

美国高校图书馆“主动式”聊天参考 咨询服务的调查与研究*

□ 韩娟娟

摘要 调查了美国高校图书馆“主动式”聊天参考咨询服务的现状,分析了其存在的问题,以期为我国高校图书馆的虚拟参考咨询服务改革提供新思路。通过文献调研、网络调研以及邮件访谈等研究方法,考察了美国高校图书馆“主动式”聊天参考咨询服务的聊天软件的特点、自动激发时间设置、嵌入网页选择以及参考咨询人员配置模式等具体实践情况。美国高校图书馆提供“主动式”聊天参考咨询服务后,在线参考咨询量飞速提升,复杂咨询问题的数量也随之增加。

关键词 美国 高校图书馆 “主动式”聊天咨询 激发时间

分类号 G252

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2020.06.014

1 引言

美国高校图书馆的虚拟参考咨询服务(Virtual Reference Service, VRS)主要有4种形式:电话、电子邮件、在线聊天和短信。在线聊天软件在美国公共图书馆和高校图书馆已经应用了20余年,随着技术的进步这一服务形式变得更加普及。一些高校图书馆50%以上的虚拟参考咨询服务来自于在线聊天服务。“聊天参考咨询已经取代面对面、电话、电子邮件和短信等咨询形式,成为高校图书馆的一项支柱服务”^[1]。

由于图书馆用户比较欢迎在线聊天咨询的形式,美国高校图书馆开始使用更方便、易用的聊天软件吸引用户,希望能走出虚拟参考咨询量一直下降的困境。2010年,约翰卡罗尔大学图书馆用Meebo聊天软件替代需要下载客户端并登录账号才能使用的Trillian软件,用户不再需要ID登录,点击聊天咨询图标,就可以与在线馆员聊天。Meebo聊天插件被嵌入“问图书馆员”(Ask a Librarian)、电子资源以及EBSCOhost数据库搜索界面等。但用户通过聊天咨询的数量并没有明显增加,参考咨询总量

仍持续下降。聊天软件的便捷和易用虽然提升了用户满意度,但并没有吸纳更多的新用户。

受到商业聊天软件Zopim(现为Zendesk)触发式聊天(Trigger-initiated Chat)的启发,一些高校图书馆尝试在图书馆网页嵌入自动弹出聊天插件(Pop-up Chat Widget)，“希望触发式聊天使更多的学生意识到在虚拟世界有面对面参考咨询的存在”^[2]。2012年10月,约翰卡罗尔大学图书馆将Zopim软件嵌入图书馆网页,用户在图书馆网页逗留一段时间后,聊天窗口自动弹出,馆员主动询问用户是否需要帮助。几个月后,图书馆的参考咨询量大幅增加。此后,美国高校图书馆纷纷开始利用Zopim、LibraryH3lp、LibChat等软件的自动弹出聊天插件,为用户提供“主动式”聊天参考咨询服务(Proactive Chat Reference),图书馆的参考咨询量均逐步提升。我国高校图书馆虚拟参考咨询服务正处于用户使用率低、咨询总量不断下降的瓶颈期,研究美国高校图书馆的“主动式”聊天参考咨询服务模式,借鉴其成功经验,对我国图书馆虚拟参考咨询发展大有裨益。

* 教育部人文社会科学研究项目“社会化问答社区与图书馆数字参考咨询服务研究”(编号:16YJC870002)、河南理工大学人文社会科学项目“高校图书馆知识产权信息服务现状调查研究”(编号:SKND2020-22)的研究成果之一。

韩娟娟, ORCID:0000-0002-2325-4383, 邮箱:hanjuanjuan@hpu.edu.cn。



2 研究现状

2.1 基本概念

“主动式”聊天(Proactive Chat),是参考咨询馆员通过图书馆网页上自动弹出的聊天插件,主动接触用户,提出为用户答疑解惑的聊天方式。“当用户在网页停留达到设定的时间后,一个聊天邀请自动激发”^[3],馆员通过在线聊天的形式主动询问用户是否需要帮助;“应答式”聊天(Reactive Chat)是参考咨询馆员通过图书馆网页上嵌入的静态聊天插件,被动接触用户的在线聊天方式。馆员被动等待用户主动激发聊天软件寻求帮助。

2.2 国外研究现状

穆祥明等调查了美国 100 所高校图书馆网站并提出建议:在用户需要的时间和地点提供帮助,将聊天插件嵌入图书馆的多个页面,并根据用户正在浏览的特定页面引导用户提出问题;聊天插件的图标及描述文字要适当大一些,吸引用户注意到聊天咨询服务;变被动等待用户咨询为主动接触,设置自动弹出的聊天窗口等^[4]。卡拉·布里日德(Blizzard K)比较了亚伯达大学图书馆的用户通过主动聊天插件提出的问题和通过嵌入在发现系统的静态链接“Ask Us”提出的问题,发现用户很少通过发现系统咨询“图书馆借阅、技术帮助和指示方向”等问题。图书馆使用“主动式”聊天咨询后,参考咨询量成倍增长,但在调查阶段,主要的聊天咨询仍然来自于“Ask Us”网页的“应答式”聊天^[5]。邦妮·布鲁贝克·伊姆勒(Imler B B)等从宾夕法尼亚大学的 3 个校区邀请了 30 名被试者,调查其对自动弹出的聊天窗口的反应。83%的被试者表示他们会在自动弹出窗口出现后选择求助,17%的被试者选择关闭弹出的窗口,16%的被试者选择会自己使用应答式的“问图书馆员”这一服务^[6]。克里斯里安·马洛尼(Maloney K)等通过公开出版的相关研究成果获取数据并进行分析,发现图书馆通过“主动式”聊天服务收到的用户问题要比来自于参考咨询台的用户问题更复杂,因此得出结论:参考咨询工作是一个专业而不只是一份工作,需要安排专业的馆员负责此类咨询服务^[7]。朱莉·米歇尔·哈克(Hockey J M)指出南澳大学图书馆安装 Zopim 后,提高了图书馆参考咨询服务在物理和虚拟空间的可见性和可用性,图书馆将会被定位为提供服务的创新者^[8]。为了适应新的聊天咨询工作实践,参考咨询馆员应该获得支

持和培训去掌握新技能。

2.3 国内研究现状

刘素清介绍了实时虚拟参考咨询系统 LibraryH3lp 的主要功能,如允许多个咨询馆员同时在线,支持多种协议的 IM 软件,可以设置个性化的与主要浏览器兼容的网页插件(Widget)等^[9];沈奎林等利用 LibraryH3lp 软件设计了南京大学图书馆实时咨询系统,并在图书馆的勤工助学学生中进行测试,评价很高^[10]。但平台并非免费使用,存在除管理员外的咨询馆员无法用中文登录等问题。贺新乾等采用定量和定性分析相结合的方法,研究国内“211 工程”高校图书馆虚拟参考咨询服务情况,发现主要咨询工具有 11 种,分别是:电话、电子邮件、微信、微博、QQ、CALIS 虚拟参考咨询系统、人人网、BBS、短信、Blog 和 MSN 等^[11];与其他即时咨询工具相比,微信有 55.6%的采用程度,已超过 QQ(采用程度 44.4%)。杨丽萍等介绍了西交利物浦大学图书馆采用 LibAnswers 构建的虚拟咨询服务系统,LibChat 的“弹出式聊天框”嵌入图书馆 LibAnswers 平台各级页面、图书馆网页、Lib-Guides 学科导航以及发现服务系统等页面,成为“一站式”虚拟参考咨询服务平台的重要组成部分^[12]。朱娜娜等提出一种融合人物画像的对话生成模型,使图书馆虚拟参考咨询人机对话中机器人的对话回复内容更具个性化和趣味性^[13]。

近 10 年,国内针对高校图书馆聊天咨询的研究成果主要集中在引入社交媒体聊天工具、改进人机咨询交互、“一站式”虚拟咨询平台搭建等方面。虽然早在 2009 年和 2001 年,刘素清、沈奎林等已经关注到 LibraryH3lp 聊天软件,南京大学图书馆还尝试用 LibraryH3lp 构建了图书馆虚拟实时咨询平台。但由于当时的 LibraryH3lp 聊天软件只支持静态聊天插件,没有自动弹出聊天插件功能,中文界面也不友好等原因,很快被束之高阁。西交利物浦大学图书馆虽已经利用 LibChat 提供“主动式”参考咨询服务,但并没有开展相关研究。

3 美国高校图书馆“主动式”聊天咨询开展情况

美国学者通过研究发现,聊天咨询服务的便利性是用户使用的最主要动因,用户虽然愿意使用聊天咨询服务,但大多数用户不了解甚至不知道图书馆提供这一服务,参考咨询馆员只提供“应答式”聊天参考咨询,不能吸引到更多的用户。一部分用户



还表示如果他们知道聊天咨询服务,会马上寻求帮助。为了能主动接触用户,提醒他们使用图书馆的聊天咨询服务,一些高校图书馆选择应用了自动弹出聊天窗口特点的新软件或在原有软件的基础上嵌入自动弹出功能的插件。

3.1 建设情况

聊天咨询软件“在 20 余年的发展,新增和升级了一些功能,主动激发聊天无疑是已经被使用的功能中最新和最有意义的”^[14]。美国高校图书馆现在使用的主动激发聊天软件主要有 Zopim、LibraryH3lp、LibChat。约翰卡罗尔大学图书馆和德克萨斯州大学圣安东尼奥分校图书馆采用的是 Zopim 聊天软件。Zopim 易于安装,可以被嵌入到图书馆的任何页面,提供自动弹出聊天框和静态聊天框两种聊天形式,具有与 Meeto 或类似 Meeto 的软件一样的“应答式”参考咨询服务功能。Zopim 的独特之处在于,当用户在嵌入自动弹出聊天插件的页面停留一段时间后,聊天框会自动激发。为保证用户有足够的时间自己使用图书馆的网页,约翰卡罗尔大学图书馆将弹出时间设置为 3 分钟,不同的高校图书馆设置的弹出时间不尽相同,具体设置参见表 1。

表 1 美国部分高校图书馆“主动式”聊天软件使用情况

| 图书馆名称 | 软件 | 启用时间 | 自动弹出时间 |
|---------------------|--------------|--------------------|---|
| 约翰卡罗尔大学图书馆 | Zopim | 2012.10 | 3 分钟 |
| 德克萨斯州大学圣安东尼奥分校图书馆 | Zopim | 2013.07 | 30 秒 |
| 田纳西大学健康科学图书馆 | Library H3lp | 2014.09 | 5 秒 |
| 博林格林州立大学图书馆* | Library H3lp | 2014.12 2015.11 | 20-30 秒 |
| 宾夕法尼亚大学里昂·利维牙科医学图书馆 | LibChat | 2019.03 | 3 秒 |
| 德克萨斯大学阿灵顿分校图书馆 | LibChat | 2016.06 | 不详 |
| 圣地亚哥大学科普利图书馆 | LibChat | 2017.07 | 60 秒 |
| 耶鲁大学图书馆 | LibChat | 2018.10 | 5 秒(图书馆主页) 30 秒(Ask 咨询页面) |
| 罗格斯大学图书馆 | LibChat | 2019.05 | 30 秒(图书馆主页) 60 秒(发现系统 ExLibris Primo, EBSCO 数据库) |

* 现改为 10 秒。

LibraryH3lp 是 2008 年由 Nub Games 软件公司开发的聊天软件,2014 年,增加了“主动式”聊天功能。当年的 12 月,博林格林州立大学(Bowling Green State University)在图书馆网页嵌入自动弹出聊天插件,自动激发时间设置在 20-30 秒。这一次尝试因为用户不能接受突然弹出的聊天框而终止。几个月后,受到一些高校图书馆主动式聊天咨询服务成功经验的影响,2015 年 11 月,博林格林州立大学图书馆再次启动 LibraryH3lp 自动弹出聊天框(Proactive Chat Box),采用分阶段逐步嵌入插件的方法,首先精心选择一些网页,包括用户特别容易遇到问题的研究型数据库和两个访问量相对少的网页。用户很快开始通过自动弹出聊天框咨询,并没有抱怨被打扰。在接下来的几个月,图书馆主页、目录查询和 Summon 发现系统等均嵌入插件,主动式聊天咨询服务正式上线。

SpringShare 的 LibChat 软件也开发了主动式聊天功能。耶鲁大学图书馆、德克萨斯大学阿灵顿分校图书馆等使用 LibChat,在图书馆的许多网页嵌入自动弹出聊天插件。笔者通过耶鲁大学图书馆 LibChat 自动弹出窗口咨询其参考咨询馆员,获知 2018 年 10 月,耶鲁大学图书馆开始提供主动式聊天咨询,在不同网页设置嵌入自动弹出聊天插件,弹出时间各不相同,“Ask Yale Library”页面自动弹出窗口的激发时间是 30 秒,图书馆主页则是 5 秒。

3.2 常用聊天软件的部分功能特点

3.2.1 自由嵌入插件

除了允许多人同时在线聊天这个基本的功能外,Zopim、LibraryH3lp 和 LibChat 等 3 个软件均具有方便快捷、简单易用的特点。在图书馆不同的网页嵌入自动弹出聊天框插件,窗口弹出时间、方式可以根据用户的反应自由设置。弹框在网页上的出现位置选择有限,一般有中间和右下角两个选项。图书馆的用户无需下载任何软件,更无需注册,只要浏览嵌入插件的图书馆网页就会遇到“主动式”聊天服务。

3.2.2 定制弹出聊天框界面

3 个软件的自动弹出聊天框界面均可进行个性化配置。自动弹出聊天框有文本和图片两个基本元素。为了增加用户的好感,很多高校图书馆对界面欢迎语的设置煞费苦心。德克萨斯大学圣安东尼奥分校图书馆 Zopim 聊天插件设置的欢迎语是“你



好,如果我们能帮你找到一个数据库,请告诉我们”(Hi There. Let Us Know if We Can Help You Find a Database!)[15]。如果用户不需要,点击右上角最小化按钮即可,聊天框的位置可以随意拖动(见图1)。

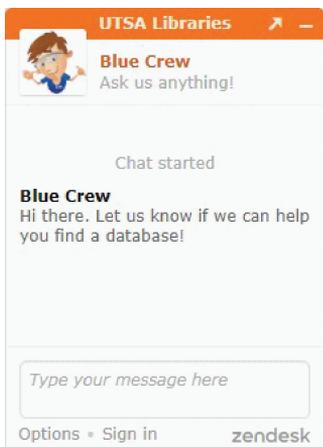


图1 德克萨斯大学圣安东尼奥分校图书馆的自动弹出聊天框

LibChat 聊天框弹出后,有“现在聊天”(Chat Now)或“不,谢谢”(No Thanks)两个选项[16]。如果选择“Chat Now”,用户还需输入姓名和问题主题,比如耶鲁大学图书馆等;LibChat 后来改进了部分功能,用户无需输入姓名和问题主题。比如罗格斯大学图书馆的自动弹出聊天框激发后,用户就可直接与图书馆员聊天(见图2)。LibChat 的聊天框一般嵌入图书馆各个网页的右下角,弹出后不能拖动。咨询结束后,会弹出 Great、Good、So-so、Bad 四个评价选项。据德克萨斯大学阿灵顿分校图书馆的统计显示,在线聊天咨询结束后,61%没有得到评价。但这一功能对评价参考咨询馆员的工作效能有一定参考价值。

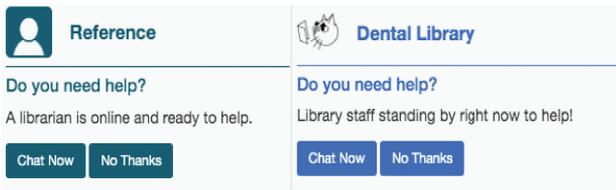


图2 罗格斯大学图书馆(左)和宾夕法尼亚大学利昂·利维牙科医学图书馆(右)的 LibChat 自动弹出聊天框

LibraryH3lp 的自动聊天框是基于 iframe 标签嵌套。自动聊天框有页面和对话框两种形式,用户可点击右上角按钮自由切换。用户点击聊天按钮,就可与在线的图书馆员聊天(见图3)。

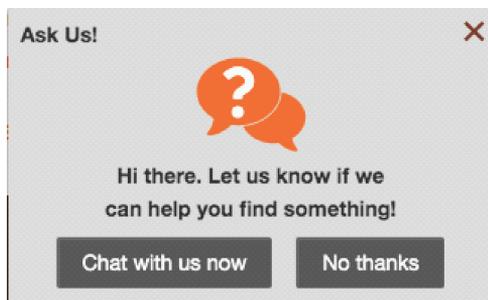


图3 博林格林州立大学图书馆[17]的 LibraryH3lp 自动弹出聊天框

3.2.3 IP 识别自动切换界面语言

与前两个软件相比,LibraryH3lp 自动弹出的聊天框识别到作者的 IP 后,界面提示操作的语言都是中文,比如“点击此处进行聊天”[18],结束聊天后,用户将聊天记录发送到自己的邮箱的界面等,如图4所示[19]。LibraryH3lp 的聊天框还有一个回形针的按钮,用户和图书馆员可以相互传递文件。



图4 博林格林州立大学图书馆的 LibraryH3lp 自动弹出聊天框的中文操作提示

用户通过 Zopim 和 LibraryH3lp 咨询问题时,打开图书馆的其他页面,自动弹出聊天框不会受到影响。但在 LibChat 的自动弹出聊天框聊天,打开图书馆其他网页,聊天窗口就自动关闭。美国图书馆业界对 3 种软件评价不一,一位美国高校图书馆员调查后发现,“通过对使用自动激发聊天软件的其他图书馆的环境扫描,Zopim 软件最受欢迎”[20]。但博林格林州立大学图书馆的馆员则认为,“UTSA 和 John Carroll University 两所学校使用的 Zopim 聊天系统,是一款专门为商业设计的软件而不是为图书馆设计的”[21],因此他们选择了 LibraryH3lp 软件。

3.2.4 追踪统计功能

Zopim、LibraryH3lp 和 LibChat 还提供了一整套完善的实时访客数据追踪和分析的解决方案,包括:会话、IP、浏览页面、停留时间等,这些功能有助于参考咨询馆员了解用户在浏览到哪些网页的时候自动激发了聊天框,进而统计分析图书馆用户的搜



索能力,在图书馆的哪些资源页面容易遇到问题。通过聊天软件准确收集用户相关信息,从而有针对性地设计资源导航系统,改进信息素养教育内容,提高图书馆的服务质量。

3.3 自动弹出聊天框的激发时间

自动弹出聊天框的激发时间是“主动式”聊天参考咨询服务的关键,高校图书馆员最担心突然弹出的聊天框会打扰到用户。宾夕法尼亚大学图书馆通过实验测试了用户对自动弹出聊天框的反应,发现“用户希望自己有机会在网页上搜索,搜索无果时,再弹出聊天框求助”^[22]。没有一个被测试者喜欢一打开图书馆网页就弹出聊天框,他们选择的激发时间从2—40秒不等,超过四分之三的被测试者偏好至少10秒的缓冲时间后,再自动激发聊天框。笔者根据文献调研和邮件咨询了解到,美国一些高校图书馆自动弹出聊天框的激发时间基本都设置在1分钟之内(如图1所示)。最早尝试“主动式”聊天咨询服务的约翰卡罗尔大学图书馆,因为没有可借鉴的成功经验,为了避免引起用户反感,设置了长达3分钟的激发时间。

随着“主动式”聊天参考咨询服务的开展,参考咨询量逐步提升,用户反馈良好。一些高校图书馆针对激发时间进行改革:一是缩短激发时间。博林格林州立大学图书馆将激发时间从原来的20—30秒调整到10秒。二是各个网页设置不同时间。图书馆不同的页面,用户遇到的检索难度不同。有些高校的图书馆员主要抱怨在馆藏查询页面受到打扰,他们需要在此花费较长时间,自动弹出的聊天框经常打断他们的输入。罗格斯大学图书馆将Ex Libris Primo馆藏查询系统和EBSCO数据库等页面的激发设置为60秒,图书馆主页上的激发时间为30秒。

3.4 选择嵌入插件网页

许多高校图书馆选择在图书馆主页、“Ask Us”、馆藏目录查询系统、发现系统和数据库检索等页面嵌入自动弹出聊天框插件。德克萨斯州大学圣安东尼奥分校的图书馆员为了判定哪些网页需要嵌入触发聊天框,认真研究了网址分析数据,并与信息参考咨询台的工作人员一起讨论用户在网站上搜寻所需信息时,在网站的哪些地方可能遇到问题。经过认真分析讨论后,在查找数据库、Summon发现系统等网页嵌入自动弹出聊天插件。博林格林州立大

学图书馆将插件嵌入在图书馆主页、“Ask Us”、Summon发现系统、EBSCO数据库和LibGuides等页面。

4 初见成效

4.1 聊天咨询总量提升

美国高校图书馆开始提供“主动式”参考咨询服务后,在线参考咨询量均飞速提升。德克萨斯州大学圣安东尼奥分校图书馆嵌入Zopim自动弹出聊天插件的网页上,聊天咨询量从平均每天8次增加至每小时8次。2013—2014年参考咨询量增加了340%,并且随着参考咨询服务人员的增加,咨询数量持续上升。圣地亚哥大学科普利图书馆2017年9月到2018年4月的参考咨询量比去年同期增加了近600%。

约翰卡罗尔大学图书馆用Zopim代替Meebo软件之后,2012年10月到2013年3月,在线聊天窗口参考咨询量为1050次,从原来占参考咨询总量的3%提升到22.5%(见表2);在线聊天咨询量的70%(731次)为通过自动弹出聊天框的“主动式”参考咨询,30%(319次)为用户点击聊天图标的“应答式”参考咨询。

表2 约翰卡罗尔大学图书馆使用Zopim软件后聊天咨询量变化情况

| 软件 | 使用时间 | 咨询总量 (次) | 聊天咨询量 (次) | 比率 | 聊天框形式 |
|-------|-----------------------------|-------------|--------------|-------|---------------|
| Meebo | 29个月 (2010.2— 2012.6) | 24864 | 708 | 3% | 静态聊天框 |
| Zopim | 6个月 (2012.10— 2013.3) | 4664 | 1050 | 22.5% | 自动弹出聊天框与静态聊天框 |

4.2 聊天咨询问题复杂度提高

自动弹出聊天插件的嵌入不仅增加了用户参考咨询量,而且有不少美国高校图书馆的聊天咨询问题的难度随着问题数量的增加而增加。美国高校图书馆对参考咨询问题类型的分类主要有两种:第一种是3类分法:参考咨询/研究型(Reference/Research),如学生写论文选题等;方向指示/技术/政策规章(Directional/Technical/Policy),如用户在校外无法访问数据库,忘记登录名或密码等;和其他问题(Other),如能把图书馆温度调高些吗?等。第二种是6级参考咨询服务评估数据量表READ(Ref-



erence Effort Assessment Data Scale),根据参考咨询馆员的努力、知识和所需技能的程度归类问题。量表评定的1—2级问题指基本信息、空间指示和设备故障等基础性问题;3级为参考咨询问题包括馆藏目录查询、数据库检索指导、说明、推荐等;4级或以上的问题需要专业或学科馆员解答。

约翰卡罗尔大学图书馆选择3类分法,统计2012年10月到2013年3月在线聊天咨询问题,其中“主动式”聊天咨询的问题中70%为参考咨询和学术研究型,25%为方向指示型;“应答式”聊天咨询的问题中57%为参考咨询和学术研究型,41%为方向指示型。德克萨斯州大学圣安东尼奥分校图书馆依据READ,对1个星期时间内收到的515个聊天问题进行样本编码分析,其中81%的“主动式”聊天咨询的问题是复杂的,编码为3级及以上,只有19%是基本问题,编码为2级及以下。相比之下,63%的“应答式”聊天咨询问题为3级及以上,37%编码为2级及以下。

德克萨斯大学阿灵顿分校图书馆嵌入自动弹出聊天插件后,几个月的时间聊天咨询量比原来上涨了3倍,但并没有像其他高校图书馆一样收到更多的深度研究型问题,而是“收到更多的1—2级问题”^[23]。通过分析参考咨询记录,发现一些被标注为1—2级的问题应该属于3级或更高级别的问题。随后,德克萨斯大学阿灵顿分校图书馆为图书馆员制作了一份READ量表问题级别示例指南,指导他们如何正确进行问题分类。

5 实践中遇到的问题

5.1 软件兼容性

图书馆能否采用“主动式”聊天参考咨询服务,技术兼容性是一个重要的影响因素。图书馆的部分网页可能不兼容自动弹出聊天插件,导致无法嵌入。田纳西大学健康科学图书馆原计划在用户使用最频繁的图书馆主页和电子资源(E-Resources)网站嵌入自动弹出聊天插件,但是因为一个程序和现有功能的程序相冲突,嵌入失败。为了解决这个问题,图书馆重新设计了网站内容管理系统,增加其兼容性,使网页能嵌入自动弹出聊天插件和其他新的功能插件。但是一些小型的图书馆比如图书馆分馆,他们的网站程序由总馆集中管理,没有自主权限。如网站出现不兼容的技术问题,就无法为用户提供“主动

式”聊天咨询服务。

5.2 咨询馆员配置

“主动式”聊天参考咨询服务实施之后,在线问题数量和问题难度都迅速增加,尤其是在馆藏查询、发现系统、数据库等页面嵌入的自动弹出聊天框收到许多复杂的咨询问题,大多数问题需要参考咨询馆员具备专业知识,包括馆藏知识、学术研究策略和专题数据库知识,还需要帮助学生确定论文选题以及指导他们评估信息源。普通的咨询工作人员(Staff)和学生助理无法解答这些问题,一些高校图书馆开始调配更多的参考咨询馆员参与“主动式”聊天咨询服务。德克萨斯州大学圣安东尼奥分校图书馆在“主动式”参考咨询服务推出1个月后,由于复杂问题数量增多,学科馆员也加入了聊天咨询。但学科馆员还肩负着信息素养教学任务以及正在参与的研究项目,在学期最忙的时间段也无暇顾及参考咨询工作。一些高校图书馆为了应对复杂问题增加的同时参考咨询馆员又不足的状况,根据咨询记录确定咨询高峰期的时间段,聘请兼职的参考咨询馆员,图书馆多部门协作参与咨询,并调整自动激发时间帮助控制咨询问题数量,如果没有参考咨询馆员在线,网页就不会自动弹出聊天框。

还有一部分高校图书馆充分利用学生资源,改变由参考咨询馆员提供聊天服务的单一模式,将“Ask a Librarian”改为“Ask Us”,对助理馆员和学生助理进行专门培训,和专业的图书馆员一起为用户提供“主动式”聊天参考咨询服务。博林格林州立大学图书馆根据聊天记录分析发现,经过培训和正确的训练,“学生助理可以提供高质量的聊天咨询服务,是图书馆聊天参考咨询服务重要的组成部分”^[24]。

5.3 其他问题

“主动式”聊天服务对高校图书馆来说是一把双刃剑,在提升图书馆参考咨询量的同时,会让一些用户觉得受到侵扰(Intrusion)。有一小部分用户(包括一些图书馆从业者)认为主动弹出聊天插件会打断他们正在进行的研究,不喜欢图书馆页面自动弹出聊天框。圣地亚哥大学科普利大学图书馆的馆长麦克·埃普斯坦(Epstein M)询问一位馆长是否关注到新的“主动式”聊天插件,她说,“这个插件太烦人”(That Thing is so Annoying)^[25]。即使一些图书馆做出改革,如延长插件激发的时间,将自动弹出



框设置在屏幕右下角,如果用户选择关闭聊天框,在当前页面则不会再弹出等,但仍有极少部分用户会抱怨。“主动式”聊天咨询服务的聊天记录还暴露出另外一类问题。一些用户表示自己没有时间去图书馆网页搜索资料,要求咨询馆员直接将所需文章的PDF文档传给他们。如何让用户明确图书馆参考咨询服务和商业客户服务之间的差别,参考咨询馆员该如何拒绝用户不合理请求等都需要进一步的研究。

6 结论

“主动式”聊天参考咨询服务的出现增加了美国高校图书馆与用户之间的交流,扩大了服务范围,更促进了虚拟参考咨询的发展。这一服务跨越了虚拟参考咨询服务本身,在用户和图书馆员之间架起沟通的桥梁,而不是等待用户主动寻求聊天咨询服务。“在学生正需要帮助的时刻,主动提出帮助他们,提醒学生无论他们身在何处,参考咨询馆员都可以提供服务”^[26]。虽然“主动式”聊天参考咨询有时会打扰到一小部分用户,但毋庸置疑它是帮助用户最有效的方式。“对于我们而言嵌入自动弹出聊天框非常成功,它们极大地提高了我们图书馆的参考咨询量”^①。

目前,我国高校图书馆虚拟参考咨询仍停留在利用QQ、微博、留言板、微信等聊天工具,为用户提供“应答式”参考咨询服务的阶段。用户需要下载聊天软件,登录账号才能使用聊天咨询服务。聊天咨询服务获取的便捷性、易用性,聊天咨询的服务时长、参考咨询馆员的配置模式等都与美国高校图书馆有一定差距。我国的高校图书馆应该取长补短,借鉴美国高校图书馆“主动式”参考咨询服务的成功经验,结合国内图书馆用户的特点和参考咨询馆员的人才现状等,创新在线聊天咨询服务,提升虚拟参考咨询服务的质量。

参考文献

- 1 Imler B B, Garcia K R, Clements N. Are reference pop-up widgets welcome or annoying? a usability study [J]. Reference Services Review, 2016, 44(3): 282-291.
- 2 Zhang J M N. Proactive chat reference: getting in the user's space [J]. College & Research Libraries, 2014(4): 202-205.
- 3 Blizzard K. Proactive Chat in a discovery service: what users are asking[J]. Internet Reference Services Quarterly, 2019: 1-8.
- 4 Mu X, et al. A Survey and empirical study of virtual reference

- service in academic libraries[J]. The Journal of Academic Librarianship, 2011, 37(2): 120-129.
- 5 同 3.
- 6 同 1.
- 7 Maloney K, Kemp J H. Changes in reference question complexity following the implementation of a proactive chat system: implications for practice[J]. College & Research Libraries, 2015, 76(7): 959-974.
- 8 Hockey J M. Transforming library enquiry services: anywhere, anytime, any device[J]. Library Management, 2016, 37(3): 125-135.
- 9 刘素清. 对实时虚拟参考咨询服务未来发展的思考[J]. 图书馆学研究, 2009(11): 74-77.
- 10 沈奎林, 杜瑾. 基于 LibraryH3lp 平台构建实时咨询系统[J]. 图书馆学报, 2011, 33(9): 99-102.
- 11 贺新乾, 王颖纯, 刘燕权. “211”高校图书馆虚拟参考咨询服务调查研究[J]. 情报杂志, 2017, 36(9): 192-196.
- 12 杨丽萍, 蒋欣, 毕新. 运用 LibAnswers 探索一站式虚拟参考咨询服务[J]. 图书馆论坛, 2018, 38(2): 81-89.
- 13 朱娜娜, 景东, 张智钧. 面向图书馆数字参考咨询的人机对话模型[J]. 图书情报工作, 2019, 63(6): 5-11.
- 14 Rich L, Lux V. Reaching additional users with proactive chat[J]. The Reference Librarian, 2018, 59(1): 23-34.
- 15 德克萨斯大学圣安东尼奥分校图书馆[EB/OL]. [2020-05-20]. <https://lib.utsa.edu/>.
- 16 罗格斯大学图书馆[EB/OL]. [2020-05-21]. <https://www.libraries.rutgers.edu/>.
- 17 博林格林州立大学图书馆[EB/OL]. [2020-05-20]. <https://www.bgsu.edu/library/>.
- 18 同 17.
- 19 同 17.
- 20 Pyburn L L. Implementing a proactive chat widget in an academic library[J]. Journal of Library & Information Services in Distance Learning, 2019, 13(1-2): 115-128.
- 21 同 14.
- 22 同 1.
- 23 同 20.
- 24 Lux V J, Rich L. Can student assistants effectively provide chat reference services? student transcripts vs. librarian transcripts [J]. Internet Reference Services Quarterly, 2016, 21(3-4): 115-139.
- 25 Epstein M. That thing is so annoying how proactive chat helps us reach more users[J]. College & Research Libraries, 2018(9): 436-437.
- 26 同 14.

作者单位:河南理工大学图书馆,河南焦作,454000

收稿日期:2020年7月6日

修回日期:2020年9月28日

(责任编辑:关志英)

(转第126页)

① 摘自博林格林州立大学图书馆参考咨询馆员琳达·安·里奇(Rich L A)回复作者的邮件。