

图书馆定制型培训的探索与实践

——以国家图书馆培训中心为例

李月婷

摘要 图书馆定制型培训可以提高培训策划效率、增强培训效果,具有针对性强、灵活多变的优势。目前,定制型培训还存在培训时间短导致培训内容较肤浅、培训方式较少导致无法充分调动学员积极性、尚未建立良好的培训反馈与评估机制等问题。未来图书馆定制型培训应在以下几方面着力:做好充足的培训需求调研工作、拓展培训内容并强化培训的系统性、灵活运用现有培训方式同时合理引入更多形式、完善培训反馈与评估机制。

关键词 图书馆;定制型培训;馆员培训;公众培训;继续教育;个性化

分类号 G251.6

本文引用格式

李月婷. 图书馆定制型培训的探索与实践——以国家图书馆培训中心为例[J]. 图书馆工作与研究, 2019(9):89-94.

图书馆被称作“没有围墙的大学”。图书馆,尤其是公共图书馆,是社会公众接受继续教育的重要阵地。而作为图书馆事业的主要构成要素,图书馆员在图书馆工作中占据着重要地位。馆员素养的培养、能力的提升是图书馆更好地服务公众的基础。这就决定了图书馆员的继续教育问题是不容忽视的。我国图书馆员的继续教育工作紧随时代发展,力图求新求变。为了推进图书馆行业继续教育的专业化和系统化,进一步加强培训效果,有针对性的将专业培训输送给有需求的组织机构,2014年国家图书馆培训中心凭借丰富的办学经验和业内的优秀师资,针对团体组织推出定制型培训服务,经过5年多的探索,数次实践,积累了一定经验。

1 图书馆定制型培训的理念与实践基础

1.1 定制型培训的理念基础

“定制”一词起源于萨维尔街(Savile Row),意思是为个别客户量身剪裁。萨维尔街

是一个在伦敦中央梅费尔的购物街区,因为传统的定制男士服装行业而闻名^[1]。随着时代发展,“定制”已从服装行业扩展到多个领域,如家具定制、旅游定制等。依据顾客喜好与需求,为其量身定制已经成为展示个性化风格的流行方式。

21世纪初期,在我国数字图书馆建设的早期阶段,个性化定制服务就已经成为业界关注的热点。因为将“个性化定制服务的理念与技术引进到数字图书馆的用户服务中,对于向用户宣传、揭示日益丰富的数字化资源以及简化、整合复杂的用户界面,具有重要的理论和实践意义。”^[2]而面对从传统图书馆向数字图书馆的转型,业界学者就提出图书馆应在发挥自身优势的基础之上提供“个性化的信息服务”。表现出的两个“个性化”优势为:一是独立于其他信息渠道、固有的个性优势;二是迎合社会个性化的信息需求^[3]。时至今日,纵览以“图书馆”和“个性化”为关键词的相关文献,除了数字图书馆用户界面的个性化、信息服务的个性化外,创客服务、推荐服务、移动服务、学科服

务等图书馆服务都可以实现个性化定制。培训是继续教育的主要实现形式,馆员的继续教育也可以采用定制型方式,定制型培训的优势在于:(1)提高培训策划的效率,策划者可以根据具体需求在纷繁复杂的课程中迅速找到用户所需课程;(2)增强培训的效果,策划者根据培训对象的需求合理安排课程,内容具有更强的针对性;(3)丰富的授课形式,策划者依据培训对象的人数与时间可以提供多样化的授课形式等。在传统培训基础之上,定制型培训可以发挥针对性强、灵活多变的优势。

1.2 定制型培训的实践基础

国家图书馆培训中心定制型培训主要针对社会团体,既有图书馆业界同仁,又有企业、学校等。所以本部分所讨论的实践基础,既包括馆员培训的实践现状,又包括图书馆对社会公众开展培训的实践现状。

各图书馆都十分重视人才培养,当前馆员培训主要包括以下几种方式:(1)邀请业务专家进行讲座式培训;(2)针对某个专题开展为期一周左右的短期培训班;(3)与高校联合开展在职学历教育;(4)馆外进修、访问学者;(5)参观学习;(6)在线学习,如慕课、网络学习平台。培训内容以专业素养培训、专业知识的学习为主。

针对社会公众,公共图书馆也开展多元化的培训:(1)最常见的形式即为讲座,几乎每个公共图书馆都会定期办公益讲座,内容包罗万象;(2)短期培训班,主题涉及传统文化、摄影、朗诵、英语等,如国家图书馆为期5—10天不等的传统文化培训,深圳图书馆的诗词鉴赏与写作研修班等;(3)针对特殊人群的信息素养培训,如多个公共图书馆均开设了老年课堂,广州图书馆、浦东图书馆等9家公共图书馆针对视障人群开展电脑培训^[4];(4)慕课,以国图公开课为代表,跨越时空界限,公众拥有一台可上网的智能设备,即可观看国图公开课内的海量资源。

我国图书馆培训经历了长时间的探索、

实践及适应性转变,在培训方式、培训内容等方面积累了一定的经验。同时,图书馆培训与时代、技术同发展,还有很广阔的上升空间,这些都为开展定制型培训提供了坚实的实践基础。

2 图书馆定制型培训实践案例分析——以国家图书馆培训中心为例

国家图书馆培训中心(以下简称国图培训中心)一直从事馆员继续教育及社会教育工作,培训项目主要分为三大类:(1)业界培训。截止到2018年底,国图培训中心共举办业界培训班159期,培训全国图书馆界从业人员近万人次,培训内容以图书馆专业知识和技能辅导为主,如“图书分类”“主题标引”“读者服务”“参考咨询”等。并先后在杭州、郑州、武汉等20余个城市与当地公共图书馆合作举办业务知识培训班,与多家省市级公共图书馆形成了良好的合作关系。(2)社会公众培训。2012年起,国图培训中心以雄厚的师资为依托,先后向社会开办“古籍修复”“书画装裱”“古籍版本鉴定”“篆刻艺术鉴赏与实践”等30余期传统文化类培训班,截止到2018年底,共有500余人接受了传统文化技艺的培训,掌握了基本技能。(3)馆内员工培训。国图培训中心面向国家图书馆内部员工定期开展讲座形式的培训或短期培训班,内容既包括“《公共图书馆法》解读”“大数据与图书馆”“数据库应用”等业务素养培训,又包括“时间管理”“亲子沟通”“女性形象塑造”“书法与篆刻”等个人素养培训。

为创新培训形式,开拓培训领域,打造专业化的培训课程,国图培训中心经过多年实践积累和可行性论证,在2014年推出定制型培训,拟定的培训课程参考总目录如表1所示,培训对象可从中选择部分或全部课程进行自由组合,或另行沟通,制定更具个性化的培训项目、进行更具个性化的安排。

表 1 国家图书馆培训中心定制型培训课程总目录(部分)

专业板块	可选课程
公共图书馆宏观管理	公共图书馆相关政策解读、公共图书馆管理实务、全球公共图书馆发展瞭望等课程
文献资源建设与服务	文献编目工作概述、信息资源组织工具的演变与运用、非正式出版物的采集等课程
读者服务	一线岗位人员管理及培训、参考咨询工作、新技术在图书馆服务的应用与思考、未成年人服务等课程
数字图书馆建设与服务	数字图书馆架构及软硬件平台建设、数字图书馆标准规范体系、数字图书馆全媒体服务等课程
社会教育与阅读推广	讲座活动的组织与策划、全民阅读与阅读推广、视频资源的自建与服务等课程
图书馆后勤保障及安全工作	图书馆保卫制度的建立、图书馆书库安全与管理等课程
参观交流	可参观国家图书馆(国家典籍博物馆)、首都图书馆等在京公共图书馆,北京大学图书馆、清华大学图书馆等在京高校图书馆以及部分图书馆相关的机构和组织

经过 5 年多的实践,国图培训中心已为业内外多家图书馆、组织等提供了定制型培训服务,教授课程与开展形式既突破了拟定课程总目录,又发挥了培训中心的优势。

2.1 为地方图书馆提供的定制型培训

国图培训中心开展图书馆员业界培训已有 30 余年历史,拥有雄厚的师资力量,教师团队来自国家图书馆、首都图书馆、北京大学信

息管理系、清华大学图书馆、河北大学管理学院、苏州图书馆等京内外多家图书馆、高校及研究机构。教授内容涵盖图书馆工作的各个流程。

2014 年、2016 年,海南省图书馆、常熟图书馆先后委托国图培训中心为其定制为期一周的图书馆业务培训,学习地点均为国家图书馆,具体课程如表 2 所示。

表 2 国家图书馆培训中心为海南省图书馆、常熟图书馆设计的定制型培训课程表

委托单位	海南省图书馆	常熟图书馆
培训时间	2014 年 6 月	2016 年 9 月
参训人数(人)	36	26
学习课程	公共图书馆管理实务	图书馆党群工作及团队提升/公共图书馆事业发展
	非正式出版物与地方文献建设	互联网+图书馆创新服务/创新驱动的国图公开课/实地参观:国图公开课演播厅
	读者服务工作	读者活动的思考/未成年人服务
	数字图书馆建设与全媒体服务	馆员也创客
	社会教育与阅读推广	图书馆文化创意产业发展的思考/实地参观:国家典籍博物馆
	总分馆与社区图书馆建设	实地参观:国家图书馆、西华书房

两次定制型培训均为小班授课制,便于课上课后学员与老师的交流。经过前期多次沟通,根据两馆的不同诉求,国图培训中心为两馆制定的培训课程侧重点不同,海南省图书馆在于全方位的图书馆业务学习,从管理到资源建设到读者服务均有涉及。而常熟图书馆课程重点在于创新和图书馆服务。海南省图书馆来京学习以集中授课为主,两年之后,常熟图书馆来京学习时,国家典籍博物馆、国图公

开课演播厅、西华书房先后成立或对社会公众开放参观,所以,常熟图书馆的培训日程增加了这几处实地参观,知与行相结合,参观图书馆服务新空间,得到了学员的普遍认可。

2015 年至今,国图培训中心连续 5 年为天津图书馆制定定制型培训。授课方式与海南省图书馆、常熟图书馆有所不同。由于北京与天津相隔不远,交通便利,所以天津图书馆的定制型培训课程既有天津图书馆馆员来国图

学习、参观,又有国图的教师到天津图书馆现场授课。此外,天津图书馆有内部的继续教育网络平台,所以第三种培训方式便是国图培训中心策划课程并进行录制,取得授课教师的同意后,视频课程可在有效期内放置于天津图书馆继续教育平台供其使用。这种形式打破了时空障碍,充实了馆员继续教育课程。5年内,国图培训中心为天津图书馆先后设计近10次定制型培训,包括现场教学及录制型课程共有京内外30余位教师授课40余次。依据天津图书馆所需,每次的培训有不同的偏重,既有全面的业务学习,又有针对某一具体工作的重点或系列教学,如图书馆党群工作、一线读者服务、总分馆建设等。

地方图书馆的业务有相似之处,但各自也有各个时期的主要矛盾。在为地方图书馆定制培训时,需要考虑到委托单位的特殊性,在课程选择、日程安排乃至后勤服务都要做到细致周到,多想多问多调整,尽力增强学员的获得感。

2.2 为非图书馆界的团体组织提供的定制型培训

作为公共文化服务体系中重要的公共文化服务机构,图书馆以服务社会公众为己任。随着生活水平的不断提高,公众对精神文化的需求也随之增强。经过多年宣传与发展,图书馆凭借海量资源、深厚的文化底蕴,逐渐扩大社会影响力。许多城市公共图书馆已经成为公众心中的文化符号、市民的学习中心。国图培训中心常年开展传统文化类培训及信息素养类培训,以满足社会个性化的信息需求。

2015年,在抗日战争胜利70周年之际,五矿集团特别委托国图培训中心组织制定“重走抗路·地道战”主题读书活动。该活动以焦庄户地道周边为主要目的地,通过对相关书籍的阅读、首都图书馆北京地方文献中心专家的讲解、实地参观考察等方式,加深参与者对抗战历史的了解。参与者在书籍中追忆往昔,在历史遗址上缅怀先辈的英勇无畏,再由文献专

家将二者生动串联在一起,“审视过往,珍惜当下”的感悟油然而生。

2017—2018年,中国中医科学院研究生院连续两年委托国图培训中心为其两百余名研究生新生制定“高效利用图书馆资源”主题学术讲座及参观相结合的培训。国图培训中心在了解学生需求后,特别邀请国图参考咨询部、古籍馆业务专家为学生们进行了“如何利用国图电子资源进行学术研究”“如何查询获取医学中医类古籍资源”的专题讲座。本次培训专指性较强,学习结束后,同学们深感受益匪浅,掌握了一定的古籍查阅和电子检索方法,为今后开题答辩、撰写论文提供了手段^[5]。

图书馆应成为公众信息素养教育的重要场所,所以国图培训中心在为非图书馆界的团体组织策划培训时,特别注重发挥图书馆的资源和人才优势,力求让国图的宏富资源为更多的公众所了解并利用,真正实现让资源活起来用起来的目的是。

3 图书馆定制型培训存在的问题

培训是一个时效性较强的工作,与时俱进、求发展求创新是国图培训中心追求的工作理念。发现问题是发展的第一步,通过实践,图书馆定制型培训在不断完善,但目前仍存在一些问題。

3.1 培训时间短,培训内容较肤浅

目前在为地方馆定制培训时,课程大多以覆盖面“广而全”为主,如海南省图书馆、常熟图书馆的培训课程,即使侧重某个问题,也只是以讲座的形式对创新项目、图书馆服务作出两小时或更短时间的介绍。这种团体培训除去来往的时间,一般授课时间只有3—4天。时间较短,想要了解的内容又多,所以培训的内容只能把握住问题的某一方面,导致在学习深度上有所欠缺。

3.2 培训方式少,未能充分调动学员积极性

国图培训中心对多种培训方式都进行过

有益尝试,但目前应用于定制型培训还是以传统的“讲座+参观”的形式为主。连续性集中授课次数较多,到后期容易让学员感到疲惫,降低参与的积极性。虽然国图培训中心已尽力做出多样化的搭配,将集中授课和参观相结合,理论与实践相结合,但对于学员来说,还是需要创造更多能让他们主动思考、提问、与同行交流的机会,这样才能激发学员兴趣,对学习内容理解得更为透彻。

3.3 尚未建立良好的培训反馈与评估机制

培训效果的评估一直是培训行业的软肋,短期培训的效果较难通过实体或数据进行量化。国图培训中心通常采用问卷调查的方式收集学员的反馈信息,但是定制型培训尚未采用问卷调查的形式,只是通过口头咨询对委托单位进行满意度调查,调查对象通常也仅限于对接的工作人员,没有普及到所有参训学员,在培训反馈这个环节上缺少大样本,没有建立良好的反馈与评估机制。

4 图书馆定制型培训完善策略

定制型培训发展时间短,还存在较大的发展空间。为保证定制型培训健康、可持续地开展,针对定制型培训实践过程中出现的问题,未来,图书馆在开展定制型培训时亟需改善以下几个环节。

4.1 做好充足的培训需求调研工作

前期合理的调研工作可以为后续工作打下良好的基础,甚至达到事半功倍的效果。在开展定制型培训工作时,与委托单位的前期沟通是必不可少的。策划者可以通过权威渠道提前了解委托单位的相关信息,如通过官方网站、官方微信公众号或与委托单位对接人直接沟通,了解委托单位的特色服务、发展目标、近期开展过的培训、参训学员岗位、参训学员希望通过该次培训解决的问题、达到的效果等,这样既可以对委托单位有详细的了解,又可以提高培训策划的效率。

需要注意的是,策划者有时是与委托单位人事管理人员或业务管理部门工作人员沟通,而培训对象是具体的某一业务部门工作人员,这时就需要委托单位内部提前了解学员希望通过该次培训解决的问题,避免出现教师授课时讲授内容与学员期望不符的情况。而有时委托单位不能清晰地描述出自己的诉求,这时就需要用到前期获取的信息,策划者可以根据这些信息一步一步地引导委托单位细化诉求,以明确培训需求。

4.2 着力拓展培训内容,强化培训的系统性

培训内容是培训工作的核心,高品质的培训课程可以迅速吸引学员的注意力。高品质的培训课程,一方面需要受欢迎的授课教师;但另一方面,策划者的课程开发、课程安排也是十分重要的。

图书馆在开展定制型培训时应以课程的开发为主要发力点,在保留基础业务培训课程的同时,与时俱进,开发探讨前沿热点问题的系列课程。以国图培训中心为例,未来的业界培训工作,国图培训中心计划在保留图书馆核心基础业务培训的同时,针对图书馆新的服务业态和服务项目的需求,逐步加大力度,拓展图书馆讲座、展览、视频资源采集制作、阅读推广活动策划等专业技能培训,助力图书馆相关专业人员提升专业能力,提高馆员综合素质和能力,为现代公共文化服务体系做好人才储备。对于社会培训,以加强公众信息素养教育为基本出发点,以中华优秀传统文化为吸引点,将信息素养教育和素质教育相结合,引进更多传承中华优秀传统文化的课程,如雕版印刷、面人、剪纸等非遗类培训。

目前,定制型培训以短期培训为主,许多学员表达了想要继续深造学习的意愿。一周或两周的时间只能由老师带领学员入门,而如果场地和时间等条件允许,未来的定制型培训可以在内容上实现系统性培训,既可以保留短平快的短期培训班,又可以特别制定时间较长、学习较深入的长期培训班,让学员不仅打

牢基础,更能迈向高阶的学习阶段。

4.3 灵活运用现有培训方式,合理引入更多形式

多样化的培训方式是调动学员积极性的主要手段。集中授课、参观考察、案例教学等方式都是图书馆常用的培训方式。通过定制型培训的实践来看,这些方式还远远不够,在未来的定制型培训中,图书馆要依据实际情况,灵活运用、合理安排多种培训方式,在集中讲授基础之上,更多地采取案例教学、参观考察、小组讨论、户外拓展等方式,调动学员积极性。同时也要时刻关注行业发展动态,引入更多适合图书馆行业的、受欢迎的培训形式,如“世界咖啡屋”模式的馆员培训与交流模式^[6]。

图书馆员参加培训,一方面是想获取新的知识;另一方面也想要加强与同行的交流,了解其他地区图书馆的业务管理办法。定制型培训的参训人员数量相对可控,所以应加强参观交流、小组讨论这种学习模式,为学员打造交流学习的平台。而在安排课程时,也要考虑到学员的学习状态、体力水平等,合理搭配培训形式,动与静相结合,说与听相结合,才能更好地发挥各类培训形式的效能。

4.4 采用多种形式收集反馈信息,完善培训评估机制

培训的反馈与评估工作是十分重要的,举办方可以通过反馈了解学员学习效果,评估培训的总体完成度,以便发现问题、弥补问题。未来定制型培训要弥补这一环节的缺失,并且加强学员反馈及培训评估工作。在收集学员

反馈信息时,除采用常用的问卷调查和学员访谈外,工作人员也要做到随时观察,及时了解学员关于课程内容、培训安排、后勤保障等各环节的问题反馈。而不论是问卷还是访谈,问题设计要做到全面,并且要确保受访率。同时,也要考虑到授课教师及现场工作人员的反馈意见。对于评估体系的构建,可以参考柯氏评估模型在图书馆培训评估中的应用设计^[7],以期早日在工作实践中实现,促进馆员培训工作的科学化和规范化。

前期策划、课程设计、日程安排、现场执行以及后期反馈,将培训的每个环节都考虑周全,力求与时俱进,定制型培训才能做到蓬勃发展。

参考文献:

- [1] 百度百科. 定制[EB/OL]. [2019-03-19]. <https://baike.baidu.com/item/%E5%AE%9A%E5%88%B6/9741645?fr=aladdin>.
- [2] 赵继海. 论数字图书馆个性化定制服务[J]. 中国图书馆学报, 2001(3): 63-65, 84.
- [3] 郑田菱. 新世纪图书馆呼唤信息服务个性化[J]. 图书馆建设, 2002(3): 23-24.
- [4] 王凯丽. 公共图书馆视障读者电脑培训服务现状及对策研究[J]. 图书馆工作与研究, 2017(9): 98-103, 108.
- [5] 中国中医科学院研究生院. 新闻速递[EB/OL]. [2019-03-27]. <http://www.yjstcm.ac.cn/detail.php?id=898>.
- [6] 杜文龙, 陆溯, 谢珍. 基于“世界咖啡屋”模式的图书馆馆员培训与交流模式探析——以爱尔兰梅努斯大学图书馆为例[J]. 图书馆工作与研究, 2018(12): 28-31.
- [7] 郑云霞. 数字图书馆馆员培训评估体系设计[J]. 图书馆研究, 2017(3): 31-36.

作者简介:

李月婷(1990—),女,馆员,国家图书馆,北京,100081。

Exploration and Practice of Library Customized Training ——A Case Study of Training Center of National Library

Li Yueting

Abstract Library customized training can improve efficiency of training planning and enhance training effect, has advantages of pertinence and flexibility. There are still some problems; training time is too short to study more deeply, training form is too little to arouse participants' motivation and lack of good system of feedback and evaluation of training. Library customized training should pay more attention to requirement investigation, courses development, forms, feedback and evaluation of training in the future.

Keywords Library; Customized training; Librarian training; Public training; Continuing education; Individualization

Class Number G251.6