

## 芬蘭圖書館的兒童服務系統

資深記者 周傳久

在台灣，如果你提議小學鼓勵學生寫書評鼓勵閱讀和思考能力，可能得到很多負面的回應。包括孩子沒有時間沒有能力等等。其實寫書評是一種多效益的活動，鼓勵思考分享，而不是只是靠蓋讀幾本書的集點卡或問一兩個制式問題闖關得獎品那樣形式化的推動活動。這是芬蘭首都附近幾個圖書館聯合在網站設計的服務功能之一。從回應來看效果不錯，因為許多服務和活動用很趣味化的方式整合在一起。

這個網址(<http://www.lib.hel.fi/en-GB/children/>)提供多面向內容平台供兒童參與。設計一個稱為 Bookster 的虛擬動物成為推薦新書好書的推薦者。這個虛擬對象強調自己不是妖怪，還有身分背景，包括公關學院幽默系畢業，還有喜歡的書、食物和歌手，居住地等等，很人性化趣味化把兒童生活圈在意的特性描繪出來。它的特質是非常喜歡幫助小朋友而且常駐網路。

平時它以兒童的十五類閱讀偏好分類推廣書籍，例如嗜好類、動物故事類、馬類等。有趣的是還有一類叫做「我不能讀」，是不是因應調皮兒童呢？點進去是不能讀的可以聽這些光碟。列出各種光碟介紹。孩子們讀了可以寫書評回饋，語言不限。

網址細目包括：

### 一、 教導孩子怎樣使用圖書館。

如怎樣進行參觀、可以在這裡做哪些事以及不可以做哪些事（如溜冰）。告訴孩子食物很香但是可能把圖書館弄亂，想大聲說話以便講得清楚，請到館外以免影響別人。但告訴兒童，講完了玩完了歡迎回到圖書館。另外，也把孩子會想到的問題列出問答。如我可以逗留在圖書館嗎？館方在此回應到底在圖書館可以享受哪些資源。

### 二、 寫書評給 Bookster。

告訴他為什麼你讀的書很有趣。從網址書評區可見，為了引導寫作，Bookster 先示範一篇書評，然後鼓勵大家可以依循也可以另創方式！（原文用驚嘆號表示

可以另創書評風格來強調鼓勵創新)。這些書評不一定字數很多，有的只是像幾行留言，也有的比較完整。重點是願意寫而且很真誠的分享看法。有的是介紹內容，有的是對書中人物表示看法，還有的是對某一章節很有意見，讓孩子之間用他們的語言對話。寫了書評還要點選給分，欄位不是數字分數，而是五種意見選擇，從「我只有在你付錢買的情況下讀」，到「我甚至願意付錢使別人也能讀到」。用這種方式表示自己的喜愛。書評區並設有關鍵字搜尋，使其他讀者可以找有興趣的描述或相關書評。

### **三、 搜尋資訊服務。**

如果讀者想找什麼資料找不到可以寫信給 Bookster。值得注意的是還可以將自己的閱讀困擾寫給 Bookster，還有寫作業找資料的困難。這已經超過基本資料搜尋服務，而是鼓勵表達，館方有心擴大服務到學習問題。

### **四、 鼓勵兒童寫自己的故事，還可以配插圖。**

這是鼓勵寫作創作。筆者曾在一個百貨公司書店看過老師帶學生為不特定客人寫詩，看來鼓勵服務寫作和分享是文化了。同時，雖然沒說教導智財權，但特別強調必須是出自自己的創作，「不然我們無法出版公佈」。雖沒說是媒體素養教育，但配圖配插畫的過程也可刺激圖像文字搭配的設計思考。

### **五、 建議購買資料：鼓勵孩子指出希望買什麼書籍或者遊戲和光碟。**

除明確的點選項目可供選擇，如果孩子覺得很重要，有一個欄位讓孩子寫出為什麼重要。如果希望圖書館回應，則請標明自己的姓名網址。

以上規劃可見，一方面把孩子當平等的人對待，但也不忘記孩子需要的提醒。用孩子的思維和想像語言來溝通，鼓勵寫作表達和尊重智財權與別人在公共空間使用的權益。在圖書館的兒童區耐心細緻的設計這些佈局，的確要花很多心思，如果再看這種設計可能帶來的服務工作量也頗可觀。芬蘭圖書館員工人數比台灣多是不爭的事實，不過這種兒童服務理念還是可以參考，以便讓我們的孩子除了走向家長擔心的臉書打發時間和其他更多令人擔心的電腦活動時，還有一個亮麗親切的圖書館網址可供選擇。