



数智时代大学图书馆国际化服务探析

□陈建龙* 刘素清 姚晓霞

摘要 高等教育国际化加速了大学图书馆的国际化。近年来,随着数智技术的发展,大学图书馆的国际化程度和国际化服务能力不断提升,呈现出多元、开放、创新、融合的新局面,但数智技术的双刃剑效应也为图书馆国际化服务带来了风险,包括隐私和数据安全问题、伦理和法律挑战等,迫切需要对数智赋能的大学图书馆国际化服务进行探究。文章在分析大学图书馆国际化与国际化服务内涵及其相关研究的基础上,阐述了大学图书馆国际化服务的实践举措,并针对服务中存在的问题与面临的挑战,提出了推进大学图书馆国际化服务的策略,旨在为同行提供借鉴。

关键词 大学图书馆 国际化服务 数智技术

分类号 G252.8

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2025.01.001

引用本文格式 陈建龙,刘素清,姚晓霞.数智时代大学图书馆国际化服务探析[J].大学图书馆学报,2025,43(1):6-15.

1 引言

高等教育国际化加速了大学图书馆的国际化。但对于图书馆而言,国际化并不是一个全新的话题。图书馆国际化这一现象可以追溯到19世纪末。1895年由比利时人亨利·拉封丹(Henri La Fontaine)和保罗·奥特勒(Paul Otlet)创建的国际目录学协会就是图书馆国际化的启幕^[1]。1927年,由英国、美国、法国、中国等15个国家的代表倡议并正式签署成立国际图书馆协会联合会(IFLA),标志着国际化已经成为国际图书馆界的共识,IFLA成立后,在国际文献互借与交换、书目标标准化等方面作了诸多努力,20世纪50年代中后期以后,随着苏联、东欧和许多第三世界国家的加入,IFLA才成为真正的国际性组织。近百年来,IFLA一直致力于全世界图书馆的互联与赋能。中国是1927年IFLA创建时的15个发起国之一,具有国际图书馆交流与合作的优良传统。从20世纪50年代面向苏联及其联盟国家的交流合作到改革开放后面向欧美国家的交流,我国图书馆的国际化经历了从理论到实践、从“引进来”到“走出去”、从双边到多边、从追随西方到扎根本土并与国外广泛合作的过程。

近年来,随着人工智能、移动互联网、虚拟现实等前沿技术的快速迭代和应用,特别是以ChatGPT和DeepSeek为代表的生成式人工智能产品横空出世,人类社会迈入数智时代。数智化为图书馆国际化提供了新的平台,大大丰富了图书馆国际化的手段和模式,显著提升了图书馆国际化服务效能,尤其是大学图书馆,随着高等教育国际化从跨境国际化(Internationalization Abroad)到在地国际化(Internationalization at Home),再到虚拟国际化(Virtual Internationalization)的多元化变迁,大学图书馆的国际化程度和国际化服务能力不断提升,呈现出多元、开放、创新、融合的新局面,但数智技术的双刃剑效应也为图书馆国际化服务带来了风险,包括隐私和数据安全问题、伦理和法律挑战等,迫切需要新思维、新模式来推进数智时代大学图书馆的国际化服务。

2 大学图书馆国际化服务研究概述

2.1 大学图书馆国际化及国际化服务的内涵

大学图书馆国际化是把国际的、跨文化或全球化的视野与大学图书馆的目标、功能(服务教学、科

* 通讯作者:陈建龙,邮箱:jlchen@pku.edu.cn。



研和社会)或实施相结合的过程。一方面,吸纳、借鉴国际上优秀的办馆理念和管理模式,引入国外资源和技术,是不断优化发展本国图书馆事业的过程。另一方面,利用本国图书馆的资源、人才服务国际用户,获得国际图书馆界的认可,是“引进来”和“走出去”交融的过程。主要体现在:在管理、服务等方面与国际接轨;在著录规则、数据标准、技术规范、产权保护等方面遵守国际通用的标准和法规;在资源、服务、技术、人才、研究等领域广泛交流合作、竞争共享,从而构建全方位、多层次的图书馆国际联盟体系和新型的运行秩序^[1]。

大学图书馆国际化分为内部国际化和外部国际化两个维度^[2]。内部国际化是指图书馆自身运行模式、使命、政策以及资源、技术和馆员等方面的国际化,这是图书馆独有的、部门层面的国际化。外部国际化是指图书馆助力大学以及社区方面的国际化,包括提升用户信息素质,支持教学科研、人才培养、文化传承创新等国际化服务。这两方面是相互依存的:要有效地支持外部国际化,图书馆内部必须实现国际化;然而,要实现内部的国际化,图书馆可能需要大学的支持,而要获得这种支持,图书馆则需要展示其如何能够支持大学的国际化。

内部国际化是大学图书馆国际化服务的基础和支撑;外部国际化是大学图书馆国际化服务的表现形式。狭义的国际化服务是指把国际的、跨文化或全球化的视野与大学图书馆服务教学、科研和社会等主要功能相结合的过程,广义的国际化服务是指内部和外部国际化共同构成的大学图书馆国际化服务体系,本文基于广义内涵展开研究。

2.2 大学图书馆国际化服务研究概述

关于大学图书馆的国际化服务研究主要包括两个方面,一是关于大学图书馆国际化服务的理论基础和相关背景研究,涉及大学图书馆国际化的重要性^[3]、国际化的理论模型^[2]、国际化的内涵及加强国际化的策略^[4-5]、开展国际活动的程度及其对大学国际化的贡献^[6]、大学图书馆国际化评价^[7]等等,其中伦巴德(Lombard)撰写的《大学图书馆的国际化》^[2]一书较系统地分析了大学图书馆的国际化进程,该书借鉴国际化的专业知识和著名学者的模型,从理论角度出发,以实证研究为基础,对大学图书馆国际化的进程进行分析;二是关于大学图书馆国际化服务的实践研究,涉及国际文献资料建设^[8]、国际

化人才培养^[1]、面向国际化院系的学科服务^[9]、国际学生服务等。

大学图书馆国际化服务的实践研究中,以国际学生服务的研究成果最多^[6],戴维斯(Davis)提供了一份按时间排序的研究国际学生服务的注释性参考书目^[10],而国际学生服务研究具体可分为下面三大类。

第一类是关于国际学生服务的总体情况介绍,例如,克利克(Click)对1990—2014年世界范围大学图书馆面向国际学生提供的服务进行了系统性分析,发现1990年至2014年间,有关国际学生与大学图书馆的文章数量稳步增长,但大部分研究成果来自美国^[11];杰克逊(Jackson)和沙利文(Sullivan)提供了一系列大学图书馆助力国际学生学习成功的创新案例^[12];格林(Green)考察了多所国际分校图书馆国际学生服务情况,并提出了这些图书馆面临的挑战^[13];博尔多纳罗(Bordonaro)从国际学生给图书馆带来知识共享的积极视角出发,而不是从传统的克服语言障碍或解决问题视角,重新诠释了国际学生服务,彰显了国际化服务的包容性和多样性^[14];林婧总结了2011—2020年我国大学图书馆国际学生信息服务研究的内容、发展现状,并对未来研究的走向和发展进行了展望^[15];王倩^[16]、杨波^[17]等对我国大学图书馆服务留学生的现状与困境进行了分析,并提出了提升留学生服务质量的对策;黄琴玲通过对我国117所大学图书馆的152名馆员和上海交通大学35名国际学生的调研,分析了我国大学图书馆信息素质教育的现状、问题,并提出了建议^[18];刘佳从图书馆服务、资源和环境设施等三个方面分析了开展留学生服务的重要因素,根据分析结果并结合国外经验,提出了留学生服务创新策略^[19];罗亚泓对部分国外大学图书馆的留学生延伸服务进行了分析^[20]。

第二类是特定国家或地区、特定图书馆国际学生服务情况介绍及比较,比如:托纳(Toner)通过对英国高校图书馆调研,提出提高国际学生表现和参与度的建议^[21];博尔多纳罗(Bordonaro)从欧洲视角分析了德国大学图书馆国际化服务^[14],修斯(Hughes)^[22]和萨克斯(Sackers)^[23]介绍了澳大利亚的国际学生对图书馆的满意度和偏好等;艾弗里(Avery)介绍了美国伊利诺伊大学图书馆的国际学生服务情况^[24];索尔塔尼(Soltani)对芬兰的国际和



国内学生的信息素质进行了比较^[25];杨波等对美国肯塔基大学图书馆和北京师范大学图书馆留学生信息素质教育进行对比^[26];韩迪使用 Kano-IPA 模型对中南大学留学生服务的满意度和存在问题进行分析^[27];倪峰等以南京农业大学为例,从协作的视角,剖析了留学生信息服务模式构成要素的结构关系,并提出了具体的协作优化策略^[28],等等。

第三类是关于国际用户对图书馆的认知、信息需求满意度、信息行为和用户体验等的调研和分析。恩齐沃(Nzivo)和陈传夫以武汉大学为例,探讨国际学生对中国高校图书馆服务和信息资源的认知^[29];恩佐莫(Nzomo)^[30]和奥蒂克(Otike)^[31]分别调查了美国肯特州立大学、匈牙利高校国际学生关于新冠肺炎对图书馆服务影响的认知以及信息需求的满足程度;付雅明(FU Yaming)以伦敦大学学院中国留学生为研究对象,分析数字时代国际用户的信息行为和用户体验^[32],等等。

上述相关研究为大学图书馆国际化服务研究奠定了良好基础,但现有研究主要聚焦于传统模式下跨境交流的国际学生信息服务、文化交流等,鲜有对国际教师与学者科研服务的研究,更没有触达数智化带来的变革。数智赋能的高等教育国际化模式的变迁促使大学图书馆重新审视和把握国际化服务的战略,创新服务模式和手段,以适应数智时代高等教育的国际化发展,提高大学的竞争力,是为本研究的现实意义。

3 大学图书馆国际化服务实践举措

大学图书馆天然具有国际化的特征^[2],纵观世界范围内的一流大学图书馆,虽然其文化、特色不同,但都以前瞻远见的视野、开放包容的心态,主动参与到大学发展的国际化潮流中,在全球范围内促进信息资源以及服务观念、服务方式的跨国融合,通过国际化战略在最大程度上提升图书馆影响力、竞争力及话语权。如哈佛大学图书馆明确提出,通过与世界各地图书馆的合作,将巨大的馆藏汇聚起来,支持新知识的创造和共享。牛津大学图书馆体系所含的 100 多家图书馆为本校学生、学者以及国际研究社区提供广泛的图书馆服务等。国际化服务能力已成为衡量大学图书馆办馆水平的重要指标。

3.1 夯实国际化服务基础

大学图书馆国际化服务的开展离不开图书馆的

内部国际化,即图书馆资源、人才、技术等要素的国际化。

(1) 资源建设方面。大学图书馆,尤其研究型大学图书馆一贯重视文献信息资源体系的国际化,通过购买、捐赠、交换等多途径搜集多语种文献,引进多语种数字资源,形成具有文化包容性的文献保障体系,以支持跨国研究或国际化合作。比如,哈佛大学图书馆馆藏总量超过 2000 万册,涵盖全球 450 多种语言,外文文献(非英语)占比约为 30%—40%,尤其在东亚、中东和欧洲研究领域,特定语种文献比例较高^[33]。

(2) 馆员国际化方面。图书馆致力于培养具有国际化视野和多元业务能力的馆员。以北京大学(以下简称北大)图书馆为例,早在 20 世纪 90 年代末,北大图书馆就为编目业务骨干制定了面向国际前沿的专题主攻方向,覆盖了从著录规则、分类标引、主题标引到规范控制的各个方面。数年之后,这种专题研究成效得以显现,图书馆形成了一支由老中青三代人组成的引领编目国际化的人才梯队^[34]。近年来,北大图书馆提出“价值引领、馆员为先”理念,从 2018 年开始,着力加强基于创新力标准的馆员队伍现代化建设,全方位、多途径为馆员的发展提供平台,取得了显著成效。在北大图书馆馆员培养体系中,国际化服务能力是重要培养方向,通过“请进来”和“走出去”两种形式,促进馆员参与到国际图书馆事务中。为了培养具有国际竞争力的青年馆员,北大图书馆于 2024 年制定了《青年馆员国际研修计划》,从政策、经费等方面为青年馆员的成长提供支撑。

(3) 技术平台方面。要具有国际化适配度,首先要遵循国际标准,涉及元数据、主题标引、规范控制等方面,其次平台要支持多语言,具有互操作性等。1998 年,北大图书馆和美国 SIRSI 公司签署了购买 Unicorn 图书馆集成系统的协议,掀起了学术图书馆购买国外图书馆系统的热潮。INNOPAC、HORIZON 等图书馆集成系统相继被引进,对我国图书馆自动化和国际化进程产生了深刻影响。

3.2 多措并举开展国际化服务

3.2.1 拓宽国际文献获取路径

早期,大学图书馆的国际文献提供服务主要限于印刷型文献。20 世纪 90 年代开始,大学图书馆开始使用光盘数据库,为用户提供国际文献检索,比



如,北大图书馆在90年代开始引进ABI/INFORM(1987—)、EconLit(1969—)、SCI、SSCI、INSPEC等文摘索引数据库,光盘数据库的引进,大大提升了学术研究的效率^[34]。1998年,《科学》杂志中国服务器在北大图书馆开通,《工程索引》(Engineering Index, Ei)数据库由清华大学图书馆牵头引进,自此,我国引进国外数字资源的帷幕正式拉开,国内用户可以方便快捷利用国际前沿的成果。同时,随着Internet发展,基于网络的国际互借服务得以实现。1996年8月,北大图书馆与匹兹堡大学建立文献传递合作关系,首次使用文献传递服务软件Ariel实现中美文献传递服务。自此,开启我国大学图书馆网络化国际互借业务,各大学图书馆与国外的文献传递机构,比如大英图书馆文献供应中心(BLDSC)、美国OCLC、德国SUBITO等纷纷建立业务合作,为高校师生利用国际文献提供了便利。

3.2.2 构建基于联盟的资源与服务共享体系

为解决大学图书馆单一保障模式的弊端,中国高等教育文献保障系统(CALIS)项目启动,CALIS开启了我国大学图书馆参与全球资源共建共享的序章。一方面,CALIS与世界上重要的图书情报机构、联盟等建立合作关系,开展书目数据和文献共享服务;另一方面,CALIS为海外图书馆提供中文书目数据共享服务,用户可通过CALIS开发的CNMARC与MARC21转换平台下载数据,截至2024年9月30日,海外用户下载书目数据1452357条次。在规范控制方面,2003年,CALIS管理中心与国家图书馆、香港特别行政区大学图书馆长联席会(JULAC)联合发起成立中文名称规范联合协调委员会,后又吸纳台湾汉学研究中心、澳门大学图书馆、澳门科技大学图书馆、澳门特别行政区政府文化局公共图书馆管理厅加入,现有成员单位7家。协调委员会以“协调规划、标准兼容、联合建设、资源共享”为宗旨,有效推动了中国内地、港澳台地区图书馆的书目规范工作,在与国际名称规范接轨的前提下,促进各地区标准兼容,实现中文名称规范数据共建共享。迄今已召开了19次会议。截至2024年9月30日,7家成员单位共建的“中文名称规范数据库联合检索系统”数据总量已达2334330条,是全球最大的中文名称规范数据库。目前,CALIS已实现从印本资源到数字资源再到数据、设备、软件、人员、知识的多层次共享,国内外用户通过“e得”平台即

可下载电子全文,申请文献传递、馆际借书、单篇订购(PPV)、电子书租借等多种服务,还可利用专业馆员提供的代查代检服务获取所需文献。

为推动我国高校哲学社会科学繁荣发展,提升国家人文社会科学研究国际化水平,2004年,中国高校人文社会科学文献中心(CASHL)项目启动。经过20年建设,CASHL已成为我国人文社会科学领域最高水平、最全面和可持续的外文人文社会科学文献资源中心。此外,大学数字图书馆国际合作计划(CADAL)经过两期建设(2001—2012),积累了250多万册数字化图书,CALIS与CADAL共同构成我国高等教育数字化图书馆的框架。图书馆联盟资源服务共享体系大大提升了我国高校外文文献资源的保障率。

3.2.3 精心服务国际学生

国际学生流动是高等教育国际化的重要衡量指标之一,中国是亚洲吸引国际学生最多的国家,来华国际学生生源多样化,其需求也呈现出差异性。大学图书馆通过问卷调查、用户座谈等形式,积极了解用户需求,通过设立国际学生服务馆员、编制英文版图书馆利用指南、开展专题讲座、开发线上信息素质游戏、开展线下读书活动、吸引国际学生参与图书馆管理等多种形式,让国际学生尽快熟悉图书馆的环境、资源和服务,帮助其顺利完成学习和科研。以北大为例,北大秉持“以开放促一流,与世界共发展”理念,坚持“开放办学”,根据2023年12月统计,北大有来自亚洲、欧洲、非洲、美洲和大洋洲等100多个国家和地区的学生3039人,其中学历国际学生大概有2423人^[35],涵盖了广泛的国际背景和文化多样性。这些国际学生由北大国际合作部留学生办公室、对外汉语教育学院、燕京学堂、南南合作与发展学院联合管理。为帮助国际学生尽快适应北大的学习生活,北大图书馆针对国际学生制作了各种宣传材料;举办国际学生迎新活动;嵌入课程,开展专场讲座,助力国际学生利用图书馆资源开展学习和科研活动。另外,吸引国际学生参加图书馆的管理与活动,比如北大图书馆每年举办的品牌活动“未名读者之星”评选都有国际学生参加。同时,图书馆在国际学生集中住宿的地方设立分馆,图书馆与国际合作部联合开展国际文化节活动,通过线上线下对图书馆的资源和服务进行宣传,邀请部分国际学生代表体验图书馆美育系列活动,并将活动视频、采访素



材等资料整理后在各级融媒体平台发布,起到了良好的效果。

3.2.4 全力支撑国际协同科技创新

科技创新是一个全球化的过程,高校作为科技创新的策源地,始终积极参与国际科技合作,深入参与全球科技创新治理,携手构建全球科技共同体。以北大为例,顺应国家发展形势、契合国家发展战略需求,北大不断开拓国际交流新范式,推进国际协同科技创新,构建国际学术共同体,打造一流国际智识高地。自“十三五”(2016年)以来,北大获批的政府间国际科技创新合作项目涵盖了美国、日本、瑞士等十几个国家,相继开展了高水平、实质性的国际科技合作^[36];目前北大与世界60多个国家和地区的384所高校和研究机构建立了交流合作关系,其中,与80余所世界知名大学与研究机构建立深度战略合作伙伴关系,并建有联合实验室,比如北大环境科学与工程学院与剑桥大学、美国大气海洋局等建立区域污染控制国际合作联合实验室;北大与白俄罗斯国立大学联合建立“中白基础科学研究中心”等等,图书馆全力保障这些国际协同创新机构的信息需求,并融入科研项目,提供科研态势分析、专利情报分析、学科影响力分析等,助力北大科研参与国际接轨(International Compatibility),到具有国际竞争力(Global Competitiveness),再奔向国际领先(Global Leadership)赛程。

3.2.5 强劲助力全球卓越人才培养

站在全球的角度和国家发展的高度,培养具有国际视野的卓越人才是一流大学的使命和担当。目前,北大与加州大学伯克利分校、柏林自由大学等海外高校开展了82个常规校际学生交流项目;与耶鲁大学、密歇根大学、欧盟等大学及国际组织签订协议,为学生提供23个假期项目和实习项目。在学生社团中,还活跃着20多个与国际交流和探讨国际问题相关的学生团体。这些项目不但可引领北大学子走向世界,还可加强与各国青年的人文交流、增进文化认同和理解,增强跨文化理解力、开拓全球视野。以光华管理学院为例,截至2023年5月底,学院已与世界36个国家和地区的134所世界知名商学院建立了合作关系,为各个学位项目的学生提供了丰富的海外学习和交流机会。针对海外访问的学生,图书馆通过与学校计算中心合作,通过技术认证,确保他们在海外能合法安全地利用北大的文献资源,

并根据用户需求,与出访机构图书馆沟通,确保学生在海外也能利用当地的图书馆资源。

3.2.6 着力推进文化交流与国际传播

随着新媒体技术的发展,图书馆的文化传播手段不断推陈出新。以北大图书馆为例,在东楼重启、纪念建馆120周年等重大活动节点,通过举办国际文化周、双语直播等线上线下系列活动,让世界了解中国文化和北大图书馆。此外,依托北大海外传播融媒体平台进行宣传,以新媒体助力文化出海,构筑国际传播新优势。北大海外网络传播力在全国高校位居前列。图书馆借助学校的海外传播融媒体平台,推出了双语直播、Vlog、宣传片、深度报道等系列活动,其中“探秘图书馆|A Wonderful Day At The Library”直播活动在中国日报网、中国网、凤凰网等20家主流媒体平台同步转播,收效良好。

在文化国际传播过程中,首要挑战是文化差异,中国文化中的传统价值观、哲学思想和叙事方式与西方文化差异显著,可能会导致西方受众理解困难。因此,要在综合考虑受众认知度、文化共情度的前提下将信息资源、服务等图书馆特色内容整合为具有趣味性和特色的产品,传播给国际用户。此外,图书馆作为大学的文化地标,承担学校国际交流重任。比如,北大图书馆多次接受外国元首、政要的来访。1998年6月,时任美国总统克林顿向北大图书馆赠书,并参加在图书馆东门广场举办的赠书仪式。另外,在北大图书馆体系中,阿卜杜勒·阿齐兹国王公共图书馆北大分馆不但为用户提供了丰富的阿拉伯语文献资源,还促进了中国和沙特、中华文化和阿拉伯文化的交流互鉴。

4 大学图书馆国际化服务存在的问题、挑战与对策

4.1 存在的问题与挑战

4.1.1 服务视野不宽,跟不上高等教育国际化的步伐

数智技术在高等教育中的渗透和新冠疫情的倒逼,推动了高等教育及其国际化发展的转型与范式革命。以ChatGPT、DeepSeek等为代表的大模型,打破了知识自由流动的物理与经济障碍,在知识价值、教学组织与伦理责任方面直接影响了高等教育国际化活动的开展,引发人们对跨境国际化、在地国际化与虚拟国际化路径的反思^[37]。高等教育国际化已经进入融合发展阶段,而图书馆的服务还主要面向传统的跨境国际用户,仍聚焦于国际学生服务,



对在地和虚拟国际化情境下的用户服务关注不够,国际化服务水平远跟不上大学国际化的步伐。

4.1.2 服务顶层设计和统筹管理力度不够

目前,大学图书馆的国际化服务大多是自发式开展,缺乏规划性、系统性和连续性,也谈不上统筹管理。根据维特(Witt)的调研^[6],绝大部分大学图书馆没有在它们的使命中提及国际化,只有44%的大学图书馆(具有博士学位授予权的大学图书馆有56%)在它们的战略规划中提及了国际化;2%的图书馆声称有专门的委员会或任务小组聚焦国际化议题。调研还发现,在行政管理方面,关于国际化活动的领导结构相当松散,要么有“多个”领导负责,要么没有专人或特定部门负责。同样,国内大学图书馆的使命与战略规划中也鲜有关于国际化的专门条款。

4.1.3 服务对象单一,覆盖面不全

目前,大学图书馆的国际化服务通常聚焦于国际学生,对外籍教师、专家学者关注不多,其覆盖面远远不够。以北大为例,近年来,在“双一流”建设和教育对外开放等国家战略支持下,北大外籍专家聘请工作呈现出规模大、层次高、渠道广的格局。学校每年聘请长、短期外籍教师约1000人次,来自60多个国家和地区,分布在学校50多个院系^[38]。但他们对图书馆的利用率不高,2024年在北大图书馆系统注册的长期外籍教师232人,入馆人数39人,累计入馆473人次,借阅量698册。外籍教师在提升学校学科建设、师资队伍、人才培养、科学研究、社会服务等方面发挥了显著作用,不容忽视。此外,图书馆国际化服务对象还应该包括派到海外学习或完成项目的学生,更应包括来自全球的教学、科研用户。服务对象和范围不清晰,主要是由于相关政策和制度不够健全所致。

4.1.4 沟通不充分,缺乏高效协同机制

来自世界各地,带着各自独特的文化背景、价值观和生活方式的用户因为项目不同往往归属不同部门管理,比如北大国际合作部留学生办公室负责学位留学生的学籍管理,院系负责学生的日常学习与研究工作;对外汉语教育学院负责全校国际学生的语言学习,本身不招收本科留学生,会根据专业招收研究生留学生;燕京学堂只招收硕士研究生;南南合作与发展学院只招收硕士和博士研究生。在多部门管理、没有高效协同机制的背景下,图书馆国际学生

服务相对分散,国际用户参与图书馆活动很大程度上取决于所在管理部门的主动性,比如:燕京学堂和南南合作与发展学院会调研国际用户需求,联系图书馆举办专场讲座,但其他院系的国际用户就是个人摸索利用图书馆,由于不同国家的图书馆知识组织体系有差异,加上语言沟通和学习方式等差异,国际用户利用图书馆往往存在着障碍,导致他们很少主动走进图书馆,图书馆的利用率也相对较低。

4.1.5 缺乏具有数智化思维、国际化视野的综合性人才

大学图书馆国际化服务,本质上是人的问题。一直以来,大学图书馆人力资源建设主要考虑岗位的匹配性、学科的互补性、年龄的层次性、馆员的融合性、运行的效率性、考核的科学性以及团队的发展性,等等,这些因素主要是针对图书馆的基础业务构建的,对于服务本土用户是积极有效的。但这种设置缺少国际化的考量和远景观测,也基本未考虑数智化对图书馆和用户带来的颠覆性变革,导致数智人才和国际化人才的短缺。

4.1.6 可访问的国际资源有限,数字资源共享面临挑战

国内大学图书馆的印本资源馆藏量普遍偏低,与世界一流大学图书馆相去甚远。美国大学图书馆中,馆藏量超过1000万的图书馆有15个,常春藤联盟院校中,平均每个院校图书馆的藏书量约为937万册^[39],国内超过1000万册藏量的大学图书馆屈指可数,而且大部分图书馆的外文文献藏量都偏低。在北大图书馆馆藏中,外文文献资源占比约30%,涉及240多个语种,以英语、日语、俄语、德语、法语和阿拉伯语最多,但这些文献主要聚焦本校的重点学科,跨学科、新型学科以及冷门学科的外文资源相对不足;随着数字化转型,外文数字资源迅猛增长,在一定程度上可以快速弥补国际文献资源的短缺,但是数字资源也面临着知识产权和数字借阅的困境。

4.1.7 面临用户隐私、数据保护和知识产权等法律挑战

在国际化服务进程中,数据跨境流动变得常见。跨国界传输和存储数据,不可避免会引发数据泄露和网络攻击。另外,在复制和分发,如电子书、音乐和视频等数字内容时,必然会涉及到数字著作权和数字版权的保护。同时,大学图书馆在推动中华文



化“出海”过程中,会遭遇一些文化冲突和偏见,比如饱含家国情怀、集体主义的文艺作品,在西方个人主义文化背景下,可能难以被广泛认同;图书馆用户画像和个性化推送服务可能会被用户认为侵犯隐私等。检视与探寻数智赋能的图书馆国际化服务面临的现实风险及消解对策,是大学图书馆面临的新课题。

4.2 国际化服务推进策略

4.2.1 树立国际化服务大视野

以历史视角深刻认识高等教育国际化模式的演进:从早期零星自发的国际化到跨境国际化,再到在地国际化和虚拟国际化。不同范式之间的演变并非替代关系,而是交叉重叠的,跨境国际化强调数智技术的应用;在地国际化的显著特征之一就是重视数智技术的利用,利用数智技术提供线上课程,使学生足不出户即可享受国际资源。

适应高等教育国际化模式的变迁,大学图书馆国际化服务也要充分考虑不同情境下的用户服务,对跨境用户,包括来华国际用户、海外分校用户、到海外学习和访问的本校用户等,可通过现场或在线方式提供服务;对在地国际化和虚拟国际化情境下的用户,要充分利用数智技术,通过视频会议、微课、慕课等在线方式让更多的用户能跨越时间和空间限制,享受图书馆的资源和服务。

大学图书馆在国际化服务过程中要处理好国际化和主体性的关系,扎根中国大地办图书馆和全球视野是一体两面,国际化服务能够更好地支撑主体性,不断提高图书馆的学术影响力、社会影响力和全球辐射力,但坚持中国特色是根本遵循。

4.2.2 加强国际化服务顶层设计,完善制度保障

学校是图书馆国际化政策顶层设计的关键主体,要将图书馆的国际化发展置于大学国际化的大背景下审视,兼具宽广的世界眼光和长远的历史眼光。首先,学校要明确图书馆在学校国际化发展中的作用,给予政策支持并统筹规划图书馆国际化服务的经费、资源配置。其次,图书馆要制定国际化服务的战略目标和服务方案,明确服务内容、服务模式、服务制度等,确保国际化服务的前瞻性、系统性和可持续性。在战略规划指引下,在相关制度保障下,对国际化服务进行整体布局,可设立国际化服务专门小组,负责制定并实施国际化服务战略。

4.2.3 加强部门间的协同联动,提升国际化服务效能

大学国际化,依靠和服务师生是主线,全校联动是关键。图书馆要做好国际化服务,必须与学校相关管理部门协同,深入了解学校国际化发展整体战略和实施路径,通过问卷调查、座谈会、在线交流、带班馆员咨询、用户行为数据分析等多途径了解用户的普适性和个性化需求,鼓励用户积极参与图书馆的资源建设和服务,比如个性化推荐、志愿者服务、朋辈讲座等,让他们尽快熟悉图书馆的资源和服务,同时,通过科研管理部门了解学校的国际科研协同创新项目,深入项目,做好科研信息支撑服务。

4.2.4 加强馆员国际化素养与数智素养的融合培养

在国际化服务过程中,人才是不可或缺的力量。国际化人才的培养和引进对于打造高水平的国际化服务具有重要意义。国际化人才通常要具备扎实的语言能力与广阔的国际视野、完整系统的专业知识体系、敏捷的创新思维与分析解决问题能力、深厚的家国情怀、坚定的文化自信和较强的跨文化沟通能力。

图书馆可通过“引进来”和“走出去”模式培养国际化人才。但由于跨境交流成本高、受众小,基于数智技术的在地或虚拟培训方式逐步成为人才培养的新方式。图书馆通过线上讲座、会议、论坛、联合展览、联合调查、合作研究等途径提升馆员的业务能力和国际沟通素养。此外,图书馆馆员也要加强数智技术培训,提升 AI 素养,以适应数智赋能的国际化服务需求。

4.2.5 数智赋能国际科研协同创新服务

图书馆要积极关注国际化院系以及全校的科研国际协同团队或学术共同体,深入了解他们的需求,为他们提供文献检索、情报咨询、数据分析、学术成果出版、AI 素养提升等多元化学科服务,助推产学研深度融合。同时,要大力夯实数字基础设施和数据资源体系“两大基础”,加快推进数智技术在科研领域的广泛应用,助力全球学术研究的互联互通、优质学术资源的开放共享,促进全球科技创新治理,更好增进人类福祉。

4.2.6 构建国际化大资源体系

信息资源是学术创新的基石,大学图书馆除立足学科采购资源外,还要注重国际化项目和国际用



户的需求,要以世界的、长远的眼光构建信息资源体系,尤其要注重小语种资源建设。小语种一般是指除联合国通用语种(汉语、英语、法语、俄语、西班牙语、阿拉伯语)之外的所有语种。要创新资源采购模式,基于网络思维建设信息资源,除采购文献外,可以通过馆际互借与文献传递、开放获取、共享馆藏等多途径及时获取文献,建设便利馆藏(Facilitated Collection)体系,基于资源即服务(Collection as Service, CaaS)模式构建国际化大资源体系,保障全球学者的信息需求。

4.2.7 增强法治意识,护航国际化服务

图书馆开展国际化服务,首先要培养法治意识和法治素养,掌握数智时代关于数据安全、隐私保护和知识产权等领域的相关法律法规;其次,要加强数据安全,建立严格的数据管理制度,确保数据的存储、传输和使用都符合安全标准。同时,加强国际合作与交流,通过分享经验和最佳实践,共同构建一个安全、可信、有序的国际化服务环境。

5 结语

数智化重塑了大学图书馆国际化服务理念,扩大了国际化服务的覆盖范围,真正推动了师生、学者间的多维互动和跨文化交流,一个突破具身限制、跨越物理空间、超越时间局限的大学图书馆国际化服务生态体系正在形成。但是我们也要看到数智技术带来的数据安全与伦理风险等,有效防范与应对风险是大学图书馆国际化服务中始终要关注的一环。

一言以蔽之,大学图书馆国际化服务既没有一个统一的框架,也没有一个适用于所有大学图书馆的固定模式,需要理念创新、战略创新、内容创新、机制创新、路径创新,多措并举,才能打造兼容并蓄的资源服务模式、开放包容的人才培养模式、文化交流模式和协同创新模式,才能开创数智赋能的大学图书馆国际化服务的新未来。

参考文献

- 1 陈惠,周玉波. 图书馆国际化趋势下的外语人才建设[J]. 大学图书馆学报,2019,37(4):25-29.
- 2 Lombard E. The Internationalization of the academic library [M]. London:Routledge,2022.
- 3 胡俊荣,王玉波. 国际化——我国大学图书馆发展的必由之路[J]. 现代情报,2006(4):2-4.
- 4 胡俊荣,聂建霞. 图书馆国际化的内涵、动因及对我国的启示[J].

- 图书与情报,2006(4):6-9.
- 5 胡俊荣. 论图书馆国际化[J]. 中国图书馆学报,2003,29(3):25-28.
- 6 Witt S W, Kutner L, Cooper L. Mapping academic library contributions to campus internationalization[J]. College & Research Libraries,2015,76(5):587-608.
- 7 Cooper L, Kutner L, Witt S W. Assessing library internationalization efforts and impacts: tools and strategies [C]//Creating Sustainable Community: The Proceedings of the ACRL 2015 Conference. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2015: 49-54.
- 8 李娜娜,孙静怡,高星星. 英国伦敦大学亚非学院图书馆文献资源国际化建设经验及启示[J]. 图书馆学研究,2022(6):88-95.
- 9 黄琴玲,李丽,郑燕华,等. 面向国际化院系的嵌入式学科服务创新实践与特色——以上海交通大学图书馆机械动力学科服务为例[J]. 图书情报工作,2012,56(21):67-71,96.
- 10 Davis K D. Global evolution: a chronological annotated bibliography of international students in U. S. academic libraries (2007)[EB/OL]. [2025-01-08]. www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/globalevolution.pdf.
- 11 Click A B, Wiley C W, Houlihan M. The internationalization of the academic library: a systematic review of 25 years of literature on international students[J]. College & Research Libraries, 2017,78(3):328-358.
- 12 Jackson P A, Sullivan P. International students and academic libraries: initiatives for success [M]. Chicago: Association of College and Research Libraries,2011.
- 13 Green H. Libraries across land and sea: academic library services on international branch campuses[J]. College & Research Libraries,2013,74(1):9-23.
- 14 Bordonaro K. Internationalization in German academic libraries: moving beyond north American perspectives[J]. portal: Libraries and the Academy,2015,15(4):677-697.
- 15 林婧. 近十年国内大学图书馆留学生信息服务研究综述[J]. 晋图学刊,2022(5):70-79.
- 16 王倩. 中国大学图书馆服务留学生现状、困境与对策[J]. 河南图书馆学刊,2017,37(6):75-76,85.
- 17 杨波,刘兰,全卫敏. 我国高校图书馆留学生服务现状及问题研究——基于“985工程”高校图书馆网站的调查研究[J]. 图书馆学研究,2015(19):48-52.
- 18 Huang Q. Recent advances of information literacy education for international students in Chinese academic libraries [J]. The Journal of Academic Librarianship, 2022, 48(2):102497.
- 19 刘佳. 大学图书馆留学生服务重要性评价调研与服务创新策略研究[J]. 图书馆工作与研究,2013(6):100-103.
- 20 罗亚泓. 国外大学图书馆留学生延伸服务及思考[J]. 图书情报工作,2017,61(7):68-74.



- 21 Toner J. The role of the university library in supporting international students; a survey of practices across UK university[J]. *Journal of Library Administration*, 2019(59): 812-829.
- 22 Hughes H. International students' experiences of university libraries and librarians[J]. *Australian Academic & Research Libraries*, 2010, 41(2): 77-89.
- 23 Sackers N, Secomb B, Hulett H. How well do you know your clients?: international students' preferences for learning about library services[J]. *Australian Academic & Research Libraries*, 2008, 39(1): 38-55.
- 24 Avery S, Feist K. Growing your instruction as the world becomes smaller: international students and the academic library [EB/OL]. [2024-12-29]. <https://commons.emich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1004&context=loexconf2016>.
- 25 Soltani S, Nikou S. An assessment of academic library services: international and domestic students perspectives [J]. *Library Management*, 2020, 41(8/9): 631-653.
- 26 杨波, 张玲, 李晓娟. 高校图书馆留学生信息素质教育的理论与实践研究——以北京师范大学和美国肯塔基大学为分析对象[J]. *图书情报导刊*, 2016, 1(3): 100-103.
- 27 韩迪. 基于 Kano-IPA 模型的 C 高校来华留学生服务问题研究[D]. 长沙: 中南大学, 2023.
- 28 倪峰, 童云娟, 朱锁玲, 等. 协作视角下留学生信息服务的优化策略——以南京农业大学为例 [J]. *中国农业教育*, 2015(2): 73-76, 92.
- 29 Nzivo C N, Chen C. International students' perception of library services and information resources in Chinese academic libraries [J]. *The Journal of Academic Librarianship*, 2013, 39(2): 129-137.
- 30 Nzomo P. The impact of COVID-19 on the use of library resources and services by international students; a case study[J]. *Journal of Library Administration*, 2023, 63(5): 722-740.
- 31 Otiike F, Bouaamri A, Barát Á H. Perception of international students on the role of university library during COVID-19 lockdown in Hungary[J]. *Library Management*, 2022, 43(5): 334-352.
- 32 Fu Y, Lomas E, Inskip C, et al. Understanding international users' library experience in the digital age-joining the behavioral and experiential aspects[J]. *Journal of Documentation*, 2023, 79(3): 608-634.
- 33 Harvard Library. Widener Library [EB/OL]. [2025-01-01]. <https://library.harvard.edu/libraries/widener>.
- 34 沈正华. 用初心铭记岁月——我与北大图书馆一起成长 [EL/ON]. [2024-12-23]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1696545916674487044&wfr=spider&for=pc>.
- 35 北京大学信息公开网. 北大 2023 年基本数据 [EB/OL]. [2025-01-02]. <https://xxgk.pku.edu.cn/docs/20240926095326837963.pdf>.
- 36 北京大学科学研究部. 北大组织召开重点研发计划国际科技创新合作重点专项申报动员会 [EB/OL]. [2025-01-03]. <https://www.research.pku.edu.cn/bdkyjz/1377103.htm>.
- 37 段世飞. 高等教育国际化数字变革的国际经验与本土行动 [J]. *贵州师范大学学报(社会科学版)*, 2024(4): 107-118.
- 38 北京大学国际学者在线服务平台. 外专风采 [EB/OL]. [2024-12-22]. <https://www.oir.pku.edu.cn/gjxzzxfwpt/index.htm>.
- 39 程焕文, 刘佳亲. 挑战与回应: 中国高校图书馆的发展方向 [J]. *中国图书馆学报*, 2020, 46(4): 39-59.

作者贡献说明:

陈建龙: 提出选题, 设计研究思路与框架; 论文撰写与修改

刘素清: 论文撰写与修改

姚晓霞: 资料提供与论文修改

作者单位: 北京大学图书馆, 北京, 100871

收稿日期: 2025 年 1 月 10 日

修回日期: 2025 年 1 月 18 日

(责任编辑: 关志英)

Navigating the Internationalized Services of Academic Libraries in the Age of Digital Intelligence

CHEN Jianlong LIU Suqing YAO Xiaoxia

Abstract: The internationalization of higher education has accelerated the globalization of academic libraries. In recent years, fueled by advancements in digital intelligence (DI) technologies, the internationalization level and service capabilities of academic libraries have been continuously enhanced, presenting a new landscape characterized by diversity, openness, innovation, and integration. However, the double-edged nature of DI technology has also brought risks to the library's international services, including privacy concerns, data security vulnerabilities, and ethical-legal dilemmas, etc. These issues necessitate urgent exploration of DI-empowered international services in academic libraries.



The paper analyzes the connotation of the internationalization of academic libraries, defining it as “the process of integrating transnational and cross-cultural perspectives into the core functions of academic libraries, such as supporting teaching, research, and service to the community”. This encompasses two interconnected dimensions: on the one hand, absorbing global best practices in library management philosophies, resources, and technologies to optimize domestic library development (a “bringing in” approach); on the other hand, leveraging domestic resources and expertise to serve international users and gain global recognition (a “reaching out” approach). The international service of academic libraries is an integrated process of “bringing in” global resources and “reaching out” to the wider world.

The internationalization of academic libraries manifests in two interdependent dimensions: internal internationalization and external internationalization. Internal internationalization refers to the internationalization of the library’s operational models, mission, policies, as well as resources, technologies, and staff, which is a unique, department-level internationalization. External internationalization is how it supports its university, and sometimes the surrounding community, in terms of their internationalizations.

A review of existing literature reveals that current research predominantly focuses on traditional cross-border services such as information services for international student, with scant attention to research services for global faculty/scholars or the disruptive impacts of digital intelligence. This gap highlights the practical significance of studying digital intelligence-enhanced international services.

To summarize experiences and identify issues, the paper synthesizes practical initiatives for international services: expanding global scholarly resource accessibility; establishing consortium-based resource sharing systems; providing tailored services for international students; supporting global scientific collaboration; fostering world-class talent development; and promoting cultural exchange and international communication.

It further examines existing challenges: constrained service vision lagging behind higher education globalization; inadequate strategic planning and systemic coordination; limited service coverage; insufficient interdepartmental collaboration; scarcity of professionals with digital thinking and international vision; restricted international resource accessibility along with digital sharing barriers; and legal complexities involving privacy, data protection, and intellectual property.

To address these issues, strategic recommendations are proposed: developing global service perspectives; strengthening top-level design with institutional guarantees; enhancing cross-departmental collaboration efficiency; cultivating librarians’ global awareness and DI literacy; leveraging DI for international research collaboration; constructing comprehensive global resource ecosystems; and strengthening legal awareness to safeguard global service excellence. These strategies aim to provide actionable insights for advancing international services in academic libraries, ultimately supporting the global advancement of higher education institutions.

Keywords: Academic Libraries; Internationalized Services; Digital Intelligence