

公共图书馆业务转型与发展探索 ——东莞学习中心的建设理念与实践

□ 奚惠娟 / 东莞图书馆 东莞 523071

摘要: 学习中心是图书馆业务转型与发展的重要形态,是城市学习空间构建的核心。学习中心的建设应体现泛在学习、虚实结合、体系化和细分读者的理念,从技术、资源、服务、空间、管理等多个方面进行创新、完善和提升,构建以学习为中心的工作体系。文章介绍了东莞学习中心网络平台的开发和应用情况,并对东莞学习中心的建设发展提出进一步努力的方向和意见。

关键词: 公共图书馆,学习中心,东莞图书馆

DOI: 10.3772/j.issn.1673—2286.2012.01-02.010

1 引言

人类社会正在向学习型社会不断迈进。学习型社会不是一句口号,而应该是有相应的机制和手段促进和保障全民学习与终身学习的社会,它既是各级政府努力的目标,也是个人发展对自我和社会的期许。社会教育是图书馆的四项基本职能之一。一直以来,公共图书馆都作为“人民的终身学校”、“没有围墙的大学”这样的社会形象存在。终身学习时代,图书馆的教育功能应得到进一步强化和提升,图书馆应从学习的中介机构、教育的支持者角色转向学习理念的倡导者、学习项目的策划者和学习活动的组织者、推动者,全面参与到民众的学习生活中去。另一方面,网络信息技术的发展也对图书馆服务提出了新的要求。信息查找、文献阅读、知识交流是图书馆服务的三个层次,信息技术的突飞猛进使得通过网络人人都可以成为“知道分子”,“信息查找”这一图书馆传统服务已经基本被网络取代。此外文献的加工组织也日益集中化、自动化、社会化。应该看到,网络数字环境下,图书馆一些传统业务正日渐弱化,图书馆面临被边缘化的危险。图书馆服务需要在文献阅读和知识交流的层次不断演进和提升,从而获得

新的事业生长空间。因此,城市图书馆应从服务区域的文献信息中心转向学习中心。这不仅是学习型社会建设的需要,也是图书馆自身业务转型发展的需要。

实际上,随着图书馆服务的不断深化和与时俱进,图书馆已经在自觉或不自觉地向一个学习的空间转变,它不仅是区域的文献中心、文化中心,也是学习的中心,表现之一就是讲座、培训、读书会等知识性、交互性学习活动日益成为图书馆的核心业务和特色创新服务。在美国,很多公共图书馆(系统)都设有“Learning Center”,提供学习的场所、资源和设施,开展诸如知识读教育、写作辅导、家庭作业辅导、信息素养教育和一些专项的学习活动服务,这些Learning Center或者作为单个图书馆的一个部门(如美国印第安纳州维哥县公共图书馆终身学习中心Vigo County Public Library Lifelong Learning Center^[1],美国国会图书馆亦成立数字图书馆学习中心National Digital Library Learning Center来支持学校的新技术教学,指导教师对数字资源的利用^[2]),或者独立馆舍作为整个地区图书馆体系的一个分支存在(如美国加州卡尔斯巴德图书馆学习中心Carlsbad library Learning Center^[3])。不少图书馆在馆名上已直接冠以“Learning Center”,如美国

加州的Lafayette Library and Learning Center (2009年建成开放)^[4]、爱荷华州的Anamosa Library and Learning Center (2004年建成开放)^[5]等。而研究型图书馆为适应新环境下用户学习方式的变化而构建的信息共享空间 (Information Commons) 乃至学习共享空间 (Learning Commons) 等一站式学习服务模式也正在被公共图书馆所重视和借鉴^[6]。

基于这样的一些认识, 东莞图书馆作出了一些尝试, 2005年推出“市民学习网”。在几年的使用期间, 该平台资源不断丰富, 并在多个社区设立培训基地, 在东莞学习型城市建设中发挥了积极的作用, 发展了上万名用户, 但随着用户需求的变化也逐渐显现出一些问题。2010年, 东莞图书馆进一步提出建设学习中心的构想, 并以技术为先导, 在原市民学习网和东莞数字图书馆基础上, 通过“东莞学习中心”网络平台的开发应用开始了图书馆业务转型发展的全面探索。

2 东莞学习中心的建设理念、路径与形态

2.1 建设理念

学习中心是未来城市图书馆的一种发展方向和建设模式, 它通过学习空间设施的提供、学习资源的保障、学习系统的应用和学习服务的开展, 实现学习用户的广泛覆盖, 学习方式的灵活多样以及主动性、能动性、创造性的学习过程与体验, 使城市图书馆成为学习型社会人群学习生活的基站和门户。其建设需从整体的图书馆业务出发去规划, 应体现以下理念:

(1) **泛在学习 (U-Learning)**。即指无时无刻的沟通, 无处不在的学习理念, 是利用信息技术提供用户一个可以在任何地方随时使用手边可以取得的科技工具来进行学习活动的4A (Anyone, Anytime, Anywhere, Anydevice) 学习^[7]。泛在学习理念要求学习中心建设不仅能够通过网络提供24小时全天候的服务, 还要能支持电脑、手机、iPad、电子阅读器等多种电子终端设备的访问, 方便用户随时随地的学习。

(2) **虚实结合**。实体是学习中心的物理设施与场所, 如管理中心、录播中心、学习教室、公共电子阅览室等, 最大的实体就是整个图书馆场所; 虚拟是学习中心网络平台、各种数字学习资源如电子图书、课件、试题等。学习中心建设需要由总分馆实体形成的覆盖市、镇区、社区(村)、图书流动车、院校、企业、家庭的设

施网络体系(有形之网)和通过市级中心、基层中心和基层网点构建数字学习的多级信息网络架构(无形之网), 共同为学习型社会提供有形与无形的学习支撑。

(3) **体系化**。学习中心职能的发挥需要图书馆体系做支撑。一方面, 学习中心是图书馆传统职能的演进与增强, 它不是一个新的突然的存在, 它需要依托于馆藏丰富的图书馆在时间上、空间上的全天候全覆盖服务, 以及图书馆所开展的不同主题多层次的讲座培训服务和丰富多彩的社会阅读活动来体现其学习的功能。另一方面, 学习中心不是一个孤立的存在, 其中心的定位决定了学习中心需要依托总分馆的服务体系来构建一个中心引领统筹、基层协同参与、服务广泛覆盖的城市学习空间。

(4) **读者细分**。学习中心应秉承图书馆以用户为中心的服务理念, 在普遍服务的基础上, 注重依据用户的年龄、地域、背景、心理、行为等多种因素对用户进行群体细分, 为不同用户提供针对性的学习服务, 如特定专题学习资源推送、开设不同主题的论坛贴吧、开展专项的学习活动等, 实现学习服务的主动和深化。

2.2 建设路径

学习中心建设是图书馆面临学习型城市建设的新要求以及新的数字网络环境给图书馆带来的挑战与危机, 是自发主动求变求得更大生存和发展空间的一次业务改革, 这一改革需要一定程度地打破原有的业务框架, 围绕学习的方式、内容、过程、效果进行技术创新、资源整合、服务融合、空间再造和管理完善, 构建以学习为中心的工作体系(如图1所示)。

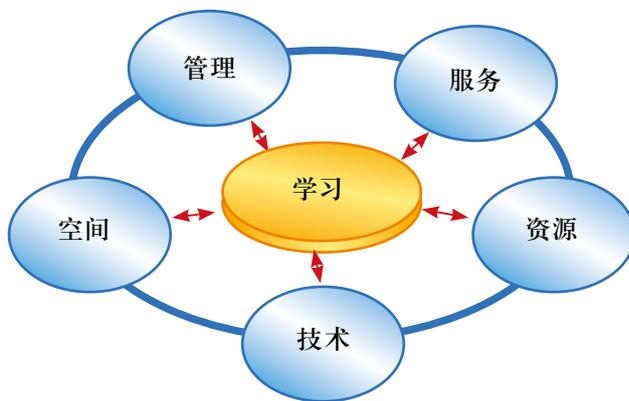


图1 学习中心建设路径

(1) **技术创新**。将技术与应用紧密结合,不断完善网络平台的功能,开发基于多终端的移动服务,拓宽学习的路径与方式,通过Web2.0、知识挖掘等新技术的应用不断提升基于个人的学习体验,增强学习的互动协作性和创造性。

(2) **资源整合**。充实完善电子图书、期刊、课件、视频、讲座等各类学习资源,通过元数据加工处理,充分整合原有、新购和自建的学习资源,建立以视频为中心,可按类型、专题等进行集中在线学习的资源库群,构建适应全民终身教育的数字学习资源保障体系,并实现不同资源间的深度互联,形成知识网络。

(3) **服务融合**。改变图书馆服务按部门窗口分离、各自为政的现状,特别是传统文献服务与数字图书馆服务相分离的状态,加大业务统筹和相应的人员培训调配力度,实施传统服务与数字服务的融合,学习支持服务(文献信息查询借阅)与学习辅导、学习培训及阅读学习交流(如读写指导、计算机培训、语言培训、知识讲座、故事会、书友会、英语角等)的融合,构建一个适应各种学习内容、形态要求的服务环境。

(4) **空间再造**。服务融合的同时也要求单一的图书馆阅览空间向集书架、阅览桌、计算机群组、小组学习室(区)、录播室(区)、休息室(区)等多种功能设施的学习共享空间转变,为学习、指导、交流、研讨、休闲等一站式的学习服务提供相应的实体空间设施环境。

(5) **管理完善**。加强图书馆总分馆体系的业务统筹管理力度,建立覆盖全市、普遍均等的学习服务体系;建立学习激励机制,吸引更多用户利用学习中心的资源、设施、平台和服务;按照学习型组织的建设要求调整管理模式,通过兴趣小组、项目管理等方式开展业务工作,激发馆员的业务创新能力和凝聚力,为学习中心服务的细化与深化培养更优秀的人力资源,等等。

2.3 建设形态

学习中心建设的最终形态应该是一个由学习中心统筹、图书馆体系架设、不同学习空间广泛覆盖的整体性城市学习空间。学习中心由文献中心、数据中心、录播中心、公共电子阅览室、培训教室等实体平台及支持计算机、手机、数字电视等多种电子终端服务的虚拟网络平台共同构成,发挥统筹管理与服务的作用;体系即包括城市中心图书馆、镇街分馆、村(社区)、企业、

学校分馆、图书流动车、24小时自助图书馆(图书馆ATM)等在内的城市图书馆服务体系,它们构成了学习空间的骨架和网络节点;而由图书馆学习空间、网络社区、知识信息门户、各类学习平台(教育培训网站)等构成的城市学习空间覆盖了报社、广播电视台、学校、机关、部队、企业、社区、家庭、个人等各类学习设施、学习组织和学习资源(如图2所示)。

3 东莞学习中心网络平台的开发应用

3.1 功能开发

东莞学习中心(<http://lc.dglib.cn>)是东莞图书馆与北京超星公司于2010年下半年开始合作并开发的一个网络终身教育平台(如图3),平台全面升级了原东莞市民学习网(<http://learning.dglib.cn>)的功能和服务,它以东莞数字图书馆及超星系列电子资源为基础,提供包括学前教育、学校教育、职业教育、特色专题教育等在内,集多种功能于一身的一站式、普适性、交互性的公益网络学习服务。

目前其提供的功能服务可概括为:

(1) 学习资源中心

运用超星读秀平台整合东莞数字图书馆资源、超星名校名师名课视频、文档和考试资源,提供图书、视频、考试、期刊、论文、标准、专利等学习资源的一站式检索、浏览、下载和传递。目前平台可提供6万集视频、200万种电子图书、1万种期刊、3000余万篇学术论文、2100余万篇文档的文献存取服务,并且学习资源还在不断建设增加中。

(2) 个人学习中心

平台整合资源和服务使用入口,单点登录,用户凭东莞图书馆总分馆读者证号或在线申请数字帐号登录,一次登录,所有资源都可使用,并享受包括学习、考试、辅导、交流的一站式、交互性、协作性的学习过程和服务。类似QQ空间的个人中心可进行个人学习管理,记录个人学习过程、时效,上传相片、学习日志等,建立个人学习空间。

(3) 社区交流中心

平台支持创建和参与学习兴趣群组,发起话题、活动,分享网页、网上视频、音乐、flash,交流学习心得等。

(4) 特色专题学习



图2 东莞城市学习空间构架形态



图3 东莞学习中心页面

按专题集中相关学习资源,支持学习型城市建设过程中不同群体、机构的学习,目前已建设城市生活、少儿启蒙、动漫、东莞文化、外来务工、政协委员等多个专题。

3.2 应用情况

东莞学习中心网络平台自2011年6月14日对外开通试运行以来,吸引了东莞广大市民读者的广泛关注和普遍欢迎。通过统计(如表1),截至2011年9月底,平台的总访问量达到23148人次,其中独立访客数为19336人次;页面访问量48806次;图书馆注册读者及网上申请数字帐号用户登录使用为3577人次;注册用户的平均在线学习时长达2小时/人次。学习中心平台已经迅速成为东莞图书馆系列数字网站平台中继主网站东莞数字图书馆(<http://www.dglib.cn>)之后的第二大平台,其访问量达到数图网站的1/10。与此同时,我们也看到,作为一个学习类的平台,用户的忠诚度还不是很,回访率为1/4多点,平台的资源、功能和页面设计需要根据用户的反馈意见作进一步的完善。

表1 东莞学习中心平台使用情况统计表^①
(统计时间段:2011年6月15日-2011年9月30日)

统计项目	访问次数	独立访客(UV)	页面访问量(PV)	回访率	登录人次	平均登录时长(小时/人次)
统计数据	23148	19336	48806	25.48%	3577	2

4 总结与思考

开放的学习中心是公共图书馆业务转型发展的重要形态,是学习型社会城市学习空间构建的核心部分。作为学习中心的城市图书馆,它不仅提供学习资源,还能帮助制定学习计划,指导学习过程;不仅提供学习的实地场所设施,还能根据时代的发展、人们阅读学习习惯的变化与多元化提供多样化的学习平台和路径(互联网平台、移动平台、各种终端、活动等);不仅提供普适性的学习内容和方案,还能根据不同用户的不同需求提供个性化的学习内容和方案。学习中心建设是

图书馆业务的一次整体性变革,需要从技术、资源、服务、空间、管理等多个方面进行创新、完善和提升。东莞学习中心网络平台的开发与成功应用体现了技术创新对图书馆业务转型提升,对学习中心建设的支撑和引领作用。

信息技术已经成为现代图书馆运营的基础。但光有技术构建起一个先进的平台或先进的设施空间还远远不够,最关键的是用户使用的广泛性、持久性。笔者以为,东莞学习中心的建设除了依照上文所阐述的理念、路径,还应考虑在以下方面进行努力,以不断提高学习中心的适用性、影响力和服务的覆盖面及成效。

(1) 继续完善网络平台的各项功能和服务

东莞学习中心网络平台虽已开通,但仍处于建设中,除了现有功能的不断完善,还需要加强机构学习和线上活动两方面的应用开发,使平台不仅是个人的学习中心,也能成为机构的学习中心,拥有机构学习的独立站点、页面、教学系统及交流空间,方便机构学习信息的发布及机构成员的利用;另一方面,目前的平台虽有在社区发起活动的功能,但只是简单地发布活动信息,通常是线下的,应更多关注线上活动组织的参与形式、功能,开发相关的应用,从而为图书馆、合作机构以及个人组织线上参与型的活动提供平台支持,通过线上参与活动进行平台推广,带动更多用户了解、使用学习中心平台。

(2) 紧密结合公共电子阅览室建设

按照文化部《公共电子阅览室建设试点工作方案》^[8],公共电子阅览室配置有先进、完善的技术设备,如计算机、电视机、投影机、DVD等以及相应的网络接入,它是学习中心建设虚实结合的最佳阵地;另一方面,村、社区全覆盖的要求将使公共电子阅览室成为比总分馆更庞大的公共服务体系(以东莞为例,目前东莞总分馆体系共有成员馆44个,而最终建成的全市公共电子阅览室将达到600余个)。在业务统筹的情况下,其推广应用学习中心平台的成效也将得到更好的保证。

(3) 加强学习活动的策划组织

学习中心的视频、课件资源除了来源于购买,亦可以更多尝试自建。一方面可以摄录馆内举办的知识性或才艺展示型的读者活动进行视频编辑制作;另一方面可以策划相关的活动,吸引市民共同参与到学习中心的资源建设中来,如策划组织市民DV作品征集活动等,如果活动同时可以线上互动参与,则更是一举

^① 表格数据来自www.cinzz.com网站流量统计和东莞学习中心后台统计。

多得。

(4) 加强社会合作

光凭图书馆的力量,学习中心的影响人群将非常有限,必须重视外联,借助社会力量来推广,特别是加强和政府、教育机构以及企业的合作。政府的参与有利于

学习中心在所有公共服务层面的推广;教育机构的参与也有利于学习中心在学习辅导服务方面指导老师的发展,特别是中小学图书馆建设相对薄弱,需要公共图书馆的主动合作;而与合作企业可以节省企业员工培训支出,有利于企业文化建设,也有较好的可行性。

参考文献

- [1] Vigo County Public Library. Lifelong Learning Center [EB/OL]. [2011-10-05]. <http://www.vigo.lib.in.us/LLC>.
- [2] LC Opens Digital Learning Center [EB/OL]. [2011-10-05]. <http://www.loc.gov/today/pr/1999/99-086.html>.
- [3] City of Carlsbad. library learning center [EB/OL]. [2011-10-05]. <http://www.carlsbadca.gov/services/departments/library/about-us/Pages/learning-center.aspx>.
- [4] Lafayette Library and Learning Center. Library home [EB/OL]. [2011-10-05]. <http://www.lafayettelib.org/library/>.
- [5] Anamosa Library and Learning Center [EB/OL]. [2011-10-05]. <http://www.anamosa.lib.ia.us/>.
- [6] 郝群.加拿大多伦多公共图书馆信息共享空间的建设[J].图书馆学研究,2007(5):81-84,65.
- [7] 百度百科.泛在学习[EB/OL].[2011-10-05]. <http://baike.baidu.com/view/2226339.htm>.
- [8] 文化部办公厅关于印发《公共电子阅览室建设试点工作方案》的通知[S/OL].[2011-10-05].<http://huodong.ndcnc.gov.cn/yuelanshi/file/6587531690e8529e516c538551734e8e537053d1300a516c517175355b50960589c85ba45efa8bbe8bd570b95de54f5c65b96848300b7684901a77e5.doc>.

作者简介

莫惠娟(1980-),馆员,学习推进中心负责人。E-mail: hjxi@dglib.cn

Exploration of Business Transformation and Development in Public Library — Theory and Practice of Dongguan Learning Center Construction

Xi Huijuan / Dongguan Library, Dongguan, 523071

Abstract: Library Learning Center is a major pattern of business transformation and development, and the core of urban learning space construction. Library Learning Center construction should follow the concepts such as U-learning, combination of the actual and the virtual, systematic, and user segmentation, and also should establish a learning-centered work system through the innovation, improvement and promotion of technology, resources, services, spaces and management. The article also introduces the function and use of Dongguan Learning Center's network platform, and presents directions and advice of further development to Dongguan learning center.

Keywords: Public library, Learning center, Dongguan Library

(收稿日期: 2011-11-30)