

# Tet Reserch and Development of Easy-Answer Online Help System

許政雄、魏丕信

E-mail: 8604568@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

目前線上輔助系統不但能提供資訊幫助使用者解決操作軟體時所遭遇的困難,又可以利用多媒體技巧來解釋複雜的觀念或程序,強化使用者的認知與 曾加趣味性,因此重要性與日具增.如果藉由目前的線上輔助系統(目錄及 索引式線上輔助系統)來查詢輔助資訊,使用者必須具備對於該應用軟體的 相關背景識,或者是問題的關鍵字,才能找到所須的輔助系統.所以對於應用軟體的使用者而言,如何迅速方便的獲得適切的線上輔助資訓是值得探 究的問題.目前雖然文意感知的多媒體線上輔助系統效用極佳,但是內容過 於複雜而且開發困難成本亦高,因此本研究嘗試建力一個簡易問答式的線 上輔助系統,藉由簡易問答的方式了解使用者的需求而能幫助使用者找出 適切的輔助說明資訊,進而解決操作軟體時所遇到的困難.此外本研究更進 一步檢視簡易問答式線上輔助系統是否能提供不同程度經驗使用者(如初 學者,有經驗市使用者)適切的輔助,並能幫助使用者節省搜尋說明的時間, 而且有效的尋得資料解決問題.經過實驗證明,本研究所設計研發的簡易問 答式線上輔助系統能夠針對以任務為導向問題,題供比目錄及索引式線 上輔助系統更顯著的輔助成效.同時實驗也證明,無論是對初學者或是有經驗 的使用者,簡易問答式線上輔助系統的輔助成效都顯著高於目錄及索引式 線上輔助系統.

Keywords : on-line help system ; novice user ; INFORAMTION ; MANAGEMENT

## Table of Contents

0

REFERENCES

0