

基于“儿童友好型城市”理念下的 “哇哦 博物馆”教育活动研究

Research on the *Wow Museum* Project of Changsha Museum Educational Activities
Based on the Concept of Child-Friendly City

贺叶琳

He Yelin

(南京大学历史学院, 南京, 210023)

(School of History, Nanjing University, Nanjing, 210023)

内容提要: “儿童友好型城市”理念发端于20世纪90年代初期, 由联合国儿童基金会正式提出并倡导, 最初运用于城市、社区建设等方面, 后不断拓展其运用领域至公共服务机构, 并取得了较好的成效。长沙市于2015年提出建设“儿童友好型城市”, 随即长沙博物馆成为了国内首家配合城市建设的“儿童友好型”博物馆, 在该理念的指导下策划了“哇哦 博物馆”教育项目。本文运用该理念从参与友好、政策友好、环境友好、内容友好、服务友好、评价友好六个维度对“哇哦 博物馆”教育项目进行详细分析。

关键词: 儿童友好型城市 博物馆教育活动 长沙博物馆 “哇哦 博物馆”

Abstract: The concept of Child-friendly City was officially proposed and advocated by UNICEF in the early 1990s, initially applied to cities and communities, later expanded to public service institutions, and now has achieved high results. The Changsha Museum is the first museum in China to cooperate with the city to build a child-friendly city in 2015, and under the guidance of this concept, *Wow Museum* educational program is planned. The program embodies the concept of Child-friendly City in six dimensions, includes participation-friendly, policy-friendly, environment-friendly, content-friendly, service-friendly, and evaluation-friendly. This paper uses the six dimensions to analyze the educational program of *Wow Museum* in detail.

Key Words: Child-friendly City; education activities of museum; Changsha Museum; *Wow Museum*

博物馆是儿童教育的重要资源以及学习场所,面向儿童群体的博物馆教育活动是博物馆教育开发的重要内容,在欧美国家中,有关注儿童需求以及考虑生理特点进行建设的“儿童友好型”博物馆,例如普罗维登斯儿童博物馆、萨克雷医学博物馆、开放式Papalote儿童博物馆等。其中“儿童友好型”概念是出自“儿童友好型城市”,“儿童友好型城市”即从儿童特点出发,关注儿童的生理、心理特点,构建适宜儿童居住的城市体系,其核心以及出发点与博物馆的儿童教育活动是一致的,这为博物馆教育活动的设计以及开展提供了一个新的视角。

相比较国外而言,国内将该理念运用于博物馆的研究还比较少,并且缺乏将该理论运用于某一类公共服务中的具体实践。国内主要是从宏观层面对某一类公共服务进行阐述,学者宗丽娜、叶竹云等曾经分别在研究国内儿童中心建设的思路^[1]、“儿童友好型城市”理念在其他社会服务中的运用^[2]。随着国家对公共文化服务的重视,对博物馆儿童教育活动的质量也提出了更高的要求,开发一批符合儿童生理特点、能够给其他博物馆以借鉴的儿童教育活动具有重要意义。长沙博物馆的“哇哦 博物馆”教育项目是以“儿童友好型城市”理念的不同维度为指导的教育活动,本文主要分析“哇哦 博物馆”教育项目,整理“儿童友好型城市”理念在博物馆教育活动中的运用思路,为博物馆教育活动的开发提供新的视角。

一、“儿童友好型城市”内涵解析及该理念下教育活动的维度

1. “儿童友好型城市”内涵解析

1996年在联合国第二次人类居住会议上联合国儿童基金会与联合国人居署正式提出了《儿童友好城市倡议》(Child-Friendly Cities Initiative,简称CFCI),其中认为:“儿童友好型城市”是指致力于实现《儿童权利公约》^①规定的儿童权利的城市、城镇、社区或任何地方政府体系;在这些城市或社区,儿童的心声、需求、优先事项和权利是当地公共政策、程序、决策不可或缺的一部分^[3]。儿童友好型城市(以下简称CFC)构建要素主要包括以下九方面:儿童参与;儿童友好型法律框架;全市儿童权利战略;儿童权利部门或协调机制;儿童影响评价和评估;用于儿童的预算;定期发布本市状况报告;广泛宣传儿童权利;有关儿童权利的独立倡导机制^{[3][4]}。

儿童友好型城市建设涉及面广,在近三十年的学术研究中,学术界形成了较为丰富的评价儿童友好型城市的维度与指标。蒂姆·吉尔系统整理了九个欧美城市结合具体情况对儿童友好城市内涵做出理解与实践,总结出了中心辐射模型,包括政策支持、邻里关系、基础设施、儿童参与、交通政策、措施和指标六个板块^[4](图1、表1)。总结以上,评价儿童友好型城市的指标主要是环境改善、服务支持、儿童参与、政策制度与定期评估。

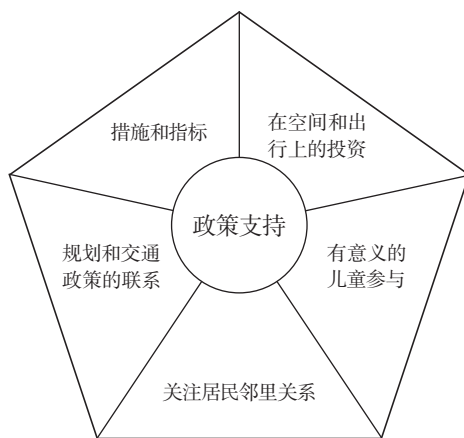


图1 基于欧美城市调研的儿童友好型城市规划“中心辐射”模型^[4]

① 《儿童权利公约》于1989年11月20日第44届联合国大会第25号决议通过,是第一有关保障儿童权利且具有法律约束力的国际性约定。该公约旨为世界各国儿童创建良好的成长环境。

表1 “中心辐射”模型
与 CFC九大构建要素内容对比^[4]

“中心辐射”模型	CFC构建要素
政策支持	儿童友好型法律框架
	用于儿童的预算
	广泛宣传儿童权利
	有关儿童权利的独立倡导机制
有意义的儿童参与	儿童参与
措施和指标	儿童影响评价和评估
	定期发布本市儿童状况报告
	全市儿童权利战略
在空间和出行上的投资	儿童权利部门或协调机制
规划和交通政策的联系	
关注居民邻里关系	

根据联合国对“儿童友好型城市”相关内容的阐述以及学者对该理念的研究，“儿童友好型城市”的概念可以总结概括为：遵循四大儿童权利准则，从儿童视角出发建立儿童参与、环境改善、法律框架和政策完善、服务支持、定期评估等宏微观多维度以实现儿童的各项权利的城市建设体系。

2. “儿童友好型城市”理念下的教育活动维度构建

中国在尊重CFCI要求的前提下，结合中国国情，中国儿童友好社区促进计划办公室牵头制定了《中国儿童友好社区建设规范》，提出了“儿童最大利益原则、普惠公平原则、儿童参与原则、共建共享原则”4个基本原则以及

表2 中国儿童友好社区建设规范^[5]

规范模板	具体维度
制度建设	建立儿童友好社区跨部门合作组织架构
	提供儿童友好社区建设财政支持
	建立儿童友好社区建设和治理的制度
	建立针对儿童友好社区建设的评估和反馈机制
空间营造	空间营造原则
	户外游戏空间
	室内公共空间
	街道空间
服务提供	支持性服务提供
	保护性服务提供
	补充性服务提供
	替代性服务提供
	发展性服务提供
	支持性服务提供
文化建设	普及儿童友好理念
	建立儿童友好关系
	儿童友好文化建设
儿童友好社区工作人员要求与管理	建立社区儿童工作人员组织制度
	社区儿童工作者
	儿童服务志愿者

“制度建设、空间营造、服务提供、文化建设、儿童友好社区工作人员要求与管理”5大规范模板^[5]（表2）。

博物馆教育项目是公共服务的组成部分，也是“儿童友好型城市”建设的微观体现和“儿童友好”理念的体现。博物馆教育活动策划一般分为观众参与前期、中期与后期三个部分，前期主要包括制定博物馆教育项目的策略、受众研究、教学资源、教师培训等，中期包括开展活动、提供相应的公共服务，后期则是评估教育活动、发展会员与志愿者、继续推广与服务。本文结合博物馆教育活动的特点，利用“儿童友好型城市”建设框架，总结分析教育项目运用的理论维度。

活动的开展“以儿童为主体”，遵循最大利益原则、普惠公平原则、儿童参与原则和共建共享原则；主要体现在对儿童

参与以及发展展现出友好的态度，重视儿童参与，可总结为“参与友好”，对应CFC建设框架以及“中心辐射”模型中的儿童参与部分。以儿童为主体，政府出台“儿童友好”的政策，馆内配合“儿童友好”教育项目制定相关管理办法，是从政策角度出发，可总结为“政策友好”，对应CFC建设框架以及“中心辐射”模型中的政策制度部分。从教育项目的宏观和微观环境出发，关注项目所在位置、项目内的空间设计、色调选择、材料选择等，是从博物馆以及活动空间的内外环境出发，概括为“环境友好”，对应CFC建设框架以及“中心辐射”模型中的环境部分。按照不同阶段儿童的特点设计项目内容、活动形式、展现形式、语言表述，是从内容层面体现儿童友好，概括为“内容友好”，对应CFC建设框架以及“中心

辐射”模型中的文化建设部分。在馆内配套项目基础设施，为儿童提供知识服务，从馆内提供的服务与设施等层面去思考教育活动，归结为“服务友好”，对应CFC建设框架以及“中心辐射”模型中的服务支持部分。完善的项目在后期需要评价体系，以呈现儿童成长效果，所以评价是衡量项目优劣的重要指标，以评价的指标展现儿童友好，因而加入了“评价友好”的维度，对应CFC建设框架以及“中心辐射”模型中的定期评估部分。

综上所述，可以总结为参与友好、政策友好、环境友好、内容友好、服务友好与评价友好六个维度，其具体关系如表3所示。

二、“哇哦 博物馆”教育项目介绍

长沙博物馆社会教育部于2017年开发了“哇哦 博物馆”教育项目，项目开展至2021年底，共计开展700多场，8000余名儿童参加。

项目内容主要是围绕博物馆的日常工作展开设计，目的是让儿童充分融入活动过程中，了解博物馆的台前幕后，激发对

表3 CFC建设框架、儿童友好社区与博物馆项目分析框架

CFC建设框架	儿童友好社区	博物馆项目分析
(儿童参与) 参与社区社会生活、参与公共决策	儿童最大利益化原则 普惠公平原则 儿童参与原则 共建共享原则 (以儿童为中心的建设原则)	参与友好: 加强交流互动、重视个体价值、尊重幼儿能力、满足个性化需求
(政策制度) 立法保障、政策推行、行动框架与计划制定	制度建设	政策友好: 出台制度与策略
(环境改善) 城市公共空间、社区环境、交通环境、公共服务设施、环境品质	空间营造	环境友好: 完善基础设施、空间设计、色调选择、材料选择、展项设计等
(服务支持) 家庭教育、体育活动、医疗健康等	服务提供、儿童友好社区工作人员要求与管理	服务友好: 知识服务友好、其他服务支持、人员管理
(文化建设) 社区、城市文化建设等	文化建设	内容友好: 项目的内容、活动形式、展现形式、语言表述
(定期评估) 完整行动周期一般3—6年, 周期结束后进行评估	制度建设(建立反馈机制)	评价友好: 受众研究、项目评估

博物馆的兴趣，形成关于博物馆的积极印象。儿童在参观探索的过程中，感受博物馆人员细致认真、科学专业的工作态度，同时培育发现与探知的精神，提升团结协作与解决问题的能力，培养文物保护的意识和对他人的同理心。同时在参观的过程中积极引导儿童加强对融入展览中的长沙博物馆典藏、展示、机构等的认识与了解，建立展览与博物馆之间的联系，拉近儿童与长沙历史文化之间的距离。活动的形式是家长与儿童在教育引导员的引导下一同参与。

“哇哦 博物馆”教育项目营造了一个卡通化的、有趣的长沙历史文化时空。内容分8个部分，即“博物馆的宝贝都藏在哪儿”“文物医院”“博物馆的宝贝是做什么用的”“我为宝贝们代言”“我们的博物馆”“博物馆有哪些宝贝”“考古挖掘”“宝贝们是怎么来到博物馆的？”(图2)。

谁在博物馆工作：这一部分主要是介绍博物馆的相关人员的岗位，将博物馆岗位分成了保安、展览设计师、讲解员、藏品管理者、志愿者等九个工作岗位，并将各自的工作内容用图片的方式展现出来，学生根据博物馆岗位与日常主要进行的工作进行匹配(图3)。

长沙博物馆有什么：这一部分主要选取了长沙博物馆内有特色文物，学生通过小孔观察文物，引导员在这部分讲解为什么藏品是博物馆的基础，以及藏品是如何分类的(图4)。

它们是怎么来到博物馆的：这一部分主要介绍藏品来源，向学员介绍考古工作，讲解田野考古的流程。本单元设计主要展示了藏品来源图文版面、考古探方模型、龙窑简化场景、“考古都做些啥”主题图文版面(图5)、长沙城市形成与发展的时间轴以及相关童书等。

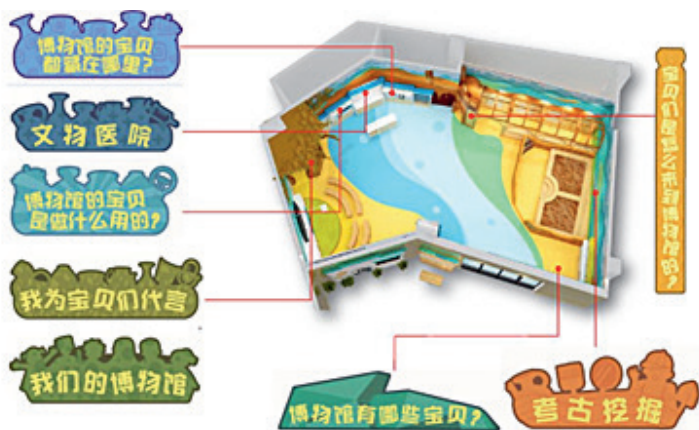


图2 “哇哦 博物馆”教育项目活动概况图



图3 谁在博物馆工作？



图4 长沙博物馆有什么？

博物馆的宝贝藏在哪儿：这一部分主要是介绍藏品保管，就藏品保管在哪里、怎么保管等方面的问题进行讲解，并展示了博物馆的文物库房环境(图6)。

文物医院：这一部分主要是讲解博物馆藏品的保护，首先介绍各类藏品在保藏过程中容易遇到的问题，然后讲解藏品修复技术，说明修复师的作用，介绍目前博物馆采取的文物检测



图5 “考古都做些啥?”图文版



图6 博物馆的宝贝都藏在哪儿?



图7 文物医院

与修复手段。在这一部分中，儿童可通过“铜壶就诊记”“文物修复前后变形记”“文物怕什么”等展项了解文物修复的过程，感受文物修复前后的差别（图7）。

宝贝们是做什么用的：这一部分主要以瓦当为例，讲解藏品在原生语境中的用途。通过瓦当碎片拼接、移动百宝箱（探索卡、身份卡、探索教具）等展项，帮助学生认识瓦当在古代建筑中的作用（图8）。

我们的博物馆：这部分主要是引导学生关爱残障人群。主要设有关爱残障群体阅读材料、触摸体验展项、模拟视障观察展项（图9）。

同时，结合这一项目，拓展了“博物馆学艺员”系列专题体验活动，包括考古体验营、小小研究员、藏品大管家、文物医生和博物馆代言人5个版块。每个版块又可以根据基本陈列及临时展览开展特色活动，比如：2021下半年，结合“吉光片羽——湖南陶瓷史回顾”这一特展，在“藏品大管家”版块开展了特色活动。



图8 宝贝们是做什么用的?



图9 我们的博物馆

三、“儿童友好型城市” 理念下的“哇哦 博物馆”教育 项目分析

长沙博物馆是首先提出“儿童友好型博物馆”概念的博物馆，基于这一理念，长沙博物馆的社会教育部积极探索符合“儿童友好”理念的教育活动。“哇哦 博物馆”教育项目就是在这一理念下产生的，从展项设计到观众服务等多个方面都充分体现了“儿童友好”思维，具有一定的典型性与可推广性。

1. 参与友好：从参与主体到活动形式践行“儿童友好”原则

参与友好主要是指儿童参与，即以儿童为主体，尊重儿童的感受，“儿童友好型城市”在建设过程中始终要遵循儿童参与的原则，以及“儿童友好型社区”在建设的过程中要遵循儿童最大利益原则、普惠公平原则、儿童参与原则以及共建共享原则，活动设计遵循四大原则是“儿童友好”以及参与友好的重要体现。

该项目主要针对是8—12岁的儿童，分为低年级与高年级，每次20人左右。“哇哦 博物馆”由教育引导员以情景引入，通过对话引导儿童思考，营造友好的沟通氛围。美国社会学家、教育学家罗杰·哈特曾提出儿童参与阶梯理论（Ladder of Children's Participation），理论将儿童参与分为三个层次、八个阶段，三个层次包含无参与状态、配合式参与、自主式参与，八个阶段包括操纵（无参与状态）、装饰（无参与状态）、表面文章（无参

与状态）、分配任务给儿童（配合式参与）、征询儿童意见并且告知儿童（配合式参与）、成年人发起并与儿童一起做出决定（配合式参与）、儿童发起并由儿童自己决定（自主式参与）、儿童发起并以主体身份邀请成人共同决策（自主式参与）。

“哇哦 博物馆”展览主要是处在配合式参与阶段，主要体现在展览过后，引导员会主动积极地与儿童进行沟通交流，了解儿童在参与过程中的感受，及时解决出现的问题；而且，在互动的过程中与展览后，博物馆工作人员会收集问卷或者以提问的形式询问有关展览的内容，收集儿童的意见作为展览改进的依据，根据儿童以及家长的有效建议进行团队讨论，并及时补充、完善与丰富项目的内容。通过问卷的答案进行编码，进而深入研究儿童的想法与意见，将儿童的问题纳入新的设计中来，去开拓新的展览配套的内容，例如完善讲解词。有很多儿童提问博物馆文物数量、问为什么博物馆的文物这么多、长沙博物馆最宝贵的东西是什么等，主要是通过完善讲解词去回应儿童关注的问题。除了拓展展览板块内容之外，在儿童提问的启发以及团队反思下，推出配套绘本《哇哦 博物馆》。绘本主要是根据问卷及采访儿童参观展览后的建议与想法，整理相关的数据，选取儿童关注的、有价值的、在现有展览中无法解决的重要问题，用符合儿童认知的方式展示出来。例如长沙博物馆是属于城市历史博物馆，不涉及恐龙知识，但是在问卷后台可以发现很多儿童对于恐龙的知识特别感兴趣，针对儿童的需求，展览团队设计出版了绘本《恐龙怎么来到博物馆的》，采纳儿童的建议并且用绘本回应了这一问题。

2. 政策友好：从政府政策到具体制度保证儿童权益的实现

政策友好对应制度建设，是指在建设过程中，相应政府与机构应出台相应的法律、文件、政策、预算等支持儿童友好型城市建设。在政策的制定过程中要坚持儿童优先、体现儿童视角、注重儿童参与，博物馆儿童教育活动的开展需要以博物馆牵头，从制度的角度保证儿童权益的实现和各项目标的完成。

长沙的“儿童友好型城市”建设由市教育局牵头制定相关方案，提出了相关的规划路径。并在此基础上，鼓励长沙市内各个机构积极开发儿童友好型城市的实施项目，包括儿童友好校区、儿童友好社区、儿童友好村庄、儿童友好公园等，并且评选出“长沙市儿童友好型城市建设十大创新品牌”的案

例，旨在通过项目的发展推动长沙市的“儿童友好型城市”的建设，寻找一批具有典型性、创新性与时效性的项目品牌。长沙市政府还颁布了一系列的文件政策，共同推进“儿童友好型城市”与“儿童友好型项目”的建设，在“哇哦 博物馆”教育项目建设过程中政府给予了充分的支持，“哇哦 博物馆”教育项目也成为长沙“儿童友好”的品牌。

3. 环境友好：从活动环境到展项设计体现“儿童友好”要求

环境友好对应着空间营造，是指在环境规划的过程中，要从交通、安全、空间等多方面考虑儿童的需求。博物馆教育活动大部分是在室内开展的，儿童更多的是面临博物馆内部的空间与环境，博物馆设计的空间需要针对不同年龄阶段儿童的需求进行设计。

“哇哦 博物馆”教育项目位于长沙博物馆第二层东北角，长沙博物馆在建设之初就单独开辟了儿童专区，用于开展儿童教育活动，命名为“博乐园”，面积120平方米，属于复合型展示空间^{[6][①]}。

项目的儿童活动空间上方绘以蓝天白云，充满童趣；室内空间色彩艳丽，大厅摆放有关于博物馆工作的展项，构造童趣的氛围，激发儿童的探索兴趣。墙壁上彩绘长沙著名的文化品牌，选取了岳麓山、岳麓书院、橘子洲、长沙博物馆、象纹大铜铙等长沙建筑、馆内典型藏品的知名长沙元素。一方面，选取的这些元素一般都在生活中出现比较频繁，儿童接受程度比较高。另一方面，这些元素也能够加深儿童对长沙的城市印象。选取好这些元素后，将这些元素进行视觉转换——先将建筑和文物线条化，然后选择饱和度比较高的颜色进行填充，饱和度比较高能够抓住儿童的眼球，最后将这些处理过的长沙元素运用到展览标牌、室内装饰、旗帜等方面，像博乐园logo、单元名称、墙面的设计等。而且，在设计展项的时候，都用了柔软的塑料膜包裹，保障儿童的安全（图10）。

4. 内容友好：从教育内容到语言设计激发儿童创造性

内容友好对应的是“儿童友好型城市”的文化建设部分，文化建设是友好社区和友好城市建设的一个部分，是对外输出的部分。博物馆教育活动的內容设计是其重点，这是由博物馆所承担的社会责任与性质所决定的，博物馆要选取适合的内容以体现“儿童友好”的理念，在挖掘本馆文化特色的基础上，选择合适的活动方式，以形成儿童友好的氛围。

“哇哦 博物馆”教育项目在选取教育内容方面体现了因地制宜的思想，选取了湖南当地文化融合进项目中，比如展项中选取的文物都是长沙区域地理历史文化中比较有代表的文物，在“文物医院”板块中修复文物环节中就选取了釉下五彩山水人物纹瓷瓶、唐长沙窑酱釉双鱼背水瓷壶、象纹大铜铙三件文

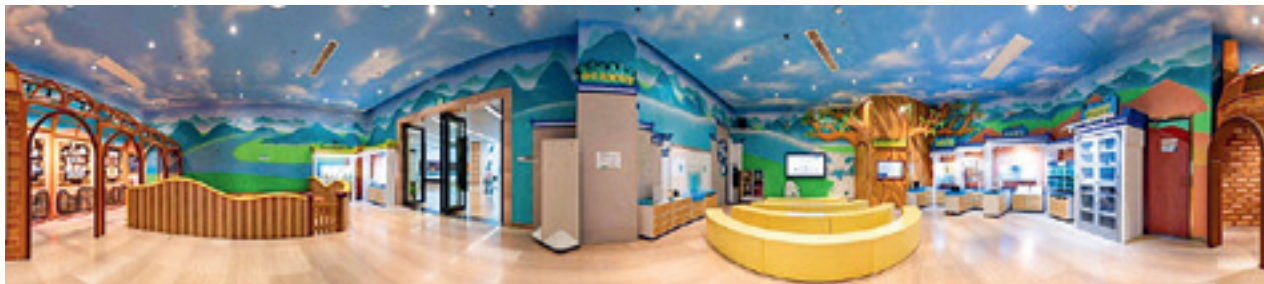


图10 博乐园全景

① 复合型展示空间是指统一规划儿童区外围、内部的儿童展览以及活动空间，儿童在这个空间可以参观展览，也可以参加其他活动，比如儿童除了可以参加“哇哦 博物馆”教育项目外，还可以在这个空间里参加“博物馆学艺员”系列专题体验项目。

物，这都是湖南历史文化的突出代表，分别对应着湖南的醴陵窑、长沙窑以及宁乡炭河里青铜文化。“哇哦 博物馆”教育项目的出发点就是想让儿童了解长沙历史文化，而长沙窑是唐代长沙地区著名的窑址，在中国陶瓷史上有着举足轻重的地位，了解长沙历史文化长沙窑是不可或缺的部分。在藏品来源和考古的展项，巧妙地利用了“龙窑”的形状特点，儿童可以通过通透式的窑身，看到熊熊燃烧的“火焰”、逐步上升的窑身、堆积的匣钵等制作瓷器的过程。烧制陶瓷的窑形状在不断变化，从最开始的馒头窑、马蹄窑再到龙窑，是古代人们智慧以及工业进步的体现。龙窑在古代南方地区比较流行，也是长沙窑的重要的特征之一，相比馒头窑，其优点在于能够充分利用地形地势的优势、充分利用余热以及提高装匣效率。在活动中，儿童可以进入“龙窑”，教育引导员根据陶瓷的制作工艺引导儿童了解长沙窑。

每个单元的展项根据儿童年龄段特点进行设计，符合儿童发展的身心特点。比如：展览版面及展项几乎都是以互动体验的方式进行参与，如拖动展项比对、观察展项变化、阅读材料思考、观察触摸、动手拼接、翻动、聆听等，让儿童通过动手等多种体验方式进行认知，调动多元感官体验，增进理解与探索，儿童在体验参观的过程中激发兴趣。除了定制固定展项外，还包含丰富的可移动教具，像拼图、陶瓷等教具，儿童可以更近距离地参与活动。项目优先考虑儿童的参与性与能动性，引入了实践操作、图片匹配、亲子互动、展项修复等多样化的教育形式，实现了教育内容的形式友好。

内容设计方面尊重了儿童的认知特点。项目针对8—12岁特定年龄群，并没有将特别专业的知识加入项目中，选取的都是易于该年龄阶段接受的，比如在“文物医院”中涉及到文物类别的问题。一般来说文物分类分为古器物（铜器、铁器、瓷器、漆器、纺织品、钱币等）、古书画（绘画、法书）、古文献、古代文化史迹、近代现代文物这几大类，对儿童来说这些类型很难区分。而“文物医院”中选取了纺织品、木制品、纸制品、陶瓷器、青铜器五个常见的文物种类作为例子进行介绍，一是因为这五类文物种类是儿童易于接触到的，并且在博物馆中经常见到，儿童对这些文物更加熟悉；二是这些文物与生活关系密切，像纸制品就能想到日常生活中书籍的爱护，进而引导儿童更好地联系生活实际去思考。选定好内容后，项目用图片展现具体的内容，生动形象，引发儿童兴趣；再由教育引导员口头引导，启发儿童思考。

在展项版面语言设计方面，没有长篇大论的文字叙述，大部分以图片的形式出现，便于儿童理解。大多数展览中的语言是以陈述句阐述知识，其受众主要是成年人以及青少年；而“哇哦 博物馆”教育项目的受众主要是儿童，多是用问句启发儿童思考：在“考古都做些啥？”版块中采取图文并茂的形式，展板语言先用“给我一把锄头就可以考古了吧？”引出考古，接着以对话的形式继续解释——“No, no, no.考古有好多步骤。小心翼翼提取清理，避免损害遗存”，再从问号引出为什么要小心翼翼处理出土物——“不是直接拿走‘值钱’的宝贝吗？”，通过解答的方式回答问题——“No, no, no.再小再普通的遗存都要收集，遗存都是宝贝，因为他们记录了各种信息”，以通俗易懂的方式回答考古都做些什么。

5. 服务友好：从活动前期到后期提供全面细致的服务

无论是儿童友好城市建设还是博物馆教育活动的开展，服务是体现儿童友好最直观的方式。在基础服务提供以及人员服务方面，都要从儿童的视角构建培训体系以及根据儿童的特点进行设计与提供服务。

以儿童的视角构建培训体系的核心是从儿童的需求出发，遵循最大利益原则、普惠公平原则、儿童参与原则以及共建共享原则去培训设计教育项目和服务儿童。培训体系是从人员构成、人员培训和服务内容三个板块构建（表4）。

除了对内部进行管理之外，目前长沙博物馆在服务内容这

表4 服务友好视角下培训体系的构建原则

类别	说明
人员构成	项目的人员构成应是多方面的，应包含教育学、考古学、历史学等人才
人员培训	定期对教育项目的工作人员进行培训
服务内容	涉及的服务内容也需要关注到特殊群体的儿童，以及要考虑项目如何推广

一板块中涉及对特殊群体的关爱。此外，考虑项目的推广，长沙博物馆在当地中小学举办巡展，并定期组织人员学习与培训。

“哇哦 博物馆”教育项目在每次活动的开展前都会在长沙博物馆微信公众号推送中提前通知，家长通过小程序就可以报名，每场活动都会有一名教育引导员和一名指引员，教育引导员主要引导儿童思考、探索，指引员主要负责登记与管理。教育引导员都会经过专门的培训，以儿童的视角构建服务人员培训体系。因为是亲子参与的项目，在空间内还提供家长休息区，在馆内还有单独的餐饮空间。

除此之外，长沙博物馆也积极将该项目推进校园，惠及更多的儿童群体，努力推进教育公平，让更多的儿童感受到博物馆的魅力。

6. 评价友好：从项目评价到建议落实充分尊重儿童意见

要进一步了解儿童友好型城市倡议的成效和影响，就需建立相应的评价机制，以衡量倡议是否有效。博物馆教育活动也同样如此，评价也要从儿童的角度切入。周婧景曾有论文详细介绍了博

表5 儿童的提问类别与内容举例

问题类别	内容举例
文物	年代、工艺（瓦当纹饰是怎么来的？）、保存环境（木器为什么怕虫子？文物为什么怕光？）、为什么文物会损坏？（铁放在地下多久会腐烂？）、博物馆有多少文物，最值钱的是什么？
考古	为什么要发掘？到哪里发掘？怎样发掘？考古发掘一般需要多久？为什么探方是方形的？海底沉船如何发掘？
博物馆	博物馆有多少文物？是谁创建了长沙博物馆？文物为什么要摆放在博物馆里？为什么需要保管员？文物是怎么运输的？怎么搬运的？
古代生活与人类的历史与未来	原始人怎么取火？原始人的工具都有哪些？原始人怎么煮东西吃？地球是怎么来的？恐龙是怎么出现和灭绝的？恐龙长什么样子？现在看得到恐龙吗？恐龙化石是怎样发现的？（长沙博物馆）为什么没有恐龙化石？恐龙是怎样来到博物馆的？

物馆面向儿童的展览的评估方式，主张外部观众评估与内部专业评估相结合。评价友好主要体现在收取评价的方式以及对评价的回应上^[7]。

“哇哦 博物馆”教育项目在活动结束后发放问卷，儿童以及家长的意见都会记录，并且根据提出的建议进行实时的调整。2017年至今，“哇哦 博物馆”教育项目中共有2000余名学生提出问题，包括对文物、考古发掘、博物馆、古代生活、从原始人到未来宇宙世界的思考和疑问。询问儿童的建议一方面能够激发儿童主动思考、探索的潜能，另一方面也可以不断丰富项目内容与完善活动开展的形式（表5）。

对家长与儿童提出的评价，团队在展项讲解、绘本等方面去回应。一是完善讲解词，补充展项的内容。比如之前有儿童提出来木器为什么怕虫子，引导员在答复时，就引入日常生活中木器保护的知识解释为什么要注意防虫。二是通过衍生的绘本进行补充，比如有关于恐龙的问题，在博乐园绘本《恐龙是怎么来到博物馆的》中给出答案。

四、“哇哦 博物馆”教育项目活动思考与总结

“哇哦 博物馆”教育项目运用“儿童友好型城市”的理念，融合了参与友好、政策友好、环境友好、内容友好、服务友好以及评价友好六个方面：宏观层面主要是对政策的贯彻落实以

及配备好相应的配套措施,微观层面则是从项目的形式、主题、定位、活动空间设计等方面体现。相比较单纯让儿童进行听讲或者做手工等教育活动来说,此项目从问题设置、展项设计到活动空间设计都充分考虑儿童的需求,激发了儿童主动学习及主动探索的能力。

但是同样也存在一些问题值得注意。一是儿童参与的程度不够,展览主要停留在配合式参与层面,在自主式参与层次上还没有体现。下一步可以尝试让儿童主动发现问题,博物馆提供相应的帮助去完成儿童提出的课题。二是从政策友好的角度思考,目前长沙博物馆还没有出台有关于儿童友好型博物馆建设的相关文件,缺乏整体的规划。针对不同年龄段儿童的需求,要从工作人员要求、票务服务、服务质量管理等多个方面建立服务的标准与要求。三是从内容友好的角度出发,展览内容应持续更新完善,提供更加多样化的服务。“哇

哦博物馆”教育项目目前内容更新速度比较慢。活动内容设计在博物馆儿童教育活动策划中是核心环节,与博物馆有关的知识是繁多的,儿童的思维是发散的,但儿童在短时间内掌握的知识有限,需要项目研究者从繁多的知识里提炼、总结并且归纳出知识点加入到项目中来。“哇哦博物馆”教育项目目前主要是通过修改讲解词进行内容的完善,在展项的更新上面还略有不足。而且考虑到儿童的年龄阶段,进一步开拓新的内容板块也不可忽视,该项目主要是对博物馆的日常运营进行科普,今后可进一步细化到对当地文化的详细科普。四是从服务友好的视角反思,需要进一步规范对儿童服务的要求。目前是没有针对服务儿童的规范要求和服务体系,可以尝试从基础设施到人员培训等多个方面建立儿童友好型博物馆的儿童服务体系。

“哇哦博物馆”教育项目是儿童友好的理念在博物馆领域的首次运用,项目内容、形式新颖,项目效果显著,为我国博物馆教育活动的开展提供新的思考和借鉴。能从参与友好、政策友好、环境友好、内容友好、服务友好、评价友好六个指标维度出发策划与推动博物馆教育活动建设,让活动可复制、可推广。该项目因为是处于理论与实践结合发展的初期,在规范对儿童服务的要求、展览内容的持续更新以及基础设施的完善等方面还需进一步改善。

参考文献

- [1] 叶竹云. 基于“儿童友好城市”理念的少儿图书馆服务研究[J]. 兰台内外, 2021(23): 51-53.
- [2] 宗丽娜, 赵雪君, 杨彩霞, 等. 创新儿童友好型城市建设的中国方案: 中国儿童中心儿童友好型教育综合体的生态建构[J]. 北京规划建设, 2020(3): 38-42.
- [3] 联合国儿童基金会. 构建儿童友好型城市和社区手册[EB/OL]. <http://www.unicef.org/zh>.
- [4] 徐梦一, 蒂姆·吉尔, 毛盼, 等. “儿童友好城市(社区)”的国际认证机制与欧美相关实践及理论发展[J]. 国际城市规划, 2021, 36(1): 1-7.
- [5] 关于《儿童友好社区建设规范》团体标准发布的通知[EB/OL]. <http://www.shequxiehui.net.cn/article=261-1.html>, 2020-1-13.
- [6] 刘晴贤. 迈向儿童友好型博物馆[N]. 中国文物报, 2018-11-30(008).
- [7] 周婧景. 博物馆儿童教育研究: 儿童展览与教育项目的视角[D]. 上海: 复旦大学, 2013.