

纽约公共图书馆基础教育支持服务及启示

■ 陆和建 金岳晴

[摘要] 从多途径建设数字教学参考资源、积极实施教育发展规划、课件开发和定制服务、建立课程资源库、提供服务使用教程、开展教育资源推荐和订阅服务、开发应用程序支持教学服务等 7 个方面对纽约公共图书馆开展基础教育支持服务的情况进行全面分析调查,发现纽约公共图书馆在提供基础教育支持服务上具有典型性。据此提出我国公共图书馆应借鉴纽约公共图书馆基础教育支持服务的成功实践,通过多种途径建设教学资源、提供信息导航和教程服务、培养基础教育支持服务的学科馆员、构建教学资源捐赠数据库、建立基础教育支持服务课程试卷服务平台、开展数字课程资源定制服务、建立服务评估机制等,以更积极有效地开展基础教育支持服务工作。

[关键词] 公共图书馆 教学支持服务 教学资源 多媒体课件 纽约

[分类号] G250

1 引言

图书馆基础教育支持服务是指图书馆有计划、有组织地开展帮助教师和学生改善教学与学习过程,提高教学与学习质量,实现教学与学习目标的服务。在网络环境下,教师的教学与学生的学习都与传统环境有了很大的不同,对担负着为教学科研提供支持和保障服务的图书馆提出了更高的要求。近年来,国内外高校图书馆界不断创新服务理念,充分利用现代化的技术手段,开展电子教学参考服务、课件开发支持、建立学科信息门户、设立学科馆员等,不仅为教学和学习提供了支持和保障,还是图书馆服务宣传的重要手段,体现了“以人为本”的理念,有利于图书馆特色馆藏的形成和信息素养教育的开展。纽约公共图书馆在传统讲座、研讨会、小组辅导、提供教育资源等基础上,进行了一系列服务创新,提供的基础教育支持服务具有典型性,对我国公共图书馆基础教育支持服务的理论与实践研究具有重要启示。

2 纽约公共图书馆基础教育支持服务分析

2.1 多途径建设数字教学参考资源

数字教学参考资源是通过网络平台提供服务的数字化教学资料,解决了纸质教学材料因复本数、开放时间和空间限制而难以满足教学和学习需要的问题^[1]。纽约公共图书馆提供的数字教学参考资源除了来自馆

藏图书、期刊、论文、统计数据、研究报告和数据库外,较为突出的是将数字美术馆资源和展览资源也作为教学参考资源。

纽约公共图书馆对绘画、照片、手稿、历史地图、旧海报、罕见的版画等数字美术馆资源进行数字化处理后,将之加入教学参考信息库,教师可以通过网络平台方便地阅览和下载,用作教学参考材料。同时,将 1996 年以来的展览资源在课程理念的指导下数字化后加入教学参考信息库支持教学和学习。表 1 所列为其部分展览资源。

表 1 纽约公共图书馆的部分展览资源^[2]

展览内容	教学支持
宗教信仰	提供每一个信仰体系的文本材料和照片用作教学
移民城市	教师通过使用移民城市展览的文档、图片和视频和学生分享移民的故事
非裔美国人和美国政治	非裔美国人争取自由和尊严的展览材料
纽约历史明信片	包括纽约市从 1890 年到 1920 年的 500 张明信片,后并入数字美术馆

2.2 积极组织实施教育发展规划

2.2.1 实施 MyLibraryNYC 项目 MyLibraryNYC 项目是纽约市教育局与纽约公共图书馆合作,针对纽约市学校的教学支持创新项目,项目资金主要来自花旗银行的捐赠。其宗旨为:鼓励学生阅读和促进学习,帮助学生和教师获得公共图书馆的书籍和消除常见的借阅障碍。纽约公共图书馆实施这一计划是其教学支持服务的重大创新。该项目现已覆盖了数百个纽约市公立

[作者简介] 陆和建,安徽大学管理学院副教授,硕士生导师,E-mail: luhajian712@yahoo.com.cn; 金岳晴,安徽大学管理学院硕士研究生。

收稿日期: 2012-12-24 修回日期: 2013-02-18 本文起止页码: 56-60 本文责任编辑: 王传清

学校, 预计 2015 年将扩大到整个纽约市学校系统。MyLibraryNYC 项目的主要内容如表 2 所示:

表 2 MyLibraryNYC 项目内容^[3]

送书到学校	将教师和学生请求的书籍直接送到所在的试点学校
免罚款借阅	试点学校的教师和学生, 借阅图书超期后可再次借阅图书
共享目录	纽约公共图书馆和试点学校之间进行馆藏目录共享, 并提供在线服务。教学人员和学生可以通过在线目录检索馆藏资源, 发出请求
建立教师资料库	教师发出资料请求, 纽约公共图书馆则根据请求建立资料库
更多借阅权	试点学校的用户可以多借几本书和拥有更长借阅时间

2.2.2 借助扫盲运动推广教学服务 将知识传播给那些最需要的人一直是图书馆的使命, 纽约公共图书馆为改善纽约市民的生活开展了扫盲运动。其家庭扫盲计划免费为超过 25 000 名纽约市民提供阅读、写作、数学、金融和健康素养等基础知识。同时与经济教育委员会联合开展了普及金融知识的扫盲运动, 目的是帮助纽约市民和学生重新进入劳动力市场及为以后的生活奠定良好的经济和金融知识基础。图书馆不仅提供了丰富的金融知识材料, 还聘请金融方面的专业技术人员为用户开设有关财务及投资的课程, 较为出名的是“理财计划课程”, 主要向用户讲解股票投资基本知识、如何解读财务报表和债券的基本知识等, 累计开班教学超过 100 次。

2.2.3 增设教育卡服务 纽约公共图书馆为扩大教学支持服务的范围, 推广图书馆, 提高教学资源利用率, 在普通用户卡之外还专门为纽约市学校的教育工作者增设教育卡服务。教育卡服务的宗旨为“更多的书! 更多的时间! 没有罚款!”。教育卡服务类型有一般教育卡服务和 MyLibraryNYC 教育卡服务, 纽约市的教育工作者向纽约公共图书馆提出申请并附上教育工作者的证明就可获得, 参加 MyLibraryNYC 项目试点学校的教师可以获得 MyLibraryNYC 教育卡。教育卡比普通的图书馆用户个人卡提供了更多的特权, 只限教育工作者申请使用。如表 3 所示:

表 3 教育卡服务^[4]

类型	一般教育卡	MyLibraryNYC 教育卡
特权	一次最高可借阅 100 项	一次最高可借阅 100 项
	书籍和有声读物借阅期 60 日	书籍、有声读物和教辅材料借阅期 60 天
	所借图书和有声读物超期后免收罚款	提供图书资料到学校
	借 100 项中的 50 项可以延期	借 100 项中的 50 项可以延期
	图书推荐	不断扩大的教师资料集
	使用馆藏电子资源数据库	使用馆藏电子资源数据库
	下载书籍、音乐和电影	下载书籍、音乐和电影
	通过图书馆平台与他人互动	通过图书馆平台与他人互动

2.2.4 设立教育工作者交流平台 纽约公共图书馆在其网站专门设立了教育工作者交流的平台——教师博客。通过这个交流平台, 教育工作者和相关专家学者可以就教学内容、教学经验和教学方法发表自己的见解; 图书馆员可以发表图书馆的资源和服务介绍, 以使用户更好地了解馆藏的教学资源。图书馆对博客资源进行组织和整理, 以作者头像和博客标题制成博客列表, 供用户查看, 可以相互学习教学经验和教学方法。

2.3 从事多媒体课件开发和定制服务

多媒体课件因其知识容量大和方式多样化, 比单纯用语言描述更形象、生动、直观, 容易给学生留下深刻的印象, 节省备课时间, 提高教学效率, 成为当前课堂教学中广泛使用的教学手段。教师也被越来越多地要求利用网络及多媒体课件进行教学, 这就要求教师能熟练地运用计算机和教学设计软件。然而大部分教师没有更多的时间和技能去制作多媒体课件, 从而希望得到图书馆的教学课件支持。为了满足这一需求, 纽约公共图书馆成立了课件开发小组, 主要职责是针对本馆资源、网络资源进行课件开发、课件定制、图形和数字化图像制作、视频和影像制作、幻灯片演示制作等。开发的多媒体课件类型有: ①演示型: 将学科知识用二维动画、三维动画或视频等多媒体形式演示出来; ②个别辅导型: 主要是为学生自学而开发的, 图书馆将某些学习内容制作成多媒体课件, 学生通过使用该课件能掌握一定的新知识; ③训练型: 主要是为强化某一方面的能力或知识, 通过回答各种问题的形式进行训练; ④资料工具型: 如动画库、声音库等, 提供某种教学功能或某一种类教育教学参考资料。

纽约公共图书馆将课件资源放在本馆网站, 用户可以随时随地通过网络进行定制和下载多媒体课件用于课堂教学。

2.4 建立课程资源库

除了提供教学参考资料外, 纽约公共图书馆对本馆资源进行开发、整合、组织、揭示, 建立课程资源库, 对其他图书馆课程资源和网络课程资源建立镜像站点, 利用链接导航等方式集合在本馆网站上, 以方便用户利用。用户可以以图书馆、主题、用户、格式和部门为检索条件对课程库进行检索(检索条件部分内容见表 4)。课程资源库的建立使得教育工作者和学生能快速找到教学和学习的课程资源, 课程资源库一投入使用便大受欢迎。

表4 课程资源库检索条件^[5]

检索条件	图书馆	表演艺术图书馆、曼哈顿中心图书馆、工业和商业图书馆、圣乔治图书馆中心等
	主题	艺术、公司目录、行业调查、进出口、市场研究、企业、政府与法律、健康与医学、历史、语言与文献、电影、摄影与绘画、哲学与宗教、科学、地区文化研究、公共管理、休闲与体育、建筑与建设等
	用户	青少年、大学生、研究生、教育工作者、儿童教育工作者、小学生、儿童
	格式	PDF、图片、视频、PPT
	部门	建筑艺术收藏部、亚洲和中东收藏部、英语与美国文学部、期刊部、舞蹈收藏部、手稿和档案部、地图部、美国历史部、家谱部、音乐和录音部、摄影图像部、珍本部、电影和视频部、戏剧和磁带部

2.5 提供服务使用教程

随着互联网的飞速发展,图书馆信息资源和网络信息资源正以惊人的速度增长,各式各样的信息围绕在教育工作者和学生的周围。因此,让教育工作者和学生从大量的信息资源中快速、实时、高效、低成本地获取自己真正需要的教学和学习资源成为图书馆要考虑的重要问题。纽约公共图书馆为方便用户使用本馆教学资源,专门提供在线教程来指导用户使用基础教育支持服务。在线教程的形式有视频、图片、使用文档和提示。在线教程的主要任务是:①针对学生课程需要提供特定的信息资源;②针对特定的任务提供学科领域的资源;③联系图书馆员进行课程设计,查询课程设计进度;④提供教学资源链接。

2.6 开展教育资源推荐和订阅服务

随着图书馆建设和信息技术的高速发展,纽约公共图书馆认识到以往简单的被动式基础教育支持服务模式已很难有较大的发展空间,开展主动式、个性化信息服务是图书馆基础教育支持服务发展的方向。为此,纽约公共图书馆打破了被动服务模式,积极分析和挖掘用户信息行为,通过 E-mail、RSS、Foursquare、Facebook、Twitter、You Tube、Flicker 等方式积极开展教学资源推荐服务。教学资源推荐服务能够充分利用各种资源优势,主动开展以满足用户个性化需求为目的的全方位服务,具有主动性、针对性、灵活性和带动性的特点。同时还开展教学资源订阅服务,可以订阅的教学资源包括电子版教育书籍和期刊、教学论文和课程等,如表5所示:

表5 教育资源订阅(部分)

用户类型	教育工作者	学生
部分资源	《课程管理》、《教育》、《文摘教育》、《教育领导》、《高级中学》、《教育杂志》、《教育研究》、《学习障碍》、《阅读教师》、《学校图书馆杂志》	动物世界、名人传记、百科全书、图书馆课程、文学资源、科学在线、美国历史、世界图书在线

2.7 开发应用程序支持基础教育服务

纽约公共图书馆为满足青少年利用互联网完成家

庭作业的需要开发了应用程序 HomeworkNYC。HomeworkNYC 实现的功能有:①教学资源检索,即通过下载安装 HomeworkNYC,用户可以对纽约公共图书馆的教学资源进行检索,并发出请求;②图书馆员通过 HomeworkNYC 可以及时掌握教师的资源请求和学生的家庭作业请求;③教师通过 HomeworkNYC 可以在线帮助学生解决家庭作业中遇到的问题;④家长通过 HomeworkNYC 可以辅导和帮助孩子做作业;⑤学生可以通过 HomeworkNYC 发出家庭作业帮助请求并得到图书馆员和教师的帮助。HomeworkNYC 部分功能如表6所示:

表6 HomeworkNYC 部分功能^[6]

Search-it	获得教师和图书馆员关于家庭作业的帮助和建议,能搜索到常规搜索引擎搜索不到的教学资源
Calculate-it	通过 algebrahelp.com 计算器和 quickmath.com 计算器在线帮助解决方程、代数、不等式、微积分、矩阵、图表等数学问题
Attend-it	在图书馆附近使用程序可以知道该馆的信息、新闻等
Dial-a-teacher	在完成家庭作业过程中有问题可以上网在线得到老师的帮助,暑假期间,该功能关闭不开放

HomeworkNYC 的使用为教学支持服务提供了统一检索平台,也提供了强有力的技术支撑与全方位的服务保障,使图书馆基础教育支持服务方式更加灵活,范围更加“泛在”、“无边界”。新技术的使用需要具有深厚的专业知识、熟练的网络技能,有具备获取、组织、传播信息能力的新型图书馆员作支撑才能发挥出更大的优势。

3 纽约公共图书馆基础教育支持服务对我国的启示

纽约公共图书馆基础教育支持服务是公共图书馆开展教学支持服务最为成功的典范,对我国公共图书馆开展基础教育支持服务具有重要的启示。

3.1 多种途径建设教学资源馆藏

教学资源馆藏是图书馆教学支持服务的基础。纽约公共图书馆通过社会捐助、花旗银行的专项资金和本馆专项预算等多种途径建设本馆的教学资源馆藏。我国公共图书馆资金投入有限、经费紧张,可考虑借鉴纽约公共图书馆成功经验,自主建设与社会捐助并举,尝试寻找当地企业和个人的赞助,并鼓励用户参与教学资源建设。同时,公共图书馆的基础教育支持服务应注意联合与合作,建立广泛的合作伙伴关系,将教育工作者、学生、学校、信息提供商等均视为基础教育支持服务的建设伙伴。只有广泛开展合作,才能为公共图书馆的基础教育支持服务提供宽广的视野和强大的支持^[7]。

3.2 提供信息导航和教程服务

信息导航可以将各学科领域的信息资源、工具和服务集于一身,为用户提供方便和统一的服务平台^[8]。用户在使用图书馆网站上的资源查找、浏览选择、下载等功能的过程中如果频繁受挫,不具有良好体验,就会失去对图书馆网站系统的使用耐心,从而导致用户的流失。

笔者认为,用户使用公共图书馆基础教育支持服务的行为分为目标明确型和浏览型(见图 1)。目标明确型的用户有明确的信息需求目标,希望通过检索获取需要的教学资源。浏览型的用户没有查询目标,可能只是为了了解一下图书馆有些什么教学资源等,以便需要时使用。我国公共图书馆可以根据用户的行为习惯,并借鉴购物网站的经验,对各类教学资源进行组织整理,提供信息导航和教程服务^[9]。图书馆员要以知识导航的新标准、新要求来要求自己,为当好图书馆信息导航员而努力。

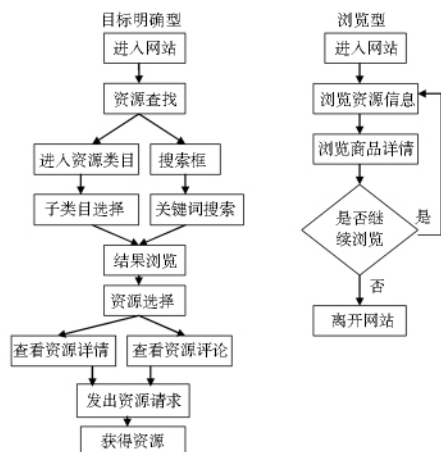


图 1 目标明确型与浏览型用户的行为流程

3.3 培养基础教育支持服务的学科馆员

只有高素质和训练有素的馆员队伍,才能推进教学支持服务的完善。自 1981 年美国的卡内基梅隆大学图书馆率先推出学科馆员制度后,该制度目前在发达国家和我国的高校图书馆已经比较成熟,受到了大学师生的广泛欢迎。纽约公共图书馆设立专门的馆员负责基础教育支持服务的开展,为我国公共图书馆提供了宝贵的经验,我国公共图书馆应该根据自身的特点建立学科馆员制度。负责基础教育支持服务的学科馆员职责的有:①根据用户需要,加强公共图书馆与地区教育机构的合作关系;②利用服务平台与技术手段进行基础教育支持服务的参考咨询工作;③主动、及时地向社会发布本馆的教育信息资源和服务;④加强对用户使用基础教育支持服务的指导和培训;⑤根据馆

藏特色深入挖掘、开发教育资源,并且提出教育信息资源建设的建议,对相关教育参考工具和电子资源的采访作出评判。

3.4 构建教学资源捐赠数据库

我国公共图书馆的发展普遍存在资金不足的问题,可以借鉴纽约公共图书馆接受资源捐赠的经验,构建教学资源捐赠数据库,鼓励学校、企业、教师、专家和学生捐赠与教学科研和学习相关的资源。教学资源的类型可以是纸质版,也可以是电子版;可以是各学科的教科书、试卷、参考材料,也可以是教案和笔记。图书馆员对捐赠的教学材料进行标记和鉴定,并将有价值的教学资源以统一格式进行数字化处理,形成教学资源捐赠数据库。由于知识产权等问题,在接受捐赠时要澄清著作权的归属问题,该数据库的使用也要在合理的范围之内。

3.5 建立课程试卷服务平台

我国公共图书馆可考虑建立课程试卷数据库(见图 2),将小学到研究生期间各学科的课程资源和试卷资源收录其中,并提供在线课程服务和试卷服务。

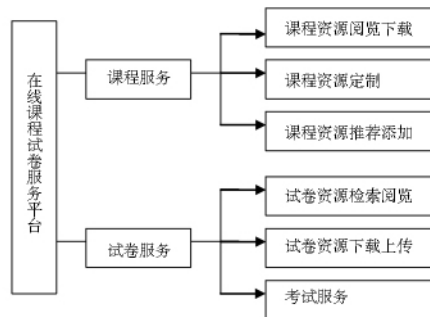


图 2 在线课程试卷服务平台

课程服务包括课程资源的检索、浏览、下载和添加。用户通过在线数据库可以对数据库内课程资源进行检索、浏览、下载与定制,同时还可以将课程资源推荐给图书馆,教学人员还可以向数据库中添加课程资源。

试卷服务包括试卷资源检索、浏览、下载和考试服务。用户需要试卷方面的资源时可登陆在线数据库进行检索、浏览和下载。考试服务是教师通过试卷上传服务将考试试卷上传到数据库中,并建立考试组,让学生登录数据库,进入考试组就可以参加考试。

3.6 开展数字课程资源定制服务

数字课程资源定制服务,是基于用户课程需要而提供数字课程资源的服务,对图书馆的要求较高^[10]。我国公共图书馆可以专门成立课程资源定制小组,满足教学人员和学生对数字课程资料的需要。教学人员和学生通过在线课程试卷服务平台发出定制请求并提

供需要材料的详细信息(如作者、标题、页面范围、ISBN / ISSN、出版日期、杂志名称、体积和数量),课程资源定制小组接到请求后,对馆藏资源进行收集、筛选、整理并通过课程试卷服务平台提供到用户账号,教学人员和学生只需要登录自己的账户,就可以得到数字课程资源。如果图书馆有电子期刊和电子图书,则图书馆员会将相应的链接发到请求者的电子包中。当然由于版权等原因,所请求的资源只能在校内固定期限使用。

3.7 建立基础教育支持服务评估机制

公共图书馆在基础教育支持服务的过程中,除了提供教育资源外,还应该认识到,对基础教育支持服务的评估也是一个重要部分。只有先进的方法、技术和保障机制相结合,评估才能达到预期效果^[1]。我国公共图书馆的评估大都是以内部评估为主,而且未专门针对基础教育支持服务进行评估,为此笔者认为可以引入第三方评估和建立以用户为中心的评估机制。第三方评估是指由独立于图书馆的第三方,按照专门规范和程序,应用科学、可行的方法对基础教育支持服务进行专业化评判。而用户是图书馆基础教育支持服务的对象,只有用户的评价才能最真实客观地反映图书馆的服务情况。因此,必须从用户的角度出发构建一种评估机制,成立用户评估组,组织用户对图书馆的基础教育支持服务进行评估。

参考文献:

[1] 薛调. 北美研究型大学图书馆教学支持服务研究[J]. 图书馆

理论与实践 2011(6):97-99.

- [2] New York Public Library. Exhibition guidelines[EB/OL]. [2012-12-10]. <http://www.nypl.org/events/exhibition-guidelines>.
- [3] New York Public Library. MyLibraryNYC[EB/OL]. [2012-12-11]. <http://www.nypl.org/events/teaching-learning/mylibrarynyc>.
- [4] New York Public Library. Educator cards[EB/OL]. [2012-12-12]. <http://www.nypl.org/events/teaching-learning/educator-cards>.
- [5] New York Public Library. ResearchGuides[EB/OL]. [2012-12-13]. http://www.nypl.org/collections/nypl-recommendations/guides?field_audience_taxonomy_value.
- [6] New York Public Library. HomeworkNYC[EB/OL]. [2012-12-14]. <http://homeworknyc.org>.
- [7] Gao Shijian. The study of library use and document gathering behavior: A survey of geomatics faculty at Wuhan University[J]. Library Collections, Acquisitions, and Technical Services 2011, 11(1):19-28.
- [8] Dymoke S. Using a poetry wiki: How can the medium support pre-service teachers of English in their professional learning about writing poetry and teaching poetry writing in a digital age[J]. English Teaching-Practice and Critique 2010, 8(3):91-106.
- [9] Bullens J. Developmental time course of the acquisition of sequential egocentric and allocentric navigation strategies[J]. Journal of Experimental Child Psychology 2010, 33(3):337-350.
- [10] London School of Economics and Political Science Library. Teaching support services[EB/OL]. [2012-12-12]. <http://www.lse.ac.uk/library/services/tss/teachingsupport.aspx>.
- [11] Western University. Assessment series[EB/OL]. [2012-12-12]. <http://www.uwo.ca/tsc/about/features/Assessment%20Series/index.html>.

Basic Education Support Services of New York Public Library and the Enlightenments

Lu Hejian Jin Yueqing

Management School of Anhui University, Hefei 230039

[Abstract] This paper conducts a comprehensive analysis on basic education support services of New York Public Library, from seven aspects of constructing the digital teaching reference resources from multi-channels, actively implementing the education development plan, courseware development and customized services, establishing a curriculum resource library, providing service tutorials, carrying out educational resource recommendation and subscription service, developing applications to support teaching services. It discovers that New York Public Library has representativeness in providing basic education support service. To effectively carry out Chinese basic education service work, Chinese public libraries should learn from the successful practice of basic education support services of New York Public Library, which include constructing teaching resources in a variety of ways, providing information navigation and tutorial services, cultivating librarians of basic education support service, building donation database of teaching resource, establishing course paper service platform, implementing customized service of digital curriculum resource, and establishing evaluation mechanisms of basic education support service.

[Keywords] public library basic education support service teaching resource multimedia courseware New York