

中美公共图书馆网站少儿服务比较研究

刘明福

摘要 本文利用网站内容分析法及比较分析法考察了中美 10 个典型公共图书馆网站中的少儿服务,对比分析了其在服务对象、服务内容、服务理念上的异同,并根据我国的实际情况提出相应的参考对策。

关键词 公共图书馆网站;少儿服务;中国;美国

分类号 G258.7

Abstract Using the methods of website content analysis and comparative analysis, the paper compares online library services for children in public library between China and America. The comparative items are service users, service content and service idea. At last, it puts forward several measures to improve the children service functions of domestic public library websites.

Keywords The website of public library; Children service; China; America

Class Number G258.7

随着互联网的逐渐普及和网络用户的不断增加,我国公共图书馆网站在少儿服务方面取得了巨大成果。但不可否认的是,与走在图书馆服务前列的美国相比,国内公共图书馆少儿服务在服务对象、服务项目、服务理念上有较大差距。

本文综合考量选取 10 个有代表性的中美公共图书馆网站作为比较研究的对象,依次访问其网站。通过网站内容分析法和比较分析法,客观分析网站的文本内容并在此基础上对中美公共图书馆提供的少儿服务进行有效对比(如表 1 所示)。

1 中美公共图书馆网站少儿服务概况

1.1 服务对象比较分析

由表 1 可知,中美公共图书馆网站少儿服务的对象差异显著。整体看来,美国公共图书馆网站少儿服务的对象兼顾了处于各阶段的少儿,由于少儿在生活和学习上都需要成人的引导,美国公共图书馆提供了与少儿密切相关的成年人如父母、教师的服务,将少儿服务扩大到与少儿联系紧密的成人,有效保证少儿在成人的正确引导下健康成长。除此之外,尊重处于弱势群体的少年儿童并保障其平等的获取信息服务的权利在美国图书馆的服务中体现较为明显,如提供针对视盲少儿、自闭症儿童、被收养的儿童、感染艾滋病的少儿、无家可归少儿等特殊群体的服务,保障了所有少儿平等获取信息的权利。

表 1 中美公共图书馆网站少儿服务对象的分类比较

国家图书馆 ^[1]	婴儿、幼儿(细分为 3—4 岁、4—5 岁、5—6 岁)、小学低年级、小学高年级、初中、高中、父母。
香港公共图书馆 ^[2]	儿童、青少年。
上海少儿图书馆 ^[3]	仅将识字幼儿单列为单独的服务对象,没有其他群体细分。
湖南省少年儿童图书馆 ^[4]	无群体细分。
深圳少儿图书馆 ^[5]	少儿、父母、老师。
国会图书馆 ^[6]	儿童(1—3 岁、3—5 岁)、老师、父母。
芝加哥公共图书馆 ^[7]	儿童、青少年、残障少儿(自闭症儿童、被收养的儿童、网站、指导可下载、儿童及父母的推荐书、文字简单、配图)、父母、老师、图书馆员。
纽约公共图书馆 ^[8]	儿童、青少年、父母、盲人、老师。
布鲁克林公共图书馆 ^[9]	0—5 岁(婴儿、幼儿、学龄前儿童)、儿童、青少年、父母、老师。
波士顿公共图书馆 ^[10]	儿童、青少年、父母、感染艾滋病的少儿、无家可归的少儿、女同性恋、男同性恋、双性恋、变性青少年、关心和从事儿童工作的成年人。

相比较而言,我国公共图书馆网站的少儿服务在对象细分方面不够,除国家图书馆和香港公共图书馆的用户类型有比较明确的划分外,其他三家图书馆都未将少儿对象进行类型定位,更是完全忽视了弱势儿童这一特殊群体。

1.2 服务项目比较分析

表 2 列出了中美 5 个公共图书馆网站少儿服务的特色项目,图书馆的基础服务如预约续借、好书推荐、新书通报、书目检索、活动公告等项目在各

2014 年 10 月 October, 2014

个图书馆网站均普遍涉及,故不在此列出。

表2 中美公共图书馆网站少儿服务项目比较

图书馆	特色服务
国家图书馆	①“知识乐园”与学校教育相结合。②“中少快乐阅读平台”细分为婴儿馆、幼儿馆、小学低年级馆、小学高年级馆、初中馆、高中馆。③“中少快乐阅读平台读者俱乐部”提供0—3岁、6—9岁、9—13岁儿童的父母课堂。④网上报告厅。
香港公共图书馆	①提供中文简、繁体及英文版页面。②活动群体均划分为儿童及青少年,针对性强。③注重激发少儿的阅读兴趣,培养阅读习惯,并鼓励家长积极参与配对阅读。④通过奖励鼓励少儿阅读。⑤成立青少年读书俱乐部。⑥与学校合办专家讲座。
上海少儿图书馆	①“有声图书馆”提供多样的资源。②“网上联合知识导航站”。③为教师提供教学课件,教学视频。④“万有书库”提供可下载电子书。⑤“连环画库”允许用户发表评论。
湖南省少年儿童图书馆	①数字资源丰富,有连环画馆、本馆讲座视频、美术馆、外语馆、动漫馆、科普馆、读秀知识库等分馆。②提供“中少快乐阅读平台”等多种网上资源的链接。③关注志愿者活动,其中志愿者队伍中小学生占80%,中学生占15%,有效带动少儿的积极性。④建立湖南少图社区、国学交流、围棋世界论坛。
深圳少儿图书馆	①图书馆活动丰富多彩。举办“图书馆之夜”、“少图生日会”、“喜阅365——亲子共读计划”等活动。②重视与读者的互动,如“爱读网”是为配合喜阅推荐书目的深度阅读、互动和测评而开通的网络平台。③服务手段多样。如快乐阅读积分计划,借阅短信服务,可实现文献续借,到期通知。④数字资源丰富。如“教师助手”、“中少快乐阅读平台”、“文化共享工程”、工具书、报纸、连环画等内容形式多样的网上资源。
国会图书馆	①提供多种资源的整合及导航。②特色馆藏。提供美国记忆网站的在线资源。③注重阅读,链接到国家读书网,有少儿专题图书。④分别针对1—3岁、3—5岁、婴幼儿提供故事时间。⑤鼓励亲子阅读。
芝加哥公共图书馆	①整合数据库及网站资源,注重培养孩子的探索精神。②少儿服务区分为儿童及青少年两个独立的网站,二者的服务项目有各自的针对性和实用性。③注重网络安全,指导少儿如何安全上网。④暑期阅读活动。
纽约公共图书馆	①发动读者为图书馆争取经费。②提供多种资源的整合及链接。③纽约公共图书馆、布鲁克林公共图书馆、皇后图书馆、纽约市教育局公同举办“夏季阅读活动”。
布鲁克林公共图书馆	①对不同服务对象的个性化服务。②活动形式多样。③分别为儿童和青少年提供个性化服务。④注重信息推送,读者只需提交邮箱地址,无需注册便可每周收到推荐书籍。⑤以用户为中心。⑥鼓励成人参与活动。⑦提供家庭作业帮助。⑧参考馆员可以提供8种语言的参考咨询。⑨可在线申请儿童移动图书馆“Kidsmobile”的上门服务。
波士顿公共图书馆	①夏季阅读活动。②注重参考咨询服务。③注重网络礼仪指导。④家庭作业帮助。⑤工作帮助(简历、面试)。⑥为同性恋、变性人提供服务。⑦提供在线少儿游戏。

由表2可知,中美公共图书馆网站少儿服务存在具体项目上的很大差异,表现如下:①国内的少儿服务内容程式化和浅显化^[11],局限在与阅读相关的活动,各馆服务项目相似,缺少国外形式多样的少儿服务和已普及开展的家庭作业帮助、参考咨询服务、FAQ、信息推送等个性化服务。②国内图书馆网站普遍存在信息量大但资源整合度低,服务项目层次混乱堆砌,服务功能趋于分散、无条理性。③国内图书馆网站均有无效信息及链接,影响用户利用。如上海少儿图书馆的数字图书馆无法访问,国家图书馆的从“样式雷图档到圆明园”,因域名已到期未续费,故出现错误链接。④在宣传活动时泄露读者信息,如湖南省少年儿童图书馆在介绍“读者之星”时将读者的姓名,出生日期,就读学校等信息公布于众,泄露了少儿的个人隐私。而美国在保护读者信息方面做得较好,并注重少儿的网上安全教育,在国内,目前尚未涉及到这一点。⑤我国图书馆外链少且层次浅,资源整合度低。⑥国内忽视儿童的早期阅读教育。0—3岁是养成儿童阅读兴趣和学习习惯的最佳时期,3—6岁则是培养儿童的阅读和学习能力的关键阶段。在这一时期对儿童进行阅读教育,能激发儿童的阅读动机和阅读兴趣,使他们较早获得独立阅读的能力,为今后终身学习所需要的阅读预备技巧,而我国缺乏对幼儿阅读教育的重视。⑦丰富多彩的暑期活动。为避免儿童荒废学业,帮助儿童读书,在秋季开学时能有较好的学习表现,各地公共图书馆积极开展暑期阅读活动。⑧在涉及读者注册和违约处罚方面国内图书馆的服务用语严厉,不符合少儿的身心需求。如深圳少儿图书馆的“读者借阅须知”用语严肃,如“禁止”、“处罚”等。

服务项目体现了办馆理念和服务水平。由于中美文化差异,加之经济发展水平的不同,中美公共图书馆网站少儿服务方面的差异比较明显。美国公共图书馆网站提供的各类型少儿服务不仅形式多样,内涵丰富,尤其是在少儿个性化服务方面更胜一筹,体现了更多的人文关怀,能够满足不同年龄段、不同文化水平、不用身体状况的少儿需求。提升公共文化服务水平是一个国家“软实力”的重要体现,我国作为一个经济、文化、科技等各方面日益强大的国家,必须引起对这些问题的足够重视。

1.3 服务理念比较分析

通过对比中美公共图书馆的少儿服务,可以发现美国图书馆将读者的利益充分融入到服务中,将读者置于图书馆主人公的地位,一切服务以读者为出发点,并引导读者积极主动地参与到图书馆的各项活动中。如布鲁克林公共图书馆为读者提供地铁、公交车的行车路线及自驾至图书馆的行车路线,并提供相应的 Google 地图。纽约公共图书馆及布鲁克林公共图书馆发动读者为图书馆争取政府经费的活动体现了将读者置于图书馆主人公的地位,强调读者个人对图书馆发展的重要性。而国内图书馆还未充分体现读者至上的服务理念,只将读者作为被动的信息利用者,未站在用户的角度来提供服务。如国家图书馆的“国图漫步”、“百年守望”、“图书特藏精品展”等服务的浏览需安装插件,占用用户时间,不便于使用。

1.4 界面友好性比较分析

美国公共图书馆注重用户体验,站在用户的角度设计网页和提供少儿服务,界面简洁大方,内容分类明确,条理清晰,合理有序。国内的网站除香港公共图书馆的少儿服务网站内容清晰,网页栏目设置结构合理外,其他网站信息设置较分散,内容庞杂,缺乏清晰的组织管理与规范,各页面间的链接不明晰,层次设置太多,导致幼儿难以主动获取知识,且视觉清晰度不高。如国家少儿数字图书馆在线阅读时需注册,且注册时转入国家数字图书馆读者门户系统,需阅读完大量的在线实名注册使用协议条约,并选择同意协议内容后才能注册用户信息,而布鲁克林公共图书馆、国会图书馆的在线阅读无进入门槛,无需注册即可直接使用。除此之外,国内图书馆普遍将大量的本馆介绍、比赛活动播报等宣传性的形象工程置于网页明显的位置,忽略了读者的信息需求。如“数字图书馆推广工程宣传片”(宣传政绩国家数字图书馆的建设背景及发展过程等宏观层次的事实)、“图书馆年会概况”说明及“南阳画像石拓片展”等内容不考虑少儿用户的需求,为明显的政绩宣传性的人为堆砌。

2 启示及对策

2.1 完善服务对象的细分

目前我国大多数图书馆未将少儿服务对象进行细分,忽视了各时期少儿的个性化资源需求。为更好兼顾各个群体的特殊性,我国有必要进一步细化服务对象,并根据不同的群体推出针对性的服务项目。父母、教师、少儿图书馆员在少儿的成长阶段起着监护及引导作用,因此,图书馆应涉及儿童的各个群体纳入到信息服务中。其次,图书馆的服务必须对所有可能的用户开放,公共图书馆应采取各种措施为弱势群体服务。因此,根据我国国情,笔者认为图书馆的少儿服务群体可以划分为婴幼儿、学龄前儿童、小学、初中、高中生、父母、教师、馆员、特殊群体(如自闭症少儿、聋哑少儿、留守儿童、城中村儿童)等。此外,对 1—6 岁的儿童,由于其不能独立阅读,可开设亲子共阅读区或阅读室;7—12 岁的学龄读者,阅读需求量大,对其进行阅读指导可产生积极的效果。13—18 岁的读者已经具有较强的独立思维,引导他们健康阅读即可。

2.2 丰富服务项目

我国公共图书馆应针对不同年龄段儿童的兴趣点及心理特征经常性举办不同类型的特色活动。包括各类型的少儿主题活动(魔术表演、木偶表演等)、暑期阅读活动、讲故事时间、参考咨询服务、亲子活动、家庭作业指导、游戏、手工制作、提供定制服务及个人图书馆等个性化服务,提供资源的导航整合,增加链接、图书馆与学校等其他教育机构合作提供少儿服务等,以激发儿童的阅读兴趣,培养儿童信息素养。在活动形式上,要鼓励家长、同伴参与少儿活动,注重阅读氛围培养,让孩子养成利用图书馆的习惯。如美国纽约皇后区公立图书馆对小婴儿是开放的,刚满 1 岁的小读者可以抱来听故事,小读者的父母可以在图书馆免费上 5 次课,由医生、营养学家和心理学家授课。在澳大利亚,图书馆会在显著位置陈列新书与推荐好书,每周有固定时段是“故事时间”、“阅读时间”,邀请父母带孩子一起到图书馆参加活动,跟着馆员阅读、讨论、做游戏。

2.3 加强少儿阅读推广数字资源建设

数字信息资源是未来图书馆资源的主要形式,也是读者需求的重点。美国公共图书馆少儿阅读推广数字资源非常广泛,既包括推荐书单、作家作品和书评互动阅读资源,也包括假期阅读专题资源以及少儿阅读推广网络资源。从数字资源

2014 年 10 月 October, 2014

类型来看,多样性是其显著特征,包括电子图书、电子期刊、书目数据库、全文数据库到统计数据、电子地图等,既可以是文本、图表等静态信息,也可以是集图、文、声、像于一体的动态多媒体信息。为此,针对少儿阅读推广数字资源,公共图书馆需要精心设计,充分发挥数字资源多样性的优势,以吸引少儿用户。如芝加哥公共图书馆的“每月一作家”栏目提供了有关儿童文学作家的作品、创作资料和互动话题,足以让孩子们了解书籍背后的故事。

2.4 充分利用绘本资源,开展网上阅读推广

当前,在我国少儿图书馆网站上开展绘本阅读推广的还较少,也存在形式单一、资源不足、重视程度不够等问题。而在美国,非常重视少儿图书馆绘本资源的开发利用,并成为培养儿童阅读的重要阵地。美国的 MeMeTales 网站(<http://memetales.com/>)是一个为儿童服务的绘本在线阅读平台,MeMeTales 最吸引儿童的地方在于游戏闯关式的阅读方式。这种游戏和阅读相结合的方式非常符合儿童猎奇的心理特点。用小贴纸、解锁游戏等当作阅读奖励,使得阅读的意义不再局限于书籍本身。

2.5 优化用户界面,及时更新资源

少儿处于生长和发育初级阶段,有着独特的生理和心理特点,要求建设科学合理的少儿数字图书馆人机交互界面。科学的人机界面,就必须根据用户需求提供满意的行动引导和操作条件,设法减少用户在这些过程中的劳动负荷,提高人机界面的可用性,减少操作出错和用户学习负荷。^[12]

我国图书馆的信息更新缓慢,缺少时效性,有些无效链接不能及时删除,严重影响信息资源的利用率。如上海少儿图书馆的“少图杂志”一栏中,仅有 1 本 2009 年的电子杂志;“专题系列”2012 年仅有 1 个专题,2013 年没有更新,且仅为介绍性的简单文字信息的罗列。香港公共图书馆的“特别活动”一栏中很多活动信息已过期,如“阅读嘉年华”仅呈现给用户 1 张 2009 年模糊不清的宣传海报。应常规性的开展活动并及时更新信息。

2.6 与兄弟图书馆联合建设网站,走资源共享之路

即联合兄弟图书馆共建一个网站,根据自身资源特点分别维护网站的各个板块,既能减少重复建设,节约人力和财力,又能发挥资源共享的优势,增加网站特色,丰富网站内容。如美国的纽约布鲁克林区公共馆、纽约公共馆、纽约皇后区公共馆及纽约教育部门合作创建了一个暑期阅读网站,提供各个公共图书馆的优秀馆藏和精选网络资源,对图书的推荐细致而充实,孩子们无论在任何地点都可以通过该网站找到感兴趣的图书,写书评,建立相同兴趣爱好的社交圈,像在图书馆阅读、娱乐一样亲切、真实,同时住在纽约各区的少儿通过这个网站能够了解到 3 个图书馆的暑期阅读活动,选择参加喜爱的活动并赢取奖品。这也是公共图书馆之间、公共图书馆与其他机构合作共建数字资源的案例。

参考文献:

- [1] 国家图书馆少年儿童图书馆,国家少儿数字图书馆[EB/OL]. [2013-12-17]. <http://kids.nlc.gov.cn/>.
- [2] 香港公共图书馆[EB/OL]. [2013-12-17]. <http://sc.lcsd.gov.hk/TuniS/www.hkpl.gov.hk/tc/extension-activities/event-category/23427/reading-programme-for-children-and-youth>.
- [3] 上海少儿信息港[EB/OL]. [2013-12-17]. <http://n.sst.cn/shel/info>.
- [4] 湖南省少年儿童图书馆[EB/OL]. [2013-12-17]. <http://www.hnst.org/>.
- [5] 深圳少年儿童图书馆[EB/OL]. [2013-12-17]. <http://www.szclib.org.cn/>.
- [6] LIBRARY OF CONGRESS[EB/OL]. [2013-12-17]. <http://www.loc.gov/families/>.
- [7] CHICAGO PUBLIC LIBRARY[EB/OL]. [2013-12-17]. <http://www.chipublib.org/>.
- [8] New York Public Library[EB/OL]. [2013-12-17]. <http://www.nypl.org/>.
- [9] Bklyn Public Library[EB/OL]. [2013-12-17]. <http://www.bklynlibrary.org/kids-teens>.
- [10] BOSTON PUBLIC LIBRARY[EB/OL]. [2013-12-17]. <http://www.bpl.org/>.
- [11] 王平. 中美图书馆少年儿童服务实践若干对比研究[J]. 图书情报工作, 2012(11): 75-78.
- [12] 刘敏. 少儿数字图书馆用户界面研究[J]. 中山大学研究生学刊(社会科学版), 2008(1): 109-110.

作者简介:

刘明福(1972—),男,馆员,莱芜职业技术学院图书馆,山东,莱芜,271100。