

外籍读者服务模式的主动改变： 厦门大学图书馆的经验

□林奕纯 黄国凡

摘要 随着厦门大学国际声望的提升,外籍师生渐增。外籍读者服务已成为厦门大学图书馆对外服务的重要环节。语言障碍、硬件不足并非影响服务效果的重要因素,而服务模式的主动改变是改善服务质量的重要手段。在实际工作中,厦门大学图书馆试图开创基于理念创新的全新服务模式,更好地为外籍读者服务,同时也提高了整体服务能力。

关键词 高校图书馆 外籍读者 服务模式

1 外籍读者增加

厦门大学现有在校全日制学生 38000 多人,专任教师 2400 余人。其中外国留学生及港澳台学生 2000 余人;正式聘用外籍教师 92 名^①,主要分布在外文学院、生命科学学院、新闻学院、经济学院、管理学院、王亚南经济研究所、化学化工学院等院系。近年来,厦门大学先后与美国、英国、日本、法国、加拿大、澳大利亚、荷兰、菲律宾、韩国、泰国等国家和港澳台地区的 150 多所高校建立了校际合作关系,扩大国际合作办学,积极拓展文化交流。面向海外招生的中文授课本科专业目前共计 26 个专业,中英双语的本科授课专业则有 6 个专业。从 2007 学年开始,厦门大学在人文学院、法学院、国际关系学院、经济学院、海洋与环境学院、化学与化工学院、生命科学学院等 7 个学院启动了国际硕士项目,招收优秀留学生。外籍师生逐年增加,外籍读者服务工作已成为厦门大学图书馆对外服务的重要环节。

2 发现问题

在服务外籍读者的过程中,有几件典型的案例曾让我们反思。

2.1 不该交的超期滞纳金

外籍学生 W 借阅了经济分馆的书,按平时在总馆借阅的经济类图书的借期归还时,发现书已超期,须支付一笔超期滞纳金。该读者抱怨借阅图书时,并没有人告知她借期的不同,以致产生了这样的

后果。

2.2 访问不了图书馆的资源

来自波兰的国际硕士 M 住在留学生公寓,用的是某移动公司的宽带服务,无法访问校园网资源,于是下载了图书馆提供的校外入口客户端软件,申请了用户,登录之后发现无法检索 Springer 电子期刊。技术人员查看了她的笔记本电脑,用 VPN 账户模拟了校外环境,然后使用校外入口客户端连入校园网,浏览图书馆网站,顺利连入清华大学 Springer 电子期刊镜像站点。原来她查看的图书馆主页是英文版的,没有提供镜像站点的链接网址,所以找不到登录入口。

2.3 无线网络太慢

直子是一位来自日本的家庭妇女,在厦门大学学习汉语。她带了一台上网本,想在图书馆通过无线网络查看日本服务器上的邮件,但在图书馆连接国外网络的速度很慢,于是求助我们。经技术人员测试发现,高峰时段图书馆无线网络的用户太多,无法正常连接教育科研网外的站点。

3 消解障碍

上述案例的读者 W,不了解图书馆各藏书点的借期,导致借书超期被罚款,原因在于我们没有主动告知相关信息。读者 M 无法正常使用数据库,主要

^① 2010 年 10 月的数据,由厦门大学人事处提供。

原因在于英文版主页的内容管理滞后,与读者缺乏互动。读者直子对图书馆提供的无线网络连接速度不满,暴露出图书馆服务条件的不足。在工作日志里记录的这些点滴小事,提醒我们要正视外籍读者服务中的种种隔阂与障碍,并设法予以消解。

3.1 消除语言障碍

虽然我们很早就流通部门设置了前台咨询岗位,亦只能满足一般内容的英语咨询,对于外籍读者的某些问题和要求无法进行及时准确的解答。主要原因在于工作人员自身英语能力有限;而一些母语为非英语的读者,其英语及汉语水平也不高。为此,流通部门邀请来自英语国家的大学教师,组织相关工作人员进行职业英语培训,内容包含流通业务常用的英语和一些基本的服务礼仪。外籍读者入学时,图书馆会对其进行新生培训,同时长期聘请有图书馆工作经验的外籍学生作为服务顾问。面向工作人员和读者的双重培训,消减了语言障碍,有效提升了外籍读者服务的效率和质量。

3.2 增加服务设施

有外籍读者指出我们的电源数量不足、位置不合理、网络覆盖范围不够、没有设置自助打印机等问题;亦有不少外籍读者四处咨询图书馆各功能区方位。我们要求工作人员正确对待外籍读者的抱怨和要求,学习国外高校图书馆的设计理念,依据实际需要和情况,应用到旧馆改造和新馆建设中;同时在各主要服务区域增设中英文双语标识。

3.3 主动告知信息

以往我们忽略了针对外籍读者的读者手册发放,英文版主页也没有进行统一的规划设计。M 的事引起了我们的关注,有关部门改善了读者手册的发放方式,在各个馆藏点设立关于借阅权限的英文通告;在帮助外籍读者办理借阅手续时,工作人员亦尽量提醒借阅期限,同时为外籍读者设立了专门的咨询邮箱,英文主页中也发布了各部门的联系方式以及详尽的借阅规则。

3.4 尽力了解并满足多元化的读者需求

图书馆现有的自动化系统中并未设置关于外籍读者的统计功能,我们采取技术手段抽取了相关数据,对外籍读者群体进行细分,并拟定了相应的服务策略。外籍教师中有专业外教和语言外教;外籍学生包括语言进修生、专业硕士、短期进修生等。语言进修生人数众多,到图书馆的主要目的是借阅语言

学习类参考书,大多喜欢携带笔记本到自习室上网。这类学生有一定的汉语听说能力,文献需求比较单一,图书馆现有的服务能基本满足其需求。专业的外教和国际硕士对文献服务的要求较高,日常的学习工作中较多地使用图书馆提供的国外数据库资源,这就要求我们的参考咨询人员不仅要熟练数据库查询、文献传递方面的业务,还要有较高的外语水平。在人员配备上,图书馆充分考虑了相应岗位上工作人员的外语和专业素质,以尽可能做到服务及时,沟通有效。

4 构建主动服务模式

以上针对性的措施有效提升了对外籍读者的服务质量,但仍有不少细节需要进一步完善。在实践中,我们认识到,语言障碍、硬件不足并非影响服务质量的重要因素,而服务模式的主动改变是改善服务质量的重要手段。为了更好地服务于外籍读者,厦门大学图书馆从 2006 年开始了服务模式的主动改变。

4.1 主动沟通

对工作人员的印象往往影响外籍读者对图书馆的总体感觉。主动沟通、礼貌回复不仅能及时解决外籍读者遇到的问题,还能得到他们中肯的意见和建议。我们的经验是:

善听抱怨。外籍读者喜欢抱怨,但其抱怨恰恰表明服务有缺陷或服务方式应当改进,这正是改善服务的机会。对待抱怨,应妥善处理,以耐心、关怀来解决读者的问题。

弹性服务。外籍读者的需求可能超出图书馆业务范围,因此服务需要保持一种弹性。如果通过努力能够做到,则尽量满足其需要。

平等对待外籍读者。不遗余力地满足外籍读者的需要,并不意味着对外籍读者给予特殊照顾。最好的处置方式是遵循平等原则;同时以对待外籍读者的热情和耐心对待其他读者。

主动宣传很重要。我们正在考虑设立介绍中国民俗文化,以及基础汉语学习类书籍的专架,或者针对某个专业方向的外籍学生设立学习用书专架等;除了中文宣传材料之外,不定期增加英文版的宣传海报;在英文主页上提供外国新生入馆教育等课件的下载;制作直观的视频演示如何使用图书馆等等。

4.2 服务的主动升级

4.2.1 建立跨部门服务协作组织

2006年, 因应外籍读者服务相关业务的开展, 厦门大学图书馆成立了跨部门的对外服务工作小组, 多个部门分担外籍读者服务工作, 多个业务点统一协调。工作小组的基本任务是面向外籍师生开展系列服务, 如厦门大学图书馆各类外文版宣传资料编印; 图书馆英文网站的完善; 外宾接待、引导、陪同; 文献国际交换和传递; 项目合作及协议起草; 对外分工联络与通讯等等。

4.2.2 服务平台的升级

厦门大学图书馆的英文主页每年都会进行一到两次升级。升级时适时引入流行的 Web 2.0 元素, 注重内容的聚合和推送。最近的一次升级将采用专业内容管理平台(如 Wordpress 或 drupal), 引入 Google 翻译模块, 基本架构完成后, 由外语专业的馆员负责内容的更新。英文 OPAC 项目已公开发布, 对外服务工作小组的同仁完成了页面中文提取、OPAC 常量(馆藏信息、header 信息等)整理、共笔页面建立以及所有的翻译工作, 经专家校对审定后推出, 获得外籍读者好评。

4.3 文化的主动融合与交流

外籍读者来自不同地域, 文化背景多样, 给图书馆的服务工作带来新的挑战, 也促进了文化方面的多元交流。如果将外籍读者服务仅仅定义为面对外籍人士的书刊流通工作, 图书馆将错失文化交流的绝好机会。厦门大学图书馆已设有一个新西兰角, 用图书、图片、海报等形式专门展示新西兰政治、经济、文化、风土人情。这个项目是由厦门大学海外教育学院引进, 经图书馆认可而共同建设的。项目形式相当于一个资料专架, 目前主要展示原版新西兰赠书(刊)。

美国角(American Corner)是美国驻外领事馆新闻文化处与所驻国的图书馆合作建设的项目, 主要是向所驻国、所驻地区提供美国方面的信息, 进行学术交流, 传播美国文化。其形式相当于一个小型图书馆。建成后的美国角将提供书刊借阅、信息参考、专题咨询、语言学习、文化交流等服务。目前这个项目在中国大陆地区还没有正式开始实施, 美国领事馆选择广州外语大学和厦门大学作为重点推动的学校。厦门大学图书馆与广州领事馆多次接洽、商谈, 对合作备忘录取得了一致的意见, 现已提交省

外事办等候批准, 同时做好了场地方面的规划工作。

4.4 服务内容和形式的主动创新

外籍读者服务工作并非高校图书馆的主要业务, 外籍读者的数量、借阅量虽逐年增长, 也只占图书馆业务量的一小部分, 所以其服务内容和形式, 必须依托于整体服务, 而主动的创新将成为服务的亮点, 带给读者惊喜。

上海市长宁区图书馆新近设立了上海虹桥国际图书馆, 这是国务院新闻办为在华外籍人士提供的“中国之窗”项目的阅览中心, 藏书近万种, 包括中、英、法、德、西班牙、阿拉伯、日、韩、俄等 11 种文字。该中心以家居图书馆的风格, 吸引了许多寓居沪上的外籍读者。未来, 该馆将依托上海中心图书馆馆际互借网络和数字化平台, 逐步分阶段推出更多更全面的文献服务。届时读者通过上海中心图书馆图书借阅查询系统(包括各高校图书借阅查询系统)查找到所需的外文书籍, 便可通过跨馆际借阅服务, 在一周内借到。考虑到外籍人士的实际工作和生活的需求, 该图书馆还将推出一系列图书服务计划, 包括一站式的图书检索、借阅、购买和配送, 为所有喜爱阅读的外籍人士提供服务^[1]。韩国延世大学图书馆的计算机和信息资源中心设立了一个“国际电脑区”——由一组支持多种语言的电脑组成, 操作系统以及应用软件按照英、中、日等六种语言来安装, 为外国使用者提供了友好的使用环境^[2]。近期我们将在图书馆的场地、经费、硬件、人员等方面进行评估, 合理调配资源, 借鉴国内外先进图书馆的做法, 为外籍读者提供多种全新服务, 并着眼于全体读者, 致力于整体服务的改善。

5 结语

厦门大学图书馆针对外籍读者的主动服务模式有 4 个要素: 一是主动沟通并了解服务对象; 二是服务组织与平台的主动升级; 三是文化层面的主动融合与交流; 四是服务形式与内容的主动创新。主动服务模式充分发挥了工作人员的能动性, 可灵活应对外籍读者的需求, 有效保证了厦门大学图书馆的服务质量, 拓展了服务内涵与服务规模, 不仅可以更好地服务外籍读者, 同时也推进了整体服务水平的全面提升。

参考文献

- 1 孔同. 洋居民漂外文图书 洋专家开世界眼沙龙 长宁图书馆打造国际图书馆. [2010- 11 - 10]. <http://www.jfdaily.com/a/1646062.htm>
- 2 叶梦雨. 韩国延世大学图书馆信息共享空间的启示. [2010- 10-

29]. <http://info.edu.hc360.com/2010/10/290947311359.shtml>

作者单位: 厦门大学图书馆, 厦门, 361005

收稿日期: 2011 年 11 月 17 日

Initiative Changes on Service Mode for Foreign Readers: The Experience of Xiamen University Library

Lin Yichun Huang Guofan

Abstract: With the enhanced international reputation of Xiamen University, foreign students and teachers are increasing gradually. The service for foreign readers has become an important part of external services in Xiamen University Library. Language and facility are not barriers which affect service qualities. Initiative change on service mode is however very important to improve service quality. In the practice, we try to create a new service mode which is based on innovative concepts and can provide better services for foreign readers. It can also enhance the overall service capabilities of the library.

Keywords: Academic Library; Foreign Readers; Service Mode

(接第 68 页)

A Study on Searching Applications and Development of Document Classification Under the Digital Environment

Ma Zhanghua

Abstract: This Study on Searching Applications of Document Classification is not only for the full use of the Searching function of classification, but also for its continuous development and improvement as the environment changed. Under the Digital environment Document Classification should be used with Browse as its main form, emphasizing on usability and flexibility. People should meanwhile make multi-dimensional transformation on it, improve the correlation revealing, etc. Application under the digital environment will bring structural change to the schedule. Therefore, corresponding technical exploration and study on the rule of application in accordance with its position in searching system are necessary. At last, some points on retrieval software development are expressed.

Keywords: Document Classification; Search by Classification; Multi-dimensional Transformation; Search Software Development