁艳君 中科院国家科学图书馆。

-
- [3] 陈维军, 李亚坤. 泛在知识环境下的图书馆. 图书馆杂志, 2006 (9): 3-6
 - [4] 金胜勇, 赵凯威. 后数字图书馆时代解析. 图书馆杂志, 2005 (5): 19-21
 - [5] Background: Ubiquitous Knowledge Environments—The Cyberinfrastructure Information Ether <http://www.sis.pitt.edu/~dwkshop/background.html>, 2007-05-28
 - [6] LiLi LI著, 李莉编译. 构建 21 世界的泛在图书馆. 图书情报工作动态, 2007 (1): 19-22
 - [7] 段小虎. 图书馆人文管理的基本特征——与科学管理的对比分析. 图书馆杂志, 2006 (1): 6-9
 - [8] 吴燕, 张志强. 泛在智能与图书馆的未来发展. 情报学报, 2007 (1): 25-29
 - [9] 姜爱蓉等. 我国数字图书馆发展展望. 数字图书馆论坛, 2006 (1): 34-46

陈彩红 广东金融学院图书馆。