

国外高校图书馆同伴教育服务现状及启示^{*}

明均仁 张石琦 冯 兵

摘 要 本文选取美国、英国、加拿大共 14 所高校图书馆作为调研对象,对其同伴教育的服务命名、服务模式、栏目设置、服务对象、开展形式 5 个方面展开系统调研,重点从宣传途径、服务内容 & 运行管理层面把握同伴教育服务成功的关键要素,并从拓宽宣传渠道、多方联合推广、创新服务形式、提升用户体验、加强评估反馈、注重管理监督等方面优化图书馆服务,以启示我国图书馆同伴教育服务的构建和发展。

关键词 高校图书馆;同伴教育服务;同伴导师

分类号 G252

本文引用格式

明均仁,张石琦,冯兵. 国外高校图书馆同伴教育服务现状及启示[J]. 图书馆工作与研究,2022(1): 50-55.

同伴教育由年龄、性别、经历、文化、生活环境和社会地位相近的人在一起分享信息、观念或行为技能,以实现教育目标的一种教育形式^[1]。同伴教育主要的理论依据是“趋同论”,即人们对背景相仿的“同伴群体”的知识和经验的接受度远超其他群体。1975 年,美国加利福尼亚州立大学图书馆最早将同伴教育理论运用于图书馆的参考咨询服务,由学生助理回答图书馆用户的简单常规问题,更复杂的问题则交给图书馆馆员^[2]。随后,同伴教育被广泛引入高校图书馆服务领域,从信息检索、咨询参考到知识分享,涉及新生入馆教育、信息素养教学、学习资源获取和知识技能交流等图书馆活动。

党的十九届五中全会召开之后,共青团中央提出:要找准载体、用好方法,发扬同伴教育的优势,更有创意、更为精准地引领青少年学习。高校图书馆同伴教育是将同伴教育的理论引入图书馆服务领域,由图书馆馆员先对同伴导师进行针对性培训,再由同伴导师主动向

学生传递图书馆的知识和技能,从而实现高校图书馆作为第二课堂的教育目标^[3]。

1 高校图书馆同伴教育服务调查设计

1.1 调查对象

根据教育组织夸夸雷利·西蒙兹(QS)2020 年发表的世界大学排名,以排名靠前、已开展同伴教育服务的高校图书馆为样本,选取英国和美国各 6 所、加拿大 2 所,共计 14 所高校图书馆为调研对象,于 2020 年 11 月至 12 月对其同伴教育的服务命名、服务模式、栏目设置、服务对象、开展形式 5 个方面展开系统调研。

1.2 调查方法

(1)网络查询。浏览 14 所高校图书馆的官方网站,查找并获取同伴教育服务的相关信息。(2)文献查阅。以“同伴教育”“同伴学习”“peer education”“peer”等作为关键词或主题词,检索数据库中关于图书馆同伴教育的相关

^{*} 本文系全国教育科学规划课题教育部青年课题“中英文儿童绘本亲子阅读对家庭价值观的建构研究”(项目编号:EEA180479)研究成果。

文献,并进行整理与分析。(3)邮件咨询。对于官网没有相关信息的高校图书馆,进一步通过邮件方式咨询馆员,以获取同伴教育服务的更多资讯。

2 国外高校图书馆同伴教育服务现状

2.1 服务命名

此次调查结果显示,高校对同伴教育服务的命名不一。其中,9所高校图书馆将同伴教育服务归类为“同伴”服务,如哈佛大学图书

馆将其命名为“同伴研究计划”;爱丁堡大学图书馆将其命名为“同伴辅助学习计划”。4所高校将其归类为“学生”服务,如芝加哥大学成立了图书馆“学生咨询小组”,诺丁汉大学成立了“学生学术技能团队”;格拉斯哥大学则将服务归为“学术促进与发展服务”,具体如表1所示。虽然命名各不相同,但14所高校均具有同伴教育服务的性质,通过对有影响力和领导力的高校大学生进行前期培训,使其掌握一定的知识和技能,并采用多种形式向周围的同伴传递知识和技能,以达到教育的目的。

表1 14所国外高校图书馆同伴教育服务命名

序号	高校图书馆名称	服务命名	国家
1	哈佛大学图书馆	同伴研究计划(PRFP)	美国
2	芝加哥大学图书馆	图书馆学生咨询小组(LSAG)	美国
3	堪萨斯州立大学图书馆	同伴研究咨询计划(PRCP)	美国
4	宾夕法尼亚州立大学图书馆	同伴导师(PM)	美国
5	斯沃斯莫尔学院图书馆	学生学术导师(SAMS)	美国
6	马萨诸塞州韦顿学院图书馆	同伴导师计划(PMP)	美国
7	剑桥大学图书馆	学生体验(SE)	英国
8	诺丁汉大学图书馆	学生学术技能团队(SAST)	英国
9	伯明翰大学图书馆	同伴辅助学习课程(PASS)	英国
10	爱丁堡大学图书馆	同伴辅助学习计划(PALS)	英国
11	阿伯丁大学图书馆	同伴辅助学习计划(PALS)	英国
12	格拉斯哥大学图书馆	学术促进与发展服务(LEADS)	英国
13	麦吉尔大学图书馆	同伴计划(PP)	加拿大
14	麦克马斯特大学图书馆	同伴辅导(PT)	加拿大

2.2 服务模式

自1975年同伴教育与图书馆服务结合起来,目前其服务模式主要有以下4种:(1)同伴咨询。该模式为同伴导师经过图书馆馆员培训后向图书馆用户提供咨询服务,以解答简单、常规问题。(2)同伴培训。此模式为同伴导师经过培训后参与到图书馆的信息素养教学课程、知识讲座和新生入馆教育等活动中,以进一步提升图书馆服务质量。(3)同伴宣传。此模式是指在馆员的指导帮助下,同伴导师通过组织各种活动,以宣传和推广图书馆资源。(4)同伴学习。此模式下同伴导师不局限于图

书馆常规工作范畴,还需将图书馆学习的技能嵌入到同伴的专业知识学习中^[4]。图书馆同伴教育的具体服务模式如表2所示。

在调查的14所国外高校图书馆中,开展同伴咨询服务的有7所高校,占比50.00%;开展同伴培训服务的有5所高校,占比35.71%;开展同伴宣传服务的有6所高校,占比42.86%;开展同伴学习服务的有6所高校,占比42.86%。另外,28.57%的高校图书馆仅开展一项服务,如堪萨斯州立大学图书馆、马萨诸塞州韦顿学院图书馆等;71.43%的高校图书馆开展两项服务,如宾夕法尼亚州立大学图书馆、

诺丁汉大学图书馆、麦吉尔大学图书馆等。

2.3 栏目设置

在一定程度上,网站栏目设置可体现图书馆对于同伴教育服务的重视程度及宣传力度。调查结果显示,9所高校图书馆将同伴教育服务设置在三级页面,5所设置在四级页面,具体如表3所示。总体上看,所调查的图书馆官网均未将同伴教育服务设置于页面的一级、二级栏目,大部分从图书馆的学生服务页面或学术服务页面进入。另外,学生进入同伴教育服务栏目后,其登录方式也有差异,如哈佛大学在输入账号和密码后,系统自动为用户匹配同伴研究员;伯明翰大学在下载同伴辅助学习课程时,用户需要链接校园网;阿伯丁大学主要通过PDF文档或PPT演示文稿,对同伴教育服务进行介绍和宣传。

表2 14所国外高校图书馆同伴教育服务模式

序号	高校图书馆名称	同伴咨询	同伴培训	同伴宣传	同伴学习
1	哈佛大学图书馆	√		√	
2	芝加哥大学图书馆	√			
3	堪萨斯州立大学图书馆	√			
4	宾夕法尼亚州立大学图书馆	√	√		
5	斯沃斯莫尔学院图书馆	√		√	
6	马萨诸塞州韦顿学院图书馆			√	
7	剑桥大学图书馆	√			
8	诺丁汉大学图书馆			√	√
9	伯明翰大学图书馆		√		√
10	爱丁堡大学图书馆			√	√
11	阿伯丁大学图书馆	√			√
12	格拉斯哥大学图书馆		√		√
13	麦吉尔大学图书馆		√	√	
14	麦克马斯特大学图书馆		√		√

表3 同伴教育官网栏目设置

序号	高校图书馆名称	栏目位置	占比(%)
1	哈佛大学图书馆、堪萨斯州立大学图书馆、斯沃斯莫尔学院图书馆、马萨诸塞州韦顿学院图书馆、剑桥大学图书馆、伯明翰大学图书馆、爱丁堡大学图书馆、格拉斯哥大学图书馆、麦克马斯特大学图书馆	三级页面	64.29
2	芝加哥大学图书馆、宾夕法尼亚州立大学图书馆、诺丁汉大学图书馆、阿伯丁大学图书馆、麦吉尔大学图书馆	四级页面	35.71

2.4 服务对象

调查显示,同伴教育的服务对象主要是本

科生,尤其是一年级学生,具体信息如表4所示。

表4 14所国外高校图书馆同伴教育服务对象及开展形式

序号	高校图书馆名称	服务对象	开展形式
1	哈佛大学图书馆	本科生	每周固定学习、众议院活动
2	芝加哥大学图书馆	本科生	小组讨论
3	堪萨斯州立大学图书馆	本科生	线上交流、邮件讨论
4	宾夕法尼亚州立大学图书馆	一年级学生、换班学生	每两周开会一次
5	斯沃斯莫尔学院图书馆	一年级学生	会议讨论、面对面交流
6	马萨诸塞州韦顿学院图书馆	一年级学生	讲习班学习、线上交流
7	剑桥大学图书馆	本科生	图书馆经验反馈、数据调查收集、过渡年项目
8	诺丁汉大学图书馆	本科生、研究生	小组合作
9	伯明翰大学图书馆	一年级学生	学习小组、研讨会、汇报会、每周会话
10	爱丁堡大学图书馆	一年级学生	学术会议、讲座
11	阿伯丁大学图书馆	本科生	会议讨论
12	格拉斯哥大学图书馆	本科生、研究生	线上交流
13	麦吉尔大学图书馆	一年级学生	在开放日与学生会面、网络研讨会
14	麦克马斯特大学图书馆	本科生	线上交流

同伴导师作为顾问和朋友,不仅为一年级学生从高中过渡到大学提供了信息资源的支持,而且还提供了宝贵的学生视角。也有少数高校向研究生提供服务,如诺丁汉大学和格拉斯哥大学。诺丁汉大学的学术技能团队面向本科生、研究生提供服务,旨在帮助学生在学术写作、时间管理和小组合作等领域有效学习;格拉斯哥大学的 LEADS 团队成员多为硕士、博士,为该校的本科生和研究生提供学术资源和信息搜寻等服务。

2.5 开展形式

不同高校图书馆开展同伴教育服务的形式多种多样,主要有以下 3 种形式:(1)小组讨论,由相同专业知识背景或兴趣爱好的学生成立小组,相互交流学习资源和知识技能,如芝加哥大学成立图书馆学生咨询小组(简称 LSAG),讨论馆藏的使用和服务,帮助实现图书馆与学生间的充分交流,并有效向图书馆传达学生的需求和愿望。(2)研讨会。该形式是学生们在某一场地集合就某一学习主题开展交流、讨论、研究,如爱丁堡大学图书馆由受过训练的二年级或更高年级同伴导师为一年级学生举办学术研讨会,涵盖大学生活、学习技巧、课程选择和自我评估等主题;麦吉尔大学图书馆的同伴导师在开放日与学生会面或进行网络研讨,促进学生与其他大学成员之间的非正式课堂会话。(3)线上交流。这种方式一般指同伴导师与学生通过网络平台在线讨论或通过邮件形式询问解答,如堪萨斯州立大学图书馆的同伴研究顾问帮助学生查找学术资源、制定搜索策略、发掘潜在主题,以提高其研究能力。其咨询时间为周一至周五的上午 8 点至下午 5 点,咨询方式为在线讨论或邮件交流。

3 国外高校图书馆同伴教育服务成功的关键要素

3.1 宣传途径多样化

在实施同伴教育计划时,此次调查的高校图书馆主要面向学生群体采取多种宣传途径,

确保更多学生知晓并参与到同伴教育服务中。伯明翰大学将同伴教育服务编写进课程学习手册,在校园开放日组织活动宣传,并在学校及学院官网进行服务推广;爱丁堡大学图书馆鼓励馆内员工和同伴导师积极参与宣传,通过开设知识讲座、发放辅导手册等多种形式进行 PALS 计划推广。由于同伴导师与学生用户年龄相仿、兴趣相投,其更擅长根据学生偏好采用新颖有趣的宣传形式,展示图书馆资源的丰富性。伯明翰大学的 PASS 团队导师在了解学生的基本情况和学习需求后,制定任务时间表和学习简报吸引更多学生加入 PASS 计划。高校图书馆通过多种宣传途径,一方面有利于使未参与过该计划的学生对此产生兴趣,进而选择深入了解;另一方面也有助于使已参与该计划的学生进行信息反馈,提升图书馆服务水平。

3.2 服务形式丰富化

同伴教育是一种教育理念,图书馆是学生的第二课堂,二者相结合能产生奇妙的化学反应。高校需要兼顾图书馆的发展特色和专业的培养方案,为学生制定个性化的服务形式与内容,以促进同伴教育的持续发展。伯明翰大学面向刚进入学术课程的学生开设同伴协助学习课程(PASS),由较高年级的同伴导师主持每周一次的学习小组会议,每次 1 小时;而 PASS 领导者需要累计参加 10 小时的研讨会和培训课程,每周进行约 1.5 小时的会话和 30 分钟的汇报。宾夕法尼亚州立大学图书馆要求同伴导师至少提前 3 天将会议选题、议程通知参会成员,给予学生充分的时间思考准备,并在会上进行交流,畅所欲言。

3.3 运行管理系统化

实践证明,同伴教育服务是一项系统工程,从人员招募、培训管理到综合考评等运行过程,都应制定科学合理的规则制度^[5]。图书馆在招募同伴导师时,不仅要考虑招募对象的专业技能,而且还要考评导师的心理素质和个人修养。宾夕法尼亚州立大学图书馆在其官

方网站上公开发布招募同伴导师的标准,要求同伴导师须具备乐于助人的精神、强烈的责任心、敏锐开放的思想、较强的团队协作能力等特质。针对同伴导师的培训管理,需要制定长期且合理的规划,一方面要求同伴导师预留充足的时间参与培训;另一方面要求馆员投入大量的时间对同伴导师进行培训^[6]。在培训过程中,负责人需要对同伴导师进行定期考核,以确保其对培训内容包含教育技能和专业素养的掌握,如斯沃斯莫尔学院图书馆对同伴导师定期进行专业培训与考核,包含资源索取、信息素养、阅读技巧等方面的内容,使其掌握一定的图书馆基本知识和技能,更好地为同伴读者服务。同时,同伴教育服务效果的监测与评估也至关重要。阿伯丁大学的教育委员会在每个阶段对 PALS 的培训进行监督及审查,以促进同伴服务教育质量的提升。

4 国外高校图书馆同伴教育服务对我国的启示

4.1 拓宽宣传渠道,多方联合推广

图书馆同伴教育服务的宣传推广可采取线上与线下相结合的方式,选取适当渠道进行内容推送。同时,联合各学院同步推广,并针对用户群体进行细分,提高服务项目的可信度,使图书馆同伴服务更加具有导向性和针对性。阿伯丁大学图书馆鼓励学生会以及学生导师充分利用新兴媒体资源,对 PALS 计划进行活动宣传,并由图书馆相关部门和各学院负责人共同合作开展,宣传推广图书馆的资源及服务,促进 PALS 计划的实施。

为了方便学生获取同伴教育服务,在图书馆官网中可将同伴服务设置在二级、三级页面的醒目位置或增加其他的快捷进入方式。同时,通过微信公众号或官方微博等平台,对同伴教育的服务项目和活动组织进行宣传讲解,并由同伴导师分享到朋友圈或其他社交平台,使学生用户群体更易于接受并信任这些渠道的信息,进而对同伴教育服务产生兴趣并参与

其中。此外,高校图书馆应积极寻求与校内其他组织机构的线下合作,加强与院系教员间的联系,以提供课程教学支持,通过多方联合推广的方式对图书馆同伴教育进行宣传普及。最后,宣传文案还需从学生角度出发,采取平易近人的语言文字和丰富趣味的图片视频等形式进行信息推送,更加生动形象地展现同伴教育服务的主题。

4.2 创新服务形式,提升用户体验

图书馆的服务优化离不开对用户需求的精准分析,切实以用户为中心,创新服务形式,丰富服务内容,有利于增强用户体验^[7]。麦吉尔大学通过多种举措与活动方式,面向本科一年级大学生提供同伴教育服务,促进学生与其他大学成员之间的非正式课堂会话,例如:在开放日与学生会面、举办网络研讨会等,以提升图书馆服务质量。高校图书馆的服务对象是当代最具活力的大学生和最具创新精神的教师及科研工作者,因此,服务形式与内容的创新是必然之举^[8-9]。

目前,同伴教育已被我国部分高校图书馆应用于新生入馆教育之中,且效果显著^[10]。为深化图书馆的同伴教育服务,我国高校图书馆可从服务内容和形式上进行拓展与创新,如举办开学季主题活动、进行体验式图书馆教学、开展读书节活动、举办信息知识大赛等,通过多样化的活动形式提高同伴教育服务的普及率和参与率^[11]。另外,图书馆还可以采用体验代替培训的方式,帮助学生用户更好地了解图书馆使用的知识技能,比如组织一年级学生参与管理日常事务,包括维持阅读秩序、制定借阅规则、图书分类及维护等,从而达到丰富教育内容、强化服务功能的目的。

4.3 加强评估反馈,注重管理监督

在同伴教育服务过程中,需对其各个环节进行反馈、总结,及时识别图书馆服务中可能存在的问题,并采取相应措施优化图书馆服务。为了让同伴教育服务更好地发挥作用,就需要计划指导与行政支持^[12]。国外高校图书

馆在建设同伴教育服务的过程中,尤其注重服务效果的评估与监督,并通过加强数据监测与数据反馈实现此目标。如,阿伯丁大学的PALS计划由图书馆和各学院共同合作监督,指导学生发展,并在实施的每个阶段进行审核,以确保计划的顺利进行。

在实施中,可将满意度作为衡量同伴服务质量的重要标准,不仅能做到与时俱进、与学生俱进,而且还能对今后的教育方案起到前瞻性的指导作用^[13-14]。在评估同伴教育质量时,可采取匿名问卷或深度访谈,多渠道收集相关信息,调研已接受同伴教育服务的学生,了解服务中遇到的问题,在反馈中逐步完善管理机制,改进同伴服务的内容及形式。另外,同伴教育的发展需要统一规划、协同配合,由图书馆相关部门负责推行实施及定期评估与监督,各学院的同伴导师安排专业课程与知识技能培训,共同推动同伴教育系统工程运行。

参考文献:

- [1]姚玲杰. 同伴教育:高校图书馆服务新模式[J]. 图书馆建设, 2012(12):57-59.
- [2]Heinlen W F. Using Student Assistants in Academic Reference[J]. RQ, 1976, 15(4): 323-325.
- [3]张海玲. 高校图书馆同伴教育服务模式体系构建研究[J]. 图书馆建设, 2018(10): 80-85.
- [4]张海玲, 柯平. 国内外高校图书馆同伴教育服务研究综述[J]. 图书馆工作与研究, 2018(10): 31-37.
- [5]蒋一平, 左丽华. 国外高校图书馆同伴教育的进展研究[J]. 大

学图书馆学报, 2016(3):117-122.

- [6]张海玲. 国内高校图书馆同伴教育服务现状调查与发展策略研究[J]. 图书情报工作, 2018, 62(20):49-56.
- [7]陈廉芳. 大数据环境下图书馆用户小数据的采集、分析与应用[J]. 国家图书馆学刊, 2016(3):69-74.
- [8]张楠. 美国大学图书馆社交媒体营销及对我国的启示[J]. 图书馆工作与研究, 2020(6):35-41.
- [9]梁少辉. 美国公立大学图书馆本科生服务调研分析及启示——以美国8所大学图书馆本科生服务为例[J]. 图书馆工作与研究, 2021(1):63-72.
- [10]陈善礼. 新生入馆同伴教育模式研究[J]. 图书情报工作, 2015(8):48-53.
- [11]牛琳琳. 高校图书馆开学季主题活动拓展服务研究——以“211”高校为例[J]. 图书情报工作, 2014(1):96-100.
- [12]Oberlies M K, Buxton K, Zeidman-Karpinski A. Adapting Evidence-Based Practices to Improve Library Instruction: Using Customized Tools to Support Peer Mentoring and Observation [J]. New Review of Academic Librarianship, 2020, 26(1): 6-30.
- [13]叶建金. 加拿大圭尔夫大学图书馆同伴教育服务及经验借鉴[J]. 图书馆学刊, 2020, 42(11):101-105, 111.
- [14]邓智心. 同伴教育:研究生信息素质教育的创新实践探索[J]. 图书情报工作, 2019, 63(6):49-55.

作者简介:

明均仁(1981—),男,教授,武汉工程大学管理学院,湖北,武汉, 430205;

张石琦(1998—),女,硕士研究生,武汉工程大学管理学院,湖北, 武汉, 430205;

冯兵(1970—),男,教授,武汉工程大学管理学院,湖北,武汉, 430205。

The Current Situation and Enlightenment of Peer Education Service in Foreign University Libraries

Ming Junren, Zhang Shiqi, Feng Bing

Abstract Taking 14 university libraries in the United States, the United Kingdom and Canada as the research objects, this paper makes a systematic research on the service naming, service mode, column setting, service object and activity form of peer education. It focuses on the key factors of peer education service from the aspects of publicity channels, service content and operation management, and then optimizes library service from the aspects of broadening publicity channels, multi-party joint promotion, innovating service forms, improving user experience, strengthening evaluation and feedback, paying attention to management and supervision, so as to enlighten the construction and development of Chinese library peer education service.

Keywords University library; Peer education service; Peer mentor

Class Number G252