

香港公共圖書館青少年讀者服務創新的建議

The Suggestions of Hong Kong Public Library Innovative Services for Teenager Readers

吳善揮

Sin Fai Eric Ng

香港明愛元朗陳震夏中學學術小組統籌教師

Academic group coordinator

Hong Kong Caritas Yuen Long Chan Chun Ha Secondary School

Email: ngsinfai@gmail.com

【摘要】

本文旨在分析圖書館服務創新之意涵、其他國家或地區公共圖書館的服務創新經驗，並在此基礎上提出香港公共圖書館青少年讀者服務創新之建議。

【Abstract】

The purpose of this article is to analyze the implications of innovative library service, innovative services of public library for teenager readers in other countries or regions, and giving suggestions to Hong Kong public libraries for innovative service of teenager readers.

關鍵詞：青少年讀者、香港、圖書館服務創新

Keywords: Teenager Readers, Hong Kong, The Innovative Service of Library

壹、引言

公共圖書館具有多項功用，包括：提供各項電子及社區資訊、收集並分享政府資訊、為公眾提供多元服務（如：網絡等）、作為公眾終身學習的教育場所、推動地方經濟發展的中心（黃國正，2002）。國際圖書館協會聯合會則指出現代圖書館具有四項重要職能，包括：保存人類文化遺產、推動社會教育、傳播科學訊息、提供並開發智能資源（黃宗忠，2011）。當然，圖書館的最重要功能，就是培育社會的未來棟樑——年青學生，讓他們建構出自主學習的精神及能力，能夠進行獨立的研究、探索不同範疇的知識（王麗娟，2010）。由此可見，公共圖書館對於個人、社會、世界都具有極為重要的價值，而最重要的，就是能夠培育我們的下一代，讓他們都可以成為未來社會的領航人。

然而，自 2011 年至 2015 年間，到訪香港公共圖書館的讀者數目不斷持續下跌，由 4,210 萬人次下降至 3,773 萬人次（香港政府新聞網，2016 年 4 月 27 日）。在 2016 年至 2018 年間，香港公共圖書館館藏的借出數量、參與推廣活動的人次也不斷有下跌的趨勢（香港 01，2018 年 10 月 23 日）。當中的主要原因，就是香港社會的閱讀風氣並不濃厚，再加上香港公共圖書館所收藏的書籍未能夠符合青少年讀者的需要，都使他們不願意到公共圖書館搜集參考資料以完成功課，最終大大減少了青少年讀者對公共圖書館服務的需求（劉雅艷、陳曉瑩，2016 年 7 月 19 日）。由此可見，面對著讀者數量下降的趨勢，特別是青少年族群，如何創新公共圖書館的服務以增加青少年讀者使用公共圖書館，實在是值得香港公共圖書館管理人員深思。

事實上，雖然香港公共圖書館的主管單位近年已經致力改善服務，以吸引更多的社會公眾使用公共圖書館所提供的各項服務，可是香港公共圖書館的發展仍然只停留在「豐富館藏」、「推廣閱讀」方面等多年不變的目標，而館員亦未曾接受持續的專業培訓，以發揮「教育者」、「個人知識導師」的重要功能，正因如此，香港公共圖書館的表現不但遭到特區政府審計署嚴厲批評，而且更使到香

港公共圖書館發展停滯不前、十年如一日（香港 01，2017 年 9 月 16 日）。這都反映出香港公共圖書館追不上國際公共圖書館的發展潮流，而讀者數目日益下降亦是自然不過的事。在這樣的背景下，筆者也希望可以向香港公共圖書館管理者進行建言，以攜手推動香港公共圖書館服務的長遠發展。因此，本文旨在分享公共圖書館服務創新的意涵、香港青少年讀者的需要，並提出香港公共圖書館青少年讀者服務創新之建議。

貳、圖書館服務創新之意涵

所謂圖書館服務創新，就是指圖書館管理人員藉著與不同年齡層讀者之間的良好互動過程，了解他們對圖書館服務的真正需要，之後再對所收集回來的數據資料加以分析，並按照相關的調查結果調整服務目標及內容，以使所提供的服務更能夠貼近廣大的讀者之需求（張林陽，2012）。事實上，圖書館必須透過不斷的服務創新，以應對現今社會劇烈的變化、市場環境的激烈競爭，從而使圖書館得以長期發展並延存下去，否則便會很容易遭受到社會的淘汰（賈英閣，2009）。具體而言，圖書館服務創新包含三個面向，包括：服務觀念的創新（懷有以人為本的服務精神）、服務內容的創新（所提供的服務能夠滿足讀者當前的真實需要）、服務方式的創新（善用互聯絡並與其他不同的組織合作）（李禎，2014）。簡言之，在這個瞬息萬變、急速發展的社會，圖書館需要不斷在不同方面進行服務創新，以使讀者的閱讀需要得到滿足。

參、其他國家或地區的服務創新經驗

在成長的階段裡，青少年都有著不同的需要。在這樣的背景下，不同國家或地區的公共圖書館便為青少年讀者提供不同的創新服務，以促進他們在不同方面的成長及發展。現整理如下：

一、生涯規劃

在中學階段，學生需要發展自己的職志興趣，並及早規劃自己的升學及就業問題，以裝備自己應對這個充滿競爭的社會。美國紐約皇后區公共圖書館及其轄下的 63 家分館，會為有求職需要的讀者提供撰寫履歷表訓練、模擬求職面試、工作技能認證訓練等活動，以提升他們投身社會、尋找工作競爭力（牛波，2016）。美國費城自由圖書館更會為青少年學生提供大學入學的資訊，包括：報考的要求、入學條件、申請文件、相關數據庫的連結、面試準備材料、整個申請流程等，並會為他們作出升學諮詢及建議（黃曼麗，2018）。美國達拉斯公共圖書館更與《達拉斯晨報》共同合作，推出「無邊界故事講述者」項目（可視為記者工作體驗計劃）；當中，晨報記者與館員共同設計課程，為學生提供記者的工作培訓，包括：採訪技巧、文字編輯、短片製作、數位資料運用，使他們能夠探究社會的不同問題，並從中體驗記者工作的意義及價值（陳增強，2018）。由此可見，公共圖書館透過為青少年提供不同的升學及就業諮詢服務，一方面讓他們可以了解自己的能力和特質、興趣，另一方面也可以讓他們及早制訂自己的生涯發展計劃並裝備自己，進而加強自己在未來升學及就業的競爭力。

二、學習需要

由於學業表現對於青少年而言非常重要，所以不少國家或地區的公共圖書館都會採取行動推出創新服務，促進青少年學生的學業發展。例如：美國紐約公共圖書館推出「圖書館學習計劃」，為學生提供作業輔導服務，除此之外，館方還會為已輟學的青少年提供線上教育學位課程，以協助他們取得普通高中課程的畢業資格及認證；美國洛杉磯公共圖書館則與 tutor.com 合作，為學生提供網上在線的作業輔導服務；美國皇后區圖書館會為新移民青少年提供英文口語練習，提升他們運用英文口語的能力，同時也會為高中學生提供應試幫助（如：設立作文精進班）（姚敏，2018）。加拿大 Parkdele 公共圖書館推出「樂器借用計劃」，讓讀者可以借用昂貴的樂器，包括：夏威夷小結他、電子琴、銅管樂器

等，當中的主要目標就是希望讓音樂教育普及化，為不同階段的讀者提供音樂學習的機會，使他們能夠體驗藝術的可貴及價值，而最重要的是貧窮家庭的學生不會因為家境問題而失卻接觸音樂的機會，並且可以從中享受音樂的樂趣（呂嘉麗，2017年4月28日）。由是觀之，公共圖書館可以為青少年學生提供學業支援及輔導、樂器借用等創新服務，一方面可以滿足他們對學術發展的需要，另一方面也可以吸引他們持續使用圖書館的服務，以促進公共圖書館的長遠發展。

三、心理發展

青少年在成長階段之中，難免出現不同的心理問題，並且極需要身邊的人扶持，因此各地的圖書館都會推出創新的服務，以協助青少年的心理健康發展。例如：不少青少年出現網絡成癮的問題，為此，韓國國家圖書館設置了「閱讀治療」活動，培養他們對閱讀的習慣，並把對網絡的依賴遷移至閱讀之上，同時又推出「10分鐘早讀」計劃，邀請學生在每天開始正式上課前集體閱書10分鐘，以建構學生積極的人生態度（夏揚，2015）；美國馬薩諸塞州公共圖書館規定館員個別化指導青少年進行閱讀，並從中與他們進行不同形式的交流（多樣化而創新的閱讀活動），以協助青少年能夠順利地過渡至成人階段（李彬，2014）。美國費城自由圖書館則推出「素養提升放學後計劃」，為欠缺支援的幼稚園至國中二年級學生提供課後輔導服務，以確保他們能夠在放學後得到應有的照顧，避免他們因課後無所事事而結識到壞份子，最終因一念之差而誤入歧途，這都有助促進青少年學生的身心靈健康發展；同時，費城自由圖書館亦推出姊妹計畫「放學後領袖項目」，聘請一百多位高中學生擔任青年領袖協助推動放學後的服務，目標在於希望他們能夠在過程之中，提升個人對生活的自信心、積極性及主動性（林莉，2018）。由是觀之，公共圖書館藉著實施不同的創新服務，促進青少年學生的心理健康，包括：防治網絡成癮、正向成長、個人自信等，這都能夠為社會培育出積極樂觀的未來棟樑。

四、 綜合素養

青少年需要在成長階段之中發展出不同的能力及素養，才能夠在未來有能力面對未來社會的挑戰。因此，各地公共圖書館都積極地推出創新的服務，協助青少年發展出現代社會所需的能力及素養。首先，美國波士頓公共圖書館設計了女孩社交訓練營活動（Social Media Camp for Girls），當中以社會編程為活動的焦點主題，激發 12-18 歲的女性青少年學習電腦技能之興趣，並在此基礎上培養她們的創造力、自信心，使她們成為社交網站及網絡遊戲的開發者（夏晶、許春漫，2017）。另外，美國東巴吞魯日區圖書館則推出活動，讓青少年學會運用塑料袋製作輕便、耐用的睡眠墊，並將之贈送給街頭者的露宿者，以提升他們的睡眠素質，這項活動既能夠培養青少年的創造力，而且亦能夠培養他們關心社會弱勢社群的意識（夏晶、許春漫，2017）。此外，新加坡圖書館管理局推出「電玩而閱讀」活動，以書刊形式講解不同電玩遊戲競賽的特色及技巧，吸引了很多青少年閱讀相關的書刊，從而培養他們的閱讀興趣、終身學習的能力（許桂菊，2015）。由是觀之，透過公共圖書館的青少年服務創新，青少年可以從中培養出創造力、閱讀興趣及能力、終身學習能力、關心弱勢社群意識、自信心等現代人應有的素養，進而提升了他們在未來投身社會和應對未來生活的能力。

肆、 香港公共圖書館青少年讀者服務創新之建議

承上部分言，不同地區的公共圖書館都推出青少年創新服務，以滿足青少年在生涯規劃、學業發展、心理健康、綜合素養方面的需要。這都凸顯出全球公共圖書館不能再只以推廣閱讀為唯一的核心理業務，而是需要同時肩負起培育社會未來棟樑的重任。因此，筆者將在本部分提出香港公共圖書館青少年讀者服務創新之建議，以供香港政府當局和關心公共圖書館發展的人員作為參考，如下：

一、 推動生涯規劃輔導服務

不論國中或高中學生都需要面對升學及就業的抉擇，而他們所做出的決定亦將對他們往後的人生發展造成長遠的影響。因此，筆者建議香港公共圖書館為青少年學生提供升學及就業的輔導服務，例如：香港公共圖書館可以邀請不同的升學專家主持講座，為同學們講解不同地方升學的注意事項；香港公共圖書館也可以培訓館員成為「升學顧問」，並設置個別升學諮詢服務，讓青少年讀者可以到圖書館預約進行諮詢，而館員則負責為他們解答升學問題，並教導他們如何透過圖書館、互聯網取得相關的資料；香港公共圖書館亦可以與各大企業或公營機構合作，為青少年讀者舉辦職業體驗活動，諸如：辦公室助理、咖啡師、電競選手、社工、輔導員等，使他們可以了解不同職業的工作要求及實際工作內容；香港公共圖書館也可以設置不同的工作坊，包括：製作個人履歷表、面試技巧、服飾衣著、溝通技巧等，以提升青少年讀者的就業競爭力。筆者深信香港公共圖書館管理人員藉著推動多元創新的生涯規劃輔導服務，必定可以大大提升使用圖書館服務的青少年讀者數目，並使到公共圖書館服務得以持續發展。

二、 提供學術支援服務

雖然中學生面對著不同學習的困難及挑戰，可是並非每一名學生都可以擁有充裕的學習資源，例如：參加補習班、購買學習用書等。故此，筆者認為香港公共圖書館可以為青少年學生提供學術支援，以使社經地位較低的學生不會因為經濟問題而造成學業落後的問題。例如：香港公共圖書館可以為來自弱勢家庭的國中學生設置課後功課輔導班，讓他們可以在放學後得到學業輔導及支援，以完成每天學校老師給予的功課或學習任務；香港公共圖書館人員亦可以針對高中學生應考中學文憑試（香港學生升讀大學的統一考試）的需要，設置不同學科的考試技巧訓練班，以提升他們的應試能力及表現；館方人員也可以與不同學校合作，舉辦全港性的模擬中學文憑考試，讓高中學生可以測試自己的學習表現及應試能力，並加強他們的應試信心；針對全香港學生語文能力較弱的表現，公共圖書館也可以舉辦不同的語文能力精準課程，例如：英語小組討論訓練、英語聆聽訓

練、演講訓練（國語文）、抒情文寫作訓練（國語文）等，以協助有需要的青少年讀者提升雙語運用的能力；高中學生皆需修讀通識教育科，當中他們需要完成一份獨立專題探究報告（探究不同的社會問題）。因此，香港公共圖書館可以舉辦訓練課程，教導他們如何運用館藏和電子資源進行資料搜集、研究設計的原理及方法、分析所收集得來的資料之方法等。由是觀之，筆者深信透過提供多樣化、具針對性、創新的學術支援服務，青少年讀者必定能夠從中受益，並且更積極、主動地使用公共圖書館的服務。這都能夠使公共圖書館進一步成為青少年族群聚集的新園地。

三、設置品德情意教育的服務

在青少年的成長過程中，他們都會面臨著不同的心理困擾，又或會因此而出現偏差的行為問題，部分青少年更因為不堪情緒困擾而出現自我傷害或自殺的行為。為此，筆者建議香港公共圖書館主管人員可以推動青少年品德情意的教育培育計劃，以建構他們正向的品德情意。例如：公共圖書館人員可以推動書目治療的計劃，讓有情緒困擾的青少年讀者可以透過閱讀，抒發自己的內在感受並建構出正向積極的思考模式；館方人員也可以設置音樂輔導計劃，開闢圖書館的角落讓青少年讀者一起創作音樂、唱歌、表演，同時也為他們提供樂譜、樂器，以達到「藉曲抒情」的目標；公共圖書館管理人員也可以推動華語流行曲為本的輔導服務，向相關的唱片或音樂公司購入線上音樂庫的使用權，並按照青少年的情緒需要（如：愛情問題、追求夢想、家庭衝突等）設計情緒療癒的播放清單及使用手冊，引導他們按照自己的情緒需要，在線上音樂庫中聆聽不同的流行曲，以舒緩他們的內在壓力或情感，進而達到「促進學生精神健康」的目標；香港公共圖書館也可以定期製作書籍介紹的短片，向青少年讀者介紹不同的名家作品，當中以不同的品德價值種類進行劃分，例如：孝順（如：龍應台《天長地久：給美君的信》）、愛和犧牲（如：卡勒德·胡賽尼《燦爛千陽》）、希望（如：黛博拉·艾理斯《戰火下的小花》）等。筆者深信香港公共圖書館透過實施以上創新

的品德情意教育服務，青少年讀者必定可以一步一步地建構出正向的思考和心理素質，同時也可以從中掌握不同的品德價值。而最重要的是香港公共圖書館能夠成為青少年品德情意教育的培訓基地，大大加強了公共圖書館的社會價值及功能。

四、向青少年提供綜合素養訓練

現今社會發展一日千里，青少年需要不斷裝備自己，來提升自己在日常工作及感受生活的能力。因此，筆者建議香港公共圖書館可以為青少年提供不同的素養訓練，以加強他們應對社會急劇變化、感受生活的能力。例如：香港公共圖書館主管人員可以舉辦創新思維訓練班，以不同的方法讓青少年讀者掌握創新思考的方法，以使他們可以建構出一定的創新思考的能力；館方人員也可以設置研究能力訓練工作坊，以教導青少年讀者如何探究不同的社會議題，進而培養他們獨立探究的能力；香港公共圖書館亦可以為青少年讀者提供實用文寫作訓練班，教導他們撰寫不同類型實用文及公務文件的方法及要訣，以提升他們日後投身職場後文書處理的能力；香港公共圖書館也可以配合當前的科技教育政策，於各館設置 STEM 素養訓練班，如：手機應用程式編寫、製作短片、網絡營銷、博客或社交媒體管理等，以培育青少年科技運用及創新的能力，使他們能夠日後投身創新科技的行業。當然，圖書館可以善用館藏（書籍、多媒體資料等）支援相關的活動，以凸顯公共圖書館的角色及功能。簡言之，筆者深信以上的建議都有助香港公共圖書館為青少年讀者提供綜合素養訓練，使他們能夠有足夠的能力去適應這個急劇變化的社會而不被淘汰。

五、設立香港公共圖書館青少年讀者事務委員會

由於以人為本的精神就是創新服務的重要基礎，所以香港公共圖書館必須先調查並了解青少年的成長特質及發展需要，以使所提供的創新服務符合青少年讀者的真實需要。因此，筆者建議香港公共圖書館成立「青少年讀者事務委員

會」，邀請教育局官員、中學校長、教師、社工、高中學生、國中學生出任委員，諮詢他們的意見以為青少年提供適切的圖書館創新服務。而委員會可以兩年一任，以使公共圖書館所收集得來的意見能夠跟上時代的變化。另外，委員會亦需要負責進行不同的諮詢工作，以不同渠道收集青少年的意見，例如：設置網上問卷（Google form）、開設並管理社交媒體戶口（Facebook, Instagram）、實施讀者互動環節、推動多元青少年活動（如：「給公共圖書館的一封信」徵文比賽、「青少年與公共圖書館」微電影創作比賽）等。由此可見，筆者深信香港公共圖書館可以透過成立「青少年讀者事務委員會」，收集教育專家、前線教育人員、青少年的真實意見，那麼公共圖書館便能夠按照他們的意見，為青少年提供適切的創新服務。

伍、總結

最後，青少年是我們社會寶貴的資產，更是社會未來的主人翁，因此香港公共圖書館也應擔負起扶持他們、培育他們的責任，為他們提供創新的服務，使他們能夠得到全方位的發展及成長。而最重要的，是香港公共圖書館可以藉此機會改進青少年讀者的服務，改善多年來青少年讀者人數不斷下降的問題，一方面讓公共圖書館得以持續健康地發展，另一方面亦開啓香港公共圖書館發展的新里程。所謂「路漫漫其修遠兮，吾將上下而求索」，公共圖書館的發展需循序漸進，而不能一蹴而就。因此，筆者寄望本文能夠為香港公共圖書館的主管人員帶來一些啟發，使青少年讀者創新服務得以起步。

參考文獻

- 牛波（2016）。美國公共圖書館讀者活動的調查與思考。《圖書館工作與研究》，248，86-89。
- 王麗娟（2010）。二十世紀二三十年代對大學圖書館功能的認識及現代啟示。《吉林師範大學學報（人文社會科學版）》，2，109-111。

- 呂嘉麗 (2017 年 4 月 28 日)。加拿大圖書館推樂器借用服務 一卡在手 100 件樂器任你舞 9 星期! ?。香港 01。2020 年 2 月 29 日, 取自: <https://www.hk01.com>
- 李彬 (2014)。美國公共圖書館未成年人服務標準研究——以馬薩諸塞州為例。圖書館雜誌, 283, 70-75。
- 李禎 (2014)。高職院校圖書館服務創新淺析。農業圖書情報學刊, 26 (5), 187-189。
- 林莉 (2018)。美國圖書館青少年放學后服務實踐研究。四川圖書館學報, 224, 92-95。
- 姚敏 (2018)。美國公共圖書館青少年學校教育支持服務研究。圖書館研究, 3, 67-71。
- 香港 01 (2017 年 9 月 16 日)。公共圖書館管理不當源於欠缺長遠策略。香港 01。2020 年 2 月 29 日, 取自: <https://www.hk01.com>
- 香港 01 (2018 年 10 月 23 日)。【仿倣新加坡】圖書館使用率年年跌, 區議員倡增漫畫館藏。香港 01。2020 年 2 月 11 日, 取自: <https://www.hk01.com>
- 香港政府新聞網 (2016 年 4 月 27 日)。立法會五題: 公共圖書館服務。香港: 香港政府新聞網。2020 年 2 月 11 日, 取自: <https://www.info.gov.hk/gia/general/201604/27/P201604270451.htm>
- 夏揚 (2015)。當讀書遇見互聯網——數字時代國外青少年閱讀推廣活動的經驗與啓示。中國青年研究, 8, 11-16。
- 夏晶、許春漫 (2017)。美國公共圖書館開展創客教育的實踐與啓示。圖書情報工作, 61 (18), 42-52。
- 張林陽 (2012)。對高校圖書館服務創新的探討。吉林廣播電視大學學報, 126, 117-118。
- 許桂菊 (2015)。英國、美國、新加坡兒童和青少年閱讀推廣活動及案例分析和啓示。圖書館雜誌, 288, 94-102。
- 陳增強 (2018)。美國圖書館青少年素養服務研究。圖書館建設, 291, 90-94+100。
- 黃宗忠 (2011)。充分發揮圖書館功能。圖書館論壇, 31 (6), 14-22。
- 黃國正 (2002)。E 世代公共圖書館的服務。臺北市立圖書館館訊, 19 (3), 15-31。

黃曼麗（2018）。美國公共圖書館青少年服務研究。《河南圖書館學刊》，38（5），22-24。

賈英閣（2009）。數字環境下圖書館服務面臨的挑戰及應對。《連雲港師範高等專科學校學報》，4，101-103。

劉雅艷、陳曉瑩（2016 年 7 月 19 日）。港人去圖書館遞減，年不足 5 次。Topick。2020 年 2 月 20 日，取自：<https://topick.hket.com>