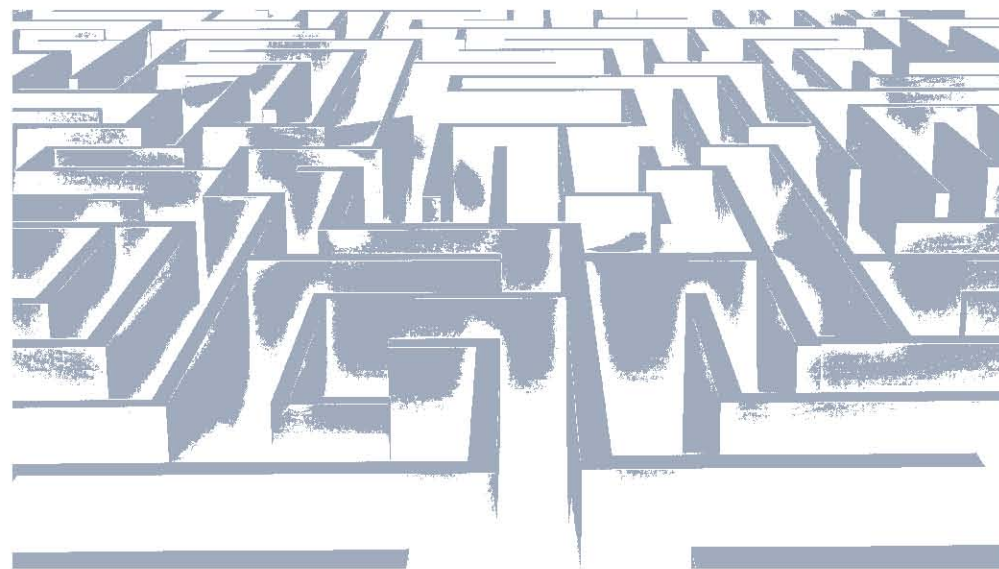


臺灣公共圖書館多元文化
服務指引

臺灣公共圖書館多元文化 服務指引



GPN 3810301045 定價：新臺幣50元

國家圖書館 編印
中華民國103年5月

臺灣公共圖書館多元文化服務指引

發行者：曾淑賢

編輯者：國家圖書館

出版者：國家圖書館

地址：10001 臺北市中山南路二十號

電話：02-2361912

網址：<http://www.ncl.edu.tw>

出版年月：2014 年 5 月

定價：50 元

版次：初版

開本：18 開 (17 x 23 公分)

印製數量：1000

展售處：國家書店松江門市

地址：10485 臺北市松江路 209 號 1 樓

電話：02-25180207

國家網路書店

<http://www.govbooks.com.tw>

五南文化廣場

地址：40042 臺中市中山路 6 號

電話：04-222603305 轉 20、21

GPN：3810301045

目次

一、前言	1
二、圖書館多元文化服務	2
三、法源與經費依據	4
四、滿足多元文化族群資訊需求	5
五、館藏建置與維護	7
六、圖書館工作人員之知能	9
七、推廣服務	9
參考資料	10
相關社會資源	11

臺灣公共圖書館多元文化服務指引

一、前言

二十一世紀各國有全球化、移民增加、傳播快速、交通便利等趨勢，使得很多國家的文化趨向多元化，社會走向異質性。近年來我國新移民與移工的人口日增，主要來自越南、印尼、泰國、菲律賓等國，根據官方統計，臺灣的新移民主要是外籍配偶，截至民國 102 年 10 月止其人數已有 48 萬多人；¹而在臺灣的移工人數，截至民國 102 年 11 月止也有 48 萬多人。²臺灣儼然已成為一個多元文化社會，因此政府機構對促進多元社群間的溝通及和諧是責無旁貸的。

公共圖書館應服務社區中所有的族群，要尊重各族群的語言和文化，並以適合的語言和文字提供資訊，所提供之服務要能反映多元文化族群的需求，服務人員宜具有多元文化背景，並有服務不同族群的能力。本指引乃參考國際圖書館協會聯盟（IFLA）多元文化圖書館服務相關文件訂定^{3,4}，期能協助我國公共圖書館發揮促進多元族群平等獲取資源及和諧共處之功能。指引中所指多元文化族群為我國日益增加之新移民與移工，不包括國內的原住民族。本指引的目的，在於為各級圖書館提供服務的方向與努力目標，以提升服務水準，各個圖書館應掌握服務社區內各多元文化族群之人口與需求，因地制宜應用之。此外，圖書館的多元

¹內政部入出國及移民署網站顯示，共 48 萬 4,519 人，其中包含外籍配偶 15 萬 7,097 人（主要來自越南、印尼、泰國、菲律賓、柬埔寨、日本和韓國等）和大陸、港澳地區配偶 32 萬 7,422 人。上網日期：2013.10.01。檢索自 <http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1209212&ctNode=29699&mp=1>

²行政院勞工委員會職業訓練局顯示，共 48 萬 4,367 人，其中 21 萬 1,118 人來自印尼、8 萬 7,023 人來自菲律賓、6 萬 044 人來自泰國、12 萬 4,177 人來自越南。上網日期：2013.10.01。檢索自 http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=57

³IFLA (2009). Multicultural communities guidelines for library services. 3rd ed., Retrieved May 15, 2013, from <http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>

⁴IFLA (2013). Multicultural library manifesto: The multicultural library - a gateway to a cultural diverse society in dialogue. Retrieved May 15, 2013, from <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>

文化服務為整體服務的一環，因此本指引只針對多元文化服務具特殊性的項目，進行原則上的描述。

綜而言之，公共圖書館多元文化服務指引的具體功能在於：

1. 提供圖書館為社區內所有居民規劃服務之參考；
2. 鼓勵圖書館提供合宜的資源和服務；
3. 鼓勵圖書館了解社區內的多元文化族群；
4. 推動圖書館保存、強化、分享多元文化資產；
5. 促進多元文化族群能公平參與公共事務，並減少進入的阻礙；
6. 推動多元文化族群在法律之下受同等的待遇與保護的認知；
7. 鼓勵個人與社區內的多元文化族群互動；
8. 保存並加強多元文化族群母語之使用。

二、圖書館多元文化服務

(一) 定義與原則

「多元文化」是指不同文化間和諧共存與相互作用，而文化應被視為社會或某個社會族群特有的精神與物質、智力與情感方面的不同特點之總和，除了文學和藝術外，文化還包括生活方式、共處方式、價值體系，傳統和信仰等。不論在地社群或全球社會，多元文化都是集體力量的基礎。文化和語言的多元性是人類的共同遺產，應視為全民的利益並珍惜維護，是交流、創新、創作以及民眾之間和平共處的來源。在相互信任和理解的氛圍下，尊重文化多元性、寬容、對話及合作，是社會和平與安全的最佳保障。因此，各類型公共圖書館應反映、支持和促進文化與語言的多元性，提供多元文化服務。

在臺灣每一個人民都有權利獲得平等的圖書館與資訊服務，因此在多元文化與語言的環境裡，公共圖書館應為各種類型的使用者提供服務。為解決文化和語言多元性問題，公共圖書館應致力於：

1. 為社區全體成員服務，不應因文化和語言的差別而有歧視；
2. 以適宜的語言和文字提供資訊；
3. 開放各種反映社區成員需要的資料和服務；
4. 服務人員宜具多元文化背景，並曾接受提供多元文化服務的相關培訓。

(二) 因應方式

以下狀況可能會影響前述原則的應用，公共圖書館在進行多元文化服務時應特別注意：

1. 有些多元族群語言的出版物嚴重缺乏或徵集不易，使得圖書館無法按照相同標準提供資源；在此情況下可能會出現某語言文字的資源之範圍、數量、或品質較差的情形。圖書館可透過徵集各種形式的資源，包括紙本、多媒體和數位資源，來解決資源不均的狀況。
2. 基於各種原因，某些多元文化社區中，需求與使用量或許無法和其人口比例相對應。圖書館要了解，需求與使用量低，可能導因於資源不足、服務較差或不合宜、使用者低期待、宣傳不周、或是對圖書館服務不熟悉等情況，因此圖書館應對服務社區的資訊需求進行調查與分析，做為規劃服務內容與服務水準之參考。
3. 我國政府出版品是多以中文書寫，尚無普遍的多語版本。因此圖書館要能幫助多元文化族群應用他們的語言獲得資訊，或在他們能夠理解的程度上提供資訊。

(三) 角色和功能

公共圖書館的服務應滿足服務對象的需求，並影響人們的生活。在處理文化和語言多元性問題方面，圖書館服務必須在尊重文化特性和價值觀的同時，遵循自由平等獲取資訊與知識的原則。因此我國的公共圖書館在服務多元文化族群時，要能發揮學習中心、文化中心、資訊中心、和休閒中心的角色與功能：

1. 學習中心 – 提供有關多元文化族群的學習教材、語言課程和相關資料。透過這些資源的提供，滿足大眾教育需求，促進不同族群間互相了解，理解彼此的語言，甚至互相學習對方的語言，進而從不同的文化中獲取知識。
2. 文化中心 – 保護、促進、重視多元文化族群的文化資產，包括其傳統、風俗、文字、藝術和音樂。此作法可讓不同文化背景的人們，體驗與學習各種多元文化的不同表現形式。
3. 資訊中心 – 獲取、生產、組織、典藏多元文化族群所需的資訊，並使其可被檢索，以此滿足所有族群的需要，同時也在多元文化社區中傳播資訊。

4. 休閒中心 – 提供場所與活動，協助社區中多元文化族群閒暇之餘在圖書館聚會，理解彼此的生活和觀點、結交新的朋友。

以下為具體的作法：

1. 圖書館應對多元文化族群提供參考諮詢和資訊服務，最好是能以其母語提供社區資訊、日常生活、或進行決策的相關資料。
2. 圖書館應對多元文化族群提供館際互借服務，並對以多元語言表達需求的使用者提供相同範圍和品質的服務。
3. 圖書館之館藏資源宜包括各語種的資源，並促進多元文化族群傳統知識的傳播。
4. 圖書館可和地方教育機構或語言機構合作，提供語言學習服務。
5. 圖書館可提供方便學習本國語言和其他多元文化語言的資源。
6. 圖書館可推展社區中多元文化族群之母語，滿足社區的需求。
7. 圖書館可積極主動參與社區中多元文化活動，如文化活動、節日、紀念活動。
8. 圖書館可提供多元文化族群聚會的場所，促進不同族群進行文化交流。

三、法源與經費依據

政府應廣設公共圖書館，並提供充足的經費，為多元文化族群提供免費的圖書資訊服務。圖書館的多元文化服務在本質上具有全球性，因此圖書館宜參與多元文化相關的地方、國家或國際政策制定機構和活動。大型圖書館應進行多元文化服務相關研究，做為訂定服務政策和爭取經費之參考；這些研究發現及實踐成果應廣為傳播，為其他中小型圖書館的多元文化服務提供指導。

以下為各級政府與其所屬公共圖書館之責任：

1. 各級政府應設置公共圖書館，規範其要提供多元文化服務，並編列這些服務的營運經費。
2. 滿足社區內多元文化族群的資訊需求是公共圖書館的責任。圖書館應依據社區內多元文化族群的多樣性、人口規模和分布，採用不同模式提供高效率的服務。

3. 公共圖書館應對各多元文化族群提供公平合理的服務，並主動採取措施，確保他們得到平等、有效服務。

此外，公共圖書館應發揮行政效能，確保下列事項的執行：

1. 訂定多元文化服務標準，包括集中化服務和地區性服務。
2. 服務的原則和政策，應公平回應多元文化族群的社會參與原則。
3. 蒐集本指引提及和其他可用標準之相關統計資訊。
4. 蒐集並傳播與多元文化族群相關的館藏資源和資訊。
5. 在多元文化族群的社區內提供定期的諮詢服務。
6. 進行多元文化族群圖書館使用的需求研究。
7. 與社區內多元文化族群之母國、該國出版社和其他相關機構進行國際交流。
8. 支持並鼓勵多元文化族群語言資料之出版。
9. 開發多語言線上資料庫檢索介面，推展國際資料交換標準。
10. 邀請多元文化族群，對指引、標準、業務和政策的應用進行評估。

四、滿足多元文化族群資訊需求

圖書館的多元文化服務，應基於對所服務對象資訊行為的了解與資訊需求的評估。對於多元文化族群的了解，除掌握相關研究與文獻之外，更應該對服務社區進行使用者分析和需求評估，所蒐集到的資料將確保公共圖書館開發的多元文化服務是為社區所需，而不是憑空臆斷。

(一) 社區分析與需求評估

1. 社區分析和需求評估是公共圖書館規劃多元文化服務的重要元素。社區調查和需求研究的結果，可以整合到圖書館的目標和使命中；將目標轉變為具體的政策、計畫、活動，進而用來衡量將來工作的進展；更可以調查結果為基礎，做為未來發展之參考。
2. 社區分析的內容宜包括人口與社會經濟資料、社區環境特徵，且資料可以來自各種資料類型。
3. 需求評估的意義，在於蒐集使用者和潛在使用者的相關資訊，包括：資訊

尋求過程中與文化和行為相關的面向；資訊需求的類型、複雜度、格式、語言、目的；以及使用者的資訊環境等。

（二）使用者服務

1. 多元文化服務應是圖書館發展規劃的一部分，可作為館員的指引和與使用者溝通的工具。
2. 圖書館應包容社會中各種多元文化族群，並以明確的政策提供平等的服務。
3. 圖書館應該清楚聲明多元文化服務的目的、目標、策略與優先政策。
4. 圖書館的服務要持續貼近社區生活和需要，要和多元文化族群互動，將服務建立在相關的評估和交流上。

（三）合作與資源共享

限於經費與人力，許多中小型公共圖書館很難滿足社區內各多元文化族群的資訊需求。透過地方、區域和國家的統籌安排，建立圖書館間合作採購、合作編目與資源共享之機制，將可大大提升可獲取資源的質量。此外，宣傳和行銷也是圖書館可以努力合作的領域，例如分工合作製作多國語言小冊子和文宣品，可以使個別圖書館都因節省人力而受益。

大型的公共圖書館在多元文化資源之建置與組織整理方面，宜扮演集中管理與輔導的角色。這樣的作法有以下的好處：

1. 避免重複人力浪費；
2. 減輕小型圖書館獲取其它語言資源的困難；
3. 提供範圍更為廣泛、豐富的資源；
4. 合作編目的書目資料可為所有圖書館使用；
5. 能夠實施有效的館際互借機制。

除圖書館界的館際合作之外，公共圖書館也應積極與其它政府機構和民間團體建立合作關係，為社區內的多元文化族群提供服務。

（四）數位服務之提供

1. 多語言入口網頁

公共圖書館宜應提供能反映所服務多元文化族群的多語言入口網頁。網頁介面要國際化，注意文化層面的元素，如顏色、聲音、圖像、個人形象、國旗等。

2. 多語言圖書館系統

公共圖書館宜使用支援 **Unicode** 的自動化系統，讓多元文化族群能夠以自己的母語利用圖書館的線上目錄服務。

3. 多語言電子資源服務

公共圖書館要能提供不同範圍的多語言電子資源服務，以使資源能夠符合多元文化族群需求。包括：盡可能提供多語言文字資料庫的檢索；提供多種語言的網路資源搜索引擎；提供方便不同多元文化族群使用的鍵盤和軟體等。

4. 線上互動工具

不同語言的音樂、歌曲、視訊、語言學習或數位文學，都對公共圖書館的多元文化服務很有幫助。因此圖書館可以利用臉書、簡訊、視訊、IP 電話等技術，與多元文化族群使用者溝通。此外，公共圖書館可以透過提供硬體、軟體和訓練課程，讓多元文化族群使用者更加方便運用部落格、社群網絡、數位影像分享、社會標籤、網頁訂閱、社區相關新聞網站等技術。

五、館藏建置與維護

（一）館藏發展政策

公共圖書館應提供滿足各種文化族群需求的資源，包括圖書、期刊、報紙、視聽資料、故事書、啟蒙讀物、漫畫和網路資源等。因此圖書館應進行社區調查，了解受歡迎的資源形式和主題，並確定館藏發展的優先順序，以滿足多元文化族群的需求。

多語言和多元文化資源的徵集原則，宜納入書面館藏發展政策中，但要注意多元族群間的潛在衝突和利益平衡。⁵ 除一般館藏發展政策的項目之外，宜包括

⁵ Library Board of Victoria (2001). Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australia, Retrieved Jan 2, 2014 from http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/Library_Network_Unit/multiculturalguidelines.pdf

以下內容：

1. 實現多語言和多元文化資源典藏的短、中、長期目標。
2. 列出影響多語言和多元文化資源服務的相關立法或政策條款。
3. 為多語言和多元文化資源分配適當比例的經費，並說明各不同語言資源經費分配的原則。
4. 運用具某主題專長的多元文化族群使用者，協助圖書館選擇、徵集資源。

(二) 資源收錄範圍

1. 書籍是圖書館多語言館藏資源的基本形式，應以多元文化族群使用的語言來提供。涵蓋範圍宜符合全部年齡層，並注意體裁風格的多樣化；宜包括近期出版的作品；宜有多種語言的版本，並有各種語言代表性的館藏。
2. 對於缺乏印刷出版品、人民閱讀水準較低或文盲相對較高的國家，圖書館可提供各式的非書資料，包括影像資料、地圖、遊戲、語言學習工具等。
3. 應為各多元文化族群，建立與維護適當且平衡的館藏資源。
4. 應考慮各族群規模和閱讀需求，且要保障資源量的人均最低標準。
5. 應提供反映多元文化族群經驗和興趣的圖書館資源，選擇之語言宜以該國大多數人使用的語言或官方語言出版的資源為原則。
6. 應提供多元文化族群使用的語言之音樂、演講等多媒體影音資源，各種數位形式的資源，如 DVD、VCD 等皆應收藏。

(三) 分類編目與資源整理

1. 多元文化族群語言資源的徵集和編目工作，應盡可能集中進行或合作完成，以有效利用資源。
2. 多元文化族群語言資源的編目，即使書目記錄用的是它國語言，也應使用與館內其它圖書資源相同之編目規則。
3. 多元文化族群語言資源在徵集與組織時，宜亦以中文（或英文）呈現，使社區內本國讀者也能了解。
4. 為實現平等服務，圖書館宜提供與維護印刷或電子式的多元文化族群語言資源之聯合目錄。

六、圖書館工作人員之知能

公共圖書館是一個以滿足社會全體成員各式各樣、瞬息萬變需求為宗旨的服務機構。其對多元文化族群的服務成敗，取決於該館工作人員對此項服務的知識、態度與技能。圖書館服務人員若能具備廣泛的知能和擁有良好的素質，如：與人積極溝通、理解使用者需求、協同合作、理解文化多樣性等⁶，將有助提供高品質的多元文化服務。

具體來說，圖書館在人力資源方面，可有以下作為：

1. 宜延聘具備多元文化族群相關語言、文化知識、或服務經驗之工作人員。
2. 宜鼓勵館內具多元文化背景的非專業人員，參加圖書館專業和相關領域的課程。
3. 宜規劃培訓活動，豐富工作人員的多元文化素養，提升他們提供多元文化服務的能力。
4. 宜訓練工作人員在提供服務時要有同理心，應注意肢體語言在多元文化中的意涵，避免引起誤解。

七、推廣服務

(一) 多元文化族群之資訊素養

1. 圖書館宜推展、鼓勵並支持多元文化族群之識字運動與識字訓練。
2. 圖書館宜推廣和支持提升社區中多元文化族群資訊素養之計畫。

(二) 國民之多元文化素養

1. 圖書館應向本國使用者推廣多元文化的內涵。
2. 圖書館可透過舉辦多元文化族群慶典及風俗的相關活動，傳承其傳統。

(三) 圖書館服務之推廣

⁶ Muchen, K.G.Saur (2001). The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development., Retrieved Jan 2, 2014 from <http://www.ifla.org/publications/the-public-library-service-the-iflaunesco-guidelines-for-development-2001>

1. 圖書館應讓社區中多元文化族群理解圖書館服務，並鼓勵他們使用。
2. 圖書館應為社區中多元文化族群提供免費的公共資訊檢索和使用服務，以鼓勵其利用圖書館資源。
3. 圖書館宜將多元文化相關的館藏資源放置於開放、方便取得的明顯位置。

(四) 多語環境之建置

1. 圖書館的推廣活動，宜以多元文化族群的母語進行。對於無法獨立使用圖書館資源的多元文化族群，宜以其母語提供服務。
2. 圖書館的標示系統，宜以社區內多元文化族群之語言書寫。
3. 圖書館宜提供多語言的各種服務指引手冊，並採用國際化的符號系統。
4. 圖書館宜以多元文化族群的母語編製反映他們興趣的推廣資料，如館藏清單。
5. 圖書館的登記表、過期提示、預約表、規章制度、使用指引，以及使用者和圖書館之間的其他形式的交流，宜以多元文化族群的母語呈現。

(五) 與其它社會資源合作

1. 圖書館應對政界和決策者推廣多元文化服務。
2. 圖書館可與其它為多元文化族群服務的組織合作，辦理推廣活動。
3. 圖書館可和社區中的多元文化族群合作舉辦藝文活動，例如以其為對象的音樂會、戲劇和展覽。
4. 圖書館可利用社區中具多元文化特色的報紙和廣播等媒體，宣傳推廣圖書館的多元文化服務。

【參考資料】

林榮英（民 98）。公共圖書館提供多元文化服務之探討。未出版之碩士論文，開南大學公共事務管理學系，桃園縣蘆竹鄉。

曾淑賢（民 98）。公共圖書館多元文化服務：以臺北市立圖書館為例。臺灣圖書館管理季刊，5（4），頁 26-45。

劉仁翔（民 101）。公共圖書館合作提供多元文化服務之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。

IFLA（2009）。Multicultural communities guidelines for library services. 3rd ed., Retrieved May 15, 2013, from <http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>

IFLA（Feb. 2013）。Multicultural library manifesto: The multicultural library – a gateway to a cultural diverse society in dialogue. Retrieved May 15, 2013, from <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>

Library Board of Victoria（2001）。Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australia, Retrieved Jan 2, 2014 from http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/Library_Network_Unit/multiculturalguidelines.pdf

Muchen, K.G.Saur（2001）。The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development,. Retrieved Jan 2, 2014 from <http://www.ifla.org/publications/the-public-library-service-the-iflaunesco-guidelines-for-development-2001>

Zielinska, M.F. & Francis, T.K.（1992）。Multicultural librarianship: An international handbook. New York: K.G. Saur.

【相關社會資源】

內政部入出國及移民署 <https://www.immigration.gov.tw/welcome.htm>

台北市就業服務處新移民就業服務 <http://www.eso.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=69319&ctNode=6791&mp=116041>

台北市新移民專區 <http://www.taipei.gov.tw/mp.asp?mp=102161>

外國人在臺灣 http://iff.immigration.gov.tw/mp.asp?mp=iff_ch

各大學校院「服務學習中心」可洽詢具多元文化背景大學生擔任志工

各縣市新移民學習中心（教育部家庭教育網）<http://moe.familyedu.moe.gov.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=im0002>

社團法人中華民國南洋姊妹會 <http://tasat.org.tw/>

社團法人台灣新移民勞動權益促進會 <http://migrantlabor.blogspot.tw/>

桃園縣珍愛家園外配中心 <http://www.zhen-ai.org/>

桃園縣新移民社區關懷服務據點 http://www.tycg.gov.tw/social/home.jsp?id=83&parentpath=0_13&mcustomize=onemessage_view.jsp&dataserno=201208310010&aplistdn=ou=data,ou=immigrant,ou=chsocial,ou=ap_root,o=tycg,c=tw&toolsflag=Y

桃園縣新移民學習中心 <http://ticfl.tyc.edu.tw/newarrivals/>

泰國貿易經濟辦事處 <http://www.tteo.org.tw/>

財團法人台北市賽珍珠基金會 <http://www.psbfb.org.tw/>

馬尼拉經濟文化辦事處 <http://www.meco.org.tw>

馬來西亞友誼及貿易中心 <http://www.matrade.gov.my>

高雄市新移民家庭服務中心 <http://kaohsiungwomen.kcg.gov.tw/womenhome01.asp>

新住民數位資訊網 <http://nit.immigration.gov.tw/Pages/index.aspx>

新移民多元文化查詢系統（內政部入出國及移民署） <http://www.immigration.gov.tw/mp.asp?mp=nim>

新移民家庭服務中心（伊甸基金會） http://www.eden.org.tw/contact_service_detail.php?team_id=7&service_id=47

新移民照護（台北市政府衛生局） <http://www.health.gov.tw/Default.aspx?tabid=150>

駐台北印尼經濟貿易代表處 <http://www.kdei-taipei.org/eg/index.php>

駐台北越南經濟文化辦事處 <http://www.taiwanembassy.org/vn/mp.asp?mp=226>

駐華使館及機構通訊錄（外交部） <http://www.mofa.gov.tw/regions/index/?opno=cecdc3f9-5642-4076-a902-f8276783163d>