

大陸少年兒童圖書館之特色服務

Special Services of Youngster and Children Libraries in the Mainland

熊劍銳

Jian-Rui Xiong

廣東省東莞圖書館少兒部館員

Librarian, Library Children's Services Department

Dongguan Library Guangdong Province

【摘要】

隨著社會的發展，人們對服務的要求也越來越高。開展“特色服務”已成為當今各圖書館謀求發展的一個重要手段。本文對大陸少年兒童圖書館中已具成效且受到讀者認可的特色服務做一介紹，以供參考借鑒。

【Abstract】

As the society developing, people ask for better and better service. Every library begins “Special Service” which has become the main means for their development. This article will focus on some special service of library for youngsters and children in mainland as reference, which have improved to be effective and by readers.

關鍵詞：少年兒童圖書館、特色服務

Keywords: Library for Youngsters and Children; Special Services

壹、前言

隨著社會文明的進步，人們對服務的要求越來越高，缺乏個性、特色的大眾化服務已越來越難以滿足讀者的需求，同樣，一個沒有特色的圖書館會逐漸被人們忽視淡忘，最終失去其存在的價值。而“讀者服務”是每個圖書館的服務宗旨，在新的社會環境下，圖書館在做好傳統服務的同時，應積極探索具有針對性、實用性的特色的服務，以進一步擴大和完善圖書館的服務功能。近年來，中

國許多少兒圖書館都先後開展了多種形式的特色服務，受到廣大讀者的青睞。

中國少年兒童圖書館所開展的特色服務主要有以下三個方面：一、提供特色內容的服務；二、針對特殊人群的服務；三、針對特殊地區的服務。

貳、提供特色內容的服務

一、禮儀培訓

圖書館是人們接受終身教育的理想場所。少年兒童圖書館是學校教育和家庭教育的補充和延伸，是對青少年進行全面素質教育的重要場所，因此被譽為學校教育的第二課堂。

東莞圖書館順應社會發展需求創辦“禮儀之家”，對兒童進行免費禮儀教育。自從2005年9月創辦“禮儀之家”以來，已培訓兒童禮儀40多期，受訓達2,000多人次，報名者仍絡繹不絕。“禮儀之家”以其獨特的魅力吸引著大批讀者，得到社會的肯定，媒體也紛紛做出了報導。

其成功之處在於東莞圖書館舉辦的禮儀教育不僅順應了社會的發展需要，而且極富特色。1.獨特的教育環境：“居家化”教育場景。該館設立專門培訓兒童禮儀的教育場所“禮儀之家”。“居家化”的教育場景最適宜兒童學習文明禮儀，因為它為孩子們提供了一個輕鬆活潑的學習環境。2.特殊的教育對象：東莞圖書館的禮儀教育選擇6、7至11、12歲的兒童為教育對象，正是遵循了兒童道德發展規律，有益於幫助兒童從小養成誠實守信、文明禮貌、尊重他人的好習慣，促使他們良好品德的形成和發展，使其終身受益。3.特色的教學內容：以家庭禮儀為核心，注重日常生活禮儀，並自編《兒童禮儀》一書。4.特殊的教學組織形式：根據孩子的年齡實行分班教學，採用小班制。5.特色的教學方法：以情境教學為主，輔之以表演、練習、討論、穿插遊戲等方法，使教與學過程開放互動，趣味盎然。

二、線上圖書館

隨著電腦網路技術、資訊科技和現代通訊技術的發展，圖書館的讀者服務工作發生了質的變化，館藏文獻由單一的印刷型(紙本式)文獻發展為印刷型、綜合型、聲像型(影音式)和電子型的複合型文獻，文獻資訊邁向數位化、網路化發展，文獻資訊服務由傳統的書刊借還向多元化的資訊服務轉變。利用網路化手段，通過對資訊的收集、加工整理、傳播、檢索等模式為讀者提供快捷的資訊服務，成為少年兒童圖書館重要的服務內容。

深圳少年兒童圖書館在線上資訊資源服務方面做出了突出貢獻。他們與多館合作共建的「中國少年兒童資訊大世界—線上圖書館」工程項目於2004年通過文化部專家委員會成果鑑定。並一致認為：該專案的建設是全國文化資訊資源分享工程和中國數位圖書館建設工程的重要組成部分。填補了我國少年兒童線上圖書館的空白，為我國少年兒童線上圖書館建設做出了突出貢獻。

「中國少年兒童資訊大世界—線上圖書館」以少年兒童、家長、教師及其他各類型少年兒童工作者為服務對象，以現代電腦技術、通信技術、圖書館技術為技術支援，以研究和探索傳統少年兒童圖書館向現代化少年兒童圖書館的發展途徑，建立一個較為完善的線上少年兒童圖書館運作體系為目的，在線上提供健康有益的，融合科學性、引導性、知識性、趣味性、服務性於一體的綜合性資訊服務。它提供十個方面的服務內容和功能模組。

服務內容如下：

- (一) 線上借書：讀者通過各種途徑查詢本館館藏或聯合館藏，通過網路系統中任何一個功能模組聯接到書目資料庫提出借書申請，圖書館在指定時間內將讀者所借文獻送達指定地點。
- (二) 線上閱覽：線上圖書館選擇部分館藏建立圖書全文資料庫，為讀者提供按圖書原形顯示的線上閱覽服務。讀者從書目資料庫入口，通過書目紀錄的全文位址指引直接閱覽全文，讀者也可直接瀏覽或檢索圖書全文資料庫，進行線上閱覽。
- (三) 線上閱讀指導：對讀者的閱覽行為進行研究與指導，開展推薦優秀圖書、推薦新書、書評等活動。其實現途徑為：通過書目資料庫與書評的聯接，使讀者進一步瞭解文獻內容；直接查詢或瀏覽書評資料庫，再選擇文獻借閱；根據文獻借閱統計，向讀者推薦近期借閱率最高的熱門書；通過新書目錄向讀者推薦新到館與新上架文獻；根據讀者所選文獻推薦相鄰架位上的相關圖書。
- (四) 線上專題資訊服務：根據需要建設多個專題資訊全文多媒體資料庫，為讀者提供全面的專題資訊服務。讀者瀏覽或檢索專題全文資料庫，如果需要可轉到書目資料庫，提出借書請求。
- (五) 資訊檢索服務：對我館或聯合館藏資訊提供多途徑、多種方式、簡便的檢索服務。讀者可從除館藏資料庫以外的所有資料庫入手進行綜合性檢索，也可有選擇性地針對某一個或幾個資料庫進行檢索。
- (六) 線上諮詢：通過E-mail、電話、傳真、現場等各種方式接受讀者諮詢要求，提

供各方面的資訊諮詢服務，同時建立本館諮詢課題資料庫。讀者可以通過除館藏資料庫以外的所有資料庫入手，或有選擇性地從書目資料庫或摘要資料庫入手。

- (七) 線上培訓：在線上開展多種讀者素質培訓課程以及開展各種智力開發與啟迪智力的活動。其實現途徑為：選擇有代表性的教材進行線上培訓，通過習題資料庫進行各科綜合性練習培訓；設置線上教師與專家，解答讀者問題。
- (八) 線上導航：對線上有關資訊與網站進行搜集、整理與編目，提供資訊導航服務。通過線上資源庫對線上資源資訊進行檢索，提供資訊導航服務。
- (九) 線上娛樂：在線上開啟一片智力遊戲天地，如：講故事、點歌、小製作、猜謎、線上拼圖、電子遊戲等等。通過娛樂專題資料庫或其他方式進行線上娛樂服務。
- (十) 線上電子商務服務：開展線上售書等電子商務服務。其實現途徑為：為少年兒童、家長及少年兒童工作者提供多種形式的電子商務服務，使線上圖書館成為多種服務的樞紐與橋樑；設置“新書消息”、“新書介紹”等欄目，在線上開展“讀者來選書”服務，提高館藏利用率；建立“線上少兒書店”，為讀者提供線上訂購服務。

三、閱讀活動

讀書活動是少兒圖書館讀者工作最直觀展示。隨著社會的發展，對少兒圖書館活動內容形式和品質提出了更高的要求，即要提高讀書活動的知識含量。

湖南省少年兒童圖書館的「紅讀」尤其出色。1.堅持時間長。自1982年文化部、國家教委、團中央、新聞出版署主持發動的「紅領巾讀書讀報獎章活動」開始以來，已經堅持18年。2.開展內容豐富、形式新穎的讀書活動。如「圖書館活動日」、「讀者與作家（科學家、影視導演）見面會」、「書中人物化妝表演」、「名著賞析會」、「故事會」演講會、徵文競賽及知識搶答賽等，成為湖南少兒圖書館常年活動。3.規模大，參與人數多。少兒圖書館每年有一個鮮明的主題，一種新穎的形式，在陣地上組織近400場大大小小的讀書活動，舉辦讀書活動18年來，吸引了2,700萬少年兒童參加，獲得了社會的廣泛好評。4.成果卓著。18年來，湖南省少年兒童寫讀書心得筆記約200萬篇，在省內外發表優秀作品1,000多篇。湖南省「紅讀」活動辦公室編輯了《喜雨新蕾》、《雛鳳心聲》、《花蕾吐蕊》、《星光燦爛》、《愛國主義教育交響曲—湖南紅讀活動十四年》等書由省少兒出版社、教育出版社正式出版，還編輯了「做黨的好孩子」讀書活

動、「讀、寫、講座輔導專輯」、「優秀影視片教育讀書活動輔導資料」、「知我中華、愛我中華」中小學生國情知識輔導資料等閱讀指導資料，下發到全省14個城市100多個縣，對全省小學生、失足、殘疾少年的讀書活動進行指導。湘潭、沅陵、湘陰、漢壽等市、縣圖書館也先後編輯了《乳花集》、《春芽》、《書海浪花》等少年兒童徵文彙編，以反映讀書活動的成果。湖南少年兒童圖書館因此年年被評為全國“紅讀”活動組織先進集體。

湖南「紅讀」的成功在於：讀書活動的生命力在於與社會的需求相結合，在於根據少年兒童的心理與生理特點設計主題內容，將創新型、實踐型取代過去那種單調的競賽型、說教式的活動模式。更注重讀者個性興趣的培養，注重思維能力和動手能力的培養，注重參與社會實踐的培養，以實現讀者自我教育而達到素質教育的目的。另外，少兒圖書館的讀書活動還應加強與社會、學校的合作，取得社會力量的支援，逐漸形成以學校為連結點的活動網路，從而保證讀書活動得以廣泛深入。

參、特殊讀者服務

一、心理輔導服務

青少年在心理上正處於斷乳期並面臨人生多種課題，而安逸的家庭生活、備受呵護的家庭地位與沉重的課業壓力、平等互不隸屬的同學關係形成的強烈反差，多種觀念，各種思潮的猛烈碰撞，在青少年身上產生了特殊的心理效應，出現了一些心理偏差和心理疾病，引起了家長、學校和社會的普遍關注。培養青少年健康心理，少年兒童圖書館責無旁貸。對此，少年兒童圖書館應專門設置心理諮詢、心海導航室，為少年兒童架起心橋，傾聽他們的心聲，瞭解他們的焦慮、困惑、煩惱，為他們診療各種心理疾病，培養健康心理。

廈門市少年兒童圖書館在2004年創辦了全國首家少兒心理諮詢室，為全市廣大少年兒童、家長、教師提供少兒心理健康教育與諮詢的公益性服務，有效地發揮了青少年社會教育陣地的作用，得到了廣大青少年和家長朋友的喜愛，成為該館的一大特色。他們的做法是：1.提供免費指導。2.由專人負責，有專業人士擔任心理諮詢業務指導。如：聘請了金一貴（廈門市中小學心理健康教育與諮詢中心主任）、高思剛（廈門市中小學心理健康教育與諮詢中心副主任）擔任業務指導，從而保證服務品質。3.服務內容全面。為全市少年兒童、家長和教師提供學習、交往、生活、擇業、青春心理、個性發展、社會適應等方面心理諮詢服務。

4.服務方式多樣。有個別心理輔導、電話心理輔導，並開通了成長熱線電話，今年還開通了線上心理諮詢。5.根據社會需求開展大型活動。如：“高考考前心理輔導”活動、“考前個案心理輔導”活動等，為中小學生及其家長講授心理知識，進行面對面心理輔導，得到了家長的一致好評。

二、學齡前兒童服務

學齡前兒童是少年兒童圖書館的一大讀者群，關注學齡前兒童讀者無論是對兒童的自身發展還是對少兒館的發展都有其重要意義。

北京石景山少年兒童圖書館將學前教育工作定為該館特色工作。從藏書建設、學前讀書活動、家教等方面，深入扎實地開展了學前教育工作，得到了廣大讀者的充分肯定。

(一) 學前藏書特色。在購書經費上加重學前教育資料的購置，把全年購書經費中的25%拿出來購買學前教育資料，做到了專款專用。並做到有針對性的採購圖書資料，如採取召開座談會、走訪家長、幼稚園教育專家、幼教科和幼稚園等方式，瞭解讀者對學前教育資料的需求情況，以增強採購的針對性。全面瞭解國外學前教育資料的出版發行情況，做到較全面系統地入藏。同時保證了所購資料的25%為國外出版品，改善國內外學前藏書購書比重。與此同時還保證錄影帶、光碟、錄音帶等影音資料的入藏比例，從而保證少兒館學前教育文獻資源上占有優勢，並具有系統性、超前性和全面性。

(二) 針對不同族群舉辦豐富的學前教育活動。如：1.針對部分獨生子女心理素質較差，孤獨、內向、膽小、不會與同伴交往等問題，舉辦“快樂寶貝”活動，內容有表演、演唱、摺紙、講故事等。2.舉行“故事大王”擂台賽。通過這一活動激發孩子們的自信心，培養孩子們的表現力和口語表達能力。每次比賽都評出「故事大王」，這項活動目前已經舉辦2年多，受到家長們的熱烈歡迎。3.舉辦「小能人」系列讀書活動。為了充分發揮低幼閱覽室的作用，開發孩子的智力，提高動手動腦能力，其活動內容包括：穿繩比賽、計算比賽、兒歌比賽、手工製作、認識形體、看書講故事等內容，每週六下午舉辦一期活動。4.每週日下午3:00~4:00的“快樂成長”親子讀書樂園。內容包括：木偶劇、手工製作、童話劇、音樂遊戲等，透過活動鍛鍊了孩子的表現力，激發孩子的讀書興趣，使家長們掌握了更多的引導孩子讀書的方法，增進了家庭間的向心力。5.舉辦“讓想像飛起來”幼兒競賽，此項活動緊緊圍繞圖書展開，透過看書中畫編故事、找答案和提問等形式，使幼兒對書產生了濃厚的興

趣，懂得了書能豐富他們的想像。中央電視臺《東方兒童》節目現場錄製了這項活動。

- (三) 舉辦家教沙龍活動。活動內容是兒童閱讀指導和心理健康諮詢，針對父母在孩子讀書方面存在的誤解、困惑，請專業人士來進行現場指導解答，收到了較好的效果。

肆、偏遠地區服務

圖書館一般都設在人口較集中的地方，但是，處於遍遠鄉村、窮鄉僻壤的兒童也渴望增長知識、閱讀圖書。對於這些特殊地區的讀者需求，很多少年兒童圖書館採取送書下鄉的服務方式，「圖書流動車」是這一特殊服務方式的典型代表。

流動書車為設在鄉村地區的服務據點傳遞圖書，促進圖書在鄉村的流通，一輛輛優質漂亮各具特色的圖書流動車持之以恆地送書下鄉，定時定點地為偏遠地區的兒童服務。這一服務在省級有條件的少年兒童圖書館都做得較好，如廣州少年兒童圖書館等。

中國圖書館的種種特色服務表明，在當今資訊社會環境下，圖書館為了發揮更好的資訊資源中心和知識傳播中心的作用，必須要在服務領域不斷開拓創新。目前，中國圖書館絕大多數服務內容還停留於傳統服務狀態，我們必須借鏡國外特色圖書館先進的成功經驗，實際地開展一些特色服務，全方位地展示圖書館的服務功能。

參考書目

1. 廈門市少年兒童圖書館。http://www.xmst.org/(檢索日期：2006年12月15日)。
2. 廣州少年兒童圖書館。http://www.gzst.org.cn/(檢索日期：2006年12月15日)。
3. 石景山少年兒童圖書館。http://sjsst.bjsjs.gov.cn/index.htm(檢索日期：2006年12月15日)。
4. 湖南省少年兒童圖書館。http://www.hnst.org/(檢索日期：2006年12月15日)。
5. 蔣秋玉。「關於少兒館特色館藏建設和特色職能部門設置的思考」。http://www.chnlib.com/ZYLWJ/shaoertsg/200605/1113.html(檢索日期：2006年12月15日)。
6. 賀定安。「網路環境下的圖書館特色化建設」。《圖書館建設》6期(1990年11月)。

7. 餘穎。「特色化與圖書館發展」。《武漢交通管理幹部學院學報》2期(2002年6月)。
8. 廖俊輝。「試論少兒圖書館的特色服務」。《情報科學》10期(2000年10月)。
9. 黃天助。「談我國少兒圖書館事業現狀及其發展」。《江西圖書館學刊》2期(2000年6月)。
10. 陳峰。「兒童圖書館教育職能拓展論」。《圖書館論壇》5期(2004年11月)。