

# 公共圖書館建構優質新住民服務 — 以新北市立圖書館為例

## Public Library Constructs High Quality Immigration Service - Based on the Example of the New Taipei City Library

林淑芳

Lin, Shu Fang

新北市立圖書館研究助理

Research Assistant, New Taipei City Library

高鵬

Kao, Peng

新北市立圖書館館長

Chief Librarian, New Taipei City Library

### 【摘要Abstract】

新北市新住民人口高居全國之冠，相當重視新住民的各項服務與措施，本文探討國內外圖書館新住民服務之研究成果與服務現況，並分享近三年新北市立圖書館推動新住民服務之策略、執行方案、實務經驗與建議，作為圖書館同業推廣新住民服務與後續研究之參考。

New Taipei City has the highest immigration population in Taiwan, so we attach great importance to the services and measures of the new immigration. This article investigates the domestic and international research achievements and status of the new immigration services. It also includes the strategy, action plan, practical experience and suggestion of promoting the new immigration services led by New Taipei City library in recent three years as a follow-up reference for the library industry to promote immigration services.

### 【關鍵詞Keywords】

新住民服務、公共圖書館、閱讀推廣、多元文化

New immigration services; Public library; Reading promotion;

Multicultural

## 壹、前言

新北市幅員遼闊，地廣人稠，移入人口眾多，新住民人口數更位居全國之冠，多元族群融合已成為新北市的人文特色。受到全球化的影響，跨國婚姻遽增，臺灣家庭結構也逐漸邁向「國際家庭」之趨勢，對於新住民所面臨之語言障礙、文化差異，以及其子女易被標籤化、缺乏自信等問題，應需更積極的投入更多的資源來關懷新住民所面臨的困境。政府部門若能協助讓新住民熟悉在地的語言，瞭解在地的習俗與文化，不論在教育子女、和長輩相處、社會互動等方面，皆可事半功倍，不但可大幅減輕他們在異國生活的壓力，亦能減少很多社會問題。

依據內政部移民署 106 年 5 月統計新北市的新住民人數為 10 萬 2,026 人，以大陸及港澳配偶最多，人數達 7 萬 1,771 人；其次為東南亞國籍，人數達 2 萬 4,197 人，人數依序為越南（最多）、印尼、泰國、菲律賓、柬埔寨；日、韓及其他國籍計 6,058 人。新北市的新住民分布地區以板橋、中和、三重、新莊、新店區最多，而依教育部 105 學年度統計新北市新住民子女就讀國中小人數達 3 萬 3,074 人（內政部移民署，2017）。爰此，新北市政府相當重視新住民的課題，特別設置「新北市政府新住民事務委員會」，審議新住民之相關政策、計畫及活動，提供新住民政策整體發展之方向，協調、指導各機關推展新住民相關事務（新北市政府，2011）。

新住民已成為臺灣第五大族群，是公共圖書館重要的服務對象，如何幫助新住民朋友了解在地文化，融入臺灣社會，如何運用各種閱讀推廣活動，培養新住民及其下一代之閱讀能力與習慣，是公共圖書館應兼負之重要任務與挑戰，以發揮圖書館的社會教育及文化交流功能。

## 貳、文獻探討

國際圖書館協會聯盟（IFLA）與聯合國教科文組織（UNESCO）1994 年提出的《公共圖書館宣言》，揭示公共圖書館以服務社會大眾為目的，應該提供民眾免費而平等的利用，不因年齡、種族、性別、信仰、國籍、語言及社會地位而有差異，具培養跨文化對話與鼓勵多元文化之任務

(IFLA, UNESCO, 1994)。IFLA於2006年發表「多元文化圖書館宣言」，支持圖書館尊重多元文化與語言的需求，並因應不同社群之需求而提供多元文化的圖書資訊服務。美國圖書館協會(ALA)更於2007年發行「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)與「多語文館藏與服務發展和行銷指引」(梁鴻栩、蔡素娥、吳彩鳳、周澍來，2012)。IFLA 2010年提出《公共圖書館宣言補充建議》公共圖書館藉由在Web建立國際化的文化通道，發展全球智慧(World Wide Wisdom)，促進國際知識的交流與跨文化的理解(百世經綸，2012)。因此，公共圖書館應肩負促進不同文化間對話與交流的使命，並因應當代多元文化社會民眾的需求，推行多元文化服務的各項措施。

## 一、國內相關研究

檢索國家圖書館之臺灣博碩士論文知識加值系統(<https://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gswweb.cgi/login?o=dwebmge>)，以圖書館新住民服務為主題的研究論文有8篇，與新住民閱讀相關的研究論文有18篇，歸納其研究主題包括新住民的多元文化服務、閱讀推廣活動、圖書館利用、資訊需求、親子共讀、家庭閱讀環境、學習動機、閱讀行為、資訊落差等面向進行研究，現有研究成果重點整理如表1。

表 1 臺灣博碩士論文有關圖書館新住民服務研究成果重點整理

現有研究成果	資料來源
<p>(一) 我國公共圖書館新住民讀者以越南、印尼籍配偶或移工為主。</p> <p>(二) 在推廣活動方面，「親子閱讀活動」最受新住民家庭喜愛，可增加閱讀理解能力及提升親子關係。書展及圖書館利用活動最為常見，並經常運用獎勵機制鼓勵閱讀。</p>	鄭有容，2013
<p>(三) 新住民資訊需求以「語言溝通」及「生活常識」為主，包含識字學習、禮俗文化、電腦課程、法律知識、健康資訊、烹飪廚藝、工作就業、親子教育、休閒技藝等認知及心理方面的需求。</p>	葉怡君，2011
<p>(四) 資訊在他們的日常生活發揮解決問題、增進學習、自助助人、滿足興趣、減緩思鄉情緒、爭取社會福利之功用。</p>	陳慧俐，2014
<p>(五) 「人際網絡」與「網際網路」是新住民最常解決資訊需求的管道，在使用圖書館經驗上，主要是由親朋好友引介或為了陪同家人，尤其仰賴配偶及同鄉友人。</p> <p>(六) 阻礙新住民利用圖書館的因素，包括照顧子女及家庭、工作經濟壓力、過去使用經驗、沒有訊息管道、家人的態度、交通不便及圖書館的館藏、人員、空間、宣傳行銷等。</p>	林宜慧，2011； 葉怡君，2011
<p>(七) 國內公共圖書館進行多元文化服務所遭遇之困難，包括新住民的家庭因素、交通問題、參與意願低落，圖書館的人力不足、經費短絀、館員能力、館藏與設備等問題。</p>	林榮英，2009； 劉仁翔，2011
<p>(八) 公共圖書館推行新住民服務時，可效法國外推行移民讀者服務的成功經驗，並由新住民服務政策、館藏資源、推廣活動、服務宣導、人力資源等面向著手，以提升服務品質。</p>	林宜慧，2011； 陳孟萱，2007； 劉馨雲，2007

## 二、美國圖書館新住民相關服務

依據「美國政府新住民圖書館服務報告」(Library services for immigrants a report on current practices) 美國的公共圖書館在向新住民提供資源和教育方面有悠久的歷史，可以追溯到安德魯·卡內基 (Andrew Carnegie's) 對公共圖書館的支持，成為新住民自我教育、研究公民權利、學習英語的地方。圖書館的角色在現今尤為重要，因為美國的新住民人口已經增加到 3,350 萬人，約占美國人口的 12%，提供英語語言教學或公民準備課程，讓公共圖書館在歡迎及教育新住民方面發揮很大的作用。報告中以合作夥伴 (Partnerships)、館藏 (Collections)、資訊服務 (Information

Services)、專案與活動 (Programs and Events)、宣傳推廣 (Outreach) 及規劃 (Planning) 6 個主題，確定了圖書館新住民服務的做法，並為想規劃新住民服務的圖書館提出了想法、示範和建議 (U.S. Citizenship and Immigration Services, 2006)。茲列舉美國公共圖書館服務如下：

- (一) 紐約公共圖書館 (<https://www.nypl.org>)：提供公民測驗準備、英語課程、成人卡拉OK、其他語言演講、我們是紐約客英語會話、簡歷和求職研討會等服務。
- (二) 洛杉磯公共圖書館 (<http://www.lapl.org>)：提供英語會話班、初階語言研習班、免稅的準備和申報、公民課程等服務。
- (三) 西雅圖公共圖書館 (<http://www.spl.lib.wa.us>)：提供初級ESL學習英語課程、就業輔導課程、中文故事時間、免稅協助等服務。
- (四) 布魯克林公共圖書館 (<http://www.bklynlibrary.org>)：提供成人教育課程 (ESOL、HSE)、公民課程、新住民經營資源、新住民法律服務、新住民專業人員、新美國人的服務、多語言消費者健康資訊等服務。

Leong (2016) 提出美國推行多元文化圖書館服務的挑戰，包括：少數族群語言的出版資源匱乏；需求可能不符合特定新住民人口的比例；低需求可能反映供應不足、服務不良、讀者期望偏低、宣傳不足或對圖書館服務不熟悉；服務程度的決定需要基於社區分析和需求評估，其中包括研究缺乏或低需求等因素；相較之下，來自高度文明國家的新住民可能會對圖書館服務提出不成比例的需求，會影響服務提供的公平性。圖書館新住民服務要能成功，館員是關鍵，具有語言能力的館員和具有良好溝通能力的館員同樣重要，以利與新住民團體建立並維繫關係，確保有效的服務提供。

## 參、案例分析—新北市立圖書館

新北市東南亞國籍的新住民人數眾多高居全國第一，礙於語言及文化差異，在日常生活溝通及融入在地文化上較為不易，因此新北市立圖書館 (以下簡稱本館) 運用豐富的館藏資源及館舍空間，推陳出新各項閱讀推廣活動，鼓勵新住民家庭成員善用圖書館資源，更主動出擊至新住民聚集

區域提供服務，並與提供新住民服務的機關團體，建立合作機制，使圖書館服務更臻完善。

### 一、新住民服務目的

- (一) 根據新住民的特殊需求，協助他們渡過由母國到我國之語文與文化差異適應期，使其更易融入本地文化及日常生活。
- (二) 新住民需要特別針對他們語言溝通、親職教育、文化認同、資訊落差及休閒娛樂等需求的服務。
- (三) 利用圖書館的資源與服務，提升新住民及其子女之閱讀能力、親子關係、資訊素養及生活美學。

### 二、新住民服務策略

- (一) 持續充實多元文化館藏資源與設備。
- (二) 兼顧新住民讀者及其家庭成員需求。
- (三) 整合圖書館外部資源擴大服務效益。

### 三、新住民服務行動方案

- (一) 持續徵集東南亞國家圖書資料，兼顧種數、冊數、語文、類型，滿足新住民讀者閱讀需求。
- (二) 針對不同年齡新住民讀者的興趣，規劃專屬服務與學習活動，提供適切的利用指導與閱讀活動，協助新住民融入在地文化。
- (三) 擴大辦理多元文化閱讀推廣活動，提升新住民利用圖書館之意願，增加民眾對各國文化認識與接觸的機會。
- (四) 積極尋覓合作對象，結合新住民公益團體及機關學校資源，擴大新住民閱讀服務與推廣多元文化活動效益。
- (五) 精進新住民閱讀推廣活動內容與品質，主動將圖書館資源帶進新住民生活場域，營造圖書館成為新住民生活交流及終身學習中心。

#### 四、新住民服務執行成果

本館針對新住民服務建置館藏，包括報紙、期刊及圖書資料等，目前外文館藏逾9萬2千冊，其中東南亞館藏計報紙9種24份、期刊40種53份，書籍9,629冊，其中包括越南、印尼、馬來西亞、緬甸、菲律賓、柬埔寨等7種語文。規劃辦理多元文化閱讀活動、家庭親子共讀、資訊檢索教學等相關服務，協助新住民家庭擁有充實幸福的閱讀生活(如圖1-圖6)。

##### (一) 104 年執行內容與服務成果

104年以「基礎培力 認識新朋友」為主軸，辦理「新住民故事志工培訓」、「新住民親子讀書會」、「新住民藝術彩繪研習」、「新住民生命藝術傳承」、「主題展及成果發表」等五大重點工作，針對新住民朋友開辦各式培訓及體驗課程，著重表達能力、閱讀能力等基礎能力培養，開發新住民潛在讀者及招募新住民故事志工，執行內容說明及服務成果詳見表2。

表2 新北市立圖書館104年新住民服務五大重點工作

主軸	目標	方案	執行內容/服務成果
基礎培力 認識新朋友	加強表達能力	新住民故事志工培訓	培訓新住民媽媽說故事的技巧與加強溝通能力，包含越南、印尼、泰國、緬甸及菲律賓等國籍的媽媽，邀請專業的說故事師資培訓，讓新住民能實作與應用，成為專業的故事志工，並安排學習觀摩，以吸取經驗。共計辦理新住民故事志工培訓課程 24 場、計 624 人次參與(參訓 26 位、結訓 18 位)，舉辦住民故事志工觀摩 9 場、計 399 人次，新住民媽媽說故事 6 場、計 93 人次，系列活動共計 39 場次、1,116 人次參與。
	提升閱讀能力	新住民親子讀書會	圖書館結合新北市新住民人口分布較多之區域的學校單位合作辦理，藉由繪本導讀、DIY 親子互動及新住民文化介紹等課程，讓新住民家庭能互動學習，進而增進親子情感。於總館、樹林分館、中和積穗國小及莊新裕民國小辦理 15 場活動，共計 489 人次參與。圖書巡迴車至九大區文教中心學校，共計 45 場次、服務 6,154 人次。
	增進工作能力	新住民藝術彩繪研習	提供生活美學才藝課程，藉由安排指甲彩繪才藝課程及搭配生活美學書籍介紹，包含：了解色彩搭配、激發創意彩繪、如何藝術構圖及展現等內容，指導新住民設計與實作，培育美學概念，發展第二專長，以建立自信心及強化社會的競爭力，共計 6 場次、84 人次參與。
	引領分享交流	新住民生命藝	透過生命藝術傳承專業教師，指導新住民檢視及統整過去、現在和未來，將其生命歷程創作為視覺藝術作品，

	術傳承	讓新住民看見內在資源與自我力量，發掘更多的可能性。以主題性引導新住民述說人生故事，以自身故事為元素，創作出獨特的個性作品，體驗創意活動。共計 6 場次、95 人次參與。
展現學習成果	主題展及成果發表	於總館 9 樓辦理新住民主題性展覽，展示不同族群的特色服飾、生活物品及繪畫比賽作品等，包含：越南、印尼、緬甸、泰國及菲律賓等展品，提供民眾參觀欣賞。為呈現幸福閱讀計畫年度執行成果，於年底辦理成果發表記者會及成果展覽。



圖 1 總館9F豐富的多元文化館藏



圖 2 新住民故事志工培訓



圖 3 新住民親子讀書會



圖 4 新住民藝術彩繪研習



圖 5 新住民生命藝術傳承研習



圖 6 新住民成果發表記者會

圖書館設置多元文化資源區，提供有東南亞書籍，為鼓勵新移民能運

用這些資源，同時讓外籍及大陸配偶能更勝任孩子的教育，長達 7 個月的「新住民媽媽說故事」培訓課程，在老師實用、活潑的技巧指導下，學習口語練習、製作道具玩偶、編寫故事劇情、故事觀摩等，從不敢開口到自創故事劇演出，透過運用自己創作的人偶、道具，從聽故事的角色往前變成說故事的角色，最後成為圖書館的故事志工。「印尼媽媽」海蘭妮說，以前因為國語不好，說故事給孩子聽，總是沒有很多的親子互動，經過圖書館的課程培訓後，不僅自己的中文能力變好，更學會了說故事的方式與技巧，以及利用輔助道具吸引孩子的注意，國語變標準，語言表達能力也提升了，孩子也越來越喜歡聽她說故事，親子間的關係也越親密。

## (二) 105 年執行內容與服務成果

為加強服務新住民讀者，105 年以「主動出擊 擴大新朋友參與」為主軸，特別推出五大閱讀服務，包括「家鄉書報宅急便」、「家鄉新書立即借」、「新住民漂書站」、「生活資訊快易通」以及「家庭共讀秀才藝」，邀請新住民朋友一起透過閱讀交流，「書」解鄉愁，加速融入臺灣文化生活，活動內容說明詳見表 3 及圖 7 至圖 12。105 年辦理多元文化主題相關之說故事、書展、藝文展覽、講座、研習、閱讀分享、親子共讀、語言班、利用教育等閱讀推廣活動，總計辦理 246 場次、4 萬 3,647 人次參與。

表 3 新北市立圖書館 105 年新住民五大閱讀服務

主軸	目標	方案	執行內容/服務成果
主動出擊 擴大新朋友參與	充實館藏 擴大參與	家鄉新書 立即借	落實讀者選書，立即選立即購。由中和分館與燦爛時光東南亞主題書店合作，舉辦「新住民書店新書立即借」讓新住民自由選擇喜愛的圖書資源，並立即購買借閱。藉此推廣閱讀，根據讀者需求充實多元文化館藏，並鼓勵新住民到圖書館使用資源，計有 65 人參與。
	書籍分享 推廣閱讀	新住民漂 書活動	本館在許多交通站、文化站、醫院等設置漂書地點，供一般大眾分享書籍及閱讀，讓一本書隨著人的流動漂到各個地方被閱讀。圖書館將漂書的閱讀分享方式推廣到新住民族群，於中和區華新街設置新住民漂書箱，讓多元文化圖書資源也能漂流到各個漂書站，使其發揮最大效益，實際走入新住民的生活環境。
	主動出擊 服務便捷	家鄉書報 宅急便	因應新住民對家鄉書籍、雜誌、報紙等資源之需求，鼓勵新住民朋友利用圖書館各項閱讀資源，由板橋四維分館辦理「新朋友閱讀日」，主動將多元文化書籍送至新住民活動場域四維公園，提供閱讀資源，一解鄉愁，共辦理 25 場、360 人次參與。為輔助學校之新住

主軸	目標	方案	執行內容/服務成果
			民母語、國語等教育課程，與教育局合作，由新莊裕民分館提供多元文化書籍、雜誌及國語學習圖書、繪本等，以「行動書箱」送到新住民學習之場所，讓他們除了課程教材之外，有更多元的選擇可以輔助語言學習，共辦理 36 場、228 人次參與。
	文化交流 閱讀培養	家庭共讀 秀才藝	為提供新住民有家庭共讀、親子交流之需求，鼓勵新住民子女學習媽媽的母語，圖書館購買各種語言之繪本及童書，以利新住民媽媽親子共讀及學校母語課程教學使用。圖書館與賽珍珠、伊甸基金會等相關單位合作，針對新住民家庭辦理臺語班、英語育樂營及成長課程、閱讀心得分享、閱讀闖關活動，鼓勵新住民家庭到圖書館閱讀，增進新住民親子情感與互動，共計辦理 68 場、1,959 人次參與。
	數位學習 減少落差	生活資訊 快易通	新住民因語言、文化隔閡，在融入社會時需要適應時間，為縮短其過度期，教育局、機關學校、公益團體等皆提供多項課程，圖書館舉辦文書處理、通訊軟體使用、網路資源利用等多元課程，協助新住民利用電腦查詢生活資訊及相關活動與服務，滿足其資訊需求，提升新住民的資訊素養，使其能透過數位管道來豐富生活，同時推廣圖書館資源利用，共辦理 2 場、48 人次參與。



圖 7 新住民五大閱讀服務活動記者會



圖 8 家鄉新書立即借



圖 9 新住民漂書站



圖 10 新朋友閱讀日送書到公園



圖 11 新住民兒少英語營



圖 12 新住民生活資訊快易通

### (三) 106 年活動內容與辦理情形

接續 104 年「基礎培力 認識新朋友」、105 年「主動出擊 擴大新朋友參與」，本館 106 年新住民服務以「與新住民共學、共好」為主軸，規劃辦理主題書展、說故事、電影欣賞、專題講座、研習班、讀者會等各式各樣的閱讀推廣活動，除鼓勵新住民朋友善用圖書館資源外，也希望讓更多的民眾了解各國的風土民情及多元文化，可以一起學習、一起交流、成長。活動內容豐富包括「新住民媽媽的幸福帳本」課程，教授理財觀念及省錢技巧；「新住民親子共讀」活動，帶領親子一起看繪本、唸童謠、動手創作；每週「新住民媽媽說故事」安排新住民志工為小朋友講述繪本或家鄉故事；「新住民閱讀下午茶讀書會」，共同學習及交流分享；「新陪讀好幫手」帶領新住民親子與陪讀學童至進行在地生態學習及環保燈籠製作，認識在地文化；「新住民臺語入門班」讓新住民更快融入臺灣社會，能與更多人溝通；「新住民電腦應用班」教授電腦基本操作及資訊檢索，還有「新朋友、老朋友閱讀日」、「東南亞電影院」、「家鄉書報宅急便」等，辦理情形擇要說明詳見表 4。

表 4 新北市立圖書館 106 年新住民閱讀推廣活動

主軸	目標	方案	執行內容/服務成果
與新住民共學、共好	鼓勵新住民交流溝通	語言學習課程	因應新住民生活溝通及親子交流之需求，鼓勵新住民學習臺語，新住民子女學習媽媽的母語，開辦「新住民臺語學習班」、「親子越南語學習班」等課程，1-6月共 29 場次、900 人次參與。
	提升新住民自我價值	自我成長課程	辦理「新住民媽媽的幸福帳本」、「新住民電腦應用班」等新住民研習班，提供新住民學習在地生活相關課程，鼓勵新住民到圖書館學習與交流，加速融入臺灣社會，共 8 場次、174 人次參與。
	增進新住民家庭關係	親子閱讀活動	為讓親子可透過閱讀，體驗異國文化，辦理「新住民媽媽說故事」、「新住民親子共讀班」、「新陪讀好幫手活動」、「親子讀書會樂翻天」、「懂我閱我一認識越南新住民」等活動，藉由故事的素材增進語文及閱讀能力外，並拓展世界觀。1-6 月共 74 場次、2,353 人參與。
	培養新住民閱讀習慣	閱讀推廣活動	辦理「越南主題書展」、「緬甸十大暢銷書排行榜」等多元文化主題書展，展示各國文化相關主題，如飲食、風俗、旅遊、繪本、教養等圖書，使民眾對新住民文化，有更正確與深入的認識。透過「世界走透透—多元文化趣味多」等主題講座，介紹新住民家鄉飲食、生活、旅遊等文化特色，讓讀者開拓視野，不用出國，即可獲得各國文化的相關知識。辦理「東南亞電影院」透過影片欣賞，讓新住民朋友抒解異鄉情懷，也能讓在地民眾從影片得知各國的人文風情。辦理「新住民推手閱讀饗宴」讀書會，透過閱讀探索，讓新住民朋友們能互相分享自己生命中的豐富經驗與領悟，以期達成推動學習文化與圖書館在地深耕的目標，並續辦「家鄉書報宅急便」、「新朋友閱讀日」等閱讀推廣活動。1-6 月共 48 場次、約 2 萬 8,848 人次參與。

本館除自行規劃設計活動外，亦積極與新住民相關的文化推廣及服務單位合作，擴大服務能量，例如：與 TIFA 多元綜藝團、臺灣國際家庭互助協會合作「印記—印尼文化節」，透過印尼傳統舞蹈演出及文物展覽，提升社會大眾對東南亞文化的認識；與臺灣新住民家庭成長協會合作「新住民創新就業計畫—Facebook 臉書課程」，鼓勵新住民學習使用社群網站技能，並結合其產品、勞務服務（通譯服務、文化宣講、陪同服務等），強化其行銷能力，中長期而言希望增加新住民之收入，提升新住民生活能力(如圖 14 至圖 18)。



圖 14 新住民親子越南語學習班



圖 15 新住民媽媽的幸福帳本



圖 16 新住民媽媽說故事



圖 11 新住民親子共讀活動



圖 17 新住民圖書館利用教育



圖 18 新住民閱讀饗宴

#### 肆、推廣新住民服務的要訣

公共圖書館是一個典藏文化、終身教育及資訊傳播的中心，肩負著文化象徵與社會教育的使命。圖書館除廣泛蒐集、典藏及提供新住民讀者所需的各式資源外，可以引導新住民讀者學習親子共讀技巧，透過閱讀活動建立新住民家長與子女之閱讀環境，從而能快樂學習，並傳承母語及其文化，藉由藝文展覽及成長研習活動，提供新住民及其第二代自我成長、充實生活、分享交流的機會，透過電腦課程使新住民具有基礎的資訊素養與應用技能，輔以相關主題書展，啟發閱讀興趣，各項多元文化推廣活動，讓書籍走入新住民家庭的生活環境中，培養良好的閱讀習慣。最後綜合歸

納出圖書館推廣新住民服務時可以運用的三大要訣：

### 一、借力、使力、不費力，善用外部資源尋找「合作夥伴」

公共圖書館提供新移民服務時，經常會面臨服務的需求超過現有資源，若能找到一起推動的合作夥伴，可協助新住民朋友更快、更便捷的獲得所需資源。圖書館提供館藏資源、空間設備，整合資源及轉介資訊，合作單位提供經費、人力或技術上的協助。

以公門部來說，內政部「新住民發展基金」依新住民家庭生活週期及來臺需求規劃辦理相關社會安全網絡服務與更適切之輔導及培力工作，補助辦理「新住民社會安全網絡服務計畫」、「新住民家庭學習成長及子女托育、多元文化推廣及相關宣導計畫」、「家庭服務中心計畫」及「新住民創新服務、人才培力及活化產業社區計畫」，並架設「新住民培力發展資訊網」整合全國新住民服務相關資訊（內政部移民署，2017）。而新北市政府也整合了各局處的各项服務措施及資源，並設置「新北市多元文化教育資源網」提供民眾及新住民朋友查詢各項資訊（新北市政府教育局，2017），茲整理相關服務內容如表 5。

表 5 新北市政府新住民服務措施及資源一覽表

機關名稱	服務措施/資源項目
教育局	新住民成人基本學習專班、新住民技職專班、通譯人員培訓課程、新住民母語師資培訓、母語傳承課程、新住民子女華語補救課程、新住民子女獎助學金、7 國語言《新住民幸福季刊》、國際多元服務櫃檯、國際文教中心暨新移民學習中心、家庭教育諮詢專線、多元文化教育資源網。
社會局	新住民家庭服務中心、新住民關懷服務站、家庭暴力暨性侵害防治中心。
就業服務中心	就業諮詢服務、職前準備班、陪同翻譯服務。
職業訓練中心	免費提供失業或待業之新住民職訓課程。
衛生局	新住民婦女健康篩檢、新住民與弱勢家庭子女居家安全環境檢核、新住民懷孕婦女未納健保產前檢查補助、外籍配偶生育保健通譯員服務。
各戶政事務所	開設多元性生活化的實用課程（如認識臺灣習俗、人際關係溝通、嬰幼兒照顧等）。
新聞局	製作以中、泰、印尼、越南 4 語字幕發音的新住民專屬節目《幸福新民報》。

資料來源：整理自「新北市多元文化教育資源網」  
[http://www.multiculture.ntpc.edu.tw/ischool/publish\\_page/0/](http://www.multiculture.ntpc.edu.tw/ischool/publish_page/0/)。

圖書館需廣泛蒐羅相關新住民的服務資源，轉介新住民讀者善加利用。除了公部門之外，還有提供新住民服務的民間團體，如：世界和平會兒少關懷中心、臺灣新移民協會、臺灣新住民家庭成長協會、外籍配偶輔導協會、賽珍珠基金會、南洋臺灣姊妹會、越裔新住民協會、伊甸基金會新移民家庭成長中心等，其中本館與賽珍珠基金會共同合作，由花旗基金會贊助的「新住民媽媽的幸福帳本」課程，就是很成功的合作案例。

有新住民媽媽反映，知道「理財」對於家庭而言十分重要，卻時常覺得使不上力。透過幸福帳本理財課程，學員們深刻體會「記帳」的重要性，除了協助解決新住民媽媽在理財上的疑難雜症外，也教導如何節流與記帳。為期3個月共計18小時的課程，參與的學員們在課程中設定省錢的夢想目標，在老師的帶領下，新住民媽媽們於家用收支從每月赤字的帳本，翻轉為每月扣除固定開銷外，都達成節省超過萬元的理財成果，進而學員們開始設定自己未來的理財目標，對於事業與家庭有著更長遠的理財規劃。

## 二、活動設計以「生活實用」為主，體驗行銷強調學習與分享

初來乍到臺灣的新住民媽媽，對於風俗民情、語言、氣候與原生國家的差異，工作與居住環境皆需調整與適應，在這個過渡時期非常需要幫助，公共圖書館可以提供他們找到生活上相關的資源或轉介相關服務，可以幫助他們學習語言、了解在地文化和適應新生活，也可以成為新住民互相聯繫並形成新關係的地方。圖書館不僅要吸引新住民讀者來看書展、借書、參加閱讀推廣活動、利用電子資源，還需要更關心新住民讀者的需求及生活，要更積極的表達對他們的關心與貼心，互相尊重，不要只想著要辦一個內容豐富的好活動，而是思考新住民讀者會想要參加什麼樣的活動。要從單向訊息告知的宣傳方式，改變為相互分享的對話；從單向提供服務，改變為雙向關係的建立，把新住民讀者當成朋友甚或家人，規劃出來的活動才能吸引目光、令人感動。

到圖書館借還書只是為了滿足閱讀的基本需求，但讓讀者有實際操作的經驗卻可以滿足其學習及求知的慾望。圖書館如何能讓讀者留下難忘的回憶，要營造館內具知識及創意的氛圍，對於現有的服務及活動，要如何吸引並讓讀者保持興趣，透過各式體驗活動的不斷開發及推廣，以更具創

意、驚奇感的點子，誘發出讀者更多感官與情感上的經驗，讓看書、學習變得更簡單輕鬆、好玩有趣，讓讀者覺得要了解在地文化與增加生活技能，圖書館是第一選擇。除了規劃相關講座及課程外，有實作的課程更受到新住民朋友的喜愛，例如：說故事培訓加強溝通能力及親子關係、指甲彩繪課程培養第二專長、生命故事分享可以學習他人的生活經驗、電腦研習課程找資料不用麻煩別人等等，要讓圖書館的活動及服務與新住民讀者的生活產生連結，每次想起圖書館都是收穫滿滿、愉快開心的經驗，增加他們關心圖書館活動訊息及再次參加活動的機會。

### 三、新住民活動首重「口碑行銷」，服務推廣需規劃新聞議題

圖書館規劃新住民服務及活動時應該要思考：哪些新住民是圖書館的常客？常客最喜歡的活動有哪些？他們會用哪些管道獲得活動資訊？是否願意為圖書館的活動主動推薦？

圖書館具有社會教育的重要使命，要能有效發揮圖書館功能，需透過有效的行銷策略、正確的議題設定、良好的行銷推廣，方能讓更多的新住民知道，並引起他們使用圖書館的興趣。圖書館可以透過官網資訊公告、社群媒體分享、廣告文宣、新聞發布、體驗活動等行銷方式，有助於圖書館新住民服務之推行。針對館藏與服務，要以新住民關心及感興趣的人、事、物之角度思考，設定圖書館所要報導的新聞議題，有「目的性」的引起媒體與閱聽人的「共鳴」，得以有效地將圖書館訊息傳達給民眾周知。圖書館若能做好新聞議題規劃與操作，加強新聞寫作與傳播能力，才能在有限的文化公共論述空間中，爭取更多曝光機會，擴大傳播效益，吸引更多潛在的新住民讀者，使圖書館的各項資源獲得公眾最大的利用，表 6 整理近 3 年本館發布與新住民服務相關的新聞議題供各館規劃活動時參考。

表 6 新北市立圖書館新住民服務新聞議題一覽表

發稿日期	館別	新聞議題	露出則數
106/06/04	中和分館	越南美食佐書香，餐廳充當圖書館 新住民努力不懈，當閱讀種子教師	7
106/04/09	中和分館	新二代出任務 認識家鄉文化	1
106/04/05	新莊裕民分館	新北市圖陪讀也吹「南向」風 越南媽媽陪讀好幫手	7
106/03/18	中和分館	圖書館在餐廳辦書展 吃緬甸菜肴緬甸書	7
106/03/06	土城分館、總館	買蔬果，送「書」果 新移民媽媽省錢大作戰 38 婦女節，婆媽圖書館享好康	4
106/02/17	蘆洲長安分館	滿足新住民需求 蘆洲圖書館設東南亞專區	4
106/02/09	新莊中港分館	陪讀另類生態燈籠 DIY 新住民親子元宵樂	6
106/01/22	蘆洲集賢分館	新住民母語揮毫 寫春聯享「年味」	1
105/11/05	中和分館	緬甸街「閱讀掃街」另類公共服務 學生挨家挨戶宣傳辦證，推廣閱讀！	7
105/08/30	萬里分館	扮演圖書館與新住民間的橋樑 阿玲熱心服務讀者受好評	5
105/06/30	永和分館	老中青故事志工 8 種語言說故事 永和民權分館暑假免費聽故事學語文	5
105/05/01	新莊裕民分館	「多元文化」圖書館 百位新住民辦證	5
105/04/27	板橋四維分館	新北市圖四維分館推行動書車服務 提供新住民朋友借閱	5
105/03/26	中和分館	新住民聽說臺語嘛ㄟ通 相揪學唸歌	1
105/03/20	中和分館	東南亞新書撫慰遊子心 新北市圖、書店合作 新書免費借	10
105/03/17	總館	加強服務新住民 新北市圖推五大閱讀服務	15
104/11/29	總館	故事很有「戲」 新住民 SHOW 成果 自編自導自演一手包	5

資料來源：本研究整理。

## 伍、結論

公共圖書館應成為城市中新住民的「歡迎中心」、「資訊中心」及「交流中心」(Cruz, 2016)。在有限的經費與人力下，廣泛蒐集公私部門對於新住民服務的各式資源，協助提供相關資訊、諮詢與轉介服務，積極尋覓願意為新住民服務的「夥伴」一起合作，善用外部資源，引導新住民透過閱讀，建立與家人及子女良好的家庭學習環境。圖書館充實館藏及設備，把閱覽服務做好，已是基本必須滿足的需求，若要成功變為廣受新住民讀者喜愛的圖書館，關鍵在於能否提供好的圖書館體驗品質，以「實用性」的閱讀推廣活動為主，與他們的生活密切的連結，要有企圖心，讓新住民社

群普遍具有「只要是圖書館辦的活動我一定要參加」的共識，自然會吸引新住民讀者主動且持續地利用，讓圖書館的資源與服務能有更多新住民朋友得以共享。善用體驗行銷誘發、創造新住民讀者難忘而美好的經驗，圖書館需在服務及活動設計上，站在新住民讀者的角度出發，用心與讀者溝通和交流，誠心與讀者「搏感情」，讓他們覺得「足感心」，所回應的將是他們開心的笑容、感動的心情，以及對圖書館認同與喜愛的心。

## 【參考書目】

- 內政部移民署 (2017)。內政部移民署全球資訊網 統計資料 外籍配偶人數與大陸 (含港澳) 配偶人數按證件分、新移民子女就學統計。取自 <https://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1332108&ctNode=29699&mp=1>。
- 內政部移民署 (2017)。新住民培力發展資訊網 新住民發展基金簡介。取自 [http://ifi.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=134&ctNode=36479&mp=ifi\\_zh](http://ifi.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=134&ctNode=36479&mp=ifi_zh)。
- 百世經綸 (2012)。公共圖書館的任務。取自 <http://clavenke.blogspot.tw/2012/08/blog-post.html>。
- 林宜慧 (2011)。大臺北地區公共圖書館越南籍新住民服務之研究。未出版之碩士論文，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，臺北市。
- 林榮英 (2009)。公共圖書館提供多元文化服務之探討。未出版之碩士論文，開南大學公共事務管理學系，桃園市。
- 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。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 陳慧俐 (2014)。越南籍新移民女性生活對策與資訊行為之研究—以臺北市萬華區新移民服務機構為例。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 梁鴻栩、蔡素娥、吳彩鳳、周澍來 (2012)。多元文化服務之現況與展望。在國立臺中圖書館主編，*走過榮耀歲月 迎向嶄新未來：國立臺中圖書館新館開幕紀念專輯* (頁 256-265)。臺中市：主編者。
- 新北市政府 (2011)。電子法規查詢系統 新北市政府新住民事務委員會設置及作業要點。取自 <http://web.law.ntpc.gov.tw/Scripts/Query4A.asp?FullDoc=all&Fcode=C0050022>。
- 新北市政府教育局 (2017)。新北市多元文化教育資源網 服務資源。取自 [http://www.multiculture.ntpc.edu.tw/ischool/publish\\_page/0/](http://www.multiculture.ntpc.edu.tw/ischool/publish_page/0/)。
- 葉怡君 (2011)。新住民使用公共圖書館之動機與行為研究。未出版之碩士論文，輔仁大學圖書資訊學系，新北市。
- 鄭有容 (2013)。臺灣地區公共圖書館新住民閱讀推廣活動之研究。未出版之碩士論文，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，臺北市。

- 劉仁翔 (2011)。公共圖書館合作提供多元文化服務。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 劉馨雲 (2007)。圖書館多元文化服務研究－以臺北縣市印尼新娘資訊需求為例。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- Cruz , R. (2016). *Immigration Services in Libraries. A Publication of the Public Library Association Public Libraries Online*. Retrieved from <http://publiclibrariesonline.org/2016/03/immigration-services-in-libraries/>
- IFLA, UNESCO (1994) . Public Library Manifesto 1994. Retrieved from <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>.
- Leong, J. H. (2016) . Library services for immigrants and refugees: actions and principles from a global perspective. Retrieved from <http://library.ifla.org/1334/1/081-leong-en.pdf>.
- U. S. Citizenship and Immigration Services, and Institute of Museum and Library Services (2006) . Library services for immigrants a report on current practices. Retrieved from <https://www.uscis.gov/sites/default/files/USCIS/Office%20of%20Citizenship/Citizenship%20Resource%20Center%20Site/Publications/G-1112.pdf>.