

# 加拿大高校图书馆学习支持服务研究

阎婷婷

**【摘要】**加拿大高校图书馆学习支持服务发展较成熟,通过对加拿大著名高校学习支持服务从学习政策支持、学习资源支持、信息素养与学习能力培养支持、学习空间支持四大方面的分析,借鉴其经验并结合我国国情得到以下启示:高校图书馆应将学习支持服务上升到战略层面,与校内各方建立有效持久的伙伴关系,同时深化和创新学习支持服务内容,制定相应的学习空间使用政策并配套相应服务,除此之外还要重视对学习支持服务的评估与研究。

**【关键词】**学习支持服务 加拿大 高校图书馆

**Abstract:** The learning support service of university libraries in Canada has developed quite maturely. Through the analysis of the four aspects, which are learning policy support, learning resources support, information literacy and learning ability training support and learning space support, the author draws on the experience of Canadian university Libraries and combines our national conditions to get the following enlightenment: university libraries should elevate learning support services to a strategic level, establish effective and lasting partnerships with all parties in the university, deepen and innovate the content of learning support services, formulate corresponding policies for the use of learning space and provide corresponding services, and attach importance to the evaluation and research of learning support services.

**Key words:** learning support service Canada university libraries

## 0 引言

随着信息社会的飞速发展,高校图书馆服务正走向多元化,图书馆基于自身丰富的资源开展针对不同群体的科研、教学、学习等学术支持服务。最近的一项研究显示,美国3793所高校通过以下四种方式为学生学习和成功做出贡献:在初期课程中,学生受益于图书馆的指导;使用图书馆有助于学生获得成功;与图书馆合作的学术课程和服务有助于学生的学习;信息素养教育提升了常规教育的成效<sup>[1]</sup>。由此可见,高校图书馆正适应社会发展形势,逐步将学习支持纳入到高校图书馆常规服务中。西方国家高校图书馆的学习支持服务发展较为成熟,目前,我国对于西方学习支持服务的研究主要集中在学习中心或共享空间的建设,仅有少量文章从整体上对学习支持服务进行研究:如介凤研究了国外大学图书馆的学习支持服务现状、发展与模式<sup>[2]</sup>;张诗博分析了美国高校图书馆学习支持服务基本内涵和特征<sup>[3]</sup>;朱轶婷对日本高校图书馆学习支持服务从宗旨、目标、内容、设施、人员等方面进行了调研分析<sup>[4]</sup>。目前,对国外高校图书馆学习支持服务的理论探讨和实践探索集中在美国、日本,而对于学习支持服务开展较成熟的加拿大高校图书馆的研究较少,文章对加拿大高校图书馆学习支持服务进行了系统调研并深入分析论述,期望能为我国高校图书馆学习支持服务的开展提供借鉴。

## 1 调研对象与方法

根据全球公认的泰晤士2018年度世界大学排名,选取榜单中排名前15的高校作为调研对象,调查加拿大高校图书馆学习支持服务现状,调查时间为2018年5月1日至2018年5月31日。主要采用网络调研法、内容分析法,登录各高校图书馆网站了解并分析其学习支持服务开展的现状,利用百度搜索引擎查找并分析与加拿大高校图书馆学习支持相关的参考资料。

## 2 结果分析

结果显示: 在 15 所高校图书馆中, 3 所高校图书馆在主页一级类目设有“学习支持”服务栏目, 有 6 所高校图书馆将学习支持服务项目设置在“学生服务”栏目中; 另有 6 所高校图书馆的学习支持服务置于“教学支持”和“学习共享空间”内。通过对 15 所高校的支持服务内容进行梳理归纳总结, 文章从学习政策支持、学习资源支持、信息素养与学习能力培养支持、学习空间支持四大方面进行分析。

### 2.1 学习支持政策

图书馆的战略规划是图书馆发展的行动纲领。随着社会的快速发展, 大学图书馆正在转变理念, 从战略规划层面明确提出对大学生学习支持的目标和举措。以加拿大为例, 此次调查的 15 家高校中有 12 家在图书馆网站上公开了最新的战略规划, 这些图书馆主要从以下几个方面明确了学习支持服务的定位:

#### 2.1.1 为学习提供卓越的馆藏服务

加拿大高校图书馆认为优秀的馆藏是学习的重要基础。多伦多大学在战略规划中提到“我们通过提供世界级的馆藏来促进研究和学习”。“图书馆系统是我们教师和学生的重要资源, 我们的馆藏对学习和整个研究过程都是至关重要的”<sup>[5]</sup>。西安大略大学图书馆认为“我们的馆藏丰富而好用, 应该为支持学生学习和教师教学科研提供不同形式的馆藏资源”<sup>[6]</sup>。其次, 加拿大高校图书馆认为应该在学生的学习体验中充分整合馆藏资源。英属哥伦比亚大学图书馆在“提升学生学习”的战略任务中提到“无论在现实中的课堂还是在数字教室中, 都应该更加充分整合图书馆馆藏资源”<sup>[7]</sup>; 滑铁卢大学图书馆战略计划中的学术支持服务主题之一是“在课程中整合特藏”<sup>[8]</sup>。“在学习体验中嵌入图书馆馆藏资源, 发展并整合 e-learning 战略和模式”是西安大略大学图书馆对于“如何促进 21 世纪学生信息素养”的解决方案之一。可见, 加拿大高校图书馆在战略规划高度对学习支持服务在馆藏建设方面有明确的定位, 并且在学习支持中嵌入馆藏尤其是特藏, 丰富了学生基于馆藏的学习体验。

#### 2.1.2 重视能力的培养, 促进终身学习

加拿大高校图书馆非常重视对学生信息素养和学习能力、研究能力的培养, 支持学生深度学习, 并为其投入社会做积极的准备。公开战略规划的 12 所高校图书馆中, 所有图书馆都将学生能力的培养作为战略重点。其一, 支持深度学习和学术成功。多伦多大学认为“我们将通过设计和实施嵌入式信息素养课程来提高教学与学习效果”。西蒙弗雷泽大学认为“应该在学生学习的关键点, 在课程、项目和部门层面融合图书馆的研究和学术技能指导”<sup>[9]</sup>。其二, 促进终身学习, 为成为合格公民做准备。麦克马斯特大学图书馆认为“图书馆应帮助麦克马斯特的学生培养他们一生中所需的批判性思维和研究技能”<sup>[10]</sup>。女王大学认为“如果我们帮助我们的学生培养出符合他们需要的一般和特殊技能, 这也将有助于满足社会的需要, 为他们离开女王大学就业做准备”<sup>[11]</sup>。加拿大高校图书馆将学生的信息能力、学习能力的培养作为学习支持的重中之重, 并将终身学习作为最终培养目标具有长远的战略意识。

#### 2.1.3 为学习提供良好的物理和虚拟环境支持

“图书馆是课堂之外的主要学术空间”。近些年, 随着社会的进步和信息技术的发展, 新一代学生的学习方式和学术交流模式发生了极大的变化, 加拿大高校图书馆在政策上做出了相应的调整以满足学生学习需求, 制定服务目标要求提供创新的物理和虚拟环境来促进学生的学术成功。其一, 提供个性化的物理空间。多伦多大学提出“提供安静的学习灵感空间, 以及灵活的合作空间, 以激励创新和加速新发现, 支持学生从学习需要到学术成功”。维多利亚大学认为“图书馆将在学习空间注入学习共享概念, 以加强交流和跨学科合作”<sup>[12]</sup>。其二, 创建协作共享的虚拟环境。戴尔豪斯大学认为“应该在即将到来的校园技术助学战略中扮演一个积极的角色, 鼓励在线学习工具的使用比如建立班级内外的学习社区、研究小组和学生社团”<sup>[13]</sup>, 多伦多大学认为“我们的物理和虚拟空间将激励学习和知识创新, 促进大学成为一个学习社区”。可见, 加拿大高校图书馆的空间政策为学生创造了个性化、共享、协作的学习社区环境, 以满足学生需求, 促进学生学术成功。

### 2.2 学习资源支持

图书馆资源是图书馆开展一切学术支持服务的基础, 随着教育模式的转变和用户需求的提高, 图书馆界正探索如何将学习资源深层次嵌入学生的学习体验中以及如何提供满足学生实际需求的学习资源。本文对这 15 所高校图书馆的学习资源支持服务进行了归纳总结, 主要提供课程教参服务、电子试卷服务、课程研究指南和开放教材服务(表 1)。

表1 加拿大高校图书馆学习资源支持服务

序号	高校图书馆	课程教参服务	电子试卷服务	课程研究指南	开放教材服务
1	多伦多大学图书馆	√	√	√	√
2	英属哥伦比亚大学图书馆	√		√	√
3	麦吉尔大学图书馆	√	√	√	√
4	麦克马斯特大学图书馆	√	√	√	
5	阿尔伯特大学图书馆	√			√
6	卡尔加里大学图书馆	√			√
7	渥太华大学图书馆	√			
8	滑铁卢大学图书馆	√			
9	西安大略大学图书馆	√			
10	戴尔蒙西大学图书馆	√	√	√	√
11	皇后大学图书馆	√	√	√	
12	西蒙弗雷泽大学图书馆	√		√	
13	维多利亚大学图书馆	√			√
14	约克大学图书馆	√		√	
15	曼尼托巴大学图书馆	√			√

### 2.2.1 课程教参服务

在加拿大,课程教参服务是高校图书馆的一项基本服务。经过调查,所有高校均提供这项服务,且每所高校图书馆都将这项服务置于图书馆首页显眼的位置。高校图书馆嵌入式课程服务的发展经历了由传统的课程资源服务到电子课程资源服务的转变<sup>[14]</sup>。传统课程教参服务是将课程教参作为一种资源类型嵌入书目管理系统提供方便的检索,基于 Blackboard 的电子教参服务将课程教参与教学管理、学习活动关联,将课程教参服务嵌入教学管理系统及学习管理系统中,提供无缝链接的资源服务。例如,多伦多大学图书馆利用 Blackboard 搭建课程教参服务平台,根据上传的课程提纲嵌入相应课程学习参考资源,如在线文章、网络资源、书籍扫描章节以及纸质书目等。学生可以利用课程查找工具查找特定课程参考资源,下载电子资源、获取纸质资源馆藏位置、借期等<sup>[15]</sup>。学生也可以在学习管理系统中根据课程自己定制个性化图书馆资源页面。通过与学校注册署的合作,皇后大学图书馆2017年10月3日启动了教学大纲库,收集了该校近五年内课程的教学大纲,有助于学生的课程选择和课程学习。图书馆电子课程教参服务系统 Ares 嵌入学生学习管理系统,学生既可以通过 Ares 检索所需教参资源,也可以通过基于 Moodle 和 Desire2Learn 的学习管理系统无缝获取<sup>[16]</sup>。

### 2.2.2 电子试卷服务

旧试卷是重要的学习资源之一,它有助于学生总结学过的知识并查漏补缺。“学生喜欢图书馆的电子试卷服务,它提供过去试卷的拷贝,帮助他们准备即将到来的测试”<sup>[17]</sup>。调查对象中,有5所高校利用本校机构库提供在线的电子试卷服务。皇后大学的电子试卷库项目始于1995年,为了响应学生基于网络的对于过往试卷的需求,图书馆与出版复制中心、学术中心合作,经过多方协调,解决了技术、版权和管理问题。1999年,考试委员会和学术程序委员会同意电子试卷服务项目的实施,要求只允许在校园网范围内提供试卷服务,试卷从 TIF 格式转变为 PDF 格式,以确保用户不能复制粘贴或以其它方式更改在线试卷内容,并制定了相应政策要求每年的十月底更新试卷库,试卷库滚动回溯10年<sup>[18]</sup>。麦吉尔大学的教师通过考试协调办公室授权将试卷存入试卷数据库,电子试卷目录提供 PDF 版本的试卷。目前的试卷库提供艺术、科学、工程和农业与环境科学以及教育学的历年期末试卷,学生可以根据课程代码、课程名、教师名、测试名称等查找特定试卷<sup>[19]</sup>。加拿大高校图书馆联合学校各部门提供的电子试卷服务满足了广大学生的实际学习需求,这项服务可以帮助学生顺利完成学业,受到学生的广泛好评。

### 2.2.3 课程研究指南

课程研究指南是针对课程设置的学术资源研究向导。不同于学科研究指南,课程研究指南对学生学习的帮助

更有针对性。“我们课程资源有助于学生们的学业，我们的向导将帮助学生完成学习任务，查找并管理课程读物并且准备考试”<sup>[20]</sup>。加拿大高校课程研究指南结构有两种：（1）独立存在，8家提供课程研究指南的图书馆中有7家采用此结构，特点是内容完整，自成体系，对于新手进阶引导性较好。（2）嵌套于学科研究指南下，西蒙弗雷泽大学图书馆采用此结构，将特定的课程作业指南放在学科研究指南下，特点是层次分明、结构清晰，但揭示度没有前者好。从内容来看，由于根据各课程自身特点定制，因此各课程间的指南内容差异较大，但归纳后主要有以下几个方面：（1）课程研究指南的目的。例如多伦多大学岩石学课程研究指南“旨在帮助学生导航信息工具和资源，完成课程要求，探究火成岩、沉积岩、变质岩及其半身矿床的成因和分类”<sup>[21]</sup>。（2）课程资源推荐及使用。根据课程需求按文献类型或主题推荐，如约克大学的营销概论的课程研究指南包含课程入门知识、竞争分析、工业分析等十多个主题资源使用指南<sup>[22]</sup>。（3）课程资源评价。指导利用与课程相关的资源评价体系及评价方法。如英属哥伦比亚大学的工程通信课程研究指南提供如何查找高质量文献的方法以及与该课程相关的文献评价知识<sup>[23]</sup>。（4）课程研究方法。针对课程的基于图书馆文献的研究方法。如皇后大学的细胞生物学概论课程研究指南提供阅读科技论文的方法、图书馆研究过程以及如何引用与写作等<sup>[24]</sup>。

#### 2.2.4 开放教材服务

“开放教材是在开放的著作权许可证下授权的教科书，可供学生、教师和公众自由使用。许多开放教材有纸质、电子书，或音频格式，可以免费下载”<sup>[25]</sup>。“开放的教材大多是同行评议的教材，通常可以以可修改的格式下载，允许教师进行修改，开放教科书的目标是显著降低学生的成本”<sup>[26]</sup>。调查对象中有8所大学图书馆提供开放教材服务。麦吉尔大学图书馆认为使用开放教材资源的原因有以下几点：（1）资源更易获取；（2）减少学生的费用；（3）比传统教材更具适应性和灵活性；（4）没有理由不读这本书（在该校的一项调查显示，72%的受访者承认由于费用因素没有购买教科书）<sup>[27]</sup>。麦吉尔大学和戴尔豪斯大学图书馆提供开放教材评估标准、授权与改编指南，以及通过教辅系统或学习管理系统如 Blackboard、Moodle、Desire2Learn 或者 Canvas 分发和使用的方法<sup>[28][29]</sup>。多伦多大学、阿尔伯塔大学图书馆提供初学者工具包，包含开放教材课堂利用指南、战略、实践和相关网络资源等<sup>[30][31]</sup>。可见，随着开放教育在加拿大的蓬勃发展，加拿大高校图书馆已经将开放教材服务嵌入教学和学习中，为师生提供免费、灵活、高质量的教育资源。

#### 2.3 信息素养与学习能力培养支持

多伦多大学认为“要建立和维持图书馆教学和学习的内部文化，需要强调信息素养作为图书馆的核心服务和专业发展目标”。此外，加拿大高校以“学”为中心的教育模式使得图书馆非常重视学生学习能力的培养。对调查对象开展服务的状况进行归纳，主要有以下三种形式：课程嵌入式信息素养教育、课外信息素养与学习能力培养、个人图书馆项目。

##### 2.3.1 课程嵌入式信息素养教育

课程嵌入式信息素养教育以馆员与教师合作为前提，在专业课程教学中嵌入信息素养教学，帮助学生掌握专业信息知识，并提升学生信息素养水平。麦克马斯特大学图书馆提供课程相关或者课程综合指导：为教师布置作业提供建议；教授学生课程相关的资源查找、引用、信息道德等知识；创建有助于学生查找特定课程研究内容或作业信息的图书馆资源导航等<sup>[32]</sup>。英属哥伦比亚大学图书馆为了满足学生在课程学习和研究任务中的信息需求并评估其信息素养水平，与教师共同开发了信息素养工具包，包括：开发运用5个信息素养技巧完成本课程研究任务的提示；来自本校图书馆或其他机构有助于开发学生研究技巧的课程相关资源和工具；一份信息素养作业清单，它提供给一种有效评估自己作业的方法；课程前沿研究主题的研究作业实例等<sup>[33]</sup>。加拿大高校图书馆嵌入式信息素养服务贯穿于课程学习始终，信息素养已经与课程专业知识融为一体，成为不可分割的重要组成部分和学生必须掌握的专业知识。

##### 2.3.2 课外信息素养与学习能力培养

除了课内的嵌入式信息素养教育，加拿大高校图书馆在课余举办了各种信息素养工作坊对学生进行培训，并提供在线的教程供学生们自学，将学生细分为本科生、研究生、远程教育学生，提供从入门开始的信息素养教育。除此之外，加拿大高校图书馆对学生学习能力与技巧的培养内容丰富多样，线上线下的培训有以下几个方面的内容：（1）课程学习相关技巧的传授。例如如何准备考试、阅读和做笔记的方法、课程作业解决方案等；（2）与学习相关的个人综合能力的培养。如时间管理方法、批判性思维培养、团队合作技巧等培训内容；（3）学术论文写作方法。包含学术写作入门、学科写作、论文声明、组织与语法、如何形成自己的风格以及修订、编辑和校对等；

(4) 语言能力的强化。为非英语国家的国际学生进行语言辅导,并提供相关学习资源和工具以及学习技巧指导等。加拿大高校图书馆课外素养与技巧支持使得每个读者在课堂以外可以根据自身情况各取所需,系统化培养学生信息素养和学习技能,帮助学生顺利完成学业,为进入社会做好准备。

### 2.3.3 个人图书馆项目

个人图书馆项目是为一年级新生提供的介绍并帮助获得图书馆资源、工具以及服务的项目。维多利亚大学和阿尔伯塔大学图书馆提供此服务。维多利亚大学图书馆于2014年秋推出个人图书馆项目,服务对象为所有一年级新生。馆员会在一年中定期联系学生,让学生知道图书馆可以提供助学术的帮助。学生也可以随时联系他的个人图书馆员,询问关于他的研究、论文和作业的问题。维多利亚大学图书馆的服务内容有:为学生提供图书馆政策和服务;为学生研究作业查找资料;指引学生去可以提供帮助的服务点;针对学生的新资源和项目定时提醒;当学生不知道下一步研究该如何做时从哪里开始;指引校园资源和服务<sup>[34]</sup>。阿尔伯塔大学图书馆该项目的服务对象为一年级原住民和国际学生。个人图书馆项目通过电子邮件介绍给学生。学生们会收到关于他们的个人馆员是谁以及他们的联系信息的信息。在整个学年,这些学生还将收到简短的电子邮件提示如何使用图书馆。“无论你在查找一本工程学教材还是一个乐谱或者将传统知识融入你的作业的方法,你的个人图书馆员将提供无所不能的帮助”<sup>[35]</sup>。加拿大高校图书馆个人图书馆项目为一年级新生提供了个性化的学术服务,个人图书馆员充当了新生学术领路人的角色,为学生今后学业打下良好的基础。

### 2.4 学习空间支持

加拿大高校图书馆为学生的个人或群体学习提供了专门的学习空间,并配有专门的空间使用政策,按照专业化程度可以分为普通学习空间和学习共享空间。

#### 2.4.1 普通学习空间

普通学习空间是用作学生研究、反思、发现和学习为目的的空间(mcmaster)。加拿大高校图书馆按照可接受音量从大到小分为以下几种类型:团体学习区、友好对话区、安静学习区、静默学习区。麦克马斯特大学图书馆的团体学习区适用于小组合作,有一定噪音,允许低音量的交谈;友好对话区适用于与朋友互动,最小的声音交谈,不干扰到正在学习的人;安静学习区用于安静的个人学习,允许偶尔低声交谈,手机静音;静默学习区禁止说话,用于个人集中精力解决问题或完成复杂的工作,对噪声零容忍<sup>[36]</sup>。约克大学在图书馆主页上提供学习区域的条件筛选,如研究生专用、允许饮食、提供白板、闭馆时间迟等更细节的条件供学生筛选<sup>[37]</sup>。另一方面加拿大高校图书馆对于学习空间管理专门制定了相关政策。例如西安大略大学图书馆有以下相关规定:图书馆学习区仅用于与本校大学课程或项目直接相关的学术目的,学习和饮食区域适用于小组学习和协作学习空间,预订学习区的时间限制在每天最多两个小时,房间需要提前两个星期预定,预订时间内十分钟内无人领取的房间可供他人使用,个人学习空间预定遵循先到先得原则等<sup>[38]</sup>。

#### 2.4.2 学习共享空间

学习共享空间被广泛地定义为一个中心设施,通常由学术图书馆提供支持学习的空间、技术和服务。这些学习空间可以包括小组与个人学习空间、教室、计算机池、多媒体实验室和软座位区。服务包括学生的学习、写作、图书馆研究、计算和学术建议支持、教师教学辅助以及技术和媒体支持服务等<sup>[39]</sup>。加拿大高校图书馆学习共享空间不仅提供较普通学习空间更适合协作交流的空间、更先进的技术,还提供信息素养及学习能力的协同支持服务。调查对象中有6所高校图书馆提供学习共享空间支持。学习共享空间体现的是协同和交互式学习理念,为学生提供协作、交流和同伴学习的环境,为了强化这种氛围,加拿大高校图书馆学习共享空间的一线工作人员基本为学生馆员,他们为学弟学妹们提供学习、写作、语言等方面的咨询和辅导。学生馆员的录用和培训有严格要求,比如学习与写作学生馆员的录用需要根据学生的成绩单、写作样板以及老师推荐和面试结果来决定是否录用,录用后需要接受诸如人际沟通、辅导伦理与技术、学科写作和语言结构等主题的持续不断的训练。本馆的图书馆员则提供更为深入的服务,例如为课程、小组或特定作业开发工作坊、在线教程、组织开展工作坊等<sup>[40]</sup>。由此可见,加拿大高校图书馆尽可能为学生营造出协同与交互式学习的氛围,为学生学术交流提供了理想场所。

## 3 启示

### 3.1 将学习支持服务上升到战略层面

当今世界,高校的教学模式正处在由“以教为中心”向“以学为中心”的转变中<sup>[41]</sup>。图书馆从战略高度给予学习支持服务强有力的保障是确保此服务得以落实并深化实施的关键。从此次调查来看,加拿大高校图书馆在战

略规划中从资源服务、能力培养、空间建设方面明确了学习支持服务的定位。相较于科研、教学,目前我国高校图书馆对于学生学习政策的支撑较弱。从总体上看,学习支持服务的意识不够,笔者在对985高校图书馆学习支持服务的网络调研中发现,仅有个别学校设置了学习支持服务主题或开辟了学生专区、学习空间,多数学校的学习支持服务停留在信息素养培训、新生教育以及浅层嵌入式课程教育的层面,开展学习共享空间建设的高校较少。由此,借鉴加拿大高校图书馆的经验,图书馆应以促成学生学术成功和支持终身学习为目的,分析学生的学习需求和个人成长需求;以资源与空间为基础,以贯穿于学习过程的素养与能力培养为核心服务,搭建学习支持服务框架,并将此服务纳入图书馆战略规划体系中。具体可以从以下三方面开始入手:其一,为学生提供丰富、好用、经过课程化加工的馆藏资源,在学习过程、学习平台中无缝嵌入馆藏资源;其二,从过程和技术上在课程学习中深层次嵌入信息素养教育和学术技能培养,在课外学习中细分受众提供学习能力、通用技能的培养;其三,为不同需求提供多样化学习空间,配套相应管理政策,为学习交流提供共享空间。通过将学习支持服务上升到战略层面,可以从整体上逐步提高图书馆对学习支持服务的认识,促进学习支持服务的深化开展。

### 3.2 与校内各方建立有效持久的伙伴关系

“图书馆通过与校园伙伴合作来改变学生的学习体验,为学生的学术成功做出贡献,这是西蒙弗雷泽大学建设健康校园社区的愿景之一”。加拿大高校图书馆的学习支持服务联合了校内各部门、群体的力量,是高校学习支持体系不可分割的一部分。其一,与校内其他部门联手。加拿大高校图书馆学习支持服务是高校学习支持体系的一部分,通常学习支持服务的合作对象有IT服务中心、就业中心、学生学术成功服务中心、教学中心等。其二,加拿大高校图书馆与院系教师合作无间。嵌入式信息素养教育、课程教参服务、课程网站或图书馆课程研究指南等由图书馆员和教师在深入沟通后合作完成。相较于国外,我国高校图书馆无论是课程服务还是学习共享空间服务,师生的参与度都不高。并且“在传统服务中,高校图书馆与各院系和学校其他管理部门之间的合作并不深入”<sup>[42]</sup>。国内高校应顺应当前教学模式的转变,从学校层面规划学习支持服务体系,加强校内部门间的合作。例如,图书馆与教务处、院系、技术部门合作,由教务处、院系提供排课信息和教参资源信息,图书馆整理、数字化教参资源并整合馆藏资源上传至教参系统,并在技术部协助下将教参系统、教务系统、学生学习系统无缝对接,实现嵌入式教参服务;图书馆与就业办、学工处等部门合作,共建学习共享中心,提高学生的综合能力,为学生今后走上社会就业提供终生受益的信息素养、通用技能的教育。此外,调动院系教师的积极性,保持与院系教师的长期、良好互动关系。协助教师做好教参资源收集工作、联合开发基于研究任务的课程嵌入式信息素养教育等。

### 3.3 深化和创新学习支持服务内容

加拿大高校图书馆以学生学术成功和终生学习为目的开展内容丰富的学习支持服务。一方面,从专业化程度来说,嵌入式教参服务、课程研究指南、嵌入式信息素养教育都深植于课程学习,与课程教学融为一体。从受众覆盖面来说,分众化的学习支持服务基于各类型学生的学习与素养需求。加拿大各高校图书馆将学生分成本科生、研究生、国际生、远程教育学生、一年级新生等不同群体,例如,在共享空间对本科生提供学习、写作支持,对研究生除了提供以上两种支持以外还提供科研指导服务,对国际生提供语言沟通与写作支持服务,对远程教育学生提供远程图书馆服务和网络科研工具箱,针对一年级新生有个性化定制的个人图书馆项目等。相比于加拿大,我国高校图书馆学习支持服务服务层次较浅、内容单调。可以从以下几方面入手:(1)逐步建立线上学习支持服务体系,培养学生自主学习能力。例如,与教师合作为精品课程试点开发课程研究指南或课程网站;根据不同人群制定从入门开始的进阶式信息素养教育等;(2)丰富课外培训内容提升学生综合能力。近年来,我国高校图书馆在讲座培训中逐步引入了文化讲座,丰富了学生业余生活,也提高了文化素养。如果可以增加人际沟通技巧、团队协作、自我管理方面的与学生个人发展相关的讲座、工作坊,可以为学生今后走向社会提供帮助;(3)满足基本学习需求。目前,国内高校图书馆的教参系统是图书馆向学生提供教学参考资料的主要途径,但很多由于版权的原因被限制使用其电子版本,而开放教材没有版权限制,使用灵活方便,因此可以将国外开放教材整合至图书馆教参平台并推广用于课程学习,为学生节省了开支的同时也对国内课程建设具有重要参考意义。此外,可以与院系、技术部门合作共建课程试卷库,以满足学生巩固已学的知识、复习备考的需求等。

### 3.4 学习空间需结合细致的政策与服务

加拿大高校图书馆非常重视学习空间的建设,除了完善的硬件、设施、技术等实体环境以外,更加强调政策、服务等软环境的建设。首先,对于普通学习空间,每一块特定区域都细分了噪音等级和详细解释并配有相关行为要求、权益和警告等管理制度,鼓励学生选择适合自己的区域。除了设立独立学习空间以外,加拿大高校图书馆

对阅览大厅空间也根据音量进行了精心划分并以制度约束,如被发现违反空间使用规定的用户可能被要求离开图书馆,如果拒绝离开将触发校园安全报警。我国高校图书馆的学习空间也作了相应划分,除了课题研讨室、个人研究空间等供读者预约的独立空间外,对公共阅览区的使用划分较为笼统,管理规定不够细致,可能会产生读者行为互相影响的情况。这就需要对公共阅读区域做更细致的使用规划,同时从制度上细化规定以规范制约学生馆内行为,避免互相干扰。通过合理细致的制度约束既节约了空间改造经费、合理利用了空间又培养了学生良好的行为素养。其次,学习共享空间为学生提供的是协作、交流、共享的同伴学习环境。加拿大高校图书馆学习共享空间的一线馆员为学生馆员,通过支持同伴交互和同伴指导,鼓励学生参与学习共享空间的同伴教育,使学生可以寻求学科内或跨学科的学习机会<sup>[43]</sup>。这有助于同伴协作氛围的形成。我国已建成的高校学习共享空间,绝大部分还停留在传统的服务模式,倾向于为学生提供大而全的功能空间、学习设施和学习资源服务<sup>[44]</sup>。在学习支持服务方面有所欠缺,除了增强部门间合作,根据学生学习和成长需求提供多种学习支持服务以外,可以从学生馆员融入学习共享空间服务入手,鼓励高年级学生在学有余力的情况下为学弟学妹提供帮助。图书馆招募学习共享空间的学生互助馆员,并对其进行人际沟通、教育伦理与技巧、论文写作规范等方面的专业培训,并制定定期考核制度,用同龄人思维启发学生实现同伴教育,促进协作共享氛围的形成。

### 3.5 重视对学习支持服务的评估与研究

加拿大高校重视对学习支持服务的评估和研究。加拿大高校图书馆在年度报告中包含本年度学习空间使用情况、嵌入式信息素养、学习支持讲座的举办场次等服务的定量小结以及与以往的对比;此外,部分高校在报告中定性总结了本年度学习支持服务的创新内容和针对性服务的进展。其二,加拿大高校图书馆以调查研究促进学习支持服务发展。例如皇后大学和 UBC 大学合作了一项研究:通过对学习共享空间中的学生工作人员的调研,构建学生团队的培养策略<sup>[45]</sup>。其三,加拿大学习共享空间网站为加拿大参与发展高校学习共享空间的馆员提供了交流和学习的机会。不仅定期召开学术会议,网站上还汇集了高校馆员们撰写的关于学习共享空间的研究文章,涉及学习共享空间的研究案例、教学法、项目、空间、技术等方面内容<sup>[46]</sup>。首先,基于目前我国发展缓慢的学习支持服务,应逐步开展对现有服务项目的评估:在图书馆年度报告中应对当年学习支持服务进行定量和定性总结;其二,对已有学习支持服务项目进行深入调查评估研究,同时钻研国内外先进理论和服务经验,形成调研报告或研究理论,用以改进现有服务的不足并寻找新的突破口和创新点积极付诸实践;此外,成立区域性高校学习支持服务专业组织,加强学术交流,定期召开会议并鼓励校际间科研合作,有助于形成系统的理论知识以及专业的研究氛围,也有助于高校学习支持服务的宣传普及。

## 4 结语

随着高校学习模式的转变,学习支持服务成为图书馆服务的重要方向之一,国外高校学习支持服务已经蓬勃开展,我国相关的理论和实践尚处于刚刚起步阶段。这就需要我国高校在转型阶段逐步自适应,自上而下将学习支持服务上升到战略层面;图书馆与校内各部门在学习支持服务上加强沟通与协作,建立并保持有效持久的伙伴关系;借鉴国外先进经验,深化创新学习支持服务内容;加强学习空间政策、服务软环境的建设;此外,重视对学习支持服务的评估与研究,以理论指导实践。

### 注释

- [1]曲蕴,马春. ALA 发布 2017 年美国图书馆状态报告[J]. 公共图书馆, 2017 (2): 90-98.
- [2]介凤. 基于用户学习环境的大学图书馆学习支持服务模式[J]. 现代情报, 2017 (1): 119-123.
- [3]张诗博. 美国高校图书馆大学生学习支持服务的特征及其启示[J]. 图书馆理论与实践, 2018 (1): 83-88.
- [4]朱轶婷,刘婧. 日本高校图书馆学习支持服务探析[J]. 大学图书馆学报, 2017 (3): 29-35.
- [5]Charting our Future [EB/OL]. [2018-07-16]. [https://onsearch.library.utoronto.ca/sites/default/files/strategic\\_planning/utl-strategic-plan-2013-18.pdf](https://onsearch.library.utoronto.ca/sites/default/files/strategic_planning/utl-strategic-plan-2013-18.pdf).
- [6]ENGAGE. EMPOWER. EXCEL [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://www.lib.uwo.ca/files/aboutwl/strategicplan.pdf>.
- [7]UBC Library Strategic Plan 2015-2017 [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://about.library.ubc.ca/strategic-plan/>.
- [8]Strategic Directions [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://uwaterloo.ca/library/about/what-we-stand-for/strategic-directions>.
- [9]SFU Library Strategic Plan 2017-2021 [EB/OL]. <https://www.lib.sfu.ca/system/files/26348/strategic-plan-2017-2021-compressed.pdf>.
- [10]Library Strategic Plan (2015-2020) [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://library.mcmaster.ca/about/mission-and-vision>.
- [11]Queen's University Library Strategic Priorities 2017-18 to 2019-20 [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://library.queensu.ca/sites/default/>

- files/planning%20/library\_strategic\_priorities\_2017-20.pdf.
- [12]Redefining Learning [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://www.uvic.ca/library/about/ul/strategic/learning.php>.
- [13]Dalhousie University Libraries Strategic Plan2015 - 2018 [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://cdn.dal.ca/content/dam/dalhousie/pdf/library/DalhousieLibrariesStrategicPlan.pdf>.
- [14]俞德凤. 美国大学图书馆的课程服务及其启示[J]. 图书馆论坛, 2014 (8): 121-124.
- [15]Course Reserves and Syllabus Service [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://onesearch.library.utoronto.ca/copyright/course-reserves-and-syllabus-service>.
- [16]Course Reserves for Students [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://library.queensu.ca/search/course-reserves/students> <https://library.queensu.ca/search/course-reserves/students>.
- [17]Teaching Services [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://www.mcgill.ca/library/services/teaching>.
- [18]ExamBank History [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://library.queensu.ca/search/exams-syllabi/exambank-history>.
- [19]Electronic Exams (eExams) [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://www.mcgill.ca/library/find/courses/eexams>.
- [20]Research by Course [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://library.queensu.ca/search/research-course>.
- [21]ESS222: Petrology [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://guides.library.utoronto.ca/petrology>.
- [22]ADMS 2220: Introduction to Marketing: Home [EB/OL]. [2018-07-16]. <http://researchguides.library.yorku.ca/adms2220>.
- [23]APSC 176 - Engineering Communication [EB/OL]. [2018-07-16]. <http://guides.library.ubc.ca/okapsc176>.
- [24]BIOL 123: Introduction to Cell Biology [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://guides.library.queensu.ca/biol123>.
- [25]Open Textbooks [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://studentpirgs.org/open-textbooks?id=wi>.
- [26]Open Textbook Toolkit [EB/OL]. [2018-07-16]. <http://opentext.onlinelearning.utoronto.ca/starting/>.
- [27]Open textbooks - Finding and Using [EB/OL]. [2018-07-18]. <http://libraryguides.mcgill.ca/c.php?g=627640>.
- [28]Open Textbooks - Finding and Using [EB/OL]. [2018-07-18]. <http://libraryguides.mcgill.ca/c.php?g=627640&p=4378584>.
- [29]Open textbooks [EB/OL]. [2018-07-16]. <http://dal.ca.libguides.com/c.php?g=257259&p=1717420>.
- [30]Open Textbook Toolkit [EB/OL]. [2018-07-16]. <http://opentext.onlinelearning.utoronto.ca/>.
- [31]Open Educational Resources (OERs) [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://library.ucalgary.ca/c.php?g=690048&p=4967948>.
- [32]Request Library Instruction for Your Course [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://library.mcmaster.ca/services/instruction>.
- [33]Faculty & Instructors [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://services.library.ubc.ca/user-guides/faculty-instructors/>.
- [34]Personal Librarian Program [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://www.uvic.ca/library/research/plp/index.php>.
- [35]What is the Personal Librarian Program? [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://www.library.ualberta.ca/services/personal-librarian>.
- [36]Study Zone [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://library.mcmaster.ca/spaces/study-zones>.
- [37]Places to Study [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://www.library.yorku.ca/web/ask-services/placestostudy/>.
- [38]Study Space [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://www.lib.uwo.ca/services/studyspace.html>.
- [39][46]Canadian Learning Commons Network [EB/OL]. [2018-07-16]. <http://canadianlearningcommons.ca/>.
- [40]Student Learning Commons: Learning and Writing Peers [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://www.lib.sfu.ca/about/branches-depts/slc/slc-who/slc-peer-educators/slc-peers>.
- [41]张春红, 李伶, 唐勇, 等. 新技术、图书馆空间与服务[M]. 北京: 海洋出版社, 2014: 60.
- [42]王迪, 司莉. “211工程”高校图书馆学习共享空间的调查分析[J]. 图书馆论坛, 2014 (1): 22-26.
- [43]About the Queen's Learning Commons [EB/OL]. [2018-07-16]. <https://www.queensu.ca/qlc/about>.
- [44]封洁, 邓莹婷, 李秋实, 等. 高校图书馆学习共享空间建设分析——基于“985”高校图书馆实证研究[J]. 农业图书情报学刊, 2014 (1): 123-126.
- [45]Mitchell Julie, SoimiNathalie. Student Involvement for Student Success: Student Staff in the Learning Commons [J]. College & Research Libraries, 2017, 75 (4): 590-609.

阎婷婷 南京师范大学图书馆馆员。