

高校图书馆留学生读者服务工作的探索与实践

——以沈阳医学院图书馆为例

黄鹤楠 涂郁晴

(沈阳医学院图书馆, 辽宁 沈阳 110034)

[摘要]结合高校图书馆留学生读者服务的现状,分析沈阳医学院图书馆开展留学生读者服务工作的实践,提出了讲好中国故事、提升留学生信息服务的综合保障能力、发展留学生馆员和志愿者等建议。

[关键词]高校图书馆 留学生读者 读者服务

[分类号]G252

随着我国综合国力和国际地位的不断提升,中外文化交流发展也日益紧密,我国高等教育正在走向国际化。特别是“一带一路”倡议提出以来,来华学习的外籍学生数量逐年增加。据统计,在2019年,共有来自202个国家和地区的397635名外国留学人员在我国高等学校、科研院所和其他教学机构进行深造^[1]。来华学习的海外学子给国内高校的发展带来了新契机,作为高校图书馆的特殊群体,如何帮助外国留学生克服语言障碍、文化差异,有针对性地开展特色化服务,实现高效、优质且多元的文化供给,已成为高校图书馆必须重视并加以研究的重要工作内容。笔者基于沈阳医学院图书馆(以下简称“我馆”)近年来的实践对此进行探讨,以期和相关工作提供一些有益的借鉴。

1 高校开展留学生读者服务工作的必要性

1.1 助力国家文化发展战略

党的二十大报告指出,讲好中国故事、传播好中国声音,展现可信、可爱、可敬的中国形象^[2]。2018年,教育部印发《来华留学生高等教育质量规范(试行)》的通知^[3];2000年,教育部等下发《高等学校接受外国留学生管理规定》^[4],提出打造“留学

中国”品牌,为“一带一路”提供人才支持,推动培养更多知华友华的优秀人才^[5]。高校肩负着人才培养、科学研究、社会服务、文化传承创新和国际交流合作等重要职能,具有人才储备、学科积淀等独特优势。正因为高校的学科和人才优势,使其成为外国留学生了解中国,学习中华优秀传统文化,开展国际文化交流传播,推动构建人类命运共同体的重要力量。

1.2 提升我国高等教育水平

2015年,国务院颁布了《统筹推进世界一流大学和一流学科建设总体方案》,标志着“双一流”建设正式启动。2022年发布的《关于深入推进世界一流大学和一流学科建设的若干意见》中,更是明确提出了高等教育要全面提升国际交流合作水平,深度融入全球创新网络^[6]。因此,留学生间的交流合作是“双一流”建设的必由之路,也可以实现我国高校教学、科研的不断创新,师资水平的不断提高,使我国高校的产学研更具吸引力和竞争力。

2 留学生读者服务工作研究与实践现状

2.1 理论探讨与实践

笔者以“留学生+图书馆+读者”为主题词,在中国知网进行检索(检索日期为2022年12月5

日),文献发表时间不限,共获得相关学术论文150余篇。从时间维度来看,随着2015年高校“双一流”建设的启动,相关研究达到顶峰,之后开始呈现波浪式发展态势。就研究主题来看,涵盖了分级阅读推广^[7]、文献利用^[8]、英语网站^[9]、文化适应^[10]、叙事体系^[11]、信息服务^[12]等。

从实践层面来看,留学生读者服务工作越来越受到高校图书馆的重视,北京大学、北京师范大学、哈尔滨工程大学、上海交通大学、西安交通大学等国内高校图书馆都开展了相关的留学生信息多元服务实践^[13],较好地满足了留学生的信息服务需求,积累了宝贵的实践经验,促进了高校图书馆信息服务水平的整体提升。

2.2 存在的现实问题

与面向本国学生读者所提供的较为成熟的读者服务相比,对于留学生读者开展的服务仍存在一些现实问题。

2.2.1 服务意识不强

由于各高校留学生读者群体人数较少,使得图书馆在开展各项业务工作时往往会有所忽略,导致重视程度不够,服务意识不强。如,图书馆网站、微信平台所发布的内容以及馆内的日常通知公告,多是中文,很少采用中英文对照的形式。针对留学生读者策划的专属活动存在数量少、不精准、同质化等倾向。

2.2.2 文献信息资源缺乏特色

在文献信息服务方面,针对留学生学习中文、传统文化的需求,相关有特色的图书类型较为单一,更新较慢,缺乏针对留学生读者的特色资源、特色服务,致使留学生利用图书馆的效能欠佳。以医学院校类图书馆为例,该类型图书馆多着力打造医学特色,因此馆藏资源定位多以生物医药卫生类为主,留学生读者对于教学所用的外文教材需求量较大,但由于医学外文原版书刊及电子资源数据库的订购价格普遍较高,囿于经费、馆藏布局等方面考量,各馆馆藏外文文献信息资源的品种和数量都十分有限。

2.2.3 服务水平有待提高

高等教育国际化的发展趋势,对图书馆员的外语水平、沟通能力,以及对不同文化的理解力都提出了更高的要求。当前,各高校图书馆的馆员队伍普遍存在年龄偏大、知识结构不合理、外语沟通能力不足的问题,很大程度上制约了留学生读者服务工作的深入开展。

2.2.4 宣传力度不够

在日常业务工作中,图书馆与留学生管理部门之间的联系沟通仍有待加强。图书馆面向留学生读者群体开展的资源宣传、用户培训等活动相对较少,这导致图书馆对于留学生读者的需求往往了解得不够深入细致,馆藏文献信息资源推送不到位,留学生读者对于图书馆精心策划的阅读推广活动参与度不高。

此外,由于存在语言、文化背景差异,加之留学生对图书馆规章制度、图书分类等不很熟悉,导致其在利用图书馆过程中易产生交流障碍,从而产生焦虑感,以及对图书馆的不信任感。

3 留学生读者特色服务的实践探索

高校图书馆作为学校的文献信息资源中心,校园文化、社会主义文化建设的重要阵地,如何提供更加优质的服务,使留学生读者在图书馆找到归属感,是沈阳医学院图书馆(以下简称“本馆”)一直思考的问题。经过几年的不断探索和实践,本馆不断创新和改进服务方式方法,积累了一些有益经验。

3.1 建立便捷的沟通渠道

为做好留学生读者服务工作,近年来本馆先后引进了两名具有外语专业知识背景的馆员,通过开展新生入馆教育、阅读推广活动、建立留学生读者群等方式,与学校国际教育学院辅导员以及高年级留学生建立了便捷的沟通渠道,深入了解留学生读者的个性化需求,以专业、班级为单位,有针对性地开展入馆教育、培训讲座、阅读推广等服务工作。

3.2 满足文献信息资源需求

为满足留学生读者对文献信息资源的需求,本馆多次走访国际教育学院、外语系等留学生教育相关部门,面向二级院系的主要授课教师征求意见,根据师生需求靶向采购文献信息资源。同时,在馆内开辟空间,成立了专门的外文图书(期刊)阅览室,受到留学生读者的喜爱。新书到馆后第一时间通过微信平台推送,利用微信后台与读者交流互动,及时发现并解决读者提出的问题和困难。同时,将新书书目发送给国际教育学院辅导员及留学生微信群,确保最新资源推送覆盖到每一位留学生读者。

3.3 举办特色阅读推广活动

近年来,阅读推广已逐渐成为高校图书馆读者服务工作的一项重要内容,活动的开展不仅能够激发、培养学生读者的阅读兴趣和文化素养,也有助于提高全校师生对馆藏资源的利用率。2016年,本馆组建了跨部门的阅读推广工作组,其中专门设立了外语组,以便更好地服务留学生读者,根据留学生读者的身心特点和个性需求策划相关阅读文化活动。

根据留学生新生报到的时间一般在11月份的特点,为了使留学生读者尽快了解图书馆的资源及利用方法,本馆特别策划了“Treasure Hunting”书库寻宝活动,帮助留学生学习在书库查找图书,该活动互动性、参与性较强,形式灵活,便于开展,取得了很好的成效。

“Matching Vocabulary”词汇速配是一项可以帮助留学生读者快速学习和记忆中文词汇的小游戏。馆员前期准备一定数量的中英文词汇卡片,游戏过程中可根据留学生的中文水平提示是否需要查阅字典或手机软件来获取词汇的相关信息。“Readers-Enjoy your voice”英文朗读者活动的灵感来源于中央电视台举办的“朗读者”节目,留学生和中国学生可以同时参与,通过朗读、分享、聆听,促进中外同学之间语言文化的学习和交流。“Deep Reading”深度阅读活动,旨在营造舒适、安静的阅读氛围,参与者可在规定的时间内阅读喜爱的名

著、文学作品等,在读书会上将自己的心得体会分享给阅读小组成员,此种活动方式也深受留学生读者的欢迎。

总之,针对留学生读者的阅读推广活动,一定要做好用户的精准画像,做到精准服务。既要结合本校馆藏资源特色、馆员特长和留学生特点,也要注重阅读推广活动沉浸式、互动性和灵活性的统一。

3.4 搭建中外读者交流平台

文化传承是图书馆的一项重要职责。本馆通过开展“English reading and communication meeting”英语阅读交流会“Sing a song together”共唱一首歌等中外文化交流活动,积极搭建友好互动平台,宣传中华优秀传统文化,增进中外读者友谊。

3.5 传递关爱与正能量

2020年,在全国上下奋力迎战新冠肺炎疫情的特殊时期,学校将保障留学生的生命安全和身体健康作为留学生服务工作的重点,全校教职工一视同仁,关心、呵护远渡重洋来校求学的学子。为了丰富在校留学生的学习生活,本馆为留学生读者精挑细选了包括医学类、社科类图书在内的百余种外文原版图书“送书上门”,在留学生宿舍楼下现场办理借阅。策划举办了“2020,用爱重启”主题读书节朗诵大赛优秀作品展,把中国学生“为爱发声 抗疫必胜”的优秀朗诵作品带到留学生身边,用温暖而有力的声音陪伴和激励他们,传递乐观向上的正能量。留学生读者也可通过扫码参与朗诵,选择喜欢的文学作品朗读,表达自己的心声。

4 留学生读者服务工作的思考

“一带一路”倡议提出“倡导文明宽容,尊重各国发展道路和模式的选择,加强不同文明之间的对话,求同存异、兼容并蓄、和平共处、共生共荣。”^[14]高校图书馆留学生读者服务工作必须践行以人为本,以需求为本,从留学生读者的学习需求、文化背景等多角度出发,制定更加个性化的服务策略。

4.1 以丰富的文化交流,讲好中国故事

习近平总书记指出:“图书馆是国家文化发展水平的重要标志,是滋养民族心灵、培育文化自信的重要场所。”^[15]以图书馆为纽带,讲好中国故事,推广中华优秀传统文化,是图书馆的职责和使命所在。举办面向留学生读者的各种文化体验活动,如,定期举办中国传统文化的展览、讲座,书法、诗词比赛,文创设计大赛,可让更多的留学生有更多的机会来了解中华文化。可开设剪纸、书法、绘画等中国传统文化课程,也可以结合地域文化特色开展相关的研学活动。如,沈阳市曾于2018年举办了“中国沈阳·中外留学生艺术节”,组织留学生参观沈阳故宫、体验沈阳特色美食、参与制作非遗体验、爱心公益义卖等,使留学生对沈阳的历史文化、民俗风情有了更深刻的理解^[16]。

又如,辽宁省图书馆的古籍修复员,近年来不断走进省内高校,开展了线装书制作和传拓体验等活动,吸引了众多高校留学生的积极参与。

此外,高校图书馆应该结合本地区的文化特色,将宣传地域文化贯穿到为留学生服务的全过程。应该从大处着眼、小处着手,调整现有服务的方式与方法,以实现更大的社会效益^[17]。

4.2 提升留学生信息服务的综合保障能力

4.2.1 拓宽留学生读者服务渠道

协同服务理念将是未来图书馆读者服务工作的的发展方向,图书馆要与学校外语教学部合作,建立外语部图书(期刊)资料室,定期走访外语部、国际教育学院,及时获知相关教学部门对文献信息资源的需求和意见,面向留学生授课教师开展馆藏资源利用、文献检索的培训讲座。利用新媒体将各类信息以中英文相结合的形式推送给留学生读者,包括阅读推广活动、资源推荐、读者手册、调查问卷、公告等,提升留学生高效利用图书馆的能力。

4.2.2 丰富馆藏外文文献信息资源

在外文文献资源建设上,应逐步采取“纸电同步”的采购模式,即在采购外文原版图书的同时,采购相应的电子版文献,留学生读者可以通过扫

码获取外文原版教材的电子版全文,真正实现“人手一册”,充分满足学习需求,进一步提高馆藏资源的利用率。

此外,定期对留学生的文献需求和阅读偏好进行调研,征求其意见建议,并及时进行调整。可邀请留学生代表参与图书馆的选书、荐书等活动,以此来不断丰富本馆外文馆藏。

4.2.3 开展留学生信息素质教育

在留学新生入校报到期间,应积极与国际教育学院沟通联系,分批次做好留学生新生入馆培训,引导留学生有效利用图书馆。考虑到留学生群体的特殊性,培训可采取线上线下相结合的方式,为高年级的留学生安排信息素养教育课,掌握如何检索、利用图书馆的电子资源,帮助留学生在撰写毕业论文时查找文献。为低年级同学录制内容丰富的线上微课,提升综合信息素养,让留学生熟练掌握中国高校图书馆服务布局和利用方法^[18]。

4.3 发展留学生馆员和志愿者

学生馆员和学生社团在图书馆的各项日常管理和阅读推广活动中发挥着重要的作用。今后可尝试吸纳留学生读者加入学生馆员和志愿者团队,请他们参与图书馆的日常管理和服务,以此加强沟通与交流,拉近图书馆与留学生群体的距离,从而为留学生读者提供更加满意的服务。

5 结语

高等教育国际化的发展趋势引发了高校图书馆对留学生读者服务工作的新思考。当前,各高校图书馆的留学生读者服务工作仍存在重视不够、资源缺乏、能力有限、沟通不畅等问题;留学生读者服务的内容和形式仍存在创新性不足、个性化不强等问题。新时代的高校图书馆应成为校园文化、社会主义文化的建设基地,在留学生读者服务上进一步转变思路,拓宽服务渠道,提升文化内涵,真正融入留学生的日常学习和生活,为其提供更加贴心、更加优质的服务。通过留学生读者服务,让更多真实、立体、鲜活的中国故事被全球的受众听到或看到,向世界再现更美好的中国形象^[19]。

参考文献:

- [1] 朱文达.跨文化视域下高校来华留学生文化认同研究[J].湖北开放职业学院学报,2023(2):42-44.
- [2] 展现可信、可爱、可敬的中国形象的三重逻辑[EB/OL].[2023-03-07].<https://www.163.com/dy/article/HKPHON66051488BU.html>.
- [3] 教育部关于印发《来华留学生高等教育质量规范(试行)》的通知[EB/OL].[2022-03-07].http://www.moe.gov.cn/srcsite/A20/moe_850/201810/t20181012_351302.html,2018-10-12.
- [4] 教育部.高等学校接受外国留学生管理规定[EB/OL].[2022-03-08].http://www.moe.gov.cn/s78/A20/gjs_left/moe_850/201005/t20100512_87584.html,2000-01-31.
- [5] 深入学习贯彻习近平总书记给北京大学留学生们的重要回信精神[EB/OL].[2022-05-18].http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/xw_zt/moe_357/2021/2021_zt02/jinzhan/gexiaogeidi/202107/t20210702_541750.html.
- [6] 武成.“双一流”建设视域下高校对外交流合作:内在逻辑与基本方略[J].湖北开放职业学院学报,2022(Z1):117-124.
- [7] 于小雨.来华留学生课外汉语分级阅读推广的思考与建议[J].图书馆理论与实践,2020(4):108-113.
- [8] 刘露.留学生对高校图书馆纸质图书利用情况的调查分析——以宁夏大学图书馆为例[J].内蒙古科技与经济,2021(3):153-155.
- [9] 张玲,等.高校图书馆英文网站建设的实践与思考[J].新世纪图书馆,2021(6):39-44.
- [10] 肖晰晰.高校图书馆针对留学生文化适应的服务研究[J].晋图学刊,2022(4):45-50.
- [11] 李易宁,饶高琦.为留学生讲好中国故事——高校图书馆构建以留学生为对象的中国叙事体系探析[J].山东图书馆学刊,2022(6):78-85.
- [12] 陆海蛟.高校图书馆留学生信息服务的改进建议——基于南航留学生读者的深度访谈[J].中国信息化,2021(6):92-94.
- [13] 林婧.近十年国内高校图书馆留学生信息服务研究综述[J].晋图学刊,2022(5):70-79.
- [14] 何明星,张萌.中华造纸术西传的历史真相再辨析[J].印刷文化:中英文,2022(4):181-189.
- [15] 习近平给国家图书馆老专家回信[EB/OL].[2022-01-18].<https://www.jfdaily.com/static-sg/res/html/journal/detail.html?date=2019-09-10&id=278219&page=03>.
- [16] 80多名中外留学生盛赞大美沈阳[EB/OL].[2022-02-25].<https://news.syd.com.cn/system/2018/10/07/011694899.shtml>.
- [17] 李易宁,饶高琦.为留学生讲好中国故事——高校图书馆构建以留学生为对象的中国叙事体系探析[J].山东图书馆学刊,2022(6):78-85.
- [18] 吴杰.高校图书馆留学生服务问题研究——以辽宁大学图书馆为例[J].图书馆学刊,2016(11):79-81.
- [19] 刘超杰,王晋宝.来华留学生讲好中国故事的多元化路径[J].神州学人,2022(7):37-39.

黄鹤楠 女,1979年生。研究生学历,副研究馆员,沈阳医学院图书馆馆长。研究方向:文献信息资源建设、读者服务。

涂郁晴 女,1991年生。本科学历,馆员。研究方向:读者服务。

(收稿日期:2022-08-07;责编:姜明辉。)