

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

The Experiences of Public Libraries in Developing Multilingual Collection
Under the Circumstance of Globalization and Demographic Changing

曾淑賢

Shu-Hsien Tseng

臺北市立圖書館館長

Director, Taipei Public Library

私立輔仁大學兼任副教授

Associate Professor, Fu-Jen Catholic University

【摘要】

本文探討在人口變遷及全球化的環境下，公共圖書館如何發展館藏。除介紹澳洲利物浦市立圖書館、新南威爾斯州公共圖書館、加拿大公共圖書館發展多元文化館藏的經驗，並介紹波士頓公共圖書館、溫哥華公共圖書館、紐約皇后郡公共圖書館的館藏發展政策有關多語言或多元文化館藏發展之相關條文。另外，本文針對臺北市的人口結構、臺北市立圖書館的外文館藏的數量、流通量，加以分析，並檢視該館策略計畫及館藏發展政策內容對人口變遷及全球化的相關條文。

【Abstract】

The changing face of the Taiwan population is reflected in the changing library and information needs of public library patrons. Diverse communities need different types of materials than what has traditionally been available. A key issue in serving the multicultural community is the need to adopt a revised vision of collection development.

This article describes the experiences of Australian, Canadian and American public libraries in developing multilingual collection and introduces the methods used in Taipei Public Library to develop collection under the circumstance of globalization and demographic changing.

關鍵詞：館藏發展、多語文館藏、多元文化館藏、利物浦市立圖書館、臺北市立圖書館、溫哥華公共圖書館、波士頓公共圖書館、皇后區公共圖書館、新南威爾斯州立圖書館

Keywords: Collection Development, Multilingual Collection, Multicultural Collection, Liverpool City Library, Taipei Public Library, Vancouver Public Library, Boston Public Library, Queens Borough Public Library, State Library of New South Wales

壹、序言

因科學技術的高度發展，資訊在瞬時間以全球規模流通，人們的生活和各種活動得到前所未有的擴展。可預見的，國際化、高齡化等社會的變遷和進展，將更急速發展。在瞬息萬變的時代，為了要實現更豐富的民眾生活，適切地獲得資訊，以及終身學習成為不可或缺的事情，因此，公共圖書須善盡做為最貼近民眾的資訊基地和終身學習據點的重要角色。(註1)

館藏是圖書館服務的核心，圖書館的各項服務皆以館藏為基礎，並從館藏向外延伸。因此，館藏發展當依圖書館的任務及目標為方向，在人口結構快速變遷和國際化潮流下，公共圖書館的館藏發展如何因應時代趨勢，是公共圖書館應該要思考的課題。

美國、加拿大、澳州等多元族群國家，其公共圖書館莫不重視多元文化服務，對外來族群之閱讀和資訊需求，透過服務及簡易讀物的提供和指導，使其儘速融入當地社會，適應當地社會；另外，為了讓來自世界不同國家的移民能藉由原生國家語文書籍的閱讀，在心靈上有所慰藉，亦將當地社區外來族群較多之語文資料的蒐集列為重要政策，建立多元文化館藏。專業學會及州立圖書館、國家圖書館亦將多元文化館藏建立及服務列為重要政策，透過指南編印、經費補助、資源提供、諮詢輔導等方式，協助各地公共圖書館提供多元文化服務。以美國為例，美國圖書館協會為幫助全國公共圖書館建立多元文化館藏，編製了「美國圖書館協會對多元文化館藏建立的指引」(Guidelines for Multilingual Materials Collection and Development and Library Services)，就館藏資料選擇的程度、資料類型、書目查詢、館藏發展與維護，以及人員的語言能力、文化專長及培養，提供寶貴的指導意見，讓公共圖書館參考依循(註2)；反觀我國近年來人口快速變遷，來臺經商、工作、教學及婚嫁過來的各國的外籍人士不斷增加，然我國公共圖書館尚無專門性館藏及服務，國家圖書館無政策性輔導及補助，專業學會亦缺乏相

關的指引，本文希望藉由其他國家公共圖書館的經驗，作為國內的參考。

貳、公共圖書館面臨的環境及挑戰

近年來影響公共圖書館館藏發展的因素非常多，如變遷的使用者期望及需求、全球流動的人口，尤其是非本國語言背景的外籍人士的移入、快速變化的出版趨勢、有限的經費及書架空間、網路上可獲得的資料愈來愈多等等，本文選擇重要及影響較鉅之人口變遷及國際化趨勢，加以探討。

一、人口變遷

過去的一世紀裡，全球人口快速成長，總人口數由1900年的15億增至2000年的60億。依目前趨勢推估，2030年全球總人口數將達高點，總數應在70至75億之間(註3)；但屆時全球將有二成五是老人，此與20世紀中期的嬰兒潮現象完全不同。種種跡象顯示，人口老化及少子化是21世紀人類最重大的挑戰，臺灣尤其明顯，其變化之速度甚或出乎政府部門意料之外。

(一)少子化

臺灣人「晚婚遲育」，再加上適婚人口「有偶比率」逐年下降，造成生育率年年走低；最近六年，除了2000年還有30萬新生兒，此後一路走低。根據內政部統計，2001年實際出生數僅26萬人，2002年降為24.7萬人，2003年再降至22.7萬人。(註4)2004年出生嬰兒數僅剩21萬6千多人。2005年出生人口只有20萬5千8百多人，再創歷史新低。不到10年的時間，年出生人口減幅已達三分之一。(註5)經建會主委胡勝正指出，臺灣已正式邁入人口成長「減緩」年代，在未來10年到15年間，臺灣將跨過「零成長」的交叉點，正式進入人口「負成長」年代，屆時，每一年度的死亡人數會大於出生人數。出生人口減少，也象徵臺灣社會邁入「高齡化、少子化、工作人口負擔增加」的年代。(註6)

(二)高齡化

臺灣不但少子，更加速老化。2050年，65歲以上人口將占總人口的41%，走在臺灣街頭，將近有一半是老人，幾乎每個工作人口(15~64歲)就要撫養一個老人或小孩。(註7)

目前臺灣人口老化的絕對水準雖比先進國家低，但老化的速度卻比其他國家快的多。臺灣地區65歲以上人口占總人口比率，於1993年超過7%，正式成為人口老化國家，2001年此一比率達8.8%，至2005年底65歲以上老人有

221萬餘，占總人口9.7%。(註8)由於少子化以及醫療技術進步、實施全民健保等原因，國民壽命延長，推估2006年前後臺灣老年人口比率即達10%。等到嬰兒潮世代(即二次大戰以後出生者)邁入老年(即2010年開始)，則臺灣地區人口老化會更迅速，據行政院經建會人力規劃處估算，老年人口比率由10%增為20%，臺灣僅需22年，低於日本24年、芬蘭48年、荷蘭52年、瑞士54年、德國56年、丹麥61年及瑞典85年。亦即臺灣地區人口老化的速度將是世界第一。(註9)

(三)多元化

內政部統計，在臺外國人這10年間大幅增加，到去年6月底已突破50萬人大關，其中持有居留簽證者已達43萬人，較前一年同期增加了14.5%，和1994年比較，10年來人數增加了近一倍。在臺居留的外國人以外籍勞工69.4%最多，外籍配偶19.9%次之，最後才是因觀光及商務原因在臺停留的外籍人士。外籍勞工中，又以泰國籍最多占33.9%，菲律賓次之28.7%；外籍配偶則以越南籍最多占63.1%。分布的情形，外籍勞工以桃園縣最多、臺北縣次之；外籍配偶則是臺北縣最多、桃園縣次之。至於因為商務及觀光因素在臺停留的外籍人士，則以美國籍占30.9%最多，日本籍以18.8%次之。(註10)

整體來說，持居留簽證在臺長期居留、並工作者，有43萬456人占85.85%，持停留簽證者在臺短期停留六個月者，則有6萬9,383人占13.84%。值得注意的是，和前一年同期比較，持停留簽證短期在臺工作、觀光者增加了1.06倍，顯示，臺灣「國際化」的趨勢已逐步成形。(註11)

二、全球化的潮流

全球化是近20年來國際經濟上的一個最顯著而重要的現象。在科技進步一日千里與各國紛紛採取自由化措施的潮流下，阻礙金融、貨物、人員、資訊流通的藩籬逐漸消失，貿易與金融商品於國際間流動的數量因而快速增加。然而伴隨著這此一簡單自由流通效果而來的，卻是十分複雜的經濟、政治、文化與社會現象。再者，資訊科技的蓬勃發展，人與人之間的距離已經不再遙不可及，溝通與交流的距離已經逐漸地被新的資訊科技所取代，也導致了「資源與競爭全球化」之競爭市場的發展趨勢。企業紛紛思考如何有效運用多樣化、散布的全球資源，來因應日益激烈的市場競爭與挑戰，以獲取企業生存與競爭的利基。(註12)

目前，在全球化的環境下，已產生的現象包括人口結構、生活型態、工作方式、經濟活動方式、教育體制和內涵、空間和時間概念、管理模式、國家關係

等方面的改變。臺灣受到全球化的影響，除了企業紛紛調整經營方向，朝全球化發展外，中小學生出國唸書及國際交換學生增多、外籍勞工、科技人才、英語教師、貿易商來臺工作及外籍配偶增多、觀光旅遊蓬勃，政府亦積極培養民眾的國際觀，在教育方面則有英語教學向下紮根、高中增加第二外語課程等變革、加強網際網路建設，使民眾的資訊搜尋網路化、全球化等。

以上變遷及趨勢值得公共圖書館關心及重視。以人口變遷而言，公共圖書館因應少子化、老化及移民人口增加等人口的變遷，應如何調整兒童、銀髮族及外來族群的服務、購書經費和館藏發展政策；另外，以國際化、全球化潮流而言，如何在資源的蒐集及提供方式，網路科技的運用有創新的作法，以及在館藏發展及服務上，調整經營策略，都是當前的重要課題。

參、公共圖書館因應人口變遷所建立的多元文化館藏及相關政策

影響館藏發展的因素很多，本文主要就「人口變遷」方面進行探討，而且在「人口變遷」方面，雖然少子化、人口老化及人口結構多元化都會對圖書館的經營及服務產生影響，但若要逐一討論，恐非一篇文章的篇幅所能容納。因此，特選定影響較大的移入外籍人士對公共圖書館多元化館藏建立的影響進行探討及分析，並提出建議。另外，本文亦引用相關研究報告，以瞭解澳洲新南威爾斯州及加拿大公共圖書館在多元文化館藏發展上的經驗。

一、各國公共圖書館多元化圖書資料館藏發展之政策

移入之外籍人士較多之城市，其公共圖書館配合社區人口特性，徵集移入族群所用語文之館藏圖書資料、英語為第二外國語之學習資料，並提供多元文化服務。以美國、加拿大、澳洲等國家為例，外來移民人數不斷增加，因此，州政府、州立圖書館、公共圖書館及社區圖書館皆有相關政策及服務因應。尤其，在館藏發展方面，必須符合當地社區特性及民眾需求，因此，社區人口結構是訂定館藏發展政策的重要參考資料。本節將從三個美加族群多元的大型城市，其館藏政策來看多元化資料的定位及相關政策。

(一)加拿大溫哥華公共圖書館

該館館藏發展政策的選擇目標(Selection Goals)的第五項提到：「圖書館提供資料，以反映社區各種不同文化、族群、宗教及哲學背景、不同教育程度、有障礙的、說英語及非以英語為母語的民眾之多元需求。」(註14)充分

顯現對不同文化族群圖書資訊需求的尊重。

在館藏發展政策的資料選擇(Materials Selection)乙節，針對各類型資料的選擇加以規範，其中多語言(Multilingual)部分提及總館的多元服務部門(Multicultural Services)為總館和分館協調資料的選擇。用來決定語言館藏的標準是溫哥華市居民在家使用的語言和母語的人口統計資料、改變的比例、圖書館流通數據及哥倫比亞省政府的義務性第二外國語的相關政策指引，並且依據人口統計資料和溫哥華市的資訊。(註15)

該部門負責選擇整個系統的成人休閒資料、總館多語言部門(Multilingual Division in Central)和東區、西區法文分館的法文閱讀資料。總館選擇主題性法文資料。兒童圖書館亦為總館和東區及西區法文分館選擇兒童和青少年法文資料。(註16)

另外，該館在擴充館藏發展政策中的跨系統之課題(Cross-System Issues)中，亦有多語言(Multilingual)及英語(ESL)為第二外國語的相關內容。對多元文化資料選擇的權責單位及選擇原則，依據的資料、檢討的期限、蒐藏的範圍、類別都作了清楚的規範。

在多語言部分，提到「為兒童和成人選擇的多語文資料由總館多語文館藏部門(the Central Multilingual Collection)及分館的多元文化服務負責。館藏語文種類透過人口調查有關在家說的語言及母語的統計資料、流通數據及州政府第二外國語教育的相關規定及以溫哥華市政府的其他人口統計資料和相關資訊所作的需求分析而定。館藏語文資料的蒐集每4年依人口調查資料的發布檢討一次」；對總館和分館的多語言資料館藏則載明中央多語文館藏(the Central Multilingual collection)為：「地方民眾需求提供服務，分館則針對其社區特定的種族團體提供多語文館藏資料。」另外，在不同年齡層適讀、不同類型的多語言資料方面，則訂定建置原則：「成人館藏資料包括小說和非小說資料，主要以通俗、休閒為主。技術性、研究性和學術性資料則不購買。兒童和青少年館藏資料提供0至16歲民眾使用。館藏由通俗、休閒資料構成，主要針對其早期的素養。課程資料不主動購買。多語文的非書資料之採購則依價格、可得性及需求決定。」(註17)

在「英語為第二外國語」(ESL)館藏資料的發展方面，則主要「針對第一種語言為非英語的民眾。」蒐藏「適當程度、形式及主題的英語教學資料，並組成一個委員會為所有閱覽單位選購圖書資料。」(註18)

(二)美國波士頓公共圖書館

波士頓公共圖書館系統區分為研究圖書館(Research Library)及一般公共圖書館(General Library)二大系統，在一般圖書館部分，總館之外文館藏計有6種，社區圖書分館的外文館藏需求則多達16種。1960年至1980年之間，波士頓公共圖書館持續投注經費在主要外文資料的統購計畫上(Foreign Blanket Order Plans)，這項努力使得該館現在有不錯的回溯性外文館藏。不過，由於來自州政府的補助經費逐漸減少，造成東麻州區域圖書館系統(Eastern Massachusetts Regional Library System)經費的刪除，所有外文資料統購計畫遂告終止。(註19)

雖然經費緊縮，但該館在多元文化圖書資料的館藏發展上仍不遺餘力。在波士頓公共圖書館館藏發展及管理政策(Collection Development and Management Policy)中有一個部分特別針對外文館藏(Foreign Language Collection)加以規範，並區分為研究圖書館(Research Library)及一般圖書館總館和分館(General Library and Branches)二部分敘述。在「研究圖書館」部分提到，目前外文資料的徵集，仍依無條件的方式選擇，但採購則俟經費許可時才進行。圖書館的服務需求，按波士頓及麻薩諸塞州的族群人口數量決定服務的優先順序。外文資料統購的指引依該館館藏發展相關文件執行，以備將來獲得經費時，可以審閱及實施。在「一般圖書館的總館和分館」部分，則提到「通俗圖書館維持一個成人和青少年的瀏覽性外文館藏，包括中文、法文、德文、俄文、西班牙文及越南文。」另外提到社區圖書分館部分「分館已確定的外文館藏需求，包括法文、俄文、越南文、海地語、葡萄牙語、柬埔寨語、義大利文、阿爾巴尼亞語、索馬利族語、晤魯都語、印度文、寮國語、希伯來語、德文及希臘文」。(註20)分館的館藏語文類別則依社區人口族群組成，而有較豐富的多元文化資料。

(三)美國紐約皇后區公共圖書館(Queens Borough Public Library)

在該館的館藏發展政策中，強調「皇后區公共圖書館的任務在於透過圖書及各種型式的資料，滿足其多樣性及變遷人口的資訊、教育、文化及休閒需求和興趣，提供品質良好的服務、資源及終身學習機會。館藏發展政策指引館藏的成長和發展。」並指出「圖書館是一個各種新穎和傳統觀點的論壇。皇后區圖書館的目標是要透過其總館和分館的館藏，為社區民眾提供可以反映多元族群、多元語言的圖書資料。」(註21)

對於「英語以外語言的館藏資料」之發展，在館藏發展政策中載明「雖

然圖書館主要蒐藏英文資料，但為了多元人口的各族群語文需求，保存反映地區需求的其他語文的印刷和非印刷資料。這些一般性館藏主要是為滿足移入的民眾需求的新美國人計畫(New Americans Program)。目的在保證皇后區多元族群人口的公平使用及整體分館館藏的一部分。這些圖書資料目的亦希望能協助文化的改觀及幫忙維繫母語和文化。當有需求發生時，為特定語言所定的結構性館藏發展計畫就開始執行。」至於總館和分館之英語以外語言的館藏資料，則「總館擁有數量最多的各種語文圖書資料，並透過巡迴館藏的方式，幫助分館滿足民眾需求。」(註22)

二、多元族群城市圖書館建立多元文化館藏之經驗

由於地理位置、經濟發展、政府移民政策等因素，澳洲新南威爾斯省的外來族群非常多，筆者曾參訪雪梨市的公共圖書館及附近數所社區圖書館，對其多元文化服務及多元文化館藏留下深刻印象。其中，利物浦市立圖書館所提供的一份「多元文化服務檢討報告」(Multicultural Services Review Report)，完整地呈現當地社區人口特色及公共圖書館的因應之道，其經驗非常值得正邁入多元社會的臺灣地區公共圖書館參考。

(一)澳洲新南威爾斯省利物浦市立圖書館(Liverpool City Library)建立多元化館藏之經驗

利物浦市立圖書館為一4層樓建築，是澳洲公共圖書館中，規模較大者。該館主要的多元文化資料館藏放置的2樓，而在Miller、Moorebank、Casula及Green Valley等四個小型分館有較小規模的多元文化館藏。

1. 人口結構

利物浦市在1996年和2001年所進行的人口調查統計顯示(參見表1)，非本國出生的居民在1996年占35.1%，到了2001年提升至37.9%；在家非說英語的人口在1996年占34.4%，到了2001年提升至43.5%。不論是非本國出生及在家非說英語的人口都占極高的比例。(註23)

表1 Liverpool在1996年和2001年二次的人口調查統計顯示

調查項目	1996	2001
人口總數	120,197	154,287
非本國出生	42,146(35.1%)	58,463(37.9%)
在家非說英語的人口	41,283(34.4%)	67,072(43.5%)

2. 多元文化館藏及多元文化服務

(1)目前多元文化服務(註24)

- ◆ 提供數種形式的多元文化資源。
- ◆ 每月放映華語影片。
- ◆ 大部分語文資料都有選書會議(Book Selection Meeting)。
- ◆ 為英語課程(English Language Courses)的學生提供圖書館導覽。
- ◆ 協助利用網路查詢海外報紙。
- ◆ 在網路上提供多元文化服務及資源。
- ◆ 透過與新南威爾斯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的圖書資料。
- ◆ 出借大量的多元文化資料給其他公共圖書館。

(2)館藏資料類型(註25)

圖書；報刊；錄音帶；錄影帶；音樂CD；有聲書(圖書及CD)；DVD

(3)館藏圖書資料語文類別

館藏語文類別除英文圖書資料外，涵蓋阿拉伯、亞述、波士尼亞、中國、克羅埃西亞、荷蘭、德國、法國、希臘文、印度、匈牙利、義大利、日本、馬爾地、波蘭、葡萄牙、菲律賓、旁遮普、俄羅斯、賽爾維亞、西班牙、印尼、土耳其、越南、韓國、孟加拉等27種語文，數量最多的前五種為中文(2,293)、越南文(2,256)、西班牙文(1,917)、義大利文(1,449)、阿拉伯文(1,093)。(註26)

(二)多語言圖書資料流通情形

1. 總館

利物浦市立圖書館的英文以外語文之館藏流通量，以每月平均利用率來看(見表2)，外借量最多的語言圖書資料館藏，依次為：賽爾維亞文，每月平均利用率85.7%；克羅埃西亞文，每月平均利用率62.7%；波士尼亞文，每月平均利用率60.7%；俄文，每月平均利用率55%；中文，每月平均利用率45.1%；越南文，每月平均利用率35.1%；波蘭文，每月平均利用率30.5%。(註27)

表2 利物浦市社區語言館藏資料利用統計表

最大的社區語言團體(2001人口調查資料)	館藏量 (1/9/2002)	每月平均 借閱量 (1/1/02-1/9/02)	每月平均 館藏利用率 (1/1/02-1/9/02)	外借量最多的館藏 -每月平均利用率 (1/1/02-1/9/02)
阿拉伯文 (9,785)	1,093	294	27%	1)賽爾維亞文-85.7%

最大的社區語言團體(2001人口調查資料)	館藏量 (1/9/2002)	每月平均 借閱量 (1/1/02-1/9/02)	每月平均 館藏利用率 (1/1/02-1/9/02)	外借量最多的館藏- 每月平均利用率 (1/1/02-1/9/02)
義大利文 (5,834)	1,449	127	8.8%	2)克羅埃西亞文- 62.7%
越南文 (5,574)	2,256	792	35.1%	3)波士尼亞文-60.7%
西班牙文 (4,950)	1,917	230	12%	4)俄文-55%
印度文 (4,922)	268	47	17.5%	5)中文-45.1%
中文 (4,282)	2,293	1,035	45.1%	6)越南文-35.1%
賽爾維亞文 (3,957)	644	552	85.7%	7)波蘭文-30.5%
希臘文 (2,741)	547	24	4.4%	8)印尼文-28.7%
Tagalog/Filipino (2,680)	39	1	2.5%	9)阿拉伯文-27%

資料來源: Liverpool City Library, Multicultural Services Review Report. (Australia: Liverpool City Library, September, 2002), 2.

在2001年4月，進行一項有關利物浦多元文化館藏的使用調查分析，結果，其中一項主要的調查目的在於了解多元文化館藏的流通量，並作為促進流通，擬定策略的依據。開始推動後，該館的多語文館藏資料的流通量，從2001年的每月4,000件，到2002年底增加至每月5,000件。(註28)

為了達到流通量的增加，該館所採用的策略中，有一項關鍵性的措施，是特別為華人、賽爾維亞人、克羅埃西亞人、波士尼亞人、越南人、波蘭人等社區民眾定期舉行圖書選擇會議(Book Selection Meetings)。根據每個月的流通統計及館藏規模，這六種社區團體是利物浦地區最主動積極的讀者。在實施社區團體參與圖書選擇會議後，2001年的每月平均圖書流通量增至3,981件，而2002年1月1日至2002年9月2日的平均每月流通量為4,715件。在越南文及波蘭文二種團體參與選書會議後，外借數字自2002年7月起，每月皆超過5,000件。該館的外來移民參與選書會議的通知單如表3所示。另外，2001年4月至2003年7月間，該館所召開的不同語文的選書會議，其會議中所安排的活動、參加人數、選購的圖書種數，請見表4。

當利物浦的人口在過去5年約增加3萬人，其中母語非英語的民眾增加至總人口的43.5%，有些地方多元文化社區成長了100%(華人、賽爾維亞人、波士尼亞人)，而說德文的人口是下降的。為社區所有群體提供相

關館藏和服務的需求持續增加。(註29)

表3 澳洲新南威爾斯省利物浦市立圖書館阿拉伯圖書選擇會議通知單

ARABIC BOOK SELECTION	ARABIC BOOK SELECTION
Arabic Books Selection Meeting Saturday, 24 May 2003 10am – 1 pm Meeting Room 1 & 2, Liverpool City Library Liverpool City Library will be holding an Arabic Book Selection Meeting at 10am—1pm on Saturday 24th May 2003, where items I Arabic language will be presented by the book suppliers. Members of the Arabic community are invited to participate in this meeting. All you need to do is come and select books that you are interested in. The library will then consider purchasing the items in line with the library's Collection policy. The purpose of the Book Selection Meeting is to have a better understanding of the reading interests of the community in order to improve library's collection and services. All are welcome! For more information please contact: Roman Ciereszko tel. 9821-9426	
ARABIC BOOK SELECTION	ARABIC BOOK SELECTION

資料來源:2002年筆者訪問該館時，該館所提供的資料

表4 澳洲新南威爾斯省利物浦市立圖書館圖書選擇會議

DATE	COMMUNITY GROUP	PROMOTION OF THE EVENT—HOW & WHERE + SUPPLIERS	No. of attendees	No. of books selected/ purchased
27 April 2001	Chinese	Local and ethnic media: papers, SBS and local Radio, Library itself, Various community events like Interagency meetings, Chinese movie shows, Discovery tours, staff contacts, English conversation classes, other public libraries(Fairfield & Campbelltown), supplier's contacts.	50	300/17-
31 Oct. 2001	Serbian/Croatian/ Bosnian	As above 3 suppliers invited	30	559/231 Ser.(117), Cro.(42), Bos.(72)
23 Feb. 2002	Vietnamese	NP Vietnamese books	40	400/146
22 June 2002	Polish	2 suppliers invited(“Orbis” and “Bayda”)	35	320/169

DATE	COMMUNITY GROUP	PROMOTION OF THE EVENT—HOW & WHERE + SUPPLIERS	No. of attendees	No. of books selected/purchased
26 Oct. 2002	Chinese	“China Business Service” bookshop invited	40	600/336
29 Mar. 2003	Serbian/Croatian	2 suppliers: “BRZ Books” and “Zagreb books” (Melbourne)	51	180/300 Ser.(73), Cro.(72) Bos.(33)
24 May 2003	Arabic	Rassan Trading Pty Ltd invited		332 items
21 June 2003	Italian	Shearer’s Bookshop		108 items
19 July 2003	Spanish	El Ceibo Books		229

資料來源:2002年筆者訪問該館時，該館所提供的資料

2. 分館的多元文化館藏流通情形

該館分館使用語文資料的情形，包括阿拉伯文、中文、義大利文、西班牙文及越南文。(參見表5)目前，在分館最普遍的語文是越南文(每個月279件)，中文(每個月154件)、阿拉伯文(每個月66件)。這些外文資料在分館的外借量最多的則是Green Valley分館(每個月293件)及Miller分館(每個月132件)、Casula分館(每個月92件)。在每個分館各自發展一至二種最常使用的語文的館藏，其他語文資料則向總館調借。(註30)

表5 利物浦市立圖書館四所分館2002年7/8月的平均流通量

分館 語文	Casula	Green Valley	Moorebank	Miller	總計
阿拉伯文	11	34	13	8	66
中文	12	93	32	17	154
越南文	46	126	14	93	279
西班牙文	11	27	9	1	48
義大利文	12	13	1	13	39
總計	92	293	59	132	576

(三)館藏圖書資料優缺點分析

該館曾以SWOT模式，分析多元文化館藏資料的現況及未來可能的機會和威脅。(註31)

優點(S) ※ 設置於利物浦市立圖書館及分館的館藏，都離運輸系統及該地區的其他設施很近。 ※ 相當廣泛的語文館藏，涵蓋Liverpool Council區域使用的很多種語文。 ※ 與新南威爾斯州立圖書館(the State Library of NSW)密切合作，提供在本館未提供的其他語文的圖書資料，並在地方社區共同推動多元文化服務及館藏使用。 ※ 圖書選擇會議是利物浦市立圖書館透過社區成員的諮詢，以發展有品質的服務和館藏的持續承諾。 ※ 利物浦市立圖書館最受歡迎的語言的圖書資料，其借閱情形持續增加。	弱點(W) ※ 由於人口的多元複雜，提供所有語文的足夠資源，有其困難。 ※ 某些語文的館藏資料較老舊(如義大利文、西班牙文、波蘭文)。 ※ 有些語文的圖書資料，很難找到供應商(亞述文、柬埔寨文、印度文的方言)。 ※ 利物浦市立圖書館在圖書資料方面的支出在新南威爾斯州公共圖書館中，屬較低者(在澳洲新南威爾斯州90個公共圖書館服務中排名第80名)。
機會(O) ※ 參加由MPLA Working Group on MC Services舉辦的多元文化圖書館競賽(Multicultural Library Campaign)。 ※ 在地方媒體推廣利物浦市立圖書館社區語文圖書資料館藏。 ※ 為最有活力及積極主動的社區團體發展館藏資料。 ※ 確定和其他圖書館合作，為來自非英語系國家的社區居民提供服務的機會。 ※ 向社區諮詢多元文化服務及館藏相關課題。 ※ 計劃在圖書館網頁介紹多元文化服務。 ※ 與其他組織合作，為社區發展多元文化服務。 ※ 補助款爭取。	威脅(T) ※ 縮減的經費：居住在利物浦市的居民中，有43.5%在家是以英語以外的語文溝通，但外文圖資料的購置預算大約只占圖書館購書預算的7%。 ※ 人員短缺：會說外語的圖書館人員的服務時間大部分配置在櫃臺，以提供多元化服務及館藏，因此，較無多餘時間處理圖書資料選擇採訪、編目處理及向顧客行銷館藏。 ※ 缺乏翻譯人員協助編目(阿拉伯文、印尼文及烏爾都語)。

資料來源:Liverpool City Library,Multicultural Services Review Report.(Australia:Liverpool City Library, September, 2002), 3-4.

(四)未來發展之優先領域

針對上述的SWOT分析，該館針對多元文化服務及館藏資料之充實，訂出目標市場及行銷策略如次：

1. 目標市場(註32)

- ◆ 當地之非英語為母語的民眾。
- ◆ 不同族群的社區組織。
- ◆ 英語會話課的學生。
- ◆ 其他公共圖書館。

- ◆ 利物浦市立圖書館及其分館的館員。

- ◆ 來自非英語為母語的兒童和青少年。

2. 圖書館策略計畫的相關行銷策略(註33)

- ◆ 繼續進行現有的社區圖書選擇活動，並進一步發展其他語文圖書的選擇活動，以確保社區語言館藏的建立，能真正反映社區的需要和興趣。

- ◆ 藉由下列方式主動地推廣多元文化館藏和服務：

- 參與MPLA Working Group on MC Services所舉辦的多元文化競賽。

- 參加社區組織和團體的會議。

- 與地方媒體接觸(平面和廣播)。

- 與專家協會和圖書館人員合作。

- 使用雙語文的海報、標示、傳單和卡片。

- ◆ 建置多元文化網站，包括翻譯成社區最常用的社區語言。

- ◆ 和其他公共圖書館合作，為來自非英語系背景的民眾提供服務。

- ◆ 增加預算，以發展現有的和新的多元文化館藏和服務。

- ◆ 持續檢視多元文化館藏發展政策，以提供能協助社區「生活、學習、工作和休閒」的語文館藏。

- ◆ 介紹新的館藏和服務，如波斯文方面的館藏。

三、澳洲新南威爾斯州立圖書館對多元文化館藏圖書資源的研究報告

澳洲新南威爾斯州人口結構多元化，有大量來自其他國家的移民人口，在家非以英語為主要語言的居民所占比例相當高。長久以來，州立圖書館除本身有豐富的多元文化館藏外，亦透過經費補助及政策訂定，推動社區公共圖書館建置多元文化館藏及提供多元文化服務。州立圖書館目前提供了41種語文的多元文化館藏。由於缺乏資訊瞭解非說英語背景者(Non-English Speaking Background, NESB)借閱社區各種語言圖書館資源的情形、圖書館使用者的需求及其在使用這些特定社區的語文館藏上的障礙，該館特別進行了一項研究。這項研究的結果提供了公共圖書館在設計和實施多元文化服務的上具有價值的參考資料，以確保各館的相關服務符合族群文化差異，並適當地針對其目標顧客群設計。各種語言團體間有很大的不同，族群及文化差異應該反映在圖書館所提供的館藏及服務上。圖書館也應該瞭解和新南威爾斯州非說英語的民眾溝通的最有效管道。(註34)

該研究採用的研究方法，有三種，首先針對10個特定對象的焦點團體進行

質化研究，涵蓋了10種語言團體，包括阿拉伯語、華語、希臘語、韓語、馬其頓語、印度語(Punjabi為印度西北部一個地方)、俄語、西班牙語、土耳其語及越南語等。再者，以電話訪問方式，針對10種不同語言的的民眾，進行深度訪談，每種語言訪問10個人。另外，以電子郵件對新南威爾斯州的圖書館館員進行問卷調查，尤其是實際參與多元文化服務的館員。針對非說英語背景的圖書館使用者及焦點團體的研究結果，使用者對館藏品質及未來改善的有關建議，值得國內公共圖書館參考，茲摘述如下：

(一)民眾對館藏品質的建議

民眾認為維護多元文化館藏的品質是非常重要的工作，也是使用者認為應該要努力達成的。(註35)

1. 多元文化館藏的品質和數量

民眾認為公共圖書館應增加可獲得的資源數量、資源種類和範圍。對於家鄉/祖國的當代文學，民眾有強烈的需求。各語言族群都建議公共圖書館應直接透過目錄資料及海外的出版社查詢及蒐集資料。另外，民眾亦建議更新和增進新的多元文化館藏。

另一個普遍的議題是，對非說英語背景之圖書館使用者之需求，需要建立定期的和持續的諮詢或評估。參與者認為這是找出使用者閱讀需求的最有效方式。而且，亦可增進圖書館和社區的關係及作為圖書館的推廣方式。

許多受訪者建議在擁有相關語言資料的圖書館間建立館際交換制度，這是增加資源及打開圖書館之間溝通管道較經濟有效且節省時間的方式。

2. 館員訓練/文化認知

研究發現，對雙語館員或真正的多語言人員的需求很大。非說英語背景的圖書館使用者高度依賴一般的圖書館人員和能夠說他們語言的人員，以協助他們對服務和資料的需求。由於圖書館不可能配置所有不同語言團體都有該種語言的館員，因此，館方安排文化認識活動及館員訓練是非常重要的。

3. 多元文化資料利用的課題

研究結果建議，增進非說英語背景的使用者的利用，宜有各種適合的工具及服務，包括不同語言標示、圖書館導覽及如何使用電腦目錄的講習。

(二)館員對館藏品質的建議

透過館員的問卷調查，館員對於多元文化館藏的改善也提出了很多寶貴的意見：(註36)

1. 多元文化館藏的資源共享，是非常有需要的服務方式，可將各館館藏巡迴各圖書館，提供利用，以確保館藏新穎及多樣化。
2. 雖然小型圖書館的經費很有限，但多元文化館藏的範圍通常不足，應該要改善。
3. 很多資源開始老化，而且骯髒，建議州立圖書館檢修及維護其館藏。
4. 發展及提供英文以外語言的書單。
5. 重視圖書館非書的多元文化館藏，尤其是視聽資源。
6. 社區教育和座談被視為較能針對特定對象，且符合現有的及潛在的非英語背景的圖書館使用者的需求。
7. 社區語言指南需要持續更新。
8. 從州立圖書館借閱多元文化館藏資料，應不必付費。

四、加拿大公共圖書館建立多元文化館藏之經驗

加拿大國家圖書館(the National Library of Canada, NLC)於1973年開始一項集中式的多語言書目服務(Multilingual Bibloservice, MBS)，為公共圖書館提供英文和法文以外的各種語文圖書資料。20年後，加拿大國家圖書館減少這項計畫的工作範圍及對全國各公共圖書館和寄存中心捐贈多語文圖書資料。在1994年，加拿大國家圖書館發行「資訊世界：加拿大公共圖書館創造多元文化館藏及服務計畫」(A World of Information : Creating Multicultural Collections and Programs in Canadian Public Libraries, AWI)，作為提供公共圖書館顧問服務的一個方式，以協助全國公共圖書館服務多元文化及少數種族社區。AWI的設計是為了幫助小城市和鄉鎮的圖書館員與可能利用圖書館多語言館藏的少數族群社區，建立持續接觸的關係，並可以找到圖書館在管理多語言館藏時所需要的支持和相關資訊。其前提是所有加拿大的公共單位「應該對所有社區成員的多元需求和興趣有所回應」，特別是訴諸於加拿大多元文化主義政策，那是反映了藉由接受和促進文化的多元性，加拿大社會將發展一種尊重國家和人民多元性的分享概念。較特別的是，AWI引用了加拿大圖書館協會(Canadian Library Association)有關多語文館藏的指引。該指引提到社區中的少數族群語言的人口若超過300人，圖書館就應該按人口比例獲得公平的服務，而在300人以下者，圖書館應提供至少數種基本的參考工具書和一種報紙或雜誌。此外，AWI也對建立和少數族群社會接觸和協助多語言社區發展館藏，包括

有興趣的主題、受歡迎的作者和出版品、特定的社區需求等的途徑，提供實際的建議。AWI也提供了館員技能建立的方法和相關資訊，以能夠為多語言的顧客提供較佳的服務。最後AWI強調，跨文化溝通模式訓練的重要性，文化認知可以幫助館員了解文化對行為的影響。(註37)

加拿大國家圖書館逐漸廢止多語言書目服務，而由AWI計畫替代的結果，並未在多語文館藏及全國的多語言館藏發展上有滿意的結果。圖書館館藏不夠多元化，無法滿足逐漸增多的多元文化人口的需求，原因是經費的限制和人員的短缺，導致發展多語文館藏被視為是額外的服務，並非較高的優先順序。因此，多語文資料委員會強調「低需求可能是因為之前沒有提供服務或不足夠」或是因為潛在使用者較低的期望或不熟悉圖書館所提供的服務的緣故，建議有必要對人數較少也較分散的外來移民群體，提供相當比例的較高層次的資料，以建立最低的有效館藏。(註38)

2000年，加拿大國家圖書館曾檢視其館藏政策，即「為所有加拿大建立更廣泛的館藏的必要性，包括其遺傳的語言館藏」，並將結論作為對國家多語文資源和服務的進一步研究的建議。進一步研究的項目之一，即是調查21個位於加拿大各省的大型公共圖書館，有關其多元文化館藏的現況及加拿大國家圖書館幫助各館發展這類館藏的角色。這項調查最主要的發現是「只有最大型的圖書館仍然保持積極主動蒐集當地移民所用的語言的圖書資料和提供服務，而中小型圖書館在為新移民所用的語言發展館藏和提供服務上有其困難。雖然在Toronto, Vancouver, Surrey, Richmond, Calgary等圖書館系統，都有很不錯的多語文館藏資料，但其他圖書館則指出他們仍依賴在1990年代中期從多語言書目服務所獲得的資料和來自社區的捐贈。21個被調查的系統中有3個指出，「沒有足夠多語言館藏和服務的預算」，其他有7個系統則指出其「預算不足」，當圖書館系統有經費可支應時，館員關心的課題是「主動的館藏發展」，包括確定國際性出版社及找到具有新進移民族群語言相關知識的館員有困難等。很多圖書館系統因此參與加拿大國家圖書館的服務，其服務主要透過網路提供，包括線上採購工具、合作編目、利用被評鑑過的各種語言網路資源及多語言館藏的指南。(註39)

該研究經網路調查結果建議，當21世紀加拿大的多語言人口增加，而且多語言人口開始定居在中型的都市及小城鎮，公共圖書館應該透過多語文的分析慎重地考慮對圖書館的各個層面服務作一承諾，正如圖書資訊學校應重新建構其課程內容，以確保多語言課題，在其無數的應用上，成為指導的重點。當然，依據調查的結果顯示，部分加拿大多語文館藏圖書資料使用率不佳。但這是否是因為現

有的多語文資料館藏及服務不足夠，或是因為沒有足夠的多語文民眾對這些多語文館藏及服務有興趣？不論公共圖書館的規模，多語文館藏及服務應該被視為圖書館對創造包容及鼓勵實質的文化之間的了解的承諾。涉及移民社區成員在影響多語言館藏範圍上的決策，有一些館藏發展方法可以做為擴充多語言館藏及吸引各種多語言人口利用的基礎，例如，鼓勵外來移民成為圖書館人員在利用選書工具及策略的夥伴。另外，公共圖書館應努力爭取實質的、穩定的經費，以發展有品質、廣泛的多語言館藏，而非只是依靠不確定的捐款和不確實的經費來源，讓多語言館藏發展只是偶然的業務，而象徵性地成為額外的或增加的活動。如果公共圖書館可以成功的作成強烈的承諾，在持續且穩定的經費資源下，有專業多語言館藏發展，就可以變成年輕的和年老的移民族群獲得文化資產的「智慧場所」(Intellectual Spaces)，也會是社區移民完成參與、樂於參與的一個地方。(註40)

肆、臺北市立圖書館館藏發展因應外來移民之人口變遷

一、臺北市外籍人口數

在社區、公園、街道上、大眾運輸工具上，可以見到愈來愈多的外籍人士，尤其在政府引進外籍勞工的政策、英語課程教學向下延伸後，很多外籍人士來臺工作，加上，臺灣不婚的女性數量持續上升，臺灣適婚的男士娶外籍配偶的情形亦不斷增加。另外，企業經營國際化的趨勢，也讓白領的外籍人士來臺數量增加。表6顯示94年底為止，臺北市政府警察局發給居留證的外籍人口數總計55,649，男性14,878，女性40,771，高居第一者為越南人、其次為菲律賓人、再其次為印尼、日本、美國、馬來西亞、泰國、韓國、加拿大及緬甸。當然，數量不僅於此，還有未持居留證而在臺工作、居住者。(註41)

表6 臺北市94年底外僑人口數

國別	越南	菲律賓	印尼	日本	美國	馬來西亞	泰國
人數	11,772	10,565	9,841	5,954	4,810	2,468	2,171
國別	韓國	加拿大	緬甸	英國	新加坡	印度	奧大利亞
人數	1,248	1,172	850	664	656	640	377
國別	法國	德國	南非共和國	紐西蘭	荷蘭	巴西	瑞士
人數	375	352	178	128	77	70	67
國別	義大利	比利時	以色列	西班牙	奧地利	愛爾蘭	瑞典
人數	65	55	51	47	47	41	32
國別	土耳其	委內瑞拉	哥斯大黎加	墨西哥	芬蘭	丹麥	巴拿馬
人數	27	27	26	21	18	15	14

國別	伊朗	智利	挪威	哥倫比亞	阿根廷	葡萄牙	約旦
人數	14	14	10	10	9	8	8
國別	瓜地馬拉	多明尼加共和國	秘魯	黎巴嫩	沙烏地阿拉伯	烏拉圭	玻利維亞
人數	7	5	5	4	3	2	2
國別	梵諦岡	其他國籍	無國籍				
人數	1	674	12				

資料來源：主計處根據臺北市政府警察局報表編製，僅限於發給居留證之外僑人口

二、臺北市立圖書館外文館藏圖書資料現況

北市圖的館藏圖書資料截至94年12月底，共有4,633,942冊(件)，其中，中文圖書4,272,341冊，占全部館藏的92.20%；西文圖書186,777冊，占全部館藏的4.03%；日文圖書8,280冊，占全部館藏的0.18%；視聽資料166,544件，占全部館藏3.59%。(請參見表7)另以，截至94年12月31日止的外文館藏數量統計，其中，數量較多的外文館藏圖書依次為：英文90,360冊、日文8,280冊、德文828冊、法文733冊、西班牙文395冊，其他都不足百冊，更有多數為個位數。(請參見表8)(註42)

表7 臺北市立圖書館中外文館藏一覽表

年度	種類	中文圖書	西文圖書	日文圖書	圖書小計	視聽資料	合計
93年底	一般圖書	2,955,859	70,068	4,840	3,030,767	138,760	4,287,490
	兒童圖書	1,019,178	97,407	1,378	1,117,963		
	總計	3,975,037	167,475	6,218	4,148,730		
94年底	一般圖書	3,292,099 (71.04%)	86,997 (1.88%)	5,687 (0.12%)	3,384,783	166,544	4,633,942
	兒童圖書	980,242 (21.15%)	99,780 (2.15%)	2,593 (0.06%)	1,082,615		
	總計	4,272,341 (92.20%)	186,777 (4.03%)	8,280 (0.18%)	4,467,398	166,544 (3.59%)	

表8 臺北市立圖書館外文圖書館藏數量(截至民國94年12月31日止)

語文別	英文	日文	德文	法文	西班牙文	丹麥文	希臘文
冊數	90,360	8,280	828	733	395	47	35
語文別	荷蘭語	義大利文	韓文	挪威文	西藏文	葡萄牙文	俄文
冊數	32	30	25	22	16	14	12
語文別	捷克文	愛爾蘭語	斯洛伐克語	芬蘭語	瑞典	印尼語	土耳其文
冊數	10	7	3	3	3	2	2

語文別	緬甸	泰文	斯洛文尼亞語	拉丁			
冊數	2	1	1	1			

北市圖的館藏中，外文視聽資料的數量為23,158件，占總視聽館藏量的14.68%，其中數量較多的外文視聽資料依次為：英文19,607件、日文1,766件、韓文620件、法文357件、德文217件、義大利文167件，其他都不足百件，更有多數為個位數。(請參見表9)(註43)

表9 臺北市立圖書館外文視聽資料館藏數量(截至民國94年12月31日止)

語文別	英文	日文	韓文	法文	德文	義大利文	西班牙文
件數	19,607	1,766	620	357	217	167	79
語文別	拉丁文	伊朗	希臘文	匈牙利	瑞典語	葡萄牙文	俄文
件數	65	38	38	34	26	25	18
語文別	丹麥	挪威	孟加拉語	捷克	荷蘭	阿拉伯文	西藏
件數	13	12	12	8	7	6	5
語文別	波斯	波蘭	越南	印尼	芬蘭	凱爾特語	爪哇語
件數	5	5	4	4	4	2	2
語文別	布里多尼語	緬甸	羅馬尼亞	泰文	土耳其	梵文	意第緒語
件數	2	2	2	2	1	1	1
語文別	尼日						
件數	1						

對照於前述的臺北市外僑人口數，高居第一者為越南人、第二的菲律賓人、第三的印尼人、第六的馬來西亞人、第七的泰國人、第十的緬甸人，在北市圖的館藏圖書中，皆無充足的數量提供這些在臺的外籍人士利用。

三、臺北市立圖書館因應城市人口多元化及國際化趨勢的館藏發展策略

為了讓臺北市民及居住在臺北市的外籍人士有更多的外文資料可以利用，近年來，北市圖除增加外文圖書資料的購書預算外，並積極推展國際交流，建立圖書交換關係，並與大陸和國外圖書館進行館際互借及文獻傳遞服務等。

(一)增加外文館藏圖書資料採購經費

為了國際化的趨勢，近三年來，北市圖在年度總預算未增加的情況下，大量增加外文圖書的購書預算比率，從90年度的5,800,000元(占全部購書經費的13%)、91年的9,233,020元(占21.14%)，至92年度，調增至14,345,000元(占28.88%)、93年度14,345,000元(占29.19%)、94年度14,511,000元(占29.53%)，

自92年到94年間，都占全部購書預算約百分之28至29的額度。(請見表10)(註44)

表10 臺北市立圖書館近三年中外文圖書資料採購經費分配情形

年度	總預算	中文圖書 (占預算比例)	中文視聽資料 (占預算比例)	外文圖書及視聽資料 (占預算比例)
90	44,627,900	31,527,900(70.66%)	6,700,000(15%)	5,800,000(13%)
91	43,665,100	27,852,080(63.79%)	3,330,000(7.62%)	9,233,020(21.14%)
92	49,655,099	28,835,200(58.06%)	3,155,000(6.35%)	14,345,000(28.88%)
93	49,146,659	28,701,648(58.4%)	3,627,523(7.38%)	14,345,000(29.19%)
94	49,146,659	27,604,136(56.17%)	4,727,523(9.62%)	14,511,000(29.53%)

但是從表11所顯示的每年流通量來看，外文圖書的外借冊數92年占全部外借冊數的2.20%；93年占全部外借冊數的2.75%；94年占全部外借冊數的3.89%。中文圖書的外借冊數仍占了95%以上。(註45)因此，對於外文圖書資料的館藏發展政策，北市圖有必要再檢討。

表11 外文圖書外借冊數占全部外借冊數的比例

	中文圖書資料 外借冊數	外文圖書資料 外借冊數	兒童圖書資料 外借冊數	期刊 外借冊數	其他
92年	3323,630 (占55.37%)	132,258 (占2.20%)	2,051,144 (占34.17%)	479,645 (占7.99%)	15,566 (占0.26%)
93年	3,379,736 (占54.65%)	170,429 (占2.75%)	2,135,406 (占34.52%)	476,625 (占7.70%)	24,184 (占0.39%)
94年	3,476,564 (占50.86%)	265,878 (占3.89%)	2,317,057 (占33.90%)	476,872 (占6.98%)	299,314 (占4.38%)

(二)積極拓展國際關係，建立圖書交換機制及館際互借和文獻傳遞機制

1. 與國外公共圖書館建立長期圖書交換關係

圖書交換關係的建立，不僅達到國際交流的目的，對於充實來自不同國家的外文館藏亦有實質的意義。另外，贈送對方的中文圖書資料，除豐富該館的多元文化館藏外，並使當地的華人受益。

近年來，北市圖分別與加拿大溫哥華公共圖書館、英國蘇格蘭北拉納克郡圖書館、美國波士頓公共圖書館、上海圖書館、澳門中央圖書館、美國西雅圖公共圖書館、日本橫濱市立圖書館、美國加州奧克蘭公共圖書館建立圖書交換關係，其中除上海圖書館及澳門中央圖書館受限於政府的兩岸政策外，皆簽署正式協議書。大部分的圖書館交換依約定交換的資料型態及圖書類別，每年秋季寄達，北市圖贈送對方中文書籍，對方館則贈送

北市圖該國語文書籍；而上海圖書館、橫濱市立圖書館、奧克蘭公共圖書館則是先提供書單，由對方勾選後，再寄送。(請參考表12)

表12 臺北市立圖書館與外國圖書館建立圖書交換關係

交換圖書館館別	開始年代	臺北市立圖書館贈送對方	對方贈送臺北市立圖書館	每年互贈冊數	合 作 關 係
溫哥華公共圖書館	2001	本土作家之中文成人小說	英文成人小說	25~30	簽署協議
北拉納克郡圖書館	2002	生活保健之中文書	英文成人小說及一般休閒性讀物	25~30	簽署協議
波士頓公共圖書館	2003	本土作家之中文兒童圖書	英文兒童圖書	25~30	簽署協議
上海圖書館	2003	經濟、科技類圖書	社會科學、科技、人文、史學、哲學、圖書資訊學，及介紹上海的圖書	50	未簽署協議
澳門中央圖書館	2003	臺北市立圖書館出版品及臺北市政府出版品	澳門中央圖書館及政府出版品	未限	未簽署協議
西雅圖公共圖書館	2005	中文圖畫書	英文圖畫書	25~30	簽署協議
橫濱市立圖書館	2005	1.有關臺北及臺灣的中文圖書(年鑑、統計、綜覽等)。 2.得獎圖書、獲得好評之中文圖書或引起廣泛討論之中文圖書。 3.有關臺北及臺灣之歷史、地理/旅遊、歷史遺跡、建築之中文圖書。 4.近十或十五年內出版，有關臺北及臺灣之社會、經濟、工業、文化、藝術之優良中文圖書。 5.在臺北或臺灣其他地區出版之有關日本的中文圖書。	1.有關日本及橫濱的日文圖書(年報、年鑑、統計、概況等)。 2.得獎日文圖書(兒童圖畫書、漫畫、成人小說)。 3.近三年出版之有關日本歷史、地理/旅遊、建築。 4.在日本出版之有關臺灣和臺北的日文圖書。	30	簽署協議(進行中)
美國加州奧克蘭公共圖書館	2005	適合4~12歲兒童閱讀的中文兒童圖書	適合4~12歲兒童閱讀的英文兒童圖書	25~30	簽署協議

2. 與上海圖書館合作提供館際互借及文獻傳遞服務

自民國93年9月17日開始，北市圖與上海圖書館開始館際互借及文獻傳遞服務，館藏資源相當豐富的上圖，至2004年初典藏各類文獻達4,998萬冊(件)，提供臺北市立圖書館文獻傳遞服務的資料類型更是多達12種，包括中外文圖書、期刊論文、學位論文、會議錄、專利標準說明書、科技報告、古籍、家譜、圖片、輿圖、近代文獻及音樂文獻等。另上

海圖書館與許多圖書館均建立館際合作關係，本館讀者亦可透過此文獻傳遞服務申請其他大陸地區圖書館的館藏資料，大大增加了臺北市民可以利用的圖書資源。截至民國94年12月底止，申請件次計252件，其中，臺北市民付費申請借閱或影印上海圖書館館藏圖書資料計150件；上海民眾申請北市圖館藏圖書資料計102件。(註46)

3. 加入OCLC，提供館際互借及文獻傳遞服務

自民國94年2月開始，北市圖更進一步透過OCLC協助民眾向世界各國圖書館申請館藏圖書資料的服務。OCLC是全球最大的圖書館合作組織，它向95個國家和地區25,000個圖書館提供信息服務；目前約有11,000個圖書館加入OCLL的ILL系統提供館際合作服務。這項服務是臺北市立圖書館加入全球最大的圖書館聯盟OCLC之後提供的另一項新服務，國內圖書館沒有收藏的圖書資料，可以透過北市圖代為向國外圖書館申請館際互借或文獻複印，只需支付手續費及郵資，即可獲得所需的資料。(註47)

(三)爭取社會資源，充實外文館藏

與美國J & V2000基金會於民國91年10月合作設立的小小世界外文圖書館，圖書資料館藏大部分由該基金會在美國採購，再以海運送抵臺灣，目前該館藏書約18,000冊，大部分為英文圖書，亦有少量法文、德文、日文兒童讀物。除此之外，亦曾透過我國教育部駐加拿大溫哥華辦事處文化組協助，向當地加拿大人士及我國僑民募集英文童書，成效不錯。

伍、臺北市立圖書館面對多元化、國際化及數位化的環境變遷，在館藏發展上的策略及方案

一、策略計畫中有關多元化資料建置的策略及行動方案

北市圖民國90年曾規劃於即將開幕的景新分館設置多元文化資料中心，蒐藏泰文、印尼文、菲律賓文、越南文、馬來西亞等語文圖書資料，然當時因國人對外籍勞工的印象不佳，恐成為來自東南亞之外籍勞工聚集喧鬧之處，加上，缺乏該等語文人才，在圖書資料之選擇、徵集、處理及提供服務上，皆有困難，於是作罷。

去(94)年，臺北市立圖書館為因應時代潮流、社會變遷與資訊技術的發展，經審慎規劃，衡酌圖書館的資源及條件，特訂定2005~2010年策略計畫，作為未來6年發展的目標及執行的策略、方案。其中，有關多元化及數位化館藏資料蒐集及

服務提供的目標、策略及方案如次：

(一)多元化館藏

有關多元化館藏發展方面，為達成目標2「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。」北市圖擬訂了六項策略，其中策略4「顧及各類型讀者閱讀需求」中有二項行動方案：「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.因應臺北為國際化都會特性，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。」皆與多元文化館藏之蒐集相關；在目標5「彰顯多元文化的價值，顧及多元族群閱讀需求，提供國內外各族群豐富的休閒與學習資源。」訂定了三項策略，皆與多元文化圖書資料及服務相關，其中與館藏發展相關者是策略1「蒐集多元文化資料」，該策略共有三項行動方案：「1.辦理「募書節」活動，向各界募集外文圖書資料或購書經費，加強世界各國出版品之蒐集，拓展民眾國際視野，增進文化交流。」、「2.徵集各族群(如客家、原住民等)文化圖書資料，連結並推廣相關機構網站資源。」、「3.重視外籍人士閱讀需求，加強徵集各國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，以充實外籍讀者學習與閱讀資源。」(註48)從策略計畫中的相關目標、策略及行動方案，顯示北市圖在未來6年中建立多元文化館藏資源及提供多元文化服務的決心。

為使多元文化資料的建置能夠落實，北市圖除訂定政策外，並計劃於民國95年開始招募來自泰國、印尼、菲律賓、越南、馬來西亞等國家的大學院校僑生和在本地工作的外籍人士擔任志工，協助圖書館蒐集和處理多語文圖書資料，並提供閱讀指導、讀書會和諮詢服務，以克服缺乏多語文館員的限制。

(二)國際化館藏

有關國際化館藏發展方面，在目標2「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。」的六項策略中，策略6「進行館藏效能評估，建立世界級城市圖書館的館藏資源」與國際化相關；目標6「針對各年齡層讀者之特性與需求，提供專業服務。」的策略1「設立國際兒童圖書館」有三個行動方案，其中「2.規劃設置世界兒童文學作家工作室」、「3.建置『兒童國際電子圖書館』，採用觸摸式螢幕作為使用者介面，典藏世界重要兒童讀物的數位資料」與國際化相

關；目標9「提供民眾更豐富的學習資源，與國際圖書館合作」有三項策略，其中，策略1「加入國際性圖書館組織」有三項行動方案，其中與館藏發展國際化相關者有二項：「1.加入線上電腦圖書館中心(OCLC)，提供全世界圖書館館際互借與文獻傳遞服務。」、「2.透過線上電腦圖書館中心線上聯合目錄(WorldCat)整合編目資源，將館藏書目資料國際化，並分享全球書目資料庫。」；策略2「加強國際交流與合作」有三項行動方案，其中，第三個行動方案「3.與國外圖書館交換圖書，促進文化交流，豐富館藏。」與國際化館藏相關。(註49)

二、館藏發展政策

北市圖的館藏發展政策中有關多元文化館藏圖書資料的徵集，只有在「伍、館藏資料之選擇」的「三、圖書資料之選擇原則」的「(二)圖書資料選擇原則」的「2.外文圖書」的「(1)選擇原則」載明「以英文為主，日文次之，其他語文視聽館藏特色或需求加以蒐集」。(註50)尚未有其他多元文化圖書資料及多語文館藏徵集的政策。因應人口結構的變動，北市圖將依據2005~2010年的策略計畫相關內容修訂館藏發展政策。

陸、結論與建議

近年來，我國人口結構因外籍勞工、外籍配偶、外籍教師及其他因素工作來臺的白領人士的進入，而有了很大的改變，公共圖書館如何因應是重要課題。澳洲、加拿大及美國公共圖書館因應人口變遷、全球化及數位化的趨勢，莫不高度重视館藏發展政策的訂定及各類型資料的充實。尤其，多元族群的閱讀及圖書資訊需求的滿足，多語文館藏資料的蒐集、建立及查詢系統的提供，其在館藏發展上的經驗，非常值得我們學習及參考。

一、對臺北市立圖書館的建議

(一)檢討外文圖書資料的館藏政策及購書預算比例

為充實外文圖書資料館藏，北市圖近3年來，在年度購書經費的分配上，將外文圖書及視聽資料的購置費，提高至全部購書預算的29%左右，但從近3年的外文圖書資料的外借冊數僅占全部外借冊數的3%左右來看，相對地排擠了借閱率占53%的中文圖書資料及借閱率占35.9%的兒童圖書資料的購置費，也要經常面對民眾對沒有新書的質疑。因此，是否維持外文圖書資料的購置

比例，北市圖有必要檢討館藏發展政策及中外文購書預算分配。另外，對於一般及兒童外文圖書資料的推廣和利用，應再加強。民眾對外文圖書資料的需求及使用行為，除了分析目前的使用統計外，有必要進行民眾對外文資料的需求及興趣主題的調查，以作為進一步決策的參考。

(二)配合社區多元族群人口，充實多語文館藏圖書資料

以臺北市人口結構資料，北市圖館藏英文以外之外文圖書資料確未依愈來愈多的外來多元族群的需要而建立，越南、菲律賓、印尼、馬來西亞、泰國、韓國、緬甸等族群在臺北市的居留人數已相當多，而且有持續增加的趨勢，北市圖當重新檢討館藏發展政策，開始蒐集這些國家的書刊資料，以提供在臺的這些族群的需要。另外，館員對於多元文化的認識，這些國家出版市場及圖書資料採購途徑的瞭解，亦是當務之急。開始之初，北市圖可考慮招募來自這些國家的人士擔任志工，協助圖書館選擇、蒐集、採購及處理原文圖書資料。

二、對國內公共圖書館館藏發展的建議

(一)充實多元文化圖書資料

面對人口變遷及全球化的浪潮，各國政府莫不制定政策以為因應。公共圖書館除配合政府政策推動各項服務及措施外，為服務多元文化社區，圖書館應該為社區中的每種族群、文化或語言團體，提供有效的、平衡的及實質的館藏。

1. 措施及服務

- (1)調查社區人口結構，徵集多語文圖書資料及提供閱讀指導服務。
- (2)對所有多語文資料應以原文加以編目，而且應提供中文和原文的主題查詢。
- (3)多語文館藏宜單獨放置在明顯的位置，讓社區民眾方便利用。

2. 人員

- (1)為多語文顧客工作的圖書館人員應具有多語言能力，以提供有效的服務。另外，館員也應擁有相關的文化知識，才能對所服務的社區有敏感度。
- (2)圖書館應提供繼續教育或館員發展計畫，以促進館員文化的族群和語言的認知，並增進他們處理不同族群顧客的能力。(註51)

3. 資料選擇

- (1)為社區中的每種族群、文化或語言團體，提供有效的、平衡的及實質的館藏。
- (2)資料的提供，應該和社區群體規模(人口數)相關。如果人數少的群體或廣泛分散的族群，集中式的館藏資源中心或合作發展館藏和提供服務，將是使效率最大化，並減少花費的方式，且可提供足夠的資料和服務。
- (3)多語文館藏應涵蓋各種主題、文體和不同年代的作品。尤其應包括各個特定國家和語言團體的作家，無論其是否在原本的國家出版。(註52)

(二)作好全球化的準備

面對全球化的趨勢，公共圖書館的新興挑戰包括：1.館藏語文多元化；2.館藏資源數位化；3.資源的運用全球化；4.館藏資源利用網路化、即時化；5.跨國合作結盟及異業結盟是必然的趨勢；6.館員具有國際視野及全球資源運用的知能；7.讀者需求多元化及兩極化；8.管理分散化及彈性化。因此，各地區不同規模的圖書館如何因應，宜訂定一套策略及行動方案，逐步推展。

三、對圖書資訊系所的建議

- (一)對於多元文化服務及多元文化館藏發展相關課程開設及多語言館員的培養，責無旁貸。
- (二)圖書館學校應宣傳其對多元文化及多語言館員的需求，並主動招募少數語言和少數種族。

四、對專業學會的建議

圖書館學會及圖書資訊學會應編印多元文化服務手冊及書單，提供公共圖書館參考，並舉辦多元文化服務和多元文化館藏發展相關在職教育訓練。

五、對國家圖書館的建議

國家圖書館應建立多元文化圖書資源，並作為全國資源中心，以提供各地公共圖書館借用，並服務各社區多元族群。

附註

註1：東京都立圖書館協議會，21世紀の都民生活を豊かにする都立圖書館の創造—生涯學習社會における都立圖書館の役割—第18期，東京都立圖書館協議會答申。(日本東京東京都立圖書館管理部企劃協力課發行，平成9年

3月)，頁4。

註2：“Guidelines for Multilingual Materials Collection and Development and Library Services”, Prepared by the Multilingual Materials Subcommittee, Adult Library Materials Committee, Reference and Adult Service Division, American Library Association. Adopted by the Reference and Adult Service Division Board of Directors, (June 1990), [http://www.infolink.org/diversity/guidelines of multilingual.pdf](http://www.infolink.org/diversity/guidelines%20of%20multilingual.pdf).(Accessed 8 Oct. 2005)

註3：鍾俊文，「少子化、人口老化及人口減少的成因、衝擊與對策」，*臺灣經濟論衡*2卷6期（民國93年6月），頁12。

註4：同前註。

註5：徐碧華、孫中英，「不到10年，年出生人口減少1/3」，*聯合報*，民國95年2月12日，周日版A2。

註6：孫中英，「今年新生兒僅20萬，人口提前零成長」，*聯合報*，民國94年12月26日，A3。

註7：楊艾俐，「娃娃不見了：少子海嘯」。天下雜誌334(民國94年11月1日)：頁122。

註8：徐碧華，「30年後，每2人養1個老人」，*聯合報*，民國95年2月12日，周日版A2。

註9：同註3，頁24-25。

註10：鍾蓮芳，「在臺老外去年破50萬越南新娘最多」，*民生報*，民國94年1月14日。

註11：同前註。

註12：趙文衡，「全球化對臺灣經濟的挑戰與衝擊」，*臺灣經濟研究月刊*23卷8期(民國89年8月)，頁24-30。<http://www.globalpes.com/global/taiwanglobalization.htm>.(檢索日期：民國95年1月11日)。

註13：Liverpool City Library, *Multicultural Services Review Report*.(Australia: Liverpool City Library, 2002.)

註14：Vancouver Public Library. <http://www.vpl.vancouver.bc.ca/general/collDevePolicy.html>(Accessed 6 Nov. 2005)

註15：Vancouver Public Library, *Collection Development Manual*, (26 April 2001).

註16：同前註。

註17：同註15。

- 註18：同註15。
- 註19：Boston Public Library. *Collection Development and Management Policy*. <http://www.bpl.org/general/policies/collectiondev.htm>(Accessed 8 Oct. 2005)
- 註20：同前註。
- 註21：Queens Borough Public Library. *Collection Development, About Us, Queens Borough Public Library*. http://www.queensnlibrary.org/index.aspx?section_id+2&page_id=202(Accessed 11 Dec. 2005)
- 註22：同前註。
- 註23：Liverpool City Library, *Multicultural Services Review Repor.*(Australia: Liverpool City Library, 2002), 1.
- 註24：同前註，頁1-2。
- 註25：同註23，頁2。
- 註26：“Liverpool City Library—Multicultural Services & Resources,”<http://liverpool.nsw.gov.au/library/services/multicul.htm>(Accessed 11 Dec. 2005)
- 註27：同註23，頁2。
- 註28：同註23，頁2-3。
- 註29：同註23，頁3。
- 註30：同註23，頁3。
- 註31：同註23，頁3-4。
- 註32：同註23，頁4。
- 註33：同註23，頁5。
- 註34：Cultural Perspectives PTY Ltd. *Culturally Diverse Communities and the Public Library: a Review of NSW Public Library Multicultural Services*(Research Report)Prepared by Cultural Perspectives PTY Ltd. For the Library Council of New South Wales(Sydney, Australia: Library Council of New South Wales, 2003), 3.
- 註35：同前註，頁23-25。
- 註36：同註34，頁38-39。
- 註37：Juris Dilevko and Keren Dali, “The Challenge of Building Multilingual Collections in Canadian Public Libraries”, *Library Resources & Technical Services* 46, no. 4(2002), 116.
- 註38：同前註，頁117。
- 註39：同註37。

註40：同註37，頁131。

註41：臺北市政府主計處，「臺北市外僑人口數」中華民國94年臺北市統計年報。網址：[http:// www.dbas.taipei. gov.tw/NEWS_WEEKLY/abstract/DATA/03/6300.HTM](http://www.dbas.taipei.gov.tw/NEWS_WEEKLY/abstract/DATA/03/6300.HTM)(檢索日期：民國95年5月18日)。

註42：臺北市立圖書館資訊室提供，「臺北市立圖書館中外文館藏一覽表」，民國95年1月27日。

註43：臺北市立圖書館資訊室提供，「臺北市立圖書館外文視聽資料館藏數量」，民國95年1月27日。

註44：臺北市立圖書館採編課提供，「臺北市立圖書館近三年中外文圖書資料採購經費分配情形」，民國94年12月。

註45：臺北市立圖書館資訊室提供，「外文圖書外借冊數占全部外借冊數的比例」，民國95年1月27日。

註46：臺北市立圖書館諮詢服務課提供，「臺北市立圖書館與上海圖書館合作提供館際互借及文獻傳遞服務統計」，民國95年1月23日。

註47：OCLC, OCLC Online Computer Library Center, <http://www.oclc.org/>(Accessed 11 Dec. 2005)

註48：臺北市立圖書館編，*2005~2010年策略計畫*(臺北市：編者，民國94年)，頁12、13、18。

註49：同前註，頁14、20、28。

註50：臺北市立圖書館編，*館藏發展政策*(臺北市：編者，民國94年)，頁16。

註51：同註2。

註52：同註2。