



族群間的橋梁： 國立公共資訊圖書館多元文化服務

The Bridge Between Ethnic Groups:
Multicultural Services in National Library of
Public Information

吳彩鳳

Tsai-Fong Wu

國立公共資訊圖書館助理輔導員

Assistant Counselor, National Library of Public Information

梁鴻栩

Hong-Shiu Liang

國立公共資訊圖書館助理輔導員

Assistant Counselor, National Library of Public Information

【摘 要】

在全球化的浪潮下，移民人口增加與快速移動，影響臺灣社會人口結構的變遷，公共圖書館提供服務的客群與方式也面臨多元化人口結構的挑戰，面對不同文化群體（新住民及外籍人士），如何提供合適的多元文化服務，以實踐尊重族群的多元文化與平等提供圖書館館藏資源與服務的理念。本文從多元文化服務的



理論探討圖書館服務政策，其次分析臺灣地區公共圖書館多元文化服務現況與相關研究，並討論國立公共資訊圖書館多元文化服務的現況與成效，最後對公共圖書館的多元文化服務發展提出三項建議，作為未來規劃多元文化服務的參考。

【 Abstract 】

The trends of globalization and rapid population migration have great influence on the population structure of Taiwan's society. These world trends also make public libraries encounter many challenges when providing services to the multicultural population. In respecting multicultural, the services of the public library are provided on the basis of equality of access for all patrons. This paper discusses the library service policies from the multicultural service view point and describes the multicultural service development of public libraries in Taiwan as well as related studies. The study also examines the multicultural service status of National Library of Public Information and its achievements on promotion. Finally, it provides suggestions for the future development of multicultural services.

關 鍵 詞：多元文化；多元文化服務；新住民；公共圖書館

Keywords：multiculture; multicultural services; new immigrants; public library



壹、前言

近二十年來由於世界經濟與人口快速成長，全球移民人口激增與快速流動，造成社會人口結構的改變，對公共圖書館提供服務的客群與方式是一種進行式的挑戰。因為移民人口的增加，公共圖書館的服務對象由當地居民擴增到移民社群，而使用者的資訊需求也變得較複雜。由於多元文化理念的興盛與被接受，歐美國家的移民政策開始重視多元文化政策的制定與推行，例如：加拿大、美、英、法等國以及亞洲的馬來西亞。而臺灣近年因為國際化的關係，許多外籍人士旅居於臺，已占臺灣人口將近2%；相較2014年行政院客家委員會調查四大族群所占人口比例：福佬人（66.5%）、客家人（13.5%）、外省人（7%）與原住民（1.8%）（行政院客家委員會，2014），第五大族群，新住民已隱然出現。

與臺灣以往以政權統治的「硬式」移入不同，近年新住民正以「軟式」的方式逐漸扎根於此。根據教育部統計2005年至2014年十年間的出生率，大陸與外籍配偶嬰兒出生平均比率為9.07%（教育部統計處，2014），換言之，未來在中小學裡每個班級中每十位學生裡，幾乎就有一位是新臺灣之子，新住民實為臺灣重要的一份子，而這些原生於不同國家的新住民，也

為臺灣帶來了多元文化的新風貌。然而在目前的圖書館服務中，大多著重於本地的主流群體，而新住民社群則因語言、文字、風俗、溝通等文化障礙，較不易得到應有的重視，也因此，這些多元族群中，所得到的圖書館服務，如：館藏和參考諮詢服務，與他們在國內所占的人口數並不成比例。

政府亦注意到此方面的問題，在學校與各社教機構中，對新住民投入許多資源，包括：語言課程、資訊教育等，以期讓各國移民融入臺灣這個原本就具有多元文化特性的土地之中，圖書館因應此項趨勢開始提供各類型多元文化相關之圖書館服務，如：建立多元文化中心或是專門分館、購置各國原文館藏，希冀能成為臺灣新成員與原有族群彼此認識的管道之一。

儘管投入許多的經費與設備，但是有多少新住民使用這些服務？國人對於外籍人士是否因膚色而給予不同的待遇？同理，圖書館在採購各國語文館藏時，是否會因不同族群，而有不同的政策或評價？圖書館為促進族群融合因而推動多元文化服務，但這許多看似平等的服務之下，是否隱含著因種族不同而產生的差別待遇？

公共圖書館本身即有向所有人民提供服務的性質，而國立公共資訊圖書館（簡稱國資圖）身為臺灣國家級之大型公共圖



書館，對於國內所有族群，更有提供公平無私、並超越種族、文化的服務之義務。另一方面，身為全國鄉鎮圖書館之輔導單位，圖資圖持續以實務方式將圖書館多元文化服務推動並落實至臺灣每個角落，本文將先探討多元文化與圖書館服務政策，進而介紹國資圖目前多元文化服務現況，期望能與同道共同推動落實平權平等的圖書館核心價值。

貳、多元文化與圖書館服務政策

1982年7月，美國公共圖書館學會實行的「公共圖書館：民主政治的資源—原則宣言」（The Public Library: Democracy's Resource, A Statement of Principles）裡，明確指出：尊重各族群的多元文化與平等提供自由使用圖書館館藏與服務的機會（Public Library Association, 1982）。

1986年，國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions，簡稱IFLA）成立了多元文化服務的圖書館常委會，並陸續制定了一系列關於多元文化服務的指導性文獻，例如：1987年編印《多元文化社區：圖書館服務指南》（Multicultural Communities: Guidelines for Library Services），為公共圖書館建立多元文化

館藏資源、推廣活動、營運和管理及服務理念等，提供指導原則。該指南揭示：文化和語言的多樣性是人類共同的遺產，它們是交流、創新及人民之間和平共處的泉源。因此，IFLA在「多元文化圖書館宣言」中強調，世界各國各類型圖書館應支持和促進跨文化對話及提供適合少數族群的圖書館服務（IFLA, 2008）。另外，該指南明確指出社區多元群體包括原住民、移民群體、外籍勞工、外籍僑民和少數民族等。目前該服務指南的最新版本為2009修訂第3版，並提供多種語言版本供世界各國公共圖書館參考（IFLA, 2009）。

1994年聯合國教科文組織提出的「公共圖書館宣言」（UNESCO Public Library Manifesto）中即指出公共圖書館具有促進文化間的交流，並保持文化多樣性的任務，同時圖書館館藏發展不受政治、宗教、種族等影響，而其服務亦不分年齡程度，公平無私，強調圖書館服務應有超越種族、文化的公平性（IFLA, 1994）。

IFLA更於2006年發表了「多元文化圖書館宣言」（The IFLA Multicultural Library Manifesto），主旨為支持圖書館尊重多元文化與語言的需求，並為因應不同社群之需求，提供多元文化的圖書資訊服務，該宣言於2009年被聯合國教科文組織認可，成為聯合國宣言之一（國家圖書



館，2009）。宣言不只以意識型態來強調服務的公平原則，更具體地提出圖書館應遵循以下原則：

- 一、公平對待並服務社區所有民眾而無任何歧視。
- 二、以適當的語言及文字提供資訊服務。
- 三、提供多面向的資料及服務以因應所有社區之需要。
- 四、僱用及訓練適當人員以服務多元化社群。

2007年美國圖書館協會為讓公共圖書館能更加實際地推動多元文化服務，發行《多元文化館藏發展及圖書館服務指引》（Guidelines for Multilingual Materials Collection and Development and Library Services）（American Library Association, 2007a）與《多語文館藏與服務發展和行銷指引》（Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services）（American Library Association, 2007b），其中具體地建議公共圖書館該如何徵集館藏、提供服務、訓練專業人員、行銷和推廣，使其面對不同文化讀者時，能有所依循。

參、臺灣地區圖書館多元文化服務之研究

臺灣的多元文化論述可分為二種：一

是「讚頌差異、欣賞多元」，強調文化多樣性，鼓勵欣賞與包容，以尋求在不同文化之間的共存共榮。同時，關注文化保存、教育和語言問題，如：鄉土教學及臺灣本土意識等，但較缺乏關於社會正義的討論；另一種是「弱勢關懷，追求公義」，強調揭露多元文化背後的差異政治，以多元文化作為追求社會正義的途徑，透過社會運動促成整體社會結構的改變（張茂桂，2002）。

受到歐美地區提倡多元文化主義與多元文化服務的影響，國內多元文化教育的論述逐漸增加，但圖書館界對此議題的論述較少，如：陳棟（2002）探討南投縣原住民文化與公共圖書館之關係；曾詩穎（2004）探討臺灣地區原住民圖書館服務現況；葉乃靜（2004）由文化觀點探討臺灣阿里山鄒族原住民的資訊行為等研究。近年來臺灣地區由於東南亞外籍勞工及跨國婚姻的興盛，造成社會人口結構的快速變遷，公共圖書館提供多元文化服務的研究才陸續展開。例如：盧秀菊（2006）從闡釋多元文化理念、介紹各國圖書館之多元文化政策與實例，探討公共圖書館多元文化服務，作者認為發展公共圖書館多元文化服務乃是因應當代多元文化社會民眾的需要，以達成公共圖書館教育、資訊、文化及休閒等四大功能中的文化功能；李



玉瑾（2006）探討跨文化家庭及外籍配偶之現況，論述公共圖書館多元文化活動策略，以提供外籍配偶及其子女的閱讀需求；曾淑賢（2006）介紹美國、加拿大及澳洲等國的公共圖書館多元文化服務政策與館藏發展經驗，分析臺北市立圖書館如何檢視其多元文化服務策略及館藏發展政策內容，以因應人口多元化及城市國際化趨勢，並提出建議供國內公共圖書館參考。

臺北市立圖書館於2007年成立全國第一個多元文化資料中心，2008年提出圖書館多元文化館藏發展及新移民圖書資訊服務之研究報告，該報告主要探討北市圖推展多元文化服務的現況，並參考國外公共圖書館多元文化館藏服務經驗和作法，提出建議，提供國內公共圖書館思考如何對東南亞新移民提供適合的讀者服務（曾淑賢等，2008）。

陳孟萱（2007）調查臺北縣市公共圖書館對提供東南亞籍女性配偶讀者服務的看法與服務現況；劉馨雲（2007）以臺北縣市印尼新娘資訊需求為例，探討圖書館多元文化服務；林榮英（2009）探討臺灣地區公共圖書館提供多元文化服務之現況，分析各國圖書館多元文化服務政策，並與國內服務現況做比較，提出公共資源分配與公民權利平衡服務之建議與策略。

肆、臺灣地區公共圖書館多元文化服務之現況

茲統整臺灣各公共圖書館多元文化服務，並以下列四個層面進行探討：

一、多元文化館藏與政策

臺北市立圖書館收錄東亞八國語文資料，建立多元文化資料中心，並將其館藏發展政策納入全館館藏政策（曾淑賢，2009）。

「多元文化資料以韓文、越南文、印尼文、印度文、馬來文、菲律賓文、泰文、緬甸文等語文為主，主題內容涵蓋心理、休閒、家政、健康保健、語言文學、傳記、歷史、藝術、旅遊等圖書資料。」期刊報紙的選擇則採「期刊與報紙以中、英、日3種語文為主，提供讀者多元、快速與新穎的資訊。而多元文化資料中心則以韓文、越南文、印尼文、印度文、馬來文、菲律賓文、泰文、緬甸文等語文為主要典藏範圍。」的原則。

2009年北市圖共有7,683件館藏屬於多元文化資料中心。採購方面，因國內目前並無專門之東亞各國出版品訂購代理商，故需多種徵集管道，包括於國際書展時採購或是與使節單位合作等；另一方面，因為語言的隔閡，在徵集與分編上，圖書館往往會遇到不少困難，目前北市圖



的作法是與志工合作，分擔選書、編目、提供諮詢及閱讀指導的責任（曾淑賢，2009）。儘管採購方面有諸多限制，但圖書館皆能努力克服困難，截至2015年5月為止，多元文化資料中心的館藏已超過14,000件，提供新住民更好的借閱服務。

國立臺灣圖書館（原國立中央圖書館臺灣分館）亦於2010年成立「多元文化資源區」，該區提供越南、印尼、泰國及緬甸等四國語言之圖書資料，包含：小說、散文、育兒、保健、綠美化及居家等圖書約2,600餘冊，另有音樂CD百餘片、期刊8種及報紙6種等，供民眾借閱使用（鄭文婷，2010）。

臺中市政府2012年於北屯區成立新移民多元圖書室，彙整越南、印尼、大陸、日本及韓國等多個國家語言的書籍和影片，同時規劃行動圖書館，服務偏遠地區新住民（寇世菁，2012）。透過新移民多元圖書室的推廣，外籍配偶有機會閱讀其母國語文圖書，進而教導子女認識其母國文化。圖書室也規劃親子閱讀空間，提供親子共讀的學習空間。而外籍配偶在此開放、舒適和溫馨的多元圖書室，可以自在地與其他讀者交流或聯誼聚會等。目前該圖書室由中臺科技大學承接營運，除了一般讀者服務外，並辦理各項多元文化活動，例如：電影欣賞、節慶活動和多元文

化宣導等。

然而，圖書館採購之館藏是否符合新住民的需求呢？根據北市圖於2007年的調查指出，新住民最喜愛的館藏資料類型為祖國語言的報紙，其次為雜誌，第三名則是宗教書與專業書；最需要的主題為「健康醫療」，其次為「日常生活常識」和「教育與學習」；最希望得到的祖國主題資訊依序為「小說、文學」、「家政與家務」、「音樂」等（曾淑賢，2009），由此結果也許可以推測新住民的閱讀習慣可能與其工作內容有所關連，如：健康相關主題館藏與許多新住民從事看護工作有關；而母語小說與文學則是與工作閒暇有所關連。

二、多元文化推廣服務

圖書館資訊服務層面極廣，除前述館藏層面服務，公共圖書館常舉辦各類多元文化相關的推廣活動，如：閱讀講座、東南亞主題書展、影展或工作坊等，希望透過推廣活動促進新住民及一般民眾相互了解，提高對多元文化的了解與認同，而這些活動雖旨在介紹新住民母國文化，但是這些活動能否真正提升不同族群之間的互相尊重，以及臺灣人民參加這類活動時的心態為何，仍待進一步調查。

三、多元文化服務的人力資源

受限於公共圖書館體系為公務機關，



因此正式員工需為中華民國國民，並經過高普考考試及格後任用，換言之，新住民受限於教育、語言及身分問題，極難成為公共圖書館的館員，而臺灣通曉東南亞各國語言之人亦為少數，在公共圖書館推行多元文化服務上，語言往往成為尋找適合人力資源時的主要問題點。北市圖目前採與各國志工合作模式，協助整理、翻譯圖書資料、蒐集書訊及協助新住民資源利用指引的編印，也尋求國內圖書資訊系所的僑生幫忙（曾淑賢，2009）。然而在許多的服務上，具備東南亞語文能力的公共圖書館館員相當少見，在日漸注重多元文化的今日，是需要突破的一個環節。

四、多元文化服務規範及圖書資源組織

「圖書館員專業倫理守則」第二條為「館員應基於平等原則提供服務，不得為差別待遇。」

館員提供服務應基於平等原則為之，不分性別、年齡、膚色、種族、教育、職業、宗教、黨派等因素而為差別待遇，此外，圖書資訊之提供應本於共有共享原則為之，亦不得因館員個人因素，致其服務產生偏頗或不公平情形。

相較於國外圖書館學會或組織多有獨立之多元文化服務規範或宣言，目前中華民國圖書館學會並未有專篇之多元文化服

務相關規範或宣言，而舉辦之暑期研習班中雖有少部分相關課程，但仍無以多元文化為主題之相關專班開設，換言之，除零散之期刊論文與報告外，可供參考之服務規範與資源仍為不足。

伍、國立公共資訊圖書館多元文化服務之現況與成效

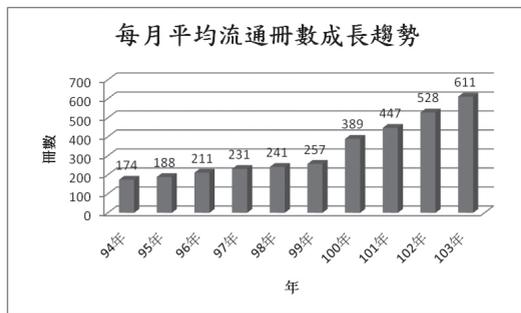
國立公共資訊圖書館（以下簡稱國資圖）目前的多元文化服務主要可分為四個方面，除與各國駐臺機構簽訂合作協定設立之「美國資料中心」、「法國資料中心」和「英國資料中心」外，另一主要業務則為東南亞新住民服務。

一、美國資料中心

2005年國資圖與美國在台協會簽署協議書設立全臺第一個「美國資料中心」（American Corner），開始兩機構間的合作關係，館藏多由美國國務院精選主題，如：介紹美國文化和文學等，並由美國在台協會定期更新及持續補充。圖書館設置專業館員負責該中心的管理、提供參考服務及辦理推廣活動。2012年遷館後，新的「美國資料中心」位於新館三樓多元文化服務區，以大峽谷為設計意念，並配置包括iPad、平板電腦、Kindle電子書及觸控螢幕等互動科技，提供更多樣化的服務。



「美國資料中心」的推廣活動包括：英語故事時間、新聞英語、美國文化及留學講座、各類展覽與美僑領事服務等，2012~2014年，每年平均辦理約100場活動，吸引超過6,000人次參加。目前館藏有4,100餘件，每月流通量多則超過800冊，平均每月有611冊以上的外借流通量。十年來外借流通成長情形如圖一。



圖一 美國資料中心館藏月平均流通冊數成長趨勢圖

2013年以來，為將更多的資源分享至各鄉鎮圖書館，推動「從圖書館看世界」計畫，2015年已有超過50個圖書館展出繪本及旅遊圖書資料。

二、法國資料中心

2011年國資圖與法國在台協會簽署協議備忘錄，合作成立「法國資料中心」(French Corner)，為世界第二個法國資料中心，由法國在台協會學術合作暨文化處長期提供出版品及該國國家圖書館的數位館藏資源，並引進電影欣賞、藝文活動、留學服務等相關資源，圖書館則設置

專業館員負責該中心的管理、提供參考服務及辦理推廣活動。

「法國資料中心」於2012年6月開始營運，主要服務包括提供一般民眾有關法國的館藏服務及辦理推廣活動。中心配有一部大螢幕數位電視，常態性播放全球最大法語綜合娛樂頻道TV5 Monde授權之法語精彩節目及影片。目前館藏有1,000多冊的法文書及中法譯本，主題包括：時尚、設計、電影和美食等共17大類。即使民眾未曾接觸過法文，亦能瀏覽各類出版品、享受閱讀的樂趣。另外，中心並設置展示專區，展示胡品清出版／版權補助之書籍，以紀念胡品清女士不遺餘力地在臺灣推廣法國作家的作品。推廣活動主題包括：留學、法語學習、法語說故事、文化藝術及主題書展等，2012~2014年共舉辦83場活動，吸引了上萬人次參與。

三、英國資料中心

國資圖為發展多元文化服務以及促進文化交流，與英國文化協會臺北辦公室於2011年12月簽署合作備忘錄，作為雙方合作，成立「英國資料中心」(British Corner)的開端。其空間設計具有現代英國風，光線明亮，色彩鮮明，頗有吸引力。中心配有一臺40吋液晶電視，播放英國BBC世界新聞節目，提供讀者閱聽即時英語新聞。館藏資源有圖書、雜誌及留學



資料，主題類別包括：英國藝術、設計、歷史、文學、旅遊與英語學習等。

英國資料中心於2012年6月開館提供各項服務，如：館藏、閱覽服務及電視BBC世界新聞播放服務。推廣活動主題包括：留學、英語學習、文化等講座及展覽活動等，2012~2014年共舉辦42場活動，吸引2,000多人次參與，並辦理7個展次的藝文展覽，也為圖書館帶來波段性的看展人潮。

四、東南亞新住民服務

(一) 中部地區新移民分布概況

根據內政部移民署統計資料顯示，至2015年4月底累計的外僑居留人數總計623,182人，依居留區域分布統計，中部地區共有169,333人，占總居留人數之27.17%，其中臺中市有83,502人，而中部其他縣市包括苗栗縣、彰化縣、南投縣、

雲林縣等四縣有85,831人（內政部入出國及移民署，2015a）。在外籍配偶部分，至2015年4月底累計的外籍配偶有162,806人（不含大陸籍配偶），其中以東南亞人數較多141,045人，中部五縣市則有39,028人，若依國籍觀察，中部地區東南亞籍配偶以越南籍最多25,509人，其次為印尼籍8,390人、泰國籍1,882人、柬埔寨籍1,710人、菲律賓籍1,537人（詳表一）（內政部入出國及移民署，2015b）。

(二) 東南亞館藏發展

國資圖為因應新住民族群的增加，近年來也開始增購部分東南亞多元文化館藏資料。為配合新館建置「多元文化中心」，並於2010年擬訂了「東南亞語文圖書資料徵集短、中、長程發展計畫」，計畫性地發展東南亞多元文化館藏資源，期能提高國內書商進口東南亞語文圖書資料

表一 中部地區東南亞籍配偶國籍統計分析表

國籍 縣市	越南	印尼	泰國	菲律賓	柬埔寨	合計
臺中市	9,427	2,162	809	714	743	13,855
苗栗縣	2,738	1,856	251	229	70	5,144
彰化縣	6,322	1,701	462	347	408	9,240
南投縣	3,047	894	164	109	227	4,441
雲林縣	3,975	1,777	196	138	262	6,348
合計	25,509	8,390	1,882	1,537	1,710	39,028



的意願與能力，進而提供優質的選書與購置管道，在未來可協助鄉鎮圖書館選購東南亞語文圖書資料，以服務鄉鎮地區的新住民。2014年修正通過的館藏發展政策圖書資料經費預估分配中，有關東南亞語系的圖書資料也編列2.5%，採購資料類型包括：圖書、期刊及視聽資料等，雖然所占比例不高，但有計畫地持續進行採購，幾年後即可看到東南亞多元文化館藏資源發展的成果，目前館藏圖書已有9,000多冊（國立公共資訊圖書館，2014）。

（三）東南亞館藏概況

公共圖書館在規劃多元文化服務時，考量潛在使用者人數、人口分布，針對移入人口數較多的國家語言發展東南亞館藏資源與服務是首要工作，國資圖自2010年起陸續獲得教育部2期「閱讀植根計畫」5年的補助，得以發展東南亞多元文化館藏資源的徵集，根據上述東南亞人口分布與人數，評估設定館藏資源購置優先順序，積極執行東南亞語文圖書資料的徵集，2010～2014年共購置越南文等6種語文的圖書資料，共9,000餘冊。

國資圖東南亞語系的圖書資料包括：越南、印尼、泰國、緬甸、菲律賓及馬來西亞等6種語文，資料類型包括：圖書、報紙、雜誌和視聽資料等，供在臺居留的東南亞籍讀者使用。館藏主題包括：心靈

成長、親子教養、食材料理，家庭保健、家居設計、自我激勵、語言文學及旅遊等範疇之圖書。館藏分布以越南文資料最多，其次為印尼文、菲律賓文、泰文、緬甸文及馬來文。多元文化期刊有4種，包括泰文及越南文。報紙有7種，包括四方報（5種語系）、越南青年報及印尼羅盤報等。書單蒐集的管道包括東南亞圖書採購代理商和館員蒐集網路書店之圖書資訊。館員蒐集書單後，邀請「臺中縣親子閱讀協會」的成員協助選書工作，以購入符合新住民需求的圖書資料。

（四）東南亞館藏推廣工作

有鑑於新住民服務日趨重要，2012年國資圖開始進行東南亞館藏推廣工作。為因應新住民不易遷移及容易被限制行動的不便，尤其是身為家庭主婦的新住民，其利用圖書館的機會更少，因此，國資圖先擬定推廣策略：

1. 由館員拜訪臺中市地區推廣新住民服務之機關團體，進行館藏介紹及推廣。
2. 訂定相關館藏借用辦法，並函請各縣市文化局或教育局轉知該縣市推廣新住民閱讀之機關團體，可向國資圖免費申請館際借閱服務。
3. 於館內多元文化服務區辦理各類主題書展。



有關東南亞館藏推廣活動包括：

1. 主題書展

於多元文化服務區展出「東南亞館藏主題書展」，主題涵蓋兒童繪本、美食食譜等，並搭配書單及相關書籍簡介，提供民眾閱覽時，能進一步了解東南亞圖書。2012～2014年舉辦7檔書展，參與人數超過17,000人。

2. 多元文化書箱

為促進圖書館資源共享的發展，推廣多元文化館藏，國資圖於2013年設置「多元文化書箱」，提供機關或團體申請借閱東南亞地區六國語言之館藏圖書，協助其推展新住民閱讀活動，期達到資源共享並提高多元文化館藏使用率。2013～2014年共有48所機關單位申請，活動參與人數達4萬多人次。「多元文化書箱」活動不僅推廣至鄉鎮圖書館，供一般閱覽，更前進到學校，搭配親子閱讀活動，推廣至全國。

3. 中部地區機關單位推廣

為讓民眾了解圖書館豐富的東南亞館藏與資訊，2012～2014年由館員主動到中部地區11所機

關單位推廣，其中9所為教育機構附設之夜間中文補校。中文補校成員多數為新住民學員，透過館員介紹與互動，有助於新移民了解圖書館的豐富資源。

陸、結論與建議

一、結論

受到移民人口增加與經濟發展的影響，臺灣社會人口結構正在逐年改變中，公共圖書館的服務對象除了當地居民外，更新增了新住民社群，對公共圖書館提供服務的客群與方式是一種挑戰，公共圖書館也深刻意識到提供東南亞新住民讀者服務的趨勢與必要性，希望能發揮圖書館作為地方資訊中心的功能，提供無私與平等的服務。儘管圖書館提供新住民讀者服務是受尊重多元文化觀念的影響，公共圖書館提供新住民讀者服務的意義在於發揮其教育、資訊、文化及休閒等四大功能，幫助新住民學習語言、自由平等獲取館藏資訊資源，並適應當地社會生活以降低文化衝擊等。然而，在提供多元文化服務與發展多元文化館藏上，對公共圖書館而言仍有諸多問題須克服。從過去到現在國資圖已發現需求，面對問題，並主動尋求資源以提供服務，未來，國資圖更將多元文化視為服務創新的挑戰，期能不單只是在館



內提供更多的服務，更希望將其多元文化的服務模式與館藏資源，與全國各鄉鎮圖書館分享，以落實公共圖書館服務應有超越種族、文化的公平性。

二、建議

本文針對公共圖書館提供多元文化服務與發展提出以下建議，作為未來規劃多元文化服務時參考。

(一) 建立多元文化館藏

館藏是提供服務的基礎，也是圖書館的核心價值，因此提供多元文化服務的首要工作即是發展館藏。然而目前各公共圖書館由於人力和經費的不足，館藏資源未能反映多元族群的需求，再加上東南亞外語人力資源的缺乏，在提供多元文化服務上面臨許多困難。儘管有很多實行上的限制，公共圖書館為實踐尊重各族群文化的多樣性與平等性，提供自由使用圖書館館藏資源與服務的目的，應努力爭取經費支援，尤其應以建立東南亞多元文化館藏為優先目標。圖書館在建立東南亞多元文化館藏時，可招募東南亞籍志工協助選書和語文的翻譯，同時也應培養與支持館員學習東南亞國家的語文，以提高技術服務和讀者服務的工作效率。

(二) 舉辦適合新住民族群之推廣活動

推廣活動是目前各公共圖書館最有能力提供的服務，因此，建議公共圖書館善

用圖書館的空間與館藏資源，與地方相關機構建立合作關係，如：縣市鄉鎮區公所、新住民學習中心、新移民會館或相關駐臺單位等，辦理東南亞國家文化相關活動，例如：各國文化節慶展、藝文展覽、表演和美食交流等，吸引東南亞籍民眾來參加並分享他們的文化經驗，也讓更多在地民眾體驗東南亞文化的內涵與特色，進而學會尊重文化的差異性與多樣性，促進社會文化的和諧發展。另外，辦理專屬新住民的推廣活動，也是不錯的規畫，例如：生活講座、電影欣賞、識字研習、語言學習、圖書館利用教育與資訊素養課程和工作坊等，這些活動課程以聘請懂得新住民族群母語的講師為主，以其母語介紹，不僅可增加新移民朋友學習新知的機會，也可在學習過程中認識更多朋友，建立其支持網絡。

(三) 多元文化館藏圖書巡迴展

目前鄉鎮圖書館由於服務人力與經費普遍不足，以致無法提供多元文化館藏服務，東南亞新住民社群大多集中於偏鄉地區，是不容忽略的潛在使用者。國資圖的「多元文化書箱」借書到鄉鎮圖書館的機制已建立了公共圖書館資源共享的典範，未來可規劃以巡迴展活動形式，例如：近年所執行的「圖書館看世界」計畫，將多元文化館藏圖書資源巡迴到鄉鎮圖書館展



示。也可搭配各國文化節慶活動辦理書展，讓新住民朋友也能享受閱讀其母語圖書資料的樂趣，透過巡展活動鼓勵他們發現圖書館豐富多元化的館藏資源，進而喜歡到圖書館。

參考文獻

- 內政部入出國及移民署（2015a）。外僑居留人數統計表。取自 <http://www.immigration.gov.tw/public/Attachment/552913401819.xls>
- 內政部入出國及移民署（2015b）。外籍配偶人數與大陸（含港澳）配偶人數統計資料。取自 <http://www.immigration.gov.tw/public/Attachment/552913382479.xls>
- 行政院客家委員會（2014）。行政院客家委員會103年度臺閩地區客家人口推估及客家認同委託研究成果。取自 <http://www.hakka.gov.tw/dl.asp?fileName=4111215163771.pdf>
- 李玉瑾（2006）。多元文化理念之圖書館服務策略—以外籍配偶讀者為例。臺北市立圖書館館訊，24(2)，59-73。
- 林榮英（2009）。公共圖書館提供多元文化服務之探討（未出版碩士論文）。開南大學，桃園縣。
- 國家圖書館（2009）。UNESCO 認可通過 IFLA 多元文化圖書館宣言。取自 <http://www.ncl.edu.tw/ct.asp?xItem=12339&ctNode=1305&mp=2>
- 國立公共資訊圖書館（2014）。國立公共資訊圖書館館藏發展政策。取自 <http://www.nipi.edu.tw/Public/AboutUs/2012131625237055.pdf>
- 教育部統計處（2014）。大陸及外籍配偶嬰兒出生數。取自 https://stats.moe.gov.tw/files/important/OVERVIEW_Y03.XLS
- 陳棟（2002）。淺談南投縣原住民文化與公共圖書館之關係。社教資料雜誌，285，7-10。
- 陳孟萱（2007）。臺北縣市公共圖書館東南亞籍女性配偶之移民讀者服務研究（未出版碩士論文）。國立臺灣大學，臺北市。
- 張茂桂（2002）。多元主義、多元文化論述在台灣的形成與難題，載於薛天棟（主編），台灣的未來（頁223-273）。臺北市：華泰文化。
- 葉乃靜（2004）。由文化觀點探討臺灣阿里山原住民的資訊行為。載於世新大學資訊傳播學系（主編），資訊傳播學術研討會論文集（頁149-163）。臺北市：世新大學新聞傳播學院。
- 寇世菁（2008年8月16日）。尊重多元台



- 中新住民行動圖書館月底上路。中廣新聞網。取自<http://www.bcc.com.tw/news>
- 曾淑賢（2006）。公共圖書館館藏發展如何因應外來移民及城市國際化的變遷。臺北市立圖書館館訊，24（1），22-51。
- 曾淑賢等（2008）。臺北市立圖書館多元文化館藏發展及新移民圖書資訊服務之研究。臺北市：臺北市立圖書館館。取自<http://www.tpml.edu.tw/public/Attachment/04817234775.pdf>
- 曾淑賢（2009）。公共圖書館多元文化服務：以臺北市立圖書館為例。臺灣圖書館管理季刊，5（4），26-46。
- 曾詩穎（2004）。臺灣地區原住民圖書館服務之研究（未出版碩士論文）。國立臺灣大學，臺北市。
- 鄭文婷（2010）。國立中央圖書館臺灣分館「多元文化資源區」正式啟用。取自<http://www.ntl.edu.tw/public/Data/0111819274671.pdf>
- 盧秀菊（2006）。公共圖書館與多元文化服務。臺北市立圖書館館訊，24（1），10-21。
- 劉馨雲（2007）。圖書館多元文化服務研究—以台北縣市印尼新娘資訊需求為例（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- American Library Association. (2007a). *Guidelines for multilingual materials collection and development and library services*. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/spanishspeaking/guidelinesmultilingual>
- American Library Association. (2007b). *Guidelines for the development and promotion of multilingual collections and services*. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual>
- IFLA. (1994). *UNESCO Public Library Manifesto 1994*. Retrieved from <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>
- IFLA. (2008). *The IFLA Multicultural Library Manifesto*. Retrieved from http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-en.pdf
- IFLA. (2009). *Multicultural Communities: Guidelines for Library* (3rd edition). Retrieved from <http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural->



populations/publications/multicultural-
communities-en.pdf

Public Library Association. (1982). The

public library: democracy's resource, a
statement of principles. *Public
Libraries*, 21(3), 92 .