



用户导向的实时聊天咨询： 中美高校图书馆现状对比研究

□周广西*

摘要 实时聊天咨询是一种用户导向的信息服务。采用网站调研法、内容分析法,从实时聊天咨询的普及率、便捷性、服务时间、隐私保护等用户关心的视角,对中美各100所高校图书馆的现状进行了对比研究。研究发现:我国高校图书馆实时聊天咨询的整体水平和美国高校图书馆存在差距。现阶段我国高校图书馆可从畅通咨询渠道、减少对提问者的身份限制、优化服务时间和人员配备及重视用户隐私保护等方面着手,为用户提供方便且易用的服务。

关键词 中美 高校图书馆 用户导向 用户视角 实时聊天咨询

分类号 G252.61

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2019.01.011

美国高校图书馆网站普遍提供多种供用户提问或求助的途径,常见的有在线实时聊天(Chat)、电话、电子邮件、短信和亲自到馆等。在线实时聊天是一种面向所有用户的实时咨询服务,提问者无需登录个人即时通讯账号,而是通过嵌于图书馆网页的聊天控件(Chat Widget),直接向图书馆员发起聊天^①。值班馆员不推送信息,仅在用户发起聊天时提供服务^[1]。显而易见,实时聊天咨询是真正意义上用户导向的信息服务。在美国学术性图书馆,实时聊天咨询已成为上述咨询方式中的主流^[2]。

在英文学术文献中,这项服务通常被称为“Chat Reference”。然而美国高校图书馆网站的该项服务并无统一名称。通常,在聊天窗口窗体或其上方配有Chat(使用频率最高)、Live Chat、Ask a Librarian(使用频率高)、Ask Us、Get Answers in Real Time、Instant Message、Immediate Help等提示语,但几乎看不到“Reference”一词的使用。“Chat”在英文中意为以随意、友好的方式交谈,其汉语对应词是“聊

天”。比起专业术语“Reference”,日常用语“Chat”能给用户带来一种亲切、放松的感觉。“Live”“Real Time”“Instant”“Immediate”等词表明了这项服务的实时性。据此,文中将“Chat Reference”翻译为“实时聊天咨询”^②。

在我国高校中,提供实时聊天咨询服务的图书馆也越来越多。国内业界和学术界从上世纪末开始介绍、研究实时聊天咨询。在相关研究中,有的对某一省份高校图书馆实时咨询进行了调查分析^[3-4],有的对全国高校图书馆进行了普查^[5-6],有的对“211工程”高校图书馆进行了调查分析^[7-8],有的对“985工程”高校图书馆和部分省级公共图书馆进行了调查分析^[9],也有的从用户视角(问卷调查法)对即时通讯服务进行了评价^[10],但未见对中美高校图书馆实时咨询进行对比分析的相关研究。本文拟从实时聊天咨询的普及率及用户普遍关心的服务便捷性、服务时间、隐私保护等问题出发,选取中美两国高校各100家图书馆,对该服务的现状进行对比研究。

* 通讯作者:周广西,ORCID:0000-0002-2671-4357,邮箱:zg_x_chn@163.com。

① 本文将“Chat Widget”直译为“聊天控件”。赵慧清将其意译成“IM 微件”,详见:赵慧清.IM 微件在数字参考咨询中的应用研究[J].图书情报工作,2010,54(21):113-116。

② 国内文献多译为“实时咨询”,但未译出“聊天”这一层意思,参见参考文献4-8。



1 美国高校图书馆实时聊天咨询现状及特点

为保证样本的代表性和一定的样本容量,将调查对象定为《美国新闻与世界报道》2018年最佳大学排名前100的美国高校图书馆网站^[11];调研时间为2017年10—12月。

1.1 普及率

在全美排名前100位的高校中,有92家高校图书馆开展了实时聊天咨询服务,仅8家未开展,分别为:莱斯大学、范德堡大学、布兰迪斯大学、伦斯勒理工学院、科罗拉多矿业大学、塔尔萨大学、叶史瓦大学和纽约州立大学环境科学与林业科学学院。可见,实时聊天咨询服务已在美国高校图书馆中普遍开展。

1.2 使用的便捷性

有86家美国高校图书馆对使用者无身份限制,用户只需轻点鼠标,即可通过嵌于网页的聊天窗口向馆员提问或求助。其中,有15家图书馆要求用户填写电子邮件后才可发起聊天,也只是为了提供后续服务(Follow Up);6家图书馆仅对校内用户服务,需要用户填写学号/工号或图书馆账号后才能开始聊天,它们是:斯坦福大学、麻省理工学院、康奈尔大学、利哈伊大学、德克萨斯大学奥斯汀分校和加州大学圣克鲁兹分校。使用的软件或系统有LibAnswers、Qwidget和LibraryH3lp等。伊利诺伊大学香槟分校图书馆将聊天窗口嵌于主页右侧十分醒目的位置,用户可直接在窗口中提问,可谓方便到家^[12]。

如前文所述,实时聊天咨询只是用户求助的方式之一。在美国高校图书馆网站,各种求助方式通常在主页的同一栏目集中展示。这些栏目的常见名称有Ask a Librarian(使用频率最高)、Ask Us、Ask Now或Get Help等。除加州大学尔湾分校图书馆在栏目名称Ask a Librarian后用括号添加了Reference Services外^[13],几乎看不到“Reference”一词的使用。栏目通常位于主页的醒目位置(位于左上角的最多),并配有表示交谈的图标或标识,用户很容易就能找到。

调查发现,实时聊天往往排在其他途径之前。例如,芝加哥大学图书馆在“Ask a Librarian”栏目列有五种途径,实时聊天排在最前面^[14]。

1.3 服务时间

12家美国高校图书馆提供7/24服务,真正实现了参考咨询馆员的无所不在(Ubiquitous)。这12

家高校是康奈尔大学、加州大学伯克利分校、波士顿学院、加州大学圣巴巴拉分校、东北大学、加州大学尔湾分校、加州大学圣地亚哥分校、加州大学戴维斯分校、华盛顿大学、福特汉姆大学、雪城大学和密歇根州立大学。

不提供7/24实时聊天咨询的图书馆,通常公布有明确的服务时间。在服务时间内,均有馆员值班。一般在开馆时间内提供服务,午间服务不中断,周末的服务时间和工作日有所不同。例如,杜克大学图书馆的服务时间为:周一至周四:9 AM—5 PM/6 PM—12 AM;周五:9 AM—5 PM;周六:1 PM—5 PM;周日:2 PM—12 AM^[15]。

仅有少数图书馆没有公布实时聊天服务时间。当无馆员在线值班时,在聊天窗口明确告知用户,常用提示语是“不在线”(Offline)或“不可用”(Unavailable)。

1.4 用户隐私保护

美国高校图书馆重视用户隐私保护,通常在主页下方公布隐私保护政策。在所调查的美国高校图书馆中,有9家在实时聊天窗口所在网页明确公布了隐私保护政策^①。

以伊利诺伊大学香槟分校图书馆为例,该馆建有仅供图书馆工作人员使用的数据库,专门存储聊天记录。如果用户不希望聊天记录被收入该数据库,可向馆员提出申请^[16]。另外8家大学是哥伦比亚大学、康奈尔大学、纽约大学、加州大学尔湾分校、加州大学圣地亚哥分校、加州大学戴维斯分校、佐治亚大学和美利坚大学。

2 中国高校图书馆实时聊天咨询现状及特点

我国高校图书馆的调查对象为武书连2017年中国大学综合实力排名前100位的高校图书馆网站^[17]。

2.1 普及率

在我国排名前100位的高校图书馆中,4家图书馆网站在2017年10—12月一直无法访问^②。在

① 限于篇幅,未对图书馆主页公布的隐私保护政策进行统计,对实时聊天咨询用户隐私保护的图书馆应远超9家。

② 这4家图书馆为:中山大学图书馆、哈尔滨工程学院图书馆、首都师范大学图书馆和上海师范大学图书馆。笔者没有通过其他方式调查网站无法访问的高校图书馆。因既然笔者不能远程访问,该馆的远程用户也同样无法访问。



网站可访问的图书馆中,提供实时聊天咨询的有 58 家。虽已超过半数,但可以推断实时聊天咨询在我国高校图书馆尚未受到普遍重视。

2.2 使用的便捷性^①

在国内高校中,仅有 7 家图书馆提供无需用户登录的实时聊天咨询服务,分别是北京大学、西南交通大学、首都医科大学、北京工业大学、浙江师范大学、上海财经大学和云南大学。所用系统或软件为 365webcall、Live800、TQ 洽谈通、POP800、Interlib、LibAnswers。笔者以同行的身份与值班馆员进行交流,都得到了及时的回复。

采用 CALIS 虚拟参考咨询系统的有 23 家,均需学号/工号或图书馆账号登录才能发起聊天。根据 2017 年 10—12 月的访问统计,发现采用 CALIS 虚拟参考咨询系统的图书馆,在服务时间内无馆员值班现象严重,用户实际无法发起聊天的情况普遍存在。

采用 QQ 咨询方式的高校图书馆数量最多,共计 37 家。有 13 家高校图书馆设置了“QQ 在线状态”,它们分别是北京大学、武汉大学、华中科技大学、厦门大学、兰州大学、华东师范大学、武汉理工大学、西南交通大学、南京师范大学、暨南大学、西北大学、陕西师范大学和燕山大学。用户在登录本人 QQ 后,无需添加馆员为好友,只需点击图书馆网站上的 QQ 交谈图标,即可发起临时会话,使用非常方便。有 15 家图书馆没有设置“QQ 在线状态”,用户点击 QQ 交谈图标后无法发起会话。而当用户根据页面提示添加馆员为 QQ 好友时,在多步操作后得到的结果是“系统繁忙,请稍后再试!”。有 9 家图书馆公布了 QQ 号,需要用户手工添加馆员为好友,但要等馆员接受邀请后才可以开始对话。这给用户带来了不便,也浪费了用户的时间。

此外,将实时聊天咨询和其他用户提问途径集中在同一栏目展示,还没有成为国内高校馆的普遍做法。服务入口在主页的位置往往不突出,很多没有醒目的文字和图标,这给用户查找带来了不便。

2.3 服务时间

在所调研的高校图书馆中,没有一家图书馆提供 7/24 的实时聊天咨询。

通常服务时间为工作日办公时间,午间不提供服务,未见双休日提供服务的图书馆。以华东师范大学图书馆为例,该馆的服务时间为:周一至周五的

8:30—11:00 和 13:30—16:00(周三下午除外)^[18]。

2.4 用户隐私保护

在所调查的我国高校图书馆中,仅有 4 家图书馆在实时聊天咨询所在网页明确公布了隐私保护政策,分别是:北京大学图书馆、东北师范大学图书馆、燕山大学图书馆和中国医科大学图书馆。

3 对我国高校图书馆开展实时聊天咨询的建议

从以上分析可知,我国高校图书馆实时聊天咨询服务水平和美国高校相比存在不少差距。中美高校图书馆服务现状简明对比见表 1。从方便用户使用的角度来看,我国高校图书馆可从以下四个方面来提升服务水平。

表 1 中美高校图书馆实时聊天咨询简明对比表

| | 美国高校图书馆 | 中国高校图书馆 |
|-------|---|---|
| 普及率 | 92% | 58% |
| 无障碍访问 | 86% | 20% |
| 隐私保护 | 9% | 4% |
| 服务时间 | 开馆时间,午间服务不中断,周末服务时间与工作日有所不同。已有 12 家提供 7/24 服务 | 工作日办公时间,午间不提供服务,双休日不提供服务。尚无提供 7/24 服务的图书馆 |

注:无障碍访问一项,国内仅计算无需用户登录的 7 家及设置了“QQ 在线状态”的 13 家高校图书馆。

3.1 推广、普及实时聊天咨询

数字化和移动互联网技术的急速发展及智能手机等上网终端的广泛使用,使得用户可随时随地获取图书馆信息资源,但参考咨询服务还远未做到无所不在。为此,美国高校图书馆审时度势,普遍开展了实时聊天咨询服务。与美国高校图书馆相比,我国高校图书馆这项服务的重要性被低估,普及率还不高。开展用户导向的信息服务,首先要知晓用户多元化、个性化的信息需求,然后才能提供精准化的服务。而实时聊天咨询恰好为用户提供了及时表达需求的便利,这是国内高校图书馆其他信息服务方式(如文献检索课、数据库使用讲座、嵌入式教学等)无法媲美的。图书馆根据聊天记录,可分析用户提问的类型及数量,继而以用户需求为导向,改进其他

^① 很多图书馆同时采用多种即时通讯软件,在统计时分别计算一次。有少数图书馆通过 QQ 群进行实时聊天咨询,由于用户隐私可能得不到保护,本文未予统计。



信息服务的方式,减少信息服务的盲目性。可见,从信息环境和用户信息需求变化的角度来看,我国高校图书馆理应重视用户导向的实时聊天咨询,防止这一服务被边缘化。

3.2 突出服务在图书馆网站的位置

宣传推广对图书馆服务创新的成功实施非常重要。对于实时聊天咨询服务来说,图书馆网站就是很好的宣传阵地。针对国内高校图书馆服务入口在图书馆网站位置不突出这一问题,在主页设计时,实时聊天咨询服务应配以醒目的文字和图标,二级、三级等页面也应设置相应的图标和链接。武汉大学图书馆的做法值得借鉴。该图书馆网站有一个“你问我答”栏目,位于主页左侧,黄底白字,十分醒目,与美国高校图书馆的“Ask a Librarian”栏目相当。该栏目公布了7种用户提问方式,其中包含实时QQ咨询。而且不管在图书馆网站的哪一级页面,用户都可以找到“你问我答”的图标,点击该图标即可选择合适的方式进行咨询,这大大提高了服务的显示度^[19]。

3.3 减少对用户的身份限制

美国高校图书馆实时聊天咨询的显著特点之一是对用户的身份限制很少,而国内高校图书馆仅有20家做到了这一点。美国高校图书馆主要采用 LibAnswers、Qwidget 和 LibraryH3lp 等成熟的软件或系统,功能上比较接近。而国内高校图书馆采用的软件或系统五花八门,功能差异很大,用户体验同样相差悬殊。主要的问题是对用户身份限制过多。可以说,美国高校图书馆已有一定的规范和标准,而国内高校图书馆仍处于各行其是的阶段。

使用中的种种障碍,无疑会阻碍更多的用户来使用此项服务。有鉴于此,建议采用 CALIS 虚拟参考咨询系统的图书馆,最好能减少对提问用户身份的限制,提供无需登录的服务。采用 QQ 软件的图书馆,应设置“QQ 在线状态”,以最大程度地方便用户,减少用户手工添加好友等麻烦。所谓设置“QQ 在线状态”,是指用 QQ 账号密码登录 QQ 推广网站^[20],获得一段代码。技术人员将这段代码添加到图书馆网页中,网页中就会出现一个超链接图标—— QQ 交谈,点击该图标即可发起临时会话。考虑到 QQ 软件在国人中广受欢迎的程度,采用 QQ 咨询不失为一个不错的选择,但需设置在线状态。

3.4 优化服务时间和人员配备

美国高校图书馆实时咨询的另一显著特点是每周的服务时间长,服务时间内均有人员值班。国内高校图书馆在服务时间内无人员值班现象较为普遍。对于实时聊天咨询,国内高校图书馆最为担心的是人手不足,理由是实时咨询通常由咨询馆员承担,但图书馆咨询馆员同时还承担有参考咨询、用户教育、科技查新及学科馆员等繁重的业务工作^[21]。在调研过程中发现,很多美国高校图书馆安排研究生参与值班,以减轻馆员的工作负担。以伊利诺伊大学香槟分校图书馆为例,该馆根据储存聊天记录的数据库中的信息,分析用户提问的数量和类型,并以此确定人员配备及馆员、研究生助理的岗前培训内容^[22]。这种以用户实际需求为导向来优化服务时间和人员配备的做法,值得我国高校图书馆借鉴。

图书馆可结合实际工作需要,优化服务时间和人员配备,并将服务时间在图书馆网站公布。图书馆应保证在公布的服务时间段内有工作人员值班。

4 结语

实时聊天咨询以用户需求为导向。有用户咨询时,馆员应及时提供专业、精准的服务,同时,用户导向的服务也应方便、易用。所以,综合考虑现阶段实际情况,我国高校图书馆可从畅通咨询渠道、减少对用户的身份限制、优化服务时间和人员配备,以及重视用户隐私保护等方面入手,提升服务水平。

文章未考察中美高校图书馆通过社交媒体开展实时聊天服务的情况,是由于社交媒体都不嵌入图书馆网站,且主要用于信息推送。然而,考虑到中美高校图书馆都普遍开通了如脸书、推特或微信等社交媒体公众号,用户通过图书馆公众号发起咨询或提问的相关情况值得在后续研究中予以关注。

参考文献

- 1 Danielle Dennie. Chat widgets as student/librarian communication tools[J]. Library Hi Tech News, 2011, 28(3): 13-19.
- 2 Bonnie Brubaker Imler, Kathryn Rebecca Garcia, Nina Clements. Are reference pop-up widgets welcome or annoying? a usability study[J]. Reference Services Review, 2016, 44(3): 282-291.
- 3 刘洪秋. 高校图书馆数字参考咨询服务开展情况调查研究——以山东省高校图书馆为例[J]. 图书馆研究, 2013(4): 77-80.
- 4 周澜. 黑龙江省本科高校图书馆实时在线咨询调查研究[J]. 图书馆建设, 2009(6): 58-61.
- 5 王宁宁. 高校图书馆实时咨询服务开展现状及对策分析[J]. 情报



- 杂志, 2009(3):192-194.
- 6 彭莲好.我国高校图书馆实时咨询服务调查与分析[J].现代情报, 2007(1):52-54.
 - 7 吕霞,詹德优.我国高校图书馆网上实时咨询服务调查与分析[J].高校图书馆工作, 2006(4):40-44.
 - 8 徐松,何小清,马骅.国内重点高校图书馆实时咨询服务调查研究[J].新世纪图书馆, 2011(2):42-44, 21.
 - 9 熊太纯,崔宏强,缪妙,李翠萍.国内图书馆网络互动服务现状分析与思考[J].图书馆工作与研究, 2015(11):4-8.
 - 10 左菲菲.从用户的角度评价即时通讯服务[J].现代情报, 2013(1):54-57.
 - 11 National University Rankings [EB/OL]. [2017-11-10]. <https://www.usnews.com/best-colleges/rankings/national-universities>.
 - 12 Ask a Librarian [EB/OL]. [2017-11-10]. <https://www.library.illinois.edu/>.
 - 13 Ask a Librarian [EB/OL]. [2017-11-10]. <https://www.lib.uci.edu/ask-librarian-reference-services>.
 - 14 Ask a Librarian [EB/OL]. [2017-11-10]. <https://www.lib.uchicago.edu/research/help/ask-librarian/>.
 - 15 Ask a Librarian [EB/OL]. [2017-11-10]. <https://library.duke.edu/research/ask>.
 - 16 Ask a Librarian Privacy Policy [EB/OL]. [2017-11-10]. <https://www.library.illinois.edu/ask-us/ask-a-librarian-privacy-policy/>.
 - 17 2017 中国大学综合实力前 200 名 [EB/OL]. [2017-11-10]. <http://edu.people.com.cn/n1/2016/1226/c1053-28977847.html>.
 - 18 华东师范大学图书馆总咨询台 [EB/OL]. [2017-11-10]. <http://www.lib.ecnu.edu.cn/help/info.php>.
 - 19 武汉大学图书馆 QQ 咨询 [EB/OL]. [2017-11-10]. <http://www.lib.whu.edu.cn/web/default.asp>.
 - 20 QQ 推广 [EB/OL]. [2017-11-10]. <http://shang.qq.com/v3/widget.html>.
 - 21 同 8.
 - 22 同 15.
- 作者单位:南京理工大学图书馆,南京,210094
收稿日期:2018年7月7日

User-oriented Chat Reference: A Comparative Study of Current Situation in Chinese and American Academic Libraries

Zhou Guangxi

Abstract: Chat reference is user-oriented library service. Website investigation and content analysis were applied to carry out a comparative study of chat reference in top 100 academic libraries in both China and the US from patron's perspective, such as popularity, accessibility, service time and privacy policy. Overall, Chinese academic libraries lag behind their counterpart in the US. In order to enhance accessibility and usability of chat reference, priorities of Chinese libraries are to improve communication, to reduce restriction on patron's status, to optimize service time and staffing and to protect patron's privacy.

Keywords: Sino-US; Academic Libraries; User-Oriented; Patron Perspective; Chat Reference

(接第 54 页)

Review on Research Methods of Reading Promotion

Li Lina Fan Bingsi

Abstract: In the background of nationwide reading, reading promotion research has become one of the most active research fields in library information science, and research method is of great significance for improving the quality of reading promotion research. The paper sorts out common methods including speculative research method, theoretical transplantation method, case study method, investigative method, literature analysis method, experimental method and summarizes the research topic, application field, research contribution and limitation of each method, thus gives suggestions on the improvement and standardization of research methods.

Keywords: Reading Promotion; Research Method; Empirical Research; Methodology