臺灣與日本公共圖書館多元文化服務設計之探索性研究

An Exploratory Study of Multicultural Service Design in Public Libraries in Taiwan and Japan

楊克涵
Ke-Han Yang
國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班碩士
Master, E-learning Master Program of Library and Information Studies, National Chengchi University

李沛錞（通訊作者）
Pei-Chun Lee (Corresponding author)
E-mail: pclee@nccu.edu.tw
國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所教授
Professor, Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies
National Chengchi University

【摘要 Abstract】

面對人口跨境移動與文化多樣性增加，公共圖書館如何把多元文化理念轉化為可近、可持續且能回應在地需求的服務，已成為重要課題。本研究以服務設計六大構面與 IFLA 多元文化服務規範為分析架構，採探索性質性研究取徑，以七位館員的半結構式深度訪談為主要資料，並以政策、指南及館舍公開資料補充研究脈絡。研究對象包含臺灣兩個受訪單位與日本一個受訪單位，共涵蓋四處館舍。

研究發現顯示，受訪館舍均已建立多語館藏、文化推廣與外部合作等服務基礎，但價值共創程度取決於使用者能否進入需求辨識、方案形成與服務回饋等環節。臺灣個案較常以文化活動與跨機構合作擴大接觸，日本個案則以人口資料、館藏制度及館員培力強化服務的持續性。這些差異反映的是受訪館舍的組織層級、資源條件與在地情境，不宜推論為臺灣與日本公共圖書館整體差異。本研究據此提出以需求證據、共同設計、服務評量與制度化培力相互連結的實務建議。

As population mobility and cultural diversity increase, public libraries face the challenge of translating multicultural commitments into accessible, sustainable, and locally responsive services. This exploratory qualitative study integrates six dimensions of service design with IFLA multicultural library principles. It draws primarily on semi-structured interviews with seven librarians from three organizational units covering four library sites in Taiwan and Japan, supplemented by policy, guideline, and publicly available institutional materials.

The findings show that all participating libraries have established multilingual collections, cultural programs, and external partnerships, while the extent of value co-creation depends on whether users participate in need identification, service development, and feedback. The Taiwanese cases rely more visibly on cultural activities and interorganizational collaboration, whereas the Japanese case places greater emphasis on demographic evidence, collection procedures, and staff development. These patterns reflect the conditions of the participating libraries and should not be generalized as national differences. The study proposes linking evidence of user needs, co-design, service evaluation, and institutionalized staff development.

【關鍵詞 Keywords】

公共圖書館、多元文化服務、服務設計、價值共創、探索性研究

Public libraries, Multicultural services, Service design, Value co-creation, Exploratory study

壹、前言

公共圖書館兼具資訊近用、終身學習與社區交流功能；在人口移動與文化多樣性增加的情境下，館舍是否能讓不同語言與文化背景者平等使用資源，已成為服務品質的重要議題。IFLA（2021）亦指出，圖書館需要重新檢視館藏、服務與慣常作法中的歧視風險。因此，多元文化服務的核心不只是增加外語館藏，而是辨識哪些群體仍面臨語言、資訊與參與障礙。

臺灣部分公共圖書館已設置多元文化專區、增加多語館藏並辦理文化活動，以改善少數群體取得資訊與參與公共文化生活的機會（李宜容、林淑君，2021）。然而，服務項目的增加不必然代表需求已被充分辨識；館舍仍須檢視使用者是否能接觸服務、表達需求並參與方案調整。

日本公共圖書館亦在外國居民增加與地方多文化共生政策下發展多語館藏、易讀資訊與館員支援工具。由於臺日受訪館舍的行政層級、服務人口與制度背景不同，日本經驗在本文中僅作為情境化對照，用以辨識不同資源條件下的服務設計作法，不作為臺灣館舍的單一標準。

本研究關注公共圖書館如何把多元文化政策與館舍資源轉化為可被使用者實際接近與參與的服務。本研究不以建立國家層級差異為目的，而以受訪館舍為分析單位，探討不同組織與社區情境下的服務安排。研究問題如下：受訪館舍在推動多元文化服務時面臨哪些關鍵挑戰與限制？其服務設計如何透過行動者、資源整合、服務系統、參與、體驗與情境脈絡形成價值共創的條件，又有哪些環節仍需改善？

貳、文獻探討

本研究以公共圖書館多元文化服務設計為核心，先說明國際與臺

灣的重要政策及指南，再依序回顧日本與臺灣公共圖書館的發展脈絡，最後整理服務設計、價值共創與共同設計的分析概念。此一安排用以交代指標來源，也避免將兩國圖書館組織與制度直接視為可一一對等的比較對象。

一、多元文化服務指南確立

（一）多元文化服務發展歷程

加拿大作為國際間推動圖書館多元文化服務的先驅，提出了多項具有重要意義的政策倡議。1971 年，加拿大政府正式提出多元文化政策，明確宣導支持文化多樣性、減少文化歧視的理念。這一政策進一步於 1988 年深化，透過頒佈《加拿大多元文化法案》(Canadian Multiculturalism Act)，將多元文化主義以法律形式確立為國家基本原則（Uberoi, 2016）。在此背景下，加拿大國家圖書館(LAC)於 1973 年創立了「多語言書目服務」(Multilingual Biblioservice, MBS)，旨在協助公共圖書館提供英語及法語以外語種的書籍，進一步推動多元文化服務的落實與普及（曾淑賢，2006）。

1977 年，在時任加拿大國家圖書館館員、同時也是多元文化服務理論的重要推動者 Marie F. Zielinska 的領頭下，向 IFLA 提出設立多元文化服務專門機構的申請。隨後於 1980 年，IFLA 正式成立了第一個「多元文化服務工作小組」，該小組於 1983 年升格為圓桌會議，並於 1986 年在國際圖書館協會聯合會東京大會上獲確認為小組委員會（LAC, 1994；**日本図書館協会多文化サービス委員会**，2004）。這一系列發展，使得多元文化服務在國際層面正式建立起系統性的交流平台，用於深入探討和制定相關服務準則與政策。

（二）多元文化服務指南發展歷程

隨著多元文化服務由倡議轉向館務實踐，各國圖書館組織陸續提出指南，將平等近用等價值轉化為館藏、館員能力、需求辨識、推廣與管理等工作面向。這些文件構成本研究建構多元文化服務指標的規

範基礎。

加拿大圖書館協會於 1986 年通過相關指南，並於 2008 年發布多樣性與包容性立場聲明（CLA, 2008）；美國圖書館協會亦提出多語館藏發展與圖書館服務指南（ALA, 1990）。這些文件顯示，多元文化服務已由個別館舍作法逐步發展為可供館藏與服務規劃參照的專業規範。

《UNESCO 公共圖書館宣言》將不因年齡、種族、性別、信仰、國籍、語言或社會地位而差別服務列為公共圖書館的基本原則，並要求對難以使用常態服務者提供適切措施（IFLA, 1994）。這項宣言確立平等近用的普遍責任，後續多元文化文件則進一步處理文化與語言差異下的具體館務作法。

IFLA 多元文化社會圖書館服務分會於 2006 年提出《多元文化圖書館宣言》，並於 2009 年獲 UNESCO 認同，形成《IFLA/UNESCO 多元文化圖書館宣言》。宣言確立平等近用、文化與語言多樣性、文化遺產保存、適切語言資訊與多樣性館員等原則，並特別關注少數民族、難民、移工、原住民族及其他服務不足群體（IFLA, 2018）。本研究將這些規範性原則轉化為檢視館舍服務安排的分析基準，而非直接視為服務成效。

《多元文化社區：圖書館服務指南》自 1987 年首版後持續修訂，2009 年第三版進一步將宣言原則連結至館藏發展、館員能力、使用者需求、行銷推廣與組織管理等可操作事項（IFLA, 2009）。因此，宣言回答公共圖書館應維護哪些價值，指南則說明館舍可從哪些業務環節落實；兩者共同構成本研究指標的國際基礎。

（三）日本與臺灣多元文化服務指南發展

日本方面，日本圖書館協會多元文化服務研究委員會透過翻譯國際指南、出版實務資料及辦理全國調查支援館舍（**日本図書館協会多文化サービス委員会**，2004，2025）。日本的專業支持形式與臺灣指

引並非一一對等，因此本文不直接比較兩國圖書館學會的組織功能。

臺灣方面，國家圖書館於 2014 年參考 IFLA 文件編訂《臺灣公共圖書館多元文化服務指引》，將國際原則轉譯為館藏、空間、活動、館員與社區合作等實務方向（國家圖書館，2014）。本研究將其作為臺灣情境的規範依據，但不因指引存在而推定各館已完整落實。

綜合而言，本研究的多元文化服務指標具有三層來源：宣言提供權利與公平的價值基準，國際指南提供館務運作面向，臺灣指引補充在地政策語境。服務設計六大構面則用於分析這些規範如何透過行動者、資源與互動轉化為服務。指標只用於組織資料與比較實踐，不作為量化績效評分或國家排名工具。

二、日本公共圖書館多元文化服務沿革與現況

（一）日本的多元文化服務發展歷史

日本圖書館多元文化服務政策起步甚早，1980 年代開始的全球化發展，使得移民結構出現多元化的變化，包含難民、海外歸國者、留學生和移工等的湧入，在日本各地形成了特定外國人定居區，迫使日本社會由過去「單一民族神話」中解構，重塑新形態的社會風貌（宮澤，2025）。文部科學省分別於 2001 年、2012 年修法明定各地圖書館應充實與當地外國人相應的多元文化服務，必須提供外國語言文宣與介紹並完備與其各國相關的資料（平田，2018）。此外，總務省於 2006 年公布《各區多元文化共融促進計劃》（地域における多文化共生推進プラン），將「多元文化共融」正式納入國家政策目標，並指示地方政府必須制定和實施具體的指導方針和措施（総務省，2006）。2020 年 9 月，日本總務省宣布修改《地方社區多元文化共存推廣計畫》（地域における多文化共生推進プラン），將圖書館多元文化服務的功能納入明確的政策中（国立国会図書館 Current Awareness Service ポータル，2020）。

日本圖書館界面對多元文化的新浪潮，於 1986 年 IFLA 東京大

會的「多元文化社會圖書館服務分會及其全體會議」（**多文化社会図書館サービス分科会および全体会議**）上為其發聲，也意識到圖書館提供多元文化服務的必要性（**平田**，2018）。1989 年日本圖書館協會多元文化服務委員會（**JLA 日本図書館協会多文化サービス委員会**）發布《公共圖書館的任務與目標》（**公立図書館の任務と目標**），為日本的圖書館在多元文化服務上奠定基礎，但整體而言，此時的日本圖書館界還欠缺指標性的服務措施（**平田**，2018）。

早期由都會地區的代表性圖書館提供零星的外語書籍借閱服務開始，1970 年代東京都立中央圖書館收集並提供中文與韓文的書籍與資料，1988 年大阪市立生野圖書館與厚木市立中央圖書館分別設立韓國朝鮮圖書中心與國際資料中心等以便滿足在日朝鮮與巴西日裔移民的文化需求。1990 年代隨著移民的增加，包含東京都豐島區立中央圖書館、福岡市綜合圖書館、大阪市立中央圖書館、群馬縣大泉町立圖書館等機構開始提供多語言資料服務，並主動調查其需求（**平田**，2018；**阿部**，2024）。

2000 年後，受到政府推行「多元文化共融」（**多文化共生**）政策的背景下，社會對於多元文化服務的認知也相對提高，各地方公共圖書館伴隨著地方政府導入「指定管理者制度」（國有民營或稱公辦民營的制度），由政府機構委託私人企業或非營利組織來管理公共圖書館。在此措施的影響下，日本公共圖書館在降低開支的同時提供使用者付費的服務，以致力於維持服務品質和使用者滿意度（**阿部**，2024），例如，東京都新宿區立大久保圖書館於 2011 年設立多元文化圖書專區，由於同一管理者 10 多年來持續致力於多元文化服務，該圖書館目前提供 38 種語言約 2900 種外語資料，並致力於舉辦國際交流活動，例如外語說故事、外語書評比賽等（**米田**，2025）。熊本縣菊池市立中央圖書館於 2020 年開始為境內大量移入的「技能實習生」開設日語教室，並展開一系列多角化的措施，這同時也反映了多元文化讀者對於語言障礙所面臨的現實已值得高度重視（**米田**，2024；**宮澤**，2025）。

（二）相關組織成員與發展制度

組織規劃方面，隨著多元文化服務的概念誕生，在 1986 年國際圖書館協會聯盟(IFLA)東京大會的「多元文化社會圖書館服務分會及其全體會議」上日本多元文化服務被點出不足後，相關團體的成立與現況調查的實施便如火如荼的開展（**小川ほか**，2006）。

日本圖書館協會相關工作小組於 1991 年成立，多元文化服務委員會於 2002 年常設化；其後出版《多元文化服務入門》並翻譯《多元文化社區：圖書館服務指南》（**日本図書館協会多文化サービス研究委員会**，2004）。這些工作提供館舍可參照的專業資源，但各館是否採行及制度化程度仍須由實證資料判斷。

日本圖書館協會自 1988 年起不定期辦理多元文化服務現況調查，以掌握公共及學術圖書館對外國居民與留學生的服務情形。2017 年出版的《多元文化服務現況調查 2015 報告書》（**多文化サービス実態調査 2015 報告書**）彙整不同館型與地區的服務資料，可用於辨識館藏、館員及推廣措施的差異（**国立国会図書館** Current Awareness Service **ポータル**，2017）；相關委員會並規劃後續調查（**平田**，2025）。

民間組織方面，許多對於圖書館多元文化服務關心的人於 1991 年發起成立研究組織「**むすびめの会**」，一年發行 4 次會刊《**むすびめ 2000**》，定期探討多元文化服務相關議題與論文發表（**むすびめの会事務局**，2022）。

（三） 圖書館多元文化服務發展現況

日本公共圖書館的多元文化服務逐漸由外語館藏擴展至個別化支援與社群參與。宮澤（2021a）對新宿區立大久保圖書館的研究指出，服務設計應從讀者的具體處境出發，而非預設外國人與日本人的固定差異；加藤（2019）則強調與當事者共同規劃，才能提高服務對需求的回應性。兩項研究共同指出，館舍提供服務與使用者參與服務形成是不同層次。

另一方面，有鑑於日文學習受限於漢字的使用導致難度較高，且使用英語亦難以實現流暢溝通，日本社會普遍倡導以「圖文並茂」的方式設計服務內容，藉由直覺化的視覺表達與簡明文字相輔相成，從而製作出更貼合不同場所需求的指南與圖表，提升資訊傳達的包容性與易用性。因此，「好懂的日語」作為一項新的日語表達方式在社會各層面中普及，日本圖書館協會於 2023 年出版《圖書館員好懂的日語指南》（**図書館員のための「やさしい日本語」**），以利館員能有效的將其用於圖書館中。

埼玉縣立熊谷圖書館（**埼玉県立熊谷図書館**）特別注重這項設計於多元文化服務的實踐，在官網資訊與活動海報的呈現上，除多種外語外亦加入「好懂的日語」以方便無法理解漢字的群體閱讀。此外包含提供圖書館專用的多元文化服務工具（**図書館向け多文化サービスツール**），開放下載各國語言版的「指指點點溝通表」（**指さしコミュニケーションシート**）等，致力於推動館員多元文化素養與文化能力的培訓，並將歷年來的研習資料與針對縣內與多元文化服務有關的調查置於官網，藉由開放資料的呈現影響更多圖書館提供多元文化服務（**国立国会図書館** Current Awareness Service **ポータル**，2019）。

「好懂的日語」、多語介面與圖像化工具顯示，館舍可透過服務設計降低語言及操作門檻，並為使用者參與建立較友善的接觸條件。然而，現有資料只能證明工具與服務已被提供，不能據此斷言所有需求均獲滿足、使用率已提升，或少數群體已成為共同建構者。是否形成價值共創，仍須以使用者直接經驗及其在決策中的參與程度檢驗。

地方館舍常透過跨機構合作補充有限資源。菊池市立中央圖書館所在地方政府曾針對 448 名技能實習生進行需求調查，並結合市府、圖書館及相關單位規劃服務（**菊池市立図書館**，2022）。此例顯示，合作的價值在於把需求資料轉化為館舍可執行的服務安排；至於是否增進信任或長期參與，仍需使用者資料驗證。

日本圖書館協會歷次調查亦顯示制度化程度不均。宮澤（2021a）

整理調查結果後指出，外語館藏雖增加，語種配置仍可能偏向英語；制定多元文化服務指南、配置具多元背景館員及辦理相關活動的館舍比例也有限。這些結果說明，館藏數量、組織能力與社群需求辨識必須分別評估，不能以單一措施代表整體服務成熟度。

整體而言，日本公共圖書館的多元文化服務仍呈現館舍間資源與制度化程度不均的情形；相關研究亦指出，服務是否能由個別實踐累積為較穩定的社會支持，取決於需求辨識、館員能力與地方合作能否持續連結（宮澤，2021b）。因此，個別館舍的創新可提供可行做法，卻不宜推論為全國已形成整合性策略。

三、臺灣公共圖書館多元文化服務沿革與現況

（一）臺灣的多元文化服務發展歷史

臺灣近年受到新住民與移工大幅成長的背景影響下，臺灣多元文化服務漸漸開始受到重視，圖書館界在多元文化的探討與多元文化服務的實踐正在快速成長與茁壯。以臺北市立圖書館為首，在 2007 年首創「多元文化資料中心」（曾淑賢，2009），2010 年國立臺灣圖書館成立「多元文化資源區」，國立公共資訊圖書館於 2010 年擬訂「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等（梁鴻栩等，2012），公共圖書館開始重視多元文化族群的需求，其後全國各地公共圖書館相繼提供多元文化服務。

自 2013 年起，國家圖書館在教育部支持下推動公共圖書館區域資源中心，並將多元文化納入特色館藏主題。相關資料顯示，區域資源中心持續累積東南亞語文館藏，桃園分區資源中心亦配合地方人口特性發展多語館藏與閱讀活動（李宜容、林淑君，2021）。這套機制主要強化館藏與資源共享，使用成效仍須由借閱、參與及使用者回饋評估。

內政部移民署及地方政府辦理的國際移民節，提供公共圖書館與新住民服務網絡合作的場域；館舍可配合節慶設計書展、講座或館外

推廣（內政部移民署，2024）。這類合作能增加接觸機會，但是否觸及平時未使用圖書館者，仍取決於宣傳語言、活動時段與合作組織的轉介能力。

（二）相關組織成員與發展制度

就本研究檢視的專業文件而言，臺灣尚缺少可持續彙整全國公共圖書館多元文化服務現況、需求與資源配置的共同機制。現有研究與服務資訊多由個別館舍或研究者分別蒐集，當館舍自行進行需求調查時，容易受到預算、人力及多語研究能力限制。本文據此把跨館資料整合視為制度缺口，不延伸判斷特定專業組織的未來規劃。

2014 年國家圖書館參考 IFLA 相關文件編訂《臺灣公共圖書館多元文化服務指引》，將多語館藏、服務近用、館員能力與社區合作等原則帶入國內實務（國家圖書館，2014）。此指引提供專業參考，但各館的落實程度仍受行政層級、資源與地方需求影響，不能由指引發布直接推定制度已完備。

既有研究顯示，新北市立圖書館、國立臺灣圖書館、國立公共資訊圖書館與桃園市立圖書館已發展館藏、活動或跨機構合作等作法（林淑芳、高鵬，2017；梁鴻栩等，2012；蔡燕青，2013）。然而，這些成果多以單館或單項計畫呈現，較難據此判斷不同館舍的需求資料、資源配置與成效評量是否形成可持續的共同機制。

（三）圖書館多元文化服務發展現況

臺灣公共圖書館常透過跨機構合作與外部資源推動多元文化館藏及閱讀活動；此作法可擴大服務範圍，也反映部分館舍在人力與專業資源上的限制。

國立臺灣圖書館於 2010 年成立多元文化資源區，並透過跨館聯展及外部合作推廣多元文化閱讀。蔡燕青（2013）指出，地方圖書館、學校與民間團體的合作有助於擴大資源流通。從服務設計觀點看，跨機構合作提供的是資源整合與接觸管道；其成效仍須以實際觸及、持

續使用及需求回饋加以檢視。

國立公共資訊圖書館於 2005 年與美國在臺協會(American Institute in Taiwan, AIT)簽訂合作備忘錄成立全臺第一個「美國資料中心」(American Spaces)藉此向讀者進行美國文化的推廣，其後隨其模式相繼成立法國、英國與比利時資料中心，其中法國與英國資料中心於 2024 年相繼轉型為「世界繪本中心」與「世界之窗」。另一方面，2010 年擬訂「東南亞語文圖書資料徵集短、中、長程發展計畫」，循序發展東南亞多元文化館藏資源，並於 2012 年開始發展東南亞方面的多元文化服務，推動「多元文化書箱」，提供各機關或團體申請借閱東南亞語言館藏圖書，協助其推展新住民閱讀活動（梁鴻栩、吳彩鳳，2015）。

臺北市立圖書館的多元文化服務起步甚早，更是全國率先成立多元文化資料中心的公共圖書館，2005 年開始即修訂策略計畫與館藏發展政策，並成立工作小組逐步為實踐多元文化服務而努力，積極增加多種語言館藏、培訓館內語文人才、招募多元文化志工（曾淑賢，2009）。北市圖在資料中心成立初期即積極舉辦各類多元文化活動，著重實務教學，透過語言學習、資訊素養教育以及文化講座等方式，不僅幫助多元文化讀者學習華語和臺語，同時在就業輔助方面下足功夫。

新北市為新住民人數較多的地區之一。新北市立圖書館自 2015 年起辦理表達、閱讀與文化體驗課程，並發展新住民故事志工及跨機構合作（林淑芳、高鵬，2017）。這些作法顯示館舍嘗試把新住民由服務接受者納入活動執行，但參與是否延伸至需求界定與方案決策，仍需進一步辨識。

桃園市立圖書館以多元文化為特色館藏與推廣主題，並運用書展、紀錄片、手作、走讀及遊戲等形式連結館藏與地方生活場域（桃園市立圖書館，2024；曹松清，2024）。這些活動提供多種接觸入口，但現有公開資料主要說明方案內容，尚不足以判定活動是否長期改變不

同文化群體間的理解與互動。

臺灣各地公共圖書館推動多元文化服務的時間與資源條件不一。林宜慧（2011）的研究曾指出，部分館舍面臨經費、雙語人力及服務意識不足等問題；由於該研究資料年代較早，本文僅將其視為制度限制的歷史證據，不據此推論目前所有鄉鎮圖書館的現況。

四、服務設計與圖書館

（一） 服務設計的起源與架構

服務設計承接設計思考以使用者為中心、迭代與協作的取向，並將分析焦點由單一接觸點擴展至整體服務流程（Yu & Sangiorgi, 2014；Wetter-Edman et al., 2014；IDEO, 2016）。在公共服務情境中，服務邏輯強調價值並非由機構單方面交付，而是在行動者使用與整合資源的過程中形成（Radnor et al., 2014；Trischler & Scott, 2016）。因此，本研究運用服務設計，不是把既有活動重新命名，而是檢視館員、使用者、合作機構、資源與回饋如何共同構成服務。

《圖書館中的設計思維》[1]將圖書館服務改善整理為理解問題、形成構想、製作原型、蒐集回饋與持續調整的循環（IDEO, 2016）。其重點不在依序完成工具，而在研究者與館員能否以觀察、訪談及測試取得使用者證據，並讓證據回到方案修正。

Strokosch 與 Osborne（2023）區分「服務的設計」(design of services)與「為服務而設計」(designing for service)。前者著重改善既定服務內容，後者則關注行動者如何在特定制度與使用情境中共同形成價值。此區分使本研究能分析館舍是否只改善供給項目，或已建立讓使用者參與需求辨識與調整的條件。

[1] 此書是美國的蓋茨基金會全球圖書館計畫(Gates Foundation Global Libraries)在 2018 年委託設計諮詢公司 IDEO =與美國芝加哥公共圖書館、丹麥奧爾胡斯公共圖書館合作，針對 10 個國家的 40 多位圖書館員進行觀察瞭解，並將調查資料加以彙整而成（IDEO, 2016）。

Wetter-Edman 等人（2014）提出的價值共創設計模型（圖 1）連結服務設計方法與服務邏輯：設計活動用於重新配置行動者與資源，服務系統則界定價值形成的制度與互動條件。圖 1 因此提供六大構面的關係架構；它不能單憑服務項目判定共創已發生，而須檢視使用者是否實際參與及如何使用資源。

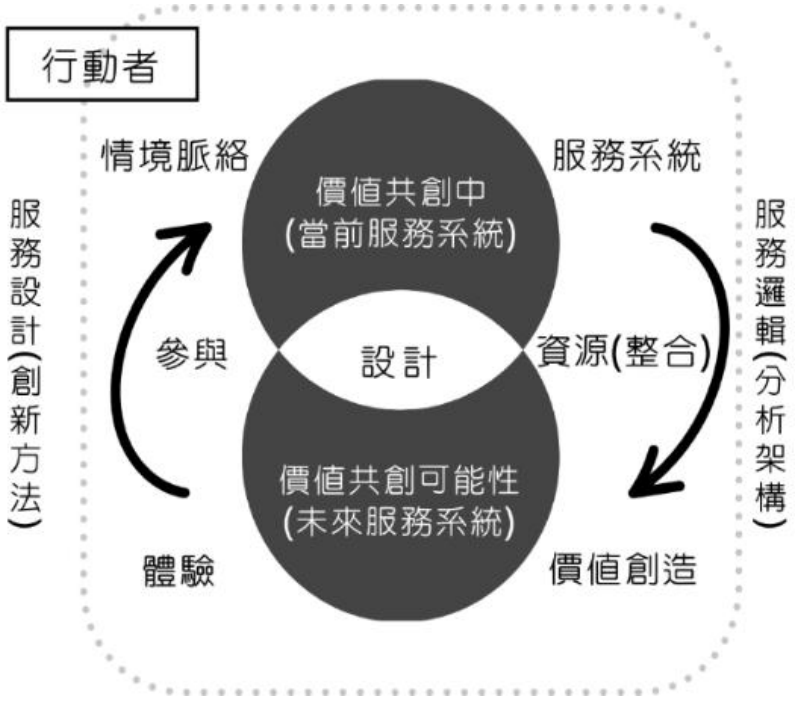


圖 1 價值共創設計模型

資料來源：Wetter-Edman et al. 2014

Yu（2020）指出，服務設計整合設計、管理與服務研究等觀點，適合處理多行動者、跨接觸點與制度條件交織的問題。對本研究而言，跨學科性的重要性在於能同時分析館藏與活動等可見服務，以及支撐服務的組織權限、合作關係與回饋機制。

綜合上述文獻，本文以行動者、資源／資源整合、服務系統、參與、體驗與情境脈絡六大構面分析多元文化服務（表 1）。六構面不是績效清單，而是用以辨識價值形成的條件：誰參與、哪些資源被整合、服務如何運作、使用者以何種程度介入、經驗如何被記錄，以及在地情境如何改變服務。

1. 「行動者」(Participants)

「行動者」是指整個服務中的所有參與者。在強調以人為本的服務設計中須將參與者的需求、體驗和實踐作為核心。在圖書館多元文化服務中將聚焦於讀者對於館藏的體驗以及館員對於資源保護與推廣的實踐。

2. 「資源/資源整合」(Resource Integration)

「資源/資源整合」是指將整個服務的參與者與其物資作為關鍵角色。在圖書館多元文化服務中將聚焦於多元文化資源的整合與配置以及多樣性館員的培育與聘用。

3. 「服務系統」(Service System)

「服務系統」是由參與者、資源、技術和制度規範組成。在圖書館多元文化服務中將聚焦於多元文化服務的傳遞與創新。

4. 「參與」(Participation)

「參與」是價值共創的關鍵來源，透過參與者與其他相關者的互動過程，可以更好地整合資源和知識，從而生成更有效的解決方案。在圖書館多元文化服務中將聚焦於館舍的服務定位與和讀者互動的方式。

5. 「體驗」(Experience)

「體驗」是整個服務設計的核心，也是參與者在服務過程中的感受、情感和行為，並以此為基礎設計未來的服務系統。在圖書館多元文化服務中將聚焦於讀者體驗的成效與挑戰。

6. 「情境脈絡」(Context)

「情境脈絡」是服務互動發生的場所，也代表在特定情境中參與者的行為和需求。在圖書館多元文化服務中將聚焦於讀者需求的契合。

表 1 服務設計六大構面概念應用於多元文化服務

概念	服務設計應用於多元文化服務
行動者	• 強調以人為本的設計 • 聚焦於讀者及館員的需求、體驗與實踐 • 將讀者及館員作為共同設計者
資源/資源整合	• 將人員的能力及物資作為設計過程中的關鍵資源
服務系統	• 將服務系統視為支撐多元文化服務的基礎 • 探討服務系統的調整與創新如何滿足多元文化需求
參與	• 探討讀者與館員的互動方式，及其在服務設計中的參與模式 • 強調參與帶來的賦權與社區互動
體驗	• 以讀者體驗為核心，探討設計的成效與挑戰
情境脈絡	• 探討服務設計如何根據讀者的日常情境與需求進行調整

資料來源：改編自 Wetter-Edman et al.（2014）及 Yu（2020）。

（二） 圖書館為何需要服務設計

圖書館服務跨越館藏、空間、網站、活動與館員互動，僅以網站可用性或單次滿意度難以掌握完整使用經驗（Bell, 2015；Marquez & Downey, 2015）。服務設計可將不同接觸點置於同一流程中，進一步檢視使用者在哪些環節無法取得資訊、參與服務或回饋需求。

公共圖書館逐漸承擔社區交流與社會創新的功能，服務價值也更依賴館員、使用者與合作機構之間的互動（Desmarchelier et al., 2025）。服務設計在此提供一種分析方式：它把第三空間等抽象角色轉化為可檢查的服務接觸、參與機會與資源配置，並要求以使用者證據判斷服務是否產生預期價值。

Barbakoff（2023）主張，圖書館若要落實多元、平等與包容，應與曾被排除的社群共同界定問題、選擇方案並參與執行。這種共同設計不同於館方完成方案後再徵詢意見，因為前者涉及決策權的分享。本文據此把活動出席、意見回饋與共同設計區分為不同參與程度，並檢視受訪館舍是否已建立穩定的社群參與機制。

五、文獻綜述

本研究將 IFLA 宣言與指南、臺灣公共圖書館多元文化服務指引所提出的規範面向，與服務設計六大構面相互對照。前者界定多元文化服務應保障的權益與館務責任，後者解釋服務如何由行動者、資源整合與互動過程形成。兩組概念的功能不同，並非以橫線或符號表示同一層級。

表 2 呈現多元文化服務規範與整合指標的對照關係。指標建構分為三步：先擷取 IFLA 宣言中的權利與公平原則，再依 IFLA 指南與臺灣指引歸納館藏、館員、近用、推廣、社區需求及組織管理面向，最後合併語意重疊項目並保留可由訪談資料辨識的內容。表 2 用於說明規範性來源，不作服務成效的量化評分。

表 2 多元文化服務指標與《多元文化圖書館宣言》、《多元文化社區圖書館服務指南》及《臺灣公共圖書館多元文化服務指引》之對照

多元文化圖書館宣言	多元文化社區圖書館服務指南	整合之多元文化服務指標
• 為社區所有成員服務，而不是基於其繼承的文化或語言而受到歧視	• 角色與目的 –作為學習中心 –作為文化中心 –作為資訊中心	• 多元文化的資源傳遞機制

多元文化圖書館宣言	多元文化社區圖書館服務指南	整合之多元文化服務指標
• 分配資源以便保存文化遺產，特別要注重口語的、原住民的以及無形的文化遺產 • 規劃讀者教育、資訊素養、移民資源、文化遺產以及跨文化溝通	• 圖書館管理 • 圖書館業務管理	• 保護多元文化資源的標準與政策
• 用適合使用者的語言和文字提供資訊 • 藉由資訊組織與檢索系統方便使用者利用適合的語言檢索資源	• 滿足用戶需求	• 能符合社區成員需求的服務體系
• 提供多面向的資料和服務，能反映多元族群的所有需求 • 發展多元文化與多語言之館藏服務，包含數位及多媒體資源	• 館藏發展	• 多元文化與語言的館藏設計 • 多種語言的存取擴展及其可用性
• 雇用能反映社區多樣性的館員，並培訓他們共同為不同族群服務的能力	• 館員技能	• 能夠融入多樣性價值的館員培訓與參與
• 以適當的媒介及語言來行銷與拓展資源，藉以吸引更多元的族群到館	• 營銷與推廣	• 多種語言的行銷推廣與教育

資料來源：改編自 IFLA（2009, 2018）及國家圖書館（2014）。

表 3 進一步將整合指標配置至服務設計六大構面，以建立「規範要求—分析構面—訪談問題—研究結果」的證據鏈。若單一指標涉及多個構面，本文依該段資料主要說明的行動關係歸類，並在結果解釋中保留其跨構面性。這一對照用於提高分析一致性，而非宣稱六大構面與多元文化指標具有唯一或固定的對應。

表 3 多元文化服務指標與服務設計六大構面之對照

服務設計六大構面	多元文化服務指標
資源/資源整合	整合多元文化資源
服務系統	社區整合與服務創新
參與	多元文化讀者與本地讀者的連結
體驗	提升使用者滿意度
情境脈絡	符合地方文化的設計

資料來源：改編自 Wetter-Edman et al.（2014）及 Yu（2020）。

參、研究方法

一、研究設計與架構

本研究採探索性質性研究設計，以館舍層級的服務實踐為分析單位。研究流程依序為：由 IFLA 宣言、指南與臺灣指引建立多元文化服務規範面向；以服務設計六大構面建立分析架構；依兩者交叉關係形成半結構式訪談大綱；最後進行館內分析與跨館比較。圖 2 呈現此一流程：規範性文件界定多元文化服務應處理的館務面向，服務設計構面則說明這些面向如何透過行動者、資源與互動成為服務；兩者共同引導訪談及三個受訪單位的分析。此架構用於辨識不同情境下的機制與限制，不估計國家差異或判定優劣。

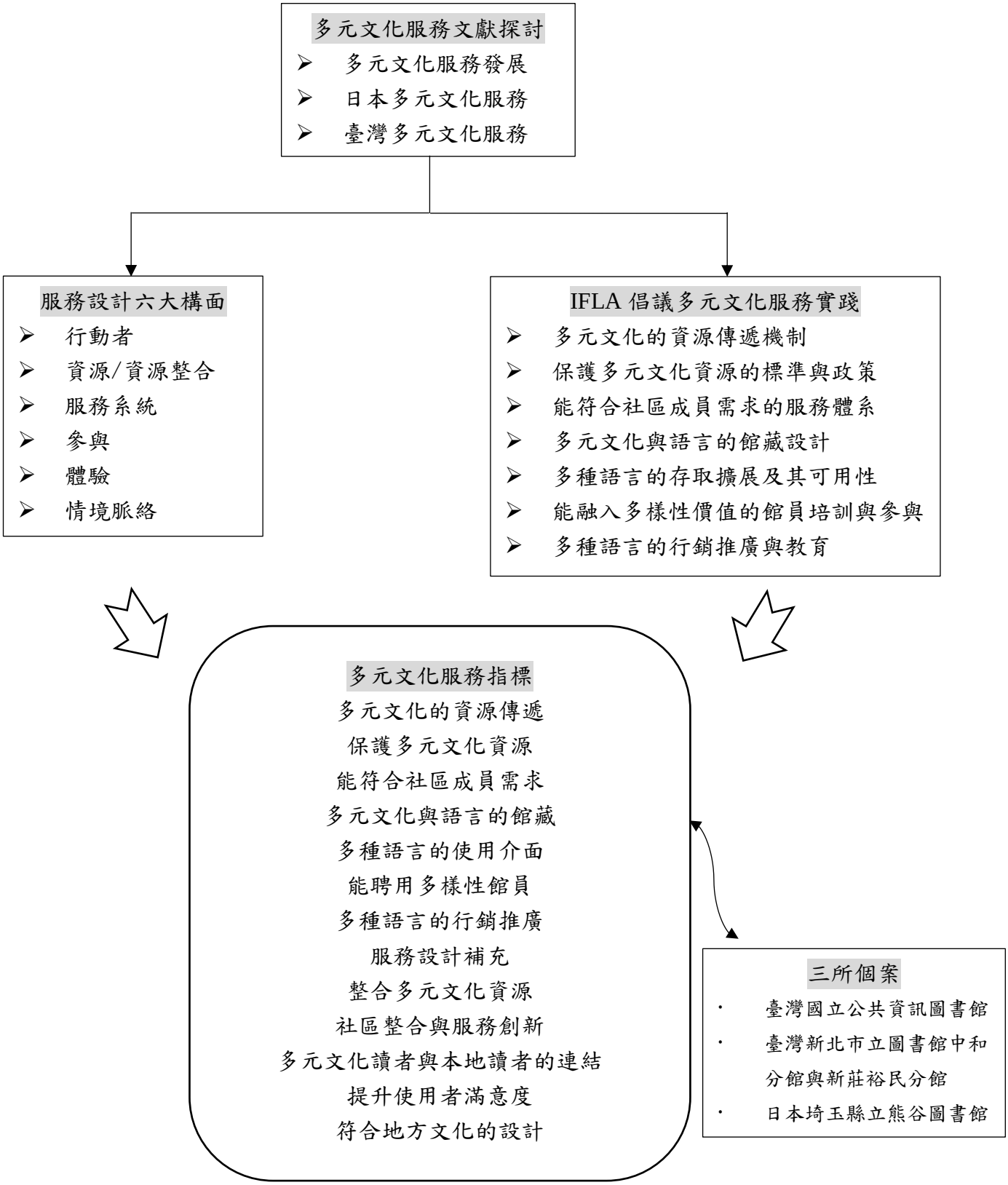

多元文化服務文獻探討
多元文化服務發展
日本多元文化服務
臺灣多元文化服務
服務設計六大構面
行動者
資源/資源整合
服務系統
參與
體驗
情境脈絡
IFLA 倡議多元文化服務實踐
多元文化的資源傳遞機制
保護多元文化資源的標準與政策
能符合社區成員需求的服務體系
多元文化與語言的館藏設計
多種語言的存取擴展及其可用性
能融入多樣性價值的館員培訓與參與
多種語言的行銷推廣與教育
多元文化服務指標
多元文化的資源傳遞
保護多元文化資源
能符合社區成員需求
多元文化與語言的館藏
多種語言的使用介面
能聘用多樣性館員
多種語言的行銷推廣
服務設計補充
整合多元文化資源
社區整合與服務創新
多元文化讀者與本地讀者的連結
提升使用者滿意度
符合地方文化的設計
三所個案
臺灣國立公共資訊圖書館
臺灣新北市立圖書館中和分館與新莊裕民分館
日本埼玉縣立熊谷圖書館

圖 2 研究架構圖

二、資料蒐集與分析方法

本研究以半結構式深度訪談為主要資料來源。此方法適合蒐集館員對服務規劃、資源配置、執行困難與調整過程的經驗敘述，並允許研究者依具體實務追問（Kvale, 2010）。本文所稱「個案」僅指受訪館舍，不採完整個案研究法來主張因果解釋。

政策、專業指南、館舍網站、館藏與活動資料用於建立制度脈絡及核對可公開查證的館務資訊。文件資料先按來源、年份、適用對象與館務面向整理，再與多元文化服務指標並列比對（Bowen, 2009）。文件資料不取代訪談，也不單獨用來推論使用者感受；當公開資料與館員敘述的證據層級不同時，本文分別標示並限制解釋。

訪談依表 4 所列大綱進行，內容涵蓋六大構面、服務挑戰與改善方向。七位受訪者分別於 2025 年 5 月 7 日至 6 月 24 日受訪，每次約 36 至 75 分鐘；其職務、年資、受訪單位、日期與時長列於表 6。研究結果以受訪者代碼標示資料來源，避免個人身分辨識。

資料分析採演繹與歸納並行的主題分析。分析先依訪談問題切分意義單元，再以六大構面與多元文化服務指標進行初始編碼；其後在各構面內歸納服務安排、資源動員、參與方式、成效證據與限制，並比較各館的共同模式與差異。最後回到原訪談紀錄與文件資料核對，保留不一致或證據不足之處，不以出現次數直接代表重要性或普遍性。

為提升質性分析的可信度與一致性，本研究建立表 2 至表 4 所示的概念對照與訪談鏈結，並在研究結果逐段標示受訪者代碼；同一館舍兩位以上受訪者的敘述用於檢視相互支持或差異之處，公開資料僅用於核對館舍可觀察的服務資訊。由於本研究資料主要來自館員，凡涉及滿意度、需求與共創成效的判斷，均以「館員觀察」或「活動回饋」表述，不代替多元文化使用者的直接經驗。

表 4 深度訪談法之訪談大綱

概念	服務設計應用於多元文化服務	多元文化服務指標	訪談問題
行動者	• 強調以人為本的設計 • 聚焦於讀者及館員的需求、體驗與實踐 • 將讀者及館員作為共同設計者	• 保護多元文化資源 • 多元文化與語言的館藏 • 多種語言的行銷推廣	• 貴館在空間設計與館藏發展上，有哪些針對多元文化讀者的特別考量？ • 貴館是否制定特定的政策或方針來推動多元文化服務？ • 貴館如何結合工作人員的經驗，讓他們參與服務設計，提升多元文化服務的成效？
資源/資源整合	• 將人員的能力及物資作為設計過程中的關鍵資源	• 多種語言使用介面 • 整合多元文化資源 • 能聘用多樣性館員	• 貴館的資源配置是否能滿足多元文化讀者的需求？如何評估資源的選擇與有效性？ • 圖書館如何整合學習資源，促進多元文化讀者的便利使用及主動參與？ • 貴館是否為館員提供相關的專業培訓？這些培訓在提升服務能力方面的成效如何？ • 您認為哪些關鍵因素可促進成功的多元文化服務？
服務系統	• 將服務系統視為支撐多元文化服務的基礎	• 多元文化的資源傳遞 • 社區整合與服務創新	• 您如何看待圖書館在促進多元文化讀者融入當地社區中的角色？

概念	服務設計應用於多元文化服務	多元文化服務指標	訪談問題
	• 探討服務系統的調整與創新如何滿足多元文化需求		• 面對快速變化的讀者需求，貴館如何調整或創新服務系統？ • 貴館目前在多元文化服務上面臨的主要挑戰有哪些？如何應對這些挑戰？
參與	• 探討讀者與館員的互動方式，及其在服務設計中的參與模式 • 強調參與帶來的賦權與社區互動	• 社區整合 • 多元文化讀者與本地讀者的連結	• 圖書館如何促進多元文化讀者與本地讀者的交流與互動？ • 貴館有哪些策略鼓勵讀者參與多元文化服務的改進或設計？ • 在促進讀者參與的過程中，面臨了哪些挑戰？又是如何克服這些挑戰的？
體驗	• 以讀者體驗為核心，探討設計的成效與挑戰	• 多種語言的使用介面 • 提升使用者滿意度	• 為提升多元文化讀者的體驗，貴館採取了哪些具體措施？ • 您認為在設計多元文化服務時，最困難的部分是什麼？如何克服這些挑戰？ • 在提升使用者滿意度方面，您認為哪些設計策略最為有效？ • 在設計多元文化服務時，貴館如何收集讀者的反饋？這些反饋如何影響服務優化？

概念	服務設計應用於多元文化服務	多元文化服務指標	訪談問題
情境脈絡	• 探討服務設計如何根據讀者的日常情境與需求進行調整	• 符合地方文化的設計 • 能符合社區成員需求	• 貴館如何確保服務設計貼近讀者的真實需求與文化背景？ • 您認為未來在提升多元文化服務的適用性上有哪些優化空間？

資料來源：本研究整理

三、研究對象

本研究採目的性取樣，選擇持續提供多元文化館藏或服務、具有可辨識的推動經驗，且能提供承辦或管理人員訪談的館舍。三個受訪單位包括國立公共資訊圖書館、新北市立圖書館（涵蓋中和分館與新莊裕民分館）及埼玉縣立熊谷圖書館，共涉及四處館舍。國立館、市立館及縣立館的行政層級與資源條件並不對等；納入不同層級旨在探索服務設計如何受組織與在地條件影響，而非進行配對式國家比較。表 5 列出館舍，表 6 列出七位受訪者資料。本研究於訪談前向受訪者說明研究目的、訪談內容之使用方式及研究成果發表方式，並取得受訪者同意，另經受訪者同意，本文公開其所屬機構名稱。

國立公共資訊圖書館於 2012 年新館啟用後設置多元文化服務科，負責多元文化與多語族群服務，並與駐臺機構合作辦理文化推廣。館內設有多語資料、世界繪本及東南亞語文等館藏與服務區。選取該館的理由在於其國立館舍層級、專責組織與跨機構資源，可呈現制度化資源較充足時的服務設計。

新北市立圖書館中和分館與新莊裕民分館位於新住民人口與東南亞文化活動較集中的生活圈，均設有多元文化資源區。中和區華新街的緬甸華人社群形成明確的地方文化脈絡（新北市政府觀光旅遊局，

2022）。選取兩館是為觀察市立分館如何在有限人力與社區關係中配置館藏、空間與活動，而非以館藏冊數判定服務成效。

埼玉縣外國居民人數位居日本前列（法務省出入国在留管理庁，2024）。埼玉縣立熊谷圖書館設置外語資料區，並提供多語館藏、好懂的日語、溝通表、館員培訓及縣內館舍支援工具。選取該館是為分析縣立館如何結合人口資料、館藏制度與館員培力，與臺灣受訪館舍的活動及合作取向形成情境化對照。

表 5 多元文化服務研究館舍列表

國家	地區	多元文化服務研究個案
臺灣	臺中市南區	國立公共資訊圖書館
臺灣	新北市中和區	新北市立圖書館中和分館
臺灣	新北市新莊區	新北市立圖書館新莊裕民分館
日本	埼玉縣熊谷市	埼玉縣立熊谷圖書館

資料來源：本研究整理

表 6 受訪者資料

代碼	職稱	年資	受訪單位	受訪時間	時長
A1	多元文化服務科科長	25 年	國立公共資訊圖書館	114 年 5 月 20 日	1 小時
A2	多元文化服	11 年	國立公共資訊圖書館	114 年 5 月 20 日	1 小時

	務科科員				
B1	分館主任	3 年	新北市立圖書館中和分館	114 年 5 月 7 日	40 分
B2	課員	10 年	新北市立圖書館中和分館	114 年 5 月 7 日	45 分
B3	課員	4 年	新北市立圖書館新莊分館	114 年 5 月 19 日	1.25 小時
C1	多元文化服務負責司書	4 年	埼玉縣立熊谷圖書館	114 年 6 月 24 日	36 分
C2	多元文化服務負責司書	2 年	埼玉縣立熊谷圖書館	114 年 6 月 24 日	36 分

資料來源：本研究整理

四、研究範圍與限制

本研究聚焦於臺灣與日本兩地公共圖書館多元文化服務，然而基於各國歷史背景與社會發展的差異，其多元文化服務的對象樣態並不完全相同。本研究將多元文化服務的範圍界定為能反映該地區文化多樣性者，而非僅限於特定族群或語言群體，以更全面地呈現公共圖書館在推廣文化包容性與多樣性方面的努力。

本研究的推論範圍限於三個受訪單位所涵蓋的四處館舍。臺灣案例數量多於日本，且國立、市立與縣立館的行政層級、服務人口與資源規模不一致，因此本文所述差異僅代表受訪館舍在特定情境下的服

務組合，不能推論為兩國公共圖書館的整體差異。

資料主要來自館員訪談，未直接納入新住民、移工、外籍居民或其他多元文化使用者。這項限制可能使研究較容易呈現供給端已投入的資源，並高估服務可近性、滿意度與共同設計程度。因而本文將使用者體驗與價值共創視為仍待直接驗證的分析命題，只就館員可觀察的服務流程與回饋進行解釋。未來研究應以使用者訪談、參與觀察或共同設計工作坊補足需求與權力關係。

肆、研究結果

本研究以三個受訪單位所涵蓋的四處館舍呈現訪談分析。結果依服務設計六大構面組織，館舍公開資料用於交代可觀察的服務內容，受訪者代碼則標示館員訪談的證據來源。各構面先呈現館舍實踐，再比較其價值共創機制與限制；由於未訪談多元文化使用者，本文不以館員觀察代替使用者實際體驗。

一、行動者

行動者構面檢視館員、使用者與合作機構在問題界定、資源配置及方案形成中的角色。以下先呈現各館如何組織服務，再判斷使用者是服務接受者、意見提供者，或已參與共同設計。

（一） 國立公共資訊圖書館

1. 多元文化的資源傳遞—全方位的服務空間

國資圖以專區及主題空間組織多語館藏，並把本土族群、新住民與國際文化資源納入服務範圍。此作法顯示館舍已在空間與館藏配置上辨識多元使用者，但現有訪談尚不足以判斷各群體是否同等參與空間與服務方案的設計（受訪者 A1、A2）。

2. 多元文化的資源傳遞—善用國際文化交流以促進文化共榮

國資圖透過駐臺機構、外語學校及出版社取得館藏、講師與活動

資源，並共同辦理工作坊、書展及文化講座。這些合作擴大了館方可運用的資源與主題範圍；是否促成跨文化理解，仍須由參與者經驗與後續使用資料檢驗（受訪者 A1、A2）。

3. 保護多元文化資源—完善的多元文化政策與方針

國資圖將多元文化館藏、國際交流與閱讀資源納入館藏發展政策、中程計畫及年度施政計畫，並以年度目標管理執行。這表示多元文化服務已有正式政策依據，但目標是否反映不同使用群體的需求，仍取決於需求蒐集與評量程序（受訪者 A1、A2）。

（二） 新北市立圖書館中和分館與新莊裕民分館

1. 能符合社區成員需求—回應社區需求的特色空間

新北市圖中和分館以伊斯蘭文化為服務主題，設置祈禱空間、相關設施與主題展示。這些空間配置回應特定宗教使用情境，也提供本地讀者接觸相關文化的入口；實際可用性與文化理解效果仍需由穆斯林使用者及一般參與者分別評估（受訪者 B1、B2、B3）。

2. 多元文化的資源傳遞—以東南亞文化為主軸建立友善窗口

新北市圖以印尼、泰國及越南等東南亞文化為主要服務主題，搭配外語館藏、文化體驗、講座與主題書展。活動內容多由承辦人依經驗與可取得資源規劃，能形成具體服務方案，但也顯示需求辨識仍較依賴館方判斷；是否充分代表不同新住民群體，須由使用者參與加以檢驗（受訪者 B1、B2、B3）。

（三） 埼玉縣立熊谷圖書館

1. 能符合社區成員需求—反映真實的資源評估策略

熊谷圖書館以縣內外國居民的國籍與語言分布調整外語館藏配置，並降低僅以英語資料為主的傾向。人口資料可協助辨識語種需求，但不能替代借閱、查詢與未使用者意見；因此其價值在於提供初步配

置依據，而非直接證明需求已獲滿足（受訪者 C1、C2）。

2. 保護多元文化資源—以豐富館藏為主的多元文化政策

熊谷圖書館的館藏發展政策中明訂需要廣泛收集外語館藏、日語學習資源、並不以英語館藏為主，而是依照縣內外國居民的國籍分布，收集以亞洲語言為主的館藏，並不只限於一種媒介。

3. 能聘用多樣性館員—透過組織流動與傳承深化服務

熊谷圖書館透過工作流程、館內培訓、經驗分享及跨館交流傳遞多元文化服務知識，使服務不完全依賴單一承辦人。這些作法強化組織學習與執行一致性，但館員能力是否改善使用者經驗，仍需以服務接觸與回饋資料檢驗（受訪者 C1、C2）。

跨館比較顯示，三個單位仍主要由館員界定問題與配置資源。國資圖受訪者指出，大額館藏經費較適合讓新住民參與選書，「來符合他們的需求」（受訪者 A1），顯示館方已意識到使用者參與的重要性；但現有資料尚未證明此作法已成為固定程序。國資圖以外部夥伴擴充資源，新北市圖依承辦經驗規劃活動，熊谷圖書館以人口資料及館員傳承調整館藏。三種作法建立了價值共創條件，仍未普遍形成共享決策權的共同設計。

二、資源/資源整合

資源／資源整合構面檢視館舍如何把館藏、人力、資料、技術及合作關係轉化為可持續使用的服務能力。分析重點不是資源項目多寡，而是資源能否回應已辨識的需求，並由前線館員與使用者實際運用。

（一） 國立公共資訊圖書館

1. 整合多元文化資源—以書箱形式擴展服務

國資圖以「多元文化書箱」將館內多語館藏提供給學校及其他公共圖書館使用，使資源可在館外流通。受訪資料顯示學校會運用書箱

辦理國際書展或教學活動；此作法可改善地理接觸限制，但使用者範圍與學習效果仍需另行評估（受訪者 A1、A2）。

（二） 新北市立圖書館中和分館與新莊裕民分館

1. 多元文化與語言的館藏—降低語言門檻的選書策略

新北市圖的選書較重視食譜、繪本、童書與生活指南等題材，藉由圖像及生活情境降低閱讀門檻。這種選擇有利於入門使用，但是否符合不同語群與年齡層需求，仍須結合借閱紀錄及使用者意見判斷（受訪者 B1、B2、B3）。

2. 整合多元文化資源—匯聚多方資源開闢服務範圍

中和分館邀請多元文化領域人士協助選書，並透過教師網絡、移民署及館外據點推廣館藏與活動。外部合作補充館舍的選書知識與接觸管道，但合作機構代為反映需求，仍不同於新住民與外籍使用者直接參與資源配置（受訪者 B1、B2、B3）。

（三） 埼玉縣立熊谷圖書館

1. 能符合社區成員需求—以統計數據精準對應的資源配置

熊谷圖書館運用外國居民人口、館藏、網站點擊及借閱資料調整館藏與推廣，並透過官網公開部分服務資訊。多來源資料有助於比較資源投入與使用行為，但點擊或借閱變化只能作為迭代線索，不能單獨證明服務已滿足社群需求（受訪者 C1、C2）。

2. 多元文化與語言的館藏、整合多元文化資源—整合教育資源打造多元語言學習資源中心

熊谷圖書館設置「學習日語」專區，集中不同語言的日語教材與生活資訊，並規劃與鄰近日語學校合作介紹資源。該專區把分散資料轉化為可辨識的服務入口；其可近性及使用情形仍須由到館者與未到館者資料判斷（受訪者 C1、C2）。

3. 能聘用多樣性館員—多元文化服務培力計畫

熊谷圖書館以溝通工具、專屬網頁及年度入門講座支援館員與縣內其他圖書館。館員培力內容與第一線語言障礙直接相關，並可降低各館重複開發工具的成本；其長期成效則須觀察工具採用、服務紀錄與使用者回饋（受訪者 C1、C2）。

資源整合的比較顯示，館舍能否持續提供多元文化服務，取決於資源是否由一次性活動轉化為可重複運作的制度。書箱、跨機構合作與館外駐點擴大資源可近性；人口資料、選書規則、工具網頁與館員培力則提高資源配置的一致性。服務設計在此發揮的作用，是把分散資源組合為可被前線使用的服務能力，而不是單純增加館藏或合作單位。

三、服務系統

服務系統構面檢視館藏、活動、資訊工具、合作關係與管理程序能否形成持續運作的服務流程。關鍵不在單項創新，而在需求資料是否回到資源配置與方案修正。

（一） 國立公共資訊圖書館

1. 社區整合與服務創新—與移民署合作提供第一線多元文化服務

國資圖受訪者指出，新住民可能因工作、生活與地理因素不易到館，因此館方與移民署、補校及相關團體合作，把資源與推廣移至既有生活服務場域。此作法降低接觸門檻，但是否轉化為持續使用仍需追蹤（受訪者 A1、A2）。

2. 多元文化與語言的館藏、多種語言的行銷推廣—增加多種語言與多樣類型資源

國資圖持續增加多語書籍、繪本與漫畫，使不同閱讀能力者可透

過文字與圖像接觸多元文化資源。館藏類型的擴充增加了使用入口，但不能由採購數量直接推論語言障礙已被排除（受訪者 A1、A2）。

（二） 新北市立圖書館中和分館與新莊裕民分館

1. 社區整合與服務創新—透過大型活動整合服務

新北市圖受訪者認為，部分新住民受工作與生活安排限制，較難參與館內活動。中和與新莊裕民分館因而配合多元文化節及國際移民節辦理書展與講座，借助既有大型活動接觸社群；參與是否延續至日常館舍使用，仍待後續資料確認（受訪者 B1、B2、B3）。

（三） 埼玉縣立熊谷圖書館

1. 多種語言的使用介面、多種語言的行銷推廣—重視實務需求導向的創新服務

熊谷圖書館提供好懂的日語、圖像化溝通表及多語檢索支援，並規劃常態性需求調查。這些工具可降低部分語言與操作門檻，但館方亦指出多語輸入及未到館者觸及仍有困難，因此現階段只能確認服務條件已有調整，不能判定所有使用者均能順利使用（受訪者 C1、C2）。

服務系統構面的差異主要在回饋迴路的完整性。熊谷圖書館受訪者將「如何進一步增加非日語母語者的使用量」列為首要課題，並表示需求調查仍在規劃中（受訪者 C1、C2）。這說明人口、館藏與使用資料雖可支持資源配置，未到館者的需求仍不易掌握。三個單位均能提供館藏、活動與合作服務，但只有當需求資料與使用紀錄持續回到方案修正時，服務系統才具備迭代能力。

四、參與

參與構面檢視使用者與合作機構在哪一階段介入服務。活動出席、意見回饋、共同推廣與共享決策代表不同參與程度，不能一概視為共同設計。

（一） 國立公共資訊圖書館

1. 社區整合與服務創新—結合外部資源挹注服務內容

國資圖透過與外事機構及大專院校簽訂合作備忘錄取得館藏、講師與活動資源。合作增加了服務內容與接觸對象，但目前證據主要反映機構間協作，尚不足以判斷不同使用者是否參與問題界定與活動決策（受訪者 A1、A2）。

（二） 新北市立圖書館中和分館與新莊裕民分館

1. 符合地方文化的設計—實現低成本高互動的交流場域

新北市圖中和分館辦理正音班、臺語學習、印尼讀書會與節慶手作等活動，提供語言學習與文化互動的場域。活動形式便於低門檻參與，但讀書會能否持續及不同群體是否都有發言機會，仍受成員生活條件與組織方式影響（受訪者 B1、B2、B3）。

（三） 埼玉縣立熊谷圖書館

1. 多元文化讀者與本地讀者的連結—豐富外語館藏倡導共讀共享

熊谷圖書館以外語館藏為基礎辦理書展、講座與工作坊，並嘗試讓日語母語者與非母語者共享閱讀資源。這些安排創造接觸機會，但是否形成實際對話、文化理解或持續參與，仍須由參與者資料驗證（受訪者 C1、C2）。

2. 提升使用者滿意度—活用調查資料精準推廣策略

熊谷圖書館綜合外國居民人口、來館者問卷、地方館舍外語服務調查及外國居民意識調查，規劃推廣對象、合作單位與館外場域。這種多來源需求辨識比單靠活動報名更完整，但資料來源的對象與層級不同，解讀時仍須區分人口結構、服務使用與主觀經驗（受訪者 C1、C2）。

新北市圖受訪者指出，館方會參考「民眾的反饋」調整活動辦理過程（受訪者 B1）；這表示使用者意見已進入執行修正，但尚未必然進入議題設定與資源決策。三個單位的參與形式包括活動出席、現場回饋及合作機構共同推廣。依共同設計的判斷準則，只有使用者參與問題界定、方案選擇或執行決策時，才屬較高程度的共創。

五、體驗

體驗構面檢視使用者接觸服務後的感受、行為與持續使用。館員觀察、活動問卷、借閱與網站點擊各有不同證據意義，不能彼此替代。

（一） 國立公共資訊圖書館

1. 提升使用者滿意度—不斷創新的活動內容

。國資圖透過跨機構合作增加活動主題，並以活動後問卷蒐集參與者意見。受訪者表示，部分參與者希望增加場次或主題；這可作為活動調整依據，但問卷多來自已參與者，不能代表未到館或未參與者的需求（受訪者 A1、A2）。

（二） 新北市立圖書館中和分館與新莊裕民分館

1. 能符合社區成員需求—系統化的年度規劃策略

新北市圖中和分館於年度規劃時分配不同國家與地區的活動主題，以避免長期集中於單一文化。這種配置提高主題多樣性，但仍須以地方人口、實際參與及未被涵蓋群體的意見檢視是否符合需求（受訪者 B1、B2、B3）。

2. 能符合社區成員需求—重視現場參與者的即時反饋

新莊裕民分館主要透過活動現場互動觀察參與者反應並蒐集意見。即時觀察有助於修正活動流程，但笑容或肢體反應只能反映館員觀察，不能單獨作為滿意度或文化理解的證據；後續仍需搭配結構化回饋（受訪者 B1、B2、B3）。

（三） 埼玉縣立熊谷圖書館

1. 整合多元文化資源—以館藏資源為服務核心

熊谷圖書館以外語館藏為核心，搭配實體書展、讀書會、講座、工作坊及線上資訊推廣。不同接觸管道可增加資源被看見的機會；實際觸及範圍仍應分別以到館、線上使用及後續借閱資料判斷（受訪者C1、C2）。

2. 社區整合與服務創新—多元文化教育的推手

熊谷圖書館為學校教師提供主題書單與教學資源，並透過縣立館角色向市町村立圖書館分享工具與培訓。此作法將館舍資源延伸至教育與地方圖書館網絡，但其對學生理解或地方館服務能力的影響仍需後續評估（受訪者 C1、C2）。

體驗證據在三個單位間並不對稱：活動問卷、現場觀察、借閱量與網站點擊各自反映不同層次的反應，不能相互替代。滿意度可顯示參與者對單次活動的評價，借閱與點擊則呈現使用行為，均不足以單獨證明歸屬感、文化理解或長期價值。本研究因此把這些資料視為服務迭代的線索，並將使用者直接經驗列為後續驗證重點。

六、情境脈絡

情境脈絡構面檢視人口組成、語言環境、館舍任務與使用者日常限制如何影響服務。相同的多元文化原則必須轉化為符合地方條件的館藏、活動與接觸方式。

（一） 國立公共資訊圖書館

1. 符合地方文化的設計—提升在地讀者對於多元文化的理解

國資圖受訪者觀察到，本地讀者對多元文化主題具有學習意願，因此館方除服務新住民與外籍人士，也透過館藏與活動支持一般讀者理解不同文化。此判斷來自館員觀察，尚不能代表所有本地讀者的態

度或學習結果（受訪者 A1、A2）。

（二） 新北市立圖書館中和分館與新莊裕民分館

1. 符合地方文化的設計—深化在地文化認知促進外國讀者融入

新莊裕民分館規劃以臺灣節慶與生活文化協助外國讀者理解在地社會。此方向反映服務對象日常適應的情境需求，但是否增進歸屬感仍須由外國讀者直接陳述，不能僅由活動辦理推定（受訪者 B1、B2、B3）。

（三） 埼玉縣立熊谷圖書館

1. 能符合社區成員需求—建構符合讀者需求的評量模式

熊谷圖書館以結構化點數制評估外語圖書，將語種、主題及地方人口等條件納入選書。評分規則可提高決策一致性，但指標與權重仍須以借閱、查詢及使用者意見定期檢視，避免制度化程序取代需求判斷（受訪者 C1、C2）。

情境脈絡的比較說明，相同的多元文化原則會因人口組成、館舍任務與使用情境而形成不同服務組合。臺灣個案透過活動與館外合作接近新住民及在地居民，日本個案則以人口統計與選書制度回應語言分布。這不是國家文化差異的充分證據，而是顯示服務設計需要把抽象的平等近用原則轉譯為可觀察的在地需求、資源限制與回饋機制。

七、跨館比較與理論解釋

跨館資料顯示，多元文化服務從規範走向實踐，需經過「需求可見化—資源整合—服務接觸—回饋修正」的連續機制。宣言與指南提供應然標準，服務設計則揭示標準如何被轉化為館藏、空間、活動、工具與合作關係。若缺少使用者需求證據，資源投入仍可能停留在供給端；若缺少回饋修正，服務也難以形成持續的價值共創。

本研究對共同設計概念作出範圍區分。館方為社群規劃活動、邀請參與或蒐集滿意度，屬於以使用者為中心的服務改進；只有當多元文化使用者能共同界定問題、選擇方案或參與執行時，才接近共同設計。受訪館舍多已建立前者，但後者仍不穩定，這也解釋了為何豐富服務供給不必然等於使用者需求被充分代表。

因此，本文的比較性貢獻不在判定臺灣與日本何者較佳，而在指出兩種互補的制度化路徑：活動與跨機構合作可擴大接觸面，資料化選書、館員培力與標準流程可提高持續性。兩條路徑都必須納入使用者觀點，才能把服務提供轉化為可驗證的共創價值。這項解釋適用於本研究館舍，仍需在更多對等案例與使用者資料中檢驗。

伍、結論與建議

一、研究結論與理論意涵

本研究回答受訪館舍如何在資源與制度限制下推動多元文化服務，以及服務設計如何協助辨識改善環節。結論以館舍層級為限，並將服務供給、使用者參與與價值共創區分為不同證據層次。

（一） 受訪館舍均已建立多元文化服務基礎，但共創程度仍有差異

受訪館舍均具備多語館藏、文化推廣及外部合作等基礎，顯示多元文化服務已由單一館藏供應擴展為包含空間、活動、資訊工具與合作網絡的服務系統。然而，現有證據主要呈現館方如何設計及提供服務，較少呈現多元文化使用者如何參與需求界定與方案決策。因此，六大構面所揭示的是價值共創的組織條件，而非價值已由所有行動者共同實現。

（二）社區合作是資源整合與服務接觸的重要機制，但不等同共同設計

三個受訪單位皆透過政府機關、學校、外交機構或社區組織擴大服務接觸與資源來源，說明跨組織合作能補充館舍的人力、館藏與觸

及限制。惟合作若僅由機構代為界定需求，仍屬供給端的資源整合。共同設計需要多元文化使用者參與問題界定、方案形成與回饋修正；這也是受訪館舍下一階段制度化服務評量時必須補強的環節。

（三）不同館舍形成活動導向與館藏制度導向的服務組合

臺灣受訪館舍較常透過文化活動、講座與館外合作擴大接觸，日本受訪館舍則較強調人口資料、館藏評選、資訊工具與館員培力。兩者分別呈現擴大參與入口與提高制度持續性的優勢，也各有證據限制：活動回饋未必代表長期使用經驗，制度化投入也未必等於需求已被共同界定。這些差異受館舍層級、任務與在地人口影響，不能外推為國家整體模式。

二、研究建議

以下建議分別回應需求證據不足、資源配置、館員培力、資訊近用及館外觸及等研究發現。

（一） 運用服務設計改善館舍服務

1. 建立制度化的服務評量機制

針對研究發現中需求證據與回饋迴路不足的問題，建議以六大構面建立定期評量機制，分別記錄服務觸及、使用行為、滿意度、未使用原因與共同決策情形。評量結果應回到館藏、活動、人力與合作配置，使服務由一次性提供轉為可持續修正的系統。

2. 完善館藏發展與評選機制

針對館藏配置容易偏向主要語種或供給便利性的問題，可參考熊谷圖書館的結構化評選思維，將社區語言人口、借閱或查詢紀錄、館藏缺口及專家建議納入選書。點數門檻僅可作為館內決策工具，仍須定期以使用者回饋檢視指標與權重，避免量化程序取代實際需求。

3. 強化專業人才培育與聘用

針對服務經驗集中於少數承辦人及跨文化溝通能力不均的問題，

建議建立定期培訓、工作手冊、案例交流與職務交接機制，並在可行範圍內聘用具多語能力或跨文化背景的人員。培力成效應以實際服務情境與使用者回饋檢核，而非只記錄受訓人次。

4. 落實多語言標示與資訊無障礙

針對語言與資訊近用障礙，館舍可在網站、活動資訊、導覽與服務說明中提供多語版本、好懂語言及圖像化工具。涉及重要權益或服務規則的譯文應由具語言能力者檢核，並以使用測試確認非母語者能否理解與完成操作。此建議直接回應熊谷圖書館多語檢索與溝通工具的實務及其輸入限制。

研究結果顯示，三個受訪單位均缺少能長期連結需求辨識、方案形成與成效追蹤的使用者資料。建議館舍採分層方式蒐集證據：以人口與使用資料辨識服務缺口，以訪談或焦點團體理解未使用原因，再邀請多元文化使用者參與方案設計及檢核。這能把「替使用者設計」推進為「與使用者共同設計」。

研究亦顯示，僅依靠館內宣傳難以接觸工時受限、語言不熟悉或尚未建立圖書館使用習慣的群體。館舍可與移民服務站、社區中心、學校及移民團體建立固定轉介與館外服務據點，並邀請合作社群共同決定推廣地點、語言與時段。此作法同時回應資源整合、參與及情境脈絡三項發現。

（二） 研究限制與未來研究

1. 納入多元文化使用者與服務前線人員的多方觀點

後續研究應納入新住民、移工、外籍居民、本地參與者及合作組織，並比較其需求與館員判斷是否一致。透過使用者訪談、參與觀察或共同設計工作坊，可直接檢驗服務可近性、歸屬感與價值共創，降低本研究偏重供給端觀點的限制。

2. 擴大可比較案例並採對稱取樣

後續跨國研究應選取行政層級、館舍規模、服務人口與資料期間

較接近的案例，或明確採最大差異取樣並把差異視為解釋條件。增加每一地區的案例數，才能判斷本文發現是館舍特性、制度條件或較廣泛的區域模式。

3. 結合需求、使用行為與滿意度的縱貫評量

未來可依六大構面建立調查工具，並將滿意度與到館頻率、借閱、活動持續參與及未使用原因相互對照。若能於服務調整前後重複蒐集資料，將更有助於判斷改變發生在哪一個服務環節。

4. 檢驗多元文化服務指標的信效度與情境適用性

本研究指標目前是質性分析工具，尚不能直接作為績效分數。後續研究可透過專家審查、認知訪談、預試與跨館資料檢驗構面內容、權重及區辨效度，並確認指標不會因追求可量化而忽略弱勢使用者與地方情境。

【參考書目】

IDEO(2016）。*图书馆中的设计思维*〔广州图书馆译〕。广州出版社。

Kvale, S. (2010）。*訪談研究法*〔陳育含譯〕。韋伯文化。

內政部移民署（2024 年 12 月 8 日）。*移民節「譜」寫多元文化新篇章 首次結合微笑面具節體驗不同文化內涵*。https://www.moi.gov.tw/News_Content.aspx?n=4&s=323814

國家圖書館（2014）。臺灣公共圖書館多元文化服務指引。國家圖書館。

李宜容、林淑君(2021)。公共圖書館區域資源中心建置及成效。在國家圖書館（編），*中華民國一○九年圖書館年鑑*。國家圖書館。

林宜慧（2011）。大台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。

林淑芳、高鵬（2017）。公共圖書館建構優質新住民服務-以新北市立圖書館為例。*公共圖書館研究，6*，1-20。

桃園市立圖書館（2024 年 12 月）。*閱來越愛你-113 年度桃園分區資源中心閱讀推廣活動*。ACCUPASS。https://www.accupass.com/event/2408280202161195444135

曹松清（2024 年 8 月 21 日）。《百年對話》促進多元文化交流 展現桃園多元族群共榮。*經濟日報*。https://money.udn.com/money/story/5635/8177157

梁鴻栩、吳彩鳳（2015）。族群間的橋梁：國立公共資訊圖書館多元文化服務。*國立成功大學圖書館館刊，24*，25–39。

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。*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*。國立公共資訊圖書館。https://www.nlpi.edu.tw/JournalDetailC003313.aspx?Cond=27529207-c557-4e03-b0ff-6e6ce50edded

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（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。

新北市政府觀光旅遊局（2022 年 12 月 5 日）。*華新街(緬甸街)*。https://newtaipei.travel/zh-tw/attractions/detail/110246

蔡燕青（2013）。圖書館提供新移民服務的規劃與展望-以國立中央圖書館臺灣分館為例。*臺北市立圖書館館訊，30*(2)，16-29。

American Library Association (ALA). (1990). Guidelines for Multilingual Materials Collection and Development and Library Services. ALA. https://www.ala.org/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/spanishspeaking/guidelinesmultilingual

Barbakoff A. (2023, Nov 2). Co-create authentically with your community. Next. https://blog.oclc.org/next/co-create-with-your-community/?_gl=1*17fpikj*_gcl_au*MTg4MjA5MjIwMC4xNzUxNDYwNjI0

Bell, S. (2015, Oct 8). Life, library, and the pursuit of happiness. *Library Journal*. https://www.libraryjournal.com/story/life-library-and-the-pursuit-of-happiness

Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. Q*ualitative Research Journal, 9*(2), 27-40. https://doi.org/10.3316/QRJ0902027

CLA (2008). Statement on Diversity and Inclusion. CLA.https://cla.ca/wp-content/uploads/Diversity-and-Inclusion-May-2008.pdf

Desmarchelier, B., Djellal, F., & Gallouj, F. (2025). Public libraries as social innovators. *Public Library Quarterly*,*44*(1), 1-20. https://doi.org/10.1080/01616846.2024.2357399

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

(1994). IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994. IFLA. https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-en.pdf

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2009). Multicultural communities: Guidelines for library services (3rd ed.). IFLA.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2018). IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto. IFLA. https://repository.ifla.org/items/855970dd-a506-4337-9edb-f519fabd6f44

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2021). *IFLA Trend Report 20*21. IFLA. https://www.ifla.org/news/ifla-trend-report-2021-update-released/

Library and Archives Canada (LAC). (1994). A World of Information: Creating Multicultural Collections and Programs in Canadian Public Libraries. LAC. https://www.lac-bac.gc.ca/obj/005007/f2/005007-210.1-e.pdf

Marquez, J., & Downey, A. (2015). Service design: toward a holistic assessment of the library. *PNLA Quarterly*, *80*(1), 37-47.

Radnor, Z., Osborne, S. P., Kinder, T., & Mutton, J. (2014). Operationalizing co-production in public services delivery: the contribution of service blueprinting. *Public Management Review, 16*(3), 402–423. https://doi.org/10.1080/14719037.2013.848923

Strokosch, K., & Osborne, S. P. (2023). Design of services or designing for service? The application of design methodology in public service settings. *Policy & Politics*, *5*1(2), 231-249. https://doi.org/10.1332/030557321X16750746455167

Trischler, J., Scott, D. R. (2016). Designing public services: the usefulness of three service design methods for identifying user experiences. *Public Management Review*, *18*(5), 718–739.

https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1028017

Uberoi, V. (2016). Legislating multiculturalism and nationhood: the 1988 Canadian Multiculturalism Act. *Canadian Journal of Political Science, 49(2)*, 267–287. doi:10.1017/S0008423916000366

Wetter-Edman, K., Sangiorgi, D., Edvardsson, B., Holmlid, S., Grönroos, C., & Mattelmäki, T. (2014). Design for value co-creation: exploring synergies between design for service and service logic. *Service Science (Hanover, Md.), 6*(2), 106–121. https://doi.org/10.1287/serv.2014.0068

Yu, E. (2020). Toward an integrative service design framework and future agendas. *Design Issues, 36*(2), 41-57. http://doi.org/10.1162/desi_a_00589.

Yu, E. and Sangiorgi, D. (2014) .Service design as an approach to new service development: reflections and future studies [Paper presentation]. 2014 Fourth Service Design and Innovation Conference, 194-204.

むすびめの会事務局（2022）。むすびめの会について。https://sites.google.com/site/musubimenokainew/?pli=1

阿部治子(2024)。図書館の多文化サービス：外国人住民のウェルビーイングのための司書のコーディネート力に着目して。*情報の科学と技術，74*(10)，419-424。https://doi.org/10.18919/jkg.74.10_419

加藤佳代(2019) 。当事者と共におこなう図書館の多文化サービス。*基礎教育保障学研究，3*，44-54。

菊池市立図書館(2022 年 1 月 28 日)。菊池市立図書館が取り組む多文化サービス。〔令和 3 年度九州・沖縄ブロック多文化共生地域会議資料〕。総務省。https://www.soumu.go.jp/main_content/000794638.pdf

宮澤篤史(2021)。公共図書館による公共圏の創出—新宿区立大久保図書館の多文化サービスを事例にして—。*社会学研究科年*

報。28 ， 59-60。

宮澤篤史(2021)。多文化サービスと多文化共生。TANE.info。https://tane.info/knowledge-base-tag/muilticultural-society/

宮澤篤史(2025)。日本の多文化社会化における図書館の歩み ： 多文化サービスの展開と事例。*St. Paul's Librarian，39* ， 138-153ff.

国立国会図書館 Current Awareness Service ポータル(2017)。『*多文化サービス実態調査 2015 報告書』刊行.* https://current.ndl.go.jp/e1900

国立国会図書館 Current Awareness Service ポータル(2019)。*埼玉県立図書館、外国人利用者のための「指さしコミュニケーションシート」を作成.* https://current.ndl.go.jp/car/38313

国立国会図書館 Current Awareness Service ポータル(2020)。*総務省、「地域における多文化共生推進プラン」を改訂。*https://current.ndl.go.jp/car/41971

小川徹・奥泉和久・小黒浩司(2006)。*公共図書館サービス・運動の歴史 2*。日本図書館協会。

日本図書館協会多文化サービス研究委員会（2004）。多文化サービス入門。東京，日本図書館協会。

日本図書館協会多文化サービス研究委員会（2025)。 ガイドライン等。https://www.jla.or.jp/committees/tabunka/

総務省(2006)。*地域における多文化共生推進プラン。*https://www.soumu.go.jp/kokusai/tabunka_chiiki.html#sakutei

平田泰子(2018)。多文化サービス〔2018 年度 JLA 中堅職員ステップアップ研修資料〕。日本図書館協会。https://www.jla.or.jp/Portals/0/data/iinkai/%E7%A0%94%E4%BF%AE%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E5%A7%94%E5%93%A1%E4%BC%9A/resume2018-1/9hirata2018-1.pdf

平田泰子(2025)。IFLA 多文化社会図書館サービス分科会と日本の多文化サービス。*図書館雑誌，119*（3），141-143。

米田雅朗(2024)。*人と人とがつながる図書館　違いを認め尊重しあうためには*」。NHK「視点・論点」。https://www.nhk.jp/p/ts/Y5P47Z7YVW/episode/te/DKQGJ74K7Y/

米田雅朗(2025)。大久保図書館の多文化サービスについて—人と人とがつながりあえる図書館をめざして—。*図書館雑誌，119*（3），136-137。

法務省出入国在留管理庁(2024)。在留外国人統計（旧登録外国人統計）統計表。2025 年 3 月閲覧。https://www.moj.go.jp/isa/policies/statistics/toukei_ichiran_touroku.html