國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所

碩士論文

Master's Thesis Draft

Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies

National Chengchi University

大台北地區公共圖書館越南籍新住民服務之研究

A Study of New Vietnam Immigrant Services in Taipei Area Public Libraries

指導教授：楊美華 博士

Adviser：Dr. Mei-Hwa Yang

研究生：林宜慧 撰

Author：Yi-Hui Lin

中華民國一百年十二月

Deceember 2011

本論文獲國立臺中圖書館碩士論文研究獎助

國立政治大學
National Chengchi University

謝辭

回顧這段研究所生活，雖然淚水、掙扎、無力的成分居多、苦多於甘，但也因為有家人、朋友、同儕、長官和同事等不少人的支持、鼓勵與陪伴，而留下許多深刻與美好的回憶，也使得我一路走來並不孤獨。

論文得以完成，要感謝的人很多，首先，特別感謝指導教授楊美華老師在論文付梓前，予我最嚴格又最溫柔的把關和指教，使我領略嚴謹的學術態度，並提升研究上的專業素養；感謝口試委員曾淑賢老師與葉乃靜老師給予的指導與寶貴意見，使得我的論文更臻完善；另外，也謝謝所上的王梅玲老師、蔡明月老師、陳志銘老師及薛理桂老師在我研究所求學生涯中的指導與鼓勵，以及吳傳萱助教在行政事務上的諸多提醒與幫忙。

其次，這兩年半的在職進修期間，因為有圖書館長官的允許與同事們的體諒與支援，才能使我無後顧之憂的完成研究所學業；當然，還有善良熱情的朋友、同學、學姐與學弟妹長期鼎力的精神加持與情義灌頂，你們的友誼替我構築不少寫作的信心。另外，亦十分感謝在研究期間接受我訪談的受訪者與個案研究的相關機構，以及國立臺中圖書館獎助我的論文，才有此機會將圖書館新住民服務議題受到社會大家的重視，吸引未來更多有興趣的研究者投入心血回饋社會。

最後，最無以言謝的，是我親愛的家人們，雖然在寫作過程中也讓你們操心頗多，我深感抱歉，但若不是父母與姊姊的支持、體諒與容忍，以及對我的愛與關懷，讓我得以心無旁騖的埋頭研究，本篇論文的完成根本遙遙無期；另外，也因為有佛祖作為我的心靈寄託，帶領我走出每個苦惱的關卡，我想我的學業也無法順利的完成，在此，由衷的感謝您。

漫長的論文之路，唯有親身走過的人才能體會其中的酸甜苦辣，在完成研究所階段後，相信未來我會更有勇氣接受挑戰！

林宜慧 謹誌

2011 年冬天

摘要

臺灣受到全球化的影響，跨國婚姻遽增；自 2005 年起，新住民已成為臺灣的第五大族群。作為資訊服務業之一的公共圖書館，應肩負促進不同文化間對話、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。

本研究目的在探討越南籍新住民本身的資訊需求及圖書館推行新住民服務之現況，並研擬出大台北地區公共圖書館新住民服務之建議方針。透過深度訪談法，瞭解越南籍新住民資訊需求及使用圖書館之經驗，並採用個案研究法，分析館方新住民服務現況、困境、未來規畫及新住民到館使用之情形。

經研究顯示，在越南籍新住民資訊需求方面，語言溝通資訊與臺灣生活有關之常識資訊是越南籍新住民最主要的生活資訊需求，而人際網路及網際網路是最常解決資訊需求的管道；在使用圖書館經驗上，大部分受訪者皆使用過臺灣的圖書館，首次到館之新住民主要是藉由親朋好友引介或為了陪同家人等外在因素而使用圖書館；對於常利用圖書館之越南籍新住民而言，會使用圖書館多起因於增進自我知能；反之，對於不常使用圖書館之新住民而言，除了圖書館本身路程遙遠、交通不便外，阻礙因素尚包含圖書館本身之館藏、人員、空間、宣傳行銷四面向。

目前大台北地區公共圖書館所推行之新住民服務包含提供多語言圖書、期刊、報紙及視聽資料之館藏資源；舉辦閱讀推廣活動及多元文化推廣活動，前者包含影展、書展、參訪及利用教育，後者包含展覽、文化講座、劇場、語言學習、電腦研習等；實行專線諮詢、電子郵件或書面形式之參考服務；建置多語言館藏書目資料、圖書館網頁專區或多語言介面之電腦設備。但服務上主要困境為缺乏專業語言人力、無法順利傳達給新住民相關訊息及經費不足等問題。

由研究結果歸納，建議未來國內公共圖書館推行新住民服務時，可由新住民服務政策、館藏資源、推廣活動、行銷推廣、人力資源等面向著手進行，以提升館方服務品質；最後，亦針對政府機關、學校機構、圖書館主管單位及社福機構四所與圖書館相關單位提出建議，由圖書館本身與大環境相互配合，才可以使得服務更臻完善。

關鍵字：多元文化服務、新住民、公共圖書館

Abstract

The transnational marriages in Taiwan have been increasing greatly due to the influence of globalization. Since 2005, new immigrants have become the fifth large ethnic group in Taiwan. Public libraries as one of the information service industries, must shoulder responsibility of promoting exchanges during the different cultures, and cater to public demands in multicultural society.

The purpose of this study is to explore the information needs of Vietnam immigrants as well as the situation of immigrants' service in libraries, and draws up some constructive policies and suggestions for Taipei area public libraries. This study uses in-depth interview to understand the information needs of Vietnam immigrants and using experience in libraries. Besides, this study adopted case studies to analyze the situation, dilemma, difficulties, future planning for the new immigrants' services, and the library utilization situation of new immigrants.

According to this research, the results show that the two most important information needs of Vietnam immigrants are Chinese conversation learning and the information related to life in Taiwan. And interpersonal networks and the Internet are the most common methods to meet immigrants' information needs. In another part, the investigation of experience of using the libraries shows that the majority of interviewees had used library in Taiwan. Furthermore, the reason to start using libraries can be classified into two groups, one is introduced by their friends, and the other is accompanying family members. Regarding to the patrons, the motivation of keeping using libraries can be attributed to enhance self-knowledge and ability. On the contrary, the barriers to using libraries for immigrants include living far away from the library, the inconvenient transportation, and the collection, librarians, space and promotion.

Nowadays, the immigration services provided by Taipei area public libraries include: 1. Providing multilingual books, journals, newspapers and audiovisual collection resources；2. Holding many reading promotional activities and multicultural promotional activities, the former includes film festivals, book fairs and library instruction lessons, and the latter includes exhibitions, cultural lectures, theater, language learning, computer learning, etc；3. Offering reference services in writing or by telephone or by email；4. Providing multilingual bibliographies on Online Public Access Catalog, building web page areas and designing multilingual user interface, and so on. However, the main barriers that libraries face are the lack of professional librarians, message delivery failed and budget lacking.

國立政治大學 National Chengchi University

According to this research results, the public libraries that have aspiration to promote and advance their immigration services are advised to begin with different views, like service policies, collection, promotional activities, marketing promotion and human resources；Finally, this report also gives some advices for government agencies, school facilities, the authorities of library and social welfare institutions. Only libraries coordinate with external environment, can the services be much better and perfect.

Keywords：Muticultural services、New immigrants、Public library

國立政治大學
National Chengchi University

目次

第一章 緒論.....1
第一節 研究動機.....1
第二節 研究目的與研究問題.....3
第三節 研究範圍與限制.....4
第四節 名詞解釋.....4
第二章 文獻探討.....7
第一節 臺灣新住民之現況.....7
第二節 多元文化視野中公共圖書館的任務及功能.....12
第三節 各國公共圖書館推行多元文化服務之研究.....13
第四節 臺灣地區公共圖書館新住民服務.....21
第三章 研究方法與步驟.....37
第一節 研究架構.....37
第二節 研究方法.....38
第三節 訪談對象.....39
第四節 研究工具.....41
第五節 研究實施步驟.....41
第六節 研究信度與效度分析.....45
第四章 研究結果與討論.....47
第一節 越南籍新住民特徵與資訊行為.....47
第二節 大台北地區公共圖書館個案研究分析結果.....96
第三節 越南籍新住民對公共圖書館推動新住民服務之建議.....111
第四節 綜合討論.....115
第五章 結論與建議.....131
第一節 結論.....131
第二節 建議.....137
第三節 後續研究方向建議.....138
參考書目.....139
附錄一 越南籍新住民訪談內容大綱.....147
附錄二 訪談資料編碼類目表.....149
附錄三 公共圖書館新住民服務現況訪談內容大綱.....155
附錄四 觀察記錄單.....157
附錄五 訪談接觸摘要單.....159

國立政治大學 National Chengchi University

圖目錄

圖 1　研究架構圖.....37
圖 2　研究實施流程圖.....44

國立政治大學
National Chengchi University

表目錄

表 1 臺北市立圖書館 2005-2010 年新住民服務相關策略計畫一覽表 22
表 2 國內公共圖書館提供新住民服務一覽表.....27
表 3 越南籍新住民受訪者基本資料.....40
表 4 越南籍新住民受訪者基本背景資料分析.....52
表 5 越南籍新住民生活資訊需求.....59
表 6 越南籍新住民資訊獲取管道.....64
表 7 越南籍新住民使用越南圖書館經驗.....73
表 8 越南籍新住民使用臺灣圖書館經驗.....85
表 9 圖書館推行新住民活動情形.....88
表 10 政府機構或社服機構推行新住民活動情形.....89
表 11 越南籍新住民針對臺灣社會提供新住民服務之感想與建議.....95
表 12 越南籍新住民對公共圖書館之建議.....114

國立政治大學
National Chengchi University

國立政治大學
National Chengchi University

第一章 緒論

第一節 研究動機

因資訊科技進步、交通工具躍進及自由貿易盛行等因素，全球化自1990年代起成為世界關注的議題之一，臺灣亦受到此全球化趨勢的影響，人口結構受到改變，在原先的閩南人、客家人、外省籍人士和原住民族四大族群外，陸續出現其他新興人口。

其中，由於大陸及東南亞地區女性對現代化充滿憧憬，加上臺灣男性受到農村年輕人口外移及宗接代壓力的影響，造成移民人口中以婚姻移民人數比重最多，自2005年起，外籍配偶逐漸形成臺灣的第五大族群，並被特稱為「新住民」。根據內政部統計資料顯示，1987年1月至2011年8月底止，臺灣的新住民共有452,717人，其中東南亞籍新住民占33%，總計148,078人，而在東南亞籍新住民當中，越南籍新住民人數位居第一，共計85,404人；另外，該人口地區分佈的情形，則是新北市86,647人最多、高雄市53,875人次之，臺北市49,073人居第三。(註[1])。比起2010年10月底總計的441,314人(註[2])，新住民人數正在增加，也使近年來新住民的議題持續發燒，成為現今最熱門的研究話題。

由於這些新興的人口，會對臺灣社會、教育、經濟帶來一定的衝擊與影響，因此政府的行政體制及法令政策，亦須作調整及配套措施，以因應社會的改變。對身為公部門且社會重要文化機構的公共圖書館而言，亦應順應社會發展的要求，開展多元文化服務，讓公共圖書館在面對不同族群的情況下，皆能完整發揮教育、資訊、文化、休閒四大功能。此外，雖然目前臺灣社會已陸續成立許多社福團體，但多數新住民居住於農村或都會邊陲，能享用這些社會資源者也僅是少數；因此相較之下，鄰近其居住地的公共圖書館，反而更有地利之便，能及時提供其相關生活資訊需求如館藏、諮詢、社交、活動等服務。

其實，公共圖書館長久以來秉持以服務所有讀者為宗旨，十分重視弱勢族群的需求並提供其所需之服務，致力維護與提升弱勢族群的閱讀力，使弱勢族群同享無歧視的友善閱讀環境與資源，但此弱勢族群多以視障、身障、樂齡者、受刑人、文盲、低收入戶、遊民等目標服務群為主，而新住民則是國內圖書館界近年來才開始重視之服務族群；公共圖書館深刻體會自身應面對全球化浪潮與人口結構改變下之社會現象，適度彈性調整服務策略，將新住民人口納為服務目標群之一，透過多元文化教育及閱讀推廣，解決新住民本身的資訊需求，以及因其閱讀能力不佳而影響子女教養的品質，以預防新臺灣之子可能造成的社會問題。

但對於現今國內大多數鄉鎮圖書館而言，仍將新住民和國內讀者等同對待，很少專門針對新住民提供的多元文化服務。反觀國外圖書館對於多元文化服務之實踐早已行之有年，如 1987 年的《多元文化社會：圖書館服務指導方針》(Multicultural Communities: Guidelines for Library Service)；特別是發達國家的公共圖書館，更發展了一系列有效且具系統的多元文化服務，其主要項目包括：發展多元文化館藏、開設多語言諮詢服務、加強各種社區性活動、設計技術性開發工具及調整少數族群人口在圖書館館員數量中的比例等。(註[3])

環顧國內對於新住民議題之研究，最早自 1999 年僅有 2 篇相關期刊文獻，至 2010 年底相關的期刊文獻則有 64 篇、論文有 75 篇(註[4])，而截至 2011 年可發現，相關的期刊文獻已躍升至 81 篇、論文 412 篇，由此可之，新住民議題在近十年已受到很多關注與研究，但研究主題大多圍繞於教育、社會工作、新住民家庭或生活適應上，相對於圖書館新住民服務方面著墨較少，且屬於較新的議題。

陳孟萱曾於 2007 年提出以公共圖書館館員為研究對象之碩士論文，探討東南亞籍新住民服務之必要性、看法與現況(註[5])；劉馨雲曾在 2007

年針對印尼新娘為研究對象，探究特定國籍之族群在圖書館服務上的資訊需求(註[6])；葉怡君亦曾於 2011 年提出碩士論文，探討東南亞籍新住民使用圖書館的原因與障礙因素，顯示有前人研究以東南亞整體新住民的需求為主，較少依據國籍區分各國新住民需求之差異(註[7])。

整合前人研究可知，目前圖書館新住民服務的研究，主要針對新住民心理需求層面或學術面進行探討，在圖書館新住民服務之實務層面上，尚未有研究同時針對單一國籍之新住民需求及特定區域之圖書館新住民服務現況與困境兩個面向為基礎，設計出相對應的服務策略與具體建議等因應措施，以改進目前圖書館新住民服務的現況。

因此，本研究希冀以現今臺灣新住民人數最多之大台北地區的公共圖書館為研究對象，實際瞭解現今在臺人口數比例較高之新住民的資訊需求，與其使用大台北地區公共圖書館之狀況。因越南籍新住民在臺人數截至2011年8月統計結果顯示，僅次於位居第一之大陸地區新住民(註[8])；另外與大陸相比，該族群因語言隔閡，較有生活適應上的問題，故將越南新住民作為研究對象極具有研究之必要性。此外，本研究並從館方推行新住民服務的觀點，探討大台北地區公共圖書館推行新住民服務之現況，以提供該區公共圖書館反思自身新住民服務之現況與缺失，俾提升其服務績效；再者，亦從中瞭解館方推動新住民服務時遭遇的困境，供主管單位或相關單位輔導公共圖書館辦理新住民服務之參考；最後，從新住民自身需求及圖書館服務雙方的角度，歸納新住民服務的具體建議策略，作為未來提供新住民服務之公共圖書館一個借鏡及參考。

第二節 研究目的與研究問題

具體而言，本研究的目的分述如下：

一、 瞭解越南籍新住民之資訊需求及其使用圖書館之經驗。

二、 探討大台北地區公共圖書館推動越南籍新住民服務之情形。

三、 釐清大台北地區公共圖書館推行越南籍新住民服務的困難。

四、 建議公共圖書館推動越南籍新住民服務的具體策略。

根據上述研究目的，將本研究欲探討的問題臚列於下：

一、 越南籍新住民之資訊需求為何？

二、 越南籍新住民使用圖書館之經驗為何？

三、 大台北地區公共圖書館對越南籍新住民提供服務之內容及作法為何？

四、 大台北地區公共圖書館推行越南籍新住民服務時遭遇的問題為何？

五、 公共圖書館推動越南籍新住民服務的具體建議策略為何？

第三節 研究範圍與限制

一、 囿於時間、人力等因素，研究範圍限於新住民服務較為完善及具有代表性之大台北地區公立公共圖書館，此大台北地區包含臺北市及新北市。

二、 本研究中新住民部分，僅以居住於大台北地區的越南籍新住民作為研究對象。

第四節 名詞解釋

一、 公共圖書館

依據2001年公佈之圖書館法第四條第二項第二款指出：「公共圖書館指由各級主管機關、鄉(鎮、市)公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館。」(註[9])

二、 多元文化

指一國之內由於歷史的民族融合或當代移民的因素，而由不同的民族、種族(Races)或文化族群(Ethic Group)所呈現的多元文化面貌。(註[10])其核心價值為「差異」與「認同」，強調的是對各種不同文化的兼容並蓄，

以接受代替排斥和壓抑。

三、 新住民

係指多元文化族群的一部分，因多元文化族群包括新移民、難民、外來勞工、留學生等外籍人士，以及區別主流語言文化的當地土著居民、少數民族等。為釐清本研究之研究議題範圍，本研究中所指稱之新住民類型指多元文化族群當中的外籍人士，並且與中華民國公民結婚且其原籍非中華民國籍之男女，且不論其是否歸化本國籍者；亦即僅針對有締結婚姻關係之外籍配偶，不包含外來勞工、難民、留學生等外籍人士。

四、 圖書館新住民服務

圖書館新住民服務為多元文化服務之一部分，指公共圖書館為使行政轄區內之新住民族群享有平等服務的機會，依其需求提供之各式圖書資訊服務，例如提供原生國語言館藏、舉辦動靜態多元文化推廣活動、營造多元文化空間氛圍、具備不同文化背景之服務人員等。

五、 資訊需求

指人意識到自己知識存在一些問題，想要解決這些異常現象時的需求，即所謂的「知識異常狀態」(Anomalous States of Knowledge，簡稱ASK)，(註[11])亦即當個人目前的知識狀態比需求還要少，或本身擁有的知識、經驗不足以解決新狀況時便可能產生資訊需求。

國立政治大學 National Chengchi University

註釋

註[1] 內政部入出國及移民署，「各縣市外籍配偶人數按國籍分與大陸（含港澳）配偶人數」，http://www.immigration.gov.tw/public/Attachment/192116493067.xls (檢索於 2011 年 10 月 08 日)

註[2] 內政部戶政司。「各縣市外籍配偶人數按國籍分與大陸（含港澳）配偶人數」，行政院主計處，http://www.ris.gov.tw/ch4/static/m0sb09910.xls (檢索於 2010 年 11 月 18 日)

註[3] 趙潤娣，「國內外圖書館多元文化服務研究綜述」，*圖書情報工作* 2010 卷，3 期(2010)：92。

註[4] 葉怡君，「新住民使用公共圖書館之動機與行為研究」(輔仁大學圖書資訊學系，碩士論文，2011)，1-2。

註[5] 陳孟萱，「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」(臺灣大學圖書資訊學系，碩士論文，2007)。

註[6] 劉馨雲，「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」(臺灣師範大學圖書資訊學研究所，碩士論文，2007)。

註[7] 葉怡君，「新住民使用公共圖書館之動機與行為研究」(輔仁大學圖書資訊學系，碩士論文，2011)。

註[8] 同註[1]。

註[9] 「圖書館法」，http://www.lac.org.tw/index_8.htm (檢索於 2010 年 11 月 9 日)

註[10] 盧秀菊，「公共圖書館與多元文化服務」，*臺北市立圖書館館訊* 24 卷，1 期 (2006)：11。

註[11] Nicholas J. Belkn, “Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval.” *Canadian Journal of Information Science* 5(1980): 133-143.

第二章 文獻探討

本章就臺灣新住民的現況、多元文化視野中公共圖書館的任務及角色、各國公共圖書館推行多元文化服務相關研究、以及臺灣地區公共圖書館新住民服務之研究等相關文獻進行探討。

第一節 臺灣新住民之現況

一、 臺灣的多元文化發展

隨著經濟全球化進程的推進、移民數量的增加及跨國婚姻劇增等因素，當今許多國家的文化也日益由單一性走向多樣性和豐富性。而臺灣亦不例外，由張茂桂提出的「散漫論述形構」指出臺灣透過早期的多元化論述(1980)、說母語與鄉土教育運動(1987-1990)、社區總體營造(1994)、原住民運動、教育改革(1994)、以及臺灣共和國的立憲運動(1989-1994)等多方面論述的散漫相互搭架；之後並與另一個場域的女性主義論述一起構造，最後形成以「四大族群」為主、「兩性平等關係」為輔，參雜「鄉土文化」、「母語」懷舊及 2005 年起「外籍配偶」形成的第五大族群之多元文化國家。(註[1])

外籍配偶的移入，有其大環境的結構性因素及個別的動機驅力。大環境結構性因素包含全球化、經濟自由化及產業外移因素(指 1980 年代末我國政府公開鼓勵臺商至東南亞投資的南向政策及後續西進政策的社會效應)、傳統婚姻的追求、及婚姻仲介的興起等。(註[2])而個別動機觀點部分，目前臺灣新住民文化與族群，主要因對現代化充滿憧憬或為改善原鄉家中經濟與生活環境而來到臺灣；臺灣男性則受到中國傳統家族觀念與傳宗接代的壓力，加上臺灣農村年輕人口外移等影響，因此選擇了國際婚配市場的新住民。(註[3])

由上述可知，最近數年來，臺灣的人口結構正在改變中，據研究指出，臺灣的跨國婚姻主要可以分成兩種類型，一是跨越國界(cross-border)也跨

越族群(cross-ethnic)，例如臺越婚姻；另一種類型是跨越國界但不跨越族群，例如臺印婚姻(與來自印尼各島廣東籍的客家華僑締結婚姻)。(註[4])

二、 臺灣新住民的定義

根據我國 2008 年 2 月份公佈的移民政策白皮書，對於移入人口可分為經濟性移入及非經濟性移入兩類：「經濟性移入」，指以投資利民、專業技術等申請永久居留的白領工作者以及外籍勞工；「非經濟性移入」，則指以應聘、受僱、投資而申請至我國居留或定居者，例如婚姻、依親、就學、難民或對我國有特殊貢獻者。(註[5])本研究對象僅指非經濟性移入當中的婚姻關係者而言。

在尚未通稱為「新住民」之前，由於買賣與仲介婚姻的問題，不論民間、公部門或公開的學術討論上，皆以「外籍新娘」、「外籍新郎」或「外籍配偶」來稱呼這群新移民，而有服務此一族群經驗的非營利組織，如賽珍珠基金會、南洋姐妹會、善牧基金會，則以人權及弱勢照顧的角度，在服務中心的命名或相關活動的舉辦上，對於這些人和他們的家庭或子女有一些不同的創意稱呼，如「南洋姐妹」、「新移民女性」、「跨國婚姻家庭」、「新臺灣之子」等。而夏曉鵑所著《不要叫我外籍新娘》一書(註[6])則正式將她們統稱為「新住民」，並沿用至今。

三、 臺灣新住民統計分析

依據內政部入出國及移民署與戶政司編纂之統計資料分析顯示，2011 年 8 月底止，臺灣的新住民統計共 452,717 人，其中大陸與港澳地區配偶計 304,639 人(占 67%)，大陸與港澳地區以外之外籍配偶計 147, 078 人(占 33%)。臺灣新住民若按分佈的情形，則是臺北縣 86,647 人最多、高雄市 53,85 人次之，臺北市 49,073 人居第三。至於國籍別區分，以大陸地區 304,639 人最多，越南 85,404 人次之，印尼 27,115 人再次之。(註[7])

若按歷年觀察，2003 年(含)以前與國人結婚之外籍與大陸港澳配偶人

國立政治大學 National Chengchi University

數占總結婚對數比例呈逐年遞增，至 2003 年達 31.86％之最高峰，即平均每 3 對結婚有 1 對為中外聯姻；為遏止假結婚來臺，外交部於 2005 年開始加強新住民境外訪談；另外，因外籍與大陸港澳配偶之原生國經濟逐漸改善，致 2004 年起其在臺所占比重逐年降低，至 2008 年降至 14.03％之新低點，2009 年回升為 18.71％，主要是國人相互締結婚姻關係者減少，而中外聯姻對數不降反升所致；而 2010 年上半年再回降，較 2009 年同期降低 2.48%(註[8])但若屏除大陸配偶不談，2006 年底新住民以越南籍占 60.97％最多，其次依序為印尼籍(占 11.04％)及泰國籍(占 10.27％)，近年來因新住民逐漸減少且均勻化，至 2011 年 6 月底雖仍以越南籍最多，但其所占比率則已跌破 5 成達 49.20％(或減 11.77 個百分點)。(註[9])

四、　臺灣新住民適應問題

Anderson 曾提到在成人身上可能殘留或凍結某些固有文化，而與目前所處環境及文化形成差異距離，而自成一個特殊團體。(註[10])對於目前臺灣新住民而言，其來臺後必須適應與原生國不同的習俗、克服生活上種種的障礙，才可入境隨俗，避免適應不良之狀況發生。

因此，新住民在此適應的過程中出現的種種問題，社會必須加以重視並解決，以下即依據生活上出現的困擾，分別家庭婚姻、子女教養、生活適應、法律問題四面向進行說明。

(一) 家庭婚姻適應問題

邱琡雯發現，東南亞外籍新娘在婚後常被要求「婚後隨夫」，以及相當程度的在地化，以符合夫家的種種生活作息與台灣文化的習慣。(註[11])Imamura 的研究結果也指出，外籍配偶必須模仿並學習與自己社會顯著不同的家庭生活方式。(註[12])由此可知，新住民與先生、夫家之家庭溝通與適應問題，是來臺後必須克服的難題之一，其主要產生困擾的對象以配偶的父母占 57.5%最高，其次為配偶占 55.8%。(註[13])而產生的問題與需求包

括：

1. 家庭地位低落

柯宇玲曾指出，若處於三代同堂家庭或大家庭時，新住民固然對事情看法不同而有其他意見，也不敢表達、不知如何表達，甚至在小孩的教養上也不太有主控權。(註[14])

2. 部分配偶淪為家庭暴力的受害者

吳樹叢曾提出，因新住民少有自己謀生的能力，不論是經濟或生活，全需倚仗配偶，因此夫妻間的關係多不對等，新住民難以表達自己的意見，一旦溝通不良時，暴力便可能隨之發生(註[15])。依據內政部家庭暴力事件及相關戶政統計資料，外籍配偶較本國籍配偶更容易遭受家庭暴力。如 2005 年外籍及大陸配偶遭受婚姻暴力被害人數為 4,710 人，占在臺女性有偶人數之 1.39%；對比全國婚姻暴力被害人數 40,659 人，占全國女性有偶人數 0.83%，顯示在臺外籍與大陸配偶遭受婚姻暴力的比例高於全國之平均值。

3. 對婚姻的期待與落差大

到臺灣後的實際生活中，經濟問題常讓年輕太太感到幻想破滅。柯宇玲在文獻曾指出於實務中聽到新住民說：「原本想脫離一個困境，負擔改善娘家生活的壓力，沒想到來到了另一個更大的困境。」(註[16])

(二) 子女教養問題

柯宇玲、高幸里曾指出，教養與照顧小孩是新住民最大的需求，包含正確使用臺灣語言及文字教導與監督子女的課業、與子女的學校老師有效溝通、適應臺灣家庭的教養方式與觀念、養成子女良好的品格、育兒知識等(註[17])；且囿於家庭經濟因素，大部分新住民子女之家庭十分需要公共資源的協助，如：公立托兒所幼稚園、國中小學資源、及學校免費的課業輔導班、安親班等課業指導需求。

(三) 生活適應問題

指新住民面臨不同的語言、飲食、氣候、風俗習慣、環境時所衍伸的生活適應問題。

1. 語言溝通問題

李玉瑾、陳孟萱文獻中曾指出，語言溝通障礙容易造成人際互動上的誤解及衝突(註[18])；根據蕭昭娟針對彰化縣社頭鄉新住民的研究中指出，剛嫁到臺灣的新住民，常因不會講國語或閩南語，而與先生無法做有效的溝通，導致許多的婚姻問題，甚至婚姻破裂；鄭雅雯以居住於臺南市的新住民為研究對象時，亦得出相近的結論，因此「語言」幾乎是新住民生活適應上最常見且根本之問題。但此需求，卻端視其配偶家庭的支持度，若夫家支持度高，新住民即能放下部分家務，外出學習；若夫家不重視，那麼新住民則需犧牲自己的意願與需求，先照顧好家人、小孩與家務後，有餘力時才能外出學習中文。

2. 文化習俗適應困擾

李玉瑾曾指出，由於人際互動、社會規範、宗教信仰等精神層面的差異，因此，新住民可能在待人接物、價值觀念層面產生文化失調現象，進而影響到新住民與其家人的互動與生活適應(註[19])，此與陳孟萱、高幸里理念相似，皆指出新住民在文化、風俗民情的不同會造成溝通與適應上的阻礙，故瞭解當地的風俗是必須的。

林瑞欽、鄭添成研究亦曾提及，新住民須面臨涵蓋飲食烹調、衣服穿著、交通、價值觀、財務管理、衛生與健康等食衣住行各層面的生活適應問題。(註[20])

(四) 法律知識問題

新住民及其本國籍配偶的教育程度偏低，以國高中教育程度居多，夫妻倆人同屬社會的中下階層，故相關法律與福利的知識與認知相對不足，

因此在不瞭解臺灣法律之下，遇到困難時常不懂得如何沿用保護他們的法令，如不清楚法令下非法工作，引發工作權問題，進而造成新住民家庭的困擾及糾紛。此外，莊禮傳指出，新住民因取得證件、居留、戶籍、國籍等身分的手續繁瑣、作業流程時間冗長，且對此相關問題規定又多不瞭解，因而常導致其應享有的權利、福利受損，影響其人身財產的基本保障。(註[21])

第二節 多元文化視野中公共圖書館的任務及功能

在多元文化環境中，基於自由與平等原則圖書館應在服務過程中堅持以人為本，實施無等級差別、無身份界限和無歧視服務，並保證讀者享有自由、公平、公正獲取資訊的權利和自由。公共圖書館因具備公眾、公益的特性，更要特別考量弱勢、非主流之特殊族群的使用權；非僅以強勢主流文化來規劃公共圖書館的定位與服務策略。(註[22])聯合國教科文組織於1994 年曾提出《公共圖書館宣言》(UNESCO Public Library Manifesto)即明白宣示：公共圖書館的服務，不因年齡、種族、性別、信仰、國籍、語文及社會地位而有差異。因此，公共圖書館須肩負著服務不同民族、促進不同文化之間的對話、交流的使命，更應順應社會發展的要求，滿足社會大眾不同層次、不同種類的文化需求，並積極參與和諧社會的建設。

對於當今臺灣的公共圖書館而言，因新住民獲取資訊有限，更是需要公共資源主動的關注，使他們及其孩子們能充分利用資源，轉化成為知識與能力，以期能達成公正、公平的為多民族、多語種、多文化背景的讀者群體服務。

綜上所述，公共圖書館開展多元文化服務具有以下重要的功能：第一，圖書館多元文化服務是社會多元文化建設中不可缺少的組成部分。公眾開放的多元館藏是文化的重要載體，不同語種、不同內容的文獻資源能夠反映不同民族、語言、文化的多樣性，有利於不同讀者群體之間的文化

溝通、學習以及不同文化間的相互理解、認同，從而促進多元文化的和諧共處與相容。第二，圖書館為外來人口提供多元文化服務，尊重每一位讀者的文化權益、宗教信仰，使不同文化背景的人們都可以平等利用圖書館資源和服務，這是社會資訊公平的體現，有利於消除外來人口的資訊貧困，保障少數群體的文化權益。第三，圖書館在承認、尊重文化多樣性的基礎上開展多元文化服務，有助於外來人口對現居地產生情感歸屬，使他們更加適應和融入當地社會，心情舒暢的生活和工作，促進社會和諧。故從長遠來看，優質的多元文化服務則有利於吸收優秀的外來文化和外來人才。(註[23])因此，在多元文化服務的理念下，公共圖書館必須開展多元文化服務，並在服務中遵循以下基本原則(註[24])：一為社區全體成員服務，而不應有基於文化和語言遺產的歧視；二以適當的語言和文字提供資訊；三為開放各種反映所有社區及其需求的資料和服務；四為聘用的員工要能夠反映社區的多樣性，並接受為多樣性社區提供服務方面的培訓。

第三節 各國公共圖書館推行多元文化服務之研究

圖書館多元文化服務(Library Multicultural Service)，國外又稱多語言服務(Multilingual service)，可謂多元文化主義(Multiculturalism)的產物，基於多元文化主義的興起，圖書館將少數民族群體文化整合到社會主流的文化中，開展多元文化服務，以維護社會安定，避免種族衝突的考慮，其思想涵蓋了對各種文化的寬容與理解。(註[25])

而各國發展公共圖書館多元文化服務乃因應當代多元文化社會民眾的需要，才推行多元文化服務的各項政策與措施，協助移民在新環境中生活所需的語言及知識，並扮演移民社群與當地社群之間的橋樑，促進當地的民眾與移民之間的溝通。(註[26])因此，以下先以各種圖書館多元文化服務方針為基礎，瞭解圖書館多元文化服務之基本政策與措施，之後再列舉實例，分別針對瑞士、美國、加拿大、澳洲、英國、瑞典及中國大陸共七國

的圖書館多元文化服務個別進行探討，並於最後歸納國外圖書館實行多元文化服務的主要項目。

一、圖書館多元文化服務方針

圖書館多元文化服務方針最主要有以下三項：《澳大利亞規則》(Australian Rules)、《多元文化社會：圖書館服務指導方針》(Multicultural Communities: Guide Lines for Library Service) 1987 年版及 1998 年版。《澳大利亞規則》產生於墨爾本的一個 3 人工作小組：維多利亞州地方圖書館的 Anne Holms、維多利亞州立圖書館的 Derek White-head 和 Monash 大學研究生 Radha Rasmussen。他們經過兩年的努力推出草案，經維多利亞州的圖書館評議會審批後正式認可，並成為多元文化服務的第一指導文獻。隨後，以《澳大利亞規則》為藍本，起草了國際圖書館協會聯盟(The International of Library Association and Institution, IFLA)多元文化服務的指導方針，此方針經過聯合國教科文組織於 1986 年在東京舉行的第 52 屆國際圖聯大會上，將「為民族和語言上是少數群體者服務的圓桌會議」升級為「多元文化服務的圖書館分委員會」(section of library service of Multicultural Population)；分委員會當時的工作是策劃指導方針和編輯、發行機關刊物 Journal of Multicultural Library；經過一系列的工作，1987 年版的《多元文化社會：圖書館服務指導方針》獲 IFLA 評委會的正式認可。1998 年版的指導方針是 1987 年版的增訂版，增加了有關 1995 年又提出之電子出版物的修訂案。(註[27])歸納制訂上述三項規則之目的，皆指出圖書館必須在多元文化、無種族歧視原則指導下，以制定與常規圖書館服務相同水準的多元文化服務為目標。

此外，國際圖書館協會暨機構聯盟於 1992 年亦編寫《多元文化圖書館員手冊》(Multicultural Librarianship：An International Handbook)，分別就多元文化的人口特性、了解所服務的社群、經營多種語言及多元文化的

服務、採訪及徵集、技術服務、編目及館藏管理、多種語言圖書館服務的自動化、資訊服務及推廣服務、行銷、公共關係及推展等項目進行論述。(註[28])

在 2006 年時，國際圖書館協會暨機構聯盟批准《IFLA 多元文化圖書館宣言》(Multicultural library manifesto)，並於 2008 年 4 月由聯合國教科文組織簽署並提交第 35 屆聯合國教科文組織全體會議通過，並作為《IFLAI/UNESCO 公共圖書館宣言》、《IFLA/UNESCO 中小學圖書館宣言》和《IFLA 互聯網宣言》的補充(註[29])。該宣言的宗旨為圖書館應瞭解當地不同文化群體，擴大不同語言及文化的館藏及服務，同時對新住民展開資訊素養培訓，以做好多元文化服務的基礎；並希冀藉此宣言，得到國際社會的認可，進而支持圖書館為了促進不同語言及文化交流，所興起的推動作用及提供的資訊服務。

二、 各國公共圖書館多元文化服務實例

(一) 瑞士

瑞士本身由德語、法語和義大利語三大文化語言組成，700 多萬人口中，外籍人口占 100 多萬。劉軍曾於 2004 年報導瑞士的多元文化圖書館發展情形，顯示早在 1989 年瑞士洛桑即成立了第一家屬於民間性質、專門為外國人服務的多元文化圖書館，收藏各類非瑞士官方語言的專業書籍及文學作品圖書、文字和影音資料供人租借，開創了瑞士「多元文化圖書館」之先河，現已達十餘家，讀者日益劇增。此外，該機構也為外籍人士提供諮詢及文件翻譯、解說瑞士教育體系、工作許可、外國人或難民的生活相關權利和義務問題的服務，顯示該機構在幫助外籍人士保留自己的語言、文化傳統和生活習俗之餘，亦協助他們更深入的瞭解瑞士並融入當地社會、彌合不同文化間差異，並在促進文化多元化發展、保障外籍人士的合法權益等方面做出了積極貢獻。(註[30])

(二) 美國

常有人將美國隱喻為一個民族大融爐，顯示該國是由多族裔族群組成的國家，針對此一現況，該國政府從早期即針對國內新住民提供相應的服務，在圖書館部分，美國紐約市皇后區圖書館(Queens Borough Public Library)自 1977 年開始推動「新美國人計畫」(New American Program, NAP)，該計畫經過多年的努力，發展出許多移民讀者服務項目，包括建置多元文化館藏、多國語言的館藏目錄檢索、彙整移民族群常見問題建置成資料庫系統、提供第二外國語的英語學習課程、文化活動與生活適應課程，亦設置新移民服務部門。(註[31])而皇后區的 Flushing 圖書分館，長期以來一直有大量華裔人士集中居住，是美國最活躍的圖書館之一。該館在 1998 年為順應社區成長需求，增設一所國際中心，有 50 餘種語言的圖書及資料可供借閱。臺灣方面的喜瑪拉雅研究發展基金會，於 1997 年以顧問的方式，協助該館在國際中心內增設漢學圖書中心以服務其區內的華裔居民。(註[32])至於紐約皇后區的法拉盛地區，由於華裔人口眾多，當地的圖書館十分重視對華人讀者的服務，僅法拉盛圖書館就收藏了 10 多萬冊中文圖書及錄影資料，還經常和當地社區機構合作，舉辦中文的文學講座、讀書沙龍、歷史研討會以及藝術展覽、音樂表演等活動，豐富了當地華人居民的文化生活。(註[33])

另外，如美國洛杉磯市立圖書館，為滿足多元化城市需求，館內亦備有 7 種文字的圖書館簡介。(註[34])而美國波士頓公共圖書館服務需求則按族群人口數決定服務優先順序，如社區圖書館分館部分，則依社區人口族群提供較豐富的多元文化資料，分館已確定的外文館藏需求，包括法文、海地語、印度文、寮國語等 16 種語言資料。(註[35])

美國 Hennepin County library 亦於該館圖書館網站上，特別針對當地新住民，提供西班牙文(Español)、苗語(Hmoob)及索馬利文(Soomaali)三種

語言的服務，包括以母語解說以瞭解圖書館基本服務、學習英文及電腦技能、課業指導或說故事活動、提供多語種館藏及社區資源及就業資訊。(註[36])

(三) 加拿大

以列治文市(Richmond)為例，該市是加拿大最具種族多樣性的城市之一，全市 165,000 人口的 54%為移民，其中規模最大的族群為華人，占總人口的 40%。為適應此多元文化現象，列治文市公共圖書館於 2000 年 4 月成立多語種服務部(Multilingual Service Department)，並配備專門的工作人員，以更好的資源為多元文化社區和新移民服務。該館還十分注重與當地社區的合作，經常與社區聯合舉辦多語種活動，僅 2003 年就開展了 223 項相關活動，吸引了近萬人參與。(註[37])

加拿大不列顛哥倫比亞省的薩里公共圖書館則注重於針對當地主要新住民制訂多元文化服務；由於當地最主要的新住民群體是南亞人與華人，在確定服務需求方面，該館十分關注這兩個群體的文獻資訊需求以及對於學習網際網路與電腦技能的迫切願望，故相對的大力發展旁遮普語和漢語館藏，並開設了網路與電腦應用的相關課程。(註[38])

至於加拿大多倫多當地居民有一半以上是來自其他國家或地區的移民者，為因應此現象，多倫多公共圖書館(Toronto Public Library)特別為這些移民者提供許多圖書館的多元文化服務，例如：提供各種語言的現場及電話諮詢參考服務；歸化國籍的課程及題庫；提供英文外如法文、西班牙文、德文及義大利文語言的電腦課程；公民權、工作權、居留權、社會福利權等法律諮詢服務；舉辦討論會(English Conversation Circle)讓新移民快速了解當地文化及融入當地生活，並可藉此練習英文、認識新朋友；為新移民的孩童提供課業輔導，甚至創辦作業讀書會(homework club)、閱讀指導、語言/發音課程以及多語言之現場說故事活動或 24 小時電話說故事服

務(Dial a Story)。(註[39])

而加拿大薩克斯其萬省(Saskatchewan)當地圖書館還針對不同國家的新住民規劃一套服務計畫，如圖書館行銷、建立合作夥伴關係、舉辦一系列的主題推廣活動、以及於圖書館網站上建置新住民所需相關資訊。(註[40])

(四) 澳洲

澳洲新南威爾斯省利物浦市立圖書館(Liverpool City Library)，是澳洲公共圖書館中規模較大者，館藏語言類別除英文圖書資料外，涵蓋阿拉伯、亞述、波士尼亞、中國、日本、馬爾地、波蘭、菲律賓、俄羅斯、印尼、西班牙等 27 種語文，其中以中文、越南文、西班牙、義大利文及阿拉伯文比例較高。提供文化服務項目包括：每月放映華語影片、協助利用網路查詢海外資料、網站提供多元文化服務及資源，透過與州立圖書館的合作關係，提供利物浦市立圖書館未蒐藏的語文圖書資料，並借出大量的多元文化資料給其他公共圖書館。(註[41])

(五) 英國

於 1980 年代初期，英國多處公共圖書館即以電影欣賞及討論的活動，讓亞裔及印度裔的新移民更了解英國文化，同時也舉辦亞洲電影及印度電影的欣賞活動，讓英國人民可以更了解異國文化。(註[42])

愛爾蘭從一個歷經數十年人口大量外移的島國，成了外來移民蜂擁而至的移民大國，400 多萬人口中，有 70 餘萬是外國移民，其中以波蘭所佔比例最高。愛爾蘭都柏林市有 21 座公共圖書館，為服務區內新住民群眾，都柏林市中心圖書館(City Center Library)除了提供多國語言版本之圖書館簡介外，亦開放一個名為 Tell Me More 的語言學習軟體供民眾免費使用；針對學習英文的風潮，也成立英文讀書俱樂部。在網路資訊部分，館內提供免費電腦、網路服務給新住民使用，對於不會使用電腦者，該圖書館亦有免費的學習課程。對於有興趣考駕照的新住民，都柏林市中心圖書館也

提供免費的題庫供民眾練習。在館藏方面，設置世界圖書專區，蒐藏了各語系書籍；館內並規劃 Rosetta List 專區，收藏愛爾蘭當代文學作品並翻譯成多種語言。2009 年中國農曆新年期間，該館也與華人團體合作展覽一些中文書籍。故都柏林市中心圖書館從服務到藏書，可謂兼顧各族群需求。(註[43])

(六) 瑞典

Mansson(2006)研究曾指出，瑞典有 50%的移民為芬蘭裔(Finnish)，故該國不少的公共圖書館從芬蘭聘請專業圖書館員，專門負責圖書館對新移民的服務工作(ivandrarbibiotekarie)。而參考服務方面，瑞典的 County Library of Skane 亦為當地的新移民提供英文、西班牙文、波蘭語、芬蘭語、塞爾維亞語、克羅埃西亞語、波士尼亞語、俄語、法文、德文、波斯語及阿拉伯語之服務。(註[44])

(七) 中國大陸

以上海圖書館為例，其自 20 世紀 80 年代以來，積極開展面向外籍人士的多元文化服務。目前該圖書館已擁有豐富的語種資源，每年訂購印刷型外文期刊 6,000 多種、外文書刊 223 萬冊；其中徐家匯藏書樓則有外文藏書 56 萬冊，涉及 20 多個語種。在外文閱覽區開設有「聯合國資料托存圖書館」，內含聯合國教科文組織、世界銀行等國際組織的托存資料區、上海—舊金山友誼圖書館、以及德語資料區、澳大利亞圖書角、俄羅斯圖書室等。且館內指引系統及主要的宣傳介紹材料大多有中英文標示，方便新住民辨識。在此基礎上，該館亦注重對外文化交流與合作，經常邀請專家和國外學者進行學術演講；建立線上聯合知識導航庫，邀請國外參考館員進行參考諮詢活動；另外也注重國際化人才培養戰略，積極創造培養具有國際視野和交流能力條件的專業人才。(註[45])

歸納而言，國外公共圖書館開展新住民服務的典型實踐，綜合起來主

要有下列五項(註[46])：第一，發展多元文化館藏(Multi-Cultural Collections)。第二，開設多語言諮詢服務(Multi-Lingual Reference Services)，具體形式有：網站呈現的語言多樣化、圖書館標識系統語言多元化、書目檢索系統支援多樣性文字、館員以多樣性語言提供諮詢服務等。第三，加強各種社區性活動(Community Programs)，指圖書館走進社區以吸引少數族群參加圖書館舉辦的各種活動，包括讀書俱樂部、技能培訓、文化藝術展覽、討論小組、語言翻譯等。第四，設計技術性開發工具，如澳大利亞新南威爾士州圖書館(the State Library of New South Wales)的 MyLanguage，以 60 多種語言提供搜尋引擎、網路指南和新聞等線上的資訊資源服務。第五，增加工作人員的多樣性，平衡社區少數族群人口在圖書館員工數量中的比例。

三、　新住民使用圖書館情形相關研究

目前已有許多研究針對特定地理區域或是特定群集的新住民使用圖書館情形進行調查，包括使用頻率、使用目的、阻礙使用因素等，以供圖書館更瞭解新住民使用圖書館情形，並對新住民服務做相對應的調整。在亞洲新住民部分，Su 及 Conaway 曾在 1993 年於洛杉磯訪問 180 位中國新住民，結果顯示，將近有三分之二(63.3%)的受訪者曾在去年使用過圖書館；而有五分之一(19.4%)的受訪者使用圖書館頻率高達每月一次以上；研究並指出，受訪者使用圖書館目的主要為了閱讀館藏及借閱圖書 (註[47])。Padilla 則以韓裔新住民為研究對象，研究結果指出其使用目的多為了尋求一個安靜的學習空間，而非取得館藏書籍或其他資源(註[48])。

而 Susan Luevano-Molina 曾於 1996 年實施質化研究，調查美國加州聖塔安那(Santa Ana)州的 50 位拉丁美洲新住民使用圖書館情形，發現這些新住民大多都具有使用圖書館的習慣，有 48%的受訪者表示於原生國時曾使用過圖書館，將近半數受訪者曾使用過聖塔安那(Santa Ana)州的公共圖書

館；甚至 33%未有正式文件的新住民亦持有圖書館借閱證。(註[49])

在 2000 年時，北卡羅來納(North Carolina)州立圖書館曾對住在當地的西班牙新住民圖書館使用需求進行研究。從 1,003 位電話訪談者中得知，有 26%新住民每月至少使用一次公共圖書館；有 40%新住民曾在去年使用過圖書館。作者並將研究結果進行迴歸分析，結果顯示，居住地與圖書館的距離較近者、英語閱讀技巧及英語會話能力較高者、教育程度較高者、以及家中有小於 18 歲孩童者較常使用圖書館。(註[50])

然而，亦有部分研究結果顯示，並非所有地區的新住民皆有使用圖書館的習慣。例如 Flythe 發現，在英格蘭東北部城市之一達拉謨(Durham)中的 71 位西班牙新住民，僅有 22%偶爾使用圖書館(註[51])；Bala 及 Adkins 在 2002 年研究中曾挨家挨戶訪談 41 位美國密蘇里州(Missouri)的拉丁美洲人，發現僅有 22%受訪者在過去六個月內曾使用圖書館(註[52])。上述研究亦可發現，阻礙新住民使用圖書館的因素包括對當地圖書館規則或文化的不熟悉、因低教育程度與素養而造成的語言隔閡、對政府的不信任等。

第四節 臺灣地區公共圖書館新住民服務

目前國內公共圖書館針對新住民服務尚處於起步階段，新住民服務的意識還很淡薄，除了大台北地區等少數的公共圖書館積極努力推行新住民服務外，大多數鄉鎮圖書館還是將外籍人士和本地讀者作為同樣的服務項目進行服務，並沒有加以區別對待，頂多只在借閱證的辦理中明確規定辦證對象為檢具國民身分證的中華民國國民或持有居留證、護照或使館證明之外籍人士，但卻無專門針對外籍人士提供的新住民服務。因此臺灣的新住民服務與國外相比，至今尚未普遍存在於公共圖書館中；緣此因素，以下僅就有提供新住民服務之國內公共圖書館進行概況介紹。

一、　國內公共圖書館新住民服務之實例

(一) 臺北市立圖書館(以下簡稱北市圖)

北市圖曾訂定西元 2005 至 2010 年之策略計畫，其中目標二的策略四與目標五的三項策略，皆與新住民館藏蒐集與服務相關，詳見表 1。此外，該館並研究了近幾年的東南亞及東北亞外僑居留數量，發現韓國、菲律賓、泰國、越南、馬來西亞、印尼、緬甸和印度等八國的外僑居留人數較多，至民國 2008 年底，計有 39,164 人，因此認為應設有與這些外籍人士相關的圖書資訊需求，於是開始規劃多元文化館藏及服務。(註[53])

北市圖於 2007 年 10 月起在該館九樓籌設全臺首創之「多元文化資料中心」(Multicultural Information Center)，以規劃一處新住民讀者之獨立服務空間及建置專屬網站，提供多元的圖書資訊服務，並舉辦繽紛多彩的多元文化活動。該館於 2006 年 5 月由館長召集，由計 14 位總館課室相關主管及語文能力較佳的分館主任成立工作小組；亦特選派採編、閱覽和推廣部門人員參加政大公企中心的語文課程，培訓語文人才。此外，還招募對象為年滿 18 歲以上、熟悉東南亞語言之社會人士或外籍人擔任為多元志工，且尋求在國內圖書資訊系所就讀的韓國、越南、印尼、印度、馬來西亞、菲律賓、泰國、緬甸僑生，協助推動多元文化業務。(註[54])

表 1 臺北市立圖書館 2005-2010 年新住民服務相關策略計畫一覽表

目標	策略	行動方案	新住民服務相關性
目標二：「強化館藏資源，提供兼具量與質的館藏服務，以滿足讀者之生活需求及研究需求，提升讀者對館藏的滿意度。」	策略四：「顧及各類型讀者閱讀需求」	1. 館藏徵集兼顧主題、各年齡層與不同族群文化的均衡發展。 2. 考慮新移民與短期居留外籍人士的閱讀需求，加強外文（含東南亞）圖書資料及臺北生活與文化資訊之徵集。	新住民館藏蒐集
目標五：「彰顯多元文化的價值，顧及多元族群閱	策略一：「蒐集多元文化資	1. 徵集各族群文化圖書資料，連結並推廣相關機構網站資源。 2. 重視外籍人士閱讀需求，加強徵集各國	新住民館藏發展

讀需求，提供國內外各族群豐富的休閒與學習資源。」	料」	基本讀物及本國語文學習基本教材、本地休閒生活、文化活動與旅遊資訊。	
	策略二：「促進多元文化交流」	1. 配合各國讀書節，辦理講座、展覽等閱讀推廣活動。 2. 辦理外籍人士或中外人士可共同參與之閱讀活動。 3. 招募外籍志工，協助資料之收集整理以及活動之策劃、執行。	新住民行銷宣傳
	策略三：「辦理新移民閱讀活動」	1. 鼓勵新移民參與各項閱讀活動。 2. 結合相關機構,長期辦理各類研習課程。	新住民推廣活動

資料來源：本研究整理

在建置館藏資料方面，該館「多元文化資料中心」館藏資料的選擇原則，則有二項相關條文：「以蒐藏韓文、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館藏，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。」、「館藏資料類型以圖書、期刊、報紙、視聽資料為主。」(註[55])

在圖書資訊服務的提供方面，北市圖多元文化資料中心提供館藏閱覽、外借、參考諮詢、資訊、視聽等服務，並辦理新移民諮詢輔導活動及圖書館利用教育活動。館藏閱覽成立之初，由於館員語文能力的限制，館藏資料的分類編目速度較慢，上架的館藏數量尚少，所以各種資料均限館內閱覽。然而，自 2008 年 9 月 1 日起，開放圖書及視聽資料的外借服務，報紙及期刊仍維持館內閱覽。另外，中心內還設有 3 組 DVD 播放器及螢幕等視聽器材與 3 台讀者用電腦，提供資訊及視聽服務。而該中心之參考諮詢，則設置服務櫃檯，由專人提供諮詢服務，並且以電話、電子郵件或書面方式回答讀者問題。(註[56])

為了吸引更多的外籍人士到館使用，北市圖多元文化資料中心更結合相關駐臺單位，舉辦繽紛多彩的多元文化活動，並不定期辦理圖書館利用

及資訊素養教育、講座、舞蹈、音樂、影片欣賞、研習、攝影展及主題資源展活動，如中文和臺語的語言學習課程、資訊素養課程(例如電腦結構與Word 的介紹、如何上網搜尋資料、電子郵件的使用、MSN、部落格編輯與實際操作等)，以及舉辦促進文化交流的各國文化活動，如不定期以文化月或文化季方式，視各國的文化特色而定，經常辦理的活動包括影片欣賞、文化講座、旅遊漫談、書展、舞蹈、音樂賞析、攝影展等藝文推廣及閱讀活動。(註[57])

由上述北市圖對於新住民提供多元文化資訊及服務即可顯示，該館主要服務宗旨為達成促進多元文化交流、彰顯多元文化價值、顧及多元族群閱讀需求、與提供國內外各族群豐富的休閒與學習資源。(註[58])

(二) 國立中央圖書館臺灣分館(以下簡稱臺灣分館)

臺灣分館在2010年11月19日於館內規劃「多元文化資源區」，提供越南、印尼、泰國及緬甸等四國語言之圖書資料，另有音樂CD、期刊及報紙等館藏，供民眾借閱使用。為方便新住民朋友查詢圖書資料，該館亦提供包含該四國語言字型的館藏目錄查詢電腦俾其檢索利用。此外，該館除了與緬甸文化交流協會、賽珍珠基金會、中和積穗國小及新店大豐國小合作，於2010年10月19日至2011年1月2日於一樓大廳辦理「東南亞多元文化」展外，還推動一系列的推廣活動，例如2010年12月4日與國立臺灣師範大學合辦「東南亞文化研習營」、2010年12月5日辦理「閱讀無國界、無國界閱讀：新住民繪本閱讀」講座、12月每週四下午2點辦理多元文化影展。(註[59])

(三) 新北市圖書館

1. 總館

自 2010 年起，舉辦一系列「多元文化」主題的服務，除了提供泰國、越南、印尼、馬來西亞、菲律賓等五國多元文化報刊館藏外，亦

規劃舉辦新住民相關閱讀活動。

2. 三重南區分館

三重南區分館則是從2008年至2010年下半年止，長期與伊甸基金會展開密切的新住民繪本悅讀活動，如開辦悅讀成長營；假日則由輔大兒教系、繪本服務學習社與醒新社的學生帶領，舉辦新住民親子成長營，內容涵蓋團康活動、廢物利用勞作及家長繪本說故事的教學。(註[60])

3. 烏來分館

配合 2011 年世界書香日活動，舉辦「多元文化劇場」、「多元文化故事｜新住民媽媽故事時間」及「認識地球村，多元繪本好好看」等閱讀活動；活動並邀請多位新住民媽媽為小朋友說故事，讓小朋友透過不同文化的故事，學習尊重多元族群。

(四) 苗栗縣立圖書館

苗栗縣立圖書館除了自 2009 年起設置新住民專區外，苗栗縣三灣鄉立圖書館亦舉辦「我會說故事」新住民閱讀課程。

(五) 國立臺中圖書館

目前除了提供新住民館藏包括越南、印尼及菲律賓三國語言之期刊、報紙外，亦提供越南、菲律賓、泰文、馬來文、韓文、緬甸文之圖書資料，至於相關推廣活動，預計 2012 年正式提供。

(六) 高雄市立圖書館翠屏分館

除了提供越南、印尼、泰國等多語言館藏，高市圖翠屏分館亦與財團法人高雄市生命樹國際關懷協會志工合作，登門拜訪異國婚姻家庭，為就讀國小的新台灣之子導讀兒童故事繪本；開辦好幾個梯次的電腦基礎班和進階班；與高雄市立圖書館楠梓坑分館一同開設新移民女性讀書會；不定期舉辦以外籍配偶母語朗誦詩詞的戶外動態閱讀活動。(註[61])

(七) 澎湖縣湖西鄉圖書館

湖西鄉圖書館則與移民署澎湖縣服務中心合作展開「行動關懷列車」服務，提供新住民及其子女到現場向移民署詢問相關法令問題，並與該鄉外籍配偶關懷協會、愛蓮讀書會等單位合作，對新住民之子提供照顧，於每週一、三、五下午 13 時 30 分至 17 時 30 分在湖西鄉圖書館地下室，針對該鄉新移民子女國小 1 至 2 年級學生開辦課後安親班外；另外，在高雄區監理所澎湖監理站協助下，開設「外籍及大陸配偶報考機車駕照輔導班」一系列課程，讓這群新住民，能於最短暫時間內熟悉各項交通規則。

以下調查目前國內公共圖書館提供新住民服務之現況，詳見表 2。由結果顯示，全臺各地區圖書館皆陸續開始重視新住民服務，連離島的澎湖圖書館亦對此不遺餘力，其中以辦理新住民相關推廣活動之比例最高，購置新住民館藏專區的比例次之。

總體而言，總覽國內各層級公共圖書館，各館仍以國語館藏為主，其他外國語文館藏多為英、日等第一世界館藏，除非公共圖書館設有多元文化專區，否則鮮少有東南亞國家語言的館藏，且館藏目錄系統未支援東南亞地區國家的語言，在擬購、編目及流通上，仍有技術部分待克服。(註[62])

至於從提供參考服務來看，國內公共圖書館礙於語言的障礙與人力經費的限制，尚無法如國外的作法一般，以專線提供原生國語言的諮詢服務。另外，從利用指導方面來說，目前公共圖書館開設之識讀生活課程，性質與各鄉鎮市區公所及社區大學開設之新住民華語班、生活專班，國中小補校識字班過於類似，且仍設計為傳統的識讀課程，內容多以讀、寫為主。然而，國內少數公共圖書館已有提供新住民的圖書館利用專班，教導其如何使用圖書館資源，這是與其他機構較為不同的特點。若在推廣服務方面，國內公共圖書館與國外相比，目前的課程多由內政部、教育部等機構之專案補助所開設，少有定期性開設的課程，且與其他各機構合辦的活

動比例也很多，有些活動圖書館僅停留在提供場地的部份，未深入參加課程的設計、資訊的提供及後續的輔導等。(註[63])

表 2 國內公共圖書館提供新住民服務一覽表

地區	單位	服務時間	服務現況
新北市	新北市立圖書館三重南區分館	2008 年下半年	1. 與伊甸基金會合作，舉辦「新住民繪本悅讀活動」 2. 由輔仁大學兒童與家庭學系、繪本服務學習社與醒新社的學生帶領，舉辦「新住民親子成長營」
新北市	新北市立圖書館土城分館	2008 年 3 月	「新住民親子共讀」活動
新北市	新北市立圖書館烏來分館	2011 年 4-6 月	「多元文化劇場」、「多元文化故事｜新住民媽媽故事時間」及「認識地球村，多元繪本好好看」等豐富精采的閱讀活動。
新北市	新北市立圖書館	2010 年起	提供泰國、越南、印尼、馬來西亞、菲律賓等 5 國多元文化報刊館藏。
新北市	中央圖書館臺灣分館	2010 年起	1. 規劃多元文化資源區 2. 舉辦新住民閱讀推廣系列活動
臺北市	臺北市立圖書館	2007 年	1. 多元文化資料中心
		2008 年 9 月起	2. 推出針對新移民朋友開設電腦資訊素養研習班、閱讀指導、圖書館利用教育課程及臺灣文化講座等推廣活動
桃園	桃園縣立圖書館	2009 年 12 月起	1. 提供多元館藏服務 2. 與輔仁大學圖書資訊學系合作，提供新住民「母語上網服務」
苗栗	苗栗縣三灣鄉立圖書館	2009 年 9-10 月	「我會說故事」新住民閱讀課程
苗栗	苗栗縣立圖書館	2009 年起	設置新住民專區
臺中	國立臺中圖書館	2012 年	預計 2012 年正式提供新住

地區	單位	服務時間	服務現況
			民相關服務
嘉義	嘉義縣水上鄉立圖書館	2010 年起	設置多元閱讀區
臺南	臺南市立圖書館	2008 年 10-11 月	「新住民家庭親子樂讀營」系列活動
高雄	高雄市立圖書館翠屏分館	2003 年起	1. 與財團法人高雄市生命樹國際關懷協會志工合作，登門拜訪異國婚姻家庭，為就讀國小的新台灣之子導讀兒童故事繪本 2. 開辦電腦基礎班和進階班 3. 開設新移民女性讀書會 4. 充實外籍配偶原生國語文的館藏圖書 5. 不定期舉辦以外籍配偶母語朗誦詩詞的戶外動態閱讀活動
澎湖	澎湖縣湖西鄉圖書館	2010 年 8 月	1. 與移民署澎湖縣服務中心合作展開「行動關懷列車」服務，歡迎新住民及其子女到現場向移民署詢問相關法令問題
		2008 年 11 月	2. 開辦報考機車駕照一系列課程

資料來源：本研究整理

綜合上述國內公共圖書館的現況得知，我國並未像國外圖書館一樣有一個專職的部門在統籌規劃執行新住民服務，大部分的公共圖書館皆是在政府專案經費的補助下，開始提供外籍人士的服務，各館幾乎都面臨經費與人力不足的問題，我國鄉鎮圖書館人員缺乏的問題由來已久，雙語的人力資源更是缺乏。因此從社會資源整合的角度來思考，國內公共圖書館應找出新住民服務上的不可替代性，避免浪費社會成本。(註[64])

國立政治大學 National Chengchi University

二、　圖書館新住民服務相關研究

劉馨雲曾以印尼新住民為訪談研究對象，探討其來臺後生活適應上之資訊需求、使用原生國及臺灣圖書館相關經驗，並訪談臺北縣市兩間公共圖書館，以分析公共圖書館可為印尼新住民提供何種服務，使其更融入臺灣社會。研究結果指出，(1)印尼新住民資訊需求包括語言、飲食、宗教、習俗、交通等；(2)在原生國曾使用圖書館之新住民，來臺後使用圖書館比例相對提高；(3)來臺後多使用公共圖書館，僅有幾位受訪者使用大專院校圖書館。(註[65])

陳孟萱則採取問卷調查法，以館方提供新住民服務的角度，探析國內東南亞籍新住民生活現況、需求，並調查臺北縣市公共圖書館對提供東南亞籍新住民讀者服務的看法與服務現況。該研究結果顯示，(1)臺北縣市公共圖書館，大多認同提供東南亞籍新住民讀者服務有其必要性；(2)針對該社群的需求發展館藏是最重要的服務項目；(3)提供此服務之困難為「缺乏有經驗或受過良好訓練的館員」、「人力不足」及「經費不足」，故有無「專業人員任用」是影響服務成敗的重要因素；(4)圖書館新住民服務不適合由各分館自行規劃實施；(5)目前臺北縣市公共圖書館提供此服務的比率偏低。(註[66])

為了更了解臺北市新住民使用公共圖書館的經驗，北市圖於2007年進行「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」，從2007年8月1日至12月31日進行問卷調查工作，調查對象為居住在臺北的東南亞國籍及韓國籍18歲以上民眾。研究結果顯示，(1)新住民很少使用圖書館或是每週僅使用1至2次；(2)很少使用或未用圖書館原因皆包括「不喜歡圖書館的氣氛」；(3)使用圖書館目的以「隨意看看」、「參加活動」及「使用電腦上網」分別列第一或第二；(4)館藏類型以「原生國語言報紙與雜誌」的需求最高，而館藏主題需求以「健康醫療」、「日常生活常識」、

「教育與學習」等最為重視；(5)最需要之參考服務項目為「提供工作及就業資訊」及「提供新移民相關的法律資訊」；(6)而利用指導以「教導如何使用電腦及網路資源」之需求最高；(7)推廣活動項目則以「推廣原生國文化」之興趣最高。另外，(8)新住民希望將多元文化資料中心設置在離家或工作附近的圖書館；(9)新住民獲取資訊管道以「請教親戚/朋友」最高，「上網查找資料」則居次，親自到圖書館取得圖書館消息與相關活動訊息的民眾為少數。(註[67])

林榮英研究綜合文獻分析、問卷調查及訪談法，探討臺灣地區公共圖書館提供多元文化服務之現況，瞭解館藏提供、人力運用、推廣策略與困境，同時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。結果主要歸納八點圖書館待改進項目，以期望未來能達成多元文化社會中，民眾對公共圖書館的服務需求。結論如下：(1)公共圖書館服務人員對多元文化服務理念認識不足；(2)多元文化政策尚待建立；(3)館藏資源未能反映多元族群的需求；(4)專業服務人力編制不足；(5)公共圖書館發展經費短絀；(6)多元文化空間氛圍營造有待加強；(7)活動創意與行動力不足；(8)與專業團體及異質性夥伴合作尚有成長空間。(註[68])

國立政治大學 National Chengchi University

註釋

註[1] 張茂桂，「多元主義、多元文化論述在台灣的形成與難題」，在 *在台灣的未來*。薛天棟主編。(台北：華泰文化，2002)，223-273。被引自劉美惠，「從台灣的多元文化發展兼論公共圖書館的多元文化服務」，*臺北市立圖書館館訊*, 24 卷，1 期(2006)：57-58。

註[2] 柯宇玲，「公共圖書館的新使命—服務外籍配偶家庭」，*臺北市立圖書館館訊* 24 卷，1 期(2006)：67。

註[3] 夏曉鵑，「資本國際下的國際婚姻－以臺灣的『外籍新娘』現象為例」，*臺灣社會研究季刊* 39 期(2000)：45-90。

註[4] 吳天泰，*多元文化* (臺北市：二魚文化，2008)，183。

註[5] 高幸里，「現階段在臺新移民之現狀及其相關問題探討」(中央警察大學外事警察研究所，碩士論文，2008)，52。

註[6] 戴世玫等，「融合充權復源觀點的新住民優勢個案管理服務模式--澎湖縣新住民服務中心的經驗」，*社區發展季刊* 130 期(2010)：349。

註[7] 內政部戶政司，「各縣市外籍配偶人數按國籍分與大陸（含港澳）配偶人數」，行政院主計處，http://www.ris.gov.tw/ch4/static/m0sb09910.xls (檢索於 2010 年 11 月 18 日)

註[8] 內政部統計處，「內政部統計通報 九十九年第三十二週」，http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/week9932.doc (檢索於 2010 年 11 月 18 日)

註[9] 內政部統計處，「內政部統計通報 九十九年第三十三週」，http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/week10033.doc (檢索於 2011 年 10 月 10 日)

註[10] M. Anderson,. “Child in-between: Constructing identities in the bicultural family.” *Journal of the Royal Anthropological Institute* 5, no.1 (1999): 13-26.

註[11] 邱琡雯，「在台灣東南亞外籍新娘的識字/生活教育：同化？還是多元文化？」，*社會教育學刊* 29 期(2000)：197-219。

註[12] A. E. Imamura, “Strangers in a strange land: Coping with marginality International marriage.” *Journal of Comparative Family Studies* 21, no.3(1990): 171-191.

註[13] 林瑞欽、鄭添成，「台灣社會婚姻移民之社會融合—生活適應初探」，*於全球化：人口迁移、文化融合、社会保障国际学术研讨会论文集* (中國三業，2010)，90。

註[14] 柯宇玲，「公共圖書館的新使命—服務外籍配偶家庭」，*臺北市立圖書館館訊* 24 卷，1 期(2006)：70。

註[15] 吳樹叢，「臺灣外籍新娘生活適應問題與政府政策」，*於國際婚姻與外籍新娘座談會會議論文* (臺北市，財團法人婦女權益促進發展基金會，2003)

註[16] 柯宇玲，「公共圖書館的新使命—服務外籍配偶家庭」，*臺北市立圖*

書館館訊 24 卷，1 期(2006)：70。

註[17] 柯宇玲，「公共圖書館的新使命—服務外籍配偶家庭」，*臺北市立圖書館館訊* 24 卷，1 期(2006)：70；高幸里，「現階段在臺新移民之現狀及其相關問題探討」(中央警察大學外事警察研究所，碩士論文，2008)，63。

註[18] 李玉瑾，「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 期，2 卷(2006)：64；陳孟萱，「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」(臺灣大學圖書資訊學系，碩士論文，2007)，62。

註[19] 李玉瑾，「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 期，2 卷(2006)：64。

註[20] 林瑞欽、鄭添成，「台灣社會婚姻移民之社會融合—生活適應初探」，*於全球化：人口迁移、文化融合、社会保障国际学术研讨会论文集* (中國三業，2010)，87-88。

註[21] 莊禮傳，「外籍新娘之服務及輔導」，*於國際婚姻與外籍新娘座談會會議論文* (臺北市，財團法人婦女權益促進發展基金會，2003)

註[22] 柯宇玲，「公共圖書館的新使命—服務外籍配偶家庭」，*臺北市立圖書館館訊* 24 卷，1 期(2006)：66。

註[23] 劉雅瓊，「論圖書館多元文化服務」，*圖書情報工作* 2009 卷，15 期(2009)：95。

註[24] IFLA, “The IFLA multicultural library manifesto,” http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf (accessed November 12, 2010)

註[25] 李高峰、陳永平、王嵐霞，「國外圖書館多元文化服務：理念、實踐與模式」，*圖書館建設* 2009 卷，11 期(2009)：69-70。

註[26] 盧秀菊，「公共圖書館與多元文化服務」，*臺北市立圖書館館訊* 24 卷，1 期(2006)：11。

註[27] 鮑延明，「圖書館多元文化服務的目標與策略--從「澳大利亞規則」到 IFLA「多元文化社會:圖書館服務指導方針」(1998 年版)」，*圖書館雜誌* 2000 卷，4 期(2000)：13-15；王爱丽，「基于和谐社会的公共图书馆多元文化服务构建」，*新世紀圖書館* 2009 卷，5 期(2009)：53。

註[28] Marie F. Zielinska, and Francis T. Kirkwood, Multicultural Librarianship: An International Handbook (Munchen, New York: K.G.Saur, 1992)；盧秀菊，「公共圖書館與多元文化服務」，*臺北市立圖書館館訊* 24 卷，1 期(2006)：17。

註[29] 刘学燕，「解读《IFLA 多元文化图书馆宣言》」，*山東圖書館學刊* 2010 卷，1 期(2010)：30。

註[30] 刘学燕，「解读《IFLA 多元文化图书馆宣言》」，*山東圖書館學刊* 2010 卷，1 期(2010)：29。

註[31] 林榮英，「公共圖書館提供多元文化服務之探討」(開南大學公共事務管理學系，碩士論文，2009)，26-27。

註[32] 盧秀菊，「公共圖書館與多元文化服務」，*臺北市立圖書館館訊* 24 卷，1 期(2006)：16。

註[33] 携程旅行网，「纽约的三大图书馆系统及其服务」，上海图书馆，http://www.libnet.sh.cn/hwyb/list.asp?id=4475 (檢索於 2010 年 11 月 17 日)

註[34] 王爱丽，「基于和谐社会的公共图书馆多元文化服务构建」，*新世紀圖書館* 2009 卷，5 期(2009)：54-55。

註[35] 曾淑賢，「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 卷，1 期(2006)：28。

註[36] Hennepin County Library, "Welcoming new immigrants.", http://www.hclib.org/newimmigrants/ (檢索於 2011 年 10 月 10 日)

註[37] W. Jang, et. al, "Cross Canada Checkup : Multicultural Services in Public Libraries," *Feliciter* 50, no.1(2004): 26.

註[38] W. Jang, et. al, "Cross Canada Checkup : Multicultural Services in Public Libraries," *Feliciter* 50, no.1(2004): 27.

註[39] Toronto Public Library, "Toronto Public Library," http://www.torontopubliclibrary.ca/ (accessed Nov 18, 2010)

註[40] Maha Kumaran and Lorraine Salt, "Diverse Populations in Saskatchewan: The Challenges of Reaching Them." *the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* 5, no.1(2010): 12-16.

註[41] 曾淑賢，「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 卷，1 期(2006)：29-33。

註[42] 劉馨雲，「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」(臺灣師範大學圖書資訊學研究所，碩士論文，2007)，69。

註[43] 潘彥君，「愛爾蘭圖書館見證移民大國寬容度」，*書香遠傳*，68 期(2009)：23-25。

註[44] L. Mansson, "Information about the multilingual reference service in Sweden." *IFLA Library Services to Multicultural Populations Newsletter*, 1(2006): 2.

註[45] 吳建中，「多元文化與城市發展—以上海圖書館為例」，江西圖書館學刊 2004 卷，4 期(2004)：4-8。被引於王爱丽，「基于和谐社会的公共图书馆多元文化服务构建」，*新世紀圖書館* 2009 卷，5 期(2009)：54。

註[46] 李高峰、陳永平、王嵐霞，「國外圖書館多元文化服務：理念、實踐與模式」，*圖書館建設* 2009 卷，11 期(2009)：70-71。

註[47] Sherry Shiuan Su and Charles W. Conaway, "Information and a forgotten minority: elderly Chinese immigrants." *Library and Information Science Research* 17(1995): 69-86.

註[48] Amado M. Padilla, *Public library services for immigrant populations in*

California (United States: California State Library, 1991)

註[49] Susan Luevano-Molina, “Ethnograpic perspectives on trans-national Mexican immigrant library users.” In *Library services to Latinos : an anthology, ed.*(Jefferson, N. C.: McFarland, 2000): 169-180.

註[50] Susan K. Burke, “Use of public libraries by immigrants.” *Reference & user service quarterly* 48, no.2(2007): 165.

註[51] Frances H. Flythe, “Identification of the information needs of newly arrived Hispanic/Latino immigrants in Durham county, North Carolina, and how the public library may address those need” (master’s thesis, Chapel Hill, N. C.: University of North Carolina, 2001), http://ils.unc.edu/MSpapers/2666.pdf (accessed Oct. 10, 2011)

註[52] Beth Bala and Denice Adlkins, “Library and information needs of Latino in Dunklin county, Missouri.” *Public library* 43(2004): 119-122.

註[53] 曾淑賢，「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 卷，4 期(2009)：16、28。

註[54] 曾淑賢，「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 卷，4 期(2009)：30-33。

註[55] 臺北市立圖書館，「館藏發展政策」，http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xitem=1108972&CtNode=32922&mp=104021（檢索於 2010 年 11 月 17 日）。

註[56] 曾淑賢，「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 卷，4 期(2009)：33-34。

註[57] 曾淑賢，「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 卷，4 期(2009)：34-40。

註[58] 臺北市立圖書館，「多元文化資料中心：認識中心」，http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xItem=668908&CtNode=34848&mp=104021 (檢索於 2010 年 12 月 01 日)

註[59] 國立中央圖書館臺灣分館，「本館『多元文化資源區』於 11 月 19 日（五）上午 10 時正式啟用」，http://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=6689&ctNode=424&mp=1 (檢索於 2010 年 11 月 18 日)

註[60] 耿詩婷，「三重市立南區圖書館 有套吸引新移民祕笈」，*書香遠傳* 68 卷(2009)：28-31。

註[61] 蘇士雅，「開啟新移民閱讀人生 高市圖翠屏分館」，*書香遠傳* 83 卷(2010)：26-29。

註[62] 陳孟萱，「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」(臺灣大學圖書資訊學系，碩士論文，2007)，68-70。

註[63] 同註[48]。

註[64] 同註[48]。

註[65] 劉馨雲，「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」(臺灣師範大學圖書資訊學研究所，碩士論文，2007)。

註[66] 陳孟萱，「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」(臺灣大學圖書資訊學系，碩士論文，2007)。

註[67] 曾淑賢，「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」，*臺北市政府 96 年度計畫研究報告*，2008：69-73。

註[68] 林榮英，「公共圖書館提供多元文化服務之探討」(開南大學公共事務管理學系，碩士論文，2009)，120-127。

國立政治大學
National Chengchi University

國立政治大學
National Chengchi University

第三章 研究方法與步驟

本研究旨在探討越南籍新住民的資訊需求與使用大台北地區公共圖書館的情況，並根據大台北地區公共圖書館推動新住民服務之現況與內涵，進一步瞭解新住民服務當中遭遇的困境與未來的發展方向。本章共分五節，就研究架構、研究對象、研究方法、研究工具及研究實施步驟，逐步加以說明。

第一節 研究架構

本研究架構如圖 1 所示，共分為三個階段。第一階段進行文獻蒐集與整理，以確立本研究目的及內容。第二階段探討大台北地區越南籍新住民之資訊需求內容及其解決管道，並了解其使用圖書館的情形。另一方面則探討，公共圖書館推動新住民服務之現況，從中瞭解推行新住民服務之困境。最後進行結果分析與討論，歸納現今服務所遭遇的困難，並提出未來公共圖書館推行新住民服務的具體建議策略。

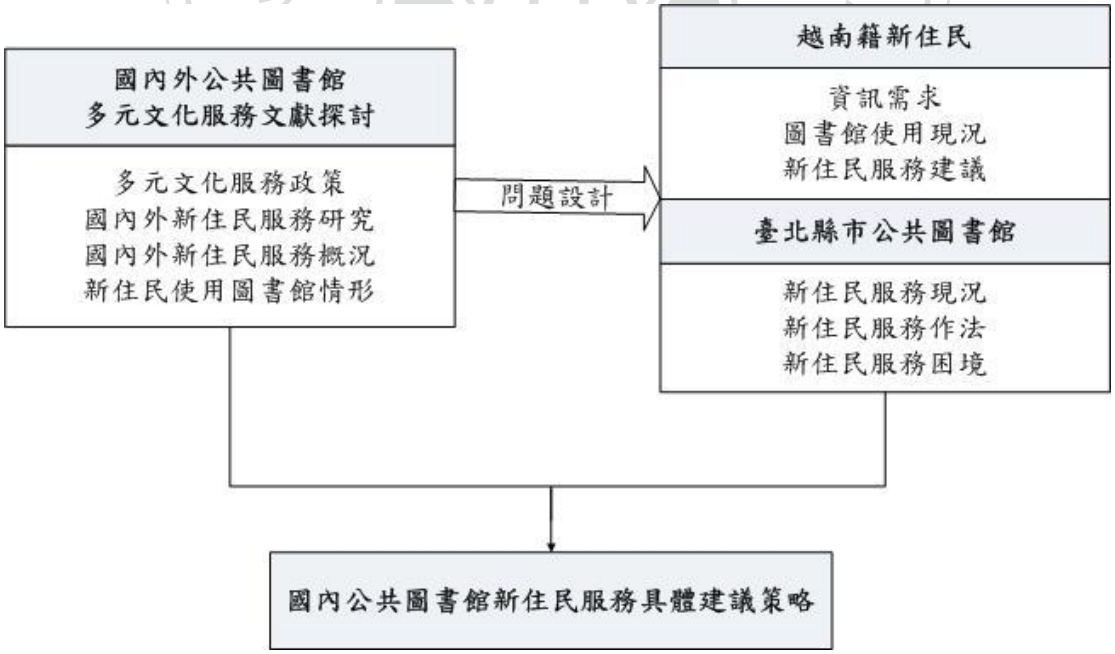

圖 1　研究架構圖

第二節 研究方法

本研究除了蒐集國內外公共圖書館新住民服務之相關文獻資料外，並運用「半結構式深度訪談法」及「個案研究法」，分別探討大台北地區越南籍新住民之資訊需求、大台北地區公共圖書館新住民服務之現況。

一、深度訪談法

訪談法是質化研究的一種，兼具晤談與觀察兩大特徵，過程中由訪問者有目的、有程序的向受訪者提問，再由受訪者提供訪查所需的訊息資料，訪談前須先詢問訪談對象的受訪意願，並確認受訪方式與時間。本研究採行訪談法中的半結構式深度訪談法(in-depth interviews)，訪談過程由研究者預先針對新住民及館方兩類訪談對象分別擬定訪談大綱(interview schedule)，再親自與各受訪者及受訪單位進行深度訪談，每次訪談預計約 1 個半小時。原則上，研究者依照訪談大綱的內容向每一位受訪者進行訪談，提問順序則視訪談狀況而訂；然而，當研究者從受訪者的答覆內容察覺與本研究相關且需要深入了解的部份時，則會針對需要釐清的問題請受訪者進一步說明，此種訪談法較具彈性，亦可得到受訪者較深入、細節的意見。每次訪談結束後，研究者會將錄音檔謄錄成逐字稿，以確保資料的完整性。

二、個案研究法

個案研究是一種將研究注意力集中於單一環境所發生之各種活動性質的研究策略。本研究因研究範圍限制而採「多重個案研究」，分別從臺北市及新北市選出一間新住民服務較為完善及具有代表性之公共圖書館，同時對兩個個案進行研究；而資料蒐集方法則採用參與觀察法及半結構式深度訪談法。

國立政治大學 National Chengchi University

第三節 訪談對象

以下分述本研究之兩類訪談對象：

一、越南籍新住民

此類研究對象為居住於大台北地區的越南籍新住民，研究採立意抽樣並輔以滾雪球方式進行，增加研究樣本的數量。而選取受訪者條件為：有意願接受訪談者、樂於分享及提供建議(有見解)者、勇於說出事實真相者。由於此研究母群體較難尋覓，故設定訪談時間為三個月。首先在前導研究期間，研究者透過本身的人際網絡尋找到兩名受訪者；在正式訪談時，則除了選擇越南籍新住民主要聚集地點(指新住民推廣活動現場)及從本身人際網絡尋求與他人引介外，亦透過臺北市政府民政局、財團法人台北市賽珍珠基金會、財團法人天主教善牧社會福利基金會、臺北市新移民會館、臺北市立圖書館、國立中央圖書館台灣分館及景美國小新住民中文識字初級班協助，幫忙徵詢願意受訪之合適對象，並再輔以滾雪球法方式，從已受訪者提供並引介的越南籍新住民中尋找願意接受訪談之受訪者，在訪談期間，亦同時進行資料分析，依據前次受訪者之訪談內容分析實際訪談結果之重要性及差異性，增修訪談大綱，不足或有疑義處再回頭詢問受訪者，以期挖掘出最完整資料，俟資料分析至第十位訪談資料過程中，漸漸未有新主題發現，為求謹慎本研究再行徵求兩名受訪者，以驗證資料是否達到飽和狀態(即收斂性)，確實未有新發現後即停止訪談，故最後共計有12 位越南籍新住民做為訪談對象。茲將本研究受訪者之基本資料列於表3。

二、大台北地區公共圖書館

經前人研究及初步調查後，選擇大台北地區新住民服務較為完善及具有代表性之兩所公共圖書館，分別為臺北市立圖書館及國立中央圖書館臺灣分館，採用個案研究法進行研究。除了先利用觀察及非正式詢問方式瞭

解兩館目前各服務的基本現況外，再針對兩館中實際參與新住民服務之一位上級主管作為深度訪談對象，依訪談大綱內容進行深度訪談，共計 2 位訪談對象，藉以深入瞭解館方執行的作法、現況與面臨的困境，俾提供解決方針。

表 3 越南籍新住民受訪者基本資料

代碼	性別	年齡	現職	住籍地	來台時間	結婚時間	子女數	訪談日
P1	女	21	家管	臺北市景美區	4 年	4 年	0	100.05.14
P2	女	25	理髮店職員	臺北市景美區	3 年	4 年	1	100.05.19
P3	女	29	家管	臺北市景美區	4 年	4 個月	0	100.05.19
P4	女	45	志工	臺北市景美區	10 年	10 年	1	100.05.21
P5	女	36	1 通譯人員 2 醫院志工	臺北市松山區	15 年	16 年	3	100.05.26
P6	女	35	家管	新北市板橋區	3 年	3 年	0	100.05.26
P7	女	36	1 通譯人員 2 電台主持人 3 越語老師	新北市土城區	15 年	15 年	2	100.05.27
P8	女	30	通譯人員	新北市萬華區	10 年	10 年	2	100.06.01
P9	女	44	通譯人員	臺北市信義區	10 年	10 年	不便回答	100.06.02
P10	女	54	1 醫院志工 2 通譯人員 3 東南亞文化講師	新北市新莊區	12 年	12 年	1	100.06.30
P11	女	45	食品工廠打零工	新北市三重區	11 年	15 年	1	100.07.01
P12	女	34	做生意	新北市板橋區	12 年	12 年	2	100.07.24

第四節 研究工具

一、 訪談大綱

(一) 越南籍新住民

此訪談目的為瞭解越南籍新住民的資訊需求與使用公共圖書館之現況，內容分為基本資料、資訊需求、使用公共圖書館之現況以及新住民服務改進方向四部分，訪談大綱請詳見附錄一；訪談編碼類表請詳見附錄二。

(二) 大台北地區公共圖書館

此訪談研究目的為瞭解大台北地區公共圖書館推行新住民服務之現況與建議，內容分別包含由越南籍新住民讀者館藏資源、推廣活動、參考服務、軟硬體設備、服務人員及專區空間配置六大面向，以瞭解圖書館進行「新住民服務之作法及內容」再進一步推知館方施行上面臨的困境，及需要哪些資源與協助，訪談大綱詳見附錄三。

二、 分析工具

此研究首先利用半結構式深度訪談法蒐集相關資料，俟訪談結束後，將訪談記錄錄音檔及筆記重新謄錄或轉譯為逐字稿。基於遵守研究倫理，在資料轉譯過程中，將訪談對象採匿名方式(受訪者代號)編碼處理，並保留訪談錄音之原始檔案，供日後辨識與檢驗資料正確性使用。資料轉譯完成後，將訪談逐字稿個別匯入 ATLAS.ti 質性研究分析軟體，進行資料編碼與分類，以利資料分析與整理。

第五節 研究實施步驟

本研究所採取的研究步驟如下(詳如圖 2 所示)：

一、 研究步驟

(一) 確立研究主題

本研究囿於研究限制因素，針對大台北地區公共圖書館越南籍新住民服務進行研究探討。

(二)　蒐集與閱讀文獻

廣泛蒐集國內外與研究主題相關議題之文獻，進行分析與反思。

(三)　擬訂研究方法及選取研究對象

本研究欲探究受訪者生活上較深入的經驗及感受，故捨棄較不適用之量化研究而採取質化研究，藉由較具彈性之半結構式深度訪談法及個案研究法依序針對越南籍新住民及大台北地區公共圖書館分別進行研究，藉以發掘獨特且新穎之資料。

(四)　實施非結構性深入訪談法

1.　擬訂訪談大綱

根據研究之目的及要求，分別依據不同訪談對象擬定具綱目簡要、結構寬鬆特性之訪談大綱，及訪談所需之訪談同意書。

2.　進行前導研究

研究者針對越南籍新住民訪談對象邀請兩位受訪者進行前測，依據訪談狀態及結果，修改訪談大綱，並確認研究問題。

3.　進行正式訪談

本研究於進行訪談前，先聯繫訪談對象，說明研究內容、錄音之必要性及相關研究倫理等訪談事宜，並將訪談大綱以電子郵件夾帶附檔方式寄至受訪對象的信箱，在取得願意接受訪談之受訪者後，以配合受訪者原則下相約訪談時間及地點；訪談過程皆由研究者親自進行，並經受訪者同意利用錄音輔助記錄，以先前擬訂之訪談大綱為主軸，並採自由聯想、價值中立、不偏離研究主題為原則，盡可能廣泛蒐集受訪者之意見。

4.　訪談資料處理

每次訪談結束後，將錄音檔及筆記重新轉譯、謄錄成文字資料，再使用「ATLAS.ti 5.7.1 版」質性研究分析軟體，進行資料分

國立政治大學 National Chengchi University

析與整理，以確保資料的完整性。

(五) 實施個案研究

為了瞭解新住民使用圖書館的情形與圖書館實行新住民服務之現況及作法，首先蒐集該個案之次級資料，以對其有基本之背景認識，再分別進行參與觀察與深度訪談法進行研究。

1. 進行參與觀察

於該館平日或推行新住民推廣活動時進行參與觀察，觀察記錄單請詳見附錄四。觀察項目分為三大項，第一項是基本館舍空間，包含個案圖書館環境與空間配置、軟硬體設備數量、家具布置與指標設計形式；第二項為使用者面向，包含新住民入館使用人數、特徵及使用目的、查找資料與閱讀行為、參與活動的人數及情形、提出參考諮詢內容；第三項則為館方服務面向，包括館方服務館員、志工人數與服務項目、推廣活動種類、頻率、流程、行銷管道。

2. 進行訪談

此步驟分為兩部分，第一部分為尚未進行深度訪談時，先利用觀察時與服務館員或志工進行非正式訪談，亦即在雙方自然、彈性、無結構之情境下對話，以獲得受訪者個別化、當下情境反應等資料；第二部分則正式進行深度訪談，訪談前先發文至個案圖書館，與館方連繫訪談時間與地點，再由兩館推派實際執行新住民業務之主管及館員進行非結構式深度訪談。

(六) 撰寫結論與建議

根據觀察記錄、訪談記錄的結果以及相關文獻資料，撰寫結論與建議，供其他公共圖書館推行新住民服務之參考。附錄二為本研究訪談資料編碼類目表，在本文第四章將一併呈現資料分析歷程及結果。

二、 研究流程：

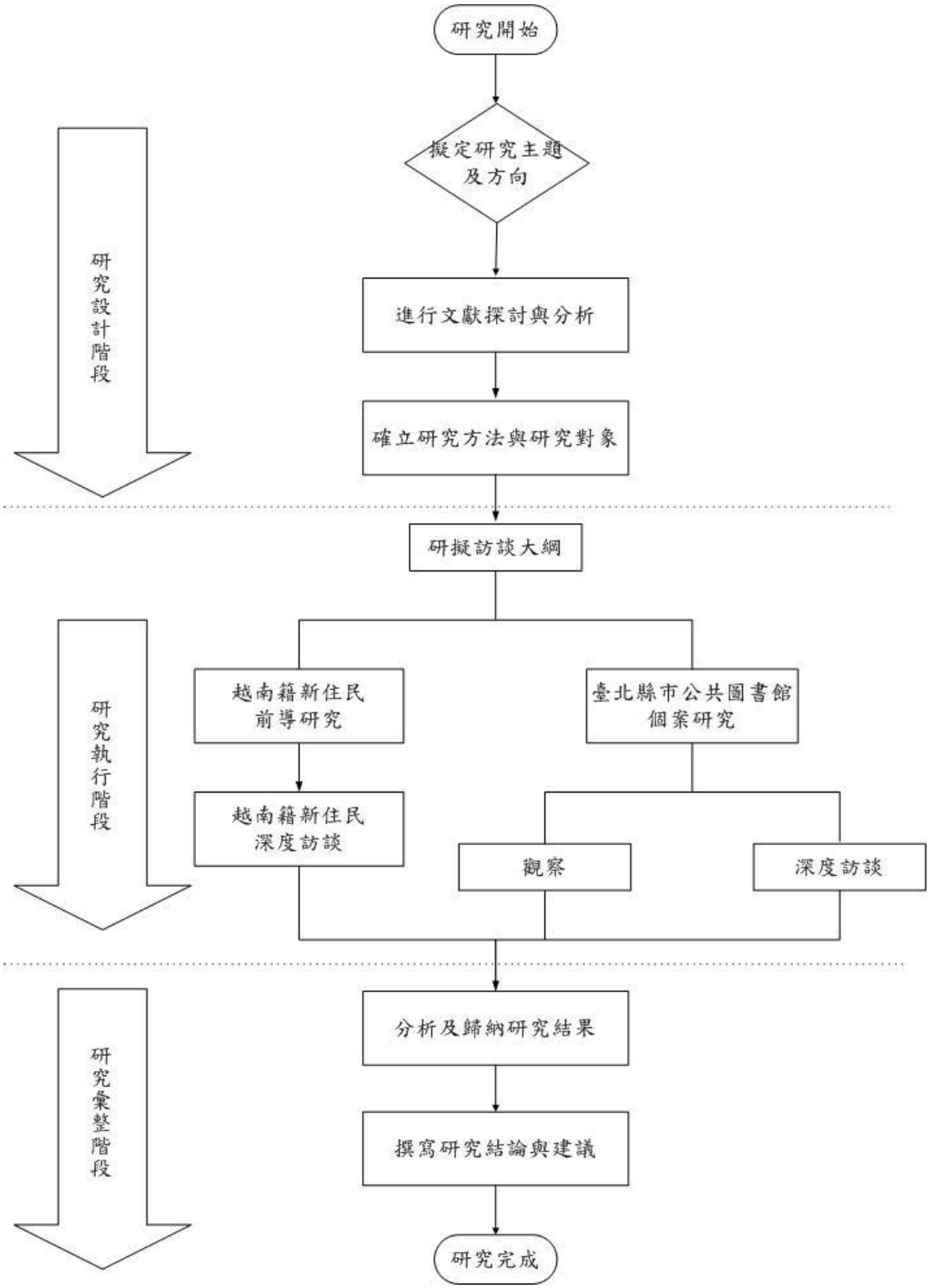

圖 2 研究實施流程圖

第六節 研究信度與效度分析

為了建立本研究之研究設計品質，於本節提出研究中增加信度與效度之策略方法。

一、 信度

指測量結果的穩定程度，亦即對同一事物進行兩次或兩次以上的測量後，其結果的相似程度，若相似程度越高，代表信度越高，測量的結果也越可靠。為強調本研究之可靠性故本研究先於訪談前蒐集相關文獻作參考，於訪談期間以錄音輔助紀錄，並於訪談過程中與受訪者再次確認受訪者個人經驗的重要性及唯一性，盡量以受訪者語句描述當時事件，另外於訪談後紀錄接觸摘要單(詳見附錄五)，作為省思訪談內容或調整訪談方向之研究工具，對當天訪談情形之反思，並可聚焦該次訪談內容以利日後分析。

二、 效度

指測量結果的有效程度，亦即測量過程是否測到真正想要測的事物屬性。本研究在進行正式訪談前先邀請兩位越南籍新住民進行前導研究，可讓研究者針對訪談結果更正訪談大綱，使訪談構面與研究問題更加切合，並可讓受訪者熟練訪談技巧；另外，在完成訪談逐稿後，於資料分析與編碼的過程，亦保持與指導教授密切討論及互動，修正訪談結果資料之確實度與整理資料之技巧與思維，以避免訪研究上之謬誤，維護研究結果之正確性及有效性。本研究亦使用三角交叉驗證法，透過正式訪談、接觸摘要單或觀察記錄、相關文件三方面的資料來源，確認研究發現與訪談對象行為之間的一致性，以及確認是否能正確反應出本研究欲瞭解之個案機構提供服務之現況和所欲觀察之現象，以增進本研究之建構效度。

針對三角檢定法之實際做法，依本研究採用之兩種研究方法分別解說：

(一) 深度訪談法

於正式訪談越南籍新住民前 15 至 20 分鐘期間，研究者先與受訪者進行基礎的認識，藉此更瞭解每位受訪者之基本背景資料，可作為日後資料分析之參考；而在訪談過程中，則進一步澄清與先前受訪者訪談時所產生之疑慮，以獲得二度證實。並於每次訪談結束後撰寫接觸摘要單，作為當日訪談情形之反思，亦以此份資料支持特定研究構面之訪談結果。另外，於每次訪談結束後，索取受訪者之聯絡方式，便於訪談後尚有疑義時可再次詢問。

(二) 個案研究法

在進行正式訪談前，研究者首先進行次級資料之蒐集，如個案研究機構網站、期刊相關介紹等資料，從此一次級資料建構研究者對個別個案之相關背景知識，並從中篩選並彙整與本研究問題有關之資料。在訪談過程中，利用次級資料、觀察紀錄及越南籍新住民之訪談結果與受訪者進行知識理解上的交叉驗證，以確認研究者與受訪者對特定研究觀察項目之結果是否具收斂性。當訪談結束後，將針對訪談時產生之疑慮進一步尋求其他資料或證據解釋，並持續進行觀察，直至訪談結果支持觀察之觀點時，即可證明個案研究結果達到一定程度之收斂性。

國立政治大學 National Chengchi University

第四章 研究結果與討論

本章對應研究目的與問題，依序將越南籍新住民訪談結果及兩所圖書館個案分析之研究成果進行研究結果之分析與討論。第一節整理越南籍新住民之訪談結果，包括分析與描述新住民基本背景資料、剖析新住民資訊需求及資訊獲取管道、分析越南籍新住民圖書館使用經驗與參與圖書館及政府機構或社福機構推行新住民相關活動之情形、並進一步分析受訪者對目前臺灣社會提供新住民服務之感想與建議；第二節依據個案研究結果，說明館方提供新住民服務之現況、推行困境與未來計畫；第三節整合新住民對圖書館的期望及改善之處與個案研究結果，提出公共圖書館推動新住民服務之具體建議策略；最後第四節則進行綜合討論，針對研究發現，與前人研究相呼應或比較。

第一節 越南籍新住民特徵與資訊行為

本節將受訪者之訪談結果分為五部分進行分析。第一針對新住民基本背景資料進行分析與描述，包含中文學習歷程；第二剖析新住民資訊需求及行為，包括資訊需求種類及資訊獲取管道；第三分析越南籍新住民圖書館使用經驗，包含原生國(越南)及臺灣使用圖書館之類型、動機及目的、阻礙因素、對圖書館的印象的經驗等；第四更進一步個別分析新住民參與圖書館及政府機構或社福機構推行新住民相關活動之情形，包含參加動機、阻礙因素、活動訊息來源、參與活動種類等；第五則整理受訪者對目前臺灣社會提供新住民服務之感想與建議。

一、 越南籍新住民背景資料分析

本研究於 100 年 5 月 14 日至 7 月 24 日實際進行越南籍新住民訪談，共計訪問 12 位越南籍受訪者，以下依序描述受訪者之背景資料：

(一)受訪者 P1

今年 21 歲，17 歲讀完高中就嫁來臺灣，於越南時從未接觸中文，來臺後因老公在網路上偶然發現景美國小開設新住民補校課程，故目前已就讀一年的國小識字班課程。平時的興趣的看附有注音版的圖書，順便學習中文。

(二)受訪者 P2

今年 25 歲，來臺時間三年，結婚四年，育有一女，現職為理髮店職員。於原生國為國中畢業，幫忙家計從事養蝦、務農的工作，來臺後因理髮店客人告知，目前已就讀半年國小夜補校課程。興趣為學習中文、用手機拍照錄影及在臺完成高中、大學學業。夢想是希望出一本自傳，將自己人生從小到大和在越南及在臺灣的故事、臺灣人對我的印象、臺灣人的美好和家鄉的印象分享給大家。

(三)受訪者 P3

今年 29 歲，來臺四年，於原生國就讀大學會計系，並於越南擔任大陸公司會計師。來臺後先至南部從事電子業工作，於 4 個月前剛結婚，目前尚未有工作，平時喜歡在家煮飯、照顧家人，興趣則是使用電腦及繼續讀書讀到研究所。因剛來臺移民署辦居留證時進行就讀識字班意願調查，故在此機緣下參與國小夜補校學習中文，目前學習年限未到一個月。

(四)受訪者 P4

今年 45 歲，來臺十年，育有一子，現職為醫院、移民會館及移民署志工與通譯人員，抱持著將心比心的心情，幫助來臺姐妹與醫生溝通、教導其如何辦理居留證等。於原生國教育程度為大學肄業，擔任貿易公司職員；來臺就讀至高中，平時興趣為幫忙來臺姊妹解決問題、看電視學中文、烹飪及與小孩一起運動。來臺後因朋友介紹，最早參與伊甸基金會開設的中文識字班課程，為期三個月。

(五)受訪者 P5

今年 36 歲，來臺 15 年，結婚 16 年，育有二女一男，於原生國時於工廠從事海產業工作，來臺後現職工作為通譯人員及醫院志工，協助施打預防針疫苗。於原生國及來臺後之教育程度皆為國中肄業，興趣為唱唱卡拉 OK。先前因老公主動上網尋找夜補校資源，故於國小就讀三年中文識字班課程，此外亦會看電視自己學習中文。

(六)受訪者 P6

今年 35 歲，來臺三年，於原生國教育程度為大學畢業，主修資訊系，輔修商業管理及中文系，畢業後於臺商公司管理電腦系統、修網路，並於新加坡公司從事行政業務。來臺後目前就讀教育系研究所，曾擔任衛生所志工、通譯人員、越文老師及從事電子業工作。平時興趣為做甜點、與老公在假日時一同爬山，以及上網看越南新聞。因於越南時曾聽說來臺學中文課免費，故自行上網找資料，於新埔國小學習二年的夜補校課程學習中文。

(七)受訪者 P7

今年 36 歲，來臺 15 年，育有二女，於原生國教育程度為高中肄業，因為會一點點中文，故於臺商公司擔任書記及翻譯人員工作。來臺後繼續讀書，到 2007 年開始就讀空中大學生活科系及社會科系，給自己十年的時間完成學業，來臺期間依序從事美容院、代工(黏紅包袋、信封袋、作字卡加工、標誌及新娘服花苞縫紉)、通譯人員、電台主持人及越語老師等工作，經歷豐富。平時興趣為音樂，想朝音樂、藝術方面發展，希望未來於服務之新移民會館可開設原生國樂器或藝術相關課程，提供給新移民之子學習原生國文化。因當時擔任志工間接得知學習中文課程相關資訊，故於板橋社區大學學習 1 年的中文。

國立政治大學 National Chengchi University

(八) 受訪者 P8

今年 30 歲，來臺十年，育有一兒一女，現任職於賽珍珠基金會擔任工作人員，承辦法律、居留、家庭等諮詢問題。於原生國就讀至高中畢業，並未從事任何工作；來臺後因上烹飪課程時收到老師發的夜補校招生資訊，故於雙園國小就讀五年學習中文，目前教育程度為國二。平時興趣為學彩繪、保養皮膚、看書、看報紙及教小孩摺紙。

(九) 受訪者 P9

今年 44 歲，來臺十年，現職為賽珍珠基金會、新移民會館的通譯人員。於原生國教育程度為高中，畢業後在家裡做生意；來臺後因為聽到 Hello Taipei 廣播電台報導報導中文識字班相關訊息，而先於民權國小報名參加賽珍珠基金會華語班學習中文，之後在西松國小讀二下至三年級，之後休息三年則到中山國中讀，近期才剛畢業。平時興趣為和先生出去逛逛、找朋友聊心事及上網。

(十) 受訪者 P10

今年 54 歲，來臺十二年，育有一女，現任工作為醫院志工、通譯人員及東南亞文化講師。於原生國就讀師範專科中文系，畢業後於外語中心當中文老師；來臺後興趣為唱歌、跳舞及學習語言，故組成一個越南民族舞蹈團，並經常參加培訓講師、翻譯課的課程。

(十一) 受訪者 P11

今年 45 歲，來臺十一年，結婚十五年，育有一女，現職於食品工廠打零工。於原生國就讀至高中畢業，就職於政府公司；來臺後因生活重心在工作及教養小孩，沒有時間且空閒時間不固定，擔心參加夜補校後學習不能持續，反而沒有成效，加上在越南時先生已請越南華僑老師教導中文，但只會講不會寫，故並未參加夜補校學習中文。平時興趣為看電視學中文及臺語。

國立政治大學 National Chengchi University

(十二) 受訪者 P12

今年 34 歲，來臺十二年，育有二子，現職為自助餐員工且自己擺攤做生意。於原生國高中畢業後，就讀二專師範學院教育系，畢業後至國小教書一年即嫁來臺灣。來臺後前五年都在家裡看書自學中文，之後因婆婆介紹，才去新埔國小就讀三年的夜補校；平時興趣為看烹飪節目及帶小孩出去走走。

統整上述受訪者基本資料至表 4 可知，本研究採訪之新住民年齡層以 21 至 40 歲最多、來臺年限以十至十四年的範圍占多數比例、子女數大多為一人；而於原生國之學歷高中程度者佔最大宗，而來臺之後，可發現受訪者十分好學，有 92%受訪者皆有上學，從國小至研究所程度皆有。

來臺後就業方面，部分受訪者曾加入志工之行列，由訪談中可知此方式可順道使新住民學習中文，並更快融入臺灣社會；若中文能力較高者還從事通譯人員越文老師或東南亞文化講師。

至於來臺後學習中文歷程，大部分受訪者來臺後皆有學習中文之經驗，而得知中文課程訊息之途徑有親朋好友告知、自行得知、政府部門告知(移民署辦居留證時調查意願)及收聽廣播(Hello Taipei 電台)四種。其中，親朋好友包括婆婆、老公、朋友、顧客、老師及小孩，接收訊息途徑除了網路搜尋外，亦有學校請小孩帶回相關傳單，而獲得中文課程資訊；自行得知包括自行上網尋找及恰巧於主辦單位擔任志工，間接得到相關資訊。學習地點以夜補校占的比例最高；學習年限最長者可達五年，最短不到一個月。

另外，未有機會學習中文課程之受訪者表示，除了本身於越南已學過中文外，最主要的原因是沒有多餘的時間學習。

> 因為我來這邊小孩還小，而且我們要努力上班，我去工作的那家工廠也很忙，每天都是早上七點多就去了，晚上九點才到家。所以就是沒有時間，連讀書也沒有。因為讀書就是要持續，不能說我今天有時間

去讀，但之後沒有時間就不去讀，這樣就沒有意思了。現在小孩長大也擔心，負擔也重，所以也沒有時間。(P8：19)

表 4 越南籍新住民受訪者基本背景資料分析

背景資料分析項目	人數(受訪者代號)
新住民年齡	
21-30 歲	4(P1、P2、P3、P8)
31-40 歲	4(P5、P6、P7、P12)
41-50 歲	3(P4、P9、P11)
51-60 歲	1(P10)
來臺年限	
1 年(含)以上未滿 5 年	4(P1、P2、P3、P6)
5 年(含)以上未滿 10 年	0
10 年(含)以上未滿 15 年	6(P4、P8、P9、P10、P11、P12)
15 年(含)以上	2(P5、P7)
子女數	
無	3(P1、P3、P6)
1 個	4(P2、P4、P10、P11)
2 個	3(P7、P8、P12)
3 個(含)以上	1(P5)
不便告知	1(P9)
原生國教育程度	
國中以下	2(P2、P5)
高中	5(P1、P7、P8、P9、P11)
專科	2(P10、P12)
大學	3(P3、P4、P6)
臺灣教育程度	
未讀書	1(P11)
國小	4(P1、P2、P3、P12)
國中	3(P5、P8、P9)
高中	2(P4、P10)
大學	1(P7)
研究所	1(P6)

從受訪者口中亦得知，除了參加識字班或補校學習中文外，平時也會至書店購買注音版圖書、中越文寫字本(練習本)、訂購國語日報，或藉由看電視節目的方式學習中文。

以前剛來(2001 年)很喜歡看電視，因為電視有一台是叫作「天天讀書天」的節目，會教我們學中文，從晚上 7 點到 8 點 1 個鐘頭，天天都有，我每天都要看，還寫筆記阿，好像是 13 台，現在好像沒有了，電視台有換了。(P4：15)

以前我也會買國語日報，除了給小孩看，我也會看，可以順便學習中文，像有些字我不知道怎麼念，國語日報上就有注音。(P2：46)

二、 越南籍新住民生活資訊需求及獲取管道

為瞭解越南籍新住民適應臺灣生活過程中之資訊需求及行為，以下分為兩大面向分析：生活資訊需求種類及生活資訊獲取管道。

(一) 生活資訊需求種類

1. 語言溝通需求

12 位受訪者中有 6 位受訪者表示，因來臺後無法與人溝通、聽不懂臺語及口音問題經常發生，故產生語言溝通的需求；且有位受訪者表示，覺得克服語言溝通障礙後較易取得工作，反映出受訪者在語言溝通上的迫切需求。

不會講台語，因為我婆婆都講台語，說什麼我都聽不懂，所以我會問我先生，可是有時候他也不會。(P1：30)

第一次則是溝通問題，剛開始學很難，不會講、不會看；現在已經一點點可以溝通，所以不會覺得困難，現在就是認識字。(P3：28)

找工作有困難，因為我們語言、口音跟臺灣人不一樣，還有老闆對我們也不好，以前我聽說我朋友有時候上班老闆也沒有給薪水，還有我們工作去面試，也不會錄用我們，因為我們語言溝通有困難也不會寫，所以這個困難我就克服困難，馬上要上學，我學到要看你們對我們有什麼看法。(P4：29)

剛來有懷孕不會跟醫生溝通，就像我剛來臺灣一樣，醫生跟我講什麼都不懂，很害怕，而她也不知道應該要講什麼，所以很緊張。(P5：10)

第一是語言，雖然是我可以溝通，但還是有口音上的問題，或是很深的句子想表達，但不知道那個字怎麼說，對方很聰明就會猜出來。不然就是店家聽到我的語言就不太喜歡，會態度不好。(P6：22-23)

2. 識字學習需求

受訪者來臺後，除了遇到語言溝通問題外，緊接而來會出現不認識中文字或是看不懂電視新聞等電視節目之問題，因而有識字學習需求，冀望可解決現實的生活知識需求。

…就是看新聞都不太懂，都要很集中的看，好像沒有學過，因為我先生每天都會看新聞、健康、旅遊或美食節目，美食節目還聽得懂，但新聞我真的很不統，每次看完都會問他在講什麼。(P6：22-23)

另外，與中文能力較差者之識字需求不同，對身為通譯人員之越南籍新住民而言，亦希望能充實自身語言能力之資訊需求，如與時俱進的更新中文及越文新字詞；對於正在就讀研究所之受訪者而言，亦需要有人協助修飾論文文法。

因為我從事通譯工作，所以需要隨時加強中文及越文能力，學習新字詞，因此我會上網看越南報、新聞，或用 Skype 與朋友聊天，從中學到一些新詞彙，或是有關教育子女、醫療的詞彙或知識。(P9：26)

像論文…希望可以幫我修飾文法，因為我覺得我的文法不好，我想像越南一樣，寫得很好。(P6：31)

3. 飲食資訊需求

雖然越南菜與中國菜、泰國菜並列亞洲三大美食，但因地理因素條件的不同，自然有所差異。越南菜強調食材對比的色彩、多重的口感及各種辛香料烘托出的健康飲食，主要偏向生、鮮、辣、酸的重口味，因而來臺後對於中國菜多認為太油太淡，通常不能適應。因新住民須負擔家庭中烹飪的責任，也出現了該如何料理臺灣菜餚的資訊需求。

吃的不習慣，不知道怎麼煮，飲食真的很困難、不習慣。(P5：20)

飲食問題，因為越南較熱，所以吃比較鹹，臺灣則太油太淡。(P8：22)

…臺灣菜太油太淡，越南是涼拌，所以都加魚露；另外越南米是細長狀、較乾，臺灣米則是黏黏的。(P9：22-24)

4. 交通資訊需求

受訪者通常遇到的交通問題有兩個，一為不認識路，二為不知如何搭公車，所以除了熟悉的工作範圍外，通常無法離開家裡附近區域，或者需要有家人帶路才出門，故需要地圖或交通指南資訊。

公車有一個困難，就是站牌的路線圖很像螞蟻看不太懂…然後箭頭我都找不到，不懂箭頭的意思。(P6：24)

剛開始來臺灣，要找工作但不認識路也看不懂，這也是一個小困難。(P11：23)

公車我就不會耶，因為我不會看路，到站了還不知道，因為每個地方都很像呀，有一次我搭公車跟朋友去，他叫我下車我還說為什麼要下車，因為他說已經到了，因為如果要帶我去一個地方，公車一定要放我在同一個地點，如果換一個角度我就不知道了，所以我有一個不厲害就是路癡，所以我是老公載比較多，雖然我會騎腳踏車，但是不認識路，所以不敢騎太遠，像他帶我很多次叫我自己去，我還是忘記了，如果騎車的話，我走不出板橋了。(P12：29)

5. 生活物價資訊需求

對於一位來到陌生國度的新住民而言，掌握生活物價資訊十分重要，故其需要民生消費相關物品如食物、能源、水電等生活必需品等資訊。

剛開始不適應這邊的生活，不知道生活的物價、怎麼過。(P7：20)

6. 家電用品資訊需求

越南基本上是個農業國家，除了農作外，主要以勞力密集的纖維工業或輕工業為主，加上越南面臨高失業率，住屋與消費物資短缺，生活水平較差，亦較無能力購買家電用品，因此來臺後並不知道如何

使用家電用品，故需要家電用品使用說明的資訊需求。

…我家住在胡志明市，但家裡沒有電磁爐、微波爐、洗衣機、大同電鍋，用的熱水壺也是保溫的那種，阿嬤型的，熱了倒在玻璃瓶內放涼，所以來到臺灣我不會用洗衣機，我婆婆用兩個洗衣槽，有一個芯我不知道怎麼就把那個芯拔出來，所以就重新買一個洗衣機。(P7：20)

7. 就業資訊需求

受訪者來臺且育有子女後，生活開銷變大，大多有經濟謀生壓力，故希望相關單位幫忙協尋並提供穩定且正職之工作機會以謀求生計。

以前的資訊需求就是找工作的需求，有什麼是我們可以工作的，能找到一個穩定一點的工作，還有方便我們帶小孩。(P4：36)

像現在想要一份正職的工作、固定薪水的工作，但矛盾的是家庭有小孩，時間不方便，有小孩又不能給保母帶，因為薪水可能更貴。(P7：24)

小孩開銷很重，老公年紀也大了，只有靠我一個人。我想這個困難每個國家都一樣，不是只有我啦，像有的還比我更苦的，困難的還滿多的。或是剛開始來臺灣，要找工作是一個困難。(P11：23)

8. 親子教養資訊需求

小孩通常是越南籍新住民最重視的問題，有 3 位的受訪者皆表示，希望能全心全意栽培孩子，使他們往後有好的成就。但常會面臨的問題包括社會亂象等外在因素對子女造成負面影響、兩國課程教學及解題方法不同、無法輔導小孩課業或陪讀、叛逆期不易教導等情況，故需要輔助資源協助他們教導孩子，如教育相關圖書、親子教育相關議題及指導孩子課業需求等。

我看到太自由的國家有點亂，就像我們臺灣一樣，因為自由，所以言論什麼都自由，像電視上政治人物每一天都互罵，看到那麼多不好的示範，所以我就怕我們的小孩在這種環境之下怎麼發展？我們又怎麼去教導她？就是擔心，不知道她會不會學壞。所以在教育小孩這方面有點擔心。(P10：26)

平時有空會上網看一些有關教育的資訊，在奇摩打上關鍵字「親子教育」看看有什麼課程或演講，順便看我們的時間(是否合適)。(P10：32)

親子教育其實也是一個困難。她在國小都沒有去補習，數學是我教她的，有一次遇到一個困難就是，她會念給我聽(題目)，我會教她怎麼做，但在四年級的時候，我女兒很生氣，因為她老師寫在聯絡簿上，說她為什麼解答的方式跟我們不一樣，其實我們也只是解答的方式不同，但是答案一樣，所以老師有問她是誰教妳的，我女兒就說是我教她的，所以老師就寫在聯絡簿上，說希望家長盡量給她自己讀，所以從那時候到現在我就沒有教了，不然從小時候到國小三年級都是我在教的。可是有時候我女兒還是會問媽媽妳一前有沒有讀這個，但我現在也只是跟她講講而已(給個建議)，沒有像以前一樣妳要這樣做，因為我不敢再教了，怕會影響到她，其時我很難過，因為不能再教了，因為發現我們越南的讀書方式跟你們這邊不同。(P11：23)

像如果爸爸媽媽是臺灣人，懂國語，讀書讀得高可以陪小孩教小孩，但我只能帶小孩但沒辦法教我小孩，所以我希望社會上有大哥哥大姐姐可以教我女兒，教導功課或陪讀，因為那個我真的沒辦法做到。(P11：26)

我比較擔心的是小孩的教養問題，現在的小孩真的很難教，五、六年級就開始不聽話了，會叛逆，你看外面的很多小朋友就慢慢的變壞，會擔心他會被影響，現在他小可以窩在家裡，妳可以帶他，但長大之後妳就不可能讓他窩在家裡，他會自己走出去，不知道學壞了怎麼辦。(P12：28)

9. 終身學習資訊需求

由訪談中可得知，受訪者大多希冀能繼續讀書或就讀補校，補充自我知識，並藉此完成越南未完成之學位。此外，除了基本教育學程外，亦有受訪者表示希望能依個別興趣及需求進修或參與其他藝文研習多元課程，如電腦、烹飪、臺灣文化或語言等，以滿足個人喜好及增進自身知能或彌補本身不足之能力。

我現在是想學中文，以後如果有開電腦班或煮菜我也可以去學呀。(P1：36)

學中文，因為我很好學，樂在其中，所以也覺得不算是困難，也想多學習臺灣文化。(P2：28)

我希望能夠繼續讀書，上國中、高中，可是沒辦法，之前就是因為三個小孩太小，晚上趕著煮飯和上課，小孩晚上要睡覺，所以沒辦法繼續讀，現在希望能把中文讀國中或高中畢業我就滿足了。(P5：27)

我看到 DM 上的課程想學就會去學了，大部分會去萬華學，但太遠則不會去。(P8：26)

10. 法律資訊需求

受訪者對於法律資訊需求多起因於家暴、虐待方面的問題，需做到事前宣導事後補救，其冀望可多提供家庭、婚姻相關課程，或於事實發生時主動提供免費律師，以保障自身權益。

希望臺灣能多多關心我們有關家庭裡面的家暴，或者被虐待、精神虐待，有很多我們都不敢講出來，也不想講出來；然後有關法院越南人也不太瞭解，會很害怕，也沒辦法講過臺灣人，像雖然有免費的律師，但很多人不知道，然後上法院我們語言不通，或是有什麼支援不知道去找誰問…。(P5：55)

11. 時事新聞需求

受訪者通常需要隨時掌握臺灣及越南的時事新聞資訊，或是與新住民本身息息相關的政策或規定等資訊。

去越南網頁看各國報紙、新聞，得到一些時事。(P3：38)

我是為了瞭解時事，到底越南每天發生什麼事，臺灣則是重要的研究、天氣才會看，但是政治那些我就不會去看。(P6：37)

通常看越南新聞，中文則是看政府、法律的新規定或補助，我會自行在奇摩輸入關鍵字尋找，或是定期去戶政單位、移民署、賽珍珠基金會網頁瀏覽；有時也會看世界新聞。(P9：30)

綜合上述可知，當越南籍新住民來臺後面臨問題、覺知自身能力之不足、欲滿足興趣或達成夢想、需要某些資訊或改善方式解決困境時則會產生資訊需求，詳見表 5。

表 5 越南籍新住民生活資訊需求

生活資訊需求類別	人數(受訪者代號)
語言溝通需求	6(P1、P3、P4、P5、P6、P12)
終身學習資訊需求	4(P1、P2、P5、P8)
識字學習需求	3(P5、P6、P9)
飲食資訊需求	3(P5、P8、P9)
交通資訊需求	3(P6、P11、P12)
就業資訊需求	3(P4、P7、P11)
親子教養資訊需求	3(P10、P11、P12)
時事新聞需求	3(P3、P6、P9)
生活物價資訊需求	1(P7)
家電用品資訊需求	1(P7)
法律資訊需求	1(P5)

(二) 生活資訊獲取管道

1. 人際資源

包含詢問家人、親戚、朋友、同儕、志工阿姨、來店消費的客人、老師等，其中受訪者最常依賴的為自己的丈夫。

(1) 先生

先生告訴我的，他從網路上查，到景美國小的網頁偶然看到的。(P1；26)

因為我婆婆都講台語，說什麼我都聽不懂，所以我會問我先生，可是有時候他也不會。(P1：30)

以前在木柵那邊，是我老公上網找資料，告訴我去上課。(P5：16)

每次都用寫條子，我老公就跟我寫說我什麼病給醫生看，醫生說我什麼病就寫回來給我老公看。(P5：25)

我會找我先生幫我修改論文文法。(P6：33)

是我先生先帶路幾次之後我才會，之後我慢慢瞭解會自己去探索附近的路看哪一條比較快。(P11：23)

平時會問的問題就是中文，我比較常問我老公，其他就沒問了。(P12：27)

我有一個不厲害就是路癡，所以我是老公載比較多，雖然我會騎腳踏車，但是不認識路，所以不敢騎太遠，像他帶我很多次叫我自己去，我還是忘記了。(P12：29)

(2) 公婆

之前沒有跟公婆一起住，每個禮拜才回來松山到我公婆店面一次，然後就買菜帶回去煮，慢慢我公婆才開始帶我去買菜、教我怎麼煮。(P5：24)

像生活上的問題，我會先問我婆婆，幾乎都能解決我的問題。(P3：35)

當時是我婆婆帶我去的，因為住在這附，所以原本就知道了，而且有些阿嬤也會去國小上補校，學ㄅㄆㄇ，以前我還沒過來的時候她就有去上過，後來我剛過來時，她也有叫我去。(P12：21)

(3) 親朋好友

會知道這個訊息，是因為聽剛開始做理髮有些客人會聊天，他說哪裡有念書，然後問我小姑，我小姑幫忙我打電話，查詢很久，然後開學第一天帶我來這邊，我小姑很好。(P2：24)

因為聽朋友介紹才來參加這些福利基金會的課程，第一次就感覺很好，所以之後就會開始注意哪裡有開課，去報名上課。(P4：24)

是同樣嫁來台灣的越南朋友有在做，我看到她做所以也去做的。(P4：35)

平時有空會上網看一些有關教育的資訊，在奇摩打上關鍵字「親子教育」看看有什麼課程或演講，順便看我們的時間(是否合適)，或有些網友會寄一些教育性的故事，我就叫我女兒來看，媽媽看了很感動，妳看看有沒有感動，就是藉由這些教育我的小孩。(P10：32)

(4) 同儕

從同樣嫁來臺灣的同學告知。(P8：65)

我記得剛開始不習慣就會吃口味較重的牛肉泡麵或是去同學介紹的越南餐廳解決。(P9：23)

(5) 老師

因為當時去戶政事務所上烹飪課程，當時的老師印了夜補校的資訊發給我們，所以就選擇就近去讀。(P8：18)

有時候去上課老師會有我們的資料，所以有那方面的課程會通知我們去旁聽。(P10：46)

…或是去詢問年紀比我大，但小孩很成功的家長(臺灣人)，或是學校老師，我會跟他們說我養小孩的問題，應該要怎麼對他們、怎麼帶(小孩)，因為我自己想不出來了。(p12：28)

(6) 志工

因為我在永春圖書館當志工，那邊的志工阿姨我認識，有什麼訊息她會打電話問我，有沒有時間去，覺得還不錯所以就去參加。(P5：47)

2. 政府機構

指政府機構本身、政府機構人員及其提供之相關服務，如移民署、1999 專線等。

辦移民署辦居留證時，他們會先調查我們的意願，如妳喜歡上學嗎？就會給我們電話資訊。(P3：24)

新移民會館則是因為萬華戶政人員親自帶我們去參觀，所以才知道有這個地方可以使用。(P8：45)

直接撥 1999，不舒服或任何問題都會幫我解決，像上次問大腸癌的問題，直接撥 1999 它直接幫我轉到醫院問醫院就好，很像中間服務站的性質。我想問一些戶口去哪裡辦等，它都會告訴我去哪裡辦。臺灣就是 1999 真好。而且電話也免費的。(P5：31)

3. 網際網路

除了使用網路搜尋所需資源外，新住民亦經常上網瀏覽或使用下列網頁、軟體：(1)電子新聞或電子報、(2)音樂及電玩、(3) Skype 或 MSN、(4)電子信箱、(5)政府機構或社福機構網頁、(6)使用搜尋引擎。

由此可知，越南籍新住民資訊尋求行為包含有目的「瀏覽」特定網頁、「下載」及「申請」社交軟體與工具、輸入關鍵字「搜尋」所需資訊四種，相較之下，關鍵字搜尋較少人使用，且喜好使用免付費網路資源。

我會上網看越南報、新聞，或用 Skype 與朋友聊天，從中學到一些新詞彙，或是有關教育子女、醫療的詞彙或知識。(P9：26)

除了因為在這邊當通譯知道有這些訊息外，還有朋友會告訴我，例如慈濟那邊的師姐就會寄 E-mail 來。(P7：37)

課程的部分之前像就業服務中心會 Mail 給我，地點有遠有近，但近的都學過了。(P8：28)

先生告訴我的，他從網路上查，到景美國小的網頁偶然看到的。(P1；26)

是我剛開始上網找有看到電話，因為在越南有聽說在臺灣有學中文課免費，就出現板橋公所，就打電話問，就轉轉轉轉到新埔國小。(P6：18)

如果是找我們自己的作業，當然就去網路上的資料庫找。(P6：35)

4. 傳播媒介

受訪者平時除了透過廣播、電視節目等大眾傳播媒體娛樂消遣外，還藉此獲得資訊、增廣見聞。

以年剛來(2001 年)很喜歡看電視，因為電視有一台是叫作「天天讀書天」的節目，會教我們學中文，從晚上 7 點到 8 點 1 個鐘頭，天天都有，我每天都要看，還寫筆記阿，好像是 13 台，現在好像沒有了，電視台有換了。(P4：15)

我第一次來臺灣遇到 331 大地震，以為床有鬼，還問我老公是不是買有人用過的床，哈哈，開了電視看才知道是地震，因為我在越南生活的期間從來沒有發生過地震，現在才有零星一兩個。(p9：24)

因為當時聽到 Hello Taipei 專門給外勞聽的廣播電臺，突然得知這個資訊，還記得當時從床上聽到馬上跳起來，很興奮，就自己打電話給賽珍

珠基金會報名參加。(P9：17)

5. 紙本資源

越南籍新住民會至圖書館、書店或便利超商，找尋相關主題圖書、暢銷書、中越字典、報章雜誌、工具書等，從中獲取所需資料。

…所以我平常會看一些教養的書籍。(p12：28)

若是想看一些市場書，就會去家裡附近的書局看。(P7：48)

以前我會想找一些照顧小孩或教養的書，當時中文看不懂，所以就會想去圖書館找一些越文的書，但那時候沒有，而且還沒學會中文，但現在(越文書)也不多，而且也不想看越文了，所以就去便利商店買些雜誌。(P12：32)

圖書館內沒有中越字典，有的話也是片段翻譯，我想要的是整句翻譯，所以我會跑去書局買字典。(P8：39)

因為老公在報紙(蘋果日報)上看到有這個活動刊登，所以才來的。(P1：46)

6. 社福機構

除了社福機構提供之相關訊息外，也包括其發放的問卷調查、主動電話聯繫、甚至越南籍新住民本身在該社服機構工作，間接得知相關訊息。

它(伊甸)會先發問卷讓我們填想學什麼，後來有課程會打電話給妳要不要學中文，所以就去學了。(P4：25)

因為原本就是在移民會館當志工，所以知道這個消息，還會連絡朋友來參加。(P4：65)

我平時都會關注移民會館中教育方面的活動訊息或課程，像是親子教育，如果適合我們，時間也剛好就會去聽講座，有時候是親子課程，會和小孩有些互動，讓我們跟他們會更加親密。(P10：26)

第一次是我老公上網告訴我，然後我去上課幾次後，它那邊(社福機構)

會有我們的資料，有時候課程來會打電話問我要不要去上課，會主動跟我聯繫。(P5：45)

7. 文宣品

活動訊息來源受訪者多從社福機構、學校、政府機構、圖書館發放之文宣品或張貼的公告中獲取所需資訊。

在文山區的那間圖書館學的，是來借書和貼在門口的公告而知道這個消息。(P4：68)

是伊甸基金會在新埔國小辦(活動)，他們都透過這樣辦學校可以通知新住民參加，老師會透過發 DM 告知。(P6：56)

我看到 DM 上的課程想學就會去學了。(P8：26)

自己看會館的 DM。(P10：46)

8. 補習班資源

部分新住民基於無法指導孩子的課業需求，會選擇讓小孩補習，讓專業人士教導功課或陪讀。

現在國中我沒辦法教她，就是給她去補習，只好自己花錢請老師幫忙。(P11：23)

綜合上述可知，越南籍新住民多應用多種管道來尋求生活與知識需求的相關資訊，其中對人際資源最為仰賴，特別是丈夫；網際網路次之，詳見表 6。

表 6 越南籍新住民資訊獲取管道

資訊獲取管道類別	人數(受訪者代號)
人際資源	11(P1、P2、P3、P4、P5、P6、P8、P9、P10、P11、P12)
網際網路	6(P1、P5、P6、P7、P8、P9)
紙本資源	4(P1、P7、P8、P12)
文宣品	4(P4、P6、P8、P10)

資訊獲取管道類別	人數(受訪者代號)
政府機構	3(P3、P5、P8)
社福機構	3(P4、P5、P10)
傳播媒介	2(P4、P9)
補習班資源	1(P11)

三、 越南籍新住民使用圖書館經驗分析

為瞭解越南籍新住民利用圖書館之經驗，以下分為來臺前使用越南圖書館之經驗，與來臺後使用臺灣圖書館之經驗進行分析，分析內容包含使用之圖書館類型、使用動機或目的、不使用圖書館之原因(阻礙因素)及對圖書館之印象。最後再藉由受訪者之分享，總結兩國圖書館之差異。

(一) 使用越南圖書館經驗分析

1. 使用圖書館之類型

12 位受訪者中僅有 4 位於原生國未使用圖書館;其所利用之圖書館類型大多為學校圖書館及大學圖書館兩類，由訪談得知，因為越南十年前書局較多，不似臺灣設立許多分館，故社區圖書館較少，且大多設置於大城市中(省、市才有)，故縣層級以下之圖書館多設在學校。

> 以前國小、國中、高中圖書館會合併，設在學校外面，現在則會分開，分別設在學校內。(P8：35)

> 十年前越南書局比較多，圖書館不多，只會設在大學、研究所，不像台灣那麼多分館。(P9：34)

(1) 學校圖書館

由訪談中得知，早期的學校圖書館由國小、國中及高中合併，設置於校外，有些學校圖書館無入館對象之限定，但有些則規定僅有學生與家長才可入館使用；現今則依層級區分，分別設在學校內。

> 是學校圖書館，國中、高中、大學圖書館都有去過。(P3：42)

是使用學校圖書館，每個人都可以進去，但社區圖書館比較少，大多在大城市，如省、市才有，縣就比較少，所以圖書館大多設在學校。在學校就常去義安初中圖書館以及首科義高中圖書館。(P10：36)

(2) 大專院校圖書館

像我念第一個文憑時，我因為上數學課有問題就去圖書館(綜合大學圖書館)找，但我覺得那邊很無聊。(P6：41)

(3) 專門圖書館

曾經去過學校圖書館和去公司的圖書館。(P11：36)

2. 使用動機

(1) 滿足課業需求

包括找資料以解決課堂疑問、使用文獻傳遞服務、借書及做作業。

通常主要我會為了功課去找資料，因為在越南沒辦法買，就會去圖書館。(P3：42)

…所以是因為課程需要、做作業才去。(P4：47)

因為課程需要才會去，例如某題不知道怎麼解，就去圖書館找。(P8：35)

是因為課堂上需要資料就去圖書館查。(P12：41)

前一陣子回去越南為了研究，還去胡志明市師範大學圖書館找，可是比較麻煩就給他錢找，但他不是很認真找，回臺灣還一直寫信催他。(P6：44)

(2) 個人興趣喜好

指純粹因為受試者個人興趣喜好及習慣，至圖書館借書或看書，並無特別目的。

或是借書來看，看到書名喜歡看就借。(P3：42)

會看書是因為受到媽媽的影響，媽媽從小只會給我們看有教育性質、有意義的書，所以我們從來不看漫畫書，獎勵的方式也是看書，所以養成我會去看書的習慣。(P9：36)

(3) 休閒

包括看漫畫、小說或為了打發時間、填補空閒之用。

會使用是因為休閒才去，大部分看中文版的瓊瑤小說、羅蘭的散文和徐速的小說。(P10：36)

公司圖書館就像這邊一樣有漫畫、小說，比較休閒一點，所以才會去借來看，那時候上夜班，有多餘的時間就會借來看，像從鄉下上來的單身，不較會出去外面，有時間就會來看書。(P11：36)

…不然就看小說當作休閒。(P12：41)

(4) 經濟因素考量

因書籍價格(特別是研究用書)對越南一般家庭而言花費較高，較負擔不起，因多選擇至圖書館借閱。

我們上課要用研究的書，因為越南買書很貴，沒有錢，所以一定要來圖書館借，看完給別人看這樣。(P4：47)

(5) 富好奇心

指受訪者為滿足好奇欲望、體會不同經驗以獲取新奇體驗的動機。

記得第一次會去是因為好奇所以想去看看，之後則發現有好多資料可以使用，而且那邊有冷氣可以吹，所以就待在裡面。(P12：41)

(6) 陪同家人

主要因為家人需使用圖書館才一道同行。

因為當時姊姊要去找資料我就跟著去…。(P9：34)

3. 阻礙因素

此因素指限制或降低越南籍新住民使用原生國圖書館意願的原因，包括不使用圖書館原因及不方便或不適應之處，而阻擋及妨礙其使用圖書館之原因。

(1) 無設立圖書館

除了未設立圖書館外，尚包括不知道何處有圖書館，甚至不知道有無圖書館的存在。

我們那邊沒有圖書館。(P1：44)

以前小時候在鄉下，生活比較苦，沒有圖書館…小時候也不知道有沒有圖書館，可能是很遠。(P5：37)

譬如說在越南戶政事務所有擺一些書籍給人參考，但不是圖書館。(P7：30)

(2) 路程交通不便

如圖書館離家距離遙遠，不便使用。

因為很遠，去讀書要 45 分種才到學校，回家則要 1 個小時多，所以也很少人去那邊。(P1：44)

(3) 無時間利用

受訪者表示，回家已有學校教科書可讀，且平時念書、寫功課已沒時間，下課還需幫忙家務，故無多餘的時間去學校圖書館看書。

在越南因為學校有給書，回家就看，而且我在越南功課也滿好的，平時念書要背功課、寫功課，也沒時間去，所以沒用過(學校)圖書館。(P2：44)

國立政治大學 National Chengchi University

因為那時越南解放(1975-1985 年)後，家家戶戶都很貧窮。而且我們讀書都上半天，下午就回去幫忙工作都來不及了，沒有多餘的時間去學校圖書館看書，譬如說去大的公共池塘幫忙挑水呀、賣菜、挑扁擔打工、摺紙盒，而且一、三、五停電，所以讀書都點油燈，在油燈下看。(P7：30)

(4) 館藏無法滿足需求

因學校圖書館館藏很少，皆已閱讀過，故已無書可借，因此通常受訪者會至書局閱讀或購買、想看書就去租書店看書或租書、甚至向同學借來看。

學校圖書館也沒書可以借，想看書就去租書店看書。(P5：37)

根本沒有公共圖書館，都是書店，只有學校圖書館，但是書都很少…以前我們時代，根本沒有那麼多書給大家看，連我們讀書的課本都是借的，這期讀完要還給學校的，我們的書沒有在外面賣的，所以我們有習慣不可以在書上寫筆記，不可以折到、或破損，因未破損要罰雙倍的錢，其實我覺得這樣很好耶，因為這樣很環保。(P7：30)

(5) 館員態度不佳

館員態度不佳或不友善，造成其不想詢問、不敢詢問甚至到最後不想使用圖書館，故寧可請同儕幫忙或自行解決問題。

而且他們態度不好，都要我們自己找。(P3：49)

在越南的老師(館員)很兇，所以不敢。(P10：42)

(6) 習慣特定閱讀環境

指沒興趣使用圖書館，因本身已喜歡且習慣在特定環境或地點閱讀。

比較沒興趣使用圖書館。讀書喜歡在家裡讀，比較熟悉的環境。(P2：44)

4. 印象

(1) 正面觀感

A. 空間大

指空間寬敞，可容納許多館藏。

對圖書館的感覺滿好的，雖然只有一樓，但滿大的，很安靜，有書、期刊、報紙、影片，隨便坐都可以。(P3：43)

…但空間很大、書很多。(P9：34)

B. 環境寧靜

指館內環境清幽且安靜。

算起來其實很好，書滿多的，很安靜。(P11：36)

C. 提供文獻傳遞服務

指大專院校圖書館內提供讀者申請全文資料的服務，並依實際收費標準收取費用。

後來知道有一個服務，你想找什麼主題跟他說，他會幫你找，找出來他幫你 copy 或掃描，然後一頁算多少錢，但他找得很快，不用花那麼久的時間。(P6：42)

(2) 負面觀感

A. 無電腦可使用

指大專院校圖書館內無提供電腦查詢使用，需至專門電算中心才可使用。

…但圖書館裡面沒有電腦，只有大學裡面有專門一棟教室有提供電腦。(P3：43)

B. 資源少且老舊

指資源較少且無新穎資料。

國立政治大學 National Chengchi University

以前圖書館資源較少，只有學生、家長才能進去。(P8：36)

C. 圖書不吸引人

館內藏書與受訪者興趣不吻合，且缺少休閒類圖書，使其不願經常利用圖書館。

我覺得裡面的書大部份都很生硬，不會吸引人。(P9：34)

D. 館內座位很少

因館內很少提供閱覽桌椅，故於越南大部分讀者皆站著看書或借回家閱讀。

我們那邊很少有座位，所以大部分都借回家看。(P11：36)

燈光沒有像這邊那麼好、有那麼多位子，如果要的話就站著看。(P12：43)

E. 館員態度不佳

當時越南學校圖書館館員為老師兼任，其服務態度通常較為嚴肅、兇悍且不友善，因而降低受訪者使用圖書館之意願。

我記得很嚴格，靜悄悄的，不能說話，而且館員(老師兼的)會很嚴肅、很兇，不能亂去翻找需要的資料，像原本我只看瓊瑤的小說，但當時看到她很兇很忙，所以就隨便拿一本，就拿到徐速的《星星月亮太陽》那本，回去看覺得真的很好看。(P10：36)

F. 採閉架式管理

閉架式管理使得找書及借書速度緩慢；某些提供有開放式書架的圖書館也僅提供一些大眾化書籍，不符合受訪者所需資源。

國立政治大學 National Chengchi University

查好資料須買圖書館的紙條，很便宜啦，一疊十張，但要看什麼書須先在紙條上填，然後簽名、交紙條給他，差不多半個小時才會叫你來拿，我覺得很慢。(P6：42)

大部分都是閉架式，開放式都是一些不專業的書，譬如說股票、非研究的書，如市場書、暢銷書。(P6：42)

G. 需付費使用

某些圖書館需付款才能辦證及提供借書服務。

我覺得那邊很無聊，而且他要花錢，像辦借書證要繳錢，像大學時要照片給他辦，要一個禮拜才有卡拿，不是馬上就有，而且要錢，又只能使用半個月，六個月後要用還要繳錢，才能給我們紙本的卡，但現在比較方便一點。(P6：41)

H. 館藏未分類

並非所有圖書館之館藏皆有分類，若無分類，則需靠讀者自行至書堆中翻找。

…且圖書沒有分類，要找書還要自己去書堆中翻。(P8：36)

當時印象也沒有分類，但現在應該有，當時有書就很不錯了。(P12：43)

會出現上述情形，推測除了因為受訪者所描述為十幾年前之越南圖書館情況，與現今臺灣圖書館情況進行比較當然有所差異外，亦有可能是因為受試者使用類型為學校圖書館，本質上如館規、使用對象限定、開閉架式管理等方式與公共圖書館有所不同。

然而，由受訪者口中得知，因時代與科技進步，現今越南圖書館亦有所改善，如資源較豐富外，並進行館藏分類，且館方多鼓勵親子共讀活動，環境也比以往乾淨許多。2011 年 7 月 15 日北京的《中國新聞出版報》亦曾指出，越南近年來推行圖書館數位化工程，預計到 2015 年，所有的省級圖書館都將改為電腦操控，其中有 50%-70%的珍貴文檔實現數位化；而

2020 年所有的地區級圖書館都將完成電腦化。這應證了越南圖書館亦在與時俱進地跟隨時代脈絡進步當中。

以前圖書館資源較少，只有學生、家長才能進去，且圖書沒有分類，要找書還要自己去書堆中翻；現在資源較多、有分類，很鼓勵親子共讀，環境也比較乾淨，因為每天都有人去打掃。(P8：36)

表 7 越南籍新住民使用越南圖書館經驗

類別		項目	人次(受訪者代號)
圖書館類型		學校圖書館	6(P3、P4、P8、P10、P11、P12)
		大專校院圖書館	3(P3、P4、P6)
		專門圖書館	1(P11)
使用動機		滿足課業需求	6(P3、P4、P6、P8、P11、P12)
		休閒	4(P3、P10、P11、P12)
		各人興趣喜好	2(P3、P9)
		經濟因素考量	2(P3、P4)
		富好奇心	1(P12)
		陪同家人	1(P9)
阻礙因素		無設立圖書館	3(P1、P5、P7)
		無時間利用	3(P1、P2、P7)
		館員態度不佳	2(P3、P10)
		館藏無法滿足需求	2(P5、P7)
		路程交通不便	1(P1)
		習慣特定閱讀環境	1(P2)
印象	正面觀感	空間大	3(P3、P9、P11)
		環境寧靜	2(P3、P11)
		提供文獻傳遞服務	1(P6)
	負面觀感	館內座位很少	2(P11、P12)
		館藏未分類	2(P8、P12)
		圖書不吸引人	1(P9)
		無電腦可使用	1(P3)
		館員態度不佳	1(P10)
		採閉架式管理	1(P6)
		需付費使用	1(P6)
		資源少且老舊	1(P8)

(二) 使用臺灣圖書館經驗分析

1. 圖書館類型

12 位受訪者中僅有 3 位來臺後未使用圖書館;而使用臺灣圖書館的 9 位受訪者中，幾乎皆曾利用公共圖書館，僅有 1 位使用大學圖書館及國家圖書館。

(1) 公共圖書館

這是第一次來的圖書館(臺北市立圖書館總館)。(P1：46)

第一次去用文山區的興隆路的公共圖書館(臺北市立圖書館文山分館)，後來景美也有，比較近，所以我也有去。(P4：52)

以前住大安森林公園會去用臺北市立圖書館，會去那邊看書或借回來看，現在般來永春則會去用臺北市立圖書館永春分館，在菜市場上面的那間。(P5：39)

土城清水分館…有一次我還去板橋智慧圖書館借書，那裡就更方便了，有自動化借還書機。(P7：32-33)

萬華兩間雙園分館,在區公所及消防局旁邊(臺北市立圖書館東園分館及西園分館)。(P8：38)

去過幾次臺北市立圖書館總館。(P9：36)

去過幾次三重五常分館。(P11：39)

我會去板橋四維圖書館，因為離家比較近，就在前面而已。(P12：46)

(2) 大專校院圖書館

我很喜歡這邊(政治大學中正圖書館)的圖書館。(P6：47)

(3) 國家圖書館

另外我也去過國家圖書館。(P6：48)

國立政治大學 National Chengchi University

2. 使用動機

(1) 獲知活動訊息

因看到報紙刊登有興趣之圖書館新住民活動而前來使用圖書館。

因為老公在報紙(蘋果日報)上看到有這個活動刊登，所以才來的。(P1：46)

(2) 使用電腦

此因素為館內有符合新住民需求的設施，而激勵其入館使用。如受訪者 P4 表示，因其在越南習慣用電子信箱聯絡事宜，但來臺後因為家裡沒有電腦，也不懂如何去郵局寄信，故看到圖書館有提供免費電腦，即想入館使用。

剛開始來臺灣其實我會電腦(因為我在越南工作上有用到)，可是在臺灣沒電腦，所以有時候寫信都是要寄郵局的方式，因為剛來的時候都不懂，後來有一次我去圖書館，就看到很多電腦，所以我就來用。(P4：47)

(3) 陪同家人

此為新住民間接使用圖書館的因素，因受訪者多以家庭為重，為了陪伴、照顧家人，及小孩課業所需欲使用圖書館資源，才會陪同家人利用圖書館,自己也因此從中發現興趣的主題圖書。

因為我先生很喜歡看電腦書，有空我會跟我先生去看看。(P6：48)

因為我先生、小孩有去那邊看，所以就跟著看；只是陪他們去。(P7：32)

因為我女兒要看書，所以就全家人一起去，而且比較近。(P11：39)

國立政治大學 National Chengchi University

(4) 位於住家附近

來臺後因不認識路的問題，使得新住民活動場域通常離不開家裡附近、或以步行替代交通工具，而臺灣公共圖書館設立地點遍及各區，且離家距離近，方便受訪者使用。

因為住在家裡附近，剛開始只是先去一樓看看書沒有借，之後發現九樓有多元文化資源中心。(P9：36)

因為離家比較近，就在前面而已。(P12：46)

(5) 富好奇心

因受訪者時常經過圖書館，為滿足好奇心而入館參觀。

第一次是我先生帶我去申請證件，4 樓是戶政事務所，我發現 6、7 樓是圖書館，所以就想去看看。(P4：52)

(6) 親朋好友引介

周遭親友的引導介紹是受訪者去圖書館使用很重要的因素，受訪者表示，因圖書館本身提供的服務資訊來源無法確實傳遞給新住民，必須依靠曾利用圖書館親友的介紹，才激起受訪者使用圖書館的動機。

會去那邊也是我老公帶我去，因為去那邊有小朋友可以玩，我就可以在那邊看書，我覺得很有趣，所以就叫我老公借來給我看。(P5：40)

第一次是我先生帶我去，之後我會帶小朋友去，一起在那邊看書。(P12：36)

(7) 養成看書習慣

指新住民本身已養成看書習慣，喜愛閱讀，故會被圖書館這類文教場所吸引。

會看書是因為受到媽媽的影響，媽媽從小只會給我們看有教育性質、有意義的書，所以我們從來不看漫畫書，獎勵的方式也是看書，所以養成

我會去看書的習慣。(P9：36)

3. 使用目的

(1) 參加館內活動

指因為有興趣、覺得活動內容可增進本身知能、符合本身需求、且剛好當天有空閒時間，而報名參加圖書館舉辦的新住民相關活動，如電腦、語言課程、利用指導、教育講座等，以彌補新住民本身不足、滿足其個人興趣甚至可達成其夢想之活動。

以前只有上過一次電腦課，其實本來我就會，可是是用英文或越南語，來這邊就是中文，所以我再學一次，我不會按哪裡，我學了 2 個月。(P4：68)

有參加過兩次外籍配偶的活動，是教育講座，怎麼教育小孩及新生兒。…覺得還不錯所以就去參加，那時候參加是因為我想學所以去學。(P5：47)

(2) 滿足課業需求

包括新住民本身的學校或補校課業及小孩的課業需求。

我會用這邊的圖書館，是因為有課業需要我才會來。(P6：47)

上次我念一門課要找資料就會去…以後有需要就會去。(P6：48)

帶孩子去借書看，因為功課需求。(P4：53)

(3) 免費吹冷氣

指夏天可入館免費吹冷氣，為節省電費及消暑的最佳去處。

夏天才會去，去那邊吹冷氣，哈哈。(P7：32)

(4) 自修

指新住民本身為了課業考試而使用自修室自修。

曾經我考試也有帶書去自修，看我空大的書，所以我都沒時間再借圖書館的休閒書來看。(P7：32)

(5) 借閱館藏資料

包含借回家閱讀及至館內閱覽，前者包括自己借閱及幫忙家人借取所需資料；後者是利用空閒時光或陪同家人至圖書館之餘，隨意翻閱有興趣的圖書。

以前我會借書來看或 CD 看…或是借 CD 給小朋友聽兒歌。(P4：53)

去幫小孩借書，自己則會借成語故事。(P8：38)

因為沒有時間，所以選擇有空會去(館內)看書，而不會借回家看。(P9：36)

有時候我女兒去找書，我就去看教我們煮菜的東西(食譜)，雖然我看不懂字，但我會看圖片，知道要放什麼料。(P11：39)

他們找課業上的資料，我就去找教養的書，各人看各人的。(P12：46)

(6) 填補空閒時間

指針對沒有上班且不用照顧孩子的受訪者而言，為了打發時間，會經常使用圖書館。

因為剛來沒有上班工作，都在家裡，有空就跑去那邊。(P4：53)

可以打發時間，因為我喜歡看書，喜歡看小說、雜誌或報紙，雜誌我有什麼就看，不一定，但報紙我喜歡看蘋果日報，因為它寫得好精采，哈哈。(P12：46)

(7) 使用參考書

指利用中越字典翻譯資料，以求翻譯的正確性，提高翻譯品質。

現在就是朋友翻譯如果有問題，就會去找資料，內容像是皮膚、婦產科等翻譯，中文看得懂，但是越南文要翻譯對，所以要查查看，這樣翻譯

越南文才正確。(P4：53)

(8) 學習語言需求

此因素因為受訪者需要學習中文才會激勵其利用圖書館資源，多從兒童室有注音符號的童書開始閱讀並學習。

以前看書是學中文方面才會借書看，如故事、小說或學習語言的書。(P4：53)

因為剛開始學中文，圖書館那邊有故事書，故事書上面有ㄅㄆㄇ，就從ㄅㄆㄇ開始看故事書看起這樣，所以是想看故事書，而故事書又有ㄅㄆㄇ，所以也可以練習中文，然後練習講話，剛開始就學習練習兩三句話這樣，所以剛開始都到兒童室看，因為才有ㄅㄆㄇ可以練習。(P5：39)

…或看小孩的故事學中文。(P8：38)

4. 阻礙因素

於此因素指限制或降低越南籍新住民使用臺灣圖書館意願的原因，包括不使用圖書館原因及不方便或不適應之處，而阻擋及妨礙其使用圖書館之原因。

(1) 不知圖書館地點

指不知道圖書館的所在位置，故無法蒞臨使用。

因為不知道在哪裡有、也不太瞭解。(P2：47)

(2) 不瞭解圖書館提供之服務

如不知道圖書館有提供越文書、舉辦新住民相關活動或其它服務。

因為除了沒時間外，我連圖書館有辦活動我都不知道。(P11：48)

(3) 時間不足

時間相關問題皆是受訪者是否可使用圖書館的關鍵因素之

一，對於沒上班的受訪者而言，為了照顧家庭已無法抽空使用圖書館；更遑論身為職業婦女的新住民，除了大半時間貢獻於工作上，回家後還要照顧小孩。

…不然就是做人家媳婦、有小孩要照顧，也沒時間來使用圖書館。(P5：61)

因為時間不適合。(P10：49)

因為沒有時間。(P10：39)

(4) 路程交通不便

如離家近的公共圖書館未舉辦新住民相關活動，若有舉辦新住民活動之圖書館則離家遠，不方便帶小孩過去。

土城圖書館那邊沒辦過，所以也沒參加過。如果是辦在台北這邊，因為距離遠所以也不方便過去。(P7：39)

因為四維圖書館沒有辦，但我知道文化中心常常辦活動，但因為太遠不方便，而且騎腳踏車不方便帶兩個小孩過去。(P12：59)

(5) 尚未認識中文字

有幾位受訪者認為，會至圖書館使用者表示其對中文的聽說有一定的能力，故不識中文字者，怕入館看不懂、不會使用，不知如何尋問且若別人尋問也不知道如何回答。

沒去的原因是因為我還沒認識字，所以進去就會看不懂，別人問我也不知道，所以一定要先學好中文。(P3：46)

我覺得看不懂中文所以不想來，大部份都是會ㄅㄆㄇ才會拿故事書來看，或是有小朋友帶小朋友來圖書館看，不然我們越南人比較少用圖書館。(P5：61)

國立政治大學 National Chengchi University

(6) 無閱讀習慣

此指個人習慣因素，於越南時是否已有培養閱讀的習慣將直接影響受訪者是否會主動使用圖書館的原因之一。

我們越南人比較少用圖書館，因為自己本身在越南就很少用圖書館，沒有那個習慣去用，沒有只會去借別人的或租來看就好，就沒有跑去圖書館那邊。(P5：61)

(7) 館內資源未能滿足所需

指新住民遇到迫切性需求時，會選擇採用別種可迅速得到所需資源的管道獲取。例如小孩需閱讀學校指定用書寫心得，但圖書館未採購，則會至書店購買；或因館內無提供中越字典，有的話也是片段翻譯，故想要整句翻譯亦會選擇至書局採買；或是若是想看一些暢銷書，就會去家裡附近的書局看。

若是想看一些市場書，就會去家裡附近的書局看。(P6：48)

圖書館內沒有中越字典，有的話也是片段翻譯，我想要的是整句翻譯，所以我會跑去書局買字典。(P8：39)

(8) 對館員先入為主的觀念

有些受訪者認為感覺有疑問不應該詢問館員，因為館員只負責借還書作業或維持秩序而已，且館內資訊使用權既然在讀者身上，就應自己解答問題；甚至有受訪者認為館員多為年紀較大之婦女，自己找書反而較快。

平常找書都自己找，因為我覺得這裡都是自己來，感覺問他們很奇怪，因為這些資訊都自己的，他們只負責借還書而已，所以使用上問他們很怪。(P6：54)

因為覺得這邊都是阿姨，所以想說不要麻煩她們了，自己找還比較快，哈哈。而且覺得她們是在負責管理圖書館秩序，因為有時候小朋友會

吵、會講話、走路比較大聲。(P12：52)

(9) 圖書分類不友善

此指館藏分類號太長，進而造成受訪者不易尋找且費時的問題。

像十大類剛開始也是慢慢去找，找了半天，找不到也是去問館員，我覺得那個不方便，花很多時間，其實有時候想去找這本書，找不到找到別本書不錯也可以拿來看，哈哈。(P5：51)

我覺得找書比較難一點，因為它用號碼，號碼太多很難找。(P6：61)

(10)館規不合理

受訪者認為某些館規的訂定並不符合使用者使用的習慣及流程。如需至館內找資料撰寫作業時，使用者習慣在書庫旁的閱覽桌使用筆電，以便於來回穿梭於書庫間，找尋所需資源及將館藏歸位，但館規卻規定筆電僅能至特定區域使用，使得受訪者覺得十分不便。

在這邊拿電腦使用比較不方便，因為他不能給妳在書架旁放電腦，上次我用，館員會提醒你說這邊不是用電腦的地區，只能限定你在電腦區使用，但我覺得寫論文在書架旁用電腦會比較方便，看完後就放回原位。(P6：60)

(11)館內座位不足

受訪者曾提及不適應臺灣讀者占位子之習慣，這亦反映出館內座位不足的問題。

有次是去到電腦區域使用電腦，有些人會占位子，這樣的話就不太好。(P6：60)

國立政治大學 National Chengchi University

(12)書架空間不足

指書架太過擁擠且太高，因此造成越南籍新住民讀者於館內時具壓迫感，且置身於書庫中如同走進迷宮一般，無法輕易找到出口。

還有覺得不知道是不是因為書太多，所以書架太多，走進去像一個迷宮，不知道出來是哪裡。(P6：61)

5. 印象

(1) 正面觀感

A. 整體環境良好

指館內空間寬敞、環境舒適清幽、且設計具美感，不會造成壓迫感，反而營造出開闊的視覺感。

就是很漂亮、很大。(P1：48)

我覺得環境很好，很安靜、舒適、有冷氣、空間也滿大的。(P7：32)

去過才知道空間很大…。(P9：36)

B. 活動很多

指圖書館每週皆為小朋友舉辦說故事活動，讓新住民家長覺得很不錯。

圖書館每個禮拜都有講故事給小朋友聽的活動，跟小朋友動一動，或是教美勞，感覺也不錯。我常常給小孩參加聽故事，跟他們互動，外籍和臺灣的小孩可以一起上課，但也是要報名才可以，哈哈。(P4：55)

國立政治大學 National Chengchi University

C. 資源種類多元

指館內除了提供課業所需的資訊外，還有生活資訊，令新住民感覺圖書館資源豐富。

你們還有 CD 等很多資源，所以我覺得很好…越來越發現，這邊除了課業的東西之外，還有生活的東西，如果有空我會使用，像之前看過親子教育的書，感覺什麼都有(P6：47)

D. 館員服務態度親切

館員服務親切、主動熱心解答疑問且能獲得友善的回應幾乎是受訪者對圖書館的第一印象，對於本身喜歡與人互相交流、發掘嶄新人際關係的越南籍新住民而言，會加深其對圖書館的好印象。

館員滿親切的，找書比較快，還會幫我們留意借預約的書。(P8：39)

印象覺得還不錯，服務很好。(P12：48)

E. 館藏分類標示清楚

此對於有特定主題興趣的受訪者而言，認為館內書架上分類的類目標示清楚明瞭，便於找尋所需圖書。

書很好找，有分類、分得很清楚。像找教育類的圖書，雖然沒有特定那一本，但已經覺得到現在都還能滿足我的需求，可能我要求不多吧，哈哈。(P12：48)

(2) 負面觀感

A. 無提供中越字典

目前僅有少數設置新住民館藏專區的公共圖書館有提供豐富之中越字辭典，大多數公共圖書館較少採購越文工具書。

對臺灣圖書館的印象不錯、很好呀，但是現在如果要找越漢字典圖書館都沒有，因為剛來學習中文要懂意思，但去圖書館都沒看到可以借。(P4：54)

但是圖書館內沒有中越字典，有的話也是片段翻譯，我想要的是整句翻譯，所以我會跑去書局買字典。(P8：39)

B. 讀者不遵守館規

雖然館內有貼標語，但還是有人會不守規矩，且無館員適時提醒。

雖然館內有貼標語，但還是有人會不守規矩，在講話或是有小孩在跑來跑去，但都沒有館員提醒。(P8：39)

表 8 越南籍新住民使用臺灣圖書館經驗

類別	項目	人次(受訪者代號)
圖書館類型	公共圖書館	8(P1、P4、P5、P7、P8、P9、P11、P12)
	大專校院圖書館	1(P6)
	國家圖書館	1(P6)
使用動機	陪同家人	3(P6、P7、P11)
	位於住家附近	2(P9、P12)
	親朋好友引介	2(P5、P12)
	富好奇心	1(P4)
	獲知活動訊息	1(P1)
	使用電腦	1(P4)
	養成看書習慣	1(P9)
使用目的	借閱館藏資料	5(P4、P8、P9、P11、P12)
	學習語言需求	3(P4、P5、P8)
	填補空閒時間	2(P4、P12)
	參加館內活動	2(P4、P5)
	滿足課業需求	2(P4、P6)
	自修	1(P7)
	使用參考書	1(P4)
	免費吹冷氣	1(P7)
阻礙因素	時間不足	2(P5、P10)
	路程交通不便	2(P7、P12)

類別		項目	人次(受訪者代號)
		尚未認識中文字	2(P3、P5)
		館內資源未能滿足所需	2(P6、P8)
		對館員先入為主的觀念	2(P6、P12)
		圖書分類不友善	2(P5、P6)
		不知圖書館地點	1(P2)
		不瞭解圖書館提供之服務	1(P11)
		無閱讀習慣	1(P5)
		館規不合理	1(P6)
		館內座位不足	1(P6)
		書架空間不足	1(P6)
印象	正面觀感	整體環境良好	2(P1、P7、P9)
		館員服務態度親切	2(P8、P12)
		資源種類多元	1(P6)
		活動很多	1(P4)
		館藏分類標示清楚	1(P12)
	負面觀感	無提供中越字典	2(P4、P8)
		讀者不遵守館規	1(P8)

(三) 兩國圖書館差異比較

由上述訪談資料可看出，受訪者使用越南圖書館類型多為學校圖書館或大學圖書館，而使用臺灣圖書館則是公共圖書館，僅有少數使用大學圖書館，基本上因類型不同，圖書館提供之服務亦不盡相同。故以下受訪者認為臺灣圖書館休閒類館藏資源較多，推測主要原因為其在臺灣使用公共圖書館，但在越南使用類型則為大學圖書館。

> 越南只有我們研究的書，小說很少，語言書才有，漫畫小說很少。而且以前沒有電腦可以使用，但現在有。臺灣圖書館則有較多休閒類的書。(P4：58)

若皆以兩國之大學圖書館進行比較，可從訪談中得知臺灣圖書館資料庫資源豐富且連線快速：

> 臺灣圖書館有一個 SSCI 資料庫，可以找一些國外的 paper，我覺得這個很好耶。我們越南的大學也有提供這個，但我點進去就沒有，不然就很慢，很難

找，所以我來這邊就好了。臺灣服務很好，越南比較差，服務就態度不好，因為沒有錢。(P6：52)

此外，就阻礙因素而言，越南籍新住民表示路程交通不便、平時無時間利用、及館藏無法滿足其所有需求三項因素是造成越南籍新住民不利用越南及臺灣圖書館的共同主因。

然而，受訪者多於十幾年前使用越南圖書館，因使用時間之緣故，未能站在同一基準點上，故亦無法與現今臺灣圖書館相比。因此，由下述訪談結果可看出，受訪者亦瞭解因時代進步，以往與現今圖書館提供之服務亦有所變動及改善，因此印象上也有所差異。當中有兩位受訪者清楚認為以前越南圖書館與現在的臺灣圖書館是無法進行比較。

越南圖書館以前沒有位子可以坐在裡面看書，一定要借回去看，只有一個志工坐在那邊幫我們借還書，現在則有位子。(P4：59)

我覺得以前越南圖書館與現在的臺灣圖書館無法比較。(P8：41；P9：38)

四、 越南籍新住民參與新住民推廣活動情形分析

此研究目的在藉由新住民的角度瞭解圖書館與政府機構或社福機構推行之新住民活動有何差異性，分析項目包含越南籍新住民參與動機或阻礙因素、參與活動種類及得知活動之訊息來源，進而作為圖書館日後推行新住民活動之改進參考。

(一)圖書館推行新住民活動分析

圖書館推行新住民活動之情形，已於上一節越南籍新住民使用圖書館經驗中提及。由訪談結果顯示大部分受訪者皆未參與圖書館舉辦之新住民相關活動，原因不外乎時間因素(沒時間或舉辦時間不適合)、不知道圖書館有舉辦相關活動、路程交通不便(舉辦之圖書館離家遠不方便參與)。僅有 4 位受訪者曾參加圖書館新住民活動，原因為和個人興趣相符及認同活動內容對自己有所幫助；受訪者得知活動之訊息來源則包括報紙、館內公

告活動訊息及親朋好友之間口耳相傳；而主要參加活動種類為語言、電腦、及教育相關課程或講座。

表 9 圖書館推行新住民活動情形

類別	項目	人次(受訪者代號)
參與動機	個人興趣	2(P1、P5)
	對自身有益	2(P4、P5)
阻礙因素	時間不合適	2(P10、P11)
	訊息來源不足	1(P11)
	路程交通不便	1(P7、P12)
訊息來源	刊登報紙	1(P1)
	館內公告	1(P4)
	口耳相傳	1(P5)
活動種類	語言課程	1(P1)
	電腦課程	1(P4)
	教育講座	1(P5)

(二)政府機構或社福機構推行新住民活動分析

與參與圖書館新住民活動比例相反，絕大部分受訪者皆表示曾參與政府機構或社福機構舉辦之新住民活動，參與動機及阻礙因素於第二節越南籍新住民資訊需求及尋求行為已提及，參與動機除了與圖書館情形一樣之外，尚包括覺得需要學習、打發時間以及就讀補校強制規定參與；而不參與之原因是因為時間因素無法配合。至於得知活動之訊息來源較廣泛，包含親朋好友及補校老師告知、本身於該社福機構服務直接得知活動訊息、DM 文宣品宣傳、網路公告及戶政人員親自帶領新住民參觀新移民會館等。而參加活動種類則更加多元，例如語言、烹飪、臺灣文化風俗或古蹟、各國舞蹈、醫療、法律、成長營、電腦、親子活動、教育、通譯或志工培訓、手工藝班、就業宣導或研習等課程、回娘家的聚餐活動、以及親善大使比賽。

表 10 政府機構或社服機構推行新住民活動情形

類別	項目	人次(受訪者代號)
參與動機	增進知能	5(P6、P7、P9、P10、P12)
	個人興趣	2(P4、P5)
	填補空閒	1(P8)
	時間允許	1(P7)
	強制參與	1(P12)
阻礙因素	時間衝突	3(P6、P10、P12)
訊息來源	工作機構	3(P4、P7、P9)
	補校老師告知	2(P1、P11)
	網路公告	2(P5、P10)
	DM 宣傳	2(P10、P12)
	社福機構主動聯繫	1(P5)
	戶政人員親自帶領	1(P8)
	親朋好友口耳相傳	1(P8)
	E-mail 通知	1(P7)
活動種類	語言課程	4(P4、P5、P8、P9)
	通譯培訓課程	4(P5、P7、P10、P12)
	臺灣文化風俗或古蹟課程	2(P4、P8)
	烹飪課程	2(P4、P8)
	法律課程	2(P5、P6)
	電腦課程	1(P5)
	親子活動	1(P6)
	志工培訓課程	1(P7)
	手工藝研習	1(P8)
	教育講座	1(P10)
	就業宣導	1(P7)
	聚餐活動	1(P7)
	親善大使比賽	1(P12)
	歌唱比賽	1(P4)
	醫療課程	1(P5)
	各國舞蹈講座	1(P4)
	成長營	1(P5)

國立政治大學 National Chengchi University

(三) 圖書館與政府機構或社福機構新住民活動比較分析

由上述可知，無論是參與動機、訊息來源及活動種類而言，兩者相較之下圖書館基於推動閱讀風氣使命，舉辦之活動種類著重閱讀和教育，故由新住民角度來看較單一無變化。社福機構偏向生活適應課程，使受訪者認為社福機構較瞭解新住民的需求。

> 圖書館是主要培養如何閱讀，外面上課則是如何教育、飲食，較生活面。服務上我覺得都一樣，都很好，但圖書館的活動比較不瞭解我們外籍的需求，我們外面的課程他們都瞭解都知道，像我們需要什麼、怎麼教小孩、怎麼講話、平常我們需要學什麼、譬如夫家是什麼、夫妻之間的比較多。(P5：49)

至於參與動機兩者相差不遠，但社福機構較圖書館優勢為有許多原生國姐妹可一同學習，且舉辦活動地點離家近，增加其參與的意願；而阻礙因素雖然皆包含沒有時間，但與圖書館不同為其實受訪者知道政府機構或社福機構之活動訊息，只是沒時間參與。

> 來移民會館這邊，就好像回娘家，因為很多同一個國家回來這邊上課，可以一起講話、上課，圖書館則是很多台灣人，很少新移民，像學電腦那次只有我一個外籍，很多都是老人，他們學很慢，常常要等他們學好才能繼續學。(P4：72)

> 反而比較會來移民會館這邊，是因為有很多活動，可以學習到很多資訊，在圖書館只做在那邊看書，沒有朋友、沒有伴，來這邊就很多人，不會可以問老師或問同學。(P5：61)

> 我覺得以後(社福機構)皆到國小來辦會比較好，這樣通知的資訊管道比較好，我們交通也比較方便。(P6：56)

五、 受訪者對臺灣社會提供新住民服務之感想與建議

本項研究為得知目前越南籍新住民對臺灣社會提供新住民服務之感想與建議，從中瞭解服務狀態是否足夠及可改善之處。

(一) 感想

1. 正面觀感

(1) 整體服務不錯

彙整訪談結果可知，絕大部分受訪者認為臺灣社會提供之新住民相關服務已經很好，好比說教育、醫療、免費課程或志工服務等方面皆滿完善。

覺得臺灣服務都很好，像交通也不錯、空氣也不錯、醫療很棒、圖書館也很好，覺得這些都很好。感覺臺灣對我們外籍配偶都很好，然後有一些課程都是免費的，而且很多外面開的課程，又有志工幫我們帶小朋友讓我們專心上課，或是上課可以帶小朋友坐在旁邊聽。(P5：54)

(2) 關心及照顧新住民

除了如移民署等政府機構相關人員外，包含教會朋友亦十分關心及照顧新住民及其二代子女，遇到問題會得到熱情且親切的回應。

像移民署都很關心我們新移民，生活上若有需要他們會很熱情幫助我們。(P2：59)

現在政府很關心我們第二代，因為現在小孩有上國小，如果媽媽要上班不能準時接孩子，老師會幫我們照顧到晚一點再回家，以前就不行，一定要準時，改變很多，福利也不錯，像我們教孩子口音不準，老師可以在下午留孩子上課補習，晚上有夜晚班則是教小孩課業指導，留在學校老師有指導，也是免費，不像以前有繳學費。(P4：78)

2. 負面觀感

(1) 新住民服務推廣成效不彰

有少部分受訪者提出，政府雖提供許多資源，但新移民目前的問題是不知道如何使用，沒時間使用、或甚至不知道有這項服務。

像我做通譯的地方，有放 8 國語言的資源，但很多人都不知道，只有我們知道。還有像你們圖書館有小孩課堂需要才會帶過去圖書館。或是像辦居留證的資訊雖然政府很積極宣傳，但還是很多人不知道，或是很模糊或不明白，不知道哪裡有資訊可以找。(P6：64)

我覺得臺灣政府已經提供了很多資源，但新移民現在的問題是不知道怎麼使用，或甚至不知道有這項服務。(P9：54)

(2) 免費資源重複使用

認為社會上有些免費資源會重複使用，如新住民相關課程重複開設兩次。

但有些資源都會重複使用，變成政府有這樣的經費要去注意才是。譬如 A 基金會辦通譯課程，B 基金會又辦，然後都是我去上，所以我認為政府應該認同只要我有在 A 基金會有上過就不用過來 B 基金會上，就認同我有上就好。所以系統應該註明知道如果某人有參加過 A 班，就不用去上 B 班，因為大家只知道課程名稱，但不知道課程內容是否一樣，所以如果他去聽到又一樣，所以政府開課程應該要注意是否一樣。(P7：46)

(3) 政府宣傳品翻譯不適當

有位受訪者認為政府提供越文翻譯之宣傳印刷品或資訊，並非採用正式書面且流暢之方式翻譯，反而成為逐字翻譯，故閱讀上不太順暢。

像政府發的 DM，有關越南的資訊，我會覺得翻的不好，因為不是用正式書面、寫新聞的方式翻，變成逐字翻譯，比較偏口語翻，很籠統，翻得怪怪的。(P6：65)

(4) 平等對待只是口號

有 1 位受訪者認為，目前臺灣社會宣導平等對待新住民之信念還只是口號而已，並非真正落實。

社會上都說對我們外籍人士要平等的對待，但我覺得目前來說只是口

號而已，沒有真正的平等對待，口號比較多，真正的還沒有落實。(P10：55)

(二) 建議

受訪者提出之建議，主要包含以下五面項：

1. 新住民免費多元化課程

(1) 分級(初、中、高階)並重新規劃

目前多重複開設初階程度課程，故冀望可重新規劃，開設進階課程，讓不同程度的新住民可依自身能力來選擇並學習。

…像我開越南語課程，我開在南港館是這幾個來上，開在萬華館也是這幾個來上，變成兩個若一起開基礎班會比較浪費資源。(P7：46)

未來我認為開的課程也應該要更精更好才對，不然大家都開基礎課程而已。(P7：49)

政府對新移民的政策計畫得很好，但很多會重疊，如免費的課程會重複開課，教材差不多、上課後的效果也一樣，希望可以重新規劃，有加值的課程，如初、中、高課程。(P10：56)

(2) 宣傳更為廣泛

宣傳上可更加著重於學習後成效，甚至可適當強制請新住民學習，以達成開設課程的原有目的。

另外我也希望宣傳能廣一點，像我有在安和國小開越文班，但一些媽媽不會覺得學自己的母語很重要，覺得不需要學那麼多，沒那麼積極，在臺灣只要學會中文、閩南語就好，像安和國小有 120 幾個外籍的小朋友，但來我班上上課只有 12 個。所以我覺得推動的不夠強，若有該越南語班，學校應該強制他們來學，這樣花得經費才會服務到他們，而不是很自由隨意讓他們來，這樣會很浪費。(P7：47)

(3) 增設駕照筆試班及歸化國籍考試班

指開設幫助新住民能實際將考試內容活用於生活中的課程，降低其為考試而死記答案之風氣。

另外也希望未來能開考駕照班，一年兩次，可以學標誌；或是我們在歸化國籍時有一個考試制度，要取得一個語言證明，除了上課時數要達到 72 小時的標準外，還可以選擇考試，所以有些人想說沒有時間上 72 小時的課，可不可以帶一本書回去看，若可以專門開一個課程準備考試也不錯呀。雖然看那些內容都有答案了，如果能再加上一個老師講解，主要還是跟他們說生活上要注意些什麼會更好。應該要學一個月或兩個月把這本書學完、講解完，這樣會比較真材實料，不然只是死記答案而已，會比較沒有意義。(P7：48)

(4) 加強課程報名流程嚴謹性

建議新住民報名欲參加之課程後，課程承辦或相關人員須確實通知該民新住民可否報到，以免損害服務的初衷。

…因為當時她說我去報名之後他會通知我去報到，但因為我沒有接到電話通知我去報到，所以就沒有上，不知道是不是名額太多所以沒有讓我報到？不知道這樣報名有什麼意義？像為了怕報名資料不見，我還特地去土城高中報名，所以覺得很悶，但還好報名不用錢，哈哈。所以不知道是不是因為課程是免費的，所以服務有差… (P12：65)

2. 新住民補校課程

(1) 進階數學課程

國小一、二年級數學課程因程度對於新住民來說太容易，故建議從五、六年級程度開始教起；並可增加英語課程。

我覺得數學不需要學，因為我們都會，…因為我覺得一加一不需要了，我們都是大人了呀。所以我覺得一、二年級課程可以跳過，第一年真的太簡單了。另外也可以增加英文課程，雖然在越南從國一開始也有讀了六年(到高中)，但是久久沒有用也忘記了，像那邊念法和這邊念法有些口音有不同。(P12：22)

(2) 高中學費減免

有受訪者表示，希冀不僅有國小及國中就讀補校學費免費，至高中亦可學費減免。

我到高中跟你們一樣都要繳學費，學費很高，國小國中是免費，上高中則要繳學費，所以希望能給我們鼓勵，多一些福利，因為有些讀到國中要上高中沒錢怎麼上課？他就放棄了。(P4：39)

3. 新住民之子學校課程

(1) 開設越語或越南文化風俗課程

安排一週一或兩堂課學習母語、外語或越南文化風俗課程，使其與同儕不排斥且樂於接受彼此之差異性。

希望在學校課堂上如果一個禮拜有一課或兩課可以學習母語或外語，哪個國家皆可，因為我們也希望自己的小孩能學得到母語，如果小孩有興趣，也可以自己學，以後他會很多語言也不錯。(P4：79)

(2) 補助保母費及補習費

冀望政府提供小孩保母及補習費之補貼，以降低經濟壓力。

希望有保母的補助，或是像我們小孩在國中階段，如果可以有補助補習費用會更好，因為我們沒辦法教小孩，以前國小還可以教，但現在只能給安親班老師教，但是很貴，很多家庭都沒有辦法。(P7：24)

4. 新住民相關服務使用指導

因一個政策或服務(如提供社會資源)之提出本身即不可能滿足所有人的需求，故建議可事前說明相關服務的範圍及使用方式。

應該著重於如何讓他們會使用，以及說明服務的範圍，因為一個政策不可能滿足所有人的需求，所以訂出一個範圍會讓新住民更加瞭解。(P9：54)

表 11 越南籍新住民針對臺灣社會提供新住民服務之感想與建議

類別		項目	人次 (受訪者代號)
感想	正面觀感	整體服務不錯	3(P5、P8、P12)
		關心及照顧新住民	3(P2、P3、P4)

類別		項目	人次 (受訪者代號)
	負面觀感	新住民服務推廣成效不彰	2(P6、P9)
		免費資源重複使用	1(P7)
		政府宣傳品翻譯不適當	1(P6)
		平等對待只是口號	1(P10)
建議	新住民免費多元化課程	分級並重新規劃	2(P7、P10)
		宣傳更為廣泛	1(P7)
		增設駕照筆試班	1(P7)
		增設歸化國籍考試班	1(P7)
		加強課程報名流程嚴謹性	1(P12)
	新住民補校課程	進階數學課程	1(P12)
		高中學費減免	1(P4)
	新住民之子學校課程	開設越語或越南文化風俗課程	1(P4)
		補助保母費及補習費	1(P7)
	新住民相關服務使用指導		1(P9)

第二節 大台北地區公共圖書館個案研究分析結果

此節是針對兩間大台北地區之公共圖書館以觀察、訪談及次級資料蒐集的方式，先對各館新住民服務現況進行個案研究，項目包含服務內容、業務流程、推行困境與未來計畫，再由觀察結果分析新住民到館使用之情形。

一、 國立中央圖書館臺灣分館個案分析

(一) 基本資料

該館秉持著滿足新住民朋友學習及休閒需求之精神，將二樓原先兩間研究小間打通，規劃成多元文化資源區，並於 2010 年 11 月 19 日正式啟用，提供越南、印尼、泰國及緬甸四國新移民借閱圖書、現場閱讀報刊書籍、欣賞音樂 CD 等服務。資源區占地 4 坪，設備包含書櫃、視聽展示架、期刊報紙櫃、閱讀椅、文宣展示架及公布欄，並利用東南亞風格的圖騰對設備做裝飾及點綴，營造異國風氣。

目前組織架構配置上，並無專責人力負責新住民業務，而是採取任務編組方式，由採訪編目組主導，並與閱覽典藏組合作，在館長、採訪編目組主任帶領下，其下由原先承辦外文採購及編目館員接手新住民業務，並且徵聘志工及工讀生協助新住民服務相關業務；館藏方面，截至 100 年度 8 月止，該區已提供四國語言共計 1,772 冊館藏圖書資料、8 種期刊、9 份報紙及 284 件非書資料，後續將逐步建置他國多元文化館藏。而借閱量上，該館成立初期五個月(99 年 11-12 月至 100 年 1-3 月)的平均每月借閱量為 84.8 冊，後五個月(100 年 4-8 月)的平均每月借閱量為 222.4 冊，成長 162.2%，顯示該館借閱率有一定的提升。

(二) 服務現況

1. 館藏資源

目前圖書館館藏之採訪包含採購及贈送兩種方式，採購為館藏主要的來源，館方自行編列經費後，開始於越南國家圖書館與越南網路書店網站徵集符合館藏發展主題之書單。資源類型包含圖書、期刊、報紙及非書資料(音樂 CD、DVD)，圖書內容主題以文學小說、散文、育兒知識、保健、食譜、幼兒繪本、居家手工藝、綠美化、歷史、藝術與旅遊等為主要範疇，音樂 CD 包含流行、搖滾、鄉村、舞蹈、民謠、古典音樂，DVD 則含喜劇、劇情、浪漫、動作、歷史、卡通、演唱會、脫口秀，盡量以曾經獲獎及排行榜上的資源作為篩選的參考依據，或是經讀者推薦者建立擬購書單進行訪價作業，確定後再上網公告找代理商投標進行採購及驗收作業。基本上，該館一年採購一次，上半年執行採購徵集作業，下半年則有新書上架。

俟購買資料送達後便可進行分類編目作業，而分類編目作業是由委聘的越南工讀生協助，先於 Microsoft Word 上進行初編，館員再進入系統進行核編。在分類法部分，則因該館將多元文化資料認定為外

文書，館內西文採用杜威十進分類法，且杜威十進分類法亦適合量不多的館藏，因此決定以杜威十進分類法作為多元文化資源的分類準則。

贈送則是因館方與勵報出版社有密切聯繫，故其贈送越南、泰國、印尼、柬埔寨、菲律賓五國的《四方報》。至於交換方面目前尚在建立管道，已用英文信件寫信給東南亞的國家圖書館，但目前未有回音，故尚未有任何交換經驗。

2. 推廣活動

目前該館所舉辦之推廣活動可概分為自行辦理及與其他機構共同合辦兩類。在經費上，館方雖已自行編列經費，但需先藉由館員撰寫活動計畫書才可爭取經費使用，基本上自行辦理活動主要支出為講師鐘點費上及其餘的印刷費用，故所需經費較少，與其他機構共同合辦則花費較高，如展覽須使用 2 至 3 萬，劇團表演則為 15 萬左右。在規劃並備妥活動內容後，則藉由網頁公告、大門口張貼訊息、圖書館發送 E-mail、志工或工讀生向友人轉知訊息的管道或方式進行宣傳，另外亦與社福團體(如伊甸基金會、南洋姐妹會、新移民關懷團體、駐台辦事處)、九大區國際文教中心及里長建立聯絡管道，請其在網頁上公告或幫忙張貼宣傳海報，合力邀集新住民參與活動。

自行辦理的推廣活動著重於閱讀推廣活動方面，除了 99 年 12 月曾辦理「東南亞文化研習營」與「新住民繪本講座」，100 年並規劃辦理四國語言各一場次的「新住民閱讀推廣活動」，邀請該國講師以雙語導讀的方式將該館多元文化資源區的圖書資源介紹給新移民，解說內容包含圖書館簡介(包含地點路線圖、開館時間、樓層分布圖及服務等)、多元文化資料中心館藏資源介紹、借閱證申請(填表辦法、借閱規則、所需證件)、OPAC 館藏查詢或預約步驟說明及最後介紹該國有趣的圖書，對於初次入館使用之新住民而言，除了能使新移民對該區

的圖書資源有更進一步的認識與瞭解外，亦能引發參與讀者借閱館藏的動機。

因該館基於本身人力不足，故積極與外界尋求合作，以結合外界力量與經費、人力等資源，提供更完整之多元文化推廣活動，目前循此模式已與新北市中和區積穗國民小學、新北市新店區大豐國民小學、財團法人台北市賽珍珠基金會、中華民國緬甸文化交流協會合作，於 99 年 10 月 19 日至 100 年 1 月 30 日辦理東南亞多元文化展覽，展示泰國、印尼、越南及緬甸等 4 國文物。並於 99 年 11 月 6 日邀請紙風車劇團表演新住民劇場，增加讀者對東南亞國家文化的了解，與對多元文化的愛與關懷。100 年則與伊甸社會福利基金會合作，透過該基金會邀集新住民到館參觀，並學習如何在家透過網路查詢該館館藏資料與借閱圖書和預約圖書的方法。

在未來規劃部分，該館冀望能與新移民相關機構與學習團體合作辦理活動，並嘗試於新移民聚集學習的場合，由館員到場向新移民進行館藏之介紹與線上系統查詢說明，使新移民能到館認識與利用館藏資源，達到推展服務與行銷「多元文化資源區」館藏的效果。

3. 參考服務

該館因受限於專業語言人力缺乏，目前針對新住民讀者並未正式提供參考諮詢服務，僅於 WebOPAC 上提供緬甸字型的免費下載連線說明。然而，目前新住民主要提出的疑問為一些電腦環境設定問題，如更換各國語言的輸入法，顯示其實新住民本身在搜尋館藏目錄上並未有太大問題，只要能提供其熟悉的輸入法即可。

4. 線上館藏系統

該館館藏查詢目錄亦有針對新住民讀者進行因應措施，首先館方先與志工及工程師三方討論語法與輸入法顯示的方法，提供使用東南

亞國家的語文建置書目資料，降低新住民在使用上的隔閡；之後在檢索模式設計上，除了有關鍵字查詢外，尚包括十大類瀏覽查詢。

5. 人力資源

除了現有兩位館員分別負責處理採購分編、推行活動及流通借閱新住民館藏相關業務外，該館亦透過外交部、僑委會、警政移民署等管道幫忙介紹或張貼公告宣傳以找尋具有東南亞語言能力的服務志工，目前該館志工僅有一位，原則上一週服務兩小時，工作內容包含搜尋合適書單、製作雙語圖書標示指引、翻譯、打字、初編及活動上的口耳宣傳等，該館另招聘自東南亞國家來臺於大學或研究所進修的學生做為工讀生，協助處理多元文化資源區的選書、編目、翻譯等相關業務。目前在越南方面分別有一位志工及一位工讀生協助。

(三) 推行困境

推行困境指阻礙或限制館方順利推行新住民服務的原因，由研究結果可歸類為下列四項。

1. 缺乏專業語言人力

若想要使圖書館對新住民的服務能全面到位，增聘專業語文的人力，協助館務的推動是非常必要的。然而，目前在編目方面，具有中越語言能力的基礎編目人力被掏空，因為通常不是被高薪挖角而轉行，不然則是到翻譯社工作；在推廣活動上，目前缺少中越語言水準的人力作為活動上與越南講師或越南讀者之間的溝通橋樑；在圖書館系統書目資料維護及管理方面，除了在建置上需先排除因語法不同而無法正常顯示畫面的問題外，同時也要注意如何能讓讀者在家中也能正常顯示畫面，這方面亦亟需專業與穩定的人力資源投入。然而，因越南志工本身有經濟壓力且服務時數不足或不定，導致無穩定性的輔助人力資源，亦增加找尋志工的困難度，故能有穩定的人力資源是館

方引頸期盼的事。

2. 較難得到越南新書目錄資料

因越南當地出版市場小，購買圖書人口有限，出版商認為不需額外花人力製作紙本新書目錄進行宣傳，直接至網路書店網站上搜尋即可，但網站上通常僅有基本的書目資料介紹，有些並未提供該書摘要簡介，使得圖書館欲得到紙本且較詳盡的越南新書目錄作為徵集的參考管道較為困難。

3. 無法將資訊順利傳遞給新住民

因新住民本身生性害羞，且自由度不高，使得活動參與度通常並不踴躍；因此館方亦困擾如何將資訊傳遞至新住民耳中。

4. 經費不足

除了購置館藏資料外，尚包括推廣活動經費、長期的輔助人力資源等皆需要更多經費的挹注，才可以使得圖書館新住民服務更加順利推行。

(四) 館方未來計畫

1. 建置圖書館網站新住民服務專區

希冀達成新住民進入網站無障礙的服務，建置新住民網站專區，降低其語言隔閡，提供該國語言的推薦書單、讀者建議區或留言區。

2. 增加工讀生服務時數

為了輔助館員該國語言能力，則必須招募志工與工讀生，但因志工為服務性質，服務並無固定且長久，館方較能掌握的部分為工讀生，但因工讀生不同於志工，是必須支薪，故需要更多經費的挹注，才可幫忙圖書館提供更長久的服務及更佳的品質。

3. 增購視聽資料

到館之越南籍讀者最常借閱的館藏為視聽資源，可見得對於視聽

資料的需求較高，且其習慣外借館藏，故館方為了配合新住民的使用需求及行為，預計明年增加視聽資料的經費配置比例。

4. 加強圖書館利用教育與宣導

首先需讓新住民讀者認識圖書館所提供的新住民服務種類，因此未來首要加強其利用圖書館的教育課程，另外，亦需加強指導新住民在館藏查詢目錄中各國語言輸入法切換的操作方法。

5. 與相關團體合作擴大服務效能

目前館方已計畫與伊甸基金會或外單位的其他相關團體或機構合作，將圖書館本身可提供免費資源的優勢與其結合，以增強活動或服務上的服務效能。

二、 臺北市立圖書館個案分析：

(一) 基本資料

為肩負促進多元文化交流、提供多元文化資訊及服務之使命，該館於 2007 年 10 月於九樓設置多元文化資料中心，以顧及多元族群閱讀需求，提供韓國、菲律賓、泰國、越南、馬來西亞、印尼、緬甸和印度八國族群的休閒與學習資源。中心空間劃分為服務臺、視聽資料閱覽區、資訊檢索區、圖書閱覽區、視聽資料區、館藏推薦區、電腦資源教室、多功能活動室、簡報區、及中心入口的書展區與文宣展示區。

中心色系明亮、乾淨，內部設計以竹子、木片、藤蔓做為元素，裝飾閱覽桌椅、書櫃及其他家具，整體呈現咖啡木頭色系，且牆壁掛上東南亞傳統圖像，並擺設花盆、椰子樹、香蕉樹及南洋風格的桌巾進行裝飾，各國館藏以木頭花紋表面輔以竹子與木頭修飾的書櫃進行分區，使各國有各自的閱覽空間，而各區中間皆放置藤蔓編製的座椅，營造悠閒舒適的南洋風。目前組織架構配置上，上屬於諮詢服務課，由兩位專責人力分別負責新住民館藏採購編目及推廣活動之相關業務，並招募志工及工讀生協助館

務。截至 100 年 7 月止八國館藏量為 10,586 冊，期刊總計 45 種、報紙共為 23 種、視聽資料為 331 種；且至 7 月底的外借冊數自去年(99 年)的 983 冊增加為今年(100 年)的 1,077 冊，成長 9.56%。其中越南館藏量自 100 年 7 月底統計結果得知，從 99 年 1,272 冊圖書增加為 1,297 冊圖書，期刊、報紙及視聽資料則分別維持在 11 種、3 種及 9 種。

(二) 服務現況

1. 館藏資源

在採購方面，多元文化資源中心的圖書經費編列於採訪編目課中，大部分由中心的志工至各國的網路書店挑選比較熱門、暢銷的資源協助提出書單，再翻成中文後提交館藏發展委員會審核，最後進行採購，另外亦請館員針對館藏較缺乏的部分及讀者推薦的書單進行採購，故基本上不會限制採購的方向，因此經費並不固定目前經費主要用來蒐藏心理、休閒、家政、健康保健、語言文學、傳記、歷史、藝術、旅遊等主題之圖書資料，在國籍分配方面，因為印尼、越南、馬來西亞、韓國讀者在館內利用度較高，因此目前館藏購置的比例較其他四國高；採購頻率亦不固定，新書上架速度需要根據東南亞圖書供應廠商進書的速度而決定，今年是 3 月 1 次、5 月 3 次、8 月 1 次。至於期刊報紙經費才編列於諮詢服務課中，一年約 90 萬元。

因多元文化資源屬於外文部分，故仿照館內外文圖書的處理方式，採用杜威十進分類法。目前中心的分類編目請志工以及工讀生協助，先填寫於固定的格式的 Word 檔中初編，館員再進行核編，核編後才會正式進系統處理。

交換方面，館方曾與韓國的京畿道立中央圖書館及泰國曼谷圖書館進行交換，在韓國部分，館方已與其簽屬圖書交換協定，內容中約定一年交換 30 冊以上的圖書，並清楚說明雙方應交換圖書的主題：韓

國須提供休閒性讀物、暢銷書、得獎書、有關韓國風土民情圖書及在韓國出版有關臺灣及臺北的圖書；臺北市立圖書館須提供休閒性讀物、暢銷書、有關臺灣及臺北歷史、文化、教育主題的圖書、政府出版品、年鑑或統計資料，或在臺灣出版有關韓國的圖書。

贈送方面，印度臺北協會曾贈予中心大約 60 冊的圖書，大部份是童書繪本，並舉辦一個贈書儀式。

2. 推廣活動

活動經費原先諮詢服務課就有編列，但舉辦活動前必須先寫計畫書並經過呈核後方可使用。今年接近 100 萬的經費，包含期刊、報紙與活動印刷費用，事實上期刊、報紙占了大多數(90 萬)，故僅剩 10 萬元推行活動。

中心的活動可分為兩大類，一種是閱讀推廣活動，另外一種是多元文化的推廣活動，前者包括影展、書展、文化講座及新住民圖書館利用教育等，中心通常與外單位合作，請其提供講師。後者則包含八國的文化推廣，如音樂、舞蹈或是電腦及語言研習的課程，如中文識字班或閩南語會話歌謠研習班。目前中心固定開設的課程為電腦研習班、中文識字班及臺語班，在活動頻率方面，中心習慣在上半年及下半年年初各辦一次電腦研習課程，中文班舉辦頻率則為一年一至兩次，若有新的閱讀推廣活動會再加進去舉辦，如今年中心及推行「喜閱集點-一起去閱讀吧！」之集點活動，鼓勵新住民借書，刺激借閱率。

中心的活動宣傳管道包含圖書館自身的網站、發新聞稿、館方電子報、圖書館的文宣海報，另亦請合作單位(如南洋姐妹會、駐臺北印尼經貿辦事處、印尼外勞關懷協會、馬來西亞觀光局在臺辦事處、泰國經貿辦事處、泰國觀光局、印度臺北協會、印度音樂文化中心、韓國觀光公社、民政局)協助宣傳於網頁上，基本上館方不成文規定的宣

傳期是兩週，但館方發現若宣傳期夠長，參與人數會更多。中心亦曾在聖多福教堂及新移民會館主動進行館外宣傳，藉由辦證活動藉機順道宣傳中心其他的推廣活動。

中心的推廣活動成效目前雖然無法與針對臺灣讀者舉辦的推廣活動相比，但在參與人數、借閱人數皆有逐年上升，如 99 年統計中心所有活動(包含書展、電影欣賞、講座、電腦班、中文班、臺語班)共計 43 場，參與人數為 1,524 人，而在今年 7 月止統計結果則已舉辦 39 場活動，參與人數達到 1,259 人，館方推測可能因為新住民本身口耳相傳導致參加人數增加，且由活動後新住民填寫的問卷中亦可看出其反應不錯。

3. 參考服務

因新住民讀者詢問類型多為事實型或指引型問題，好比說如何辦證、借閱冊數、採購期刊的內容等，故中心目前僅提供初階參考服務。基本上參考服務包含專線諮詢、電子郵件或書面形式三種服務，截至上半年度，中心共解決 167 通詢問電話，其中最多是接獲讀者報名活動的電話，另外也曾包括詢問如何到達中心的方法，館員於接獲此類電話時會幫助新住民找尋可以搭乘的交通工具，指引其到館使用。此外，館方認為現階段講到如何提供參考服務的時機還太早，因為新住民本身並未有如同館際合作或主題研究等高階的需求，且涉及到繳納經費的部分新住民更不可能使用，故館方認為現在多元文化資源中心尚未須提供參考服務，且其若有國籍、社會福利或法律問題亦不會直接詢問圖書館館員，反倒會先尋求伊甸社會福利基金會新移民發展處提供的個案處理服務，或賽珍珠基金會、新移民婦女家庭學會所提供的家暴專線解決困境。

國立政治大學 National Chengchi University

4. 網路資源

中心針對新住民讀者提供的網路資源因應措施包括三類，其一為館藏查詢目錄，當時是圖書館資訊室與工程師一同討論出新的 OPAC 功能，館方用該國國家語言進行原文編目而非拼音方式，方便新住民進行關鍵字搜尋，或是利用進階搜尋功能，將所知的 ISBN、出版社或作者資訊進行搜尋，此外，亦可使用瀏覽方式，在進階查詢的特藏代碼欄位下，點選越南選項，則系統即會提供所有越南館藏供其瀏覽。

其二為建置多元文化的主題網站專區，提供八國語言及中文、英文共十種語言供使用者選擇，網站內容包括最新消息、認識中心、服務項目、館藏資源、網站連結、線上教室，今年新增一項新服務，即把每一季所有語言的新進館藏清單及八國期刊、報紙清單放置在網頁上供人參考。目前網站是由資訊室在負責管理及維護；網站瀏覽人次會在每月 17 日進行更新。

其三為提供英文、韓文、泰文三國語言使用介面的三臺電腦，當時考量馬來西亞、菲律賓、印尼、印度四國使用英文皆可通用，故英文是使用的大宗必須被保留，而韓國的讀者使用量較大不能被取消，泰國則是有一位志工會固定使用；未設定越文介面是因為當時安裝越文介面後電腦不太穩定，造成管理上的困擾，且考量越南讀者較少於館內停留使用的緣故；緬甸文在微軟中則沒有輸入法，只能用影像顯現。故考量新住民使用需求後，最終提供英文、韓文、泰文三國語言介面。

5. 人力資源

包含專責館員、志工及工讀生三類。專責館員共有兩位，分別負責館藏購置編目及推廣活動；志工目前共計四位，分別為一位越南志工、兩位泰國志工、及一位在家服務志工，服務內容包含翻譯、編目、

擬書單、推薦好書、作書摘、借閱排行榜、對新進圖書或得獎好書用當地語言做簡介，或是當書商提供館方書單時，志工可協助館員知曉該書類型及是否適合中心購買。工讀生則僅有一位，其性質與志工不同，是有支薪的，且錄取資格必須為學生，只要其畢業則不能繼續擔任工讀生一職；其服務內容也亦有所不同，主要協助館方借還書、上架、以及一些宣傳海報設計。

徵聘志工流程是先在中心張貼志工招聘海報，或請相關單位幫忙公告於網站上，目前兩位泰國志工皆是看到海報才志願加入。錄取之前館方會先試用十二小時，一次半小時，試做幾次後，考量其翻譯情況、工作態度及配合情形，若可以接受則請其參加志工訓練，拿到證書之後才可成為正式志工。對於未招募到志工的國籍，館方會向民政局求援，請其提供一位該國語言的通譯志工，館方事後以字數多寡計算應支付的翻譯費用。

(三) 推行困境

推行困境指阻礙或限制館方順利推行新住民服務的原因，由研究結果可歸類為下列四項。

1. 館藏資源

(1) 語言人力缺乏

由於館員無法精通所有國籍的語言，在徵集及編目上需要靠志工的幫忙，且由館方角度希望志工一次服務起碼三小時，但志工多半為外籍配偶，須肩負顧家、照顧小孩等責任，有額外時間情況下亦多傾向工作賺錢，故無法提供長時間的服務；此外館方冀望志工人員在兩國語言上需有一定的程度，故也因此增加招募的困難度。

(2) 廠商的問題

目前館方可以順利提供書單，但因館方的多元文化資源與西文

圖書是由相同的西文廠商承攬，並無將東南亞語文圖書標案獨立出來，而西文廠商對西文圖書方面較東南亞熟悉，故東南亞圖書的供書能力則出現問題，館方已研議明年度改進。

2. 推廣活動

(1) 地理位置不便

指中心的地理位置並非設立於捷運站或公車站牌附近，讀者下車後尚須走一段路，因為覺得路程遙遠，造成多數讀者選擇放棄到館使用資源或參與活動，因此造成活動參與度不高。

(2) 無法兼顧照顧兒童的責任

因大部分新住民須負擔照顧小孩的責任，參與活動時若無適當配套措施照護陪同兒童，除了會干擾家長及其他聽眾外，亦會影響活動順利的推行；目前館方認為最佳的解決辦法是希冀有志工幫忙家長帶小孩。

(3) 新住民家庭成員阻撓

在新住民家庭中，家人並不認同他們走出社會參與活動，因為不想讓其知道太多訊息、甚至不想讓他們上課，因此增加活動推動上的困難度，使館方較無施力點，推廣得很辛苦但也不一定能來參與活動。

3. 無長期的輔助人力資源

在志工方面，目前並未招募到所有國籍的志工到館服務；在工讀生部分，雖然已有一位，但常因為需要排課及受限於工讀時數的規定(一個月不可超過 70 小時)，故無法滿足中心的需求，因此館方表示希冀可增加工讀生的工讀時數。

4. 空間配置不易管理

館方原先的構想是為了要明確區分各國館藏，使新住民使用方

便，可快速找尋原生國語言的圖書與享有自己的獨立空間，而在空間配置上依國籍做區分，但事後卻發現在管理上卻造成館員的困擾。因由各國書架來區隔閱覽區，使閱覽區太過隱密，除了櫃檯前方的泰國和印尼兩國區域外，館員不易管理裡面的情況。而且有館員發現會有臺灣籍讀者躲在裡面偷吃東西，造成新住民使用上的困擾。

(四) 館方未來計畫

1. 成立借還書工作站

多元文化資源中心設置在臺北市立圖書館總館只能提供指標及象徵意義，倘若欲提供新住民最便利的服務，館方預計未來將與新移民會館、賽珍珠基金會或伊甸基金會合作，直接於合作機構成立借還書工作站，由館方提供人力和所需相關設備，新住民可直接在熟悉的新移民會館或基金會內的電腦上預約圖書，館方則可將預約圖書送至讀者身邊供其借閱。

2. 分館設置新住民閱讀專櫃服務

館方預計在每一個分館成立新住民閱讀專櫃，先由總館提出新住民借閱率較高的 180 本圖書，讓分館可從現有的館藏中蒐集並放置於專櫃，另外總館亦會在 180 本圖書中篩選 50 本具雙語或多語的圖書，採取專案採購，再配送到各個分館。真正實行一段時間後，未來總館會視新住民使用頻率及臺北市各行政區新移民國籍分布狀況，評估是否採取分工典藏，例如萬華區之越南籍新住民較多，則在此區分館採購較多的越南圖書。

3. 活化多元文化資料中心的館藏

活化指讓館藏至館外流通，因考量圖書館路程不便，讓使用者無法順利到達，因此館方嘗試把中心的 200 本圖書移到接近新住民的活動範圍，如龍山分館、萬華新移民會館等，使其可就近使用及借閱。

4. 獨立東南亞圖書標案

館方研議希冀明年能將多元文化資料中心閱讀專區及新移民閱讀專櫃的圖書獨立出來，找尋專門供應東南亞圖書的廠商承攬業務，以提升供書能力。未來預計一年編列大約 100 萬元圖書經費，分成四批進行採購，並在八月前採購完畢，以避免廠商交書或驗收時間延後。

5. 分類編目尋求委外人力支援

為解決語言專才人力不足的問題，故該館採訪編目課已逐步與廠商洽談是否可改由委外負責。

6. 與新住民相關機構交流合作

館方考量館藏編目及活動推行尚須多一些資源，如雙語人才、專業講師、活動經費等，故需要再與外界相關機構之資源做更多的結合。

7. 提供有關臺灣文化圖書

該館發現新住民希望圖書館不只是推動原生國的文化，最重要是能幫助其順利融入臺灣社會，中心曾遇到一位印尼讀者推薦一本印尼文撰寫的臺灣雜誌，內容在介紹臺灣影視或時尚方面，其實此種類型的雜誌新住民很喜歡，用原生國語言介紹臺灣種種反而更能融入臺灣社會。

國立政治大學 National Chengchi University

三、 新住民到館使用情形觀察結果分析

研究者曾在 4/10(日)、4/30(六)、5/7(六)、5/14(六)、7/24(日)中實地至兩間個案圖書館觀察新住民的使用情況，觀察時段為上午十點至下午三點。由觀察結果可知，新住民使用人數偏低，一天僅有五至十位不等的新住民讀者入館，其中並未觀察越南籍新住民到館使用；僅於館內舉辦活動時，新住民到館人數才會明顯上升，並隨活動性質的不同而有數十人不等參加。

新住民到館後之使用行為多為借閱館藏資料、閱讀期刊報紙、使用電

腦檢索原生國新聞、玩 Facebook，或是找資料影印，有時會詢問館員一些基本的參考問題，例如如何辦證，借閱冊數、舉辦活動之場地如何走等。由此可知，雖然來臺越南籍新住民於東南亞新住民人數中占居第一，但因其忙於工作，大多不會到館使用館藏資料及參加新住民活動，因此反而到館的人數較印尼籍新住民少。

第三節 越南籍新住民對公共圖書館推動新住民服務之建議

訪談中進一步詢問越南籍新住民有關現今臺灣圖書館新住民服務之期待或冀望改善之處，可作為公共圖書館未來改進之方向與參考。

一、 館藏方面

(一)增加越文圖書館藏量

受訪者表示，冀望除了總館或多元文化資源中心專門提供多國語言館藏資料外，亦可在圖書館分館增加越文圖書的館藏量，使新住民可就近使用。

> 所以我覺得想要讓我進去看書，就是要買越南書讓我看得懂，可是這邊很少。(P11：51)

(二)增購中文學習教材

因常有新住民直接至書店購買中越練習本等相關圖書以練習或提升自我語言能力，故建議圖書館能多增購該類圖書。

> 看的書是從越南帶過來的，因為當時要來(臺灣)我也有心理準備，所以就去書店找一些書帶過來(臺灣)，在家裡就看，其實內容就像你們這邊學英文一樣，一邊有越文、一邊有中文，教你怎麼讀、知道它的意思。(P12：20)

(三)提供中越辭典

大部分受訪者認為增購中越字辭典有其必要性，館內除了購買中越翻

國立政治大學 National Chengchi University

譯字典外，應能細分為生意用、導遊用、家庭會話用等不同種類及用途，供不同環境下使用。

建議至少有一個小櫃子擺放中越字典，並細分為生意用、導遊用、家庭會話用等不同的中越字典。(P8：54)

二、 推廣活動方面

(一)宣傳方式具多元且富創意

活動宣傳上並非平鋪直敘宣導館內提供何項新住民館藏、活動或服務，須站在新住民立場，利用多元且極富創意的宣傳手法，進一步說明使用後的益處，以吸引其入館參與活動或使用相關資源。

另外也希望圖書館宣傳管道能多一點，有活動能多給新移民知道。(P4：75)

只是希望宣傳能多加強一些，我希望除了宣傳有越文書之外，還可以介紹分類，多用創意的宣傳口吻宣傳，如：這邊有教育小孩的書，可以來借喔，我想這會吸引我們，所以會吸引人的宣傳才有用，要讓我們知道這邊對生活上、待人處事上有幫助，而不是只是說明這邊有提供什麼資源而已。(P9：48)

(二)活動地點提升可達性

通常活動地理位置遙遠或交通不便，是構成受訪者不想參與圖書館活動之主因，故希望活動舉辦地點可分佈於各區分館，不要僅集中於總館。

以前我也有在迪化街永樂婦女部中心上課，現在好像改為婦女家暴服務中心，從我家到那邊很遠，所以希望能有就近的圖書館能使用。…如果在附近圖書館參加活動才方便，不然要跑很遠。(P4：75)

(三)活動內容著重圖書館優勢推行

活動內容可針對圖書館優勢，著重於新住民閱讀、圖書館利用指導及教育三方面。

1. 新住民閱讀

包含針對越南籍新住民族群舉辦說故事活動，並從中引介其他相關故事主題的書籍，從中引導其利用圖書館資源；另外，亦可舉辦新住民親子共讀活動。

> 建議圖書館可以開課程，鼓勵我們來看書，或是講一些故事，有關以前與現代婆媳之間的相處故事、有什麼不同、最後提出我們應該要怎麼作會比較好，就像一個說故事活動一樣，講有關那方面的一些書或故事，使他們有機會到圖書館聽故事，然後也可以介紹其他類型的書，讓他們慢慢會自己看書。(P5：55)

2. 圖書館利用指導

曾有一位受訪者自認為看不懂中文很可惜，因為覺得臺灣圖書館很好但無法利用；這真實反映出新住民本身無能力使用圖書館的困境，故可與提供新住民服務之相關社福機構合作，帶領新移民導覽圖書館，藉此宣傳圖書館之服務項目及使用原則等。

> 我覺得自己字看不懂很可惜，因為這邊圖書館都很好，所以也是虧待自己，看不懂字，要看也沒有機會了。(P11：39)

> 建議圖書館可與新移民相關機構合作、聯絡，因為基金會有的是新移民的名單，藉由合作可讓這些新移民親自參觀圖書館，這樣會吸引他們下次自己來使用圖書館。(P9：51)

3. 教育課程

圖書館除了提供基本中文識字課程外，尚有位受訪者提出，可開設教導新住民如何填寫基本背景資料的教育課程，從生活上最常遇到且最基本之需求著手。

> 擺放中越字典，至少越南人可學會查基本的資料，看懂名字、地址、身分證號碼、出生年月日等，將自己的資料填在正確的位置上，因為他們剛來會先接觸且最常接觸到這塊，例如上醫院或戶政單位填資料，可是大部份都看不懂所以都填錯，我覺得以後可以先教這些基本

資料如何填寫。(P8：54)

(四)活動時間配合家庭作息

有新住民提議親子活動較適合的時間為晚飯後舉辦，大約晚上 7 點至 8 半左右舉辦，以配合一般家庭作息，促使全家一同參與。

晚上時間，晚飯後(晚上 7 點到 8 點半)會比較適合參加圖書館親子活動。(P10：59)

三、 指標方面

因圖書館內目前為止僅有中文及英文之標誌，故建議能翻譯成越文，做好館內閱覽動線指引，使其尋找指定地點或資料時較節省時間。

建議是指引的部份能有越文字，如兒童室、小說等把中文翻成越文會比較好，這樣讓我們去找會比較快。(P5：51)

四、 保母服務

希冀館內可提供保母服務，幫忙照顧年紀幼小的小孩，使家長能專心閱讀，且避免吵到旁人自習。

…也建議能提供保母服務，幫忙帶較年紀較小的小孩，這樣父母可以專心看書。像那時我小孩還小，我想帶他們去就覺得很麻煩，因為他們會跑我就怕吵到別人，然後讓你在那邊罵小孩也不對，因為小孩就不受控制呀。(P12：62)

表 12 越南籍新住民對公共圖書館之建議

類別	項目	人次(受訪者代號)
館藏方面	增加越文圖書館藏量	1(P11)
	增購中文學習教材	1(P12)
	提供中越辭典	1(P8)
推廣活動	活動內容著重圖書館優勢	3(P5、P8、P9)
	宣傳方式具多元且富創意	2(P4、P9)
	舉辦地點提升可達性	1(P4)
	活動時間配合家庭作息	1(P10)

類別	項目	人次(受訪者代號)
指標方面	越語指標	1(P5)
加值服務	保母服務	1(P12)

第四節 綜合討論

本節就越南籍新住民訪談與個案研究結果之發現，進行歸納整理，並與前人相關文獻之研究結果進行綜合討論；並且將越南籍新住民資訊需求及對圖書館的期望及建議改善之處，整合個案分析之研究結果，提出公共圖書館推動越南籍新住民服務之具體建議策略。

一、 越南籍新住民資訊需求與獲取管道

本研究結果可知，因越南籍新住民感到最為困擾之處為無法流暢與人溝通及口音上的差異，故「語言溝通資訊」是越南籍新住民最主要的生活資訊需求。對照前人的研究發現，Rho、Ali、Burke、Judith 及葉怡君曾提出語言障礙是新住民最主要的資訊需求(註[1])，且指出資訊需求與其語言溝通能力息息相關，新住民多以認國字、學國語的語言需求為主。

另外，葉怡君總結柯宇玲、陳孟萱及彭玉慧的研究彙整出新住民資訊需求主要可分為「語文適讀能力需求」、「工作技能及取得需求」、「家庭問題與親子教育需求」、「健康資訊與優生保健需求」、「民情文化與當地風俗需求」及「相關法律問題需求」六大項(註[2])，與本研究訪談結果中「語言溝通」、「識字學習」、「就業資訊」、「親子教養資訊」、「法律資訊」越南籍新住民五項資訊需求與葉怡君不謀而合。前人研究未提及而本研究發現之資訊需求包括「飲食資訊」、「交通資訊」、「終身學習」、「時事新聞」、「生活物價資訊」、「家電用品資訊」之需求。劉馨雲曾於 2006 年調查印尼籍新住民的資訊需求，將其研究結果與本研究進行對照，可發現兩國籍新住民的資訊需求大致相同，主要包括語言、飲食、宗教、習俗、交通等(註[3])。

由葉乃靜研究結果得知，越南籍新住民主要的資訊獲取管道為家人及

電視兩類(註[4])，而本研究於 2011 年進行，由結果可知，越南籍新住民資訊需求之獲取管道變得更多元豐富，包含「人際資源」、「網路資源」、「傳播媒體」、書店賣場、圖書館等「紙本資源」、「政府機構」及「社福機構」，推測可能是因為時間演進及電腦普及所導致，而此結果與葉怡君的研究相符。

二、　越南籍新住民使用圖書館動機與阻礙因素

本研究結果顯示，12 位受訪者中雖然有 9 位曾使用過臺灣圖書館，但使用頻率不高，Bala 及 Adkins 在 2002 年曾針對 41 位密蘇里(Missouri)中拉丁裔移民者進行公共圖書館使用調查，結果顯示只有 22%受訪者曾在半年內使用過圖書館；Flythe 於 2006 年的研究中亦顯示只有 22%的西班牙新住民曾使用過圖書館(註[5])，故可由上述文獻中發現大部分新住民並非經常使用公共圖書館，此外，這些研究均顯示新住民不常使用圖書館的主要因素包括：對圖書館文化不熟悉、因低學歷及低識字水準造成的語言隔閡、時間無法配合、地理位置等問題。

在國內研究中，葉怡君指出圖書館資訊傳遞與消息來源管道不足、照顧子女以家庭為要、書籍不易尋找、害怕開口及識字能力問題、本身求知慾不足、工作經濟壓力、交通不便、時間無法配合、過去使用經驗、及其他生理因素等均是影響新住民到館使用的原因(註[6])。而本研究結果除了部分與先前國內外研究結果相符外，其餘因素尚有不知圖書館地點、不瞭解圖書館提供之服務、以及對圖書館現況的不滿。此結果與柯宇玲及李玉瑾理念相似，因新住民的社會支持網絡相當小且封閉，以配偶及家人為主，且在臺灣的支持網絡薄弱，故很難清楚知道臺灣有哪些福利服務措施或公共資源可供民眾利用。由此亦可推論，居住地與圖書館的距離較近者、在地語言識讀及會話能力較高者、教育程度較高者較常使用圖書館，與北卡羅來納州立圖書館(North Carolina)部分研究結果相符(註[7])；另外，曾淑賢

研究也指出，新住民希望圖書館可設置於離家近的地點(註[8])。

在新住民使用圖書館動機部分，本研究顯示他人介紹或陪同家人為越南籍新住民使用圖書館的主因。圖書館使用目的則與葉怡君研究結果相符，以「滿足內在學習需求」之動機占較大比例，顯示新住民會使用圖書館目的多起因於增進自我知能，如學習語言需求、滿足課業需求與自修等。

三、　公共圖書館提供新住民服務之項目

目前國內所提供之圖書館新住民服務大致與國外圖書館雷同，在館藏方面均提供多語種圖書、期刊、報紙、視聽資料之館藏資源，但由美國公民暨移民局(U.S. Citizenship and Immigration Services，以下簡稱 USCIS)公布的文獻可知，國外圖書館尚包含提供社區服務的手冊或指南，使新住民更瞭解社區環境及公共設施、並著重語言學習館藏及多語種基本指南(How-to)圖書資料(註[9])，另外由 Kumaran 及 Slt 研究中可知，國外圖書館亦提供新住民有關大眾運輸工具、如何考取證照、福利救濟權利、銀行或宗教中心地點、家庭休閒、就業技巧、法律問題、健康等日常生活資訊(註[10])。

新住民相關推廣活動方面，國內圖書館推行活動的種類主要為閱讀推廣、文化研習營或講座、多元文化展覽、圖書館參訪、圖書館利用教育、語言課程、電腦研習班等，而國外圖書館推行之種類更加多元，除了上述類型活動外，USCIS 指出國外圖書館尚設計出社區資源專題講座、公民議題討論班、溝通練習小組、課後輔導等活動，以降低新住民的孤立感及幫助其與社區居民互動(註[11])；美國奧斯丁(Austin)公共圖書館新住民中心每週亦舉辦一次的談話時間(Talk Time)等活動，以在安全舒適的環境下使新住民練習聽說英語的能力(註[12])；Kumaran 及 Slt 提出加拿大薩克斯其萬省(Saskatchewan)當地圖書館還針對不同國家的外籍配偶舉辦一系列主題活動，如婦女權益、離婚程序、育兒設施、針對孩童提供不同語言的說故事

時間等(註[13])。此外，國內外圖書館均意識合作的重要性，皆與新住民服務相關的政府機構、社區機構、大專校院及社福機構建立良好的夥伴關係，而國外更延伸至與成人語言指導教育機構及當地商業協會、公司等合作。

在圖書館行銷方面，USCIS 指出國外圖書館宣傳策略上較積極主動，有圖書館會主動參與當地公共活動，如至成人語言學習中心宣傳圖書館服務等(註[14])。在網路資源上，國內外圖書館除了提供多語種介面外，網站內容包括館內資源及服務項目簡介、最新消息、新住民相關機構與第二外語學院關於語言學習網站連結，Kumaran 及 Slt 亦提出圖書館網頁可提供社區活動、就業資源、新住民資訊、新住民需求的主題指南及課業協助等資訊(註[15])。

由上述國內外圖書館新住民服務比較結果可知，館藏資源是目前國內做得最完整的部分；至於推廣活動，國內圖書館尚處於基本的閱讀推廣活動及各國文化推廣上，較不主動向外服務以行銷擴展圖書館資源，國外圖書館種類則較多樣且富有創意，並多運用宣傳及行銷策略鼓勵新住民使用圖書館；在網路資源提供上，國外亦較能針對新住民需求而提供其所需的相關資訊。以上種種皆可看出國內圖書館在新住民服務概觀上已有基礎，但在各服務項目中尚有增加及改進的空間。

四、　公共圖書館推行新住民服務之困境

曾淑賢研究中曾指出圖書館推動新住民服務時遭遇最大的阻力為國內提供移民讀者服務的專業人員不足(註[16])；林榮英研究中也指出專業服務人力編制不足、公共圖書館服務人員對多元文化服務理念認識不足等問題是圖書館目前待改進項目(註[17])；陳孟萱亦提出目前提供東南亞籍女性配偶服務的困難為專業館員不足、人力不足、經費不足等(註[18])；Kumaran 及 Slt 研究指出館員被感覺出未受過訓練能夠處理新住民的特定需求，且新住民通常有受過高等教育，只是可能不會講英文，館員不能因為語言障礙而

假設他們是文盲，故訓練所有館員有關多元文化相關議題、文化敏感度及讀者服務是必須的，並瞭解館內所有新住民可用的資源，以協助新住民解決需求(註[19])。以上結果與本研究訪談結果相符，皆說明目前圖書館在推行新住民服務時遇到的主要困境為缺乏專業語言人力。另外，在推廣服務上本研究亦發現兩間個案圖書館皆有提出無法將館藏及活動訊息順利傳遞給新住民的問題，此為前人未發現的研究結果。

五、 公共圖書館推動新住民服務之具體建議策略

以下依據上述研究結果，整合越南籍新住民資訊需求與對圖書館的建議，以及兩間個案圖書館服務現況和對新住民服務未來的建議與期許兩大面向，提出公共圖書館推動越南籍新住民服務之具體建議策略，以協助新住民解決資訊需求，吸引並刺激新住民使用圖書館。

(一) 瞭解使用者服務需求

圖書館推行多元文化服務，首先對服務對象進行全面性的瞭解是不可缺少的，除了須瞭解服務對象的文化背景，還須分析其資訊需求和行為，掌握其原生國傳統和文化特徵，以確定合適的服務策略、方式及內容，可減少經費投注的浪費。建議可善用前人調查新住民資訊需求的研究成果，直接切中新住民的需求進行館藏採購。倘若圖書館人力足夠，甚至可組成特定的研究小組，進行該國族群的專案研究。

(二) 編列專用經費

建議圖書館編列預算時，將多元文化服務編列專用經費，可改善年度預算膨脹的情形，實際依執行需求編列預算，達到專款專用，包含圖書、期刊、報紙、視聽資料等館藏採購、推廣活動經費、資訊設備費、人事費及業務費等。館藏資源的經費分配比例初期可先依據各國新住民在臺的人口數而訂定，但建議之後可依據圖書借閱率而做增減，以實際符合新住民的需求。另外，館藏採購及推廣活動的頻率及次數可事先規劃，並一次性

將整年活動提供給新住民參考，以整合並擴大行銷宣傳模式，節省館方重複的作業，達到更佳的宣傳效果。

（三） 充實館藏資源

1. 針對新住民資訊需求提供相關館藏

綜合本篇及前人研究可知，不同國籍的新住民所需的資訊會有所差異，因此館藏應依據新住民資訊需求做適當的調整，從上述研究結果可得知，語言溝通資訊及識字學習相關資訊是越南籍新住民最主要的資訊需求，故圖書館可增購中文學習讀本或教材及含有國語注音的繪本童書，以幫助其學習中文及培養識字能力，並可親子共讀，一同學習；而與臺灣生活有關的飲食、交通、生活物價等資訊，亦可建議館方加強蒐集並另闢專區展示，如內政部出版的《生活相關資訊簡冊》，可使新住民便於尋找與取得資訊；另外，由本研究結果可知，親子教養與法律相關主題資源、中越辭典及視聽資料的類型資源亦是其所需資訊，可建議館方優先考慮典藏。

2. 兼具同化及融合館藏

目前多元文化專區的資料主要以原生國歷史、文化、藝術有關的館藏資源為主，以幫助新住民認識並保持與原生國文化的聯繫。然而，為幫助新住民更快更好地融入臺灣社會，建議可適當增加以原生國語言介紹臺灣文化的相關資料比例，及中文學習相關文獻資源和與生活息息相關的熱門資訊，以使用其熟悉的語言減少閱讀上的隔閡。

3. 邀請新住民家庭幫忙選書

圖書館可結合社區力量，藉由贈送新住民禮券或小禮物等誘因，請里長、民間團體、學校等管道推薦並邀請當地社區中不同的新住民家庭到館推薦圖書館搜集其原生國具有代表性的故事、歌曲、影片等，並可藉機主動推廣館內的資源、鼓勵新住民申請圖書借閱證、宣導並

邀請新住民參與館內活動，使新住民家庭瞭解圖書館地點、服務項目，此外新住民家庭間亦可藉此相互認識並交流。

4. 活化館藏資源

因考量圖書館路程不便，讓使用者無法順利到達，建議可將館藏送至新住民常聚集的活動範圍進行館外流通，方便其可就近使用及借閱。如可參考臺北市立圖書館未來欲成立借還書工作站的作法，由館方提供館藏、人力和所需相關設備至合作機構，新住民可直接在熟悉的地點內(如新移民會館或基金會)的電腦上預約圖書，館方則可將預約圖書送至讀者身邊供其借閱。

（四） 舉辦推廣活動

綜合越南籍新住民的訪談結果及兩間圖書館的個案研究分析，瞭解圖書館主要的困境是無法將館藏及活動訊息傳遞給新住民，吸引其進入及使用圖書館；在新住民部分，由訪談結果部分可將新住民分成兩群，第一群是因為工作或家庭因素無太多的休閒時間外出，另一群新住民有積極參與民間社福機構所舉辦的活動，但只有少數新住民曾參與圖書館活動或到館使用圖書館資源，此外，其亦表示很少接收圖書館的相關訊息，因此，如何消弭館方與新住民之間的鴻溝是目前急需解決的課題。故以下站在圖書館優勢及提升新住民館藏利用率為前提下提出幾項建議。

1. 提供館外辦證服務

由本研究結果可知，新住民本身時間不足及圖書館交通路程不便是阻礙其使用圖書館的主因，若要改善此一現況，首先須藉由民間社福機構聚集新住民的力量，主動與社福機構合作，於機構舉辦活動時在活動現場或至新住民常聚集地點提供辦證服務，以向外宣傳圖書館資源及活動，另一方面也可藉由外出辦證服務的機會，取得與新住民聯絡的資料。建議圖書館可藉由參與不同社福機構或不同性質的活

動，在相同的人力資源投注的情況下，讓圖書館宣傳給更多不同的新住民知道，並能得到不同新住民的聯絡資料。

2. 教育新住民家庭其他成員

圖書館可藉由教育性的講座或活動，針對雇主或是家庭成員而非新住民本身，試著改變其阻礙新住民外出與社會接觸的觀念，亦可請社會局利用電視廣告、新聞或公益活動，透過一些偶像、有代言效益的人去宣導一些觀念去導正他們的偏見，或辦一些限制新住民家庭成員參與的活動，鼓勵家庭一起參與活動。

3. 成為新住民文化交流場所

目前圖書館的服務多以靜態為主，易給新住民嚴肅、沉悶的感覺，建議可成立新住民讀書會，或是多提供原生國文化的推廣活動，讓圖書館不僅是資訊提供處所，更是分享與交流多元文化觀的地方。

4. 活動內容著重圖書館優勢

為了與社福機構的推廣活動有所區隔，圖書館應基於推動閱讀風氣的使命，須長期著重於舉辦閱讀和教育之活動種類，例如舉行新住民說故事活動、加強新住民圖書館利用指導、甚至教導新住民填寫基本背景資料等與生活息息相關的教育課程，亦可藉此建立圖書館良好的形象。

5. 活動時間配合家庭作息

新住民通常以工作與家庭為重，圖書館若要舉辦活動時，需考量新住民的作息時間調整活動的辦理時段，以研究結果得知，較合適的時間為晚飯後舉辦，大約晚上 7 點至 8 半左右舉辦，以配合一般家庭作息，才可促使全家一同參與，並提高新住民參與人數。

（五） 行銷宣傳

由訪談結果可知，新住民並不能順利且充分獲得圖書館所提供的資

訊，若館方持續採用館內宣傳及不具創意的宣傳方式進行行銷，則新住民接收到的資訊勢必有限，故須採用其他宣傳管道進行行銷。而由本研究可知，新住民日常生活中的資訊來源大多源自於電視、網路及廣播等媒體，故試想圖書館行銷宣傳方式若能由其生活周遭最常接觸的媒體管道著手，才能真正將圖書館新住民相關服務訊息傳遞至新住民耳中，因此提出以下建議策略。

1. 藉由媒體資訊宣傳圖書館

有效的圖書館行銷是擴大圖書館服務效應強而有力的手段，圖書館可利用報紙、廣播、電視等新住民經常接觸的媒體，直接向其宣傳多元文化館藏與服務的相關資訊，使新住民族群深入瞭解圖書館。報紙方面，除了可發新聞稿刊登於臺灣四大報或免費的捷運報及圖書館電子報外，亦可刊登於該國的報紙，如四方報等；廣播部分，可經由教育局 99 年 9 月 28 日起為新住民製作的中、越、印、泰、緬五語的廣播節目 FM93.7「幸福城市我們的家」進行圖書館活動的宣傳；電視節目則可利用新聞時段宣導圖書館新住民服務及活動。簡言之，圖書館須盡可能充分利用各種管道經常與媒體接觸，行全方位的自我推銷，潛移默化影響新住民的心理。雖然宣傳經費所費不貲，但因宣傳為圖書館目前當務之急，故經費投資於此有其必要性。

2. 請移民署協助宣傳圖書館多元文化資源

圖書館可與內政部出入國與移民署合作，在新住民剛來臺入境時，請機場辦理出入境的服務人員將圖書館多元文化服務資訊簡介宣傳單發放給新住民，並宣傳圖書館目前的資源與新住民相關活動。

3. 學習社福機構多元的宣傳管道

由本研究結果可知，社福機構比圖書館值得學習之處，是其願意將宣傳管道擴及新住民子女就讀的學校、新住民本身就讀的夜補校及

工作地點，實際至上述地點發放文宣、進行口頭宣傳，或利用新住民經常解決資訊需求的尋求管道「網路資源」進行宣導；另外，對於初來機構的新住民會先進行問卷調查，從中瞭解其資訊需求、聯絡方式及人際網絡，作為事後活動宣傳的重要依據。建議圖書館可效法社福機構的作法，擴展本身的宣傳管道。

4. 設置統籌機構執行整合行銷

目前各圖書館機構在推廣活動上單打獨鬥，並無相互支援，造成圖書館須將很高的經費比例投注在宣傳行銷上，才可將活動訊息傳遞給新住民，故建議能設置統籌機構，由更上層機關去整合活動，如同《新北市新住民幸福季刊》的做法，提供中文、越文、泰文、印尼文、日文、緬甸文、英文多國語言，並整合包含教育局、勞工局、社會局、民政局、衛生局等新住民相關訊息，方便新住民取得社會資源。此作法的好處可使新住民一次性的滿足所有需求，且政府機構直接握有所有新住民的戶籍資料，可以做到更好的訊息通知，讓資源訊息整合，直接寄發給新住民相關的活動資訊。

5. 印製標示注音符號的文宣海報

有新住民家人表示，新住民中文尚在剛學習階段，識字能力不強，且館方舉辦新住民活動大多為了集中資源，而針對所有國籍的新住民為對象一同策劃活動，如親子繪本講座、圖書館利用教育，故館方在資料宣傳及展示上不可能所有語言皆標示，因此建議館方未來在網站、活動的簡報、宣傳 DM 或海報上，在中文部分可增加注音標示，除了可幫助新住民更深入理解中文資訊外，亦可節省館方翻譯上的人力資源。

6. 文宣內容進一步闡述使用後的幫助

由本研究中新住民訪談結果可知，新住民會入館使用資源或參與

活動的動機為是否可從中學習或好處，故建議館方製作的各類型文宣內容不應僅說明圖書館所提供的資源項目，須進一步宣傳使用後的益處，或是提供免費獲得的贈品，才可吸引其入館參與活動或使用相關資源。

7. 電子書摘

館方可請該國志工以該國語言每月選定一本新書撰寫一篇電子書摘，電子書摘內容為圖書的基本資料簡介、摘要，建議選擇新住民有興趣的主題並以較有趣的筆法撰寫內文，完成後可將電子書摘放置多元專區網站中或主動寄至新住民的電子信箱，以增加多元文化專區資源的曝光度，或可吸引新住民到館借閱。另外，建議書摘可提供館藏查詢目錄的連結網址，以方便新住民線上借閱或預約。

（六） 擴充人力資源

由兩間圖書館之個案研究結果可看出，其共同的人力問題為缺乏專業語言能力的人才，且東南亞志工招募的情況並不踴躍，因而造成館方在翻譯上花費額外經費請具外語能力者進行翻譯，增加經費的開支；此外，也使得館務推動上無法全面到位。為了解決根本的問題，以下提出三點建議。

1. 重視多元文化素養館員的培訓

建議以正規教育培育多元文化圖書館專業人員，如在大學圖書資訊系所納入多元文化知能的課程，培育具備多語言、多元文化觀、主動熱忱的人才，以解決專業人力不足的困境。亦可利用在職訓練，繼續教育培訓館內現有的館員、志工與工讀生等人力資源。

2. 與大專院校合作招募僑生擔任志工

請學校宣傳並招募多元文化志工，協助參考諮詢工作；或可請校方蒐集並提供校內就讀圖書資訊領域的外籍學生資料，以作為圖書館工讀生徵選及聘用的參考，甚至可輔導這批高學歷且未來有志於圖書

館服務之新住民成為往後多元文化專區的館員。

3. 分類編目尋求委外人力支援

上述兩項建議雖是一個治本的方法，但卻無法應急，故若要及時解決目前編目語言專才人力不足的問題，可建議直接與廠商洽談改由委外負責處理。

（七） 規劃合作機制

圖書館目前雖已與新住民相關團體機構、教育組織、社會保障組織、公益性組織以及政府部門等有合作上的往來，但卻缺乏深入與在地社區及其他圖書館進行交流，故以下分為兩項進行建議：

1. 積極與社區進行交流

建議館方能積極主動參與社區中之多元文化活動，並定期與社區領導人或團體進行會談，以回顧及修訂圖書館新住民相關計畫，館方並可由座談中開發社區現有及潛在合作者名單，如越南小吃店、雜貨店、社區婦女會、夜補校或識字班，作為未來圖書館新住民服務之合作參考對象。

2. 籌備合作中心

建議由主管單位或國家圖書館等權威機構負責統籌，規劃一處合作中心結合各國語言人才，將各個公共圖書館館藏進行合作採購、合作編目及整合行銷，以與各個圖書館共享多元文化服務的資源，並減少資源、經費及人力的重複浪費；另外亦可與理念相同的其他圖書館合作，招集各館多元文化專員及相關專家學者，召開小組會議分享各館彼此的經驗與專業及遭遇的困境，並彙整出各館新住民服務的優劣，作為往後推行服務上合作對象的參考，以互補彼此間不足之處。

（八） 成立新住民家庭學習資源中心

因訪談結果中可知，新住民本身大多無法解決子女的課業問題，故子

女的課業需求是新住民關注的重點之一，若圖書館能扮演社區學習資源中心的角色，則能減輕新住民的負擔。故建議於多元文化專區內增設一處新住民家庭共讀共學的空間，提供一系列多語種的親子共讀繪本或兒童圖書等館藏，並增設電腦設備，讓新住民及其子女(特別是低社經地位家庭)可以獲得網際資訊、解決課業問題；另外亦可舉辦親子共讀等適合親子一同參與的活動，使圖書館成為新住民學習資源提供者的角色。而相對於年紀較幼小的孩童，圖書館可提供玩具、益智遊戲等設備，或安排志工在旁照顧及舉辦說故事活動，可使新住民家長安心參與各項館內的學習活動，減少活動期間孩童干擾的問題。

（九） 建構新住民主題資源網

從研究結果得知，新住民資訊需求十分多元，為了滿足其資訊需求，圖書館可集中蒐集相關資源，並透過新住民經常解決資訊需求的管道「網際網路」的方式，於圖書館網站上建置新住民主題資源網，將新住民所需的資訊資源的連結指引一次完整提供，且此方式亦可節省館內經費，不需要額外的開銷，如國外針對新住民製作主題資源網：Rosa International Middle School、Central Middle School 及 Prairie High School 等圖書館網站的 Immigration Pathfinder。未來臺灣圖書館除了可針對新住民主題進行介紹，並蒐集與其相關且所需的各類型資源提供給新住民外，亦能作為輔助對新住民相關議題有興趣之研究學者，個人深入研究之參考。

國立政治大學 National Chengchi University

註釋

註[1] 葉怡君，「新住民使用公共圖書館之動機與行為研究」(輔仁大學圖書資訊學系，碩士論文，2011)，119。

註[2] 葉怡君，「新住民使用公共圖書館之動機與行為研究」(輔仁大學圖書資訊學系，碩士論文，2011)，10。

註[3] 劉馨雲，「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」(臺灣師範大學圖書資訊學研究所，碩士論文，2007)。

註[4] 葉乃靜，「結構與資訊行為：臺灣越南配偶研究」，*圖書資訊學研究* 2卷，1期 (2007)：90。

註[5] Susan K. Burke, "Use of public libraries by immigrants." *Reference & user service quarterly* 48, no.2(2007): 165.

註[6] 葉怡君，「新住民使用公共圖書館之動機與行為研究」(輔仁大學圖書資訊學系，碩士論文，2011)，129。

註[7] Susan K. Burke, "Use of public libraries by immigrants." *Reference & user service quarterly* 48, no.2(2007): 165.

註[8] 曾淑賢，「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」，*臺北市政府 96 年度計畫研究報告*，2008：69-73。

註[9] USCIS, "Library Services for Immigrants, An Abridged Version." *Public Library Quarterly* 28(2009): 122.

註[10] Maha Kumaran and Lorraine Salt, "Diverse Populations in Saskatchewan: The Challenges of Reaching Them." *the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* 5, no.1(2010): 15.

註[11] USCIS, "Library Services for Immigrants, An Abridged Version." *Public Library Quarterly* 28(2009): 123.

註[12] Diana Miranda-Murillo, "New Immigrants Centers at the Austin Public Library." *Texas Library Journal* Winter(2006): 146.

註[13] Maha Kumaran and Lorraine Salt, "Diverse Populations in Saskatchewan: The Challenges of Reaching Them." *the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* 5, no.1(2010): 16.

註[14] USCIS, "Library Services for Immigrants, An Abridged Version." *Public Library Quarterly* 28(2009): 124.

註[15] Maha Kumaran and Lorraine Salt, "Diverse Populations in Saskatchewan: The Challenges of Reaching Them." *the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* 5, no.1(2010): 12.

註[16] 曾淑賢，「臺北市立圖書館多元文化館藏發展及新移民圖書資訊之研究」，*臺北市政府 96 年度計畫研究報告*，2008：74。

註[17] 林榮英，「公共圖書館提供多元文化服務之探討」(開南大學公共事務管理學系，碩士論文，2009)，120-127。

註[18] 陳孟萱，「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」(臺灣大學圖書資訊學系，碩士論文，2007)，70。

註[19] Maha Kumaran and Lorraine Salt, “Diverse Populations in Saskatchewan: The Challenges of Reaching Them.” *the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* 5, no.1(2010): 13.

國立政治大學
National Chengchi University

國立政治大學
National Chengchi University

第五章 結論與建議

本研究以大台北地區兩間公共圖書館為研究對象，探討其推動新住民服務的現況與困境，並藉由訪談大台北地區越南籍新住民，從中獲得其生活資訊需求與使用圖書館的相關經驗及建議，歸納一套越南籍新住民服務的具體建議策略，提供未來越南籍新住民服務之公共圖書館一個借鏡及參考。本章綜合第四章研究結果，整理及歸納以下結論與建議，最後提出後續研究方向之建議。

第一節 結論

一、 越南籍新住民生活資訊需求及獲取管道

生活資訊需求指新住民因知識不足以解決日常生活問題時產生的需求，深入瞭解其生活所需的資訊及獲取管道，未來針對越南籍新住民的服務規劃上才可對症下藥。

(一) 越南籍新住民生活資訊需求

由新住民訪談結果顯示，大部分新住民皆表示語言溝通資訊是其最主要的生活資訊需求；而對於初來乍到異國的新住民而言，較為迫切的資訊需求除語言溝通外，尚有飲食、交通、生活物價及家電用品使用等與臺灣生活有關之常識資訊；另外，亦有零星受訪者表示，在生活中會需要識字學習、終身學習、時事新聞、生活法律知識(居留、國籍取得、家暴、離婚)以及親子教養(親職教育、子女養育)等資訊。

(二) 越南籍新住民解決資訊需求的管道

越南籍新住民十分仰賴人際資源，特別是自己的丈夫或親朋好友，也經常透過網際網路豐富多樣、迅速便利等特性搜尋所需資料。此外，透過政府機構、社福機構、傳播媒體、紙本資源等途徑亦是越南籍新住民獲得

生活資訊的管道。

二、 越南籍新住民使用圖書館經驗

(一) 越南籍新住民使用圖書館動機

研究顯示，促成新住民初次到館使用的因素主要是經由親朋好友引介或為了陪同家人等外在因素而刺激其使用圖書館。而為了滿足課業需求、休閒、各人興趣喜好、經濟因素考量、富好奇心、獲知活動訊息、使用電腦、養成看書習慣、及充實自我等諸多因自身需求才使用圖書館的動機實屬零星個案。

(二) 越南籍新住民使用圖書館目的

對於常利用圖書館或有使用圖書館習慣的越南籍新住民而言，會使用圖書館多起因於增進自我知能，如藉由借閱館藏資料、使用參考書、參加館內活動及自修來滿足課業需求、學習語言需求、興趣。

(三) 阻礙越南籍新住民到館因素

除了圖書館本身路程遙遠、交通不便外，內在阻礙因素主要分為館藏、人員、空間、宣傳行銷四面向，館藏包括無法滿足所有需求、圖書分類不友善；人員則是館員態度不友善；再者為館內座位不足與書架空間不足等空間配置問題；最後因圖書館宣傳訊息十分封閉且缺乏，使新住民不知曉圖書館地點，甚至不瞭解圖書館提供之相關服務，進而對圖書館產生卻步心態。

三、 大台北地區公共圖書館越南籍新住民服務現況與困境

(一) 現況

1. 館藏資源

在館藏資源上，臺灣分館提供越南、印尼、泰國及緬甸四國語言館藏；北市圖提供韓國、菲律賓、泰國、越南、馬來西亞、印尼、緬甸和印度共八國語言之館藏資源；在館藏類型方面，兩館皆提供多語言圖

書、期刊、報紙及視聽資料之館藏資源，徵集資料的方式除了採訪及贈送外，北市圖還與國外圖書館交換以獲得館藏。

2. 推廣活動

在推廣活動類型上，兩館皆包含閱讀推廣活動及多元文化推廣活動，前者如影展、書展、參訪及利用教育，以發揮圖書館的館藏優勢，後者則包含與多元文化有關展覽、文化講座、劇場、語言學習、電腦研習等。在宣傳管道上，兩館除了利用圖書館自身的網站、張貼於館內的文宣海報及刊登新聞稿宣傳外，亦請合作單位協助宣傳於該機關的網頁上，較不同之處，臺灣分館會直接 E-mail 活動訊息給讀者或請該國志工或工讀生向友人轉知活動訊息以進行宣傳，北市圖則是發送館方電子報。

3. 參考服務

在參考服務上，臺灣分館因受限於館員人數不足，故目前尚未針對新住民讀者提供參考諮詢服務；北市圖則包括專線諮詢、電子郵件或書面形式三種服務，但因新住民多詢問事實型或指引型問題，故中心目前僅提供初階的參考服務。

4. 網路資源

在網路資源上，兩館均使用東南亞國家的語文建置館藏書目資料，並提供關鍵字與瀏覽查詢方式，方便新住民於線上館藏查詢目錄中查找。另外，在圖書館網頁中，兩館皆特別針對各自的多元文化資源區進行介紹，但北市圖有提供十種語言介面方便新住民讀者閱覽，也將新住民相關活動訊息放置於該主題網站中供其參考。此外北市圖多元文化資源中心尚提供英文、韓文、泰文三國語言使用介面的三臺電腦硬體設備供新住民使用。

國立政治大學 National Chengchi University

5. 人力資源

在人力資源上，北市圖目前之新住民服務業務由兩位專責館員負責；臺灣分館則以任務編組方式，由兩位館員分別負責處理採購分編、活動推行及流通借閱相關業務。在志工部分，臺灣分館和北市圖分別有一和四位，服務工作內容皆包含擬書單、初編、翻譯，北市圖則另外包含好書推薦、製作書摘簡介及借閱排行榜。在工讀生方面，兩館皆僅有一位，但不同之處在於臺灣分館招聘自東南亞國家來臺就讀大學或進修研究所的學生，而北市圖則是臺籍學生，協助館方借還書、上架以及一些宣傳海報設計。

6. 新住民使用圖書館情形

由觀察結果得知，新住民使用圖書館人數偏低，僅於館內舉辦活動時，新住民到館人數才會明顯上升；而其到館後之使用行為多為了借閱館藏資料、閱讀期刊報紙、使用電腦，或是找資料影印及詢問館員基本的參考問題。其實，由訪談結果可知，大多數新住民曾有一次蒞臨圖書館使用的經驗，但無使用圖書館資源的習慣，故導致入館人數偏低的情形。

(二) 困境

目前圖書館在推行新住民服務時遇到的困境包括缺乏專業語言人力進行館藏徵集與分編、工讀生服務時數無法滿足圖書館需求、西文廠商供應東南亞圖書問題、新住民參與度不高及家庭成員的阻撓、無法將館藏及活動訊息傳遞給新住民及經費不足等。

四、 公共圖書館新住民服務具體建議策略

由研究結果得知，目前大台北地區公共圖書館對於新住民服務本身已有基本的方向，並達成應有的基礎服務項目，基於提升館方服務品質的前提下，提出以下建議做為未來公共圖書館推行新住民服務之參考。

國立政治大學 National Chengchi University

(一) 制定新住民服務政策

須確定服務對象、明確服務需求後，並重新考慮預算優先權及分配經費，建議圖書館編列多元文化服務的專用經費。

(二) 充實館藏資源

建議館內針對新住民資訊需求主題優先提供相關館藏，並兼具同化及融合館藏，除了可使新住民保持與原生國文化的聯繫，並能幫助其更順利地融入臺灣社會；另外，可藉由贈送新住民禮券或小禮物等作為誘因，邀請新住民家庭幫忙選書，藉此機會除了蒐集原生國具有代表性的故事、歌曲、影片等館藏，亦能宣傳館內資源與活動；若欲活化館內的館藏資源，建議可將館藏移至新住民常聚集的活動範圍進行館外流通，以增加館藏的曝光率，並提升館藏借閱及利用。

(三) 舉辦多元且主動的推廣活動

活動內容除了可針對圖書館優勢，著重於閱讀與教育相關的推廣活動外，亦可教育新住民家庭其他成員，試著改變其阻礙新住民外出與社會接觸的觀念，或是建議成立新住民讀書會及多提供原生國文化的推廣活動，讓圖書館成為新住民文化交流的場所，但需注意舉辦活動時間應配合一般新住民家庭作息，才可促使全家一同參與，並提高新住民參與人數；若欲將觸角延伸至館外，主動向外自我行銷推廣，建議可至新住民常聚集的地點，提供館外辦證服務。

(四) 主動向外行銷推廣

除了可藉由報紙、廣播、電視等新住民經常接觸的媒體，直接向其宣傳圖書館新住民館藏與服務的相關資訊外，亦可與內政部出入國與移民署合作，在新住民剛來臺入境時，請其協助發放圖書館新住民服務文宣進行宣傳，但建議文宣內容應進一步闡述新住民使用後的幫助，或是提供免費獲得的贈品，才可吸引其入館參與活動或使用相關資源。另外，亦可學習

社福機構多元宣傳管道的優點，將宣傳範圍擴及新住民子女就讀的學校、新住民本身就讀的夜補校及工作地點，實際至上述地點發放文宣、進行口頭宣傳。此外，尚可利用新住民經常解決資訊需求的尋求管道「網路資源」吸引新住民到館借閱，如建議館內志工每月選定一本新書，以原生國語言撰寫一篇電子書摘，放置多元專區網站中，或主動寄至新住民的電子信箱，以增加多元文化專區資源的曝光度。

(五)擴充輔助的人力資源

除了建議針對於新住民專區服務的館員、志工或工讀生舉辦在職訓練課程外，亦可輔導高學歷且有志於圖書館服務之新住民成為未來新住民專區的館員；另外，若要及時擴充人力資源，解決目前編目語言專才人力不足的問題，建議分類編目業務可尋求委外人力支援。

(六)規劃合作機制

建議館方深入社區建立良好的夥伴關係，主動參與社區多元文化活動、定期與社區領導人或社區內的團體會談以回顧及修訂館方的新住民服務計畫，並可藉此發展社區現有及潛在的合作者名單。

(七)成立新住民家庭學習資源中心

建議於多元文化專區內增設一處新住民家庭共讀共學的空間，提供一系列多語種的親子共讀繪本、兒童圖書等館藏，及玩具、益智遊戲等設備，並增設電腦設備，供其查詢資料及解決課業；或安排志工舉辦說故事或親子共讀等適合親子參與的相關活動，使圖書館成為新住民學習資源提供者的角色。

(八)建構新住民主題資源網

建議可請圖書資訊學系學生或志工協助建置專題資源網，在該網上針對新住民主題進行詳細介紹，並蒐集與新住民相關且所需的各類型資源提供給新住民，包含圖書、期刊、視聽資源、網路資源及相關主題之專題研

究資料，亦能作為輔助對新住民相關議題有興趣之研究學者，個人深入研究之參考。

第二節 建議

上述結論已針對圖書館本身提出未來新住民服務的建議方針，但除了本身服務品質的提升之外，尚須要大環境的配合才可以使得服務更臻完善，故本節就研究結果，分別針對圖書館之外的相關單位提出以下建議。

一、 由政府機關設置統籌機構執行整合行銷

建議能由上級政府機關設置統籌機構，讓新住民所需相關資訊整合並行銷活動，且政府機構直接握有所有新住民的戶籍資料，可以做到更好的訊息通知，直接寄發給新住民相關的活動資訊，使新住民一次性的滿足所有需求；如同《新北市新住民幸福季刊》的做法，提供中文、越文、泰文、印尼文、日文、緬甸文、英文多國語言，並整合包含教育局、勞工局、社會局、民政局、衛生局等新住民相關訊息，方便新住民取得社會資源；或是請內政部出入國與移民署在新住民剛來臺入境時，協助發放該新住民服務整合文宣進行宣傳。

二、 由學校機構培育及招募新住民服務人才

建議大專院校以正規教育課程培育多元文化圖書館專業人員，如在大學圖書資訊系所納入多元文化知能的課程，培育具備多語言、多元文化觀、主動熱忱的人才，以解決專業人力不足的困境。另外，學校亦可主動蒐集並提供校內就讀圖書資訊領域的外籍學生資料給圖書館，以作為圖書館工讀生徵選及聘用的參考；並可協助招募多元文化志工。

三、 由圖書館主管單位籌備新住民資源合作中心

建議由主管單位或國家圖書館等權威機構負責統籌，規劃一處合作中心，結合各國語言人才，將各個公共圖書館館藏進行合作採購、合作編目

及整合行銷，以與各個圖書館共享多元文化服務的資源，並減少資源、經費及人力的重複浪費；另外亦可招集各館新住民館員及相關專家學者，召開小組會議分享各館彼此的經驗與專業及遭遇的困境，並彙整出各館新住民服務的優劣，作為往後推行服務上合作對象的參考，以互補彼此間不足之處。

四、 社福機構協助成為圖書館駐外服務地點

建議社福機構可分享其聚集新住民的能力，協助圖書館向外提供館藏資源、宣傳活動及相關服務，如在新住民熟悉的新移民會館或基金會等社福機構內提供館外辦證服務、成立借還書工作站或設置新住民閱讀專區，圖書館亦可藉此機會，提升新住民服務的曝光率，並取得與更多新住民聯絡的資料。

第三節 後續研究方向建議

本研究礙於時間及能力有限，必有一些疏漏之處，故針對此不足之處，提出未來研究方向之建議，以作為後續相關研究之參考。

一、 擴大研究對象的國籍範圍

建議後續研究可針對其他國籍之新住民進行資訊需求及資訊行為之研究，並可與本研究中越南籍新住民之研究結果相比較，以探討各國籍新住民間資訊需求是否存有差異。

二、 新住民服務的成效評估

建議後續研究者制訂出一套圖書館新住民服務評鑑之工具或指標，以作為現有推行新住民服務之圖書館一項成效評估之準則，亦可成為其他圖書館往後執行新住民服務的參考。

參考書目

一、 中文

中華民國外交部。「國家與地區—越南社會主義共和國」，http://www.mofa.gov.tw/webapp/ct.asp?xItem=89&ctnode=1131&mp=1 (檢索於 2010 年 12 月 18 日)

中華民國總統府。「總統府公報」，http://www.president.gov.tw/Default.aspx?tabid=84&lctl=view&itemid=6382&ctid=95&q=%e5%b0%b1%e8%81%b7%e6%bc%94%e8%aa%aa (檢索於 2010 年 11 月 17 日)

內政部入出國及移民署。「各縣市外籍配偶人數按國籍分與大陸（含港澳）配偶人數」，http://www.immigration.gov.tw/public/Attachment/192116493067.xls (檢索於 2011 年 10 月 08 日)

內政部戶政司。「各縣市外籍配偶人數按國籍分與大陸（含港澳）配偶人數」，行政院主計處，http://www.ris.gov.tw/ch4/static/m0sb09910.xls (檢索於 2010 年 11 月 18 日)

內政部統計處。「內政部統計通報 九十九年第三十二週」，http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/week9932.doc (檢索於 2010 年 11 月 18 日)

內政部統計處。「內政部統計通報 九十九年第三十三週」，http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/week10033.doc (檢索於 2011 年 10 月 10 日)

王石平、蘇瑞蘭。「論多元文化并存格局中圖書館的社會使命與責任」，*農業圖書情報學刊*, 2009 卷，9 期(2009)：144-146。

王宏仁。「作為一種思考的鷹架，質性分析輔助工具介紹：Nvivo 7.0」，http://www.pomine.com/softwares/NVivo/documents/Nvivo7_doz_2007.pdf (檢索於 2010 年 11 月 21 日)

王鳳娥。「圖書館與遼寧多元文化服務研究」，*圖書館學刊* 30 卷，3 期(2008)：62-64。

王爱丽。「基于和谐社会的公共图书馆多元文化服务构建」，*新世紀圖書館* 2009 卷，5 期(2009)：53-55。

民主進步黨(2004)。「族群多元國家一體決議文」，《黨綱》第十一屆第一次全國黨員代表大會制定，http://www.dpp.org.tw/ (檢索於 2010 年 11 月 17 日)。

多元文化主義與全球社會。Peter Kivisto 作；陳宗盈，連詠心譯 (臺北縣永和市：韋伯文化國際，2006)。

行政院教育改革審議委員會。*教育改革總諮議報告書*(台北：行政院教育改革審議委員會，1996)。

行政院勞工委員會。「外勞人數按國籍分」，http://www.evta.gov.tw/files/57/722053.csv (檢索於 2010 年 11 月 18 日)

吳天泰。*多元文化* (臺北市：二魚文化，2008)。

吳桂春。「遼寧圖書館多元文化服務探究」，*科技情報開發與經濟* 2008 卷，13 期(2008)：71-72。

李玉瑾。「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 期，2 卷(2006)：59-73。

李高峰、陳永平、王嵐霞。「國外圖書館多元文化服務：理念、實踐與模式」，*圖書館建設* 2009 卷，11 期(2009)：69-72。

林瑞欽、鄭添成。「台灣社會婚姻移民之社會融合—生活適應初探」，於*全球化：人口迁移、文化融合、社会保障国际学术研讨会论文集* (中國三業，2010)，85-95。

林榮英。「公共圖書館提供多元文化服務之探討」(開南大學公共事務管理學系，碩士論文，2009)。

林寶。*越南：山与海的唱合* (廣西西寧：廣西民族，2006)。

邱琡雯。「在台灣東南亞外籍新娘的識字/生活教育：同化？還是多元文化？」，*社會教育學刊*，29 期(2000)：197-219。

柯宇玲。「公共圖書館的新使命—服務外籍配偶家庭」，*臺北市立圖書館館訊* 24 卷，1 期(2006)： 66-73。

洪泉湖。*臺灣的多元文化* (臺北市：五南，2005)。

夏曉鵑。「資本國際下的國際婚姻－以臺灣的『外籍新娘』現象為例」，*臺灣社會研究季刊* 39 期(2000)：45-90。

耿詩婷。「三重市立南區圖書館 有套吸引新移民祕笈」，*書香遠傳* 68 卷(2009)：28-31。

高幸里。「現階段在臺新移民之現狀及其相關問題探討」(中央警察大學外事警察研究所，碩士論文，2008)。

國立中央圖書館臺灣分館。「本館「多元文化資源區」於 11 月 19 日（五）上午 10 時正式啟用」，http://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=6689&ctNode=424&mp=1 (檢索於 2010 年 11 月 18 日)

張茂桂。「多元主義、多元文化論述在台灣的形成與難題」，在 *在台灣的未來*。薛天棟主編。(台北：華泰文化，2002)，223-273。

陳孟萱。「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」(臺灣大學圖書資訊學系，碩士論文，2007)。

曾淑賢。「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 卷，4 期(2009)：26-46。

曾淑賢。「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 卷，1 期(2006)：22-51。

曾淑賢。「臺北市立圖書館多元文化館藏發展及新移民圖書資訊之研究」，*臺北市政府 96 年度計畫研究報告*，2008：74。

新华网。「越南概況」，
http://big5.xinhuanet.com/gate/big5/news.xinhuanet.com/ziliao/2002-02/25/content_288571_5.htm (檢索於 2010 年 12 月 18 日)

葉乃靜。「基於資訊行為實證研究建構回應弱勢族群需求的圖書館資訊服務」，*臺灣圖書館管理季刊* 5 卷，4 期(2009)：73-81。

葉乃靜。「結構與資訊行為：臺灣越南配偶研究」，*圖書資訊學研究* 2 卷，1 期 (2007)：90。

葉乃靜。*多元文化下的資訊行為研究* (臺北市：文華圖書館管理，2005)。

葉怡君。「新住民使用公共圖書館之動機與行為研究」(輔仁大學圖書資訊學系，碩士論文，2011)。

葉郁菁。「國際婚姻家庭的新文化適應」，*兒童及少年福利期刊*，7期(2004)：85-101。

臺北市立圖書館。「多元文化資料中心：認識中心」，
http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xItem=668908&CtNode=34848&mp=104021 (檢索於 2010 年 12 月 01 日)

臺北市立圖書館。「館藏發展政策」，
http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xitem=1108972&CtNode=32922&mp=104021 （檢索於 2010 年 11 月 17 日）。

趙潤娣。「國內外圖書館多元文化服務研究綜述」，*圖書情報工作* 2010 卷，3 期(2010)：89-92。

趙潤娣。「國內圖書館多元文化服務的問題與對策研究」，*情報理論與實踐*，2010 卷，4 期(2010)：68-71。

趙麗紅。「多元文化服務：圖書館參與和諧社會構建的重要舉措」，*四川圖書館學報* 2008 卷，4 期(2008)：21-23。

劉美惠。「從台灣的多元文化發展兼論公共圖書館的多元文化服務」，*臺北市立圖書館館訊* 24 卷，1 期(2006)：52-65。

劉敏。「論圖書館多元文化服務」，*四川圖書館學報* 2008 卷，5 期(2008)：21。

劉雅瓊。「論圖書館多元文化服務」，*圖書情報工作* 2009 卷，15 期(2009)：92-95。

劉馨雲。「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.」(臺灣師範大學圖書資訊學研究所，碩士論文，2007)。

鄭雅雯。「南洋過台灣：東南亞外籍新娘在台婚姻與生活探究—以台南市為例」(東華大學族群關係與文化研究所，碩士論文，2000)。

駐台北越南經濟文化辦事處勞工管理組。「越南簡介」，http://www.vecolabor.org.tw/vecotw/page.php?3 (檢索於 2010 年 12 月 18 日)

盧秀菊。「公共圖書館與多元文化服務」，*臺北市立圖書館館訊* 24 卷，1 期(2006)：10-21。

蕭昭娟。「國際遷移之調適研究：以彰化縣社頭鄉外籍新娘為例。」(臺灣師範大學地理研究所，碩士論文，2000)。

鮑延明。「圖書館多元文化服務的目標與策略—從「澳大利亞規則」到 IFLA「多元文化社會:圖書館服務指導方針」(1998 年版)」，*圖書館雜誌* 2000 卷，4 期(2000)：13-15

戴世玫等。「融合充權復源觀點的新住民優勢個案管理服務模式—澎湖縣新住民服務中心的經驗」，*社區發展季刊* 130 期(2010)：349-362。

蘇士雅。「開啟新移民閱讀人生 高市圖翠屏分館」，*書香遠傳* 83 卷(2010)：26-29。

刘学燕。「解读《IFLA 多元文化图书馆宣言》」，*山東圖書館學刊* 2010 卷，1 期(2010)：29-30。

携程旅行网。「纽约的三大图书馆系统及其服务」，上海图书馆，

國立政治大學 National Chengchi University

http://www.libnet.sh.cn/hwyb/list.asp?id=4475 (檢索於 2010 年 11 月 17 日)

二、 英文

Acevedo, Oriana and Bresnahan, Kathleen. "Providing and Promoting Public Library Services to a Culturally Diverse New South Wales." *Australasian Public Library Information Services* 18, no.2(2005): 61-70.

Adult Library Materials Committee, Reference and Adult Services Division, American Library Association. "Guidelines for Multilingual Materials Collection and Development and Library Services,"http://www.infolink.org/diversity/guidelinesformultilingual.pdf (accessed November 17, 2010)

Anderson,.M. "Child in-between: Constructing identities in the bicultural family." *Journal of the Royal Anthropological Institute* 5, no.1 (1999): 13-26.

Bala, Beth and Adlkins, Denice. "Library and information needs of Latino in Dunklin county, Missouri." *Public library* 43(2004): 119-122.

Belkn, Nicholas J. "Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval." *Canadian Journal of Information Science* 5(1980): 133-143.

Burke, Susan K. "Use of public libraries by immigrants." *Reference & user service quarterly* 48, no.2(2007): 165.

Chilana, R."Delivering multilingual services in public libraries in British Columbia: a case study of the Fraser Valley Regional Library." *PNLA Quarterly* 65, no.3 (2001): 18-20.

Dilevko, J., et. al. "The Challenge of Building Multilingual Collections in Canadian Public Libraries."*Library Resources & Technical Services* 46, no.4(2002): 116-137.

Frances H. Flythe, “Identification of the information needs of newly arrived Hispanic/Latino immigrants in Durham county, North Carolina, and how the public library may address those need” (master’s thesis, Chapel Hill, N. C.: University of North Carolina, 2001), http://ils.unc.edu/MSpapers/2666.pdf (accessed Oct. 10, 2011)

Hennepin County Library. “Welcoming new immigrants.” , http://www.hclib.org/newimmigrants/ (檢索於 2011 年 10 月 10 日)

IFLA. “The IFLA multicultural library manifesto,” http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf (accessed November 12, 2010)

Imamura, A. E. “Strangers in a strange land: Coping with marginality International marriage.” *Journal of Comparative Family Studies* 21, no.3(1990): 171-191.

Jang W., et. al. “Cross Canada Checkup : Multicultural Services in Public Libraries,” *Feliciter* 50, no.1(2004): 26-27.

Jang, W. “Multilingual Services at Richmond Public Library.”*Feliciter* 49, no.3(2003): 158-160.

Kumaran, Maha and Salt, Lorraine. “Diverse Populations in Saskatchewan: The Challenges of Reaching Them.” *the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* 5, no.1(2010): 15.

Lo Bianco, N. “New and Emerging Communities for Public Libraries.”*Australasian Public Libraries and Information Services* 17, no.1(2004): 27-31.

Luevano-Molina, Susan. “Ethnograpic perspectives on trans-national Mexican immigrant library users.” In *Library services to Latinos : an anthology, ed.* (Jefferson, N. C.: McFarland, 2000): 169-180.

Miranda-Murillo, Diana. “New Immigrants Centers at the Austin Public Library.” *Texas Library Journal* Winter(2006): 146.

Padilla, Amado M. *Public library services for immigrant populations in*

California (United States: California State Library, 1991)

Picco, M. A., and Paola. "Multicultural libraries' services and social integration: The case of public libraries in Montreal Canada."*Public Library Quarterly* 27, no.1(2008): 41-56.

Reference and User Services Association, ALA. "Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services," http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual.cfm (accessed November 17, 2010)

Su, Sherry Shiuan and Conaway, Charles W. "Information and a forgotten minority: elderly Chinese immigrants." *Library and Information Science Research* 17(1995): 69-86.

Thorhauge, J. "Danish Strategies in Public Library Service to ethnic minorities."in *World Library and Information Congress : 69th IFLA General Conference and Council, Berlin.* (Berlin, 2003).

Toronto Public Library. "Toronto Public Library," http://www.torontopubliclibrary.ca/.

UNESCO. "Universal Declaration on Cultural Diversity", http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160m.pdf (accessed November 18, 2010).

USCIS. "Library Services for Immigrants, An Abridged Version." *Public Library Quarterly* 28(2009): 122.

Zielinska, Marie F. and Kirkwood, Francis T. *Multicultural Librarianship: An International Handbook* (Munchen, New York: K.G.Saur, 1992)

國立政治大學 National Chengchi University

附錄一　越南籍新住民訪談內容大綱

一、　基本資料

(一) 年齡、在越南的學經歷、職業？

(二) 在臺灣的學經歷、職業？

(三) 除了工作或處理家務之外，您都在做甚麼事？有何興趣？

(四) 結婚多久？來臺多久？子女數？住籍地？

(五) 在越南是否有學過中文？學了多久？

(六) 在臺期間是否有上過任何中文語言教學班或識字班等課程？在哪裡上課？學習多久時間？如何知道這些課程資訊？是誰告知？

二、　資訊需求

(一) 來臺後在社會融入上是否遇到什麼困難或問題？(如語言、文化習俗、宗教信仰、交通、教育、料理、思鄉等)請具體舉例說明。

(二) 遇到上述問題時，需要何種協助或資訊需求？

(三) 當您有了上述的資訊需求時，您會透過哪些途徑解決或得到所需資訊？

(四) 上述哪種資訊的解決管道對您來說是最有幫助的？為什麼？

(五) 平時上網嗎？請詳述您經常瀏覽的網頁為何？通常為了什麼目的上網？

三、　使用公共圖書館的現況及需求

(一) 在越南是否使用過圖書館？什麼樣的圖書館？為何會去圖書館？什麼動機下會使用圖書館？使用頻率？對圖書館的印象為何？不使用圖書館的原因？

國立政治大學 National Chengchi University

(二) 在臺灣是否使用過圖書館？什麼樣的圖書館？為何會去圖書館？什麼動機下會使用圖書館？使用頻率？對圖書館的印象為何？不使用圖書館的原因？

(三) 您覺得越南及臺灣圖書館的服務上或提供資源上有什麼差別？

(四) 在使用圖書館的經驗中，您是否有向館員尋求幫助的經驗？您會向館員尋求哪方面的問題？(若無此經驗，請描述求助或不求助館員的理由？)

(五) 是否有參加社服機構舉辦的新住民活動？為何想參加？參加的活動種類為何？如何知道社服機構所舉辦的活動？

(六) 是否有參加圖書館舉辦的新住民活動？是什麼樣的圖書館？為何想參加？參加的活動種類為何？如何知道圖書館所舉辦的活動？

(七) 您覺得圖書館與社服機構所舉辦的活動有什麼差別？

(八) 您理想中的圖書館是什麼樣子？您覺得目前臺灣圖書館需改善哪些方面(設備、資源、指引、館員服務上)可提高您對圖書館利用的意願及方便性？

四、　對臺灣目前提供的新移民服務有何感想及建議？

國立政治大學 National Chengchi University

附錄二　訪談資料編碼類目表

主類目	次類目	第三類目	第四類目
生活資訊需求	需求類別	語言溝通需求	
		終身學習資訊需求	
		識字學習需求	
		飲食資訊需求	
		交通資訊需求	
		就業資訊需求	
		親子教養資訊需求	
		時事新聞需求	
		生活物價資訊需求	
		家電用品資訊需求	
		法律資訊需求	
	獲取管道	人際資源	
		網際網路	
		紙本資源	
		文宣品	
		政府機構	
		社福機構	
		傳播媒介	
		補習班資源	
使用圖書館經驗	越南圖書館使用經驗	圖書館類型	學校圖書館
			大專校院圖書館
			專門圖書館
		使用動機	滿足課業需求
			休閒
			各人興趣喜好
			經濟因素考量
			富好奇心
			陪同家人
		阻礙因素	無設立圖書館
			無時間利用
			館員態度不佳
			館藏無法滿足需

國立政治大學 National Chengchi University

主類目	次類目	第三類目	第四類目
			求
			路程交通不便
			習慣特定閱讀環境
		印象(正面觀感)	空間大
			環境寧靜
			提供文獻傳遞服務
		印象(負面觀感)	館內座位很少
			館藏未分類
			圖書不吸引人
			無電腦可使用
			館員態度不佳
			採閉架式管理
			需付費使用
			資源少且老舊
	臺灣圖書館使用經驗	圖書館類型	公共圖書館
			大專校院圖書館
			國家圖書館
		使用動機	陪同家人
			位於住家附近
			親朋好友引介
			富好奇心
			獲知活動訊息
			使用電腦
			養成看書習慣
		使用目的	借閱館藏資料
			學習語言需求
			填補空閒時間
			參加館內活動
			滿足課業需求
			自修
			使用參考書
			免費吹冷氣
		阻礙因素	時間不足
			路程交通不便

國立政治大學 National Chengchi University

主類目	次類目	第三類目	第四類目
			尚未認識中文字
			館內資源未能滿足所需
			對館員先入為主的觀念
			圖書分類不友善
			不知圖書館地點
			不瞭解圖書館提供之服務
			無閱讀習慣
			館規不合理
			館內座位不足
			書架空間不足
		印象(正面觀感)	整體環境良好
			館員服務態度親切
			資源種類多元
			活動很多
			館藏分類標示清楚
		印象(負面觀感)	無提供中越字典
			讀者不遵守館規
參與新住民活動情形	圖書館新住民活動	參與動機	個人興趣
			對自身有益
		阻礙因素	時間不合適
			訊息來源不足
			路程交通不便
		訊息來源	刊登報紙
			館內公告
			口耳相傳
		活動種類	語言課程
			電腦課程
			教育講座
	政府機構或社服機構新住民活動	參與動機	增進知能
			個人興趣
			填補空閒

國立政治大學 National Chengchi University

主類目	次類目	第三類目	第四類目
			時間允許
			強制參與
		阻礙因素	時間衝突
		訊息來源	工作機構
			補校老師告知
			網路公告
			DM 宣傳
			社福機構主動聯繫
			戶政人員親自帶領
			親朋好友口耳相傳
			E-mail 通知
		活動種類	語言課程
			通譯培訓課程
			臺灣文化風俗或古蹟課程
			烹飪課程
			法律課程
			電腦課程
			親子活動
			志工培訓課程
			手工藝研習
			教育講座
			就業宣導
			聚餐活動
			親善大使比賽
			歌唱比賽
			醫療課程
			各國舞蹈講座
			成長營
圖書館新住民服務建議	館藏方面	增加越文圖書館藏量	
		增購中文學習教材	
		提供中越辭典	

國立政治大學 National Chengchi University

主類目	次類目	第三類目	第四類目
	推廣活動	活動內容著重圖書館優勢	
		宣傳方式具多元且富創意	
		舉辦地點提升可達性	
		活動時間配合家庭作息	
	指標方面	越語指標	
	加值服務	保母服務	
社會新住民服務	感想	正面觀感	整體服務不錯
			關心及照顧新住民
		負面觀感	新住民服務推廣成效不彰
			免費資源重複使用
			政府宣傳品翻譯不適當
			平等對待只是口號
	建議	新住民免費多元化課程	分級並重新規劃
			宣傳更為廣泛
			增設駕照筆試班
			增設歸化國籍考試班
			加強課程報名流程嚴謹性
		新住民補校課程	進階數學課程
			高中學費減免
		新住民之子學校課程	開設越語或越南文化風俗課程
			補助保母費及補習費
		新住民相關服務使用指導	

資料來源：本研究整理

國立政治大學 National Chengchi University

國立政治大學
National Chengchi University

附錄三　公共圖書館新住民服務現況訪談內容大綱

一、　貴館採購新住民館藏資源之流程為何？(含採購、交換、贈送)

二、　貴館對於新住民館藏之分類編目如何因應？(外包、分類法）

三、　可否分享貴館對於自行辦理推廣活動上的過程與心得？

四、　貴館是否有與其他相關機構共同合作推廣活動的計畫與經驗？

五、　貴館對於新住民讀者提供哪些參考諮詢服務（合作、線上參考）？

六、　貴館的 OPAC 及網站是否有針對新住民讀者進行因應措施？在 OPAC 使用介面設計上遭遇的困境為何？目前可解決的方法有哪些？

七、　貴館對於新住民讀者有聘任專業服務館員或志工嗎（招聘流程、成效）？

八、　貴館如何規劃新住民讀者專區？

九、　請說明貴館對於館藏、參服、推廣、OPAC、服務人員、空間配置六方面遭遇之困境、解決方法、所需支援及未來的建議與期許？

十、　未來發展

(一) 您認為越南新住民讀者於使用圖書館的行為上，與其他國別新住民有何不同？

(二) 您認為公共圖書館未來與其他相似的社福團體在推行新住民服務時，有何競爭優勢？

(三) 您認為目前國內公共圖書館欲推行新住民服務時，在館藏、參服、推廣、OPAC、服務人員、空間配置六方面中，其重要性排序為何？

(四) 您對越南籍新住民對公共圖書館所提及之建議有何看法或意見？因應措施？（新增/推廣）

(五) 您認為未來公共圖書館能為越南籍新住民提供或規劃哪些更完善之新住民服務？

國立政治大學 National Chengchi University

國立政治大學
National Chengchi University

附錄四　觀察記錄單

觀察日期：			觀察時間：	
觀察項目			觀察結果	備註
基本館舍空間	圖書館環境			
	空間配置			
	軟硬體設備	類型		
		數量		
	家具布置			
	指標設計			
使用者面向	新住民入館使用人數			
	新住民特徵			
	新住民使用圖書館目的			
	查找資料與閱讀行為			
	參與活動	人數		
		情形		
	參考諮詢內容			
館方服務面向	人數	館員		
		志工		
	服務項目			
	推廣活動	種類		
		頻率		
		流程		
		行銷管道		

國立政治大學 National Chengchi University

國立政治大學
National Chengchi University

附錄五　訪談接觸摘要單

受訪者代號：100701　　接觸地點：受訪者家中
接觸日期：20110717　　填表日期：20110719
接觸時間：AM10:00　　填表人：林宜慧

- **本次接觸印象最深的議題或主題？**

  新住民時間管理問題。該位受訪者訪談中強調因為本身要工作、顧小孩，沒有時間的問題，導致無法上補校學習、至圖書館閱讀、參與新住民相關活動，是否圖書館針對新住民亦可推行書香宅急便服務，將新住民喜愛類型的圖書送到家，節省其時間，或是舉辦如何有效管理時間的課程講座，我想對新住民而言也十分需要。

- **本次接觸衝擊、有趣、重要的內容或事物？**

  1. 此次有一個感觸為臺灣人比新住民還不友善，感覺該位受訪者的老公並不太歡迎我到家中受訪，但該位受訪者很好客，因為昨天天氣炎熱，到她家中已經滿頭大汗，她主動把家中剛買回來的西瓜切來請我吃，很直接且純真的待客之道，令我感動。
  2. 雖然受訪者看不懂中文，但其提到她可以看圖片瞭解食譜的介紹，讓我想到圖書館對於新住民的服務亦可如同兒童一般，多提供繪本或圖書畫吸引其學習中文，或甚至將新住民中文學習專區與兒童室結合？
  3. 會來圖書館利用越文館藏之新住民，應該是屬於看不懂中文或是剛來臺灣不久的新住民，但對中文的聽說程度有一定的能力，所以若是真的已看懂中文的新住民，是否也不需要再閱讀越文館藏？

- **至受訪者家中的觀察筆記？**

  該位受訪者住於某住戶樓中樓上的二樓，所以沒有電鈴，家中的客廳亦僅有簡單的桌椅，最好的資源或設備都放在孩子的房間中，看出母愛的偉大，寧願放棄讀書的機會，也要盡力栽培小孩。