

· 信息服务 ·

美国公共图书馆社会教育服务的实践及启示

——以纽约公共图书馆为例

刘 聪

(英国利兹大学 商学院, 英国 利兹 LS2 9JT)

摘 要:联合国教科文组织1994年发布的《公共图书馆宣言》将“支持个人和自学教育以及各级正规教育”列为公共图书馆的使命之一。本文以纽约公共图书馆为例,详细介绍其开展的社会教育服务方式与方法,提出我国公共图书馆应深入贯彻社会责任的服务理念,以国家政策为切入点,找准服务方向、对象和内容,确保服务开展的持续性,才能为用户提供常态化、高质量的教育服务。

关键词:纽约公共图书馆;教育服务;公共文化服务体系

中图分类号:G259.19

文献标识码:A

文章编号:1004-1680(2020)01-0027-05

第二次世界大战结束后,面对居高不下的青少年辍学率和犯罪率,美国发起了自上而下的全国性教育改革,尤其是提倡在正规教育中注重公民教育、家庭教育和工作教育的生活适应性教育运动得到了国家和权威教育机构的支持,其目的是培养合格的社会成员、优秀的家庭成员和称职的职业从业者^[1]。同一时期,美国图书馆界出现了图书馆是否应承担社会责任、关注社会问题的大讨论,社会责任的承担受到了大多数图书馆的支持和认可,推动了公民生活适应性能力教育活动在公共图书馆的广泛开展,并逐渐发展成为如就业支持服务、移民服务、创业服务、家庭作业辅助服务等多种形式的教育服务。本文以纽约公共图书馆为例,详细介绍其开展的教育服务方式与方法,以期为我国公共图书馆开展相关服务提供参考。

1 纽约公共图书馆概况

纽约市(New York City)是美国第一大城市,总面积达1 214.4平方千米,2019年人口约860万人^[2],是全美人口最多的城市,也是个多族裔聚居的多元文化城市。纽约公共图书馆(New York Public Library,简称NYPL)成立于1895年,是美国最大的公共图书馆系统,通过馆员、馆藏以及物理和虚拟

空间为所有年龄段的纽约人提供学习和成长机会。NYPL目前拥有分散于曼哈顿区(40个)、斯塔顿岛区(35个)和布朗克斯区(13个)的88个社区分馆,以及人文和社会科学图书馆、表演艺术图书馆、黑人文化图书馆、工商科学图书馆(SIBL)4个学术研究中心。NYPL约有5 500多万件藏品,包括纸质书籍、电子书、DVD等,并按口音与方言、妇女研究、移民、戏剧、同性恋研究等100多个主题进行了组织;同时还订购了数百个数据库,涵盖医学、法律、科学以及社区资源、就业和家庭作业辅导等内容^[3]。NYPL平均年接待读者1 700多万以及数百万的在线访问读者;每年提供约93 000个免费项目,为从幼儿到老年人的所有人服务,服务内容已远远超越了书籍和信息服务的范围。

2 纽约公共图书馆的教育服务

2.1 成人教育服务

2.1.1 英语与成人识字教育

帮助移民人口提高英语沟通能力已经成为NYPL的常态化服务。在布朗克斯、曼哈顿和斯塔顿岛的40多个图书馆提供英语的初级、中级和高级课程。这些课程以系列课程为主,全年10周为一个周

收稿日期:2019-09-30

作者简介:刘 聪(1997-),女,英国利兹大学商学院在读硕士,研究方向:文献资源建设与图书馆管理。

期,大多数课程每周两天,每天两小时,学员参加课程说明会进行注册后即可参加。课程共分三种,一是ESOL课,主要针对英语非母语人士,为他们提供听、说、读、写等方面的培训;二是成人基础教育课程,针对已经会说英语但想提高阅读和写作能力的成年人;三是工作英语:针对想找工作或希望得到更好工作的中、高级英语需求人士。为了提高英语应用能力,NYPL为英语非母语人士开设有英语会话课程,通过观看和讨论视频《我们是纽约》练习英语会话,或与图书馆志愿者谈论时事、家庭生活、度假等话题练习英语会话。此外,对于将在6至9个月内参加美国公民入籍考试的人士,NYPL还为他们准备了初级英语会话课程。英语与成人识字教育由多个基金会以及市长办公室提供资助,同时也受益于2014年由奥巴马总统签署的《劳动力创新与机会法案》。

2.1.2 计算机课程

NYPL通过TechConnect项目为用户提供计算机技能培训,在布朗克斯、曼哈顿和斯塔顿岛的社区图书馆提供80多个免费技术课程,并提供独立练习时间和一对一的专家指导。对于无法到馆上课的学

员,NYPL提供了一系列在线资源,如课程材料、视频教程等。TechConnect课程涵盖了从初级到高级的所有内容,既有面向工作需求的,也有面向日常生活所需的培训。例如,许多课程提供从智能手机到平板电脑的使用培训;面向学生和上班族的办公软件培训;图片编辑、视频制作的初级课程;针对职场人士的苹果电脑培训;计算机编程系列课程;专为求职人士设计的计算机课程;针对50岁以上老年人设计的课程,以帮助他们使用平板电脑参与社交媒体;为特殊人群开设的课程,如教会盲人如何在线访问有声读物等等^[4]。丰富的内容为用户提供了多种选择,几乎每个人都能找到适合自己的课程。除在社区图书馆提供免费课程外,NYPL还与一些学校和机构合作,为居民就近提供计算机培训。TechConnect项目由Wiley公司和美国银行提供资助。

2.1.3 就业与职业发展课程

NYPL开设的就业与职业发展课程帮助成年人完善简历、参加模拟面试、探索建立自己的专业网络。从近期NYPL开设的课程(表1)可以看出,这些课程实用性、可操作性较强,尤其是为弱势群体掌握一定的求职技能提供了很大帮助。

表1 NYPL开设的部分就业与职业发展课程^[5]

Table 1 Partial career development courses of NYPL

课程名称	课程内容	课程形式	针对人群
求职和简历撰写	为系列课程,主题包括社交活动、简历撰写、求职信撰写、面试技巧。	面授	成年人、50岁以上老人、大学生、移民、求职者、残疾人、流浪汉、青年人等。
职业和简历开放式工作实验室	在2.5小时内完成工作搜索和申请。使用Microsoft Word或NYPL数据库模板创建简历,可免费打印3份。	面授	成年人及50岁以上老人。仅限5人参加。
网上求职	学习如何在线完成就业申请。	面授	大学生、移民、教师、青少年。
求职讲习班	用户将学习如何挖掘潜在就业市场,准备有效的简历和求职信,面试准备及技巧,服装与肢体语言,如何把拒绝变成机会等。	面授	成年人、大学生和求职者。

此外,NYPL的工商科学图书馆(Science, Industry and Business Library,简称SIBL)也可为求职者提供一站式服务,如免费职业指导、求职与简历写作、纽约市立大学课程、NYPL职业门户网站的课程及培训;另外还提供就业网站、纽约州职业银行、行业就业趋势、公务员考试信息、防范职业诈骗等外部资源导航。

2.2 辅助父母和看护人的教育服务

NYPL将图书馆作为父母和婴儿看护人员的重

要合作伙伴,开展幼儿早期识字教育以及1到12年级各阶段的教育支持与服务,帮助父母和看护人培养孩子的语言技能,鼓励终身学习。

“ABC Read with Me”是NYPL的幼儿早期识字计划,鼓励父母每天和孩子一起阅读、谈话、唱歌、写字和游戏,主要服务内容包括以下几个部分:一是故事时间,在社区分馆为0-18个月、18个月至3岁、3岁至5岁婴儿及其父母开展阅读及讲故事活动;二是在社区分馆开展家庭识字讲习班(Family Literacy Workshops),为家长提供指导和建议,教他们如

何给孩子阅读,更好地为他们上学做好准备;三是提供儿童阅读资料免费下载;四是提供有关儿童早期教育的馆外资源导航。而对于中小學生,NYPL 除在各分馆提供周一到周四放学后3小时的个性化家庭作业辅导外,还开展了教育计算机项目、科技工作坊项目,以及读书讨论、朗读和电影放映活动,并提供有关艺术、科技等的电子书供学生阅读。以上服务得到了多家基金会以及纽约教育委员会的支持。

每年暑假,NYPL 都会启动暑期阅读计划,整个假期各分馆为婴幼儿、儿童和青少年准备了丰富的阅读活动,并提前在官网和各分馆发布,供家长和学生选择报名。另外,馆员精心挑选了适合各年龄段的书籍、课程和其他资源,并编制了包括英语在内的多语言如西班牙语、阿拉伯语、孟加拉语、韩语等的阅读指南供读者下载。暑期阅读计划由美国汇丰银行和多家基金会提供支持^[6]。

2.3 为教育工作者提供的服务

NYPL 认为图书馆是教育工作者帮助学生成功的重要合作伙伴。为促进图书馆服务在纽约市的推广,NYPL 为学前教育、小学、中学、日托所、夏令营、课后学校的教育工作者以及家庭学校的家长提供 NYPL 教育卡(Educator Cards),通过该卡可以获得更多图书馆资源和服务。持卡人享有的特权包括:最多可借阅图书100本;书籍或有声读物不收取滞纳金;最多可申请参与50项活动;图书和有声读物借阅期达60天;可访问 NYPL 数百个电子资源数据库,包括可下载的书籍、音乐和电影等。教师只需提供教育工作就业证明或家庭教育身份证明就可以在任何一家社区图书馆申办卡。此外,NYPL 与纽约市教育局、布鲁克林公共图书馆和皇后区公共图书馆合作,推出 MyLibraryNYC 教育卡,以扩大图书馆的资源访问和服务范围。MyLibraryNYC 教育卡持卡者除享有前述的 NYPL 教育卡特权外,还可向图书馆借教学套件,借期为60天;参加 MyLibrary-NYC 项目的学校还可免费使用 NYPL 提供的7000多套教学套件两周。

班级访问图书馆活动是 NYPL 开展的辅助教师教学服务的又一项目。如果教师所教授的班级正在做一个特定项目、探索某个主题或讲授某些特定知识,馆员可以为学生提供相关书籍借阅,帮助教师获取课程计划或需要在课堂上使用的图书资源和信息,安排学生参观图书馆等相关事宜。为让教师充分了解这一服务,NYPL 有专门的团队负责拜访各

社区图书馆服务范围内的学校。除此之外,NYPL 为教师提供的服务还有:举办与教学相关的特定活动、讲习班和研讨会;开设博客频道,重点介绍整个图书馆系统中为教师提供的机会和资源;可按特定年级查找图书的“NYC Reads 365”阅读书目等^[7]。

3 启示

3.1 贯彻社会责任的服务理念

NYPL 提供的教育服务是美国公共图书馆承担社会责任、帮助解决社会问题的服务理念在实践中的真实体现。这些服务为居民就业和下一代教育提供了切实有效的帮助,为他们解决了实际问题,因而使图书馆成为居民生活中不可或缺的部分。公共图书馆的社会责任是图书馆在社会中需要承担的有助于解决关乎人类未来可持续发展的一系列“非图书馆问题”,如经济、种族、环境、战争与和平、宗教等社会问题的责任^[8],是公共图书馆进行服务延伸和创新的源泉。而教育服务则是公共图书馆利用自身资源履行社会责任、参与解决和改善社会问题的主要方法。不仅仅是 NYPL,通过提供教育服务参与解决社会问题已成为世界各国公共图书馆的普遍做法。

2016年8月国际图联(IFLA)发布的《所有人的渠道和机遇——图书馆如何促进联合国2030年议程》报告,展示了全球不同国家的28个图书馆在帮助实现可持续发展目标和满足当地发展需求的实证案例,在这些案例中,近一半的图书馆通过提供教育服务帮助解决和改善社会问题。如斯洛文尼亚卢布尔雅那市图书馆为无业者提供多媒体和信息技术使用培训、罗马尼亚图书馆帮助农场主学会如何利用图书馆技术获取政府资助、乌干达国家图书馆为女性农场主提供信息技术培训帮助她们提高收入等等^[9]。承担和履行社会责任使图书馆教育服务对象更精准,目标更明确,效果更突出,更容易获得用户和社会认可。同时,承担和履行社会责任也为图书馆带来更多拓展教育服务内容的契机。

近10年来,中国学者对图书馆社会责任的关注和研究逐渐增多,中国图书馆界对社会责任承担也表现出了积极的态度,2010年中国图书馆学会还将“图书馆的社会责任”作为年会征文主题之一。但是在服务实践中贯穿社会责任理念的图书馆却少之又少,使得公共图书馆的教育服务表现出浅层次、低质量、受众界面模糊、社会效益不高等问题。因此,当前我国公共图书馆应顺应世界图书馆发展潮流,将

社会责任的理念融入到图书馆发展战略和规划,整体进行开展教育服务的资源布局,以问题为导向,主动实施适应社会要求、有助于解决社会问题的教育服务项目,才能彰显图书馆社会价值,实现可持续发展。

3.2 以民生政策为切入口

有了承担社会责任的服务理念和战略规划,还需要图书馆密切关注社会现实问题,找到开展教育服务的切入口,其中支持和响应国家政策尤其是民生政策有助于图书馆快速而准确地确定教育服务的方向、内容和对象。2014年,为解决在成人劳动力中占比较大的低技能工人识字及算术能力差、1 200多万名英语讲得不好或完全不会讲英文的成年人及其他弱势群体的就业和收入低下问题,美国总统奥巴马在白宫签署了《2014年劳动力创新与机会法案》(WIOA),动员所有利益相关机构参与到成人职业培训中,以构建多元立交的职业教育与培训体系。NYPL提供的英语、成人识字教育以及就业与职业发展课程在支持政府实施WIOA背景下进行了拓展和深化。无独有偶,为控制结核病的流行,吉尔吉斯斯坦政府推行了一项全国性的结核病预防和控制方案,吉尔吉斯斯坦图书馆信息联盟在190所图书馆设置结核病信息角,在不到1年的时间里为800人进行了结核病防治培训,展示了公共图书馆在支持国家实施卫生项目方面的力量^[10]。

在我国,近几年已有一些公共图书馆响应国家政策而开展了相应的教育服务,其中不乏优秀案例。如河北省图书馆为响应党和国家精准扶贫的号召,邀请畜牧业专家到国家级贫困村回回墓村举办养殖技术培训班,以现场指导、问题咨询、知识讲座等多种方式向村民手把手传授技术,使村民畜牧养殖水平显著提升,推动了全村24个普通农户和贫困户实现增收^[11]。广州市海珠区图书馆为深入贯彻落实党和国家关于创新驱动发展、开展文化创意工作的精神,以及海珠区委区政府关于“海珠创新岛”的规划,启动“STEM科普系列活动”项目,通过“实验教学”开展青少年STEM教育,项目启动两年来参加人数已近8万人^[12]。以响应国家政策为切入口开展教育服务,要深入理解政策核心要素,利用图书馆优势,选准方向和服务对象,服务内容要以实际问题为导向才能取得好的效果,切忌形式主义。

3.3 确保持续性

开展好教育服务,除了要承担社会责任,以用户

需求为出发点、切实解决实际问题外,服务项目的可持续性也是不容忽视的重要方面,它能够更好地扩大服务的影响力,让更多有需要的人受益。可持续性包括两个方面,一是可持续的资源支撑,如人员、经费、文献资源等;二是可持续的能力支撑,包括开展教育服务所需的专业技能、管理技能等。这两方面的可持续性保证了,才能保证项目的可持续性开展以及效果和影响的可持续性。美国公共图书馆界向来重视与社会的合作,在教育服务的可持续资源方面,NYPL得益于政府、企业和基金会的持续支持,如英语与成人识字教育由多个基金会以及市长办公室提供支持,计算机课程则由Wiley公司和美国银行提供支持,与多家商用数据库公司合作为用户提供求职和招聘资源,仅婴幼儿早期识字项目就有多达20多家基金会的支持。多方的资金和其他资源的支持、常年的志愿者招募,也保证了NYPL开展教育服务的可持续能力。

中国公共图书馆客观上由于资金、人员等的不足,以及前述的主观上社会责任理念的缺乏,开展的教育服务多为零星的、短暂的服务,并没有作为图书馆的常规服务持续开展,能享受这些教育服务的人群有限,服务效果也大打折扣。以农民工教育服务为例,通常以将农民工纳入弱势群体范畴而开展的教育服务最为常见,由于此类服务项目动用的是图书馆日常服务经费,没有额外的资金支持,因此服务形式以利用节假日开展进工地送书活动、举办短期实用技能培训为主。对于非图书馆专业的技能培训,教师多数为外聘,培训结束后即离开图书馆,无法对农民工进行持续指导。这种零星的、短期的培训受众面小,培训或活动结束后,并不能形成对农民工群体的持续性影响。

虽然早在2012年6月文化部就出台了《关于鼓励和引导民间资本进入文化领域的实施意见》,提出引导和鼓励民间资本通过捐助机构、资助项目、赞助活动、提供设施等形式参与公共文化服务,但公共图书馆在教育服务方面鲜有与社会机构进行的长期合作。2015年5月国务院办公厅转发文化部等部门《关于做好政府向社会力量购买公共文化服务工作意见的通知》,提出要加快推进政府向社会力量购买公共文化服务工作,但在同时出台的《政府向社会力量购买公共文化服务指导性目录》中,仅有“公益性文化艺术培训”和“公益性体育培训”的组织 and 承办;2015年12月财政部印发的《中央补助地方公共文化服务体系专项资金管理暂行办法》

中规定的专项资金支出范围也并未包括教育服务。因此,当前环境下,解决我国公共图书馆教育服务开展的持续性问题,长远来看还需要图书馆主动出击,多方寻求与社会机构的广泛合作,相关政府主管部门也应适当考虑给予一定的政策性支持,推动公共图书馆教育服务持续向纵深推进。

4 结束语

联合国教科文组织1994年发布的《公共图书馆宣言》将“支持个人和自学教育以及各级正规教育”列为公共图书馆的使命之一。我国《公共图书馆法》也规定公共图书馆是开展社会教育的公共文化设施。借鉴国外公共图书馆的先进经验,结合我国实际情况,为公众提供其真正需要的常态化、高质量的教育服务,帮助他们解决实际问题,是当前公共图书馆的重要任务,也是提升公共图书馆整体服务质量和效能、彰显其社会价值的有效手段。

参考文献:

- [1] 钱露. 二战后美国生活适应教育运动研究[D]. 上海:华东师范大学,2017,24-62.
- [2] The City of New York Mayor Bill de Blasio. Mayor's Management Report [EB/OL]. [2019-09-18]. https://www1.nyc.gov/assets/operations/downloads/pdf/mmr2019/2019_mmr.pdf.
- [3] New York Public Library. About The New York Public Library [EB/OL]. [2019-09-18]. <https://www.nypl.org/help/about-nypl>.
- [4] New York Public Library. Connect with Your Future at the Library [EB/OL]. [2019-09-18]. https://www.nypl.org/sites/default/files/15090-TechConnectBrochure_063015_FINAL.pdf.

- [5] New York Public Library. Essentials for Job Seekers: Networking, Resumes, Cover Letters, and Interviewing [EB/OL]. [2019-09-18]. <https://www.nypl.org/events/programs/2019/09/05/essentials-job-seekers-networking-resumes-cover-letters-and-interviewing>.
- [6] New York Public Library. Parents & Caregivers [EB/OL]. [2019-09-18]. <https://www.nypl.org/education/parents>.
- [7] New York Public Library. Educators [EB/OL]. [2019-09-18]. <https://www.nypl.org/education/educators>.
- [8] 刘兹恒,朱荀. 关于图书馆社会责任的若干思考[J]. 图书馆论坛,2010(6):23-26.
- [9] 国际图联. 所有人的渠道和机遇——图书馆如何促进联合国2030年议程[EB/OL]. [2018-06-08]. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-zh.pdf>.
- [10] EIFL - PLIP. Kyrgyz Public Libraries Mobilize Hundreds of People to Fight TB [EB/OL]. [2019-10-12]. https://www.eifl.net/system/files/resources/201408/kyrgyzstan_hires.pdf.
- [11] 何寿峰,张晓寒. 公共文化服务与精准扶贫互助双赢——河北省图书馆强化担当打赢脱贫攻坚战[J]. 文化月刊,2018(8):116-117.
- [12] 陈鸿. “海珠区图书馆STEM科普系列活动”入选全国第二届公共图书馆文化创意征集推广活动二等案例[DB/OL]. [2019-10-12]. <http://www.chinalibs.net/ArticleInfo.aspx?id=469146>.

The Practice and Inspiration of Social Education Service of American Public Library

——The Case Study of New York Public Library

LIU Cong

(Business School, the University of Leeds, West Yorkshire, LS2 9JT, UK)

Abstract: *Public Library Manifesto* published by United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization in 1994 listed “supporting both individual and self conducted education as well as formal education at all levels” in missions of public libraries. The article takes New York Public Library as an example, describes the approach of social education service practice in detail. It is suggested that the public library in China should thoroughly implement the service concept of social responsibility, take government policies as the entry point, capture the correct service direction, target and content and ensure the sustainability of service. In this way, public libraries can provide users with regular and high-quality education service.

Key words: New York Public Library; education service; public cultural service system