

高校图书馆留学生信息服务的调查分析

叶 翎, 马子龙, 李 华, 李 斌

摘要 以问卷调查的方式对大连医科大学留学生利用图书馆信息资源和信息服务及其对信息服务的满意度和需求进行了调研, 分析总结留学生利用图书馆资源和服务中存在的问题, 对建立和完善留学生读者信息服务模式进行探讨。

关键词 高校图书馆; 问卷调查; 留学生; 信息需求; 信息服务

中图分类号 G252.8; R-058

文献标志码 A

文章编号 1671-3982(2012)01-0013-04

Information service in academic libraries for foreign students studying in China

YE Ling, MA Zi-long, LI Hua, LI Bin

(Library of Dalian Medical University, Dalian 116044, Liaoning Province, China)

[Abstract] Use of information resources and service of library by foreign students studying in Dalian Medical University, and their satisfaction degree and information need were investigated with questionnaire. The problems they met in using information resources and service in libraries were summarized, and how to establish and perfect the information service pattern for them was discussed.

[Key words] Academic library; Questionnaire survey; Information need; Information service

1 调查的背景和意义

1.1 调查背景

随着我国综合国力的不断增强和国际学术交流合作的日益频繁, 来华深造、学习的留学生人数逐年递增。为响应“医学教育国际化”, 大连医科大学从 2004 年起招收外国留学生, 目前已有来自印度、尼泊尔、斯里兰卡、巴基斯坦、韩国、日本、加纳、英国等 72 个国家的留学生 1 300 余名。他们在学习的过程需要借阅教学参考书、汉语学习书籍和中国文化书籍, 需要查阅医学文献信息, 利用电子资源和图书馆文献传递。这些学生大多没有汉语基础, 对图法不熟悉、对图书馆规章制度不了解, 在利用图书馆的过程中面临语言交流、文化差异所造成的许多障碍和困难。作为高校的文献信息中心, 如何克服语言文化差异为留学生提供高效、优质、便捷、人性化的文献信息服务, 就成为新时期高校图书馆所面临的重要课题^[1]。

1.2 调查意义

高校图书馆留学生信息服务建设对留学生和高校自身发展都具有重要意义。首先, 由于语言文化和生活环境的差异, 留学生群体具有比一般读者群体更迫切的文献信息服务需求。高校图书馆多元化的信息服务可帮助留学生了解和融入中国文化。其次, 留学生教育对影响和推动我国高等教育体系的国际化进程具有重大意义。不同文化的融合和交流, 将营造丰富多彩的校园人文环境和学术氛围, 传播和弘扬我国的优秀传统文化。

2 调查方法及内容

采用问卷及访谈相结合的形式^[2-3], 对大连医科大学来华留学生进行调查。本次调查共发放调查问卷 670 份, 回收问卷 321 份, 其中有效问卷 309 份。共有来自 27 个国家、6 个年级、8 个不同专业的 321 名留学生参与调查, 共收集到留学生对图书馆信息服务的建议和意见 393 条。为了确保研究的准确性, 本次研究采取定量研究和定性研究相结合的方法, 旨在了解和掌握来华留学生读者群体最真实的信息资源需求和信息服务需求。

调查内容包括留学生的信息资源需求和信息

[作者单位] 大连医科大学图书馆, 辽宁 大连 116044

[作者简介] 叶 翎 (1962-), 女, 湖南长沙人, 本科, 副研究馆员, 发表论文多篇。

服务需求。对留学生信息资源需求的调查,问卷从 5 个方面设置了相关问题,包括到馆频率、访问图书馆主页频率、到馆目的、留学生常用文献形式以及常用数据库和电子期刊。对留学生信息服务的需求调查,问卷设置了 5 个方面的相关问题,包括获取日常信息的主要方式、对图书馆信息服务项目的使用情况、对图书馆信息服务的满意度以及对图书馆工作的建议和意见。

3 调查结果及分析

3.1 对图书馆信息资源和信息服务利用的调查分析

留学生的到馆频率。每天到馆的占 25.9%,每周两次的 25.6%,每周一次的 18.1%,两周一次的 6.5%,每月一次的 12.3%,从未到馆的占 11.7%。

留学生访问图书馆主页的频率。每天访问的占 4.5%,每周两次的 14.2%,每周一次的 14.2%,两周一次的 8.1%,每月一次的 18.8%,从未访问的占 40.1%。这在一定程度上说明了现阶段图书馆对留学生的信息服务水平和宣传力度有待提高。

留学生到馆目的。借还图书的占 53.4%,使用因特网的 18.1%,自习的 44.0%,查询数据库的 13.3%,参与图书馆活动的 5.5%。可以看出,大部分留学生到馆的目的是为了借还图书和自习,只有 5.5%的被调查者是为了参与图书馆活动。这一方面反映出留学生到馆的目的性较明确,另一方面反映了图书馆针对留学生开展读者活动的力度略显不足。大连医科大学图书馆虽然举办过一些读者联谊会、书签设计大赛、图书馆知识问答、书画展览和免费影视赏析等读者活动,但由于语言文化差异,来华留学生参与此类活动的不多,收效甚微。

留学生常用文献形式。利用图书馆纸质文献的占 9.1%,利用数据库和电子期刊的 17.5%,利用教科书的 32.0%,因特网资源的 70.9%,利用自己搜集的资料 22.7%。来华留学生目前最常用的文献形式为因特网资源,这同当前图书馆信息资源的

多样化发展是一致的。

留学生常用的数据库和电子期刊。利用 Access Surgery 的占 10.0%,利用 Access Medicine 的 15.5%,利用 OVID 的 1%,利用 Springer 的 2.6%,利用 Elsevier 的 3.2%,利用 WILEY 的 1.3%,利用 PubMed 的 4.2%,利用 Thieme 的 4.5%,利用 Science 的 14.6%,利用好医生医学视频的 4.7%,利用 Cell Press 的 1.3%,利用 Annual Reviews 的 3.9%,利用 Nature 的 8.7%,利用 HighWire 的 1.9%,利用 Open J-Gate 的 1.0%,都没用过的占 50%。调查数据显示,留学生对数据库和电子期刊的使用率较低,有一半的被调查者从未使用过图书馆提供的数据库和电子期刊资源,这说明图书馆的外文数字化信息资源建设工作有待加强,同时还应加强对数据库和电子期刊利用的培训。

留学生获取日常消息的主要方式。通过图书馆主页的占 26.9%,通过广播的 2.9%,通过海报的 12.3%,通过他人告知的 53.4%,通过其他方式的占 4.5%。这表明图书馆主页的利用率非常低,图书馆的英文网站建设有待深入和完善。

留学生对图书馆信息服务项目的使用情况。联机书目查询占 7.8%,打印复印占 7.8%,医学资源视频点播占 7.1%,个人研究室占 23.0%,免费电影占 5.2%,读者培训占 4.9%,电子阅览占 13.9%,网上图书馆占 12.6%,文献传递占 3.9%,在线咨询占 4.2%,图书荐购占 4.2%,多人讨论室占 6.5%,预约图书占 22.0%,都没使用过的占 32.7%。调查显示,留学生使用较多的服务项目主要是个人研究室、电子阅览、网上图书馆和预约图书,但仍有近 1/3 的被调查者从未使用过图书馆提供的各项信息服务,可见图书馆对面向留学生信息服务项目的普及和宣传工作有待加强。

3.2 对图书馆信息服务的满意度

留学生对图书馆信息服务的满意度见表 1。

表 1 留学生对图书馆信息服务的满意程度

/%

满意度	服务态度	热情程度	读者培训	开馆时间	流通规则	联机目录 查询便利 程度	专业类 书籍数量	休闲类 书籍书目	书库资料 找寻便利 程度	图书馆 网站	电子 资源 数量	电子资 源便捷 程度	图书馆 卫生 环境	图书馆 学习 环境	计算机 数量
非常不满意	4.9	6.5	13.6	7.4	8.7	12.3	11.7	11.3	7.8	10	8.7	11.7	2.9	7.1	6.8
不满意	4.2	5.2	15.2	7.4	6.8	13.3	16.8	12.9	6.1	10.7	7.4	11.7	3.2	13.9	15.2
不确定	20.4	27.5	21.4	10.4	21.4	30.1	19.4	27.2	16.8	33.7	43.7	35	8.7	11	19.4
满意	45.3	43.7	37.5	46	46.6	32	40.5	36.9	52.1	35.6	32	32.4	33.3	35.9	36.2
非常满意	25.2	17.2	12.3	28.8	16.5	12.3	11.7	11.7	17.2	10	8.1	9.4	51.8	32	22.3

问卷调查采用量表,按非常不满意(1分)、不满意(2分)、不确定(3分)、满意(4分)和非常满意(5分)让被调查者根据其经历和感受进行评价,根据各项的所选人数占总人数的比例掌握和了解留学生对图书馆现有信息服务水平的满意度。

从表 1 可以看出,一是留学生读者对图书馆的读者培训不甚满意;二是留学生普遍认为图书馆现有的专业类书籍数量和休闲类书籍书目严重不足。可见,随着大连医科大学留学生招生规模的不断扩大,图书馆现有的馆藏文献已不能满足留学生日益

增长的文献信息需求,并将影响留学生使用图书馆的积极性。三是多数留学生认为图书馆联机目录查询不够便利。这是由于图书馆的联机目录大多为中文操作界面,加上留学生对图书馆的藏书体系和图书排架方法不够熟悉,从而影响了他们对图书馆信息查询系统的使用效率。此外,我国高校图书馆馆员的英文口语水平有限,无法有效地开展对留学生的信息服务工作。

3.3 留学生对图书馆读者培训的满意度
留学生对图书馆读者培训的满意度见表 2。

表 2 留学生对图书馆读者培训的满意程度 /%

满意度	组织参观	读者培训课程	网页培训	咨询馆员	印刷读者指南	个人参观	预约培训
非常不满意	6.5	12	8.7	9.4	9.7	11	12
不满意	6.8	12.6	7.4	9.1	5.5	7.8	9.4
不确定	20.4	27.5	19.7	23.9	19.1	27.5	28.5
满意	43.7	35.6	47.2	39.2	41.7	34.6	33
非常满意	22.7	12.3	16.8	18.4	23.9	19.1	17.2

从表 2 可以看出,大部分留学生对图书馆组织的读者培训活动比较满意,少数留学生对“读者培训课程”和“预约培训”不甚满意。

我国高校图书馆同国外高校图书馆在发展水平、管理方式、分类体系、规章制度和服务内容上均存在一定差别,因此开展面向留学生的入馆教育和读者培训是十分必要的。

3.4 留学生的信息服务需求

目前,国内高校图书馆普遍缺乏对来华留学生群体信息需求方面的调查研究,因此本次问卷设计时加入了此项调查,旨在深入了解留学生群体使用图书馆过程中遇到的问题、信息需求行为特征以及文献需求,便于今后针对他们开展特定服务和提供帮助。留学生的信息服务需求见图 1。

笔者从信息资源和信息服务两方面对留学生的信息需求进行了研究,并根据每项所选人数,分析了他们对信息资源和服务的需求程度。结果显示,留学生对图书馆信息资源需求最多的为“购买更多的外文医学参考书”,对信息服务需求最多的为“提供更多座位和个人学习空间”,但对“及时更新图书馆英文主页”的需求并不高,这同留学生对图书馆英文主页的利用率较低有关。

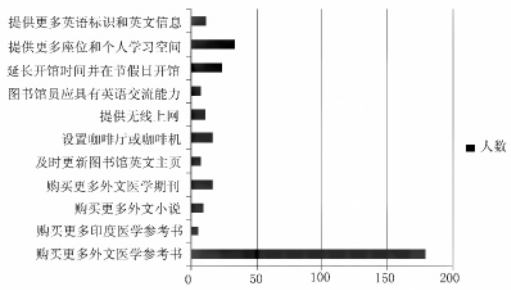


图 1 留学生的信息服务需求

4 改进留学生读者信息服务的措施

面向留学生的信息服务应建立在对其信息需求深入分析和了解的基础上,并在馆员与留学生之间的互动、交流和反馈中不断改进。

4.1 加强文献资源建设

一是有计划有重点地进行文献资源建设。要满足不同层次、不同学习目的的留学生的文献需求,充分调动他们利用图书馆的积极性,图书馆采编部应根据他们的文化背景、专业设置和培养计划,教学内容和课程体系的要求和特点,有计划有重点地采购教学参考书以及学习汉语和中国文化的书籍,补充一些课外休闲类读物等。如订购汉语水平考试 (HSK) 的相关资料、拼音类汉语读物、英汉对照读物

以及一些介绍中国民俗文化和人文地理的书籍。

二是扩大外文文献资源的馆藏量。图书馆可根据留学生的专业设置、课程安排,结合教学实际,选择常用的外文教学参考书建库,既可解决外文教学参考书因价格昂贵,购书复本少所产生的供需矛盾,又能充分提高馆藏资源的利用率,还可指导留学生利用馆际互借、文献传递等服务以弥补本馆馆藏不足。

三是开发多元化的文献形式。图书馆可在英文主页上传并及时更新一些多媒体、图像、影像类文献信息;可根据留学生的信息需求,下载网络信息资源并加以整理和组织,按专题建库;跟踪网络信息的变化,定期对数据库内容进行更新和补充,进而使外国留学生了解国内外各类数据库的特点和使用方法。

4.2 提升馆员的业务素质

图书馆员的业务能力是开展面向留学生读者信息服务的重要保障。首先,图书馆应对馆员进行外语培训,包括图书馆专业词汇和日常口语,提高不同层次图书馆员的外语交流能力,提高面向留学生的信息服务水平,从而架起与来华留学生沟通交流的桥梁。其次,图书馆通过讲座、文化展览、文献展览、与留学生共同组织活动等形式让馆员了解和掌握本校留学生所在国家的文化背景、风俗习惯和禁忌。最后,应教育馆员对来华留学生读者时刻保持积极、热情、耐心的工作态度,为在异国他乡求学的学子提供人性化的信息服务。

4.3 完善留学生的入馆培训

留学生的入馆培训是提高面向留学生读者信息服务水平的必要前提。首先,应向留学生介绍本馆的管理体系和服务体系。可通过实地参观讲解,介绍图书馆的平面功能布局、馆藏分布、排架规律、图书分类体系、借阅规章、开放时间及服务项目^[4];通过上网演示图书馆英文主页内容及使用方法,使留学生能够自主利用图书馆的 OPAC 系统、数据库资源及预约、续借等服务。其次,图书馆可组织留学生短期文献检索培训,介绍中文数据库的使用方法和功能特点,提高他们获取、利用文献信息的能力。

4.4 营造和谐温馨的图书馆环境

图书馆应根据留学生的学习特点,进行特殊的文献布局,如将汉语学习和介绍中国文化的书籍和英文图书集中在一个区域,方便他们利用。注重与留学生的沟通交流,如图书馆的各种标识均应采用中英两种文字显示,图书馆发布各种通知消息和

宣传报道时也应采用两种语言文字,使他们在图书馆感觉亲切和温馨。

4.5 编制实用的图书馆英文版网站

目前国内只有少部分高校图书馆有英文版的页面,内容多为图书馆一般情况的介绍,只是作为图书馆对外宣传的一个窗口,而没有从读者使用的角度设计,缺乏实用价值。图书馆应注重从读者角度设计英文版的图书馆网页,网页应包括图书馆对留学生的指导培训、不同语言的入馆指南。

4.6 促进留学生的文化交流活动

丰富的文化交流活动是开展面向留学生读者信息服务的重要手段。图书馆既是高校的信息资源中心,也是读者学习、交流、互动和社交的平台。高校图书馆要充分发挥职能作用,举办面向来华留学生的读者活动,如举办汉语角、介绍中国传统文化的专题讲座、中文电影展播、书画展览、中文歌曲大赛、中文诗歌朗诵大赛等活动,既可丰富留学生的课余生活,还可激发他们利用图书馆的兴趣和热情。

4.7 吸收留学生参与图书馆的工作^[5]

学生馆员参与图书馆日常工作已被大多数图书馆接受,但目前仅限于中国学生。图书馆可吸收外国留学生加入图书馆日常工作,以更多地收集他们对图书馆开展留学生信息服务方面的意见、建议和要求,为图书馆的决策提供有力参考,推动图书馆留学生服务工作的完善和发展,也能将图书馆的各项服务及管理措施通过他们传达给更多的留学生,有助于留学生读者熟悉图书馆并更好地利用图书馆资源,拉近图书馆与留学生读者间的距离。

【参考文献】

- [1] 王丽珍,韦经坤,乔翔.高校图书馆对留学生信息服务探讨[J].医学信息学杂志,2009,30(1):60-62.
- [2] 王英杰.高校留学生用户图书馆信息需求分析[J].图书馆学研究,2011(4):46-50,55.
- [3] 王维佳.高校图书馆多维度留学生信息服务探析[J].图书馆工作与研究,2011(4):93-96.
- [4] 马巍.大学图书馆对来华留学生的信息服务工作探讨[J].当代图书馆,2010(1):22-24.
- [5] 马子龙,张蕾,王馨,等.高校学生馆员参与图书馆工作的作用与管理[J].中华医学图书情报杂志,2010,19(11):33-35,38.
- [6] 黄剑.外国留学生的信息需求与服务[J].山东图书馆季刊,2005(2):37-38.

收稿日期:2011-08-08

本文编辑:刘伟