



▲ 精武圖書館與「1095」文史工作室合作，將東南亞館藏推到臺中東協廣場與移工朋友分享。

觀察使用需求 找尋解決之道

= 公共圖書館推多元文化 = 服務品質日益提升

文、圖／梁鴻栩

從館藏到活動推廣……，臺灣各公共圖書館為提供質量並重的多元文化服務而努力。



▲ 「高雄市立圖書館行動書車——閱讀東南亞」吸引許多移工借閱書籍。（高雄市立圖書館提供）



▲ 臺中東協廣場行動圖書館約有 500 至 600 本圖書。



隨著歷史的軌跡發展，臺灣不斷接納著不同族群來到這座島嶼，不論是為了墾地、或是因戰亂種種原因，最終都是為了要生存下去。人們來自不同的故鄉，帶來不同的口音、不同的飲食口味、不同的個性與風俗民情，交織出獨特而豐富的臺灣風情，臺灣人們也以自身的友善、熱情自傲，「臺灣最美的風景就是人」，更是耳熟能詳。看來，開放且接納的多元文化，已於此地漸漸扎根於人心。

近年隨著國際與全球化的發展，旅居於臺的外籍人士日漸增多。根據移民署最新統計，臺灣新住民人口已逾 53 萬人，從勞動部的統計中，更可以看到移工人數已超過 68 萬人。身為提供資訊需求的公共圖書館，為了促進不同文化間的對話、交流，與多元文化社會中所有族群民眾的需求，10 餘年前即開始推行多元文化服務的各項措施，從剛開始建構多語系館藏服務，到舉辦各式活動推廣，進而建立專責多元文化服務單位，

近年更走出建築，直接進入需要的群體，許多公共圖書館不斷思考如何突破語文、文化相異的困境，提供最適宜的館藏給多元族群，形塑出屬於這片土地的融合文化。

然而，雖投入許多資源，至今新住民、移工使用這些服務的情況如何？來自不同區域的外籍人士是否對於圖書館服務的感受有所不同？本報導將從國內公共圖書館推動多元文化服務的發展與現況切入，以不同角度來檢視圖書館提供多元文化服務的方向。

館藏政策日漸精進 訂定服務指引

臺北市立圖書館為國內第一個訂定多元文化服務相關政策的公共圖書館，2007 年時，收錄東亞 8 國語文資料，建立多元文化資料中心，並將館藏發展政策納入全館館藏政策：「多元文化資料，以韓文、越南文、印尼文、印度文、馬來文、



▲ 臺中市立圖書館葫蘆墩分館多元文化館藏書架。



▲ 國立公共資訊圖書館舉辦以英國為主題的講座活動。

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。」

隨後，國立臺灣圖書館、國立公共資訊圖書館（以下簡稱國資圖）均在政策上明確規劃建立多元文化館藏的政策，並建立多元文化服務中心。國資圖更成立多元文化科，專責處理相關事宜；其中，多元文化服務由美國資料中心、法國資料中心、英國資料中心，以及東南亞文化服務組成，並與美國在臺協會、法國在臺協會學術合作暨文化處、英國文化協會合作，為國內引入各國資源，為推廣文化與館藏之首創。

各縣市公共圖書館也開始成立多元文化專區，或東南亞館藏分館，以提供不同國家的讀者利用，其中包括高雄市立圖書館多元文化資料區、彰化縣立圖書館多元文化區、臺中市立圖書館葫蘆墩分館與桃園市立圖書館總館內的公共圖書館區域資源中心等，館藏少則數千，多則 2 萬本，可看見近 10 年來，國內公共圖書館對多元文化服務的努力精進。

隨著更多的圖書館推動多元文化，卻缺少明確的全面性指引，國家圖書館於 2014 年為協助公共圖書館發揮促進多元族群平等獲取資源及和諧共處，參考國際圖書館協會聯盟 (IFLA) 多元文化圖書館服務相關文件訂定「臺灣多元文化服務指引」。指引中所指多元文化族群為我國日益增加之新移民與移工，不包括國內的原住民。具體提供圖書館服務的方向與目標，包括定義多元文化、依據法源，評估方式、服務面享、資源共享、館藏系統、政策、推廣與圖書館員專業知能等各面向，為國內第一次由國家層級明訂的多元文化服務指引。

推活動、策展 帶讀者認識不同文化

除了館藏外，公共圖書館也舉辦活動，讓民眾認識不同國家的風俗民情，進而理解不同文化。以新北市立圖書館為例，2015 年時舉辦新住民故事志工培訓、親子讀書會、彩繪班、生命藝術傳承、主題展等系列活動，平均每月均有相關活動。



另外，國資圖的多元文化活動，包括說故事時間、文化講座、留學講座等活動，一年共計可達 150 場次，這麼多的活動，是否有達到圖書館預設的認識文化、破除隔閡的目標？

國資圖多元文化服務科館員陳緯儒就指出，為盡力推廣不同的文化，除了原有的合作單位外，也盡力引入不同國家的資源，如西班牙、德國等，因此有如此多的活動，也因為活動精緻，民眾大多一再參加，因此活動的確有達到深化認識多元文化的目標，甚至與長期的講者建立起良好的關係，在未來，館員希望能藉由推廣，讓更多讀者加入活動的參與，造成更廣泛的影響力。

另一個能觸及更多讀者的方式則為策展活動，藉由巡迴書展或是文化展，可以讓離館舍較遠的讀者，也有機會認識世界。國資圖自 2013 年起至今開辦「從圖書館看世界」巡迴展計畫，以主題策展方式，巡迴於各縣市鄉鎮區公共圖書館與各學校內展示，巡展內容包括書展、海報等，透過豐富的展品及書展，呈現各國文化內涵，至今已巡展全臺超過 100 所公共圖書館。



▲ 國立公共資訊圖書館與泰國志工合作，為讀者選書。

各縣市公共圖書館也常規劃主題展於各分館展出，例如中市圖於 2016 年舉辦「飛閱中區·樂享資源」巡迴展，北市圖每年都舉辦各國文化推廣活動書展，配合各國的節慶，帶領讀者認識圖書。

新住民、移工不進館？ 那就走出去

的確，近 10 年來，公共圖書館努力在建置館藏、舉辦活動、策劃展覽等面向，期望吸引更多新住民、移工進館借閱多元文化館藏；然而，



► 國立公共資訊圖書館法國資料中心講座活動，民眾踴躍參與。



▲ 臺中市立圖書館葫蘆墩分館舉辦多元文化活動，參與者合影。

卻也面臨到許多挑戰，幾乎每個推動相關服務的圖書館都或多或少受到挫折，最常見的是他們進館的意願不高，相關館藏的借閱率不高，第一線館員努力的推廣，所得到的回饋卻是不盡人意。

原因當然有許多層面，擁有 2 萬餘冊東南亞語文圖書的中市圖葫蘆墩分館主任陳信正分享，就自身經驗觀察，館員在規劃與推廣館藏時，雖以最大的熱情努力推動，卻回饋不佳的原因，以常到館的外籍看護為例，儘管平日會帶雇主進館，但是較著重於館舍的服務，如冷氣、座位等；相對的，館藏較不易吸引他們目光，原因也許是正在工作的緣故。而到假日時，其他工作的移工朋友會利用難得的時光與朋友相處，較少願意到靜態的圖書館借閱圖書。而在 The News 關鍵評論的報導「東南亞朋友的公共圖書館半日遊」裡，提到新住民朋友對圖書館的印象是友善環境，但因資訊的不足，往往忽略了圖書館已為他們準備了圖書資源，失去了使用的機會。

若將新住民、移工朋友作為讀者的角度來看，圖書館的多元文化服務是否能吸引他們進館呢？也許能，也許不能，但是在臺中車站附近的東協廣場，到週末就會有一個小小的行動圖書館在移工朋友群裡出現，木製書架在流動的人群中特別顯眼，書架上放著各國語言的書籍，讓新住民們借閱，這是「1095，」文史工作室的創辦人官安妮與其他成員長期運作的東南亞行動圖書館計畫。每週都準備許多東南亞書籍，與在廣場聚會的移工朋友分享介紹。「1095，」文史工作室是一個特別的非營利組織，「1095，」代表移工朋友在臺灣能停留工作的日子，當時間結束，移工往往就要告別臺灣。組成成員除臺灣人外，許多移工朋友也一同參與運作。與移工作為弱勢角度進行救濟的組織不同，在於「1095，」更強調以對等的角度，使各國移工朋友與臺灣朋友相處與交流。

官安妮認為，移工朋友對圖書借閱的意願較低落的原因與其說在於地點，不如說在於「時



間」，週休一日的移工朋友能擁有靜心閱讀的時間本來就少，加上要到各圖書館也需要花費交通時間，自然到圖書館的機會更加稀少，這點與陳信正的觀察不謀而合。

事實上，推動多元文化服務的這些年，各公共圖書館也發現這個瓶頸，若是走不進圖書館，那圖書館就走出去吧。官安妮表示，原本行動圖書館計畫只能透過捐書的方式來提供圖書，在範圍與冊數上較為受限，自今年3月開始，中市圖精武圖書館開始與「1095，」合作，將館內的東南亞館藏，藉由他們的行動圖書館「推」到移工的眼前，省得舟車勞頓，每週與親朋好友聚會時，就可以看到母語的圖書在他們周圍，隨手可得，規模已達500至600本的圖書置於行動圖書館中，屆今每週至少有20~30人次來借還書，有時一次是10本、10本的借還，證明移工對於閱讀的需求，並非如圖書館內進館人次那般低落。



▲ 精武圖書館與「1095，」文史工作室合作，將館內的東南亞館藏推到移工眼前。

高市圖也觀察到同樣問題，以新住民或是移工朋友的需求進行思考，要如何提升多元文化館藏的使用情形，自2017年底，推出「高雄市立圖書館行動書車——閱讀東南亞」計畫，以「日月光88夢想園區」的移工宿舍作為出車基地，接著再推出南高雄「前鎮區外籍員工聯合宿



▲ 東南亞行動圖書館「多元文化圖書主題書展」。



▲「高雄市立圖書館行動書車——閱讀東南亞」計畫走出圖書館，滿足移工閱讀需求。（高雄市立圖書館提供）

舍」、「勞工公園」兩個停靠點，採取每個月定期、定點長期服務方式，借閱與辦證的人數持續不減。目前書車上約有 2,200 本東南亞語文與英文書籍。

考量到看護工的聚集地，高市圖將服務擴展到公園綠地等開放空間，服務現場邀請新住民擔任隨車的通譯人員外，也為年邁雇主設置帶動唱與說故事服務，藉此讓看護工能有短暫的喘息時間放鬆閱讀，真正以目標讀者為本，體貼需求並營造閱讀氛圍。高市圖多元部林妙潔表示，當發現問題時，館方即開始思考是否能突破困境，經費與人力的確是問題所在，高市圖的解答是與其他機關單位合作，如外籍移工宿舍管理公司、勞工局勞工育樂中心、移民署等合作，團結發揮更大的成效，達到多贏的局面，更重要的是，新住民與移工得以真正享受閱讀的樂趣。

進一步詢問各館時，會發現各館都突破原有的藏書樓思維，向新住民、移工走去，告訴這些朋友們圖書館有許多的資源是為他們所準備，歡迎使用。國資圖的方式是推多元文化書箱，以裝箱方式將東南亞地區語言圖書批次外借，提供機關或團體推展新住民閱讀與學習，推廣多元文化資源共享。

館藏選擇是否符合閱讀口味？

當新住民、移工開始利用館藏後，下一個該思考的議題則是館藏是否符合讀者的需求，事實上不論對多元文化讀者，或是一般國內讀者，圖書館在收錄館藏時或多或少的帶有些本位主義的味道，「這是經典該看的館藏」。當面對文化不同的各國新住民、移工讀者時，究竟哪種館藏才是符合閱讀口味的圖書呢？



答案是食譜，在受訪的圖書館方或是代表新住民與移工方的官安妮不約而同都提到，食譜是各國新住民、移工最感興趣的主題，原因包括思鄉，或是希望能找到一些關鍵配料，需要食譜確認正確與否，因此不論是借閱情形，或是被詢問能否再多採購這類館藏的頻率，食譜高居排行首位，而臺灣菜的食譜也是常被詢問到的館藏種類，因為有些移工的雇主希望能提供臺灣口味料理，然而以東南亞語文出版的臺灣菜食譜卻明顯不足或是太過簡易不符需求。

另一方面，陳信正提到，臺灣旅遊景點的介紹旅遊書也是會被詢問的館藏，目前國內較少以東南亞語文出版的旅遊書籍，在假期時，移工朋友常常會規劃在臺的短期旅行，然而這些資訊都是以口耳相傳的方式流通，與國內眾多的旅遊書籍相比，其他語言，特別是東南亞語言的旅遊書籍極少，相信這是新住民與移工的潛在需求。

官安妮就自身的觀察提出，國籍的不同，閱讀取向也會有所不同，她舉印尼朋友為例，與一般休息時偏好閱讀小說放鬆進行休閒娛樂的刻板印象不同，不少印尼朋友會對歷史與政治圖書感興趣，詢問是否有更多更新的出版品。她提出反



▲ 要向移工推閱讀，必須先了解閱讀需求。

向思考，推動多元文化服務時，圖書館是否有採購更多中文的東南亞文化出版品，不論是文學、歷史或是新興當地的出版趨勢，使得臺灣的讀者也能認識其他的文化，並以對等的方式彼此理解，進而尊重彼此。

國資圖的多元文化服務區就曾將以中文出版的各國文化、歷史或是翻譯出版品集中陳列，讓讀者得以有系統的認識各國，然而也發現，除學術研究目的的少數讀者外，一般讀者並非太感興趣。

突破語文障礙 引入國際志工

一般來說，語言通常是公共圖書館在提供館藏外，想提供更深入服務時的最大障礙；然而隨著近年各圖書館開始尋求國際志工的協助下，這個問題已開始緩緩解決中。高市圖、國資圖、北市圖或是中市圖等較具規模的公共圖書館均於近年引入國際志工，如國資圖多元文化服務科與泰國國際志工合作，協助選書與採購上的建議，並精選圖書，以泰文撰寫書摘提供給需要的讀者參考；高市圖的行動書車也有通曉語言的新住民志工在流通時提供服務，協助館員溝通。隨著新住民在臺灣立足的時間愈久，語言，已不再如之前一般阻擋在圖書館和讀者之間。

從近 10 多年來臺灣公共圖書館發展多元文化服務的歷程可見，公共圖書館不斷的提升服務品質，觀察問題，並尋求解決之道，從訂定政策、建立館藏，到建立館舍／服務區，再走進不進館的新住民、移工讀者之中，更重要的是思考需求，並提供真正有質有量的服務；雖然臺灣民眾與新住民、移工之間完全的理解與融合仍需要時日，但公共圖書館定會持續為需要的讀者提供最佳的服務。◎