

新移民使用公共圖書館之行為探析

Analysis of New Immigrants' Behavior of Using Public Libraries

吳奕祥

Yi-Shiang Wu

國立中央圖書館臺灣分館採編組助理編輯

Acquisition and Cataloguing Department Librarian assistant editor,
National Taiwan Library

30-36

【摘要】

研究者於2010年起參與國立中央圖書館臺灣分館有關「多元文化資源區」的圖書徵集採購作業、圖書編目作業及新移民相關推廣活動之規劃與執行。期能透過曾參與國立中央圖書館臺灣分館的新移民深度訪談分析結果，了解新移民使用公共圖書館之行為，藉此提升圖書館對新移民的服務品質並提升新移民使用圖書館的效益。

【Abstract】

Since 2010, the researcher has engaged in collecting, purchasing and cataloging in the multiple cultural resources section in National Taiwan Library and has planned and carried out the promotion activities about the new immigrants services. It is hoped that we can understand now the new immigrants use the library, improve the library service quality and increase the effects on new immigrants' using the library through the deep analysis results of new immigrants who participated interviews with the researcher.

關鍵字：新移民、公共圖書館

Keywords: New Immigrants, Public Library

壹、前言

國立中央圖書館臺灣分館於2010年11月成立「多元文化資源區」，針對新移民提供相關服務。研究者躬逢盛會，自2010年起參與圖書徵集採購作業、圖書編目作業及新移民相關推廣活動之規劃與執行。因此，本研究新移民使用公共圖書館之行探析之研究對象，限縮於以2011至2012年間，參與過國立中央圖書館臺灣分館新移民相關推廣活動之新移民。研究方式則以參與觀察及深度訪談為主。本研究之目的在於分析新移民使用公共圖書館之行為，藉此來提升圖書館對新移民的服務品質與提升新移民使用圖書館的效益。

貳、新移民在臺灣的現況

聯合國統計資料顯示，國際移民之增長已逐步替代自然增加，成為世界人口發展重要趨勢之一。臺灣自1987年解嚴以來，由於經濟、政治及社會等方面之變遷，伴隨國際化及全球化交通進展，促使我國國民與國際人士及大陸人士通婚情形日漸頻繁（註1）。

依據教育部統計，大陸與外籍配偶嬰兒出生平均比率為9.84%（註2），在100學年平均約每9位國小新生即有1人為新移民子女（註3）。再觀之內政部移民署的統計顯示，臺灣的新移民人口已達46萬7,303人，就國籍而言，大陸（含港澳）配偶總人口數有314,733人，佔總比例67.35%，其次為東南亞國籍新移民的人數為134,368人，佔總比例29%。但就區域別而言，新北市則高居各縣市之冠，依序為大陸（含港澳）配偶總人口數有63,971人（71.11%），其次為東南亞國籍新移民的人數為134,368人（29%）。其中以越南籍的人數最多，有86,860人，為全部比例之18.59%，接下來依序為印尼籍3,291人（3.66%），泰國籍1,591人（1.77%）（註4）。

參、公共圖書館對新移民的服務

多元文化已然成世界潮流，世界各國圖書館及專業學會無不重視與推行多元文化服務，從國際圖書館聯盟（International Federation of Library Associations and

Institutions，簡稱IFLA）提出的「多元文化圖書館宣言」（The IFLA Multicultural Library Manifesto），直接宣示圖書館的四個多元文化服務的準則（2009）：

- （一）圖書館服務所有族群，不可有任何文化與語言別的歧視。
- （二）圖書館以適合的語言與文字提供資訊。
- （三）圖書館盡力提供更多的服務，能反映多種族群的需求。
- （四）圖書館僱用的員工需能反映社區多樣性，並有具備服務不同的族群的能力。

雖然，臺灣目前並未有類似的公訂指引供各公共圖書館可以參考使用（註5），但在2008年「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」中，其對國內公共圖書館提出下列數點建議：

- （一）訂定多元文化館藏發展政策
- （二）建置完善的多元文化資訊服務
- （三）培訓多元文化服務之人力資源
- （四）由專業學會建立多元文化服務規範及圖書資源組織

肆、新移民使用公共圖書館之行為探析

本研究係針對曾參與國立中央圖書館臺灣分館於2011-2012年間（註6）有關新移民推廣活動之新移民，研究者以參與觀察及深度訪談法進行研究，其研究結果之資料（31位），茲將要點陳述如下：

一、參與活動之動機

由訪談中可以得知，受訪者大多是「學習新的知識技能」，其次為「可以有更好的工作能力」，顯示受訪者有強烈的求知慾望。受訪者表示在學習新的知識技能部分，以電腦課、語文學習為第一考量，其次為法律講習。唯電腦課之需求因個人對電腦知識了解程度的不同，而明顯有不同課程內容的實際需求。

二、對圖書館的需求

由訪談中可以得知，約近六成的受訪者為第一次到館，而非第一次到館的受訪者中，不到七成擁有圖書館之借閱證或曾經使用過圖書館的圖書資源。受訪者對圖書館的圖書資料類型需求為期刊、圖書資料為主，視聽資料次之；視聽資料

之音樂則希望能提供故鄉熱門的歌手演唱會或傳統音樂。就圖書資料主題而言，除了小說以外，受訪者對語文學習、電腦知識教學、醫療保健、烹飪、美妝、繪本等主題感到興趣。就期刊使用方式，部分受訪者表示由於無法長時間待在圖書館，因此不知道感興趣的期刊可否帶回家閱覽。

三、獲悉圖書館活動之管道

由訪談中可以得知，參與民國100年和101年活動的受訪者，獲悉圖書館活動之管道最多從「透過親友得知訊息」，轉變為「宣傳單與圖書館張貼的海報」，其次才為「透過親友得知訊息」或其他（如：合辦活動之單位告知）。部分受訪者表示，其獲悉圖書館辦理新移民相關活動的資訊，為其接送小孩時所得知，如小孩參加圖書館親子資料中心舉辦之兒童說故事活動、繪本童書園等。

四、參與活動之滿意度及對圖書館的期許

就「滿意度分析」部分，由訪談中可以得知，參與活動之新移民對活動之講師、講授之內容均給予高度評價，並有近三分之一的受訪者，表示圖書館開設之課程與其先前在他處付費上課之師資更為優質，收獲更多（講者在溝通上能耐心且做有效的溝通）。對圖書館提供之活動環境與上課設施，受訪者均給予高度評價，唯電腦教室可供上課之電腦台數有限，以致部分上課學員僅能旁聽而無電腦可使用。

就「對圖書館的期許」部分，由訪談中可以得知，受訪者希望圖書館能持續開設免費的電腦課程、語文學習課程。增設電腦課程的電腦設備，讓所有報名課程的學員均能有實際操作的機會。另外，有受訪者提及有意願想參加本館辦理之電子資源推廣課程，但因為礙於上班時間與課程時間同為白天而無法參加。

伍、圖書館對新移民服務之因應

一、提升參與活動之動機

- （一）圖書館未來在安排推廣課程時，可以將提升新移民的知識技能、語文學習能力課程列為優先考量。以「台語課程」而言，新移民如果能熟習在地的語言，瞭解在地的習俗與文化，將來不論在教導子女、與公婆相處、與

鄰居互動等方面，都可以事半功倍，大幅減輕異國生活的壓力。為了協助新住民順利融入臺灣的生活環境，進而協助改善新住民及其子女的親子教育問題，圖書館持續辦理「台語課程」確有其必要性。以「電腦課程」而言，除了增進新移民對電腦資訊的使用技能外，亦能讓其進一步認識圖書館所提供的服務與有趣實用的館藏電子資源（例如：互動式兒童繪本），提升其電腦資訊素養的同時，也能增進其親子關係。

- （二）而在課程或活動內容的安排上，應可安排初階班、進階班等不同的課程，或是不同主題授課的課程，讓欲參與課程或活動的新移民，能選擇合適自己程度的課程或感興趣的課程進行學習。

二、對圖書館的需求

- （一）在受訪者上過課程中安排之「圖書館利用教育課程」後，原無借閱證之受訪者均已先後申請辦理圖書館之借閱證，也開始使用圖書館所提供之圖書資源。部分受訪者曾利用課間休息時，和來自同母國的新移民交換彼此使用圖書館的心得。此外，有受訪者表示圖書館館藏查詢系統內的圖書資料為原母語方式呈現，便於其了解圖書館所提供的圖書資源外，亦便於線上檢索。
- （二）圖書館在「多元文化資料區」分編建檔規範建立時，因考量新移民大多數存在著語文隔閡之現象，為了讓其能輕鬆了解圖書館對其所提供之館藏資源與內容，明確建立以其原文進行編目建檔作業之規範。由表1圖書館館藏借閱情況及受訪者之反應，顯示建立熟悉親和的查詢使用環境，對新移民在使用圖書館館藏資源有正向之影響力。
- （三）有受訪者希望圖書館能於電腦課前開放電腦教室供其使用，針對此一需求，圖書館也將電腦教室提早半小時開放，供上課之新移民使用，以滿足其使用需求。
- （四）圖書館在館藏圖書資料於徵集時，亦會強化語文學習、電腦知識教學、醫療保健、烹飪、美妝、繪本等主題書刊。在經費及空間許可下，圖書館可考量「多元文化資料區」期刊外借的可行性，以滿足新移民對期刊之使用需求。

表1 國立中央圖書館臺灣分館「多元文化資源區」四國語言館藏量和借閱冊數

國別 \ 冊數	館藏量		借閱量	
	100年度	101年度	100年度	101年度
越南	733	901	625	311
印尼	350	465	933	1016
泰國	455	533	151	93
緬甸	549	549	1,263	999

101年度僅統計至第三季（101.8.31.）止。「多元文化館藏交換聯展」（101.7.1-10.31），參展之緬甸圖書不提供外借服務。

三、獲悉圖書館活動之管道

- （一）圖書館活動宣傳管道已初步達到成效，除了原有之宣傳方式與宣傳途徑外，仍可藉由館所間承辦人之經驗分享，拓展新的管道。
- （二）主動與火炬計畫之重點學校進行聯繫，將圖書館辦理新移民活動的訊息透過校方的宣傳，由在校的孩子轉知其父母親。
- （三）圖書館各組室間可在活動宣傳上若能緊密結合，將可獲至更大的宣傳效果。新移民的相關活動訊息單張亦可置放於親子資料中心服務櫃台，供有興趣的讀者自行索取。
- （四）與其他相關館所及社服機構合作辦理推廣活動，不但可以節省雙方之人力、物力成本外，更能提高宣傳之實效。

四、參與活動之滿意度及對圖書館的期許

- （一）圖書館開設課程的時間，以大多數新移民較方便上課或參與的時間為優先考量。就受訪者的反應，一般課程安排建議在晚間及週六、日。在實務的作法上，若為曾經開設過的課程（台語課），館方會先行連絡有參與意願之新移民，洽詢得知他們較為方便的上課時間後，再以大多數人方便上課的時間來安排課程；若為新開設之課程，則以受訪者反應的時間來進行安排。
- （二）圖書館在開設課程聘請師資時，以曾對新移民有授課經驗且風評優良之教師為第一考量。在課程內容上，圖書館會先行和講師進行充分的溝通，並安排合宜之助教全程陪同，讓新移民在一個輕鬆愉悅的環境下學習。
- （三）圖書館資訊人員對課程所需設備的全力支援，讓課程都能圓滿順利進行。

唯現行電腦教室僅有18台電腦，即便增加筆電設備，能擴充之座位仍屬有限。

(四) 電子資源推廣課程於明年度將針對新移民之需求，於假日或晚間開設課程。

(五) 圖書館規劃辦理新住民閱讀推廣活動—「童言童語—世界兒童故事大會串」、「好聽好看—東南亞視聽資料介紹」。「童言童語—世界兒童故事大會串」擬以活潑的說故事方式，讓各國新住民與孩子們悠遊於童話世界，激發其閱讀的動機。「好聽好看—東南亞視聽資料介紹」，透過「多元文化資源區」之視聽館藏介紹，帶領新住民和關懷新住民的民眾們，一起欣賞文字以外的感動。

陸、結論與建議

圖書館對新移民所舉辦之推廣活動，無不希望能藉此來提升新移民使用圖書館的實質效益。除先前所提及圖書館對新移民服務因應之道外，為深入了解使用「多元文化資源區」讀者對該區的意見與使用心得，今年度圖書館將辦理「讀者使用情形與意見調查」。促進新住民讀者享受閱讀樂趣、提升閱讀能力進而從閱讀中學習成長，培養終身學習的良好習慣是圖書館一致共同努力的目標。

註釋

1. 謝立功。「我國新移民人口圖像暨政策執行現況」。在2012新移民關懷國際研討會。臺北市，民101。
2. 教育部統計處（2011）。100學年新移民子女就讀國中小人數分布概況。
http://www.edu.tw/files/site_content/B0013/son_of_foreign_100.pdf（檢索於民國101年9月15日）
3. 梁鴻栩（2011）。新移民與多元文化圖書館服務。全國高中高職圖書館輔導團電子報，頁96。
<http://shslc.ltsh.ilc.edu.tw/epaper/epaper96/%E5%B0%88%E9%A1%8C%E7%A0%94%E7%A9%B6%E5%85%A8%E6%96%87.pdf>（檢索於民國101年9月15日）
4. 內政部移民署，民101。

5. 同註2。

6. 研究者於2011-2012年間籌辦之推廣活動，計有：2011年－印尼圖書導讀活動（3月20日）、緬甸圖書導讀活動（5月22日）、泰國圖書導讀活動（8月21日）、越南圖書導讀活動（10月23日）、新住民台語課程（9月7日至12月29日）、新住民法律講座（12月28日）。2012年－新住民台語課程（3月13日至6月28日）、新住民電腦學習課程（7月19日至9月18日）、「多元文化館藏交換聯展」（7月1日至10月31日）。

參考書目

1. 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（民98）：頁26-46。
2. 林宜慧。「大台北地區公共圖書館越南籍新住民服務之研究」。國立政治大學，未出版碩士論文，民國100年。
3. 劉仁翔。「公共圖書館合作提供多元文化服務」。國立臺灣師範大學，未出版碩士論文，民國100年。