



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
南京理工大学图书馆
2018年10月25日

汇报内容

- 一. 研究什么？
- 二. 为何研究？
- 三. 如何研究？
- 四. 有何发现？
- 五. 对策建议？
- 六. 后续研究？

一. 研究什么?

- 研究对象：大学图书馆开展的**实时聊天咨询**（chat reference）
- 研究视角：从**用户视角**（实时聊天咨询的普及率、便捷性、服务时间、用户隐私保护等）进行**中美现状对比研究**

- 对于这项服务，国外学者在论文中的用语比较统一，通常称为Chat reference。
- 然而，这项服务在美国高校馆网站并无统一名称。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 with us

- Chat with us Monday-Friday, 10am-5pm (except holiday hours). MIT only.

Chat is offline 

Chat Live with a Librarian

Get answers in real time.



No librarians are currently available. For assistance, email asklib@duke.edu

Ask a Librarian

We are here to help with library and research-related questions. You can also send comments and report technical problems.



- Chat一词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。因此，笔者将此项服务翻译为“**实时聊天咨询**”。
- 而国内学术论文中多译为“**实时咨询**”，未译出“聊天”这一层意思。国内图书馆网站常见的名称有虚拟咨询、在线咨询、QQ交谈、QQ咨询、QQ聊天、实时咨询等。

- 定义：实时聊天是一种面向所有用户（特别是**散客**）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），直接向馆员发起聊天。

本研究和研讨会的关联性

- 对“**导向**”一词的理解

古汉语中，**导**有三个义项。1引，引导。2开导，教导，启发。3疏导，流通。

——王力.古汉语常用字字典:第4版[M].北京:商务印书馆, 2005.

- 导向应该是20世纪后出现的**新词**，最迟出现于**1946年**。
例证：这些停战条款，充分保证了盟国合法的利益，然而并不至于**导向**外国干涉这些国家的内政。（《人民日报》1946年6月2日）
- 图情领域最迟于**1989年**出现在论文标题中。
例证：胡小元.对书刊采访**导向**的思索[J].图书馆工作与研究,1989(03):54-56.

- 在“**用户导向的**”这一表述中，导向显然是**引导**的意思，词性是动词。
- 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——**以用户需求来引导信息服务的方向**。换言之，就是以用户的需求为信息服务的起点和出发点，以满足用户需求为终点，拒绝咨询馆员**主观臆断式或自娱自乐式**的各种信息服务。

二. 为何研究?

1. 信息环境和用户行为的变化

QQ、网购、支付宝、微信、智能手机、数据库、谷歌、百度、kindle、淘宝在线客服、Wifi.....

但咨询方式没有与时俱进，更没做到**无所不在**
(ubiquitous)。

2. 深感咨询馆员和用户之间沟通渠道不畅

电话咨询？邮件咨询？咨询台？当面咨询？留言咨询？
FAQ？CALIS虚拟参考咨询？QQ？（高兴就登一下QQ，不高兴就不登）

3. 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。
 4. 散客不能忽视。
 5. 强调服务重点用户没错，但也要兼顾公平，要面向所有用户公平服务。
 6. 图书馆的形象大使（**重塑图书馆良好形象**）
-

三. 如何研究?

- 选取中美各100所大学图书馆网站作为调查对象，以同行或图书馆用户的身份一一试用实时聊天服务。
- 面临的困难：工作量大，美国高校馆网站需深夜访问，网速不稳定，正逢19大会议期间，很多国内高校图书馆停止了校外访问.....

- 有同学正在教研究生的信息检索课，答应发动学生分头行动，我喜出望外，但反馈的结果却不甚理想。
- 于是决定自己**愚公移山**。没想到调研的同时，有些观点逐渐明晰，也不断有灵感喷发出来。

四. 有何发现?

表 1·中美高校馆实时聊天咨询简明对比表

	美国高校馆	中国高校馆
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。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 家高校馆。

表 2·10 所美国高校馆网站实时聊天咨询图文标识

序号	校名	图文标识	配色	主页位置
1	普林斯顿大学		棕色	左上角
2	哈佛大学		与其他栏目相同	左上角
3	芝加哥大学		与其他栏目相同	顶部中间
4	耶鲁大学		与其他栏目相同	左上角
5	哥伦比亚大学		蓝底黑字	左上角
6	麻省理工学院		与其他栏目相同	左上角
7	宾夕法尼亚大学		蓝色	底部中间
8	杜克大学		蓝色	左上角
9	达特茅斯学院		与其他栏目相同	右边居中
10	密歇根大学		蓝色、黄色	左上角

Search for

Everything

Books

Articles

Journals

Media

Q Easy Search

[Advanced Search](#)

Multi-Subject Resources ▾

Search by title, author, or keyword in a broad selection of sources. [What am I searching?](#)

[Catalogs](#) ▾[Course Reserves](#) ▾[Databases and Journals](#) ▾[Reference Resources](#) ▾[Specialized Resources](#) ▾Welcome to
LibChat!

Search for

Everything

Books

Articles

Journals

Media

Q Easy Search

[Advanced Search](#)

Multi-Subject Resources ▾

Search by title, author, or keyword in a broad selection of sources. [What am I searching?](#)

[Catalogs](#) ▾[Course Reserves](#) ▾[Databases and Journals](#) ▾[Reference Resources](#) ▾[Specialized Resources](#) ▾

Ask Us

Sorry, chat is offline but you can still get help.

Please email your question to reflib@library.illinois.edu

HOME

LIBRARIES

USING THE LIBRARIES

RESEARCH SUPPORT

ABOUT

HELP

Help

- Research help
- Subject librarians
- Disability resources
- Contact us

Research help

- [Make an appointment](#)
30-minutes with a librarian
- **Walk-up consultations** with a librarian
at the Doe Reference Desk,
10am-6pm Mon-Thur, 10am-5pm Fri.
- **Talk to a librarian**
510-642-6657
10am - 6pm Mon-Thur, 10am-5pm Fri.
- [Email](#)
Research questions answered

24/7 Library Help 

?

E-mail address

Your Question/Message

Please give us your email.

Send

JavaScript required to chat

QQ

欢迎来到北京大学图书馆，如果您有与本馆资源和服务利用相关的问题，可以在我们开馆的任意时间内通过以下任意方式咨询我们。建议您在使用我们的服务之前阅读用户须知。

 QQ交谈

QQ问答服务时间：周一至周五，上午 9:30-11:30，下午 1:30-4:30

说明：若使用QQ咨询，请先登录自己的QQ帐号，再点击QQ图标！

Ask a Librarian

Available **Chat with a Librarian**

在此點擊進行聊天

Fall Break Chat Hours

Fri: 9 am – 5 pm

Sat: 1 pm – 5 pm

Sun: 1 pm – 5 pm

Mon: 9 am – 5 pm

Tue: 9 am – 5 pm / 6 pm – 12 am

- 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应该普遍存在。
- 采用QQ的图书馆，很多没有设置“QQ在线状态”，或需要用户手工添加馆员为好友，给用户带来了不便。

五. 对策建议?

1. 推广、普及实时聊天咨询

我国高校馆这项服务的重要性被低估，普及率还不高。从信息环境和用户信息需求变化的角度来看，我国高校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。

2. 突出服务在图书馆网站中的位置

武汉大学图书馆 WUHAN UNIVERSITY LIBRARY

馆藏目录 学术

全面检索

说明: 查找馆藏书刊等资源,

学生专区
教职工专区
校友专区
访客专区
新生专栏
你问我答
图书馆新闻
开放时间
校外访问

数据库
新到资源

学科服务平台
小布微课
资源

十月 2018 today

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
30	1	2	3	4	5	6

咨询服务

武汉大学图书馆咨询馆员 **小布** 欢迎您!请您任选以下方式咨询。
您的问题可能已有答案,请先浏览、查询下面的 **常见问题解答**。提问前请先阅读 **读者须知**。

拓展性阅读: 武汉大学图书馆使用情况及满意度调查问卷分析报告(2017年)

小布

Email咨询
QQ咨询
电话咨询
微信咨询
学科咨询
微博咨询
馆长信箱

武汉大学图书馆 WUHAN UNIVERSITY LIBRARY

ENGLISH | 工作网 | 旧版入口 | 相关链接 | 登录我的图书馆

首页 资源 服务 概况 帮助

首页 >> 资源 >> 数据库导航

数据库名称: 查找

数据库排序:
中文库: ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
外文库: ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

学科推荐库: 类型:

常用数据库: 中国知网 万方 维普 读秀 新东方 CSSCI 超星电子书 北大法意网 武大博硕士论文库
EBSCO核心合集(含SCIE、SSCI、A&I、CPCI数据库) EI Elsevier Wiley Taylor & Francis 更多 >

中文数据库	外文数据库
<input type="checkbox"/> AixitalLibrary台湾学術文献数据库	<input type="checkbox"/> 17th and 18th Century Burney Collection Newspapers
<input type="checkbox"/> Apabi电子教学参考书	<input type="checkbox"/> AAS美国回溯典藏文献数据库 NEW!
<input type="checkbox"/> CQAL (中英文图书数字化国际合作计划)	<input type="checkbox"/> ACM (Association for Computing Machinery)
<input type="checkbox"/> CQALIS联合目录(原:高校联合目录)	<input type="checkbox"/> ACS (American Chemical Society)
<input type="checkbox"/> CALIS学位论文中心服务系统	<input type="checkbox"/> AGU (American Geophysical Union) 电子期刊和图书
<input type="checkbox"/> EBSP全球统计数据库/分析平台	<input type="checkbox"/> AIAA (The American Institute of Aeronautics and Astronautics) 电子期刊、会议录和电子图书
<input type="checkbox"/> EB5地图	<input type="checkbox"/> AIP (American Institute of Physics)
<input type="checkbox"/> EB5数字音乐图书馆	

相关参照: 珞珈学术搜索 电子资源门户 电子期刊导航 数据库使用规定 校外访问 个人文献管理工具 常用阅读器下载 在线检测IP

Copyright © 2013-2018 武汉大学图书馆 版权所有

3. 减少对用户的身份限制

建议采用CALIS虚拟参考咨询系统的图书馆，最好能减少对用户的身份限制，提供无需登录的服务。

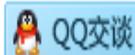
采用腾讯QQ的图书馆，应设置“QQ在线状态”。考虑到QQ在国人中广受欢迎的程度，采用QQ咨询不失为一个中国特色的选择。

1. 在线实时咨询

通过图书馆的



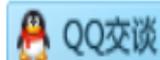
与我们的咨询馆员进行文字、图片等形式的交流。



QQ问答服务时间：周一至周五，上午 9:30-11:30，下午 1:30-4:30

在线专家列表

咨询员01-咨询台



参考咨询

常见问题(FAQ)

4. 优化服务时间和人员配备

对于实时聊天咨询，国内高校馆最为担心的是人手不够，理由是实时咨询通常由咨询馆员承担，但咨询馆员同时承担了参考咨询、用户教育、科技查新及学科馆员等繁重的业务工作。是啊，谁还会去搞7*24咨询服务啊？！

- 举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。

Ask a Librarian Privacy Policy

Introduction

The Reference and Undergraduate Libraries respect the privacy of our patrons. This policy is intended to let users know what information is collected by the chat service and how it is used.

The Library Privacy Policy consists of the following:

What information is collected by our chat service?

All chats are logged by either our IMCollaborator software (for the main chat service) or by our IM software for the Instant Messaging service. In addition, the library keeps a staff-use-only database of all of the logs collected by IMCollaborator and our Instant Message service.

What is the information used for?

The information is used to help analyze the amount and types of questions we are being asked. This helps determine appropriate staffing levels, and aids in training librarians and graduate students for the service. We do not use information collected through chat or Instant Messaging for commercial purposes, including marketing. We value your privacy and would never resell any patron information.

- 从本人开展实时咨询的实践来看，近一半咨询发生在**非办公时间**，但晚上11点到次日上午8点间的咨询还没出现。办公时间在电脑QQ上回答用户咨询，非办公时间通过手机QQ回答用户提问，基本实现了60名研究生用户的实时咨询解答。



服务师生数		提问次数		问题类型		服务时长	
QQ	微信	上班时间	下班时间	简单问题	资源查找、学科资源导航	< 5min	> 10min
52	2	14次	8次	2	20次	2	20

服务师生数		提问次数		问题类型		服务时长	
QQ	微信	上班时间	下班时间	简单问题	资源查找、学科资源导航	< 5min	> 10min
65	2	5次	8次	5次	8次	5	8

六. 不足及后续研究

- 仅为两国比较，英、加、法、德、日等国没有调研。
- 研究角度较单一，其他视角（如系统功能等）没有考虑。
- 考虑到中美高校馆都普遍开通了社交媒体账号，如 Facebook 和微信公众号等，用户可能会从社交媒体提问，将在后续研究中对此加以关注。

欢迎指正！

联系方式

QQ:564495196

Email: zgx_chn@163.com