

Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis

Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia 17 (2019)

ISSN 2081-1861

DOI 10.24917/20811861.17.29

Zuzanna Wiorogórska

Uniwersytet Warszawski

ORCID 0000-0003-1015-2000

Oczekiwania zagranicznych studentów względem polskich bibliotek. Na przykładzie studentów z Wietnamu

Wprowadzenie

Od kilku lat na polskich uczelniach można zaobserwować zwiększającą się liczbę studentów zagranicznych. Oprócz studentów z Unii Europejskiej, przyjeżdżających na krótkoterminowe pobyty w ramach programu Erasmus, oraz z krajów za wschodnią granicą Polski, coraz większą grupę stanowią studenci z Azji (głównie Południowo-Wschodniej)¹, wybierający kilkuletnie studia magisterskie lub doktoranckie.

Dla studentów azjatyckich studia w Europie stanowią spore wyzwanie z powodu dużych różnic w programach studiów, ale przede wszystkim z powodów językowych i kulturowych. Jak biblioteki akademickie mogą wesprzeć tę grupę swoich użytkowników? Jakie są oczekiwania zagranicznych studentów wobec uniwersyteckich księżnic?

W pierwszej części artykułu przedstawiono piśmiennictwo (głównie anglosaskie), dotyczące studentów azjatyckich na uczelniach wyższych w kontekście korzystania przez nich z oferty usług informacyjno-bibliotecznych, omówiono także polską literaturę dotyczącą studentów zagranicznych w bibliotekach. Natomiast zasadnicza część artykułu prezentuje częściowe wyniki własnych badań kompetencji, zachowań i potrzeb informacyjnych studentów wietnamskich, magistrantów i doktorantów na Uniwersytecie Warszawskim (UW).

Studenci azjatyccy na uczelniach wyższych – piśmiennictwo anglosaskie

W Stanach Zjednoczonych zagadnieniem deficytów kompetencji informacyjnych studentów azjatyckich zaczęto zajmować się dość wcześnie, bo w połowie lat 60. XX w. (Lewis, 1969). Już wtedy zauważono, że rosnąca grupa tych studentów na amerykańskich uczelniach stawia przed bibliotekami nowe wyzwania edukacyjne. Jednakże w tamtym czasie nawet w Stanach Zjednoczonych badania użytkowników informacji nie były tak popularne jak obecnie, a edukacja informacyjna utożsamiana

1 W artykule używam dalej terminu 'studenci azjatyccy', wzorując się na angielskim *Asian students*, które tradycyjnie w literaturze anglosaskiej znaczeniowo obejmuje studentów z obszaru Chin (także Hong Kongu i Tajwanu) oraz innych krajów Azji Południowo-Wschodniej, objętej niegdyś wpływami chińskimi (Korea, Singapur, Wietnam). W literaturze anglosaskiej można znaleźć także terminy *Sinic civilization* oraz *Confucian civilization* (por. np. Li & He, 2010), odnoszące się ww. obszarów geograficznych.

była ze szkoleniem bibliotecznym. Dlatego ograniczano się raczej do nakreślenia problemów (nie przywiązując aż tak dużej wagi do poprawności politycznej jak czyni się to dziś, więc analizy i wnioski zawarte w tych artykułach bywają, z dzisiejszej perspektywy, zaskakujące i zabawne) oraz do opracowania rekomendacji, niż do wypracowania rozwiązania systemowego, w postaci popularnych w naszych czasach wytycznych (ang. *guidelines*) czy ram programowych (ang. *framework*).

W XXI w. sytuacja wygląda inaczej. Po pierwsze – dogłębnie uzasadniono potrzebę przeprowadzania badań na wyodrębnionej spośród całej grupy studentów zagranicznych podgrupie studentów azjatyckich, tłumacząc to różnicami kulturowymi i odmiennymi od zachodnich tradycjami i nawykami edukacyjnymi. Po drugie – za drogę do sukcesu w efektywnej komunikacji na linii biblioteka-student uznano pogłębioną wiedzę na temat odmiennej kultury. Warto przytoczyć tu badania prowadzone w Stanach Zjednoczonych (Zhang, 2006), Kanadzie (Ishimura, 2013; Ishimura et al., 2007; Liu & Winn, 2009) i Nowej Zelandii (Mu, 2007). Część z nich była poświęcona m.in. oczekiwaniom studentów w stosunku do biblioteki uczelni zagranicznej, czyli tematyce także moich badań, omówionych w dalszej części artykułu. Należy podkreślić, że wspólnym mianownikiem zarówno wspomnianych tutaj badań zagranicznych, jak i moich, jest przekonanie, iż to właśnie biblioteki muszą zrozumieć kulturę przyjeżdżających do nich z Azji studentów i dostosować swoją ofertę oraz komunikację do ich potrzeb, a nie odwrotnie. W końcu biblioteka to uczelniana jednostka wspierająca proces dydaktyczny. Aby wspierać go efektywnie, należy wykorzystać wszystkie możliwości i spersonalizować usługi.

Studenci zagraniczni w polskich bibliotekach akademickich

W polskich badaniach dotychczas nie zajmowano się studentami azjatyckimi. Co nie oznacza, że temat zagranicznych studentów został zupełnie pominięty, natomiast trzeba podkreślić, że do obecnej chwili właściwie jedynie biblioteki uczelni medycznych zdają się zauważać problem i starają się przeprowadzać badania mające na celu badanie potrzeb i satysfakcji tej grupy użytkowników. Już w 2012 r., podczas poznańskiej XXX Jubileuszowej Konferencji Problemowej Bibliotek Medycznych: *Otwarta biblioteka – otwarta nauka*, zaprezentowano wyniki ankiet przeprowadzonych w Bibliotece Głównej Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego w Szczecinie (Taterczyńska, Rogowska, & Klimko, 2012). Kolejne były: Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie (Baran & Bikowska, 2014), Warszawski Uniwersytet Medyczny (Trojanowska, 2014) oraz Gdański Uniwersytet Medyczny (Chalińska & Rybka, 2015), gdzie przeprowadzono badania ankietowe wśród studentów tzw. English Division. Stały się one inspiracją do kolejnego etapu badań. Tym razem były to badania wielośrodkowe studentów obcokrajowców, w których wzięły udział biblioteki uczelni medycznych z Gdańska, Katowic, Poznania, Warszawy, Białegostoku, Bydgoszczy, Olsztyna, Wrocławia, Szczecina, Łodzi i Lublina. Badania przeprowadzono na terenie bibliotek oraz innych jednostek uczelni (Krzyżelewska-Kowalewska & Milewska, 2016). Ankieta obejmowała 19 pytań, próba badawcza to 443 respondentów, najwięcej (n=60) z Gdańska, Olsztyna i Warszawy. Pytania dotyczące tego jak często respondenci odwiedzają bibliotekę i ile spędzają w niej czasu interesowały mnie mniej. Moją uwagę przyciągnęła natomiast wysoka (82% ankietowanych)

liczba respondentów, którzy przyznali, że w bibliotece uczą się głównie z własnych materiałów oraz fakt, że tylko 15% respondentów zadeklarowało przeglądanie zasobów elektronicznych biblioteki, a 11% poszukiwanie materiałów w dostępnych w bibliotece bazach danych. Przyczyn niekorzystania z oferowanych przez bibliotekę zasobów upatrywano w: a) preferowaniu uczenia się z wykorzystaniem własnych materiałów, w których można robić notatki – taką odpowiedź zaznaczyło aż 53% badanych; b) braku odpowiednich kompetencji bibliotecznych. Po 17% badanych przyznało, że nie byli obeznani z zasobami biblioteki i uważali, że potrzebne im materiały nie były w niej dostępne. 8% nie wiedziało, gdzie ich szukać, a 10% respondentów miało problem nawet z zamawianiem książek. Badanie pokazało także, że 30% respondentów w ogóle nie korzystało z angielskiej wersji strony WWW swojej biblioteki. Jeśli chodzi o biblioteczną ofertę edukacyjną, 20% badanych zadeklarowało, że w ich bibliotekach takowej brak. Co, według prowadzących badania, nie było prawdą, ale potwierdziło tezę z moich badań, zarówno studentów (doktorantów) polskich i francuskich (Wiorogórska, 2014), jak i studentów wietnamskich (w Wietnamie i w Polsce) (Wiorogórska, 2018; 2019) – brak świadomości oferty bibliotecznej jest jedną z podstawowych barier w kształtowaniu kompetencji informacyjnych, a brak efektywnej promocji tej oferty – poważnym problemem bibliotek akademickich.

Przywołane wyniki tych dużych badań opublikowano dwa lata temu. Wydaje się, że od tego czasu sytuacja się zmienia, biblioteki akademickie coraz aktywniej dostosowują swoją ofertę do potrzeb studentów zagranicznych. W przypadku uczelni niemedycznych – nie tylko do studentów krótkoterminowych, przebywających w ramach programu Erasmus, ale przede wszystkim do tych, którzy w Polsce zdecydowali się na kilkuletnie studia, magisterskie lub doktoranckie. Trudno oszacować efekty tych działań, gdyż na razie nie ma żadnych publikacji sprawozdawczych, ale zapewne to tylko kwestia czasu, ponieważ temat jest ważny, liczba studentów rośnie², a biblioteki, chcąc podkreślić swoją rolę w działaniach podnoszących umiędzynarodowienie uczelni, będą potrzebowały badań użytkowników i twardych danych.

Studenci wietnamscy na Uniwersytecie Warszawskim

Badanie zostało zainspirowane moim kilkumiesięcznym pobytem badawczym na Uniwersytecie w Danang w 2017 r., gdzie badałam studentów wietnamskich w ich naturalnym środowisku edukacyjnym (Wiorogórska, 2018). Tam zaobserwowałam, jak duże są różnice w tzw. wschodnim i zachodnim podejściu do edukacji i w jak wysokim stopniu kontekst kulturowy wpływa na metody dydaktyki i style uczenia się. Mogłam też ocenić stopień kompetencji informacyjnych wietnamskich studentów, z których część decyduje się na kontynuowanie edukacji zagranicą, coraz częściej w Europie. Wiedząc, że także na UW studiują Wietnamczycy, postanowiłam po

2 Dla przykładu: na Uniwersytecie Warszawskim w 2018 r. wśród doktorantów 287 osoby stanowili cudzoziemcy, wśród studentów lic./mgr. – 2812 (dane ze Sprawozdania Rektora UW z Działalności Uczelni w 2018 r.); na Uniwersytecie Jagiellońskim w 2018 r. wśród doktorantów 127 osób stanowili cudzoziemcy (dane ze Sprawozdania Rocznego Rektora UJ za 2018 r.).

powrocie do Polski kontynuować badania ich kompetencji informacyjnych, ale osadzić je w europejskim (ściślej – polskim) kontekście edukacyjno-kulturowym.

Jako że grupa respondentów nie była liczna (N=17), uznałam, że najważniejsza będzie metoda jakościowa. Narzędziem do zbierania danych był pogłębiony wywiad standaryzowany (Patton, 2002), prowadzony w języku angielskim, trwający nie dłużej niż 1.5 godziny. W kwietniu 2018 r. przeprowadziłam wywiady z 9 magistrantami i 8 doktorantami studiującymi w roku akademickim 2017/2018 na UW i reprezentującymi różne dyscypliny nauki³. Największa grupa reprezentowała ekonomię i biznes (n=5), nauki polityczne (n=3) oraz biofizykę (n=2). Pojedynczy respondenci reprezentowali bibliotekoznawstwo, biologię, fizykę, geografę, pedagogikę, psychologię oraz prawo. Respondenci byli dobierani metodą kuli śnieżnej, co w przypadku przedstawicieli kultury kolektywistycznej okazało się skuteczne. Dane zebrane podczas wywiadów były kodowane ręcznie, z wykorzystaniem elementów teorii ugruntowanej (Glaser & Strauss, 2009).

Obszerne wyniki badań zaprezentowałam podczas Europejskiej Konferencji Edukacji Informacyjnej (European Conference on Information Literacy – ECIL) we wrześniu 2018 r., zostaną one opublikowane niebawem (Wiorogórska, 2019).

W niniejszym artykule skupiam się na zaprezentowaniu pozytywnych i negatywnych stron korzystania z bibliotek (uczelnianych, publicznych i Biblioteki Narodowej, gdyż te trzy rodzaje zostały przywołane w badaniach) wskazanych przez respondentów oraz na sugestiach studentów, dotyczących lepszego dostosowania usług bibliotecznych i informacyjnych do ich potrzeb. Aby lepiej zrozumieć dyskusję nad wynikami badań, należy najpierw, chociaż pokrótce, zarysować południowo-wschodnioazjatyckie tło kulturowe, mające, co zostało napisane już wcześniej, niebagatelny wpływ także na procesy edukacyjne.

Wietnam to kraj z kręgu tzw. cywilizacji konfucjańskiej. W kontekście szkolnictwa, także wyższego, oznacza to niepodważalny autorytet moralny i intelektualny nauczyciela, silną hierarchię, naśladowanie postaw nauczyciela, społeczny zakaz kwestionowania jego wypowiedzi, nakaz okazywania mu bezwarunkowego szacunku. Proces edukacji w Wietnamie jest jednokierunkowy, co w praktyce oznacza brak właściwie jakiegokolwiek dyskusji i całkowite podporządkowanie nauczycielom, a co za tym idzie, bezkrytyczne akceptowanie ich nauk i wykorzystywanych źródeł. Edukacja jest skoncentrowana zasadniczo na pamięciowym opanowywaniu przeładowanego teorią materiału i nieustannym przygotowaniu do kolejnych egzaminów (He et al., 2010; Li et al., 2010). Zatem style nauczania i style uczenia się wietnamskich studentów są zupełnie inne od tzw. zachodnich, bardziej zindywidualizowanych, a na uczelniach wyższych nastawionych wprost na krytyczne myślenie, polemikę i argumentowanie swojej opinii na forum publicznym, podczas zajęć. Studenci wietnamscy, wyjeżdżający studiować zagranicę nie są zupełnie na to przygotowani i na początku bardzo trudno jest im zaadaptować się do nowej sytuacji, publicznie zabierać głos czy przedstawiać opinię odrębną od nauczyciela. Nie mówiąc już o krytycznej ocenie informacji, czyli o jednym z filarów edukacji informacyjnej, zwłaszcza w świetle ogłoszonej kilka miesięcy temu nowej definicji *information literacy* autorstwa Brytyjskiego Stowarzyszenia Bibliotek i Specjalistów Informacji (CILIP – The Chartered Institute of Library and Information Professionals), gdzie

3 Wg Klasyfikacji Dziedzin Nauki i Techniki OECD.

krytyczne myślenie i wyważone sądy na temat wyszukanej informacji wymienione są jako niezbędne⁴. Uczenie się także wygląda inaczej. Wśród moich respondentów często powtarzała się opinia, że w Wietnamie uczyli się wyłącznie pod kątem zaliczeń i egzaminów, z bardzo dokładnie określonego zakresu materiału. Zaś w Polsce uczą się dla siebie i sami muszą wyszukiwać dodatkowe materiały, aby swoją wiedzę pogłębiać, ponieważ polscy wykładowcy jedynie nakreślają temat, przedstawiając najważniejsze zagadnienia i oczekując, że studenci zgłębią je samodzielnie, analizując krytycznie, na podstawie dodatkowej literatury. Ta różnica w stylu uczenia się miała także przełożenie na czas spędzany na zajęciach. Warto dodać, że w Wietnamie zajęcia na uczelni (a także w szkole) odbywają się od poniedziałku do piątku, średnio od godz. 7 do godz. 17, z tradycyjną przerwą obiadowo-wypoczynkową około południa. Zatem studenci całe dni przebywają na zajęciach, *de facto* nauczycielskich wykładach. W Polsce zajęć jest dużo mniej, ale pozostały czas powinien być przeznaczony na indywidualną naukę. Dlatego tak ważnym miejscem na uczelni dla Wietnamczyków studiujących w Polsce jest biblioteka, ponieważ to w niej spędzają dużo czasu, ucząc się.

Moi respondenci studiowali w stolicy, więc, poza Biblioteką Uniwersytecką w Warszawie (BUW) i bibliotekami wydziałowymi UW, byli też czytelnikami Biblioteki Narodowej (BN) oraz kilku warszawskich bibliotek publicznych (głównie – na ul. Koszykowej) lub dzielnicowych. Wszyscy podkreślali w wywiadach bardzo dobrą infrastrukturę tych miejsc, dającą komfort i motywację do cichej nauki. W przypadku sieci bibliotecznej UW doceniali także szeroki wybór baz pełnotekstowych, chociaż od razu należy zaznaczyć, że wiedzieli o nich tylko doktoranci, a i to dlatego, że zostali poinformowani i zachęcani do wykonywania w nich kwerend przez polskich kolegów z roku. Całościowo warszawskie biblioteki były postrzegane bardzo pozytywnie, szczególnie w porównaniu z bibliotekami z macierzystych, wietnamskich uczelni respondentów.

To pozytywny, ogólny wniosek. Natomiast jednym z pobocznych celów moich badań (dotyczących – przypomnę – kompetencji informacyjnych studentów wietnamskich) było uzyskanie pogłębionej, bardziej szczegółowej informacji na temat korzystania nie tylko z przestrzeni, lecz także z usług bibliotecznych. W tym celu przygotowałam serię otwartych pytań dotyczących: a) zbiorów udostępnianych w bibliotekach, b) oferty szkoleniowej, c) kontaktów z bibliotekarzami.

Zbiory udostępniane w bibliotekach. Wspomniani już doktoranci (n=8) jednoznacznie zachwalali ogromny wybór zasobów elektronicznych, niezbędnych w ich pracy naukowej. Warto w tym miejscu zaznaczyć, że w Wietnamie tylko kilka bibliotek akademickich oferuje dostęp do baz danych typu ProQuest czy Ebsco, chociaż sytuacja ta powoli ulega zmianie. Natomiast magistranci żalili się na niewystarczającą liczbę anglojęzycznych publikacji, głównie książek. Faktem jest, że w polskich bibliotekach większość kolekcji jest w języku polskim, jednak jednocześnie wciąż rozrastają się kolekcje książek elektronicznych, a te są głównie publikowane w języku angielskim. Respondenci nie mieli świadomości, że biblioteki UW oferują kilkanaście tysięcy tytułów e-booków. Na pewno jednym z powodów takiego stanu rzeczy było dominujące wśród studentów wietnamskich przyzwyczajenie do korzystania

4 Org. *Information literacy is the ability to think critically and make balanced judgements about any information we find and use* (CILIP, 2018).

z publikacji drukowanych. O innych przyczynach piszę w kolejnym punkcie. W dostępie do szukanych materiałów na pewno nie pomaga biblioteczny katalog. Co z tego, że można przestawić jego interfejs na język angielski, skoro na końcu i tak dostanie się po polsku informację o lokalizacji danej pozycji, a może to być na przykład „Naucz. Kol. Jęz. Fran.”⁵. Za mało informacji w prostym, jasnym angielskim to powtarzająca się uwaga respondentów względem drukowanych materiałów informacyjnych biblioteki oraz zapisów w katalogu. Oczywiście w przypadku wątpliwości, respondenci mogą zapytać dyżurujących bibliotekarzy, ale z tym wiąże się dwa kolejne zagadnienia: przełamanie bariery przyznania się do niewiedzy – w tradycji konfucjańskiej bardzo dba się o swoją reputację i o to, by nie „stracić twarzy”, oraz poziom komunikacji w języku angielskim na linii student – bibliotekarz, o czym napiszę dalej.

Oferta szkoleniowa. Czy raczej jej brak. Żaden z respondentów nie został skierowany przez swój wydział na szkolenie z zakresu edukacji informacyjnej, a sam/-a nie wiedział, że takie istnieje, ponieważ (co wykazały także przytoczone wcześniej badania zagranicznych studentów uczelni i kierunków medycznych) studenci raczej nie zaglądną na stronę biblioteki w poszukiwaniu informacji innych niż link do katalogu. Z brakiem systemowego rozwiązania dotyczącego oferty edukacyjnej dla studentów zagranicznych łączy się także brak odpowiedniego, aktywnego promowania zasobów przydatnych dla tej grupy użytkowników, czyli zwłaszcza elektronicznych książek i czasopism. Dodatkowo w przypadku studentów wietnamskich wpływ ma tło kulturowe – to nie są użytkownicy roszczeniowi, którzy będą zawsze dopytywali się o to, ze znalezieniem czego samodzielnie sobie nie radzą. Nie będą też otwarcie żalić się na niedostatki czy rzekome braki w kolekcjach. Dlatego biblioteka musi sama wyjść do nich z ofertą i pokazać, jak efektywnie wyszukiwać potrzebne informacje i materiały.

Kontakty z bibliotekarzami. Jak podkreśliłam wcześniej, bibliotekarze odbierani są bardzo pozytywnie, jako osoby chętne do pomocy i życzliwie nastawione do zagranicznych studentów. Natomiast często sygnalizowanym przez respondentów problemem był niski poziom znajomości języka angielskiego. Jeżeli dodać, że jest to język obcy dla obu stron procesu komunikacji, to sprawa staje się bardziej skomplikowana, gdyż w takiej sytuacji dobrze jest, jeśli przynajmniej jedna strona zna go biegle. Niewystarczająca znajomość angielskiego przez bibliotekarzy dostarcza wielu kłopotów, gdyż w przypadku niezrozumienia przez studenta żargonu bibliotecznego, trudno znaleźć słownictwo zastępcze, aby w prostszy sposób wytłumaczyć informacyjne zawiłości. Co więcej, najprawdopodobniej bibliotekarz nigdy nie dostanie od wietnamskiego studenta komunikatu zwrotnego o takowym niezrozumieniu, ponieważ kultura hierarchiczna tego zabrania (bibliotekarz, w dodatku osoba starsza od studenta, jest utożsamiany z nauczycielem). Po raz kolejny więc student może zostać sam ze swoją niewiedzą, dlatego raz jeszcze podkreślam wagę proaktywnej postawy wobec tej grupy użytkowników bibliotek.

5 Biblioteka Nauczycielskiego Kolegium Języka Francuskiego UW. Jedna z tzw. bibliotek współkatalogujących, więc opisy bibliograficzne jej zbiorów i ich lokalizacja dostępne są we wspólnym katalogu bibliotek UW.

Wnioski z badań i rekomendacje dla polskich bibliotek akademickich

Jakie zatem wnioski nasuwają się z tego niewielkiego badania jakościowego dość specyficznej, bo dopiero od niedawna istniejącej na polskich uczelniach (aczkolwiek szybko rosnącej) grupy użytkowników bibliotek?

Po pierwsze – językowa komunikacja międzykulturowa. Bibliotekarze powinni osiągnąć poziom biegłości językowej pozwalający nie tylko na swobodne komunikaty, ale także nabyć umiejętności w literaturze językoznawczo-kognitywnej określania mianem „efektywnego słuchania” (ang. *effective listening skills*, por. np. Amsberry, 2009).

Po drugie – świadomość kulturowa. Z socjologiczno-kulturowego punktu widzenia do efektywnej komunikacji międzykulturowej niezbędna jest także świadomość kulturowa (ang. *cultural awareness*) czy umiejętność kontekstowania – właściwego odczytywania zachowań użytkowników pochodzących z systemu wysokiego kontekstu (tu: Wietnam) przez bibliotekarzy z kraju, w którym system stopniowo schodzi coraz niżej na skali kontekstu kulturowego (tu: Polska), zaproponowanej przez Edwarda Halla (Hall, 2001). Przełomowe dzieło Halla, które na stałe weszło do kanonu lektur antropologicznych, opublikowano w 1976 r., czyli na długo zanim popularne stało się używanie słowa *literacy* w odniesieniu do niezbędnych w danym obszarze kompetencji. Jest to o tyle istotne, że akurat w kontekście bibliotecznym i w przypadku tej konkretnej grupy użytkowników z Azji Południowo-Wschodniej, odpowiedniejszym terminem niż hallowskie kontekstowanie wydaje się, zaproponowana przez Harry’ego Irwina (1996), *Asia literacy* – czyli świadomość różnic kulturowych i umiejętność efektywnej, pełnej zrozumienia komunikacji z tą grupą.

Po trzecie – szkolenia międzykulturowe. W środowisku biznesu, zwłaszcza w międzynarodowych korporacjach, nie jest to rzecz nowa, a potrzeba takich szkoleń jest przede wszystkim powodowana prewencją i wiąże się głównie z faktem, że zespoły składają się z przedstawicieli różnych kultur. W przypadku polskich bibliotek chodzi bardziej o działanie jednokierunkowe: podwyższenie świadomości międzykulturowej bibliotekarzy, zapobieżenie ewentualnym nieporozumieniom na tle kulturowym czy zapewnienie poprawnej interakcji na linii bibliotekarz – użytkownik. Działania takie mają w efekcie podnieść efektywność świadczonych usług, a także wzmocnić wizerunek biblioteki jako miejsca spotkań międzykulturowych. Zasadność takiego typu szkoleń dla naszej grupy zawodowej zauważano (fakt, że w Stanach Zjednoczonych) już kilka lat temu (por. Qayyum, 2012).

Po czwarte – oferta dedykowanych szkoleń, skierowanych właśnie do tej specyficznej grupy – studentów azjatyckich. Oprócz edukacji informacyjnej *per se*, podkreślającej krytyczną ocenę źródeł, prawa autorskie, właściwe cytowanie źródeł, biblioteka może rozważyć także szkolenia z akademickiego pisania, skierowane właśnie do studentów zagranicznych, zwłaszcza tych spoza kręgu europejskiego. Nie wynieśli oni takich umiejętności ze swoich macierzystych uczelni, a pisanie w języku angielskim stanowi dla nich dodatkową barierę.

Jestem przekonana, że studenci azjatyccy nie powinni być utożsamiani ze studentami z tzw. kultur Zachodu. Przyjeżdżają oni studiować do Polski wyposażeni w dużo uboższe kompetencje informacyjne i nieświadomi wielu aspektów pracy z zasobami informacyjnymi. Grupa studentów wietnamskich jest, póki co, względnie niewielka, ale, w ramach umiędzynarodowiania polskich uczelni, będzie rosła.

Ponadto w Polsce coraz większa jest liczba studentów chińskich. Ci ostatni pochodzą z podobnego kręgu kulturowego i także zostali wychowani w tradycji konfucjańskiej. To jest część wspólna większości studentów z Azji, dlatego tak ważna jest wspomniana wcześniej świadomość kulturowa pracowników polskich uczelni wyższych.

Bibliografia

- Amsberry D., *Using effective listening skills with international patrons*, „Reference Services Review” 2009, 37(1), 10–19.
- Baran S., Bikowska K., *Umiędzynarodowienie biblioteki – badania satysfakcji studentów medycyny English Division Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie*. „Forum Bibliotek Medycznych” 2014, 7(2), s. 239–251.
- Chalińska A., Rybka E., *Studenci zagraniczni widziani oczami studentów i bibliotekarzy Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego – próba odnalezienia recepty na pozytywną zmianę*. „Forum Bibliotek Medycznych” 2015, 8(2), s. 40–65.
- CILIP, *CILIP Definition of Information Literacy 2018*. <https://infolit.org.uk/ILdefinitionCILIP2018.pdf> [dostęp: 09.09.2018].
- Glaser B. G., Strauss A. L., *Odkrywanie teorii ugruntowanej. Strategie badania jakościowego*. Kraków 2009.
- Hall E. T., *Poza kulturę*. Warszawa 2001.
- He M. F., Lee J. C.-K., Wang J., Canh L. Van Chew P., So K., Sung M.-C. (2010). *Learners and Learning in Sinic Societies* [w:] *Handbook of Asian Education. A Cultural Perspective*, red. Y. Zhao, J. Lei, G. Li, M. F. He, K. Okano, N. Megahed, H. Ramanathan, New York 2010.
- Irwin H., *Communicating with Asia. Understanding people and customs*, St. Leonards 1996.
- Ishimura Y., *Information Behavior and Japanese Students: How Can an Understanding of the Research Process Lead to Better Information Literacy?* „Public Services Quarterly” 2013, (9), s. 20–33.
- Ishimura Y., Howard V., Moukdad H., *Information literacy in academic libraries: assessment of Japanese students’ needs for successful assignment completion in two Halifax universities*, „The Canadian Journal of Information and Library Science” 2007, 31(1), s. 1–26.
- Krzyżelewska-Kowalewska A., Milewska A., *Need my help? – studenci English Division w bibliotekach polskich uczelni medycznych*. „Forum Bibliotek Medycznych” 2016, 8(2), s. 11–39.
- Lewis M. G., *Library Orientation for Asian College Students*. „College & Research Libraries” 1969, 30(3), s. 267–272.
- Li G., He M. F., *A Cultural Overview of Education in Sinic Civilization*, [w:] *Handbook of Asian Education. A Cultural Perspective*, red. Y. Zhao, J. Lei, G. Li, M. F. He, K. Okano, N. Megahed, H. Ramanathan, New York 2010.
- Li G., He M. F., Tsou W., Hong W. P., Curdt-Christiansen X., Huong P. L. (2010). *Teachers and Teaching in Sinic Education*, [w:] *Handbook of Asian Education. A Cultural Perspective*, red. Y. Zhao, J. Lei, G. Li, M. F. He, K. Okano, N. Megahed, H. Ramanathan, New York 2010.
- Liu G., Winn D., *Chinese Graduate Students and the Canadian Academic Library: A User Study at the University of Windsor*, „The Journal of Academic Librarianship” 2009, 35(6), s. 565–573.
- Mu C., *Marketing academic library resources and information services to international students from Asia*, „Reference Services Review” 2007, 35(4), s. 571–583.
- Patton M. Q., *Qualitative research and evaluation methods*, Thousand Oaks 2002.

- Qayyum M. A., *Designing and Intercultural Training Framework for Information Professionals*. „Reference & User Services Quarterly” 2012, 51(3), s. 226–230.
- Taterczyńska, M., Rogowska, E., Klimko, R., *Otwarcie na wielokulturowość – studenci obcojęzyczni w Bibliotece Głównej Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego w Szczecinie*, „Forum Bibliotek Medycznych” 2012, 5(1), s. 362–373.
- Trojanowska A., *Bariery informacyjne obcokrajowców w dostępie do informacji naukowej na przykładzie Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego*, „Forum Bibliotek Medycznych” 2014, 7(2), s. 252–268.
- Wiorogórska Z., *Information Literacy and Doctoral Students in France and Poland. A Comparative Study*. „Zagadnienia Informacji Naukowej” 2014, 52(1), s. 52–66.
- Wiorogórska Z. (2018). *Information Literacy of Undergraduate Vietnamese Students Viewed from the Perspective of Cultural Context*, [w:] *IFLA WLIC 2018 – Kuala Lumpur, Malaysia – Transform Libraries, Transform Societies . In Session 116 – Library Theory and Research with Information Literacy*, <http://library.ifla.org/2153/> [dostęp: 9.09.2018].
- Wiorogórska Z. *Information Problems Encountered by Asian Students at the European Universities. A Case of Poland*, [w:] *Information Literacy in Everyday Life. ECIL 2019*, red. S. Kurbanoglu, J. Boustany, S. Špiranec, E. Grassian, D. Mizrahi, Cham 2019.
- Zhang L., *Communication in academic libraries: an East Asian perspective*, „Reference Services Review” 2006, 34(1), s. 164–176.

Foreign Students' Expectations towards Polish Libraries. The Case of Vietnamese Students

Abstract

This paper presents partial results of the qualitative study conducted among Vietnamese students at the University of Warsaw. The study was about information competences and information literacy of this group as well as about their expectations towards Polish academic libraries. An in-depth structured interview was applied to collect data. Interviews were conducted in English. In the first part of the paper, I present the review of international literature on Asian students, in the context of their use of library services; I also discuss the Polish literature of this field. The core part of the paper presents the study results. The paper finishes with study findings and recommendations for academic libraries.

Key words: Libraries, foreign library users, information services, cultural differences, Vietnam