

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文

指導教授：林呈潢 博士



新住民使用公共圖書館之動機與行為研究

The New Immigrants Use Motivation And the Behavior in the Public Library Studies

研究生：葉怡君 撰

中華民國 100 年 1 月

謝 誌

本論文能夠順利完成，首先要感謝指導教授林博士呈潢，在這段時間以來對我的悉心教導，教授總能在我遭遇困難障礙的時候，適時提出突破性的關鍵指點，引導我從完全不會的陌生情況下進入論文科學寫作的領域，故在此要向林教授表達我萬分的感謝。另外，口試委員葉教授乃靜與黃教授元鶴在論文撰寫期間給予的斧正指導，提供許多精闢的見解與建議，使我獲益良多，也讓此論文更加完善，謹在此致謝。

三年來研究所求學期間，編目組打工的夥伴不斷給予我支持與鼓勵，在他們亦師亦友的相伴下，使我的人生歷練與專業豐富很多，組長敏萱老師與學長宏偉、小婉、宋瑄、俊偉、阿貴、品慧、小孟、國虹、馬姊、雁琳、及一起打球的坤德、佩燕、李霄、還有時常陪我們笑鬧的喜感阿燁、風哥祺堂、教練忠達，都是我在編目組時光要特別感謝的人。

在研究所期間同寢的前後任室友元好、宜蓉、其他寢莞捷、伊嫻，同舟共濟的同窗好友銘絃、幸芳、鈺禎、心瑜、亮吟、小美君、大美君、瑞鳳、宴君、家錡、明皇、水哥、思如和靜宜同學，以及共同修課的學長姐、學弟妹們，還有勞苦功高的系辦助教靜宜、小童、及電腦助教懷綸，他們都在我寫論文的人生道路上，仔細給予建議與珍貴良言，我將衷心的感激。另，論文撰寫後期認識的尚輝、淑敏、及 13 位受訪新住民，在研究進行期間不只願意與我分享，並熱心提供我一切協助、盡力給予各方面的支援，使本論文得以順利完成，在此也一併致謝。

此外，最感激的就是投注甚多心力、念茲在茲於我論文的心靈伴侶，同時也是我的休閒良伴郭元興，使我在論文進行期間不僅是學業或生活上都過得充實而快樂。最後，我要感謝父母親對我無微不至的照顧與養育栽培，以及姊、妹的關懷與幫忙，讓我能夠無憂無慮的成長與順利求學，於今畢業論文終於出版面世，心中很感欣慰，然而，學位和學歷並不等於學識和學問，盼未來人生道路上大家都能成就圓滿，謹在此表示最深的感激，並以完成此篇論文的喜悅與他們共享。

葉怡君 99 學年度. 冬
于 欣榮紀念圖書館 職舍

Abstract

The main purpose of this study is to understand the new immigrants who obtain information in public libraries and to know those who use the library's motivation and behavior. We hope our public library can give strength to serve the new immigrants and the gap of information between residents and new immigrants can make a balance. Research designs have contacted 13 Southeast Asian countries' new immigrants and have made a semi-structured in-depth interviews to understand the behavior of the information, motivation, and the factors which affect the use of library. Supplemented by five public libraries on the national survey, collected the information which can provide the service for the new immigrants. Research shows that:

1. The new immigrants information needs are as following: literacy learning, computer courses, customs and cultures, and legal knowledge, four cognitive demands; Five physical and psychological aspects such as health information, cooking, work employment, family education, and recreation.
2. The new immigrants information seeking behavior is inclusive of : online search, visit the (local) library, depending on others' help , participating in learning activities, finding data from bookstore or shop mall .
3. Source of information for new immigrants emphasize on interpersonal relationship, in particular rely on their spouses; other sources of information such as internet is also major source.
4. The new immigrants intrinsic motivation to use the library there are six included: self-fulfillment, understanding Chinese language, learning motivation, pleasure, interest, curiosity.
5. In addition to the extrinsic motivation of the new immigrants to use the library includes: compulsion scholarship, work requirements, raising children, social environment, filling the idle, going with family members.
6. Seven factors the greatly influence the new immigrants' use of public libraries are as following: personal preferences, individual needs, learning relationship, free time, equipment, environment, social networking, quiet space.
7. The new immigrants' obstruction to use the library includes: care for children and families, not used to the daily schedule, personal subjective ideas or habits, past experience, the phenomenon of physical barriers, economic pressures of work, lack of pursuit knowledge, not any information pipelines, and short of transportation facilities.
8. Our public libraries provide residents' new services which main items are : new immigrants language collections, newspaper and periodicals. And promotional activities for "book reading" are majority.

We have discussed the finding from the study, and then provide the following recommendations:

- (A) Learning from foreign successful multi-cultural service examples which can develop domestic public library to serve the new immigrants.
- (B) The library holds the topic discussion and organizes the professional training activities.
- (C) The public library can match with other organizations which related with the new immigrants service to promote reading activities together. For further research and recommendation, increase research subjects and school libraries are recommended.

目 次

第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	4
第三節 研究範圍與限制.....	4
第四節 名詞釋義.....	5
第二章 文獻分析.....	7
第一節 資訊行為.....	7
一、資訊需求問題.....	7
二、資訊尋求行為.....	11
三、資訊使用模式.....	11
四、資訊行為的影響因素.....	17
第二節 圖書館使用動機.....	18
一、動機的意義與種類.....	18
二、影響圖書館使用因素.....	25
第三節 公共圖書館新住民服務.....	28
一、國內公共圖書館新住民之服務.....	29
二、國外公共圖書館多元文化移民讀者服務.....	33
第四節 國內外新住民研究.....	38
一、國內相關研究.....	38
二、國外相關研究.....	45
三、新住民學習需求與動機之影響因素.....	48
第三章 研究設計與實施.....	53
第一節 研究方法及工具.....	53
第二節 研究架構與流程.....	56
第三節 前置性研究與分析.....	60
第四節 信度與效度.....	63
第五節 研究倫理.....	64
第四章 研究結果分析與討論.....	66
第一節 受訪者背景資料分析.....	66
第二節 新住民的資訊需求.....	75
第三節 新住民的資訊尋求行為.....	82
第四節 新住民使用圖書館之動機.....	92
第五節 新住民使用圖書館之影響因素.....	102
第六節 圖書館服務現況與新住民對圖書館期待.....	114
第七節 綜合討論.....	119
第五章 結論與建議.....	124
第一節 研究發現.....	124
第二節 研究建議.....	130
第三節 後續研究之建議.....	135
參考文獻.....	136
附錄一：公共圖書館提供新住民服務之調查問卷.....	142
附錄二：訪談大綱.....	145
附錄三：資料分析編碼表.....	146
附錄四：問卷初稿前測意見改善表.....	148

表 次

表 1-1 新住民研究篇數統計表	2
表 2-1 新住民資訊需求一覽表	10
表 2-2 動機釋義一覽表	19
表 2-3 歸因別與歸因事項特徵關係表	25
表 2-4 國內新住民相關研究一覽表	42
表 2-5 國外新住民相關研究一覽表	47
表 2-6 影響新住民資訊需求相關因素一覽表	52
表 3-1 研究對照表	55
表 3-2 滾雪球抽樣尋找階段	58
表 4-1 新住民背景基本資料分析	71
表 4-2 新住民讀者到圖書館使用的頻率分析	72
表 4-3 新住民讀者最常來圖書館的時間	73
表 4-4 新住民讀者最常到圖書館的時段	73
表 4-5 受訪者資料	74
表 4-6 新住民之資訊需求分類表	81
表 4-7 新住民資訊行為分類表	91
表 4-8 新住民使用圖書館之動機分類表	101
表 4-9 新住民使用圖書館之影響因素分類表	113
表 4-10 公共圖書館提供新住民服務現況一覽表	115
表 4-11 公共圖書館提供新住民服務項目表	116
表 4-12 本研究與其他新住民動機行為研究比較分析表	123



圖 次

圖 2-1 Wilson (1997)之資訊行為模式	12
圖 2-2 Ellis 之資訊尋求行為模式	13
圖 3-1 研究架構	56
圖 3-2 研究流程	59
圖 4-1 資訊需求歸納圖	75

第一章 緒論

第一節 研究動機

隨著全球化時代的來臨，移民潮記錄了人類活動的歷程，也見證了人口結構的改變，是整個社會乃至整個國家的共同記憶，也是重要的歷史演繹。新住民相關議題關涉到許多層面，也讓移民的發展與圖書館的服務成了挑戰的課題。經濟合作與發展組織（Organization for Economic Cooperation and Development, 簡稱 OECD）所做的一份調查研究發現，閱讀能力已成為攸關未來國家競爭力的重要指標（葉重新，2005），而圖書館是知識的寶庫，也是個人學習與文化傳承的主要處所，新住民是否能充分利用圖書館資源，不僅影響其在台灣的生活，更影響其子女的家庭教育。為此，圖書館透過利用教育來關注新住民生活資訊素養的提升，將有助於解決不同文化背景家庭組成的種種衍生問題，國家才有更美好的未來。

有鑑於閱讀是資訊時代的重要素養，今日社會的重要技能，曾有教育學者 Dorothy Shields 預測，任何人如果未具備閱讀、書寫及計算能力，將會在大環境的潮流中失落（曾淑賢，2003）。根據文獻指出在 19 世紀的美國公共圖書館，主要由中產階級的白人和上層階級在使用，少數族裔多未能自圖書館的服務受益（Trujillo & Cuesta, 1989；Rubin, 2004, p.292），直到一九六〇年代黑人激進運動發起示威遊行、“sit-ins（靜坐）”抗議等出現不平聲浪的民權運動事件，圖書館多元文化服務的議題自此獲得重視，這無疑是美國移民讀者服務的轉捩點，也開啟了圖書館多元文化的服務。

目前台灣已經是個多元文化的移民社會，新住民子女在各級學校中也佔據相當的比率，面對這種無可避免又日益普遍的情況，圖書館在社教機構的角色下，勢必應肩負起這項趨勢任務。圖書館為協助新住民順利在臺落腳生根，極需推動各項移民服務措施，使其融入適應在地生活，如提供圖書資訊之諮詢服務、圖書館轉介服務…等，並擴充各類語言的圖書典藏以及文化資源，讓跨國通婚的家庭得以培養對於母語的認識，一方面圖書館也能營造成為保存移民語言文化的寶庫。

探究國內關於「新住民」的研究議題，早在 1999 年學者夏曉鶯及邱琮雯開

始研究，當年僅有兩篇期刊文章（陳孟萱，2007），截至 2010 年底相關文獻 10 年來已增加逾三百多筆，博碩士論文則有超過 300 多篇以上的相關研究與文獻，檢索結果見表 1-1。再以研究主題來看，則以「兒童教育」最多，其次是外配的「生活適應」，再次為「社會適應與識字教育」，其他如文化適應、特殊教育、親職教育等主題（全國博碩士網，2010）。由此可見「新住民」在台灣社會中已受到相當的關注。

表 1-1
新住民研究篇數統計表

檢索系統	1999年(民國88年)	2010年(民國99年)
中華民國期刊論文索引系統		
新住民		64
新移民		300
外籍新娘	2	109
外籍配偶		263
新移民女性		52
全國博碩士論文資訊網		
新住民		75
新移民		345
外籍新娘	0	67
外籍配偶		386
新移民女性		169

資料來源:本研究整理

相對於其他學科、主題，針對新住民與圖書館相關之研究，截至目前只有 2 篇，一為劉馨雲（2006）「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」，針對印尼籍新住民為研究對象，探討印尼籍配偶在圖書館服務方面的資訊需求；二為陳孟萱（2007）「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」，針對公共圖書館館員為研究對象，從新住民服務經驗探討東南亞籍新住民的移民讀者服務。因尚未有人以利用圖書館的新住民為主要研究對象，來探討新住民使用圖書館的原因與障礙因素，因此本研究決定針對東南亞籍新住民使用圖書館因素以及所遭遇的障礙問題進行瞭解，以彌補研究上的不足。

國內新住民人數逐年增加，無論是政經地位或資訊素養都是新的弱勢族群，新住民的問題也逐漸浮上檯面，並受到重視。曾淑賢（2003）表示有效掌握資訊及利用資訊的人，將可在較優勢的基礎上，更快累積社會資源與發展機會；弭平

弱勢族群的資訊落差，是目前政府及社會關注的問題，了解新住民的資訊需求與使用圖書館的動機和行為，將有助於弭平資訊素養的落差。

「圖書館如何幫助新住民學習中文？」「圖書館如何滿足新住民族群的需求？」「圖書館為什麼吸引不了新住民前來使用？」是公共圖書館的館員面對移民社會時心中的問題，圖書館如何能提供新住民所需的服務，使圖書館落實服務使命，新住民如何使用圖書館？哪些因素限制了新住民使用圖書館的意願？這也是本研究的主要動機。



第二節 研究目的與問題

基於上述動機，本研究主要目的有下列幾點：

- 一、 探討台灣新住民資訊行為。
- 二、 探討台灣新住民使用圖書館之動機。
- 三、 探討影響台灣新住民圖書館使用的因素。
- 四、 瞭解目前國內圖書館對新住民提供的服務。

根據上述研究目的，本研究探討之具體問題如下：

- 一、新住民需求的資訊為何？
- 二、新住民尋求資訊的方法與管道為何？
- 三、新住民尋求資訊過程中的障礙為何？
- 四、新住民使用圖書館的主要動機為何？
- 五、影響新住民使用圖書館之因素為何？
- 六、圖書館提供哪些新住民資訊服務的項目？

第三節 研究範圍與限制

本研究之範圍與限制有以下幾點：

1. 本研究之對象以設籍在台灣地區的新住民為主，故外國國籍的勞工幫傭者不在此研究範圍內。為使研究範圍更加明確，本研究對象排除與我國文化差異較少的中國籍大陸地區配偶，以東南亞地區國家為限，包括越南、寮國、柬埔寨(高棉)、緬甸、泰國、馬來西亞、新加坡、印度尼西亞(印尼)、菲律賓、汶萊等10個國家為主要選取條件，其他國籍的新住民將不列入考慮。

2. 本研究探討新住民所使用的圖書館，以公共圖書館為主，新住民若在訪談中提到及使用過大專院校圖書館、中小學圖書館或專門圖書館等，均不在研究範圍內。
3. 本研究探討的重心在於我國新住民圖書館利用動機以及行為表現面向的論述；是以，有關其他移民政策與法制規定、社會現象與教育醫療衛生、政治因素或家庭社經地位等問題面向，皆不在此研究內容中。

第四節 名詞釋義

一、新住民

廣義而言，「新住民」亦即俗稱的「外籍配偶」，係指中華民國國民與非屬本國籍之對象具有婚姻關係稱之，不論其配偶為男性或女性，亦應包含大陸、港澳與非東南亞地區之配偶（吳清山，2004）。內政部統計應用名詞定義外籍配偶係指『大陸地區人民及香港澳門居民以外之其他國家人民與我國人民結婚者』（內政部統計處，2010a）。狹義的定義一般係指按國籍(地區)分，狹義界定分為外籍與大陸配偶，外國籍係指東南亞籍與其他地區，大陸配偶包含中國籍與港澳地區。本研究對新住民之定義採最狹義的範圍，係以中華民國國民與非屬本國籍之對象具有婚姻關係，但排除大陸港澳與歐美地區之配偶，以東南亞籍為限。

二、動機(Motivation)

動機(Motivation)是指引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某一目標的內在歷程與內在作用(張春興，2001，p. 489)。本研究所指之動機是為『引起並維持個人自發從事特定活動行為的內在動力與考量因素』。

三、資訊需求 (Information Needs)

資訊需求指當個體發覺自己所知與自己應知之間有落差，或面對問題情境，自己既有的知識不足以應付環境所需的一種狀況（林珊如，2003）。資訊需求的產生乃由於一個人面對外來事物時，其所擁有的內在知識不足以了解外界所發生之

事物，並且無法明白其道理而產生求知的感覺（賴鼎銘，2001）。簡言之，人們對資訊的需求是一種心理狀態，當一個人感覺到需要某些訊息來解除內心所產生的疑惑，或是加強自己的論點時，就會產生資訊需求。

四、資訊行為 (Information Behavior)

資訊行為是當一個人從事發掘 (Identify) 他的資訊需要 (Information Needs)，以任何方式尋找 (Search) 那些資訊，以及使用 (Using) 和轉換 (Transferring) 那些資訊時的相關活動 (Wilson, 1997, pp. 551-572)。本研究中的資訊行為，指新住民在尋求資訊的過程中，包含資訊需求與資訊尋求行為。

五、資訊尋求行為 (Information Seeking Behavior)

「資訊尋求行為」是個人為了滿足其資訊需求 (Information Need)，所從事的辨識資訊的活動或採取的途徑；亦即描述使用者從察覺資訊需求到滿足需求之間的一連串活動，是一種認知的行為過程 (傅雅秀，1996)。黃慕萱 (1994) 認為資訊尋求行為的過程是指從使用者體會到資訊需求至滿足其資訊尋求行為止。資訊尋求行為也是個人解決一個資訊需求時所依循的途徑 (蘇媛，1995)。為了改變其知識狀態，人類有目的地從事搜尋資訊的過程 (Marchionini, 1995)。資訊需求行為就是資訊利用，涵蓋範圍包括查詢資料的途徑及使用的資訊來源類型，故本研究的資訊尋求行為，是指新住民為解決其個人資訊需求的過程。

第二章 文獻分析

本研究試圖瞭解新住民使用公共圖書館目的及影響新住民使用圖書館因素，茲整理國內、外與本研究相關之文獻，做為從事本研究之基石，以下擬就資訊行為的文獻、圖書館使用動機與影響因素、公共圖書館新住民服務、及國內外新住民相關研究四方面分述之。

第一節 資訊行為

資訊行為 (Information Behavior) 詞彙定義，乃指所有關於資訊來源或管道的人類行為，包含資訊尋求與資訊使用 (Wilson, 1999)。亦即在不同背景下，對資訊的需求、尋求、給予和使用的狀況 (Pettigrew, Fidel & Bruce, 2001)。資訊行為除涵蓋資訊尋求行為外，亦包含其他偶遇、瞥見等偶然或消極的行為，以及有目的、不涉及尋求的行為，如積極的避開資訊 (Avoiding Information) (Reitz, 2004)。資訊行為指的是一切與資訊資源與資訊途徑相關的人類行為，涵蓋資訊需求、資訊尋求與資訊利用等活動項目，集合這些研究的總和，較能正確反映出資訊行為研究的一個代表主題 (Detlefsen, 1998)。本節從資訊需求、資訊尋求行為、資訊使用以及資訊行為的影響因素，簡單回顧相關文獻。

一、 資訊需求問題

人們對資訊的需求是一種心理狀態，當生活中遇到突發或長期的問題、現有知識無法解決便稱作資訊需求 (Case, 2002)。Line 對於資訊需求所下定義則是：「任何人為了他的工作、研究和構思所需要的事實或數據」(Line, 1974) 並提出區分使用 (Use)、要求 (Demand)、想要 (Want) 和需求 (Need) 的不同。表示「使用」是真正接受資訊，包括使用資訊的內容、資訊服務、或資訊來源；「要求」

是表達需求的方式，提出正式要求；「想要」是對資訊有知覺的欲望，但可能不會正式提出要求；而「需求」包含隱藏的需求，很多需求並未變成要求。當個人發覺自己的知識無法勝任滿足目的時，也就是當知識落差在知覺層次轉變為問題，引起搜尋答案時，即產生資訊需求 (Rosenberg, 1989)。而 Wilson 相信動機是資訊需求的起源，並認為資訊需求產生於人類的三個基本需求 (1) 生理需求：是維持生命延續所需的基本需求；(2) 感情需求：是用以維持心理的需求；(3) 認知需求：指學習技能能完成計畫的需求 (Wilson, 1981)。

故資訊需求的情境下，可能求助於任何途徑搜尋以滿足自己的需求。本研究中的資訊需求，指新住民因知識不足以解決日常生活的問題時所產生的需求。就資訊需求層次著名的 Taylor 觀點來說，從人的認知狀態出發而產生的四個層次，包括內藏式的需求、有意識的需求、正式的需求與妥協的需求。資訊需求層次說表示，認知某種內在無法表達，但相當重要的心理狀態後才開始從事資訊行為，這一心理狀態引導他說出資訊需求 (Taylor, 1968)。Taylor 依陳述程度精確地描述四個需求發展階段，其中內藏式的需求(The Visceral Need)指的是內藏之資訊需求只可意會不可言傳的感受性需求，真實但無法陳述之資訊需求，是處於模糊概念時期；有意識的需求(The Conscious Need)指的是清楚意識到但未必能明白描述，通常是模糊不清且不夠具體的；正式之資訊需求(The Formalized Need)即表述型，可以用語言文字清楚明確地陳述問題所在，用具體口語或文字陳述出資訊需求；妥協後之資訊需求(The Compromised Need)指的是經過表述型階段的資訊需求，思考修正後讀者會進一步澄清自己的問題，找出一些相關的概念或詞彙，將問題轉化為符合資訊系統所能了解的語言來表達，是種妥協協商的需求。

綜合上述階段性需求 Taylor 認為，人們一開始的需求是潛藏、模糊、未知的，此為階段一：未表示出的需求(Visceral Level)；接著進入階段二：內在描述形成(Conscious Level)，亦即在腦中慢慢的察覺出自己的問題所在，但尚未具體成形、尚無法條理化；接著進入階段三：提出正式的陳述(Formalized Level)，此時需求者可以具體的陳述自己的問題和需求了。但即使提出自己的問題，仍然無法和資訊系統溝通；最後進入階段四：向資訊系統提出問題(Compromised Level)，需求者必須因應資訊系統的規則、限制訂定出可以找尋出答案的辭彙 (Taylor, 1968)。而當前跨國婚姻與外籍勞力越來越興盛的情況下，過去台灣較

少正視並回應社會環境結構上的改變，以至於在新移住民生活需要與資訊的滿足上，無法突顯其重要性及得到滿足資訊需求的服務，近年來社會新住民日益受到重視的同時，亟需探究其面臨之問題與需求，以提供日常生活所需的資訊。

針對移民的問題與需求，美國於1981年間，研究240個公共圖書館其亞洲裔美國人的資訊需求，並簡要歸納下列七點移民的需求：(1) 健康資訊服務 (2) 工作與職業諮詢 (3) 公民 (Citizenship) 課程 (4) 繼續教育 (5) 英語學習 (6) 與背景相同的當地居民交流 (7) 祖國的文化活動 (Kathleen, 1991；轉引自陳孟萱, 2007)。有關新住民相關需求問題，美國圖書館館員 Barter (1996) 認為，多元文化帶來西方社會許多衝擊和分歧的現象，這些語言文化的障礙問題，反映在提供圖書館服務方面，特別是為兒童服務的圖書館，許多公共圖書館為解決移民語言與文化適應上的困難，而發展計劃延伸服務項目，以滿足多種族不同需求，因此，了解新住民需求實為必要。

臺灣新住民族群與美國移民情形不盡相同，國外多數移民是整個家庭或是有親人在旁陪伴，與國內因婚姻關係來台的新移民有所不同，所以移民並不等於新住民，除了背景國籍迥異外更多是孤伶隻身來台，國外研究發現移民有的資訊需求，但國內新住民勢必另有其他不同的需求問題，然而其他的研究中也顯示出移民的資訊需求相當類似，故目前國內外圖書館提供的移民讀者服務都是由這些資訊需求中發展而來。研究 (彭玉慧, 2008；葉菁, 2005；黃鈺樺 2008；賴建戎, 2008) 指出新住民在跨國陌生的環境中，面臨到地理環境、法令政策、公共設施及大眾運輸等使用上的需求，除此之外也衍生許多社會問題，包括語言與文化的調適、社會支持系統薄弱、缺乏醫療與優生保健知識、新住民子女教育問題、就業限制導致經濟依賴及婚姻暴力等，這些新住民及其子女可能遭遇的污名化和歧視化等問題，其中最嚴重的莫過於因語言障礙而產生的溝通問題，特別是人際關係及人格發展等種種教養問題。陳孟萱 (2007) 就國內外文獻探討的結果，綜合歸納出下列的需求，說明新住民在移居來台灣後可能碰到的需求種類，以作可能引發的資訊行為研究。

- (一) 學習當地語言的需求；
- (二) 識讀能力的需求；
- (三) 了解居留、定居、國籍取得等相關法律問題的需求；

- (四) 健康、生活、了解當地民情文化等問題的需求；
- (五) 工作權及工作取得問題的需求；
- (六) 優生保健與親子教育問題的需求；
- (七) 家庭問題與家庭暴力問題需求；

本研究根據上述陳孟萱（2007）所說明新住民可能碰到的七大項需求種類，再與彭玉慧（2008）研究將新住民學習需求所分成的六層面，分別是語文識字、工作技能需求、親職教育與醫療保健需求、民俗文化需求、相關法律需求等項目，以及柯宇玲(2006)提到外籍配偶之問題與需求，包括（1）語言溝通之問題與中文學習之需求（2）照顧教養子女的需求（3）家庭地位低落問題（4）對婚姻期待與落差問題（5）改善娘家經濟壓力之問題（6）情緒上及生活的孤獨孤立感問題（7）部分配偶淪為家庭暴力受害者問題（8）支持網路薄弱等問題，加以綜合歸納成新住民資訊需求一覽表 2-1，以作本研究後續訪談之基礎。

表 2-1
新住民資訊需求一覽表

主要資訊需求項目	資訊需求包涵層面
語文識讀能力需求	生活會話、鄉土語言（如閩南語課程）
工作技能及取得需求	求職、工作職訓、電腦資訊知能、技職證照輔導
家庭問題與親子教育需求	親職教育、家庭人際關係、理財、家事技巧
健康資訊與優生保健需求	醫療衛生保健、子女養育、心理或壓力調適
民情文化與當地風俗需求	生活習俗、民俗文化學習、認識台灣史地文化、社區參與知能方面的學習需求
相關法律問題需求	生活法律知識

資料來源：本研究整理

二、 資訊尋求行為

資訊尋求行為即是個人解決一個資訊需求時所依循的途徑（蘇媛，1995）。爲了改變其知識狀態，人類有目的地從事搜尋資訊的過程（Marchionini, 1995）。資訊尋求行為乃指個人有知覺的狀況下努力去取得資訊，以對需求或知識落差作出反應（Reitz, 2004）。資訊尋求是一個建構的過程，個人必須了解自己的需求、並能延伸知識創造新觀點的適當資訊（Kuhlthau, 2004）。

而傅雅秀（1997）指出資訊尋求行為涵蓋範圍包括使用的資訊來源（Information Sources）和查詢資料的途徑（Information Channels）。文獻中指出資料來源包括期刊、圖書、研究報告和人際溝通等；查詢資料的途徑，則是指利用圖書館館藏目錄、索引、直接到架上瀏覽、電腦檢索及從他人口中得知等。黃慕萱（1994）則認為，資訊尋求行為的過程是指從使用者體會到資訊需求至滿足其資訊尋求行為止，中間所發生的一連串活動，過程通常由下列五種動作依序組成：

- （一）察覺其資訊需求。
- （二）將問題以文字或詞彙表達出來。
- （三）個人在大腦中嘗試解決問題，或是非正式的向朋友尋求答案，亦或是正式的外求資訊於書本、圖書館或專業館員。
- （四）尋找資訊。
- （五）找尋認為滿意的答案。

因此，圖書館研究資訊行為（Information Behavior）最終目的之一，是希望能提供更好的資訊服務（Information Services）以滿足人們對資訊的需要，並在不同社群（Community）進行資訊搜尋、檢索及利用的過程中予以協助（林珊如，2003）。故本研究的資訊尋求行為，是指透過新住民族群解決資訊需求的一個過程，了解新住民資訊尋求行為以提供滿足其資訊需求的服務。

三、 資訊使用模式

資訊行為包含需求、尋求與使用，擬透過模式來解釋資訊尋求行為，以對新住民資訊使用有更進一步了解，依據本研究目的，研究者欲探討數個著名的資訊行為模式，作為本研究的設計通則理論與基礎，以下分別就 Wilson、Ellis、Kuhlthau、Krikelas 的資訊行為模式，以及 ELIS 日常生活資訊尋求等相關理論，介紹每項模式特色以及極具助益與影響力的研究理論。

(一) Wilson 之資訊行為模式

Wilson 在 1997 年發展的資訊行為模式（見圖 1），是根據 1981 年的模式改變而來，說明使用者（Person-in-Context）有資訊需求後展開活動機制（Activating Mechanism）而產生阻礙因素（Intervening Variables），包括心理的（Psychological）、人口統計學的（Demographic）、角色相關或人際關係（Role-Related or Inte Personal）、環境的（Environmental）、資料來源特色（Source Characteristics）等，進而再度展開活動機制（Activating Mechanism）繼續資訊尋求行為（Information Seeking Behavior），其中包括消極的（Passive Attention and Search）和積極的（Active Search）檢索（Ongoing Search）行為，最後，若資訊需求被滿足時，資訊處理與使用（Information Processing and Use）則形成一個回饋迴圈，結束資訊尋求後獲得的資訊會融入個人背景中，進而產生新的資訊需求，除表現出個人狀態與資訊使用的落差（Gap）外，也顯示了當個人進行資訊尋求行為以滿足資訊需求時，同時進行的複雜活動會影響整個資訊行為。

此外，在 1981 年的資訊行為模式重點在探討資訊行為的影響因素，而原本在 1981 年的基本架構是阻礙因素，但在 1997 的模式中，原本視為障礙的影響因素，在此模式中被認為可能有助於資訊的使用。因此，在過程中可能介入的變數包括心理、人口統計、個人角色相關、環境、來源特色等，都可能有助於影響人們的資訊尋求行為。而 Wilson 的模式強調不同環境領域的人們可能因為身分或工作上擔任的職務不同，而有不同的資訊行為的特徵產生，因此新住民的資訊行為特徵是會有別於其他族群領域的使用者，另外在資訊處理與使用方面，新住民們如何使用資訊以回應到其他生活上的需要，也是很重要的因素。

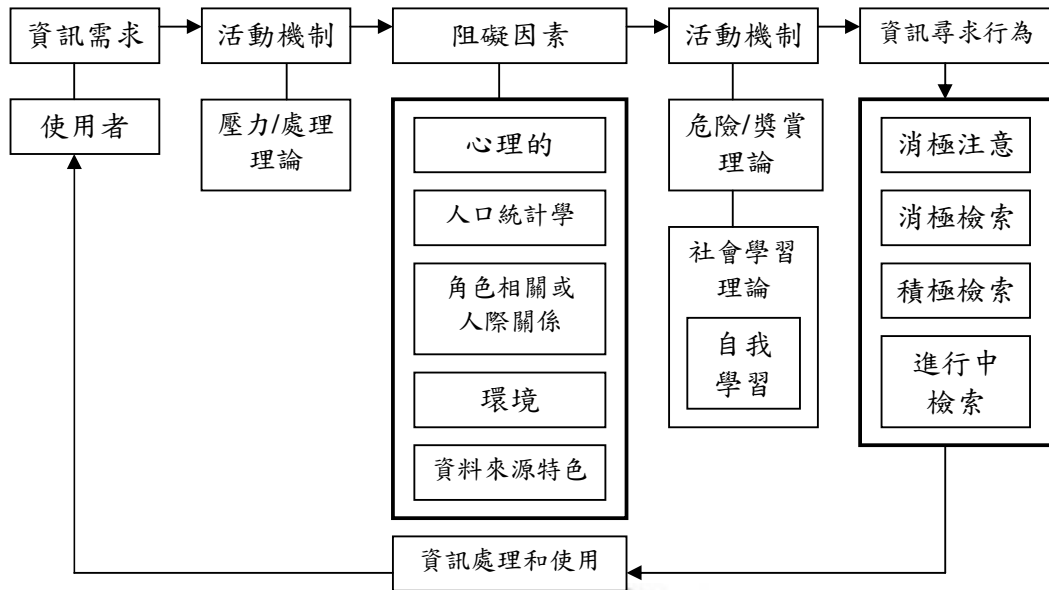


圖 2-1 Wilson (1997)之資訊行為模式

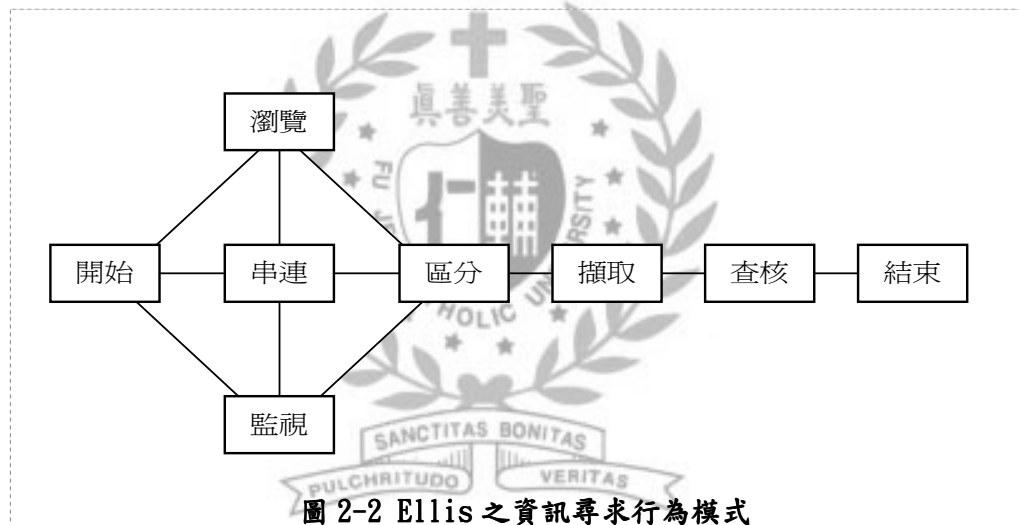
資料來源：Wilson, T. D. (1997)。Information behaviour: an interdisciplinary perspective, *Information processing & Management* 33: 4, pp. 551-572。

(二) Ellis 之資訊尋求行為模式

Ellis 資訊尋求行為由八個特徵組成（見圖 2），認為資訊尋求行為中的某些活動並非一個個固定的階段，在不同時間點會以不同程序出現（Wilson, 1999）。由於不是固定順序，資訊尋求的行為會依據每個使用者身處的獨特環境以及所關心的內容而彼此產生交互作用。而 Ellis 的模式強化個人資訊尋求方式的存在，該模式涵蓋幾個不同的特點，以不斷循環的方式進行資訊尋求。以下就 Ellis 所敘述的資訊搜尋過程，將其特徵分述如下：

1. 開始 (Starting)：使用者開始尋求資訊時所使用的方法，使用者會確認有興趣的資訊來源作為檢索起點。
2. 串連 (Chaining)：又稱「連鎖」，分為反向連鎖 (Backward Chaining) 與正向連鎖 (Forward Chaining) 兩種，反向連鎖指依靠資源本身的指示或參考尋找，如查看文獻中的附註和摘要；而正向連鎖則指依靠與資源相關的新來源尋找，例如使用目錄查找相關的文獻。兩種連鎖方式都有串連已知資訊的特性。

3. 瀏覽 (Browsing): 以半導向 (Semi-Directed)、半架構 (Semi-Structured) 的方式找尋資料，也就是使用者會以意外性、無方向性的形式進行檢索。
4. 監視 (Monitoring): 有規律的瀏覽監控資訊的來源，並顧及即時性檢索，以保持資訊的新穎度，維持使用者最新資訊的搜尋。
5. 區分 (Differentiating): 辨別資訊來源，過濾所得資訊。經由已知的不同資訊來源為基礎，以過濾選擇具有相關性的資訊，使辨別出的資訊質量兼具。
6. 擷取 (Extracting): 萃取在資訊來源中選擇相關有條理的資訊。
7. 查核 (Verifying): 確認資訊的權威性、可用性以及正確性。
8. 結束 (Ending): 結束檢索，彙整搜尋到的資訊。



資料來源：Wilson, T.D. (1999)。Models in information behaviour research, *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270。

(三) Kuhlthau 之資訊尋求行為理論

Kuhlthau (2004) 此搜尋資訊過程的理論綜合了多家理論基礎，認為資訊尋求是由模糊不清到明確，由不確定到了解，並站在使用者的角度，經過實驗研究，分析出資訊尋求模式應有的六個階段：

1. 開始 (Task Initiation): 開始察覺資訊需求，但對問題的想法仍然模糊不清，不確定感與憂鬱便會自然顯現，此階段使用者已察覺資訊需求的存在。
2. 選擇 (Topic Selection): 主題選擇定義、確定主題，改善不確定感覺。

3. 探索 (Prefocus Exploration): 使用者未了瞭解問題開始探索相關資訊, 增加對主題的瞭解, 進而定位問題所在。
4. 形成 (Focus Formulation): 此階段已能形成焦點, 從搜尋一般性主題資訊中規劃需求的問題, 減少不確定感。
5. 蒐集 (Information Collection): 蒐集特定主題或觀點的資訊, 對於主題探索使用者有直接、清楚的方向感, 信心也因而增加。
6. 呈現 (Presentation): 資訊搜尋完成, 使用者能依據自己理解的思考來選擇並完成資訊的搜尋, 並利用這些資訊完成任務。

(四) Krikelas 之資訊尋求模式

Krikelas Model 將資訊以處理時間先後分為立即性及延遲性資訊兩種。讀者有了資訊需求並不代表就會產生資訊尋求行為 (Information-Seeking Behavior); 申言之, 當讀者有「立即需求」時才会有資尋求行為發生, 否則讀者的「延緩需求」只會「資訊蒐集行為」(Information Gathering)。並表示傳統典範認為資訊尋求行為產生的步驟是:

1. 藉由平時已蒐集或接收的資訊, 因事件或環境因素產生即刻的需求。
2. 經由外在 (文獻或個人直接接觸) 或內在 (觀察或記憶) 來尋求解答。

在探討讀者資訊尋求行為時, 除了要瞭解其外顯行為外, 最重要的是外顯行為背後意義形成 (Sense Making) 的詮釋與理解 (Krikelas, 1983; 呂春嬌, 2009)。

(五) ELIS 日常生活資訊尋求相關理論

「日常生活資訊尋求」(Everyday Life Information Seeking, 簡稱 ELIS) 起源於 1970 年代, 美國興起對日常生活資訊尋求的調查研究, 理論強調非工作時間中的日常生活, 聚焦於描述及解釋人們於此日常生活情境中的資訊行為, 內涵是「人們尋求不同的資訊, 作為每日生活的引導或解決『非直接與工作相關』的問題, 目的是維持生活的連貫感 (Consistency)」, 認為個人有系統的從事一種業餘、嗜好、志工的活動。投入有如事業般的專注, 藉此機會獲得及展現特殊的技巧、知識與經驗, 能克服所遭遇的困難, 並從中感到充實及有趣, 強調休閒生活中資訊獲取與資訊分享之情境, 在日常生活中, 個體如何尋求不同的資訊管道解決不

同的資訊需求（呂春嬌，2009）。此外，對於日常生活資訊尋求之研究，契德門（Chatman, E. A.）可以說是具代表性的早期學者，其在 1980 年代以後，即開始以社會學觀點長期研究不同社會階層的日常生活資訊行為，並於 1990 年代陸續提出資訊貧窮（Information Poverty）、圓周生活（Life in the Round）、規範行為（Normative Behavior）等理論。而有關資訊行為之相關理論很多，為符合新住民來台最需要日常生活資訊的探索與尋求，故從日常生活資訊行為的角度切入，詳細說明上述 Chatman（1999；轉引自葉乃靜，2005，pp. 42-44）三個理論的內涵，茲簡述如下：

1. 資訊貧窮理論（Theory of Information Poverty）

此理論透過一系列與貧窮者相關的研究，如：清潔工、單親媽媽、老年婦女，檢視這群人的資訊世界（Information World）後，Chatman（1996）建構了資訊貧窮理論。以四個概念作為定義貧窮的生活世界（Impoverished Life-World）的基礎。而資訊貧窮與非資訊貧窮的存在，是資訊尋求與分享行為的阻礙。以下分別簡述這四個概念，用以描述貧窮者資訊世界的內涵：

- （1）冒險（Risk-Taking）：指的是對貧窮者而言，他們很少透過與自己生活世界外的他人互動獲得資訊，較不易相信他人，認為與別人分享資訊是一種冒險。
- （2）守密（Secrecy）：貧窮者會有守密的傾向，也就不易與他人分享資訊，因為他們擔心一旦資訊交流後，會對自己不利；亦會影響接受別人的建議或資訊。
- （3）瞞騙（Deception）：指貧窮者隱藏真實提供錯誤資訊的情況，導致他們對獲得資訊之相關性抱持不確定感。
- （4）狀況相關（Situational Relevance）：指資訊會選擇性被貧窮者接受，但是必須是該資訊與每天生活的問題或所關心事務有關聯。

2. 圓周生活理論（Theory of Life in the Round）

每個人都生活在「大概」和「不確定」中，但是在個人可以接受的程度下，圓周生活就是指這樣的現象。雖然生活中充滿不確定性，但多數人將它視為理所當然，對發生的事件也常視為合理、可預測、有自然規律的。就資訊行為而言，在小世界裡很多事情會被視為理所當然，且多數是可預測的，因此，除非有特別

的事件發生，否則他們不需要尋求資訊。圓周生活中的成員不會跨出他們的世界尋求資訊，除非是集體成員認為非常重要、與生活的正常運作有關的資訊。而這個理論包含的四個概念茲述如下：

(1) 小世界 (Small World): 指特定世界中的成員有共同的觀點和關懷，語言和風俗將成員結合在一起，形成共同的世界觀。

(2) 社會標準 (Social Norm): 指在小世界中出現的習慣性模式，目的在讓人們有種平衡感，除了成員行為被標準化外，他也提供了集體的方向感和順序感。

(3) 世界觀 (World View): 指小世界的信仰，是一種心智圖或認知地圖，它提供一種價值系統，共享觀念讓成員結合在一起，也可能改變成員的行為。

(4) 社會類型 (Social Type): 指依個體特色區分不同族群，屬於某社群的成員常不是被視為圈內人，就是被劃為圈外人，這種劃分有助於預期人們的行為。

3. 規範的行為理論 (Theory of Normative Behaviour)

規範行為理論用來解釋生活中的例行事件，描述享有相似文化空間的人們每天真實情況。這樣的行為模式也提供一種可預測、例行、可管理且接近真實世界的方法，此理論包含五個命題如下：

(1) 社會標準是社群成員順從的標準，順從的目的在表現公眾期望的行為。

(2) 社群成員選擇順從是因為這樣的行為，在當時情境下是符合社群規範的。

(3) 社群成員的信仰，會影響成員的行為。

(4) 社群成員的世界觀受到常態價值觀所形塑，影響成員看世界的視角。

(5) 人們的資訊行為是為回應真實世界的狀況，人們建構真實世界的意義，會影響其決定獲得資訊或避免擁有資訊，亦即人們維持規範性生活的看法，會影響其資訊行為。

總而言之，資訊行為是日常生活行為的一部分，類型較接近的群體，其彼此之間的日常生活實在的結構差異性較少，因此，研究者也通常會選定特定的群體為研究對象，重要性在於，社會學有關日常生活相關理論的探討，可以做為日常生活資訊尋求行為情境下的基礎，並提供行動者行為的解釋 (呂春嬌，2009)。

四、 資訊行為的影響因素

本文研究新住民資訊行為(Information Behaviour)之類型與模式，在於瞭解新住民取得、處理、儲存、及利用資訊等活動一連串的行為與心理。明白個體接收與同化資訊的心智活動歷程，以理解各類族群資訊需求與資訊行為的特色。但由於資訊追求行為，不是單獨存在的，而是可能發生在試圖解決問題鏈的任何一環重複循環的步驟，故以多學科觀點來看，研究範圍包括新住民如何尋求和使用資訊、尋求資訊的個人狀態、動機，了解使用何種管道取得資訊，以及資訊的特殊活動和種類、約束限制和鼓勵使用資訊的因素，涉及周圍的環境、人的背景與類型等調查研究，藉由文獻探討歸納出一般影響資訊尋求行為的因素(Wilson, 1997；葉乃靜，2005，p. 34)，茲述如下：

- (一) 個人障礙：情緒控制、教育程度、人口統計變項（年齡、性別）。
- (二) 社會或有關角色障礙：顧客、選民、學生、圖書館使用者、網頁使用者、閱報者、電視觀看者、本位主義（不願分享）者、人際網路、人際變項。
- (三) 環境的障礙：包含資源特性、地理區位、民族文化、經濟變項等。
- (四) 資訊資源障礙：可檢索性（資訊是否存在）、確實性、檢索管道。

影響個人資訊尋求行為的因素，主要是個人在不同的情境、處境中擔任多重角色與任務，認知與情感層次的不同，以及社會網絡與社會結構的影響。而人是為解決問題才從事資訊行為，有問題存在引導人們從事某種資訊尋求行為，然而不同社群（Community）及不同族群（尤其是相對弱勢族群）會有不同的需求、動機與使用行為，對資訊概念亦有不同的定義與意涵（林珊如，2003）。Wilson 表示，發展資訊尋求模式包括個人心理因素、認知和實際需要（Effective Needs），這些需要可能是個人本身、或工作需要、或環境（政治、經濟和技術等）。因此，資訊行為研究需探討使用者的資訊需要是什麼？進而可以提供使用者較好的服務，然而為提供良好的顧客服務，使用者需求及使用必須成為資訊系統運作的焦點，畢竟資訊服務的成功來自調整服務以符合使用者對資訊系統個別特定需求，而非要求個別使用者來適應（Wilson, 1997）。

第二節 圖書館使用動機

目前國內有關圖書館使用文獻，以新住民為研究對象的正式研究並不多見，且此研究議題在近年來才逐漸受到重視，多側重在「生活適應」或「學習需求」與「學習參與障礙」等有關補校教育階段的研究。但是，研究者尚未發現有關新住民使用圖書館動機的文獻，因此，根據不同研究者從不同的觀點詮釋新住民學習與阻礙參與的影響因素，此點看法來探討新住民使用圖書館時是否也有相同障礙因素為研究根基，進而找出新住民圖書館的使用動機與影響因素。在公共圖書館方面，影響一般讀者使用圖書館的原因，與新住民圖書館使用影響因素是否相同？在有研究結果後一併做分析。以下就「動機的意義與種類」、以及包括一般讀「影響圖書館使用因素」與「影響新住民學習因素」分別敘述之。

一、 動機的意義與種類

由於動機是在引導個體行動及維持個人自發從事特定活動以達到目標的一個必要潛在因素，因此在利用圖書館資源中，動機的引發是相當重要的一環，了解動機的意涵與種類，皆有助於掌握動機對使用圖書館的影響。

(一) 動機的意義

動機一詞係於二十世紀初才在心理學界所使用，用以檢視個體為什麼選擇該行為 (Choice of Behavior)，該行為潛伏多久 (Latency of Behavior)，行為強度多大 (Intensity of Behavior)，以及從事該行為時，個體的認知及情緒反應等內在狀態 (Graham & Weiner, 1996；轉引自李素足，1999)；它是一種假設性的構念 (Hypothetical Construct)，用以解釋引發個體表現有目標導向之行為的起始、方向、強度及持續等現象的內在狀態，它是促使個體從事各種活動的內在原因，但我們並不能直接觀察到它的存在，而必須由個體表現的行為間接推測而得 (林生傳，2007)。故人類之所以選擇某種行為或採取某種活動，均有其理由；而動機既是學習行為的動力，我們可以藉著探索學習行為的動機，以了解個人為何願意犧牲其他活動而參加學習活動 (Houle, 1961, 轉引自陳麗純，2008, p. 17)。

在研究新住民圖書館使用動機之前，必須先對「動機」一詞有所瞭解。動機的定義會因研究者的取向不同，而有不同的解釋，如較著名的學者 Maslow (1987) 定義動機是激起行動引起活動的過程、黃富順 (1985) 認為動機是指協助個體選擇目標並使其行為朝向此目標的引發動力、以及張春興 (1994) 表示動機是促使個體活動朝向某一個目標進行的內在作用等，其他尚有研究學者對動機有不同的闡釋，本研究茲將動機定義整理如下表所示：

表 2-2
動機釋義一覽表

研究者	動機定義 (Motivation Defined)
Herzberg, 1959 (引自江芳盛, 2003, 頁 6)	一個目標狀態的基礎上，根據自然的激勵導向、刺激加強，進而選擇行為。
McClelland (1982)	動機是激起行動引起活動的過程，是維持活動的進展和規範模式的行動。
Maslow (1987)	一種心理過程，導使該行動方向和堅持的目標指向。
Deci & Ryan, (1990)	動機可分為內在動機、外在動機) 及無動機三種形式。
Graham & Weiner(1996, 轉引自李素足, 1999)	動機用以檢視個體為什麼選擇該行為，該行為潛伏多久，行為強度多大 (Intensity of Behavior)，以及從事該行為時，個體的認知及情緒反應等內在狀態。
Pallmgreen (呂貫文, 2000, 轉引自劉蕙如, 2003)	以「滿足需求」(Gratification Sought) 來詮釋「使用動機」。
Pintrich & McKeachie (1989, 引自林建平, 1995)	認為在學習的歷程中，包含三個主要動機成分，即價值成分、期望成份和情感成分。
黃富順 (1985)	動機 (Motivation) 是個體驅使自己作某些行為或追求某些目標的一種狀態或情境。
張春興 (1994)	「動機」是引起個體活動，維持已引起的活動，並導使該一活動朝向某一目標的內在歷程。
賈馥茗 (1991)	動機是人類外在行為和學習的內在動力。
韓進之 (1991)	「動機」是直接推動個體活動達到一定目的的內在動力，也是個體維持活動的心理傾向。
葉和滿 (2002)	動機是外在行為背後的動因，為個體感覺需欲 (Needs)、促進行為 (Drives)、朝向目的 (Goals)，以致於獲得滿足 (Satisfaction) 等環節的重要促動因素。
葉重新 (2005)	動機有強弱之分，同時也有方向之別，是引發個體從事某種活動，及促使該活動朝向某一目標進行的心理歷程。
林生傳 (2007)	動機一種假設性的構念，用以解釋引發個體表現有目標導向之行為起始、方向、強度及持續等現象的內在狀態。
陳麗純 (2008)	動機是一種內在的狀態，其引發與維持個體的行為活動，以達成或滿足某依需求之行為歷程。
湯于賢 (2008)	傾向「動機」是支配行為的最根本驅力，其作用在於保護、滿足、或提高個人身價。

資料來源：本研究整理

由上述綜合整理，可以瞭解在心理學及教育方面，相關學者都對「動機」下過定義，許多領域裡「動機」一直是被廣泛研究的主題（劉政宏、張景媛、許鼎延、張瓊文，2005）。以上研究者與各領域學者專家，界定動機的意義雖然用詞描述不盡相同，但綜合而言對動機意義的看法卻是大同小異，故分析上述國內外學者對動機的定義後，可歸納出文獻作者共同的想法，將動機定義為『引起並維持個人自發從事特定活動的內在動力』。因此，新住民的使用動機是新住民使用圖書館及新住民為何持續利用圖書館資源等行為有重要的關係。

（二）動機的種類

綜觀上述國內外各研究學者所提出動機的相關定義，研究顯示，動機是指引起個體活動，維持朝向某目標的內在歷程，是支配行為最根本的驅力，而每種行為的背後均各有其動機，心理學家為分別解釋不同行為產生的各種原因，乃有動機分類的相關研究，以下分別簡述有關學者對動機的分類：

1. 二分法：有些心理學家以二分法將動機加以分類，大致分為：(1) 原始性動機 (Primary Motivation) 與衍生性動機 (Secondary Motivation)；(2) 生理性動機 (Physiological Motives) 與心理性動機 (Psychological Motivation)；(3) 生物性動機 (Biological Motivation) 與社會性動機 (Social Motivation)；(4) 原始性動機與習得性動機 (Learned Motivation)；(5) 內在動機 (Intrinsic Motivation) 與外在動機 (Extrinsic Motivation) (葉重新，2005，p. 287)。其中，將動機分為生理性與心理性的二分法，是較容易理解的，此亦為多數研究者的分類 (Maslow, 1987)。

2. 非二分法：有的學者主張動機有許多不同的類型，不宜以二分法而提供一系列的動機類別，如莫瑞 (Murray, 1893~；轉引自林生傳，2007，p. 249) 強調人性動機的複雜性，而列出最為人熟知的動機類別表，人類的動機共有二十八種之多，包括許多社會性的需求，如權力需求、遊戲需求、親和需求，及成就需求等。且人類需求 (Need) 的層次，是從低層次 (屬於外在動機) 的保健、生理與生存等需求到高層次 (屬於內在動機) 的激勵、自我實現與生長等需求 (張邵勳，2004)。此外，根據Deci與Ryan研究的發現，動機可分為內在動機 (Intrinsic Motivation)、外在動機 (Extrinsic Motivation) 及無動機 (Amotivation) 三種形式 (Deci & Ryan, 1990)。Deci與Ryan於文章中表示，所謂「內在動機」是

指個體之所以參與活動，是為了能夠從中學習、獲得樂趣與滿足，是一種自發或者積極性的想法；而「外在動機」則是指個體並非對活動有興趣，而維持個體參與的動機是來自於外在事件的影響，最主要是為了從活動中獲得報酬或獎賞；「無動機」則是個體對活動本身及結果無所謂，是一種無法解釋持續參與或停止參與活動的動機。即沒有意圖的行動，並且在某種意義上甚而不會被認為是行為 (Deci & Ryan, 1990)。

從二分法及多種分類到三種形式的動機理論，可大略了解學者專家們對動機的主要內涵及影響因素所主張的看法，而根據 Deci 與 Ryan 研究發現 (Deci & Ryan, 1990) 所提出的動機三大要素中，其中的「外在動機」與「內在動機」亦同時屬於二分法的種類，可較易掌握圖書館使用動機的內涵，而「無動機」則是個體對活動本身及結果無所謂，是一種無法解釋持續參與或停止參與活動的動機，並且在某種意義上甚而不會被認為是行為，故本研究進一步排除無動機為研究依據項目，將動機界定分成內在與外在動機兩種形式為研究依據的基礎，此動機二大類分別說明如下：

1. 外在動機 (Extrinsic Motivation)：指個體並非對活動有興趣，而維持個體參與的動機是來自於外在事件的影響 (Deci & Ryan, 1990)。具有外在動機者通常是以獲得實質的酬賞為目的 (葉和滿, 2002)，因外在誘因所引起，無法產生自發性學習 (張春興, 1994)，所從事活動較依賴他人的獎勵 (林生傳, 2007)。

在使用者利用圖書館資源進行休閒活動動機項目中，屬於外在動機方面則有人際互動、填補空間等 (湯于賢, 2008)。

2. 內在動機 (Intrinsic Motivation)：是指個體之所以參與活動，是為了能夠從中學習、獲得樂趣與滿足，是一種自發或者積極性的想法 (Deci & Ryan, 1990, p. 240)。因應個體的內在需求，不受外在環境的限制 (張春興, 1994)，不需要依靠誘因或獎懲來督促，因為活動本身就是獎勵，從中可享受其所帶來的成就感 (林生傳, 2007)，並且在沒有酬賞的情況下從事各項感興趣的活動，自動自發地投入 (李素足, 1999)。

由上述文獻資料來看，有關圖書館服務對象的動機研究，除必須掌握使用者特質與行為能力之外，還應加強內在需求刺激所引發的動機內在歷程，注意個體想要滿足的需求而引發個體努力採取行為的動力，故在此研究基礎下，本研究擬探討新住民使用圖書館動機的影響因素與行為模式，提供給圖書館界參考外，藉此更深入了解移民讀者在利用、需求、尋求及阻礙之間的關係，提供更多的資訊與效果吸引新住民更加踴躍參與活動，以及利用圖書館資源並增進其使用動機，以發揮圖書館功能與提升圖書館角色，並探討新住民未利用圖書館的原因，尋求可能的改進之道，以擴大圖書館的服務範圍，提倡圖書館精神與發揮圖書館「保存文化」、「提供資訊」、「休閒活動」及「教育讀者」四項共同的功能。

(三) 動機相關理論

以上回顧，只提及是對動機所作的一般性相關解釋。根據日常生活經驗，在不同時機會有強弱不同的動機，為解釋此等現象，研究動機的心理學家與學者們，紛紛提出不同的見解。在探討人類動機方面，以下介紹四種重要動機理論的建構，所討論的動機理論包括：需求層次論、激勵保健理論、成就動機論、自我歸因理論，以闡明人類使用圖書館之動機與影響因素的概念，以助於日後蒐集資料及分析資料時之參考與實證相關理論。

1. 需求層次論

Maslow (1987) 所發表的「需求層次理論」(Hierarchy of Need Theory) 中認為個體成長發展的內在力量是動機。而動機是由多種不同性質的需求 (Need) 所組成，而各種需求之間，有先後順序與高低層次之分，由低而高分別包括 (1) 生理需求 (Physiological Need)、(2) 安全的需求 (Safety Need)、(3) 歸屬感、愛和社會的隸屬需求 (Love and Belongingness Need)、(4) 自尊心和獲得讚賞的尊重需求 (Esteem Need)、(5) 自我實現的需求 (Self-Actualization Need)。Maslow 以需求層次的概念，說明人格成長發展的心理意義，故而稱為需求層次論 (Need Hierarchy Theory)，也是解釋動機的重要理論 (張春興，2001)。故根據此一理論，新住民對於圖書館移民讀者服務的滿意感，最主要是來自於參與的自主性、活動本身的挑戰性、獲得更多的權利以及承擔更多的責任與義務、參與活動之成就感、他人的認可與肯定，那麼如何讓新住民在參與過程中獲得成就感、獲得社會的認可和家庭間的讚許與鼓勵，成了圖書館設計活動重要的課題。

2. 激勵保健理論

Herzberg 於 1959 年所發展出來的激勵保健理論，強調有一些激勵因素能夠提升人們的心理成長、滿足個人自我實現的需求，這些因素包括：成就、獲得別人的認可、工作本身的挑戰性、責任和升遷。另一因素則稱為保健因素 (Hygiene Factors)，這些因素則是和人們的生理需求、安全需求、社會需求具有相關，如：薪資、工作條件、個人生活、人際關係、工作場所政策和行政監督等等。Herzberg 的理論認為，「激勵因素」的出現能夠增加人們對於工作或服務的滿意度，但是缺乏這些因素只會出現極少量的不滿意，簡言之這個理論表示：激勵因素的出現會使人獲得滿意；缺少保健因素則會使人感到不滿意。因此，要避免服務的不滿意感，也要注意保健因素的滿足。這裡 Herzberg 提出有名的「雙因子理論」，強調「激勵」是指在個人所盡之努力也能滿足個人某種需求的情況下，此個人會盡最大努力以達成組織目標的意願，是與內在因子的工作滿足有關的激勵因子，而保健因子則是外在因子與工作不滿足有關，以此來解釋為何有滿意但卻不能增加效能 (Herzberg, 1959；引自江芳盛，2003，p. 6)。故 Herzberg 的激勵保健理論可以提供圖書館幾個思考方向，也就是在活動中，如果激勵和保健因素都有的話，那麼移民讀者的個人成長和自我實現需求就可以獲得滿足，隨之而來的就是個人對於圖書館具有正面的感情，利用圖書館資源與工作生活上有優異表現的機會就會大增，也促使個人發揮最大的潛能與本領。

3. 成就動機論的需求

所謂成就動機論 (Achievement Motive)，簡單言之，指個人追求成就的內在動力，進一步分析則含有三點意義：第一點指的是個人追求進步已朝達成希望目標的內在動力；第二，指從事某種工作時，個人自我投入精益求精的心理傾向；第三點指個人在不順利的情境中，衝破障礙克服困難奮力達成目標的心理傾向 (張春興，2001)。McClelland (1985) 認為，人具有追求成就的需求；想要接受挑戰、完成困難的工作、克服障礙，並且追求卓越，都是這種追求成就的需求使然。因此，想要追求高度成就的人，其動機自然也跟著高昂，當讀者受到成就動機的驅使，努力學習、追求卓越，其目的並不必然是為了物質報酬，而是為了追求個人的成就感。有強烈「成就動機」的人，會表現出下列三項特徵，即：McClelland 三需求理論：(1) 成就需求 (Need for Achievement)：超越別人，追求成功的慾

望，可以訓練。(2) 權力需求(Need for Power)：塑造和控制他人的行為，追求影響力的慾望。(3) 歸屬需求(Need for Affiliation)：追求友誼和親密的人際關係，是讓別人喜歡和接受的慾望 (McClelland, 1985)。對新住民而言，理論所指出的幾點特徵，包括勇於承擔工作或是解決問題、對自己設定中等難度的目標並尋找風險適中的工作、想要知道工作表現的回饋資料等，作為將來改進的基礎也提醒了圖書館在提高移民讀者參與活動的動機上，一些關於活動制度設計的問題，是否建構了一個讓所有讀者能夠獲得成功與愉悅的活動情境？圖書館是否設定合理的、可以達成的個人目標？圖書館是否讓新住民藉由想要追求工作或日常成就的力量來激發其動機，正是成就動機論的可貴之處，善加利用此理論列出的特徵來激發移民讀者的成就動機，以期提升圖書館利用教育的效能，可以說是圖書館設計移民讀者活動項目的初衷，也是一項值得肯定的作法。

4. 動機自我歸因理論

張春興(2001)提到歸因理論，乃學者 Weiner 於 1972 年之時，擴大自 1896 年原來社會心理學家 Heider 歸因論的觀念後，建立一套從個體自身立場解釋自己的行為的歸因理論。Weiner 提出歸因的觀點來解釋人類的動機，所著重的是個人對於過去行為和結果之間因果關係的解釋，特別是對於本來預期的成果、努力的程度以及實際所獲得的成果之間因果關係的解釋。Weiner 並認為，人們通常都會把自己的成功或失敗歸之於天生能力高低、運氣、努力、身心狀況、興趣或是程序是否公平等因素，當人們在做因果關係的歸因時，基本上是在尋求或是創造一種信念，用來解釋所發生的事情，並用這樣的信念來看待自己或是周圍的環境(江芳盛，2003)。且成就動機論和歸因理論都指出，必需要知道他們表現成功或失敗的相關因素，並且經過歸因之後，才會出現改善表現、追求更高成就的動機。歸因理論對新住民而言，當他們知道效果或表現成功或失敗的原因、認為這些原因是內控的、可以改變的、而且是他們可以控制的，那麼他們就會想要改善自己的表現，利用動機也會變強，若是某一間圖書館因為交通不便、地處偏僻，以至於進修學習機會嚴重缺乏，則會影響學習主要的來源因素。雖然，影響移民讀者上圖書館使用的變因太多，而新住民踴躍使用圖書館以及利用教育的阻礙因素卻又經常是圖書館所沒辦法掌控的，例如：新住民對台灣地理不熟因素、赴圖書館交通因素、家庭障礙與支持因素等。總之，歸因理論可以提醒我們，如何讓圖書館

有內控型的歸因，並且對新住民使用圖書館效益成敗負起責任，是激勵圖書館規劃相關服務動機很重要的一環。按上述各點要義，可將影響工作成敗的因素納入（表 2-3）中，即可看出各種歸因與各歸因事項所具特徵之間的關係：

表 2-3

歸因別與歸因事項特徵關係表

歸因別	歸因事項的特徵					
	穩定性		因素來源		能控制性	
	穩定	不穩定	內在	外在	能控制	不能控制
能力	√		√			√
努力		√	√		√	
工作難度	√			√		√
運氣		√		√		√
身心狀況		√	√			√
別人反應		√		√		√

資料來源：《現代心理學》（頁 523），張春興，2001，台北：東華。

二、 影響圖書館使用因素

在影響民眾對圖書館使用的因素方面，一般讀者如何使用圖書館，以滿足個人的需求與學習動機，以下整理過去的相關研究以供參考。

葉乃靜（1995）發表有關公共圖書館社會功能的研究，以臺北市立圖書館稻香分館為例，共選出 120 位 20 歲以上民眾為研究對象。研究結果發現，民眾使用公共圖書館的原因包含有休閒（獲得精神滿足感及打發時間）、充實自我（豐富生活、生涯規劃或培養判斷力）、問題導向的使用（解決供作難題、幫助決策或解決育兒困擾）、更瞭解某些事情、帶小孩來看書、幫家人借書、省錢或省空間、準備功課或考試、完成自己想做的事情、跳脫情境、避免孤單的感覺、調劑身心、排解情緒以及避免與社會脫節（跟不上流行）等因素。

陳珮慈（1996）研究一般讀者利用圖書館館藏情形，結果發現：十位受訪者中有八位會到圖書館借閱圖書，但以休閒性圖書為主，受訪者表示公共圖書館缺乏專業書籍，因此如要看專業書籍通常會到其他類型的圖書館或自行購買，並有六人覺得圖書館的書太少、書太陳舊、新書進館太慢、缺乏專業的書籍，因此，認為圖書館無法滿足個人需求，別是專業資料方面的需求。

吳明德（2004）提到讀者在使用圖書館時，常常會遇到下列的困難，因此，導致許多讀者不喜歡利用圖書館，包括：1. 沒有所需的資料（53.8%）；2. 想借的書被借走（53.1%）；3. 新書到館上架的速度太慢（33.0%）；4. 館藏太老舊（31.78%）；

5. 圖書破損 (18.3%)；6. 書架上的書擁擠凌亂 (18.2%)。吳明德表示由於民眾在使用圖書館時常會遇到上述困難，所以民眾不喜歡利用圖書館的原因還包括了：1. 沒有養成閱讀習慣；2. 圖書館的環境不吸引人；3. 不知道圖書館有哪些資源及服務；4. 圖書館藏書太少、太舊、新書到館太慢；5. 借書數量及借期受限；6. 想看的書都借不到；7. 開放時間不適當。

蔡幸珮 (2004) 針對台北市立圖書館總館讀者研究讀者使用動機之性別差異分析，研究發現，年齡、學歷及職業對於讀者利用公共圖書館的使用動機具有顯著的影響性，其中以年齡的影響性最大；另外，性別、性別年齡、性別與學歷及性別與職業在讀者使用動機上的影響層面不同。

台北市立圖書館 (2005) 所做的一項市民閱讀風氣與閱讀型態之調查研究發現，市民不閱讀的原因依序為：沒有時間、沒有興趣閱讀、健康因素 (例如視力欠佳)、不識字、不知該看什麼書籍經濟因素等。根據過去許多研究發現，影響閱讀因素固然很多而動機因素為首，腦科學家洪蘭 (2004) 亦表示，把動機引起來了，透過文字材料獲取知識經驗就是人類社會最基本的文化活動。

徐佩君 (2005) 研究發現，民眾到公共圖書館主要活動項目：借還書、閱讀書報雜誌、上網、查找資料、看影片、唸書或做自己的事，其目的在於充實知識、解決問題、休閒娛樂、消磨時間。一般讀者少用或不用圖書館的原因，包括：1. 館藏方面，書或雜誌期刊不夠多不夠新、資料不符民眾需求；2. 館舍位置與設備方面，交通不方便、電腦設備陳舊；3. 館規、氣氛與服務方面，借閱規定不合所需、開館時間不符個人期待、圖書館氣氛嚴肅拘束、及先前不舒服的圖書館經驗。

賴坤玉 (2007) 探討一般國小學童圖書館使用動機及影響因素，研究發現，在內在動機方面有七項，分別為滿足好奇、感覺無聊、獲得賞識、尋找樂趣、獲得尊重、尋求成就感、響受休閒；在外在動機方面包括爭取成績、獲得獎賞、順應父母、同儕競爭四項。

在國外文獻方面，Clee & Maguire (1993；轉引自賴坤玉，2007，頁 12) 認為影響圖書館使用因素主要為環境因素。其研究指出，圖書館整體環境乃諸多因素組合而成，任一因子改變均會影響使用者觀感，故影響圖書館環境因素包括：館藏與設備位置、走道空間大小、平面配置圖與導引標示、館內主軸色系與美化裝飾、電腦借還書系統效能及電腦畫面友善程度、暖氣及通風程度、避免空氣不

流通的沉悶感、明亮的照明設備、安靜圖書館氣氛及舒適的座位等因素。

Vavrek (1995) 於 1989 年開始在非首都的 300 間公共圖書館，從事一系列關於郊區民眾的資訊需求以及公共圖書館角色之研究。在詢問受試者今天來使用圖書館的主要目的包含有：休閒娛樂、利用關於小孩的服務或館藏資料、看報章雜誌、借還書、尋求所需資訊或利用參考資料、請教問題、取暖或吹冷氣、尋找放鬆的地方、約會等。在這些理由中，所佔比例最高的是休閒娛樂 (37.3%)，第二則是尋求所需資訊或利用參考資料 (15.1%)。此外，Vavrek 在研究中也提到阻礙讀者使用圖書館的原因，包括有缺乏交通工具、時間不方便、圖書館太遠、認為沒有所需資料、不需要、不確定圖書館是否有提供讀者所需資料、令人感到不舒服的館員、沒有足夠的時間、身體不方便等因素、其中比例最高的原因是沒有時間以及認為沒有需要利用圖書館。

針對一般讀者影響因素分析方面，綜合國內外相關研究 (葉乃靜，1995；陳珮慈，1996；吳明德，2004；蔡幸珮，2004；徐珮君，2005；賴坤玉，2007；Clee & Maguire, 1993；Vavrek, 1995) 可將影響一般讀者圖書館使用因素歸納如下：

- (一)館藏方面，書或雜誌期刊不夠多不夠新、資料不符民眾需求；圖書館藏書太少、太舊、新書到館太慢；借書數量及借期受限；想看的書都借不到；缺乏專業的書籍。
- (二)環境因素，覺得圖書館的環境不吸引人，包括：館藏與設備位置、走道空間大小、平面配置圖與導引標示、館內主軸色系與美化裝飾、暖氣及通風程度、空氣不流通的沉悶感、明亮的照明設備、安靜圖書館氣氛及舒適的座位等因素。
- (三)個人興趣，沒有養成閱讀習慣、沒有興趣閱讀；或完成自己想做的事情、充實自我 (豐富生活、生涯規劃或培養判斷力)。
- (四)學習動機，包括內在動機方面有七項，分別為滿足好奇、感覺無聊、獲得賞識、尋找樂趣、獲得尊重、尋求成就感、響受休閒；外在動機方面包括爭取成績、獲得獎賞、順應父母、同儕競爭四項。
- (五)交通方面，阻礙讀者使用圖書館的原因，包括有缺乏交通工具、圖書館太遠、館舍位置交通不方便。

(六)時間關係，沒有足夠的時間、開放時間不適當、休閒等打發時間。

(七)其他因素，年齡、學歷及職業，健康因素（例如視力欠佳）、不識字、不知該看什麼書籍經濟因素等。

總而言之，影響使用或學習障礙的因素很多，其中最重要的是讀者興趣與需求因素最多，因此公共圖書館如何滿足不同讀者需求，似乎應考量讀者使用圖書館的目的，如針對學生及其父母，可強調圖書館的館藏與閱覽席位、交通便利性、舒適與安全；對於銀髮族，則需考慮放大標示與遠視設備、並行銷重點放在報紙份數與雜誌多樣性；針對新住民讀者，則應行銷圖書館的多元文化館藏資源、以及多元利用教育閱讀課程班，如此，才能使圖書館充分發揮功能。

第三節 公共圖書館新住民服務

隨著資訊科技日新月異，網際網路日趨發達普及，圖書館也面臨了新環境與新挑戰，接踵而來的就是新問題，讀者有新的要求與需求，因而必須有新的因應。近年來移民人潮更加多樣多元化，然人口遷移的現象是世界性的，如美國、加拿大等移民大國，為因應社會人口結構與文化背景的多元性，世界各國也逐漸興起多元文化教育的思潮。以美國為例，主要的幾項深遠政策如下，1964年通過「圖書館服務和建設法案」（Library Services and Construction Act, 簡稱 LSCA），針對少數民族和貧困弱勢族群，LSCA專門為圖書館提供資金充分服務少數族群；1970年「美國圖書館協會」（American Library Association, 簡稱ALA）成立「社會責任圓桌會議」（Social Responsibilities Round Table, 簡稱SRRT），使圖書館更加滿足當前社會各種各樣的需要，包括倡導少數民族的權利；1997年ALA針對少數民族提供更多服務，包括「識字教育與延伸服務」（Office for Literacy and Outreach Services, 簡稱OLOS）、「圖書館和資訊科技協會」（Library and Information Technology Association, 簡稱LITA）、「圖書館系統與服務」（Library Systems & Services）、以及舉行「少數民族的新成員高峰會議」（New Members Round Table）等服務（Rubin, 2004），國外圖書館組織對於少數族群的問題，提供了許多「多元化」主題的關注與會議。

台灣在本土文化的多元與新住民文化的多元重疊下，於圖書館服務項目的設計、休閒活動場所與利用教育上，多元文化思維已經開始發展。以下就國內外部份公共圖書館，簡要提供的多元文化資訊服務、以及新住民推廣活動的舉辦予以分析與探討。

一、 國內公共圖書館新住民之服務

在當前外籍勞力及跨國婚姻愈來愈興盛的情況下，外籍新娘及其子女的教育問題，在當前的社會日益受到重視，圖書館界也應思考到如何為這群台灣新住民，提供日常生活所需的資訊（葉乃靜，2001）。而公共圖書館是提供移民資訊服務的單位之一，可幫助移民熟悉新環境及適應當地的生活（盧秀菊，2006）。因此，著眼於圖書館的公共性與社區性，公共圖書館應將社區的弱勢及少數族群，列為基本服務對象，發展滿足該群體的服務項目（柯宇玲，2006）。現階段，新住民大多獲取資訊有限，公共圖書館作為社區的一份子，應是主動伸出關懷的雙手提供充分的利用資源。以下就國內公共圖書館目前提供多元文化一般服務之實例，以及針對新住民服務的具體項目，概述如下：

（一）國立中央圖書館台灣分館

為提供讀者獲取公平、自由、適時及便利之圖書資訊，將服務對象由在地讀者擴展至新住民族群，特別徵集泰國、印尼、越南及緬甸此四國語言之圖書資料，並規劃設置「多元文化資源」專區以服務新住民讀者，於2010年11月19日正式啟用。茲就辦理一系列弱勢與新住民的活動，簡述如下：

1. 國立中央圖書館臺灣分館於2006年時辦理「多元文化與圖書館研討會」。
2. 舉辦「多元文化親子快樂讀」活動，透過新住民及親子共學活動，藉以重視各族群的資訊需求，共邀請臺北縣永和市秀朗國小、中和市復興國小、萬里鄉萬里國小、樹林市三多國小、新店市雙城國小共5所北縣國小參與辦理「多元文化親子快樂讀」或「多元文化親子生活營」活動，活動結束後並將書籍贈送給新住民之家庭，讓新住民可在家中閱讀學習（李玉瑾，2006）。

3. 於一樓大廳布置泰國、印尼、越南及緬甸四國文物器具之櫥窗展示，辦理「2010年東南亞多元文化」展。
4. 2010年12月與國立臺灣師範大學合辦「東南亞文化研習營」、另辦理「新住民繪本閱讀」講座、「多元文化影展」等活動。

(二) 國立台中圖書館(簡稱「國中圖」)

國中圖目前正為新住民採購相關館藏資料，有關活動方面預定等到101年新館落成後，將會有屬於新住民的使用空間及相關推廣活動與參考服務之辦理，目前提供新住民館藏包括三個國家的期刊和雜誌，語言有越南、印尼及菲律賓，至於新住民語言的圖書如越南、泰國、印尼的館藏，目前正在採購中，預定101年正式提供(黃文玉，2010)。閱典課黃課長表示，除館藏外其他推廣活動有：

1. 以新住民為主要背景故事的表演或閱讀活動。
2. 邀請新住民擔任故事媽媽以及參與親子共讀活動。
3. 邀請新住民加入圖書館選書作業或諮詢委員會。

(三) 臺北市立圖書館

1. 市圖總館：

於2007年成立「多元文化資料中心」(Multicultural Information Center)，為不同文化族群提供館藏的語言包括韓文、越南文、印尼文、印度文、馬來文、菲律賓文、泰文、緬甸文等八種語文，並募集多元文化志工進行圖書資料建檔、翻譯及行政支援等(台北市立圖書館年刊，2008)。除提供不同文化族群所需之各種資料、滿足其資訊及休閒需求、資源徵集數豐富而多元外，為提供新住民更完善的圖書資訊服務及學習資源，北市圖多元文化資料中心自2008年9月份起，推出針對新住民朋友所開設的「電腦資訊素養研習班」、「閱讀指導和圖書館利用課程」、「台灣文化講座」等推廣活動，以及開辦以「印尼語全程教學電腦課程」，讓多元文化資料中心成為新住民的學習教室和聯絡情誼的知識殿堂(耿詩婷，2009)，更重要的是幫助新住民能更順利融入台灣社會；其他具體服務項目包括(曾淑賢，2009)：

- (1) 融入台灣當地生活的語言學習課程：包括中文和台語的學習課程「印尼朋友學中文」、「台語碼入通」等從基本的注音符號和國字的認識初學起，

台語的教學則以生活事物為主，並教唱台語歌謠。

(2) 現代社會必備的資訊素養課程：為使新移民能利用電腦和網路進行通訊，並獲得資訊，辦理如電腦結構與 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等。

(3) 促進文化交流的各國文化活動：辦理藝文推廣及閱讀活動，包括影片欣賞、文化講座、旅遊漫談、書展、舞蹈、音樂賞析、攝影展等等。

2. 東園分館：

田代如（2006）認為『閱讀是兒童發展的靈魂』，推動親子閱讀可以帶動家庭閱讀風氣，進而使社區及國家之閱讀風氣蔚為風行，舉辦『新住民親子閱讀』等推廣活動，代表圖書館界相當重視弱勢族群的閱讀需求，願意為少數人提供優質服務，但隨著國內新住民的人數與日俱增，為關懷新住民家庭，利用趣味親子共讀方式，帶領新住民家庭進入豐富多姿的語文世界，並透過本地家庭的支持與協助，使新住民家庭與社區家庭形成支援體系，共同塑造社區家庭溫馨和樂之氣氛，期使新移民能儘速融入我國社會，提升整體適應能力。故關於新住民親子閱讀推廣活動辦理之經驗，北市圖東園分館提供活動說明與分享如下：

(1) 新住民親子活動最大特色在於配合學校課程，推廣分館館藏特色，同時也能突破場地之限制舉辦活動，達到參考資源利用與教育課程的目的，並主要以「經驗談」與策劃主持「趣味遊戲」的技巧等舉辦系列活動。

(2) 可與民政局取得地區新住民家庭名冊：

a. 建議結合戶政單位、醫療單位共襄盛舉。

b. 發函給戶政單位的上級機關及市政府民政局的四科取得該地區的新移民名冊進行聯繫。

(3) 邀請全家參與活動以及小利誘，大效益。並與學校輔導室結合，因學校輔導室也握有新住民家庭學生的名冊，可由學校老師將圖書館的活動訊息交予學生，請學生邀請父母一起來參加。

(四) 高雄市立圖書館-翠屏分館

高市圖翠屏分館曾經舉辦過新住民相關推廣活動包括有「新移民學電腦」、「新移民女性成長營」等服務措施，還有請志工將繪本圖書送到新移民家庭給其子女閱讀的「書香快遞」活動，以及有關「飲食文化」等其他烘焙班的推廣活動，並

替新住民製作不同國家語言的「高雄捷運標示」，更請鄰長幫忙發放圖書館 DM 給里民，展現派報行銷的創意服務管道。提供新住民主要服務包括（周麗鄉，2010）：

1. 提供新住民語言的館藏：越南(Vietnam)、泰國(Thailand)、印尼(Indonesia)等東南亞國家圖書。
2. 教導新住民讀者使用電腦及網路資源的應用。
3. 結合新住民國家文化舉辦相關推廣活動。
4. 邀請新住民參與親子共讀活動以及擔任故事媽媽。

（五）三重市立南區圖書館（簡稱「三重市圖」）

為讓新住民家庭跨越語言問題，搭起親子教育的橋樑，三重市立南區圖書館利用「繪本」作為活動的設計主題，讓充滿想像力的彩色圖畫與簡單易懂卻富含教育意義的小故事，開啟一道親子共讀的大門（耿詩婷，2009）。三重市圖表示自2008年下半年開始，便展開密切的新住民繪本閱讀活動，同時藉由這樣的活動讓新住民認識圖書館，進而成為常客。其他活動有：

1. 三重市圖除每週的說故事活動外，假日另舉辦一整天的「新住民親子成長營」，並由輔大兒教系、繪本服務學習社與醒新社的學生帶領。
2. 三重市圖與伊甸基金會合作開辦「悅讀成長營」，目的是希望大家能在同樂中降低對閱讀的恐懼，藉由學習來增加自信心，也能多認識其他新住民家庭。

（六）高雄縣路竹鄉立圖書館（簡稱「路鄉圖」）

路鄉圖管理員張美月（2009）認為「閱讀」是所有學習的基礎，閱讀能力及素養對國家競爭力是決定性的重要關鍵，而單親家庭與隔代教養家庭以及新住民及其子女早已成為另一種弱勢家庭，為提升弱勢家庭兒童的閱讀能力與知識力，公共圖書館提供可行服務如下：

1. 設置新住民語言圖書區：提供新住民父母在異鄉接觸自己國家文化的機會，並培養兒童接受不同文化的視野。
2. 共讀計畫：由廣義的親子共讀計畫延伸發展出新住民親子共讀、祖孫共讀。
3. 研習班：設計適合新住民父母、隔代教養的祖父母與兒童共同參與的課程，如電腦資訊、基礎語言學習（英、日、中、韓、越、泰、緬）等。

綜觀國內圖書館新住民相關服務後，圖書館與社區資源之活動結合是相當不錯的選擇，如與民間資源結合、尋求社會資源挹注的募書募款，圖書館亦可結合社區內的民間團體、社團、基金會、協會、學校等舉辦社區活動，邀約社區內新住民家庭參與，主動積極提供資訊予社區新住民（柯宇玲，2006）。並可透過新住民組織幹部或是領袖級人物，作為聯繫與溝通的橋梁，亦可打破時空語言的藩籬，讓彼此更加融入，故而圖書館更應舉辦推廣與活動，不定期辦理相關利用教育、講座、研習、主題展等推廣活動以促進交流，例如越南專題（越南詩歌朗誦+胡志明市的鄉愁之歌）、泰國專題（泰國東北歌謠新唱+泰語教學）、印尼專題（印尼新移民歌舞組合+印尼料理分享）、菲律賓專題（菲律賓演唱）等新住民活動，藉以吸引利用圖書館增強新住民使用動機，透過圖書館增進文化雙向流動，以豐富更多樣文化內涵。

二、 國外公共圖書館多元文化移民讀者服務

在歐美國家，除了有專門教導移民們對該國文化及語言的機構外，其每個社區的圖書館都會依其社區移民的種族或文化，特闢專區或專室，讓新住民除了對其移民國家能很快的進入情況外，對其祖國的文化也能不忘，其中最特別的是，公共圖書館對移民提供的服務最早是「同化」課程，如：語言學習或公民教育類型，目的是協助新住民學習在新環境中生活所需的語言及知識，而如今，公共圖書館僅提供「同化」課程並無法完全滿足新住民的需求，因為新住民定居至新環境後，仍有接觸祖國文化訊息的需要，尤其是移民第二代可能面臨不了解祖先的語言、歷史和文化的困窘（李玉瑾，2006；盧秀菊，2006）。

曾淑賢（2006）指出，美國、加拿大、澳洲等多元族群國家，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外，更重要的是，國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。殷德慶（1994）亦於「從一個亞裔美籍圖書館員的觀點談美國圖書館對亞裔美籍人的推廣服務」文章中表示，在

美國於1990年的人口調查，亞裔美籍人口的成長率居其它民族之冠，認為大多數亞洲人的傳統價值觀仍是一致的，有學者更綜合了亞洲人的具體特性，如：孝順父母、對家庭忠貞、內斂、堅忍、順從…等等。由此可知，舉凡：分析新住民特質、提供祖國母語的雙語服務、編製異國文化節慶紀念表、籌備特殊技能活動等，都是目前國內圖書館能夠向國外取經的地方，進而探討更深層問題與提供圖書館更優質化的最佳多元服務。

從相關文獻看出（殷德慶，1994；盧秀菊，2006；曾淑賢，2006；李玉瑾，2006；潘彥君，2009），當前國外公共圖書館不論是都會區或偏遠地區，只要有多種族存在，便有提供多元文化服務的需要。而以下圖書館已然有對應的政策與措施，分述如下以茲參考：

（一）英國-大英圖書館（British Library）

大英圖書館設有東方書稿組（The Department of Oriental Manuscripts and Printed Books），有專家30多人從事選購、維護、著錄包括亞洲、北非、印度精緻的彩繪插圖抄本及各種特殊文物，還與中東、南亞、東南亞、中國和日本有關機構，保持密切聯繫增進收藏（胡述兆，1998）。

1. 世界著名圖書館之一的大英圖書館藏書豐富，除有英國出版物也有世界各地出版物，經過250年的收集，目前共有藏品1億5千萬件包括抄本與印刷本子。
2. 鑑於當前中國與印度經濟勢力崛起，預見將來可能成為知識文化的重地，大英圖書館於2006年4月宣布，計劃將藏書重點從西歐轉向中國和印度。
3. 大英圖書館藏書不僅限大英民族文化，而是世界多元文化的知識收藏重地，亦將加強南美部分國家的收藏（大英圖書館，2008；盧秀菊，2006）。

（二）美國-紐約皇后區公共圖書館（Queens Library）

美國紐約市皇后區長期以來一直有大量華裔人士集中居住，皇后區圖書館館藏發展政策中的目標，是要透過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。對於「英語以外語言的館藏資料」，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各種語文的印刷和非印刷資料，透過巡迴館藏的方式，幫助分館滿足民眾需求（盧秀菊，2006；曾淑賢，2006）。並提供以下服務：

1. 館藏主要是為滿足移入民眾需求的新美國人計畫（New Americans Program），目的在保障皇后區多元族群人口的公平使用。

2. 各種語文圖書資料目的在於希望能協助文化的改觀，及幫忙維繫母語和文化。
3. 2006年4月「移民歷史週」展現豐富多元的移民文化，包括：華裔、希臘裔、猶太裔、墨西哥裔、非洲裔、西班牙裔等移民歷史經驗座談及表演。

（三）美國-波士頓公共圖書館（Boston Public Library）

波士頓公共圖書館是美國著名的大型公共圖書館，不僅提供一般的讀者服務，也支援教育研究、文化與資訊傳播等功能，在多元文化圖書資料的館藏發展及管理政策(Collection Development and Management Policy)中，有一部分特別針對外文館藏(Foreign Language Collection)加以規範，提到圖書館的服務需求，是按波士頓及麻薩諸塞州的族群人口數，來決定服務的優先順序，因此移民人口數將影響圖書館進行館藏徵集的選擇方式。其它多元文化館藏提供有（曾淑賢，2006）：

1. 總館外文館藏部分，包括中文、法文、德文、俄文、西班牙文及越南文。
2. 分館的館藏語文類別則依社區人口族群組成，而有較豐富多元文化資料，包括葡萄牙語、海地語、柬埔寨語、義大利文、印度文、寮國語、希臘文…等等。

（四）美國-洛杉磯市立圖書館（Los Angeles Public Library）

美國洛杉磯市立圖書館為滿足多元化城市的需求，提出無論是青年或老年，皆可在其獲得知識、資訊、娛樂及休閒的相關資源及服務，也為亞裔讀者提供許多服務，如：提供中、日、韓及越國等語文之資料，同時，亦有會說雙語的人員，以讀者之母語為其解答參考之問題，擁有豐富資源用以服務亞裔人社區。其他有：

1. 館內備有7種文字的圖書館簡介，提出為全民服務的宗旨。
2. 圖書館貼心編製了一份亞洲人的各個節慶紀念日一覽表，以提供圖書館為亞裔美國人籌畫各項文化活動，以及提供各項免費的技能活動（盧秀菊，2006）。

（五）加拿大-溫哥華公共圖書館（Vancouver Public Library）

多元文化或多元文化主義(Multiculturalism)一詞最早由加拿大於1922年提出，迄1970年代加拿大再度提出此詞彙，以強調移民帶來世界各地的文化豐富了加拿大本地的文化內涵。加拿大溫哥華公共圖書館館藏發展政策的選擇目標(Selection Goals)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、說英語及非以英語為母語的民眾之多元需求（盧秀菊，2006；曾淑賢，2006）。

1. 語言館藏決定標準是溫哥華市居民在家使用語言和母語的人口統計資料、改變的比例、圖書館流通數據，哥倫比亞省政府義務性第二外國語的相關政策指引。
2. 依據人口統計資料決定館藏語言，每4年檢討一次館藏語文資料的搜集。
3. 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。

(六) 澳洲-澳洲利物浦市立圖書館 (Liverpool City Library)

文獻指出因地理位置、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，其各個公共圖書館多元文化服務及多元文化館藏亦特別豐富。其中利物浦市立圖書館『多元文化服務檢討報告』(Multicultural Services Review Report)，完整呈現當地社區人口特色及公共圖書館的因應之道，包含有(曾淑賢，2006)：

1. 多元文化館藏與多元文化服務所採策略中，有一項關鍵性措施，是特別為華人、越南人、塞爾維亞人、波蘭人、克羅埃西亞人、波士尼亞人等民眾，定期舉行圖書選擇會議(Book Selection Meetings)。根據每個月流通與館藏規模，這六種社區團體是該地區最主動積極的多元族群讀者。
2. 多元文化服務提供數種形式的多元文化資源，協助利用網路查詢海外報紙。
3. 每月放映華語影片，並出借大量的多元文化資料給其他公共圖書館。

(七) 瑞士-國家圖書館(National Library of Switzerland)

瑞士國家圖書館自1928年起開始收外國出版書籍，從1895年成立之初只收藏瑞士出版的國產書到現在所藏外國書籍450萬冊，有了這類書目，館際合作得以進行；此外，洛桑市成立第一所民間性質的圖書館，專門收藏和租借非瑞士官方語言和文字資料，開創瑞士『多元文化圖書館』的先河。15年後此類圖書館已達十餘所遍及瑞士各地，而瑞士一向接納外國移民和難民(盧秀菊，2006)，其他服務包括有：

1. 瑞士國家圖書館，設立『外籍圖書收藏處』，收藏世界各種語言文字有關瑞士的圖書、文字和影音資料。
2. 在瑞士通行四種文字，包括德文、法文、和義大利文三大文化語言以及羅曼斯方言(Romanisch)，除歸化瑞士國及外，許多外籍人士期望保留祖國傳統、文化、語言和生活習俗。

3. 多元文化圖書館除了出借圖書資料，也為外籍人士提供諮詢消息以及文件翻譯，解說瑞士教育體系、工作許可、外國人或難民的權利和義務等等問題諮詢，以協助他們更加深入了解瑞士並融入社會。

(八) 歐洲-愛爾蘭圖書館(City Centre Library)

都柏林市中心圖書館 (City Centre Library) 服務 4 百多萬人口中，有 70 多萬是外國移民，除歐盟是愛爾蘭主要移民外，其他則以來自中國、印度及馬來西亞的移民居多，圖書館簡介說明多國語言版本，包括波蘭文、法文、西班牙文、中文、日文等。圖書館提供「語言交換」服務，意指英文為基本語言，交換語言包括義大利文、法文、西班牙文、德文、日文、俄文及愛爾蘭文等，資深圖書館員 O' Reilly 舉例而言，若你會講法文，想找人練習英文，便可以到這館來詢問是否有英文為母語的人有興趣學法文 (潘彥君, 2009)。其它移民服務包括：

1. 成立讀書俱樂部，由 2 名圖書館員帶領，視成員英文程度選擇適合的讀本，通常會配有 CD 輔助，讓大家在練習口語的機會，圖書館還會頒發一個學習證書。
2. 增設「世界圖書區」(Word Books) 為因應都柏林日益多元的居民背景，收藏不同語言的叢書，此專區主要是與英國書商合作，圖書館以「租借」方式不定期更換藏書。
3. 圖書館固定與大使館及許多社區、文化團體聯繫，以協助圖書館辨別不同族群的閱讀品味與趨勢。

以上例舉各國實例，可看出上述世界各國圖書館與西方國家公共圖書館之多元文化讀者服務，皆因不斷加入不同種族的融合，使得文化內涵日益多元而豐富，各國的公共圖書館，亦採行多元文化服務的各项措施，並扮演移民社群與當地社群之間的橋樑，促進當地民眾與移民之間的溝通，各個都成為兼容並包的大國。台灣也是一個孕育多元生態的島嶼，海洋環繞及板塊簇擁的地理因素，造成它的豐富性及獨特性，而島上多元族群日益緊密，創造了台灣璀璨的文化面貌，長久以來不同文化背景的更迭，就越能體會文化的珍貴性。因此，圖書館該用何種方法發揮文化功能？如何提供多元文化服務吸引利用？事實上，圖書館除了用文字留存歷史足跡外，不同種族文化傳奇故事之典藏、異國風俗文物推廣活動等，均是呈現新住民文化色彩豐富的方式，多少可引發新住民使用圖書館動機；

不但能增加使用率還能讓新住民們喜歡圖書館，也許，日後這些移民讀者第二代，可以成為具多元文化背景的圖書館員，第一代也有機會傳承其祖國文化，以奠定圖書館提供多元文化服務的優良基礎與穩定性，讓圖書館服務更上一層樓。

第四節 國內外新住民研究

一、 國內相關研究

莊玉秀(2003)採用個案研究法進行相關文獻的統整與蒐集，研究選取五位個案，採質性研究取向，進行深度訪談，並做綜合性的分析討論。主要在探討東南亞籍跨國婚姻婦女在台文化適應之情形與其參與教育活動關係之研究，以了解東南亞籍跨國婚姻婦女的文化適應情況與影響文化適應之相關因素、在台生活之困境、在台生活適應、在台的社會網絡關係、學習需求及其參與教育活動的情況等問題。研究結果顯示：1. 東南亞籍跨國婚姻婦女面臨之困境包含：對生活環境感到無助沒有提供協助與輔導的對應窗口、可參與學習的管道未健全，混合班與專班為避免學習資源的浪費學習內容多是循環式課程，學習者恐遭受被學校拒絕的命運。2. 東南亞籍跨國婚姻婦女在台的社會網絡關係是在來台之初所形成的社會網絡，多半是因為地緣的關係而造成的，在台的社交圈範圍仍然相當有限。3. 東南亞籍跨國婚姻婦女在台所採用的生活適應策略，有個人導向與團體導向二種，經常會交換使用。4. 東南亞籍新住民之學習需求可歸納為四種類型：促進溝通能力、親職教育、未來工作準備、個人興趣。學習收穫包括：個人自信心的建立、語文能力的提昇、提高閱讀外界資訊的能力、社會支持網絡的拓展、舒解情緒與增進文化的認知。

劉馨雲（2006）以臺北地區的印尼新娘為對象，以訪談的方式瞭解印尼新娘利用圖書館的經驗，同時探討印尼新娘在移居臺灣後在環境適應、社會融入及認同上的資訊需求，與及分析公共圖書館可提供什麼樣的服務，使印尼新娘能融入臺灣社會。研究發現印尼新娘利用圖書館狀況：

1. 來臺前有利用過圖書館其來臺後會利用圖書館機率較高。

2. 多數使用公共圖書館，只有幾位受訪者因特殊機緣使用過大學圖書館和學校圖書館。

3. 印尼新娘的資訊需求來臺時是語言與飲食的問題，另外則是宗教、民俗習慣、交通問題。但最困擾的是鄰居們的歧視或不被接受感等問題。

另外，有關新住民學習需求之研究，馬香(2008)採立意取樣進行半結構式訪談，探討外籍配偶補校教育「學習參與障礙」之研究，選取 2 位學校人員及 3 位越南籍外籍配偶為訪談對象，經資料分析與討論獲得外配學習特性、外配參與學習障礙因素、補校教育參與學習障礙問題解決方式等，結論如下：

1. 外配學習特性：(一)學習動機來自於外在環境的反應及滿足「母職角色實踐」及「工作生活」的需求。(二)外籍配偶具有沉默接收、服從權威特質的學習型態。(三)擁有歡喜學習、輕鬆自在的學習態度。(四)學習是為解決日常生活問題。(五)參與學習時，具害怕、焦慮的情緒壓力特質。
2. 外配參與學習障礙因素：以心理因素障礙最大，又有寫不出國字、不瞭解語意的語言溝通障礙困境。不適宜的教師教學方式、教學態度，不符合生活化、實用性的教材及不符外籍配偶需求的課程，影響外籍配偶學習意願。注音符號的學習最讓外籍配偶覺得困難。
3. 外配補校教育參與學習障礙問題解決方式：參與學習時，會因個性不同、學習能力不同而有不同的因應方式，也會自己找尋資源，以將障礙排除。對於學校課程安排不會批判，選擇沉默接收。然補校課程規劃，未能符應外籍配偶學習需求。

為因應新住民增多之趨勢，故針對新住民在台灣的議題已有廣泛的研究，然而關於新住民的休閒相關研究是近年來大家所關心並積極研究的課題。強調休閒不僅對個人身體與心理健康有益，而且透過休閒，可以體現個人的社會地位與權力關係，林倩綺、王淑治、林菁真、闕菊女慧(2008)透過參與觀察法與深度訪談，主要探究越南新住民女性來台前後之休閒行為之概況，並歸納其在台休閒行為之類型和休閒風格之特徵。研究結果發現，新住民隨著來台時間增長，語言溝通能力的進展、大眾和私人交通工具的熟悉，促使其在家握有休閒活動的自主權，可歸納出六個面向，即休閒行為之類型，分別為：

1. 以生活舊經驗為核心，延展其休閒活動。
2. 休閒參與接觸面有限，以娛樂性休閒活動為主。

3. 休閒為次要生活領域，積極參與學校辦理的社交活動。
4. 以族裔網絡為休閒同伴，越南店家成為休閒消費場域。
5. 與子女的休閒互動主要受交通工具便利性與經濟性因素影響。
6. 休閒消費以滿足孩子需求為主，以補償童年的物質匱乏。

上述研究對於新住民休閒態度及行為上呈現文化的差異性，亦形成特殊的休閒生活風格，然而公共圖書館的功能與角色之任務涵蓋了休閒範疇，就公共圖書館的休閒功能而言，可謂社區居民的休閒中心及休閒育樂之處。而有別於上述受訪對象皆為新住民，陳孟萱（2007）採取文獻分析法與問卷調查法，研究對象以台北縣市公共圖書館的管理者（或業務負責人）為主，提供移民讀者服務之看法與現況，以探析移民讀者服務的意義、歸納國外公共圖書館移民讀者服務的具體實施項目與施行步驟、探討國內東南亞籍女性配偶的生活現況、需求與相關問題、調查台北縣市公共圖書館對提供東南亞籍女性配偶讀者服務的看法與服務現況等問題。研究結果顯示：1. 臺北縣市公共圖書館的管理者，大多同意提供新住民讀者服務有其必要性。2. 此服務之主要功能為提供該社群需要之資訊，保障其獲取資訊之權利。3. 針對該社群的需求發展館藏是最重要的服務項目。4. 「人員任用」是影響服務成敗的重要因素。5. 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」。6. 此服務不適合由各分館自行規劃實施。7. 目前臺北縣市公共圖書館提供此服務的比率偏低。陳孟萱最後根據上述研究結果，提出多項建議：效法國外推行移民讀者服務的成功經驗；針對東南亞籍女性配偶的需求發展相關館藏；鼓勵館員進修，培養可提供服務之人力資源，並招募東南亞籍志工協助服務；依各區域公共圖書館的人口特性，擇定合適的地點、營運方式及服務項目，提供服務；透過推廣活動的舉辦，縮短東南亞籍女性配偶與圖書館之間的距離。

除此之外，在國內近幾年也有不少相關研究的發現。黃妙芬(2003)透過訪談和問卷的方式，採用量化分析與便利抽樣方法，以台灣北部地區大陸新娘為研究對象，探討大陸新娘來台前後休閒態度與休閒參與模式之差異性，而有高達 78 的引用次數，主要發現社會支持差異之認知對新住民的休閒態度有顯著的影響。

陳金蓮（2004）藉由個案研究針對四位外籍配偶子女學校適應之調查，輔以教室觀察、深度訪談、文件分析法，研究發現外籍配偶子女在自我概念上有較低

的自我評價，在師生互動方面傾向被動的模式，但父母對子女教育的積極參與將能彌補外配家庭先天的弱勢。

黃立婷（2005）係以問卷調查與半結構性訪談方式進行研究，採立意取樣方法抽取 627 位台北縣公立國小新住民子女，根據問卷調查及訪談結果，研究獲得主要結論顯示新住民社經地位、文化資本、教育期望對新住民有顯著的影響。

吳毓瑩（2005）以台北縣兩百多名「東南亞裔新住民」為樣本，利用電訪及親職效能評估方式分析結果呈現媽媽對於學校參與的重視是影響孩子較大來源，而其脈絡是家裡的社經狀況。

顏麗娟（2006）研究樣本係以板橋區 32 名越南籍新住民子女為對象，採用評量表為工具，所得資料以統計方法進行資料處理，完成研究數據資料的分析後，從中選擇兩位語言發展測驗中語言發展能力百分等級最高與最低的幼兒進行深入訪談，以深入了解統計數據之外的資料。

謝文禎（2006）研究樣本選取 50 位就讀於大台北地區（北縣與北市）之公立及私立托兒所的三歲新住民幼兒，以量表及口語表達測驗作為研究工具，施測結果以描述性統計、獨立樣本 t 考驗及單因子變異數分析的統計方法來進行分析，提出研究結論為新住民女性來台越久，則新住民幼兒語言理解能力越佳、家庭日常溝通語言為國語的新住民幼兒之構音能力較佳，此外幼兒與母親交談語言不影響新住民幼兒口語表達、語言理解及構音能力。

臺北市政府教育局專案研究（2007）黃宇瑀、郭育劭、廖文斌等 10 名研究員以調查研究法以及深入訪談，調查教育現況與需求之研究結果顯示，家長與學生都希望學校開辦「放學後的免費課業指導」，亦有不少學生的困擾來自於與同學相處，因為歧視的情形仍然存在。

彭玉慧（2008）以問卷調查北縣新住民就讀國中補校之學習需求，研究進行 3725 人比例分層抽樣，共發出 660 份問卷，回收有效率為 84.70%，所得資料經次數分配、單因子變異數分析等統計分析，歸納所得結果，獲得以下結論：學習需求之「語文識字」、「親職教育」、「醫療保健」、「工作技能」、「民俗文化」及「相關法律」層面因原生國教育程度、來臺年數、就讀年級不同有顯著差異。

黃鈺樺（2008）採用質性的個案研究法，運用深度訪談及參與觀察策略對三位新住民母親之母職角色及其教養能力轉化歷程加以探究，重要結論顯示新住民

家庭地位明顯低落、對子女的教養知能普遍不足，產生語言溝通障礙，族群化的弱勢導致人際關係網絡較為狹隘、因社會排除而缺乏受助資源與教育資本，母職能力明顯受到個人因素與外在因素的影響，個人因素主要以母國教育程度、成長經驗及來台的進修情形影響較大；外在因素則以社經地位及人際關係影響較大。

賴建戎（2008）採用深度訪談、觀察法以及文件分析的方式探討高學業成就之新住民子女家庭教養方式與學習適應之間的脈絡，共有九位原生背景皆屬於華裔後代的研究對象，分析結果分別以高學業成就之新住民子女家庭教養方式、學習適應等二面向敘述之。

綜合歸納後，本研究將上述的國內新住民相關研究整理匯表如（表 2-4）：

表 2-4

國內新住民相關研究一覽表

研究者 (時間)	研究內容	研究方法	研究主要發現
莊玉秀 (2003)	新住民參與教育活動的研究	個案研究法	<ul style="list-style-type: none"> ●提供協助與輔導的對應窗口、可參與學習的管道未健全。 ●學習需求可歸納四種類型：促進溝通能力、親職教育、未來工作準備、個人興趣。
黃妙芬 (2003)	新住民來台前後休閒態度與休閒參與模式之探討	訪談法、問卷調查法	<ul style="list-style-type: none"> ●新住民來台前後之休閒態度與休閒參與模式有部份的顯著差異，且國際遷移差異之認知對新住民的休閒態度與休閒參與模式有顯著的影響。 ●社會支持差異之認知對新住民的休閒態度有顯著的影響。
陳金蓮 (2004)	四位新住民子女學校參與教育之個案研究	個案研究、教室觀察、深度訪談、文件分析	<ul style="list-style-type: none"> ●新住民子女在自我概念上有較低的自我評價。在師生互動方面傾向被動的模式。 ●父母對子女教育的積極參與將能彌補新住民家庭先天的弱勢。 ●新住民家庭的成員對於子女的教育角色益形重要。
吳毓瑩 (2005)	新住民的學校參與之直接與間接的影響	親職效能評估、電訪	<ul style="list-style-type: none"> ●影響較大的來源是媽媽對於學校參與的重視，而其脈絡是家裡的社經狀況。 ●真正有影響的乃是學校參與的重視程度，此參與並不是單指在家幫忙指導課業，而是具體地在學校參與活動，加緊親師間的互動。

研究者 (時間)	研究內容	研究方法	研究主要發現
黃立婷 (2005)	新住民社經地位、文化資本、教育期望對其子女之關係研究	問卷調查、半結構性訪談方法	<ul style="list-style-type: none"> ●家中課外讀物數及與家人至社教機構數較多之新住民子女有較高的自我概念與學習適應。 ●新住民子女自我期望愈高，自我概念與學習適應的知覺愈佳。即自我概念越佳，學習適應越好。 ●研究顯示社經地位、文化資本、教育期望對新住民子女自我概念與學習適應有顯著的影響。
劉馨雲 (2006)	研究台北縣市印尼新娘資訊需求的圖書館多元文化服務	訪談法	<ul style="list-style-type: none"> ●利用圖書館狀況：來臺前有利用過圖書館其來臺後會利用圖書館機率較高。 ●大部分使用公共圖書館，幾位受訪者因特殊機緣而使用過大學圖書館和學校圖書館。 ●印尼新娘的資訊需求來臺時是語言與飲食的問題，另外則是宗教、民俗習慣、交通問題。但最困擾的是鄰居們的歧視或不被接受感等問題。
顏麗娟 (2006)	板橋地區越南籍新住民子女中文語言發展研究	評量表、統計分析、深入訪談	<ul style="list-style-type: none"> ●不同背景因素及母親來台年數的差異，皆影響越南籍新住民子女語言發展能力。 ●由他人主要照顧的幼兒，其語言理解能力高於由母親主要照顧者。 ●家中日常使用國語溝通的幼兒，其口語表達能力高於使用其他語言者。
謝文禎 (2006)	新住民家庭幼兒國語能力之研究	量表及口語表達測驗、量化分析	<ul style="list-style-type: none"> ●新住民幼兒智力表現為中等以上程度。學前教育能提升新住民幼兒國語能力。 ●新住民家中親友的協助有助於新住民幼兒的國語能力。且新住民女性來台越久，則新住民幼兒語言理解能力越佳。
陳孟萱 (2007)	臺北縣市公共圖書館東南亞籍新住民之讀者服務	文獻分析、問卷調查法	<ul style="list-style-type: none"> ●此服務之主要功能為提供該社群需要資訊，保障其獲取資訊權利。針對該社群的需求發展館藏是最重要的服務項目。 ●「人員任用」是影響服務成敗的重要因素。提供此服務之困難為：缺乏有經驗或受過訓練的館員與人力不足及經費不足。
黃宇瑀、郭育劭、等10名研究員 (2007)	臺北市政府教育局專案研究新住民子女國小階段教育現況與需求	調查研究法、深入訪談	<ul style="list-style-type: none"> ●研究結果顯示，家長與學生都希望學校開辦「放學後的免費課業指導」，家長對子女教養問題的討論，最依賴級任老師但亦有不少學生的困擾，來自於與同學相處，歧視的情形仍然存在。 ●而家長讓學生參與各類方案中，以「課業輔導」為最高，家長本身在參與各類方案中，以「各類教育學習」為最高。
林倩綺 王淑治 林菁真 關菊女 慧 (2008)	探討新住民之休閒行為	參與觀察法與深度訪談	<ul style="list-style-type: none"> ●可歸納出六個面向休閒行為，即休閒行為之類型。分別為： <ol style="list-style-type: none"> 1. 以生活舊經驗為核心延展其休閒活動 2. 休閒參與以娛樂性休閒活動為主 3. 會積極參與學校辦理的社交活動 4. 以族裔網絡為休閒同伴或消費場域 5. 主要受交通工具便利性經濟性因素影響 6. 休閒消費以滿足孩子需求為主，以補償童年的物質匱乏。

研究者 (時間)	研究內容	研究方法	研究主要發現
彭玉慧 (2008)	補校新住民學習需求之調查研究	問卷調查法	<ul style="list-style-type: none"> ● 學習需求之「語文識字」、「親職教育」、「醫療保健」、「工作技能」、「民俗文化」及「相關法律」層面因原生國教育程度、來臺年數、就讀年級不同有顯著差異。 ● 新住民學生最希望採用的上課方式為「面對面教學」、上課時間為「週一至週五晚上」、上課地點為「學區國中」。
黃鈺樺 (2008)	越南籍新住民母親教養能力轉化歷程的博士論文	個案研究法、深度訪談、參與觀察法	<ul style="list-style-type: none"> ● 新住民的母職能力明顯受到個人因素與外在因素的影響。個人因素主要以母國教育程度、成長經驗及來台的進修情形影響較大；外在因素則以社經地位及人際關係影響較大。 ● 南、北越的文化差異暨越南與台灣的文化差異皆會影響新住民母親的教養觀，也是造成夫妻教養觀的差距與文化衝突的主因，對子女的人格發展與學習成效產生重大的影響。 ● 無法吸引新住民進階學習的主因是：缺乏強制進修及學力檢測機制、校長的支持不夠及教師專業知能與教學熱忱不足，而非缺乏進階教材。
賴建戎 (2008)	高學業成就之新住民家庭教養方式與學習適應之研究	深度訪談、觀察法以及文件分析	<ul style="list-style-type: none"> ● 高學業成就之新住民家庭教養方式：營造和諧家庭氣氛、丈夫對家庭的責任感與對妻子的體貼、父母教養角色的互補、教養態度趨於一致以奠定孩子學習基礎。 ● 新住民女性善用社會資源，隨機教育子女的行為及課業。三位新住民子女受媽媽的影響，採正向積極態度面對課業學習；社團活動的參加，讓他們產生自信心。
馬香 (2008)	新住民補校教育參與障礙	半結構式訪談	<ul style="list-style-type: none"> ● 新住民參與學習障礙因素：以心理因素障礙最大。 ● 又有寫不出國字、不瞭解語意的語言溝通障礙困境。

資料來源：本研究整理

綜合以上所述，新住民學習適應過程中，會遭遇到不同的學習障礙。在個人方面會有國別背景、學習特性、來台年數、心理、生理的因素；在家庭方面有經濟因素、生兒育女、家務工作、家人支持與否因素；在社會情境有交通問題、時間因素等問題而影響學習，成為學習障礙。所以本研究依據相關文獻探討，將新住民利用圖書館之動機的因素分為「個人層面因素」及「圖書館層面因素」。個人層面又包涵個人生理、心理、語言溝通、家人與同伴等利用動機因素；圖書館層面又包涵提供之服務、資訊資源內容、館藏規劃、圖書館情境因素，以期進一步探討新住民利用圖書館之情形。根據陳孟萱（2007）論文調查顯示，「推廣活動」

是目前各公共圖書館最有能力提供的服務，因此，在規劃實行新住民讀者服務時，各館可優先考量舉辦推廣活動以吸引更多新住民社群使用圖書館，故針對移民需求國內公共圖書館可提供移民讀者相關服務。

二、 國外相關研究

Su (1993) 這項研究是為了瞭解居住在洛杉磯的華裔老人資訊需求以及收集有關中國移民的資訊尋求行為。研究對象包括 180 名外國出生的華人移民，60 歲或超過 60 歲以上，居住在洛杉磯華埠、蒙特利公園市和部分城市。以訪談法為資料收集方式。並將相關數據資料製成圖表，以次數及百分比分配和卡方檢定，以查明可能存在依賴和獨立的變量。樣本的資訊需求項目和影響資訊尋求行為包括人口與年齡、性別、教育程度、語言能力、生活安排、住宅面積、圖書館使用頻率與分析。研究結果顯示，中國移民的老年人資訊需求是多樣化的，新聞和健康資訊問題，嗜好或興趣，文化或宗教活動往往是最主要的資訊需求。最常使用的資訊來源是報紙、電視、家人和朋友，而其中「社會工作者 (Social Workers)」是華裔老人最有用且幫助最多的資訊來源。

Ballanger (1999) 認為兒童文學是一個進入多元文化的橋樑工具，其主要是針對新住民子女的移民兒童故事，研究者表示，圖書館選書時必須小心外國兒童讀物翻譯品質的良莠，除了透過多元文化有關移民國家的故事可以幫助消除誤解外，也有可能會歪曲新住民原來國家之事實。因而法國特為此舉辦主題為圖書館員如何選擇最有效利用的外國移民兒童讀物會議，並在會議上指出移民兒童實際問題與處理方法，表示圖書館在這一領域缺少資料和相關培訓，藉以交流和分享經驗，並促進圖書和閱讀在更廣闊的國際視野，特別是針對新住民子女有關移民兒童的故事方面、處理雙語部分的編輯出版商，其主要是因為它代表了語言的融合和成功，並有助於發現文化的多樣性，以及來自不同國家觀的訊息是否正確，皆會影響移民兒童對祖國或他國的觀感。

Rho (2002) 研究韓國移民在德克薩斯州的資訊需求與資訊尋求行為，調查利用社區公共圖書館的第一代韓國移民，並將 36 個受訪者分成兩類，其中一半 (9

男 9 女)，是隨機蒐集到的僑胞目錄，其餘的一半受訪者（9 男 9 女）則是韓國人幫忙推介而成。資料分析採用內容分析法，並設計 12 道專題，包括資訊的需求表達、兒童教育、教育機會、職業發展、生活資訊、家庭關係問題、主流社會的資訊、事業工作有關的問題、一般法律援助、醫療保險、住房資訊、基本電腦技能；稅收援助；英語學習；識字改善等領域。

Ali (2006) 這項研究是利用深度訪談(In-Depth Interviews)、問卷調查和觀察巴基斯坦移民的媒體使用。結果表明，英語能力、原生國籍、科技知識的程度和教育水準是巴基斯坦移民 4 個最重要的資訊尋求行為和媒體使用的決定因素。研究結果還表示，巴基斯坦移民倚重不同媒體來源和使用情況的不同媒介來滿足他們的資訊需求。但是，隨著科技的演進，在過去 10 年中，網際網路已經成為獲取資訊最強的媒介，該研究還發現，巴基斯坦移民族群在美國，隨著電視使用量的顯著，也發揮重要作用如娛樂、放鬆、和新聞傳播的目的。

Judith (2008) 這篇研究論文說明了拉丁裔美國移民婦女的經驗。研究對象探討擁有 5 年移民經驗的拉丁裔美國婦女，研究者使用交談建立研究參與者的受訪方式，而不是使用面訪 (Interviews) 作為研究方法，用對話 (used conversation as a tool) 作為一種研究工具來探討這些移民婦女的經驗。研究者以四個故事，論文主題探討包括語言、就業、認同以前所受的教育、以及與家人分離等，他們並表示教會及社會的支持提供了一個熟悉和重要的資訊來源。

Burke (2008) 提到美國自 1990 年以來，經歷了來自各種文化不同背景的移民，使得公共圖書館面臨提供移民各樣文化背景的服務。美國近來新移民的人口特徵對國家已有很大的改變，如百年前移民主要來自歐洲，而今的移民共多來自拉丁美洲。公共圖書館如何服務不同等人群？首先，英文以外的語文、雙語和雙文化的工作人員、識字教學、和英語教學課程，是美國一些較常見的因應策略。

Emery (2009) 研究在美國的移民圖書館服務，突出人口結構的變化，其關鍵與政治運動有牽連。研究者堅持公共圖書館應做出重大努力，來支持新移民，以確保平等獲取資訊。而有限的資金和人力的限制，如何提供在較大範圍內服務社會一般民眾的公共圖書館，正是缺乏討論的主要弱點。因此將讀者變成更加具體和實際的例子，列入這些申請經費項目也將提高計劃價值，以協助圖書館事業試圖以有限的資金和人員編制創造出多元文化服務。

歸納上述研究後，本研究將國外移民相關研究整理匯合如（表 2-5）。

表 2-5

國外新住民相關研究一覽表

研究者 (時間)	研究內容	研究方法	主要研究結果
Su,S.S. (1993)	華裔老人在洛杉磯的資訊需求與資訊尋求行為模式	訪談法收集資料、並將 180 樣本以次數分配和卡方檢定製成分析圖表	<ul style="list-style-type: none"> ●居住在洛杉磯的華裔老人資訊需求是多樣化的，最主要的資訊需求包括新聞、健康資訊、嗜好或興趣、文化、宗教活動等。 ●最常使用的資訊來源是報紙、電視、家人和朋友，而其中「社會工作者 (Social Workers)」是中國移民老年人最有用且幫助最多的資訊來源。
Ballanger, F. (1999)	針對新住民子女的外國移民兒童讀物造成的多元化影響	焦點團體法	<ul style="list-style-type: none"> ●針對移民兒童出版的雙語故事，主要是代表語言融合和成功，並促進圖書和閱讀在更廣闊的國際視野。 ●兒童文學是一個進入多元文化的橋樑工具，翻譯品質的良莠可以幫助消除誤解和歪曲原來之事實。因此圖書館員如何選擇最有效利用的外國兒童讀物為重要考量。
Rho,J.J (2002)	韓國移民的資訊需求與尋求行為	半結構訪談、內容分析法	<ul style="list-style-type: none"> ●研究結果表示移民們依靠非正式的人際網路，來獲悉韓國社會的主要資訊來源。 ●社區公共圖書館被視為無關緊要的地方，不了解他們日常資訊需要的情況。 ●研究發現韓國移民的圖書館使用，大多數為了子女的教育目的。 ●強調學習英語的重要性，語言障礙造成移民徵求自己民族資源的關鍵，且加劇孤立移民的社會和疏遠主流社會。
Ali,H.A. (2006)	巴基斯坦移民在舊金山灣區的資訊尋求模式	深度訪談、問卷調查、觀察法	<ul style="list-style-type: none"> ●英語能力、原生國籍、科技知識的程度和教育水準，是巴基斯坦移民 4 個最重要的資訊尋求行為和使用因素。 ●網際網路已成為獲取資訊最強的媒介。 ●電視使用也發揮重要作用如娛樂、放鬆、和新聞傳播的目的。
Judith, C., L-D., (2008)	拉丁裔美國婦女的移民經驗	個案研究法	<ul style="list-style-type: none"> ●以四個故事作調查研究，受訪者使用西班牙母語交談，探討移民獲政府資助和提供的服務，特別是英語班的加強最受用。 ●研究發現這些受訪婦女，透過社區網絡及一些熟悉的諮詢管道、教會作為一個熟悉和重要的資訊來源。
Burke, S. K. (2008)	公共圖書館的移民使用者研究	量化研究、問卷調查	<ul style="list-style-type: none"> ●美國近來移民人口特徵結構有很大改變，百年前移民主要來自歐洲，今大多數使用圖書館的移民讀者為拉丁裔移民。 ●研究發現阻礙公共圖書館使用的拉丁裔移民，包括：對圖書館文化不熟悉、語言障礙、以及部份低學歷和低識字水準、不信任政府機構、時間安排衝突、文化的衝突、地理位置相關的問題等。
Emery. L (2009)	美國的移民圖書館服務	量化研究、問卷調查	<ul style="list-style-type: none"> ●美國公共圖書館人口結構的變化與政治運動有關，並強調美國的移民圖書館服務應確保平等獲取資訊。 ●有限的資金和人力的缺乏，正是美國公共圖書館的主要弱點。

資料來源：本研究整理

三、 新住民學習需求與動機之影響因素

以新住民或其子女為研究對象所做的研究中，賴建戎（2008）的訪談資料中可以看出，參與研究的父母表示在忙於生計下的新住民家庭，假日並沒有太多的時間享受休閒，有時孩子在同儕的牽引之下進入圖書館，課外書、電腦則常是孩子在父母忙於生計時的假日陪伴物，偶而也會到圖書館看書，吹冷氣。認為在經濟狀況不允許購買多餘課外書的情況下，借用圖書館的功能，讓孩子的精神食糧不至匱乏。故除經濟因素影響休閒時間與利用圖書館外，以下就針對新住民而言在學習滿足需求過程中，所產生的障礙因素以供後續研究參考，而如何協助其減少此方面的障礙，亦值關注。

吳美雲（2001）研究發現我國社會仍存在著不識字者的刻板印象造成個人心理的影響，歸結成新住民學習障礙的心理因素，包括「不好意思」、「怕說錯話」、「怕問錯問題」、「被人家笑」、「我真的很笨」、「記憶力不好」、「因自尊心受損」、「因本地人的揶揄」是阻礙學習的因素。

賴建達（2002）針對陽朔村 19 名新住民之研究發現，新住民識字教育障礙與同儕的力量、關懷、互動因素有關，雖然她們早已熟捻、長見面，因為能和同一村莊來自於同一母國的新住民一起上課，在新住民同儕力量的支持下是影響她們參與識字班學習的一大動力。

林振春（2003）從眾多的實証研究中發現成人不能參加成人教育活動的原因有三大因素，而這些障礙對新住民來說相當明確。一為情境障礙，如生活忙碌、要照顧小孩、交通不方便、費用超出、家人限制外出；二為制度障礙，指的是政策執行上的限制，如時間安排不適當、課程缺乏實用性和趣味性、活動未有足夠的宣傳；三為心理的障礙，如認為自己缺乏學習能力、不想學、有不愉快的學習經驗、怕失敗、怕丟臉。

林君諭（2003）研究發現，新住民不同家庭生活型態和成員特性，其來台後的識字學習都與母職實踐和先生幫助、婆婆一路相伴有關，其學習樣態受家庭背景因素影響。研究並發現，新住民因交通問題，易造成學習中輟；因地理位置或學校環境狀況有關之困難而影響學習。包括學校距離的遠近、上學交通不方便、無人接送、交通工具缺乏；或學校教學設備、課桌椅、上課位置、環境的舒適度等。

曾秀珠(2003)研究結果發現，新住民輟學率偏高，原因為「懷孕、生子，不便出門」、「子女年幼，無人照顧」、「需要工作，分擔家計」、「缺乏交通工具，交通不便」等因素。多數的新住民家庭屬弱勢族群，家庭經濟環境較差，免費學習課程不見得能夠吸引其前來，因此，政府應寬列相關補助經費，積極成立各種支持性的措施才能使新住民教育順利地推展。

李俊男(2004)以新住民識字教育專班學員為研究對象，探討新住民在識字教育方案學習過程中所產生的學習障礙。研究發現：1. 東南亞籍新住民參與識字教育動機主要是讀書識字、教養子女、適應生活、語言溝通、找工作。2. 東南亞籍新住民識字教育學習障礙與來台時間、原生國教育程度、參與次數等受試者背景變項有關。研究並指出，「家人生病，無法上課」、「工作時間不固定，沒辦法按時來上課」、「事情太多，沒有時間讀書」、「小孩要照顧，無法上課」、「家裡沒有讀書的地方」、「家人不支持我來上課」是新住民在識字教育方案學習過程中發生的學習障礙。

葉淑慧(2004)採質性研究東南亞女性外籍配偶生活適應與補校學習，以補校老師及 20 位外籍配偶為對象，主要目的在探討外籍配偶來台後之生活適應與在補校學習後，對其本身是否有實質上的幫助。其研究發現外籍配偶有以下共同特質：1. 生活上的不適應有語言困擾。2. 到校就讀的動機是為了要認識學寫國字。

蔡秀珠(2004)以台中縣外籍配偶識字學習之外籍配偶為研究對象，探討台中縣外籍配偶識字學習障礙。其研究發現：1. 外籍配偶的識字學習障礙因素，可以明確歸分為四大類，包括「個人因素」、「家庭與工作因素」、「同儕因素」、「學校因素」等四類，此四類可以含蓋外籍配偶在識字方面的障礙。2. 外籍配偶識字學習障礙，以「個人因素」最高，其中以「聽不懂中文」和「懷孕或生產過後，必須留在家中照顧幼兒」為最大之學習障礙。3. 家庭經濟壓力、工作忙錄或需要照顧幼兒是「家庭與工作因素」影響的識字障礙。也因為家務太多、工作勞累或照顧幼兒，而沒有時間讀書，而產生「家庭與工作因素」之學習障礙。故辦理外籍配偶識字班能設置「幼兒托育照顧服務」，解決外籍配偶因照顧幼兒影響識字的學習障礙問題。

李素蓮(2005)之研究為外籍配偶學習需求及其相關因素，採問卷調查法，樣本以台南縣外籍配偶生活適應輔導班之學員為調查對象，旨在探討台南縣外籍配

偶學習需求，及不同背景變項的外籍配偶對學習需求之影響。獲得的結論是：外籍配偶的學習需求有六個層面，包括「語文識字」、「工作技能」、「親職教育」、「醫療保健」、「鄉土文化」、「相關法律」等層面。其學習需求以「語文識字」為最高，其次為「相關法律」、「親職教育」、「工作技能」、「醫療保健」和「鄉土文化」。書寫國字及聽說國台語、瞭解居留及婚姻法律規定、幼兒照顧及子女管教、提高學歷、獲得文憑及充實職業知能為各層面的主要需求。並且研究強調鼓勵外籍配偶與同儕經驗分享，建立彼此情感與互動，增強持續參與的行為。故同儕的力量在外籍配偶學習歷程中，是學習障礙的重要因素，讓來自「人在異鄉」的流離情感，彼此惺惺相惜，更能凝聚親密友誼，加強共學意願。

綜合國內新住民學習需求相關研究（吳美雲，2001；賴建達，2002；曾秀珠，2003；林振春，2003；林君諭，2003；葉淑慧，2004；李俊男，2004；蔡秀珠，2004；李素蓮，2005；賴建戎，2008），可以將新住民學習參與的歷程中所碰到的困難和阻礙與其學習需求是否滿足的影響學習障礙因素，歸納如下：

- (一)個人障礙因素：和個人學習能力、語言溝通、學習意願、學習態度及其他生、心理方面之困難而影響到學習的因素。新住民並非同質性，其原來的教育程度、來台年數、生活狀況、人格特質及識字動機、同儕關係及家人的支持與鼓勵都會影響學習成效。如：聽不懂中文、語言溝通因素、因國語講不好不敢講、怕被笑、不會的地方不敢問、害怕自己程度不好、語言不通、學習時會擔心害怕、對自己缺乏信心而有「心理因素」的障礙。另外，新住民在懷孕或生產過後，必須留在家中照顧幼兒，以致沒有時間學習，也是新住民碰到的最大障礙因素。還有家庭壓力如家務太多、工作太忙等因素。
- (二)家庭障礙因素：外籍新娘學員輟學率偏高，原因為「懷孕、生子，不便出門」、「子女年幼，無人照顧」、「需要工作，分擔家計」、「缺乏交通工具，交通不便」以及「面臨家庭中家務的處理」、「家庭支持不足」、「公婆不同意」、「怕她學壞」等要照顧小孩、丈夫的支持度、擔心被帶壞等家庭因素。
- (三)工作障礙因素：多數新住民家庭處於經濟弱勢，所以必須找工作協助賺錢，以養活家人，因此就缺乏足夠的學習時間。因經濟問題必須工作而

遭遇學習上的困擾，包括新住民本身出外工作時間過長、工作量過大、工作時常要加班等問題、工作勞累等因素。

(四)同儕因素：跟不同國籍的同鄉同伴相處困難、新住民在學習中和同學之間因互動關係不良而產生學習障礙、不同的社會文化背景的影響、不友善的態度等影響學習興趣和學習動機。

(五)環境障礙因素：新住民因地理位置或圖書館環境狀況有關之困難而影響學習。包括圖書館距離的遠近、交通不方便、無人接送、交通工具缺乏；或館舍設備、環境的舒適度等因素影響學習。

綜合上述研究大致可以發現，新住民因著語言溝通因素所產生的障礙原因，主要以個人本身生理、心理；家務、家庭支持；工作生計及交通等問題，間接會影響新住民學習動機，進而產生滿足需求上的種種困擾，形成阻礙因素。此外，因婚姻而移民的新住民，在入境台灣後，面對其婚姻的特殊性與異文化的陌生生活環境，新住民障礙因素比起一般民眾障礙因子更趨多元與複雜，且新住民基於多重社會角色及生活事件變動歷程，造成生理、心理的內外動的動機與需求更加不同。在學習的過程中若無法適時的滿足個體需求，導致在適應過程中的衝突、焦慮與挫折的壓力，若能及時尋求因應技巧並得到社會支持，就會有良好的適應與文化教養觀，不僅能為衝動尋找出路以降低焦慮，而且更能積極面對人生的挑戰、自我接納，促進與重要他人保持和諧圓滿的關係；否則就會產生逃避人生挑戰、產生挫折的適應困難情形（彭玉慧，2008；馬香 2008；黃鈺樺，2008；顏麗娟，2006；謝文禎，2006）。因此，為了幫助新住民有更多的學習機會，圖書館應該從事整體規劃，提供多樣化館藏資源，才能滿足不同時間和不同國籍程度別的新住民需求。

誠然，國外移民的情形與台灣大部份為女性婚配移民的人口結構大不相同，但公共圖書館以社會教育機構的角色與功能幫助移民融入當地生活的作法行之已久，其施行方式與服務項目值得我國學習效法與參考，以提供卓越優質的移民讀者服務。綜合上述的國內外相關研究（表 2-4）、（表 2-5），以下並將歸納出的研究結果，整理列表如（表 2-6）。

表 2-6
影響新住民資訊需求相關因素一覽表

	溝通能力	工作技能	親職教育	社會人際網絡	語言能力	識字能力	來台年數	景特質與原生國背景	生活適應	娛樂休閒	個人興趣	經濟相關	交通工具	文化資本	民情風俗	相關法律	社經地位	醫療保健	社教資源
Su,S.S. (1993)					√	√			√									√	√
Ballanger, F. (1999)					√				√										√
Rho,Jin-Ja (2002)			√	√	√														√
Ali,H.A. (2006)		√		√	√	√	√												
Judith, C., L-D., (2008)				√			√										√		√
Burke, S. K. (2008)					√	√	√	√	√			√	√	√			√		√
Emery. L (2009)					√		√					√		√					√
莊玉秀 (2003)	√	√	√	√	√	√					√								
黃妙芬 (2003)				√	√	√			√			√					√		
陳金蓮 (2004)			√	√													√		
吳毓瑩 (2005)												√					√		√
黃立婷 (2005)			√		√	√			√	√				√			√		√
劉馨雲 (2006)				√	√	√	√	√	√	√				√			√		
顏麗娟 (2006)	√			√	√	√													
謝文楨 (2006)	√			√	√	√	√												
陳孟萱 (2007)		√	√	√	√	√			√			√		√	√	√	√	√	√
黃宇瑀、郭育劭等 (2007)			√	√										√			√		√
林倩綺、王淑治等 (2008)			√	√					√			√	√						√
彭玉慧 (2008)		√	√		√	√	√							√	√		√		
黃鈺樺 (2008)	√		√	√	√		√							√			√		√
賴建戎 (2008)	√		√	√			√												√
馬香 (2008)	√	√	√		√	√	√				√								√

資料來源：本研究整理

第三章 研究設計與實施

本論文之研究方法分為二部份：第一部分主要蒐集分析國內外文獻與相關研究，以及目前國內公共圖書館對移民讀者的服務等資料加以分析整理，藉以了解新住民面臨之需求，進一步改善公共圖書館提供之移民讀者服務，並設計簡易問卷，調查公共圖書館是否提供或針對新住民舉辦過相關的服務或活動，服務或活動又分屬哪一項目等圖書館現況與發展。第二部份為深度訪談，針對新住民進行訪問調查，深入了解新住民利用圖書館之真實經驗和感受，以發掘其利用圖書館之需求滿足及影響其使用的動機與影響因素，並回應新住民訪談發現而提出建議與看法，作為未來圖書館規劃移民讀者服務之參考。以下就研究方法的細節和步驟分別說明之。

第一節 研究方法及工具

第一個方向以問卷調查公共圖書館提供新住民服務之項目，第二個方向為質性研究的方式，藉由半結構式訪談的設計對新住民進行蒐集資料與分析，訪談內容主要是請受訪的新住民口述他們利用公共圖書館各項服務的經驗歷程與影響及其背後動機，並輔以觀察法填補訪談之闕漏，而觀察所得資料亦可作為檢驗受訪者訪談內容信度之依據。以下就研究設計進一步說明之：

一、 研究設計

本研究最主要的目的是希望藉由新住民的敘說，來理解其使用圖書館的歷程與對圖書館的看法，應用質性研究可以清楚的瞭解新住民參與活動的相關經驗與動機行為以及影響因素，對於研究對象可以較深入地探索其內心世界，進而達到本研究之研究目的。此外，質化研究的訪談方式較能獲得深入的經驗資料，探索看不到的內在資訊行為，能彰顯研究的主題性，故本研究選擇以質化訪談的方式

進行。事先採用文獻分析法的目的，主要是為了能夠瞭解新住民在資訊行為需求和圖書館提供移民讀者服務的情形，分析文獻取得資料後，可以作為設計訪談大綱之用，以及檢驗訪談所得資料可信度之理論依據。也就是在研究方法上的三角測量，以提高研究結果的信度與效度。

(一) 問卷調查法

問卷編製主要是調查公共圖書館提供新住民服務的現況與情形，是否有舉辦或提供過與「新住民」相關活動或服務，以及圖書館所提供移民讀者服務項目的類型分析、資訊服務內容等圖書館現況調查。為顧及部份需講解非一般項目而是專為新住民所設服務，恐無法充分理解問卷內容的題意，故同時以面訪方式以結構式問卷協助圖書館受訪者填答問卷內容。

(二) 深度訪談法

本研究主要以深度訪談的方式蒐集資料，並且使用半結構式訪談大綱（又稱訪談導引，Interview Guide）進行訪談，而深度訪談法（In-Depth Interviews）是質性研究中蒐集資料的方法之一，透過這個方式可以蒐集到當事人對事件的主觀經驗、感受、意義等。與研究參與者之間，用「問問題」的方式，以彈性及非標準化的方式，並且隨著研究過程不斷修正訪談的問題，讓研究參與者能夠充分表達其看法與感受（轉引自陳依潔，2007；潘淑滿，2003；李美華 譯，1998）。藉由含括相同的問題，以確保從許多人身上獲取基本上相同的資訊，而訪談導引由於事先限定了所要探索的問題，有助於使對許多不同的人所做的訪談能更有系統且更具綜合性，也就是說能夠將各個訪談聚焦（Patton, 1990）。

二、 研究工具

本研究採問卷調查圖書館與訪談新住民兩種方法進行研究，但主要以深度訪談新住民的方式蒐集研究的資料，為能有效蒐集訪談內容而設計訪談大綱。大綱的設計主要希望能夠讓受訪新住民盡情訴說使用圖書館經驗感受，但又不希望因執行深度訪談的研究，無法有效掌控整個訪談的過程，因此本研究採用半結構式

的訪談大綱設計問題。題目的設計主要是藉由情境脈絡的建立，讓受訪者更容易描述自己在使用圖書館的歷程，問題層面分成圖書館使用方面和資訊行為方面，訪談大綱則是由新住民資訊需求層面開始引導，再進入圖書館使用與影響因素層面。此外，研究工具還有參考陳孟萱（2007）文獻而延伸研究者設計的公共圖書館提供新住民服務之調查問卷（見附錄一）。依據本研究的研究問題，透過問題內容所涉及的主要層面，與待解答的問題面向，製成對照表如（表3-1）所示：

表3-1
研究對照表

第一部分（問卷調查公共圖書館）		
問題層面	探索之問題與舉例	對應之研究問題
公共圖書館方面	1、國內目前有哪些主要圖書館提供新住民資訊服務。 （例如：北、中、南？） 2、國內公共圖書館提供新住民資訊服務項目之內容為何。 （例如：收集語言館藏、參考服務諮詢專線、專為新住民設計之利用教育課、親子活動、祖國文化風俗講座等等。）	探討公共圖書館針對新住民提供之資訊服務項目與現況如何？
第二部分（深度訪談臺灣新住民）		
問題層面	探索之問題與舉例	對應之研究問題
圖書館使用方面	使用圖書館的原因： 1. 新住民使用公共圖書館之外部動機因素。 （例如：以獲得實質酬賞為目的、社會環境壓力、比賽競賽、獎勵獎券、評量檢定考試等等） 2. 新住民使用公共圖書館之內部動機因素。 （例如：滿足愉悅、感興趣、好奇心、好勝心、帶來高興、成就感、有趣等等。）	探討新住民使用公共圖書館資源之動機與影響因素為何？
資訊行為方面	利用資訊的種類： 1. 新住民利用圖書館之資訊來源種類為何。 （例如：期刊、電腦、書籍、參考工具書… …） 2. 新住民利用圖書館之搜尋行為類型為何。 （例如：查詢、檢索、瀏覽、諮詢… …）	探討新住民使用圖書館之資訊行為為何？
	取得資訊的途徑： 1. 新住民資訊搜尋管道。 （例如：資訊系統或人際網路、請教專家… …） 2. 查詢或檢索策略之過程與搜尋歷程。（例如：特殊方法或工具、資料庫、專門網站、）	探討新住民尋找資訊的管道為何？

資料來源：本研究整理

三、 訪談對象與取樣原則

根據研究目的，本研究欲探討東南亞籍新住民使用圖書館的動機行為與影響因素，因此在研究對象的選擇上必須是圖書館使用者，主要透過目的式隨機抽樣與滾雪球式隨機抽樣，增加研究樣本的多元性。基於本研究要深入了解新住民實際資訊需求行為以及利用圖書館的經驗與內心歷程，及其反思圖書館移民讀者服務的提供與影響因素，因此在研究參與者的選擇上，受訪者選取方法與條件，主要使用立意抽樣的抽樣策略並加上滾雪球方式，選取受訪者條件如：研究參與者有意願接受訪談，並且對於圖書館的服務經驗、自己使用圖書館的過程是願意思考及探討、樂於分享與提供建議的，決定研究參與受訪者的條件及選取標準後，再透過新住民機構與研究參與者聯繫並邀約訪談，並依據目的性隨機抽樣與滾雪球隨機抽樣方式邀請受訪者推薦其他合適受訪者，作為本論文之研究對象。

第二節 研究架構與流程

本論文之研究架構如(圖3-1)所示，先由文獻探討新住民的資訊需求與尋求、動機行為等理論基礎後，再問卷調查以獲得圖書館的新住民讀者服務項目，並設計訪談大綱初稿，經預視問卷及前測修改訪談大綱後始蒐集研究資料，最後進行資料的整理與分析，以獲得研究之結果。說明如下：

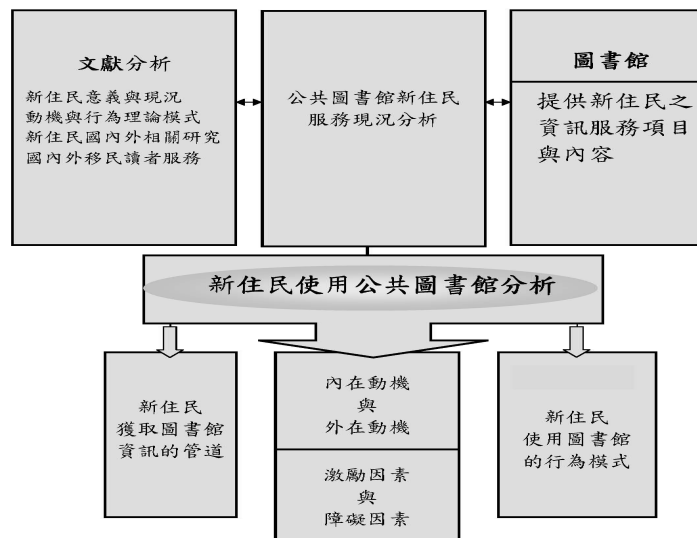


圖 3-1 研究架構

一、 資料蒐集

在研究實施階段中，資料收集過程與分析方法，是以上一階段文獻探討結果為理論基礎，後著手進行研究。初步瞭解國內外圖書館提供移民讀者服務以及相關單位輔導新住民之現況後，根據理論基礎設計訪談大綱初稿。訪談的實際進行程序，須先與研究場域取得聯繫，並說明本研究的研究目的、所需訪談的對象特質、訪談內容及方式等，徵得研究場域的機關同意後，約定時間進行訪談個案的資料收集工作，並先將訪談大綱告知相關輔導人員，並讓其瞭解並確保受訪者的權益下進行訪談。預定訪談時間為一小時左右，時間長短牽涉到個案的語言表達與陳述能力的影響，約定時間訪談進行蒐集資料後，首先說明訪問的內容大綱與進行方式，並說明錄音的必要性，以及強調保密的原則，確定受訪者同意後，再開始進行訪談工作。

二、 資料抽樣

質性研究所選取的樣本與量化研究的百筆樣本數據不同，關於質的研究Patton (1990) 提及質性抽樣重點在於「深度」的資料，所以樣本都較少，甚至是個案研究。因此本研究在資料蒐集過程當中，依據質性研究相關抽樣的方式來進行，分述如下兩大項：

(一) 滾雪球式隨機抽樣

依據隨機抽樣研究方法，立意抽選與新住民研究參與者為受訪對象，進而透過該受訪者再推薦更多同質性或是有圖書館使用經驗者為研究受訪對象，透過此滾雪球法 (Snowball Sampling)，直到資料蒐集達到資訊飽和為止。

(二) 目的性隨機抽樣

針對本研究所需的方向，藉由專家的判斷來選擇個案，或是藉由相關機構推薦典範領袖或是領導者、或一研究者心中特定目的之適合人選來決定個案的選擇。

首先，研究者透過「立意取樣」的抽樣策略方式選取訪談對象，訪談對象在年齡、數量不加以限制，已達到資料飽和為準則。本研究於民國 99 年 8 月 7 日至 99 年 8 月 18 日，在公共圖書館接觸到相關新住民 2 位，來作為本研究資料蒐集之開端（表 3-2）。再者，研究者發現新住民從事休閒或戶外參訪社會教育活動時，多半與家鄉朋友或是同樣來自異國者為主要社群交際，故在下一次的抽樣中以此為出發點，挑選以相關機構推介方式的新住民為受訪者。因此，受訪者皆透過滾雪球方式隨機抽樣，在訪談之後，隨即透過該受訪者的關係尋找更多相關屬性的研究參與受訪者。

表 3-2
滾雪球抽樣尋找階段

第一階段抽樣	
抽樣方式	立意抽樣-目的性抽樣策略方式
抽樣對象	目的性隨機選擇於公共圖書館內接觸之 2 位受訪者。此兩位均為新住民。
第二階段抽樣	
抽樣方式	滾雪球式抽樣
抽樣對象	根據第一階段之發現，新住民從事休閒或戶外社會教育活動，可能為團體協會或是多與家鄉朋友或同樣來自異國背景之組織群聚，故此階段透過 2 位受訪者再認識的推薦研究對象，訪談 4 位新住民受訪者。
第三階段抽樣	
抽樣方式	滾雪球式抽樣
抽樣對象	透過第二階段受訪者的介紹，尋找類型相異的新住民受訪者，經由受訪的對象介紹下，選擇新住民或從事工作領域型態差異者，作為此階段樣本，此階段訪談 3 位受訪者。
第四階段抽樣	
抽樣方式	滾雪球式抽樣
抽樣對象	研究者在透過已受訪的對象介紹之下，尋求新住民的類型相異的受訪者後，根據第三階段之發現，再選擇工作領域或來臺時間差異較大之樣本，新住民年齡與資歷皆高於之前受訪者，此階段訪問 2 位受訪者。

資料來源：本研究整理

最後，在訪談完 11 位受訪者之後，研究者再經過初步的資料分析發現已接近理論飽和，但為求達到理論飽和與增加嚴謹性，因此，除了原本受訪者之外，研究者仍再繼續訪問 2 位新住民受訪者，取樣原則為來臺時間以及在台資歷高於之前的受訪者，尋求訪談資料之客觀以驗證理論的飽和性。

三、 研究實施步驟



圖3-2 研究流程

第三節 前置性研究與分析

一、公共圖書館部份

(一) 預測的主要目的有三：

1. 問卷的文字詞意是否模稜兩可，是否能讓一般公共圖書館了解。
2. 問卷內容能否將圖書館業務表達出來，如不周全可修正補充以更明確化。
3. 估計施測所需時間（希望簡易問卷與建議能於 30 分鐘內填寫完畢）。

(二) 問卷預測調查

本研究問卷設計之初稿，於 2010 年 3 月 26 日，邀請台北市立圖書館多元文化資料中心吳嘉雯課長進行初試問卷預測，主要針對問卷題目之題意進行意見交流，而後進行調整已完成正式問卷之設計（附錄一），以及預測問卷意見改善表（附錄四）。

二、新住民訪談部份

(一) 前測的主要目的有三：

1. 訪談大綱的文字詞意是否能讓新住民了解。
2. 訪談大綱內容如不周全，可藉於修正補充。
3. 估計施測所需時間（希望於 60 分鐘左右訪談完成）。

(二) 訪談前測調查

研究者經過聯繫(99.03.26)之後，在 2010 年 3 月 29 日下午二時，以日常閒聊的方式，讓受訪新住民（受訪 A-印尼蔡細姐）瞭解關於研究的相關說明，並於 14:45-15:15 以錄音方式進行紀錄，輔以筆記本記錄受訪者之肢體與表情等非語言訊息，進行錄音訪談前測調查，待訪談結束之後詢問其對於訪談初稿之相關建議，並將訪談內容於訪談結束後便製作成轉錄稿，再進行訪談大綱之調整。其後，進一步針對修改過後之訪談大綱進行訪談二次前測（受訪 B-越南潘大姐），再將兩位受訪者轉錄稿之行數作為計數，稍作內容資料處理與分析，再針對訪談中缺漏或不足之處不斷加以交叉修正訪談大綱，調整成正式訪談大綱（附錄二）。

(三) 前測訪談內容資料處理與分析

透過訪談資料內容初步了解新住民具體資訊需求與圖書館影響現況，並依內容之主題分門別類，依此發展出分類架構，再依據文獻分析以及此分類架構選取合適的引用句來表達可能的內容，辨識出影響新住民使用圖書館之相關因素，進而將這些因素歸納為幾大類別，再對訪談之轉錄文字逐字逐句反覆閱讀，最後分析出相關因素編碼規則（見附錄三）。

(四) 前測訪談內容資料編碼範例

從訪談的互動過程中，可以發現受訪者對於圖書館使用的相關看法，透過整理這些看法並反覆的分析比對，將可以瞭解受試者所欲表達的內心感受與心路歷程，以下便針對受訪新住民對於使用圖書館相關因素的闡述，列舉部分編碼範例，以說明資料分析的歷程。

【編碼範例 1：滿足愉悅】（內部動機因素）

「…像平常不知道有這種書，是來這邊看到的，就很高興的借來看，很無意間的…」(A：24-25)

「…很喜歡到處「趴趴走」啦…，因為很喜歡書的環境所以會去圖書館，我先生也很喜歡看書，…常常到家裡附近的圖書館，去借書來看和還書，很常去…在家附近秀朗國小那邊…」〔A：52-56〕

【編碼範例 2：孩子課業】（外部動機因素）

「…主要是小孩的功課、小孩的作業方面，老師會開一些書單，要找書，寫內容講什麼…」〔A：33-34〕

【編碼範例 3：貢獻熱忱】（激勵影響因素）

「…我想說服務別人、多幫助多幫忙好哇，如果我不出來，像我這樣都不出來了，那很多更需要幫助的人要怎麼辦？所以希望能多幫忙，我在移民會館那邊也有值班…是印尼語通譯，來幫忙翻譯，…」〔A：67-70〕

【編碼範例 4：缺乏時間】（障礙影響因素）

「…很多人都因為要上班要工作，很忙、沒時間，…我的話主要是有時候太忙、沒時間上圖書館，活動排太多啦！…」〔A：78-84〕

【編碼範例 5：心理受挫】(障礙影響因素)

「…借它兩個禮拜，但是有的時候要工作就沒看了，借來看然後…要過期…就一定要趕快還，…所以後來我都找那個書來自己看，…去買來看就好了，去圖書館那邊借書然後又要找要去拿，有的時候都還沒看時間到就要還了，如果時間到了忘記又要罰，不是罰那個錢沒有錢的問題，就是有一種挫折感，有受挫的感覺。…」〔B：43-48〕

「…我不曉得有的時候…找一本書，…電腦查到在哪裡…哪邊有，結果去的時候找不到，找不到書，不在架子上…有的時候就只好找另外的書，…有的時候碰到館員的態度也不太好，不太好的那個態度，不是工讀生哦是那個職員，也都影響(去)圖書館的感覺。…」〔B：43-48〕

【編碼範例 6：交通不便】(阻礙因素)

「…，要跑來跑去的，我不會騎車啦，都搭公車坐捷運，…去圖書館交通不方便，我住中和那邊，…都是搭公車來的…」〔A：17-45〕

【編碼範例 7：文化風俗】(資訊需求原因)

「…，比如說文化方面的話，這裡的…風俗習慣比較不清楚，然後禮的那個風俗，比較不清楚這樣子，不太清楚禮的那個習俗…禮俗…禮儀…，不太清楚這邊的習慣怎樣，…會怕讓人有不禮貌反感的感覺，比較重視這一部份，…最怕不禮貌這樣子，…其他的都還好，慢慢來慢慢學這樣子。…」〔B：16-22〕

【編碼範例 8：語言溝通】(資訊需求原因)

「…主要是那個語言的方面，語言溝通，跟人的溝通，一開始的時候，語言的話都看不懂…」〔B：10-11〕

【編碼範例 9：人際網絡】(資訊管道途徑)

「…主要是朋友告知啦，因為大家都在不同的地方服務和幫忙，會打電話說有什麼什麼，問要不要參加或一起來，…我們都有聯繫的，大家在不同的相關地方服務，…通常是打電話，也有在 facebook 上通知，我沒有玩農場啦，是上去看訊息，哈哈！…」〔A：46-50〕

「…去問人哪，大部分都是問人，有上課就問老師呀，要不然去問比較接近的朋友，…不知道該怎麼做，就會去問人，問人比較快，找一個對你比較接近比較認識的人，然後就去問他，…」〔B：26-30〕

【編碼範例 10：網際網路】(資訊利用行為)

「…，我通常會上網，先上網找資料，打幾個字(關鍵字)，就會跑出很多很多，很方便，上網查就好了…」〔A：34-35〕

「…也可以看那個網路上，會上網看，看看那個消息，…主要是看那個電視，看新聞還有報紙，都看。…」〔B：27-28〕

第四節 信度與效度

研究者為了追求訪談問題的精準性，進行了訪談大綱的前測。另外，作為研究工具的人員（Researcher as Instrument）亦可增加研究之可信度（McKechnie, 1996, p. 76）。除此之外，為了提高研究結果之可信度及準確度，本研究亦有倫理方面的考慮（Ethical Considerations），另以方法三角測定、第二編碼者、以及同儕檢定等三種方法達此目的，以下分別簡述之。

一、 方法三角測定

所謂三角檢定（Triangulation），在質的分析之檢驗和證實的過程中，基本上有研究方法、資料來源、研究分析者、以及理論觀點等四種三角檢測的形式。而「可信度」（Trustworthiness）是Lincoln和Cuba(1985)提出包括概念的可信性，相當於內部的有效，外部有效，可靠性和客觀性的可信性，可轉讓性，和可靠的概念（McKechnie, 1996, pp. 74-82）。Patton並認為所謂的方法三角檢測，是指採用不同資料蒐集的方法以檢驗研究發現的一致性（Patton, 1990）。而本研究先針對主題蒐集文獻分析理論，再對受訪者進行訪談進而分析，所得之資料可做為檢驗訪談資料可信性之依據。

二、 第二編碼者

分析是一個持續的過程，開始後並立即收集訪談資料。這使資料的收集過程中加以完善。為了便於編碼，記錄進入一個性質上是資料分析（Data Analysis）的模式，透過其他服務，特別是詢問和分享談話行為，以及圖書館提出的學習機會，包括傳統服務，如讀者諮詢範圍和程序，以及其他服務所產生的意見，皆有助於初步的資料分析。而第二編碼者（Second Coder）是為了編碼過程的信度評估，可視為分析的三角檢測定（Analytical Triangulation）。在研究者完成所有的編碼作業之後，以部份的訪談逐字稿用來做信度的測試，請第二編碼者（Second

Coder) 個人獨立編碼，然後研究者和第二編碼者 (Second Coder) 再比較和討論編碼結果。交互編碼的信度決定於兩個編碼者的相似度百分比。意見不同的編碼兩人討論到達成協議為止 (Sturgis, 1997; 轉引自湯于賢, 2008)。而本研究第二編碼者，邀請到同是撰寫「使用者研究」領域的系上已畢業碩士生來進行資料分析與編碼程序，各類都達到90%的相似度，最後分析出相關使用者使用圖書館的動機以及資訊行為，附錄三為本研究分析新住民使用圖書館之動機行為、影響使用者使用圖書館之因素編碼表，並在本研究第四章描述和詮釋部分編碼內容，以一併呈現資料分析的方法、歷程及結果。

三、 同儕檢定

Patton與胡幼慧於質的檢定與相關質性研究中表示，同儕檢定是在研究者整個研究過程與研究設計，請相同研究領域的質性研究學者進行檢視是否有瑕疵與需要改正的地方，本研究請研究者之指導教授協助研究過程並提出質疑，促進研究者反思，以提高研究結果的效度。與編碼的可靠性檢查 (Code Reliability Checks) 有關係，即進行了最後的編碼方案制定的可靠性，可由三個人以上來協助這一過程 (McKechnie, 1996, p. 84)。McKechnie認為邀請此研究領域博士學位的學生或相關方面的學者專家，用研究方法和一些經驗，在質的資料上用質化研究方法指導一些正規培訓經驗。

第五節 研究倫理

關於倫理方面的考慮 (Ethical Considerations)，本研究讓全部參加者知情同意 (Informed Consent)，以符合確定社會科學和人文研究的指導方針。此外，深度訪談的過程中，將對研究對象的祖國成長歷程概要描述以及資訊尋求與需求概念進行深入的分享與探索，在資料整理、分析後，也將如實呈現研究對象的個人背景故事與資訊需求內在歷程與資訊行為，因此在訪談過程中、資料分析時、甚至是研究進行的整個期程中，倫理議題的考量都相當重要，因此會先徵求研究

對象的同意，並告知其有拒絕的權利，同時保證上論其參與研究的意願為何，都不會對其未來有任何影響。同時為增加對研究對象權利保障及確保研究倫理，本研究並將考量訪談內容的保密性（Confidentiality）及研究對象的權益與互惠關係（Reciprocity）與本研究相關的倫理議題處理方法如下：

（一）、保密（Confidentiality）

McKechnie（1996, pp. 83-84）主張嚴格的保密守則，使用機密性代碼分配到每個主題和資料收集場域。本研究，包括新住民假名將被用於論文裡，關於受訪者名字，地址和電話號碼的新住民家庭，這些都儲存在不公開文件裡，記錄將保持在一個安全的位置。同時，對於訪談進行前的意願徵詢、訪談對象姓名、相關基本資料、研究過程中錄音、訪談稿的妥善收藏、避免外流、研究對象於訪談結束後對於訪談資料呈現的同意…等，必須特別注意以避免對研究對象有所影響。由於被研究者純為受訪對象，研究者事先告知受訪者研究目的和方法，並使其瞭解資料的保密原則，雖然會碰到有些受訪者鼓勵研究者，可以利用他們的真實名字，介紹研究結果，但研究者必須拒絕，不得不解釋有義務保護受訪者的隱私。

（二）、互惠關係（Reciprocity）

Chatman（1984, 轉引自McKechnie, 1996, pp. 83-84）定義互惠的過程，研究參與人員提供一些受訪者，以換取獲得進入研究場域，並獲得面談。在這種情況下，互惠包括以下內容：首先，許多研究參與者告訴研究員，他們喜愛在研究過程中參加學習，這讓他們有機會討論他們的需求與顯示濃厚興趣的資訊獲取，和一個細心傾聽他們分享甘苦及需求問題，並與那些新住民家庭共同分享研究的結果。

由於本研究主題為敏感的新住民議題，涉及了研究對象深入的內在狀況與移民台灣的心路歷程，而在研究進行過程中對於新住民的研究對象，所深入分享的經驗與個人價值，由於成長背景與生命經驗的不同，必然會造成彼此間價值與信念的上的異議，秉持不批判不否定的研究態度，於予尊重及珍視。此外，為避免研究對象因協助研究進行受訪的同時，在回顧過往生命經驗過程中，引發太多內心負面的情緒與感受，因此研究者有責任在訪談進行中，敏感關照受訪者產生的情緒，同時在回顧分享其生命經驗時，非以「重現」的方式來進行敘說（劉清雲，2003；轉引自葉菁，2007），最後感謝所有研究受訪者，儘可能邀請他們參加圖書館的特殊主題活動以互惠關係。

第四章 研究結果分析與討論

本章分為七個部份，經由問卷調查圖書館、訪談新住民的程序之後，從中探討新住民使用圖書館之相關資訊行為問題。第一節先對受訪者基本資料進行分析和描述，包括新住民使用圖書館的時段、頻率等情形；第二節為新住民資訊需求的分析，包含資訊需求的原因、資訊需求的主題；第三節為新住民資訊尋求行為，剖析新住民資訊來源與資訊獲取管道，以及資訊尋求行為中的困難情形；第四節為圖書館使用動機分析，包括新住民使用圖書館的內部動機和外部動機；第五節分析影響新住民使用圖書館資源之因素，包括激勵與阻礙等影響因素；第六節分析公共圖書館提供新住民服務之現況，以及新住民對圖書館的期待與期望；最後第七節為綜合討論。

第一節 受訪者背景資料分析

本研究於民國 99 年 8 月 7 日至 8 月 18 日實際進行訪談，訪談進行前先擬定訪談大綱並進行前測，前測的樣本數為二位，因為皆能獲得訪談大綱所提問題的答案，因此，前測樣本列入正式樣本中，總計共有 13 位新住民接受研究者之訪談，以下分別描述各受訪者之背景等基本資料：

受訪者 A

背景資料

原生國籍為印尼，來台年數 11 年，今年 41 歲。以前在印尼念到大學，過去完全沒學過中文，來台灣後才再讀補校從頭開始學中文，現在會翻譯當老師上課，也在萬華移民會館擔任通譯。因為先生和自己很喜歡書的環境，所以也都會帶兩個孩子一塊兒去圖書館。目前有兩個女兒，一個讀小學二年級，一個三年級，由於現在有空了，認為比較可以『趴趴走』了，因此，來圖書館當多元志工。

圖書館使用情形

「…假日啦，都會在家附近秀朗國小那邊…，我先生假日常常到家裡附近的圖書館，去借書來看…和還書，以前…幾乎是每個禮拜都去喔，現在比較忙先生去比較多，我…平均是 1~2 星期，主要是這樣。」〔A：55-61〕

受訪者 B

背景資料

越南籍，來台灣快 10 年了，在越南高中畢業，工作幾年就過來了，當時擔任當地導遊與過去旅遊的先生認識，之後嫁給任職於醫院放射師的先生，有個剛上小學的女兒，由於孩子白天上課，所以自己比較閒可以出來上班和學習語言。而平日因為要工作、沒有時間，所以也很久沒有上圖書館了，有半年沒有去，但有印象中圖書館的服務經驗，大部分都是去圖書館借書和還書。

圖書館使用情形

「最近一次…大概六個月了，…我主要是去找書借書啦。通常去…圖書館時間…我早上也有，晚上也有，很久沒有去了，…因為要工作、沒有時間哪…，有空就去…沒空就沒去了。」〔B：61-63〕

受訪者 C

背景資料

從印尼來台灣，年近39歲，來台灣快九年了，在印尼只有念到小學。平日喜歡到圖書館看書，雖然來圖書館以五樓西文書為主，偶爾也會到地下室的B1、B2兒童閱覽室，跟小朋友一樣找有注音的童書和圖案多的繪本來閱讀，如果有勺勺口口的教學書也會借回家看，其他閱讀類型則以烹飪食譜為最常涉獵的主題。

圖書館使用情形

「…大部分都是下午一點公公睡覺的時候到三點，每天…有空時就會來，我以前都常常的來到這邊來，可是我沒有到九樓，還是都到五樓，比較喜歡五樓…，這邊我通常…最多待兩個小時吧，兩個小時就回去了。」〔C：44-46〕

受訪者 D

背景資料

嫁來台灣快要兩年的29歲印尼新住民，在之前的國家念到高中畢業，平常沒有工作，在家裡照顧一個小孩，一歲四個多月。平日除了在家照顧小孩以外，生活主要以學習為主軸，包括學國語、去圖書館學電腦、學勺勺口口以及在南港移民會館那邊學指甲彩繪，並且表示那邊有保姆幫忙照顧小孩三個小時（免費托育服務）學習很方便，覺得在家裡無聊，隨便帶小孩走一走學一個東西都好。

圖書館使用情形

「…我偶爾啦，通常都會去永和那邊，永和那邊有啊，…竹林路啊那邊有一個那個什麼…，那邊有一個圖書館，也是公共圖書館…大部分都下午去，因為早上要睡覺…呵呵，下午順便帶小孩去走一走啊…。」〔D：83-92〕

受訪者 E

背景資料

來自印尼，今年28歲，之前國家唸到高中畢業，來台灣...總共是快八年，因為有六年是外籍勞工身分，結婚則是快兩年，跟先生是在台灣工作認識的，目前尚未有小孩，平日在京華城對面的中崙高中上國語課，假日先生常帶她參加活動、報名健康運動、跳肚皮舞等，夫妻倆時常一起上圖書館學習各式各樣課程，更熱衷向三民分館和長安分館外借『印尼電影國語配音的DVD』。

圖書館使用情形

「我大部分是...很多時候是六日，...下午這樣。...通常我來圖書館除了上課以外，...我都去看那個電影啊...。」〔E：59-75〕

受訪者 F

背景資料

越南，今年44歲，改嫁來台九年，之前在越南唸到高中畢業，工作結婚生子都在越南，後來先生過世了，來台灣上班後認識現在的先生，先生有兩個孩子一個唸大學、一個唸高中，自己小孩現在越南讀書，有姑姑在照顧。平日的晚上在永和頂溪捷運站附近的學校上國語課，早上七點到下午一點則在清潔公司上班，下午則去住家附近的圖書館或是大潤發逛逛，最有興趣閱讀成語故事書。

圖書館使用情形

「...我沒有去很遠的啦，都我家附近啦，都用走的...都最近哪。通常去圖書館都是下午或晚上比較多，...我每個禮拜去一次兩次啦，...因為它有這邊這個...夜市那邊，所以去逛一下，然後跟朋友啊...圖書館在夜市那邊」〔F：82-87〕

受訪者 G

背景資料

越南，來台灣35年，今年68歲。退休人員，平日生活安排充實，每週一會到圖書館來當半天的志工，每週二早上在萬興圖書館上中國文學的課，週五下午則到老人中心上課學日文...，其他的日子，主要是陪孫子去上個館子，或約出去見面然後去逛逛。並強調自己是越南人但是不是新住民，認為嫁來台灣十幾年了怎麼會算呢？覺得是舊的也不是新移民，應稱作是外籍配偶就好啦。

圖書館使用情形

「...一個月可以借五本，...那我借出去一個月到時候沒有看完的話，又沒有人預約的時候那我就可以再繼續借這樣。我都是大概四點多傍晚時候去的，嗯...我在選書的時候就會慢慢看...哪一本適合，選到的話我就帶回家...六點前會結束，很快挑一挑挑回去自己看，有時候會大概一小時，通常都三個禮拜左右去一次，...差不多快還書的時候，都在一到五去的，...我們不上班的話可以利用平常比較安靜一點...」〔G：42-55〕

受訪者 H

背景資料

緬甸籍，59年次今年40歲，民國76年來台灣已有23年左右，原本的國家唸到國中就跟妹妹來台灣念夜補校當僑生，之後也把緬甸的爸媽全家幫他們辦進來，所以娘家現在在台灣住台北中和，弟媳也是娶緬甸人。假日活動就是全家一起打羽毛球和騎腳踏車，一個國中、一個國小，並常常上鄰近圖書館看書和借手工藝的書籍，也常參加學校導護媽媽的研習活動，包括學串珠、學書法、學畫年畫、學黏土、學插花、聽演講，並獲得紳士學會一季全勤獎，學習課程認真又投入。

圖書館使用情形

「…通常都是假日去圖書館，…假日的下午這樣子，平日的話比較少捏…如果說是那個的話〔還書〕…有的時候書很快就看完了就很快還了，尤其是那個小的〔弟弟〕很快就看完了，…那我們大部分借回來來看個最多五本啦，大概看個一個禮拜差不多…。」〔H：134-149〕

受訪者 I

背景資料

越南，家庭主婦，今年34歲，民國九十年來台灣，嫁來台灣已有9年，在祖國唸到國中，有三個小孩最小的1歲幾個月，老大9歲，老二是8歲，小朋友現在放暑假每天都是在安親班上課，安親班學習全部包在裡面，小朋友課業有什麼問題都給安親班老師教，認為上安親班就對了。平日快五點要煮飯，然後跟先生去醫院看住院的婆婆，每天都要去。偶爾，會帶小朋友們去圖書館，雖然看到海報也知道圖書館有活動和許多研習課程，但都不會參與。

圖書館使用情形

「之前有跟先生去過…圖書館讀書有，…都是比如說禮拜六啊禮拜天，放假的時候去的，有時候還有帶朋友去，…上次去是前幾天嘛，帶小朋友去…對對三個都一起去，騎摩托車去這樣…通常都是星期六星期天去，有時候下午去…下午五點，有時候中午去…就有空的時候去，下午啊…對呀大概下午兩三點去，…大概都兩三個小時這樣〔停留〕。…就在那邊看一看這樣，…我就陪他們去童書區我自己沒有看…」〔I：38-47〕

受訪者 J

背景資料

來自越南，來台灣8年了，今年32歲，來台灣之前念到國小，以前去工廠上班，最近一年多自己開檳榔攤做生意，擁有一個七歲上小學的女孩，因為放暑假所以也是去安親班全天。平常會帶小朋友去公園夜市走走，有時候帶她坐遊覽車去宜蘭、台南、高雄玩。因為孩子回來功課都不會教，先生也在上班，所以都必須找

人去幫忙教，常常找鄰居或親戚幫忙看，因此興起學習的念頭，雖然都沒有去過圖書館，不知道在那個地方，但對學習燃起熱忱極欲知曉。

圖書館使用情形

「…那個我…不知道在哪個地方，嘿啊…我都沒有看過〔一旁越南友人跟他講哪裡有，並且兩人說這禮拜去看看〕。…我滿喜歡去學他們一些東西，像煮東西做什麼什麼東西的啊，對呀對呀…看書，對對對教你怎麼做怎麼做啊〔食譜〕…如果有人幫我們幫忙看小孩就可以去啦〔呵呵〕…對啦…有人幫我們看小孩也可以啦，對呀我滿喜歡的，放假的時候…」〔J：47-56〕

受訪者 K

背景資料

緬甸，嫁來台灣有五六年了，有一個兒子即將上小學，跟公公婆婆住在大坪頂捷運站附近靠近景美橋的方位，表示離新店碧潭還有段距離。平日主要在上班，而假日的台北縣市經常舉辦很多活動，曾經參加過「國際文教月幸福家庭」比賽活動獲優勝名次，自己也常參加新住民的課，學台灣字、學注音…還有上一些電腦課、烹飪課、以及西點的丙級烘培證照班，都政府辦的免費活動，也很喜歡帶兒子上圖書館，還曾經參加過朗讀比賽。

圖書館使用情形

「嗯…通常都是假日去圖書館，平日的話要上班哪，…平常晚上就比較沒有去六日的下午啦，去的話有時候是兩個小時以上…好像有吧。」〔K：32-33〕

受訪者 L

背景資料

緬甸人，頂溪中興街服飾店老闆娘，69 年次今年 31 歲，來這邊當僑生唸高中跟國立大學，並表示以前在緬甸都有學中文，從幼稚園國小國中都有，才能插班考台灣的高中，所以來台灣快 12 年了。大學一畢業就嫁給交往四年的先生，平常除上班外大部分時間常出國看衣服，一出公差順便會去玩。畢業後很少去圖書館，認為要什麼資訊從網路上看即可，包括出國、訂房間都是從網路，來台北僅去過一兩次而已，對參加研習活動沒興趣，表示從大學高中就都不喜歡參加活動，連社團都不參加。但圖書館一些活動都知道，因為社區的萬華戶政事務所，都會通知有新住民的課及活動，很多都可以報名免費的，但都沒興趣。

圖書館使用情形

「…我上一次去圖書館哦好久了，有一兩年前了…太久了，因為我休假是輪休的，一個月休四天哪，所以那四天通常是非假日啦，下午啦…比較有空，…我們那個萬華圖書館啊…，一去找…如果有看到喜歡的…我的話就會坐著看哪，我不用煮飯耶，就是大概看個兩三個小時回家啦…」〔L：58-62〕

受訪者 M

背景資料

越南，剛嫁來台灣五月，在越南念到國中，今年26歲，先生到越南做生意時認識後交往一年，期間也常來台灣遊玩並表示飛來飛去整整有一年半。由於目前剛生產完尚在坐月子，所以不曾到過台灣圖書館。表示等孩子大一點才可以出去學中文，然後去圖書館才看得懂字。此外，先生也會從越南買很多書回來送給他看，例如『育兒叢書』等越南字書籍。

圖書館使用情形

「圖書館，呃我知道，可是我沒有...我沒有去過圖書館，是因為孩子太小，所以帶小孩不能去圖書館，我很想去，就是不行啊〔坐月子〕，對呀，很想看哪，看這個呢...這個是怎麼讀，因為台灣的...台灣的字啊，學台灣的ㄅㄆㄇㄏ，我很想學，對對對我很想去學。...圖書館有提供我們越南哪...如果我有時間我會去啊，學很多東西很好吧，對不對很好啊。」〔M：41-50〕

在新住民背景資料分析方面，本研究訪談新住民國籍越南人數比例相當高，有六位之多，其次是印尼籍配偶共有四位，其他則是緬甸籍計有三位。而受訪新住民原生國教育程度以國中畢業居多，年齡層則以30-39歲最多，來台年數在5~9年的範圍佔多數比例，受訪新住民子女人數大都一個，且有工作者佔最大宗。統計細項如表4-1所示。

表4-1

新住民背景基本資料分析

背景資料分析項目	人次（受訪者代號）
原生國教育程度	
國小以下	2 (C, J,)
國中畢業	5 (H, I, K, L, M,)
高中職校	4 (B, D, E, F,)
大學畢業	2 (A, G)
新住民年齡	
20-29 歲	3 (D, E, M,)
30-39 歲	6 (B, C, I, J, K, L,)
40-49 歲	3 (A, F, H,)
60 歲以上	1 (G,)

來臺年數	
未滿 1 年	1 (M,)
1 年 (含) 以上未滿 5 年	1 (D,)
5 年 (含) 以上未滿 9 年	6 (C, E, F, I, J, K,)
10 年 (含) 以上	5 (A, B, G, H, L)
子女人數	
無	3 (C, E, L)
1 個	6 (B, D, G, J, K, M)
2 個	2 (A, H,)
3 個 (含) 以上	2 (F, I,)
就業情形	
有工作	8 (A, B, C, F, H, J, K, L,)
沒有工作	5 (D, E, G, I, M)

資料來源：研究者整理

受訪新住民到圖書館的次數統計，以半個月一次者最多，受訪者不約而同表示兩個禮拜一次的頻率，是因為剛好是圖書館所規定的還書期，借期兩週再次上圖書館還書順道借書，其他使用頻率如表4-2所示。

表4-2

新住民讀者到圖書館使用的頻率分析

類別	頻率次數	人次 (受訪者代號)
圖書館使用頻率	每週 1~2 次	2 (A, F)
	每週 3~6 次	2 (C, G,)
	半個月一次	4 (D, H, I, K,)
	一個月一次	1 (E,)
	半年一次	1 (B)
	一年以上	1 (L,)
	無	2 (J, M,)

資料來源：研究者整理

新住民最常來圖書館的時間則是週末假日，但也有因上班輪休或排假等情況而有得以空閒之不定時段，因此部分新住民使用圖書館的時間不一定，如表4-3所示。

表4-3

新住民讀者最常來圖書館的時間

類別	星期假日	人次 (受訪者代號)
時間	平日週一至週五	4 (B, C, D, G)
	假日星期六、日	6 (A, E, F, H, I, K,)
	輪休排假不一定	2 (L, H,)

資料來源：研究者整理

受訪新住民最常來圖書館的時間是週末假日，在時段方面，雖有重複不定時的情況，但受訪新住民使用圖書館主要仍是在下午時段，此時段明顯人數高達九人之最多數，資料統計結果如表4-4所示。

表4-4

新住民讀者最常到圖書館的時段

類別	利用時段	人次 (受訪者代號)
圖書館使用時段	早上時段 (09:00-12:00)	2 (B, G)
	中午時段 (12:01-14:00)	2 (C, I,)
	下午時段 (14:01-16:00)	9 (A, C, D, E, F, H, I, K, L)
	傍晚時段 (16:01-18:00)	3 (G, F, I)
	晚上時段 (18:01-21:00)	2 (B, F)

資料來源：研究者整理

本研究實際進行訪談的時間為九十九年八月七日至八月十八日，訪談進行前先擬定訪談大綱並進行前測，前測的樣本數為二位，因為皆能獲得訪談大綱所提問題的答案，因此，前測樣本列入正式樣本中，並在正式訪談進行後，不斷微調修正訪談問題，若前一樣本沒有問到的問題或前測樣本需再加強的部份，研究者會在下一位訪問同時特別提出。而訪談大綱只是據以提出訪談問題的指引作用，實際進行新住民面與面的訪談時，由於每位受訪者的口語表達能力以及中文理解程度大不相同，因此，依據每位受訪者回應情形而做些微差異性的提問方式，終以了解受訪者真正的看法為目的（訪談者資料見表 4-5）。

表 4-5

受訪者資料

編號	訪談日期	訪談時間	國籍	受訪者身份	代 碼 註 記
1	99/3/29(一)	14:45-15:15	印尼	職業婦女	受訪者 A (榮○○)
2	99/3/29(一)	21:40-22:10	越南	上班族	受訪者 B (潘○○)
3	99/8/7(六)	14:00-14:25	印尼	上班族	受訪者 C (洪○○)
4	99/8/7(六)	14:30-15:08	印尼	家庭主婦	受訪者 D (高○○)
5	99/8/7(六)	15:10-15:45	印尼	家庭主婦	受訪者 E (陳○○)
6	99/8/8(日)	17:11-17:48	越南	上班族	受訪者 F (丁氏○)
7	99/8/9(一)	14:50-15:57	越南	退休	受訪者 G (馬○○)
8	99/8/11(三)	10:00-11:45	緬甸	職業婦女	受訪者 H (馬心○)
9	99/8/13(五)	15:55-16:25	越南	家庭主婦	受訪者 I (何○○)
10	99/8/13(五)	16:30-17:11	越南	自行開業	受訪者 J (阮○○)
11	99/8/16(一)	19:30-20:45	緬甸	上班族	受訪者 K (馬迎○)
12	99/8/17(二)	16:20-17:20	緬甸	服飾老闆娘	受訪者 L (馬明○)
13	99/8/18(三)	16:20-16:50	越南	家庭主婦	受訪者 M (阮氏○)

資料來源:本研究整理

第二節 新住民的資訊需求

本研究根據訪談的結果歸納出新住民的資訊需求，其中包括新住民受訪者在台灣適應過程中所產生資訊需求之各項原因及需求主題。發現新住民受訪者的資訊需求與知識之學習及日常生活中生活之所需息息相關。新住民的資訊需求主要來自於學習知識類課程所需相關資訊，且新住民在台灣日常方面之生活需求亦非常重要，根據 Wilson 研究發現，資訊需求產生於人類的三個基本需求 (1) 生理需求：是維持生命延續所需的基本需求；(2) 感情需求：是用以維持心理的需求；(3) 認知需求：指學習技能能完成計畫的需求 (Wilson, 1981)，故本節依據新住民學習知識課程與生活之需求以及 Wilson 所提出基本需求而歸納兩個重點：(一) 學習性質之認知需求，以及 (二) 日常生活之生心理需求 (如圖 4-1)。以下分別就此兩大重點之需求加以說明。

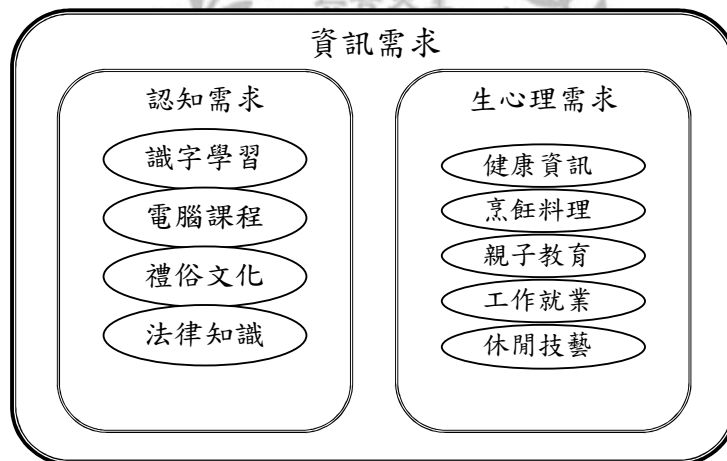


圖 4-1 資訊需求歸納圖

一、認知需求

新住民產生資訊需求的原因，主要包括學國語與認國字的識字需要、電腦相關課程的資訊、了解禮俗文化的差異、以及知曉相關法律問題等知識之需求。以下將所歸納整理之要點分為四個構面加以說明。

(一) 識字學習之需求

新住民資訊需求的原因，以識字學習的需要占大多數，識字為了滿足現實生

活的知識需求，而注音符號的學習在新住民識字歷程中是學習的開始，大多數新住民都是先學ㄅㄆㄇㄏ，才能進一步學國語學國字以適應在台灣生活。

「…以前在印尼念到大學，但在那邊完全沒學過中文，來台灣後才再讀補校的，所以從頭開始學中文…。」〔A：9-11〕

「一開始的時候…都看不懂，現在都看得懂了，是之前一開始比較難的看不太懂，一開始啦…之後有去上課，上課後比較看得懂了…。」〔B：11-12〕

「因為講話不通嘛，…這問題就在這裡…講話不通時就用比的，用比的來解決溝通上的問題…〔所以〕我以前也上很久…上學習的…」〔C：30-33〕

「…要學啦…就是從ㄅㄆㄇㄏ然後學慢慢學這樣子…」〔D：136-137〕

「晚上就上課…因為那個暑假嘛，…那個一三五現在沒有上課它在休息，然後禮拜二根禮拜四還有上課，我都在那個什麼京華城附近上課（老公說：京華城對面的中崙高中），我在那邊上課就對了，在那邊學中文…。」〔E：21-26〕

「我有學國語嘛，…可是現在放暑假就沒有了，我學國語在我們家附近，…永和市有一個學校叫網係國小〔化名〕，政府安排的…」〔F：44-47〕

「看這個呢這個是怎麼讀，因為台灣的…台灣的字啊，學台灣的ㄅㄆㄇㄏ，…就是要上學上學，先學中文…ㄅㄆㄇㄏ什麼簡單的」〔M：43-49〕

（二）電腦課程之需求

電腦是現代人普遍的學習活動，科技發達的電腦使用讓同樣生活在資訊時代的新住民，多少具備了一些資訊基本能力，對電腦技能的課程安排並非完全排斥反而很受歡迎。在受訪新住民的所有學習課程中，發現新住民學習電腦要用注音符號輸入，注音符號的學習對新住民本身即是一件不容易的事，儘管如此依然不影響他們想學電腦的強烈需求，並希望有關單位能夠多開設電腦相關資訊課程。

「像是我們政府對我們這族群很好啦，教育局也有開很多班，有電腦班哪、美容班…很多很多開很多學習課程…很多班啦！都想去學…。」〔A：50-52〕

「像我學電腦啊，就叫我打給他到這邊這樣(報名)。」〔C：81-82〕

「…有來上那個電腦課，…我老公都跟我一起來的，來這邊學電腦…那邊那個大間的…」〔D：105-110〕

「我現在還想要學電腦，那個是…第一就是一定要電腦，我一定要會學，因為現在我都是看玩遊戲在會，可是很重要的東西我都不會弄啊…」〔E：41-43〕

「去學個電腦啊，…都是免費的啦，…我好喜歡。」〔F：94-95〕

「如果有…像我剛才講的，學台語呀學電腦啊…。」〔G：88-89〕

「我們愛心媽媽也會教啦，愛心媽媽也有教我們電腦課，…他們電腦也開著我就去玩個小遊戲…消遣好玩這樣子而已啦。」〔H：197-201〕

「本身有參加新住民的課，有在上那個現在是改了嘛…新住民以前是說外籍新娘的課，參加很多課什麼台灣的字、注音、上一些電腦課…」〔K：11-13〕

(三) 禮俗文化之需求

通常來到台灣七、八年的新住民，對於語言的表達和與人溝通的能力漸漸已沒有障礙，如同受訪者所說，平常的對話她們都聽得懂，但是「怕不禮貌」是她們很大的文化困擾和理解台灣禮俗的難題，再者是「怕對方聽不懂意思」，雖然能用最嫻熟最能表達自己內心思想的語言對話與溝通了，但更深一層風俗民情與國家文化的適應與瞭解，對受訪新住民而言又是一挑戰課題。

「...比如說文化方面的話，這裡的...風俗習慣比較不清楚，然後禮的那個風俗，不太清楚禮的那個習俗...禮俗...禮儀...，不太清楚這邊的習慣怎樣，...會怕讓人有不禮貌反感的感覺，...最怕不禮貌這子...。」〔B:16-22〕

「...我都不會去問，因為有的時候我不敢問人家，不敢問...因為我怕他們聽不懂，因為我的國語還算不標準，很怕我問人家...人家會怎麼樣...，所以我都會不敢問...。」〔D:177-180〕

「需求的話講起來也是講到自己個人的...比如說...像我們台灣對日本都是感覺到很一股親切感啦，因為他們以前受過日本教育啊...，那我現在也是借了一些...參考的比較簡單的書，我是覺得還滿有用的...。」〔G:211-215〕

「...在那一邊的那種生活...很落後很落後，我們家還有燈哦還有電喔，有電燈...的戶數寥寥可數這樣子，先生上次去的時候還有供電限制，那邊電不夠給你供用，一天就只給你用 8 小時，其他時間都沒有電...，因為一般在那一邊它是那個軍政府嘛對不對，緬甸那一邊這樣的控制，它變成說大部分...像我們台灣誰敢...現在抓賄賂這麼嚴...誰敢給你這樣子對不對？我們那一邊這樣子的話...是你要拿錢賄賂他，他們是公然的，台灣這邊是暗的...那邊是明的光明正大的，你沒有的話辦不了事...，過來這一邊很不一樣...。」〔H:355-367〕

「像我們現在要去一個新的國家，你一定就是會去查...」〔L:87〕

「...中國文學的課...我也覺得滿好的。」〔G:29-34〕

(四) 相關法律之需求

新住民來台學國語認國字後並非不識字的功能性文盲，其參與政府規定的學習課程或是參加圖書館舉辦的各種相關活動，有助於其口語溝通、親子教育、工作就業及取得身分證的需求。而國人法律問題普遍是土地被佔、財產分配或是財稅財務方面的問題，有別於土地侵占糾紛的問題，相關法律的基本認識對於來到陌生國度的新住民而言，更是有不可不知的權益與自身迫切緊密關係的實質需要。

「我也還沒有身分證，...要三年才有身分證，然後三年後還要先在經過測驗，...政府規定要學習滿 73 個小時...才可以拿到身分證...。」〔D:135-137〕

「...那大部份都是用來查資料的啦!!像上次阿公跟人家的糾紛，我還有來翻這本”法律小常識”咧...」〔H:206-209〕

二、生心理需求

在新住民資訊需求的原因中，日常的相關活動最需要關於生活方面的需求，其中以學做菜的烹飪料理廚藝以及滿足健康上的需要占大多數。就日常活動之生活需求依序涵蓋：健康所需之資訊、增進烹飪廚藝之需求、為了取得較好工作之需求、教養孩子而充實自我之需求，以及生活休閒相關技藝之需求。為瞭解並滿足新住民現實生活的需求，茲將所歸納整理之要點加以探討如下。

(一) 健康資訊之需求

新住民資訊需求的原因，以滿足學習以及健康上的需要占重要比例，即識字與電腦學習需求者有八位，健康資訊的需求者也有八位，包括：養生保健、健康運動、有氧健身…等，這些活動都需要藉由資料的蒐集來達成。

「平常空閒...有空的時候喜歡跳舞、跳跳舞啦（說著說著拿起照片來給我欣賞），會和朋友一起學「印度舞」，很好玩，表演時服裝也很華麗，主要是...運運動啦，運動才健康。」〔A:28-34〕

「有時候老公會幫我報名...那個健康的運動那一種的，以前啦禮拜六...然後有時候跳舞啊...那種肚皮舞的我有參加過...」〔E:38-40〕

「...比如說最近的話，自己身體靜脈啦這樣子...，找一些靜脈曲張啦什麼的資料來看一看...」〔G:63-64〕

「也有一點吧...那個養生的這樣子，...也是會想說幫阿嬤再多注意那樣，...大部分是幫她吃的保健，運動的話怕他腳在痛的話，怕他難免就是說...不願意走這樣子，怕膝蓋承受不住這樣子...。」〔H:40-48〕

「剛來是不習慣...，有些東西不知道健康嗎...，比如說喝的東西跟越南不一樣，後來慢慢就習慣了，...那平常也會帶小朋友去逛逛，還有去夜市嘿啊，去市場啊，帶她去公園運動啊...」〔J:14-20〕

「...禮拜六禮拜天這樣子的話，我們假日的活動就是打羽毛球這樣子，有時候也會全家去騎腳踏車啊...」〔K:30-31〕

「我有空就游游泳啊什麼的呀，我老公比較會注意養生這方面啦，運動啊...我們兩個會一起去運動啊去游泳，這是我們兩個唯一的喜歡的東西，只有這一樣(哈哈)，完全 touch 到的只有這一點(呵呵)...」〔L:34-37〕

「現在變天了...頭啊會頭痛，對呀...還沒有解決啊，去看醫生好幾次都沒有好啊，還有手啊麻麻的會痠痛啊...」〔F:67-69〕

健康除需靠運動強身外，受訪者 A 表示保健食品也能增加身體的健康，從食物中萃取人體所必須的養份也是日常生活中重要的資訊需求主題，特別是有些人體無法自行製造的成份富含在蔬菜水果內，以及使人健康的食材如維生素等。

「日常生活中...主要會需要...需要一些健康方面的書呢...〔隨手拿起桌上
一本介紹楊桃的印尼原文書給我看〕...」(A:23-24)

受訪者 H 則指出需求主要為醫藥明細方面，認為查詢藥物明細是謹慎且不可
免除的健康維護之法，因為藥一般是要吃進肚子裡面的東西，若只是塗抹患處
的話，發現不行還能趕快擦掉就 OK 了，而口服內用藥畢竟是吃下去的東西，表示還
是稍微多注意一下會對身體比較好。

「...等於說是我是屬於比較說是會去查它的明細，因為...藥我都會把那個藥
的成分哪或什麼，因為它本身是都會把成分打在藥單上面，...變成說我會再
問一下，再問這是吃什麼的呀或是怎麼樣用啊?...那我們也不是說很懂這些藥
的那個，...總是那個嘛總是比較健康...」(H:59-69)

(二) 烹飪料理之廚藝需求

民以食為天，在新住民日常生活中可以發現，圖文並茂的食譜可吸引多數受
訪者的目光，並且非常實際地現學現賣於日用平常間，不但各個樂於習得一身好
手藝，更能促進個人自我實現與展現自信光采，滿足生活和烹調美食的需求。

「現在欸想做什麼，像是做牛肉麵啊，都可以看書啊(烹飪食譜)，像做那個什
麼...蘿蔔糕啊，就可以看圖書館都可以借啊...。」「〔C:122-123〕

「我是常常看那個學煮菜的書有沒有，我常常看就借那一種書...因為我都是
在家裡看，像學煮菜的書...我都是在家裡看然後學一學，在家裡看然後學一
學很實用這樣子...。」「〔D:97-100〕

「其他或是像一些...烹飪啦...，現在最需要...在日常生活中最常需要、想要
看印尼的書了。」「〔A:25-27〕

「譬如說如果煮菜的書，我煮菜的書我有時候會去那個家樂福...那邊會有那個
一本一本，我去那邊看就好了，我看那個圖案就好了...」〔E:70-72〕

「我是想學習啦...是想...做麵包，就...做麵包啊，...我是很想去學啦，...是我
很想去學...興趣很喜歡啦。」「〔F:56-60〕

「...因為我們國家也沒有像這個圖書館那樣書很多嘛，然後就欸我們...有時候
我們忘記我們自己的國家的煮菜的什麼什麼，我們有很多很多地方啊的菜呀
就像是那個〔地方美食〕，唉呦就想起來到圖書館找那個書嘛，來看看那個
資料這樣，好多然後就帶回去看。」「〔C:73-77〕

(三) 親子教育之需求

訪談中的 6 位新住民，都能明確而堅定的表示，學習就是要認識台灣字、要
學會寫國字，學會以後還可以教自己的小孩，在親子教育上更顯駕輕就熟。

「主要是小孩的功課、小孩的作業方面...」〔A:33〕

「我的話有時候借...也就是如何教導孩子的啦，對...教育的書」〔H:95-96〕

「帶他們(小孩)去學習啊...看書啦,有幫助他們的這樣,就功課的需要,就是有...有幫助小朋友的,就是對小朋友有益處這樣子。」〔I:57-58〕

「因為我孩子回來我不會教啊,如果他的功課回來我不會教哇,我都...都找人家去幫忙教啊,爸爸上班我在上班,嘿啊都不行我都看不懂...」〔J:27-29〕

「...要跟小孩溝通,還有為小孩要看一些功課,可能會都看不懂這樣,所以要去學英文啊學電腦...」〔L:100-101〕

「那我回來我就自己照顧小孩,還有我去看書啊,對去會看書...」〔M:23-24〕

(四) 工作就業之需求

有受訪者表示,多學習可以改善生活壓力和找到更穩定工作,新住民在學會看懂國字、寫國字,具備語文聽、說、讀、寫的能力後,對新住民個人及其家庭關係、子女教育與整體社會而言,都有許多正面的影響,有受訪者認為更重要的是,識字可以幫助他們方便取得工作,也可以在工作上更得心應手,這是因為部分新住民有工作上的迫切需求。

「以前...覺得中文太難了,現在會翻譯當老師上課...萬華那邊,我在移民會館那邊也有值班,都是星期日早上,那個時段是印尼語通譯,來幫忙翻譯,但那邊是拿錢有薪水的...」〔A:69-70〕

「在越南高中畢業就過來了,來台灣日常生活當中...找工作當中遇到...困難,主要是那個語言的方面,語言溝通...跟人的溝通...」〔B:9-10〕

「我是很想...去學什麼...可以幫助...或者是找個工作可以比較穩定的,我現在這個做一年多吧,我在那邊公司是"加力潔"嘛,我在那邊打掃,外包的...但是我就是半天而已啊,我早上七點半上班我做到一點...」〔F:27-51〕

「...因為要出國工作啦,...就英文呀,就都用英文啊,找不到...就用問的啊,去到那邊再問,我都比較衝動耶...,工作...簡單的英文很重要耶...」〔L:42-45〕

(五) 生活應用之技藝需求

新住民生活應用需求的主題可分為特殊技藝與手工藝品兩大類。例如受訪者D提到的技藝需求主題頗為另類,是很新穎時尚的指甲彩繪,而受訪者C同樣與受訪者H有手工藝方面的需求如打毛線、串珠等技藝需求。其他包括陶藝、書法、畫年畫等不同子目的需求。本研究綜合歸納屬於此類別的資訊需求,分述如下。

「平常我會出去學東西啊,比如說像這個月...我有去學擦指甲,對...指甲彩繪,我在南港那邊有學,移民會館那邊〔新移民會館南港區〕」〔D:15-18〕

「...目前有人教的就是這一個串珠這樣,但這一個串珠是屬於愛心媽媽這邊的,那陶藝也是愛心媽媽這一邊的」〔H:115-122〕

「五樓不是有可以看炒菜啊...什麼呀那個打毛線啊,有很多資料都可以...也是看不懂啦,就是看圖而已...」〔C:19-21〕

「有時候會學那個紙黏土陶土，也有插花(指向冰箱上面)，...還有學那個寫毛筆(呵哈哈)，之前我們還有去學那個書法，書法是那個叫什麼"養慧學院"上的課」〔H:113-117〕

「...就是有時候也會教我們畫圖，畫佛畫...畫小沙彌(媽媽叫兒子拿給我看)，...他是說畫"年畫"啦，對啦想到了，他是說快過年了，那一邊是那個柿子還有一隻魚，...要過年了時候有沒有，就是說畫柿子呀...」〔H:124-128〕

受訪者H認為不管是玩也好、讀也好、學也好，就是要投入並且作一個End，不能有頭沒尾、半途而廢，受訪者H覺得除非是家裡有緊急要事，不然定會排除萬難，畢竟自己是小家庭沒有什麼約束，能有這麼好的課程而且又是免費的，表示能多學就是你的資產，充分顯示出滿愛玩、滿愛拼、也滿愛學習的新住民模範。

「...那個我來台灣念了三年下來，我也是從來不遲到也從來不早退...，因為我們這種是一種怎麼講，那個對自己的一種負責和態度，你說你遲到...這樣子對你有什麼意義，紳士學會有拿到全勤獎，...一季四個月全勤，我的話是覺得說要做什麼就是認真的態度，他辦成是像演講的，...就是說你全部上完這樣子的話有沒有，他們就等於說是就給你一個畢業這樣子，然後有證書。」〔H:290-296〕

綜合上述，新住民的資訊需求是指在日常生活中，一種心理狀態，對察覺的資訊所產生的疑惑或有所需求的結果，通常是多面向的，並非單一的概念，常常富含多項特性，即自己所知或自己應知的落差感受都可能產生。研究可知，當新住民個人感覺到需要某些訊息或某方面資訊，來解決問題或解除內心所產生的疑惑，或是加強自己學習能力讓自己更進步時，就會產生資訊需求。因此，新住民的資訊需求包含生活化、知識面向、以及多因性等全方面特質（見表4-6）。

表 4-6
新住民之資訊需求分類表

資訊需求類別	項目	人次（受訪者代號）
認知需求	識字學習之需求	8 (A, B, C, D, E, F, K, M)
	電腦課程之需求	8 (A, C, D, E, F, G, H, K)
	禮俗文化之需求	5 (B, D, G, H, L)
	相關法律之需求	2 (D, H)
生心理需求	健康資訊之需求	8 (A, E, F, H, J, G, K, L)
	烹飪廚藝之需求	8 (A, C, D, E, F, G, K, M)
	親子教育之需求	6 (A, H, I, J, K, M)
	工作就業之需求	4 (A, B, F, L)
	休閒技藝之需求	3 (C, D, H)

資料來源：本研究整理

第三節 新居民的資訊尋求行為

新居民受訪者應用各種不同的來源管道，以尋求知識需求與生活需求之相關資訊。以下可由新居民資訊獲取管道、資訊尋求行為、資訊尋求行為所面臨之困難等三方面來探討，不同的資訊需求將導致不同的資訊尋求途徑與利用管道。新居民在資訊來源部份，值得我們重視的是，十三位受訪者的資訊來源全部來自於人際資源，也就是透過朋友介紹或親友告知等人際網路；而在資訊尋求行為方面，新居民為滿足生活上的各種資訊需求，多半會去利用的途徑也較多元，包括：研習班、書店、圖書館、上網、賣場（如：去看食譜、逛街購物…）、請教他人等獲取資訊；最後於結論中建構出新居民的資訊行為模式。

一、 新居民資訊獲取管道

當新居民確定需求主題後，便開始進行資訊尋求的行為，本研究根據訪談結果將新居民資訊尋求的資源管道分為人際資源、網路資源及其他資源三方面。有關人際資源部份包括透過親戚家人、同儕朋友、老師專家、街坊鄰居以及組織團體；網路資源管道則包含搜尋引擎、政府網站、社群論壇與電子郵件；而其他資源的資訊獲取管道則較多元，從本研究之訪談過程中歸納出幾個新居民較常使用的資訊獲取管道，例如傳播媒体、書店賣場以及借書購書等。以下將所整理的資訊獲取管道加以說明。

（一）人際資源

1. 透過家人朋友群:包括家人、親戚、朋友、鄰居、同儕。

資訊來源在家人朋友方面，十三位受訪者中有八位屬於朋友與一起上國語課的同儕告知，有兩位受訪者資訊來源是鄰居，其他除朋友告知外也有來自親戚家人重複的資訊來源，例如受訪者D、受訪者E及受訪者F資訊來源都來自丈夫，且非常依賴自己老公。

「...主要是朋友告知啦，通常是打電話，也有在 facebook 上通知」〔A:46-50〕

「就是比較接近的朋友，...一個對你比較接近比較認識的人...」〔B:26-30〕

「跟朋友聊天什麼就都沒有什麼這樣子啊...，我都是朋友說的。」〔C:48-53〕

「喔我朋友...我朋友跟我說的，我朋友也是在這邊學電腦課啊」〔D:144-149〕

「...其他圖書館很多活動，很多都是我老公介紹給我的...」〔E:103-106〕
「這個鄰居啊，他也介紹給我去學個電腦啊，就跟我講啊...。」「〔F:90-94〕
「跟朋友大家之間在寄的e-mail呀，...也會吸收一些新的資訊。」「〔G：67-69〕
「那個導護媽媽，就是...那個愛心媽媽...大家都會互相聊嘛。」「〔H：51-54〕
「嗯...嫂嫂那邊，...有時候那個哥哥啊，就是...家人啊...親戚啊...」〔I:68-75〕
「...那個鄰居啊，找鄰居或是找那個親戚啊，我去找他啊。」「〔J:29-30〕
「哦這個是因為有朋友他也在上課...他跟我講這個訊息...。」「〔K:25-26〕
「有時候是店裡的客人...有時候我先生，我婆婆也有啦...」〔L:18-19〕
「我在台灣我現在是跟媽媽(指婆婆)或者是我的老公...當然是。」「〔M:31-34〕

2. 透過老師專家群:包括學者專家、教師、醫師、醫院護士、專業保姆等人士。

本研究有六位受訪者表示，關於健康醫療方面的資訊以醫師專家或教師意見為主，除了以朋友或電視傳播為輔外，選擇醫師或專家的健康資訊較具權威或正確性，也是獲得受訪者普遍認同的原因，成為重要資訊的來源之一。

「它有註明是哪一個醫院...這樣就比較可靠的，我知道網站上面有很多東西裡面是假的有的是，...有時候他講的我是覺得不一定是真的...」〔G:66-69〕

「一部分是看那個電視上啦吼，大部分是...如果說是去那個醫院的話，那個叫做什麼醫生那一邊，那個如果說是...在醫院這樣子的話，詢問醫生這樣子的話，我一定會詢問醫生這樣子...比較正確這樣子。」「〔H：50-57〕

「哦我...以前我帶小孩有很多問題，...沒有跟婆家住一起噢，欸怎麼帶小孩都不會就很緊張，所以以前真的很需要，就是後來是我老公的朋友，就是專門的(保姆)然後他慢慢教我，教我怎麼用...。」「〔D:53-58〕

「...就問老師，...自己不會我都會問，看什麼不懂，我就會問，因為教我們都是台灣人沒有我們的(印尼那邊的人)，...就是會請老師再講一次，或給我解釋...。」「〔E:49-56〕

「...可以問老師，有給老師教啊，...所以就是問安親班老師哪。」「〔I:30-31〕

「我有在醫院啊，有護士啊教我學，有醫院教我學...。」「〔M:22-23〕

3. 透過組織團體群:包括社區、政府機構、民間團體、協會組織、社團等單位。

研究中也發現，多數受訪者的資訊來源非單一管道，同時也有其他資訊來源如：民間團體、學校愛心媽媽、老人服務中心、政府單位、區公所以及社區的戶政事務所等組織團體。

「婦女新知協會啊...還有在南港那邊...移民會館那邊，我在那邊有學...區公所都會放招生簡章...。」「〔D:17-18〕

「那個老人服務中心...有曾經參加過...裡面會留有一些記錄在裡面，他會通知有新課程要不要報名呀?」〔G:25-26〕

「就是我們做那個愛心媽媽，小朋友的愛心媽媽，...除非就是說也知道說...欸哪一個媽媽會比較熱心比較會常常去這樣子，那個比較會提供圖書館那邊的其他的資訊這樣子...。」〔H:263-265〕

「我們的萬華的戶政事務所，都會通知，新住民的課，活動啊...有很多很多都可以報名免費的...。」〔L:131-133〕

(二) 網路資源

透過網際網路獲取資訊，主要指資訊來源來自於電腦網路，例如自行上網查資料、請親戚子女幫忙查網路，或者是丈夫替自己上網查詢相關活動資訊等，總之資訊來源來自於電腦網際網路。我們由受訪者的說明，就可以有更具體的了解。

「...我通常會上網，先上網找資料，打幾個字(關鍵字)，就會跑出很多很多，很方便，上網查就好了。」〔A:34-35〕

「也可以看那個...網路上，會上網看，看看那個消息，...用那個電腦，看看 e-mail 或者是看電腦...」〔B:27-28〕

「我有筆電...，有些地方有無線網路，...直接就可以上網...。」〔C:136-141〕

「...上網看，對上網看就可以看到了。我都回家用電腦，上網啦，通常我上網都上...很多啊，信箱啊也上 Facebook 也看新聞啊!」〔D:21-22、D:121-122〕

「都是我老公報名的，他會看那個...網路。很多什麼有事情他一定...有活動他一定都知道，...他都自己查電腦這樣...。」〔E:105-106〕

「我現在在家裡自己玩電腦的話...也是有一些上網查資料哇，需要的時候啦...。」〔G:63-64〕

「偶爾...還是會上網查資料，...我們愛心媽媽也會教啦，愛心媽媽也有教我們電腦課，...也叫小孩幫忙找資料或找遊戲阿什麼那些...」〔H:196-201〕

「我會回來回來查電腦啊，對啊上網啊，回家上網查資料這樣子，呃或者我...我有孫子(指姪子)來幫我上網去找...。」〔I:66-68〕

「我要什麼資訊我都會從網路上看啊，對啊現在想要知道什麼...我都從網路上看哪，都會上網看啊。」〔L:49-51〕

「那個網路啊，我會上網...會啊，我會使用電腦，對...上網我會呀，我會用網路看...」〔M:83-84〕

(三) 其他資源

1. 透過傳播媒體:大眾傳媒包括看電視新聞、聽廣播收音機、讀報紙等傳播媒體。

大眾傳播媒體對新住民來講，也是一種方便獲得的資訊管道，就資訊獲得的管道而言，雖然新住民最常使用的是傳播媒體中的電視，但電視卻缺乏有助於解決每天生活問題的資訊，因此有助於解決問題之資訊的獲得方式還是人際間的互

動，而電視雖然是他們的資訊來源之一，但大多仍以娛樂和消遣功能為主。

「有時候聽收音機這樣子，還有朋友這樣...」〔C:53〕

「主要是看那個電視，看新聞還有報紙，都看...。」〔B:28〕

「...看電視啊或者是看報紙啊，就是看報紙去找啊...」〔F:62〕

「一部分是看那個電視上啦吼，大部分是會詢問一些朋友這樣子」〔H:50-52〕

2. 透過書店賣場:包括逛書店、去賣場閱讀、超商找書籍、購書習慣、參加座談。

除上述幾個資訊來源的管道外，其他方面主要是受訪者個人習慣方式，可以發現每個人都會表現出一種慣性，或者說是習慣性動作，例如有些受訪者有資訊需求時，會習慣先上網找資料，有些受訪新住民則習慣先問週遭的人，或是主動蒐集課程資訊的傳單資料，另外發現有些新住民固定要到賣場書展走走，有些新住民則時常有去書店的愛好，部分新住民則有直接買書而獲得知識資訊的習慣。

「有時候家樂福...那邊會有那個一本一本，我去那邊看就好了...」〔E:71-72〕

「去那個大潤發...如果喜歡的書啊，我先生會幫我買，會去買啦」〔F:80-81〕

「...看書啊，...是我老公去越南買，我老公在越南買書送給我」〔M:22-25〕

「...就在那個書店，老公都很喜歡帶我去那個書店。」〔E:73-74〕

「去書店啊，...最近很方便，取便利商店翻也可以（雜誌食譜）...」〔K:26〕

「找那個書來自己看，跟別人或朋友借...或去買來看就好了...」〔B:45-46〕

「...直接去買書啊，就書店一定會有啦，...因為我們都直接買，我們是直接去...想要需要的就買...，方便的就直接買回來。」〔L:54-56〕

「...有的時候人家外面那個在發那個海報有沒有，就是有寫說有上什麼課呀免費的這樣子的話，我都會很願意去參加，這樣子的話有看到這樣子的話我都會蒐集起來，然後會來做詢問這樣，因為我還滿喜歡的，就外面的一些上課來講，那個座談會這樣子學習的我都會去做參加...。」〔H:254-259〕

綜上所述，大型賣場與連鎖書店亦為滿足新住民資訊需求的管道。另外，新住民的資訊來源管道所述種類不同，其中尤以人際資源方面最多，十三位受訪者均透過家人朋友介紹或親戚親友告知等獲得資訊，其次資訊來源是網際網路，再依序則為其他資源如書店、請教專家老師、團體協會、傳播媒體等獲取資訊。

二、 新住民資訊尋求行為

新住民應用各種不同的來源管道以尋求知識需求與日常生活需求之相關資訊，他們非常仰賴人際資源，特別是自己的丈夫，也經常性的透過網路搜尋資訊，

接觸有關學習課程之相關網站。他們因個人興趣習慣與學習需求而有不同的資訊尋求行為。從研究中歸納受訪者訪談結果，發現具有以下幾點：(1) 直接上網查找；(2) 親自到圖書館瀏覽、借閱；(3) 仰賴他人尋找資訊；(4) 參加學習活動繼續教育 (5) 上書店賣場找資料或購買。茲分述如下：

(一) 直接上網查找

例如受訪者 L 提到，由於網際網路的發達與方便，讓她隨時掌握任何想瞭解的事，舉凡出國資訊、訂房間等都是上網查詢而得知，故網路是她資訊尋求之必要途徑；而受訪者 G 也提到可以使用電腦網路解決烹飪相關問題，比如說由朋友寄來的電子郵件中，也可以從線上影音烹飪教學裡滿足烹調需求。

「我要什麼資訊我都會從網路上看啊，…現在想要知道什麼我都從網路上看哪，都會上網看啊，我就都出國什麼的…也是訂房間什麼的我都是從網路啊，好像是喔畢業後就沒去圖書館了…。」〔L：49-52〕

「嗯我在電腦上面，那而且現在很多那個也是人家傳給我的吼，我的朋友傳來 e-mail 食譜啊…就是煮菜的，都有"影音"的…四百多種哦，教你怎麼做啊…」〔G：147-149〕

「我會上網看一些東西，我們國家的也有啊，然後台灣的那個什麼台北市或台北縣的政府有沒有，給我們外籍新娘辦什麼活動，所以我需要進去看，然後如果我可以的話我要去報名去學習學習…。」〔D:42-44〕

「…自己先上網查…因為方便啊，很快就可以獲得很多資料，所以上網查就可以了。…主要都是上網，有什麼問題都先上網，自己先找答案。」〔A:36-41〕

「…會上網看，…用那個電腦，看看 e-mail 或者是看電腦…」〔B:27-28〕

「會上網查資料，…也叫小孩幫忙找資料或找…什麼那些…」〔H:196-201〕

「…回來查電腦啊，對啊上網啊，回家上網查資料這樣子…。」〔I：66-68〕

「那個網路啊，…會使用電腦，對…上網我會呀，我會用網路看…」〔M：83-84〕

(二) 親自到圖書館瀏覽、借閱或諮詢

研究中也發現，有些受訪者表示也會親自到圖書館翻閱書籍，或看看有什麼學習課程或活動可以參加，認為圖書館豐富資源永遠存在。對受訪者而言，「瀏覽」也是新住民普遍資訊搜尋行為的一種，更是到圖書館最基本的資訊活動。

「每次都是我來這邊的時候我問，我就會問有沒有什麼可以學的，我可以學什麼學什麼，我問的，九樓誰的我都會問…。」〔C:80-81〕

「來這邊(北市圖)我老公就是直接去問嘛，…有什麼活動我可以去參加，然後有什麼東西我可以那個啊…去學習這樣…。」〔D:102-105〕

「那因為有往這邊來嘛...往圖書館這邊來，就可以直接看外面貼的海報...。學台語呀學電腦啊...」〔G:89-91〕

「有的時候...我會在外面公布欄晃一下看一下這樣...。」〔H:221-222〕

「都是去到啊看到海報，沒有沒有朋友跟我說，都是有時候去坐(圖書館)...就有看到就學啊。」〔I:61-62〕

「...去借書，那種一邊走一邊看，就會看到了(瀏覽)，不用問人...」〔A:42-43〕

「學習日文除了教材以外，...文山也有一個圖書館文山分館，那邊也有一些參考書，我有空的話會去那邊借來參考。」〔G:22-23〕

「找東西的時候會想來圖書館，就是看書啦，譬如說如果煮菜的書」〔E:70〕

「...就說這圖書館有什麼什麼書啊，也可以看電影啊可以上什麼〔課程〕...而且印尼的書很多啊...」〔D:144-149〕

「找不到的...他會幫你查電腦，因為我想說...自己想要的嘛對不對，自己去找就會比較快，除非是你趕時間這樣子的話對不對，那大部份你去找都可以找得到，它的區域性滿清楚的呀，嘿呀動線都很清楚...。」〔H:233-236〕

「看了煮菜的就想到圖書館找，因為我們國家也沒有像這個圖書館那樣書很多嘛，唉呦就想起來到圖書館找那個書嘛，來看看那個資料這樣」〔C:73-77〕

「這個就是平常我看電視我聽到這個成語...這個聽不懂啊，但是我看那個故事啊，我就會知道這個成語是什麼意思啊...。感覺...就是台灣圖書館，就是對人很好，有幫助我們的...學習啊，幫助我們的生活啊」〔F:130-135〕

(三) 仰賴他人尋找資訊

有些受訪新住民表示，碰到自己無法解決的問題時，通常會去請教身邊的親友，因為去問週遭親朋好友、隔壁鄰居或最親近的家人，可以輕易取得所需資訊或方便儘速解決問題，是讓他們尋求資訊管道的途徑之一。

「有問題時通常會去問人哪，大部分都是問人，有上課就問老師呀，...如果心中有疑問，不知道該怎麼做，就會去問人，問人比較快。」〔B:26-30〕

「因為我都可以問我老公，我問他就好了。就問老公就好了...」〔D:167-168〕

「可以問我老公...很多什麼事情他一定...有活動他一定都知道」〔E:105-106〕

「我都去找那個鄰居啊，找鄰居...或是找那個親戚啊，我去找他啊。」〔J:29-30〕

「因為我還有這個鄰居啊...我第一份工作...是隔壁啊是鄰居介紹給我的，在安平路那邊介紹給我在那邊做事...。」〔F:90-94〕

「我們比較...常常也是會詢問一些朋友這樣子，因為畢竟妳問一些朋友這樣子的話，家裡的老人會怎樣怎樣這樣子的話會比較清楚一點...。」〔H:51-53〕

「我也會去嫂嫂那邊，...有時候我會問哪...問那個哥哥啊，就是問家人啊...親戚啊，就可以了。」〔I:68-75〕

「問別人有什麼有沒有啊，就是會問人這樣...問別人也會怕他說得對不對，

可是我會欸這對不對啊，我會去想這是對還是不對呀(判斷)，我也是會這樣子想啊，我說已經問了就好哇，那就放在心裡啊，那我就再問一次(問別人)，然後再比比看啊，就是這樣，比這個好還是那個好，就是這樣會比較，然後再自己判斷我要哪一個好。」〔C:90-97〕

(四) 參加學習活動繼續教育

事實上「學習」對多數新住民而言並不陌生，來台灣上課學習是很稀鬆平常的事，因此，只要有不懂的、疑問的、想知道的、有興趣的，政府舉辦的研習課程或演講活動都讓新住民免收學費的踴躍參與，因而「學習」機會很多，也成了受訪新住民資訊尋求的重要途徑。

「有去上課，比較看得懂了，…在語言中心那邊。」〔B:12-13〕

「有念書啊，…禮拜一禮拜三禮拜五，就一三五晚上去學國語。」〔F:44-50〕

「要一起學啦，一起上課一起學習，以前我先是用猜的先猜猜看」〔A:90-94〕

「那個...我有學國語嘛，…我學國語在我們家附近...」〔D:23-26〕

「晚上就上課，然後有時候禮拜六禮拜天有上別的課，就去上課」〔E:21-26〕

「就一些上課來講，那個座談會這樣子學習的我都會去做參加」〔H:258-259〕

「我有參加過這邊圖書館的電腦課，也有參加過台語教學閩南語課」〔G:36〕

(五) 上書店或賣場找資料

書店或賣場書展，對多數受訪者而言具有滿足需求的功能，直接在現場翻閱讓他們覺得很享受，如受訪者E指出，喜愛學習做菜的她如需食譜書籍，有時會去賣場翻閱看圖以滿足需求；除了去書店、到賣場找尋所需資料外，部分受訪者也提到直接採購書籍，成了另種資訊尋求的管道；另外，也有受訪者先生會幫忙買書，習慣直接從他國帶回來的買書模式以解決資訊尋求之道。

「譬如說…如果煮菜的書，我煮菜的書我有時候會去那個家樂福...那邊會有那個一本一本〔指：烹飪食譜〕，我去那邊看就好了，我看那個圖案就好了...呵呵，我最喜歡看那個煮菜的書了...」〔E:70-72〕

「...就書店一定會有啦，...像現在我都是直接去買書耶，...像我們現在要去一個新的國家，你一定就是會去把它買回來然後你一定會在上面畫東啊畫西啊，你會想要先規劃說你要去哪裡呀對不對做標註之類的啊。」〔L:84-90〕

「我都找那個書來自己看，跟別人或朋友借或去買來看就好了...」〔B:45〕

「...不是去圖書館有的時候是去金石堂啦，...離這裡最近也是在前面一點點而已，在家樂福的斜對面生活工場旁邊...」〔H:137-131〕

「我去看書啊，...是我老公去越南買，我老公在越南買書送給我。」〔M:23-26〕

「我們家超多書的，你想要什麼書都有好多喔，因為我們都直接買，我們是直接去...想要需要的就買...方便的就直接買回來。」〔L:54-56〕

綜上訪談結果所述，日常生活中新住民由多元尋求管道獲得資訊，由研究結果可知，受訪新住民資訊尋求行為依序為：仰賴他人即朋友鄰居或親戚家人告知、直接上網查找、由圖書館獲得、參加學習課程繼續教育、從書店或賣場看到資料等。進一步可將這些資訊尋求管道歸納成四大類別：人際間的、機構性的、網路媒體及其他資源。

三、 新住民資訊行為所面臨之障礙與困難

然而新住民在實際的利用資訊中也面臨一些困難，例如口語溝通表達能力不佳，或者使用網路花費時間但資料不易尋獲等問題。以下則依據新住民資訊尋求行為與解決問題途徑所面臨之困難分別加以說明。

(一) 語言隔閡與溝通障礙

「語言」是溝通的工具，但新住民普遍國台語不標準、台灣字的認識也有限，語文的刺激不夠，經常出現語言的隔閡與溝通障礙，因此新住民在資訊尋求行為過程中，以語言溝通上的差異感到最為困擾，因為口語表達能力的關係，時常讓新住民不知道該如何講述自己的需求問題，同樣的情形也發生在圖書館使用的障礙上，發現書不在架上除了不敢開口詢問外，有時提出疑問經過圖書館員的詮釋依然有聽不懂的現象存在，因此造成新住民讀者若是找不到資料便考慮放棄的普遍情形，只有極少數的新住民會採取鏗而不捨的方式，改找其他圖書館資料。

「…有時候要問，他們也都聽不懂我要說什麼，我要找這個東西我就是不會說，我知道這個東西我就不會講，…我都是這樣的…我沒有問，因為我問了我不知道怎麼說…」〔C：34-39〕

「我想要看一本書，然後自己找不到，這裡書沒有這麼多…想看的書找不到，像我一直想看那個哈利波特，但是都找不到啊，我不知道…我沒有問哪，我自己找也找不到，…沒有就算了。」〔D：154-158〕

即新住民意識有需求時，常害怕說錯、怕被笑、怕講不好而有不敢問人的現象，也害怕講不標準而引起不必要的誤會，因此，研究者在訪談中，看到許多新住民使用資訊時幾位受訪者都有「會害怕」、「不敢問」的現象，她們害怕說錯話、害怕講不好而令對方聽不懂；害怕國語講不標準，而感到不好意思。例如受訪者C無法確切表述問題，受訪者D也提到放棄尋求的經驗，由研究結果發現受訪新住民「不敢問」的心裡現象即可略知一二。

(二) 閱讀認知能力不足

若新住民的語言能力好、溝通強，就不容易出現圖書館使用的障礙，但閱讀中文理解程度不佳而影響圖書館的使用，是僅次於語言隔閡溝通障礙的另一項困難。研究發現新住民為了學國語認國字的需要，必需多看多讀中文書籍與資料，但大多數新住民表示圖書館都是台灣字他們看不懂，也因此產生文字閱讀上的困擾。由新住民的反應得知，每當去圖書館時，他們就會去找童書或繪本資料，以及有注音符號的中小學書籍來看，如果需要烹飪手工藝等一般書籍，仍然可以大量翻閱相關食譜、工藝書，並略過文字說明而直接看所附的精美圖片。

「海報看不懂的也很多，很少有人看得懂的…」〔B:89-90〕

「...也是看不懂啦，就是看圖而已」〔C:20-21〕

「...好像都是用台灣字啦，所以比較看不懂。」〔D:60〕

「是聽懂啦，可是很深...太深的時候就有一點聽不懂了。」〔E:52-53〕

「我問了真正的(館員)他也解釋我也聽不懂啊…」〔F:135-136〕

「我覺得很難的讀，有看那個繪本...字比較少然後圖案比較多...。」〔I:48-49〕

「嘿啊...都不行我都看不懂...。」〔J:29〕

「沒有ㄅㄆㄇㄉ就看不懂(指注音符號)，就看不懂了。」〔M:48-49〕

(三) 檢索資訊品質不佳

另一項困擾的情形是電腦的資訊檢索。「不會館藏檢索查詢」、「打幾個字出現一大堆」、「花了很多時間，都沒找到想要的」，除了不懂電腦另外會請教他人上網查資料或透過館員查詢館藏外，會自行使用電腦上網查詢資料的新住民，部分出現典型檢索品質不佳的情形，造成這項困擾的初步分析為新住民檢索能力不足、輸入的檢索詞彙不夠精確、沒有使用相關電子資源或期刊資料庫，以致出現龐大檢索資料，但新住民都能在找資料的過程中釐清自我的資訊需求，以及明確需求主題的方向，也因此產生電腦使用上的諸多情緒與挫折。

「來圖書館電腦可是有中文我沒辦法啦，...在這邊圖書館有我們印尼語言可是不能連出去。」〔C:136-142〕

「很重要的東西我都不會弄啊，所以就電腦一定就要學...。」〔E:42-43〕

「一大堆一大堆的話要慢慢選的話那個又很慢，...那個"操作"也比較不熟練...，打一個關鍵字對對對就跑出很多，這樣子我就要慢慢看是哪一個比較接近自己所需要看的，所以這樣子會比較花的時間比較長。」〔G:61-65〕

「我是在電腦上面有...碰過要找的資料找不到，時常會找到火氣很大，比如說...我舉一個例子，比如說我要找一個下午茶...這樣子好了，我本來要找一

個台北的，它的價錢怎麼樣，位置在哪裡這樣子，可是一找下午茶就整個有好幾百筆出來，你就不曉得怎麼去選擇…花了很多時間還是找不出自己想要的，那這樣子我就興趣就有一點缺缺…。」〔G：133-142〕

除了上述電腦檢索上的困難外，部分來台多年的新住民也會因為個人因素導致使用困難，包括視力老化衰退、生理疲憊現象等個人化所導致的困擾，其中也不乏較年輕的新住民，因為工作疲累、或是幾乎沒有空、圖書館活動時間無法配合等發生使用困難，少部分新住民因為孩子年紀尚小，怕小孩亂畫、撕破、弄壞圖書館書籍而不敢帶小孩上圖書館或借閱書籍回家，因帶小孩而造成使用不便。

此外，Wilson 的資訊行為模式強調不同環境領域的人們可能因為身分或工作上擔任的職務不同，而有不同的資訊行為的特徵產生，如本研究受訪者 G 提到，退休後如何安排充實的生活以及平日之資訊行為；受訪者 L 則表示，常因公出差而有出國資訊的需求，故有網路使用、購書行為模式；部分新住民資訊利用與受訪者 D 一樣，表示平日會使用電腦，上網瀏覽學習資訊，尋求學習資源或其他課程等資訊使用行為。由(表 4-7)可知新住民資訊尋求途徑所建構出資訊行為模式。

表 4-7
新住民資訊行為分類表

類別		項目	人次 (受訪者代號)
一般資訊	取得來源 途徑	網路資源	10 (A, B, C, D, E, G, I, H, L, M)
		人際網路	13 (A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M)
		請教專家	6 (D, E, G, H, I, M)
		社區團體	4 (D, G, H, L)
		傳播媒體	4 (C, B, F, H)
		其他 (書店)	7 (B, E, F, H, K, L, M)
圖書館資源	使用資訊 種類	期刊雜誌	3 (E, G, K)
		電腦網路	3 (A, B, G)
		一般圖書	10 (A, B, C, D, E, F, G, H, K, L)
		繪本/童書 (注音符號)	7 (C, D, E, F, H, I, K)
		DVD 電影視聽	3 (C, E, L)
		參考工具書	2 (A, G)
	資訊行為 模式	查詢	5 (B, D, E, G, K)
		檢索	3 (B, E, G)
		瀏覽	9 (A, C, D, E, F, G, H, I, L)
		諮詢	3 (B, E, H)
		放棄	2 (C, D)
	獲取圖書館 資訊的管道	家人朋友	11 (A, B, C, E, D, F, G, H, J, K, L)
		團體協會	9 (A, C, D, E, F, G, H, K, L)
圖書館網站		3 (A, D, E)	
傳播媒體		6 (B, G, H, I, K, L)	

資料來源：本研究整理

第四節 新住民使用圖書館之動機

本節透過訪談分析受訪者日常生活中使用公共圖書館之動機，結果分析共有十二項動機，十二項動機又可分為二個類別，分別是：內部動機以及外部動機，以下針對各項使用動機進行說明：

一、 內部動機

內部動機意指使用者為了滿足個體內在的需求所產生的動機，共包含有自我充實、瞭解中文、學習動機、滿足愉悅、喜好興趣、富好奇心等六項因素，分述如下：

(一) 充實自我

受訪者表示期望能從圖書館中獲得知識、資訊或是自我成長的目的，包括增長知識、增進廚藝、蒐集技藝資料、多了解事物、認識成語故事等。如受訪者 C 和受訪者 D 到圖書館希望能利用圖書館獲取烹飪方面的相關食譜。

「…那大概是這樣子啦，因為我以前在工作上要上班這樣子，那退休以後那想到唉呀，好多東西好多要學習的，很缺乏，那自己也有時間哪，就希望在圖書館找一些自己喜歡看的書…」〔G：79-81〕

「…五樓不是有可以看炒菜啊…那個打毛線啊，有很多資料都可以…也是看不懂啦，就是看圖而已，…因為我是以前在印尼都沒有讀什麼就只有小學而已，…現在欸想做什麼，像是做牛肉麵啊，都可以看書啊〔烹飪食譜〕，像做那個什麼…蘿蔔糕啊，就可以看圖書館都可以借」〔C：121-124〕

「我借書還書都叫我老公還，我沒有還過書，我就借然後他還，…我是常常看那個學煮菜的書有沒有，我常常看就借那一種書，…像學煮菜的書我都是在家裡看然後學一學，在家裡看然後學一學…很實用這樣子…」〔D：95-100〕

「…因為很喜歡書的環境所以會去圖書館去吸收知識啊，…去圖書館借很多書，常常去借，最常使用圖書館就是借還書這個資源了，以前幾乎是每個禮拜都去喔…」〔A：57-59〕

「參加很多課什麼台灣的字…注音…上一些課，…我們都很喜歡上這個課…生活很充實這樣。」〔K：12-15〕

受訪者 H 表示到圖書館是為了要獲得教養小孩的知識，認為除了借教育方面的叢書外，還可以借一些關於工藝作品的書籍來更加充實自己的技能。

「我的話有時候借…就是…也就是如何教導孩子的啦(哈哈)，對…教育的書，

然後前天我們再借的兩本的話是串珠(呵呵呵)，哈哈手工藝的書啦(隨手拿起兩本串珠世界的書籍)以及十幾隻串珠作品(魚兒、熊、烏龜、狗狗等等動物串珠)，我去文化局那邊借的…」〔H：95-99〕

新住民對於理解成語有相當大的困難，造句、寫文章、閱讀理解的問題更大。因此受訪者F則希望來圖書館看成語故事，可以藉由圖書館員的解說獲得解釋，還可以認識更多以往沒看過的成語故事。

「…我在那邊看書啊，我問了真正的〔館員〕他也解釋…我也聽不懂啊，但是我看了故事啊，我就看到了很多那個“成語”啊！很多那個成語啊，就是呃…我聽不懂…可是我看書我就可以…懂意思…就是聽得懂成語…」〔F：135-138〕

也有受訪者也提到他們利用圖書館資源是為了要多學多看，充實自己的內涵和長養知識，才不會給人有不佳的觀感。

「因為可以多學啊，像我們如果看不懂啊，然後像這樣學一學，以後就可以了解…這個是什麼…，這個是什麼東西啊這是什麼…，就比較聰明一點，就不要這樣笨笨的…」〔E：146-148〕

(二) 瞭解中文

此項動機主要是指受訪者為了解中文而學國語、認國字，像是來圖書館借書、看書、學ㄅㄆㄇ、閱讀繪本童書…等書籍的閱覽都視為了解中文項目之內。從訪談的內容中，透露新住民們期望可以藉由圖書館的書籍讓他們多認識中文和學習注音符號，使得語文識字能力更加進步，以不用再處處依賴他人。

「…以前在印尼念到大學，但在那邊完全沒學過中文，來台灣後才再讀補校的，所以從頭開始學中文…，可以的話去圖書館借書來看，就會進步很快，…」〔A：10-11、95〕

「大部分是借書，因為之前…在那邊也沒學過中文，來這邊從頭學起，也有遇到挫折…都告訴自己要慢慢來，就是要多聽呀，多多看…。」〔B：52-57〕

「如果有來這邊的時候…，可以去看那個ㄅㄆㄇ的書，…教ㄅㄆㄇ嘛，而且有圖案，字比較少也比較簡單…就跟小朋友一起學…。」〔D：112-115〕

「我家那邊沒有〔印尼書〕…我去我家那邊的圖書館，我都是去看那種小朋友在看的…那個上面有ㄅㄆㄇ那種我才看得懂〔有注音〕…」〔E：85-87〕

「…我先生會帶我去看哪，去看好幾次了啊…我家附近那邊，它叫什麼名字圖書館我忘記了沒有看清楚耶…就帶我去看就去看了，公共的啊，在那邊滿好的啊…他是幫我找這個…有注音的啦，有注音的我可以看的啦，沒有注音的我比較不會看啦，我先生幫我找的，我也會找啦，就是找小朋友在看的童書對呀對呀，…至少看看哪，然後就可以幫助我認識字啊…」〔F：74-128〕

「本身有參加新住民的課，有在上那個現在是改了嘛新住民以前是說外籍新娘的課，…什麼台灣的字…注音…上一些課…。」〔K：12-13〕

「因為我沒有上班…我都在家，每天都在家…然後晚上就上課，然後有時候禮拜六禮拜天有上別的課，就去上課這樣子，像今天有什麼中文課就來這邊學習這樣子…」〔E：21-23〕

其中有受訪者 M 表示，要先上學學中文再去圖書館，不然上了圖書館也會看不懂書，至少要先學會ㄅㄆㄇㄏ才行。

「…等孩子大一點才可以出去，對對就是等可以…我就是上學上學，先學中文，對先學中文，ㄅㄆㄇㄏ什麼簡單的，我再去圖書館，去圖書館會看書不懂，沒有ㄅㄆㄇㄏ就看不懂〔注音符號〕，就看不懂了…」〔M：46-49〕

（三）學習動機

此項動機主要是因為新住民充滿學習精神，多位受訪者表示會主動詢問圖書館，是否有合適的課程可以上或是最近開了什麼課等等，充滿好學熱忱。其中，受訪者 G 並提到有些課程是免費的又很吸引人，但是又有名額的限制，並非想要參加就可以報名成功，因此很珍惜被抽籤抽到的幸運機會，故而好好把握學習。

「…很多課程可以去參加去上課學習，最主要還是要靠自己啦，都要靠自己學習，要多看多聽多講，像學英文一樣要多多練習…」〔A:93-95〕

「要抽籤才能夠…上課，那我這次有被抽到了…就開始上中國文學的課，每個禮拜二早上，在那個萬興圖書館…上兩個小時九點到十一點…」〔G：13-15〕

「…圖書館的活動每次都是我來這邊的時候我問，我就會問…有沒有什麼可以學的，我可以學什麼學什麼？我問的，…像我學電腦啊，就叫我打給他到這邊這樣〔報名〕。我都會主動的問有哪些可以學習這樣…」〔C：80-82〕

「…我老公幫我去問，然後看哪邊有什麼東西，幫我就是怎麼講啊…就是他有時候啊幫我在外面那個問啊…我們有什麼活動我可以去參加，然後有什麼東西我可以那個啊…去學習這樣，…之前有來上過課…上那個電腦課，來這邊學電腦那邊那個大間的…」〔D：102-106〕

「…我現在還想要學電腦，電腦啦，那個是…第一就是一定要電腦，我一定要會學，因為現在我都是看玩遊戲在會，可是很重要的東西我都不會弄啊，所以就電腦一定就要學會好一點…這個很重要的東西一定要學…」〔E：41-45〕

「…能有這樣子的課程…而且又是免費的，而且你多學就是你的呀對不對，對你都會有益處啦，我都是這樣子的，我都…滿愛學習的…」〔K：66-68〕

「去學習啊…多一些…有沒有功課啊，看書啦，有幫助…的這樣」〔I:57-58〕

「…哦我有參加過這邊圖書館的電腦課，也有參加過台語教學閩南語課，我們剛剛還問今年什麼時候有開課？因為去年他們開台語班，多半是為一些新移民舉辦的…」〔G：36-38〕

「…因為我們家的人都滿喜歡這方面的上這個課，只要是說政府辦的或者是民間辦的也好，都很喜歡…因為我們家都很喜歡…反正就是多學習一些資訊啦…學習反正就是你的…」〔H：392-395〕

(四) 滿足愉悅

此項動機是指受訪新住民為各種內在成就感的滿足而使用圖書館，像是來圖書館當志工服務特別族群、幫忙翻譯、處理東南亞籍資料等等，除了志工精神的『使命感』外，受訪者 A 提到自己也非僅侷限於利他的參與動機，有時會因為喜愛書香環境與價值觀等一些特殊因素使用圖書館，展現多重的動機。

「…我想說服務別人、多幫助多幫忙好哇，如果我不出來〔志工〕，像我這樣都不出來了，那很多更需要幫助的人要怎麼辦？所以希望能多幫忙，…在這邊可以看到很多書，我們印尼人也看得懂馬來文，所以會幫忙看一點點馬來語〔Malaysia〕，自己也可以多看那邊的書，很喜歡啦。」〔A：67-73〕

受訪者 G 也是參與圖書館志工業務的新住民之一，表示除了獲得助人成就滿足外，也提到喜愛學習，自己也曾經參加過台語教學課，覺得滿有趣。

「我們去年這邊圖書館也有開這個台語課，是去年的七月，…還滿有趣的，一個鐘頭是學講話，另外一個鐘頭是教唱歌，…台語的歌家後啊，場地是在這裡的11樓…一個教室，洪老師呀在11樓教我們…」〔G：92-101〕

「想說要來看書，對要來看書，那有什麼活動也可以參加的話我就去參加，想看書是因為喜歡吧(呵呵)，有喜歡哪…」〔D:125-126〕

「因為都很喜歡…就是多看書很好啊…學習一些資訊很滿足呀。」〔K:16-17〕

「呃…我看了…我在那邊看了很有趣啦…」〔F:122〕

「我比較喜歡在那個…小朋友的地下一樓B1，跟地下二樓B2，不是全部都是小朋友嗎?我都比較喜歡去那個的地方，因為我就可以慢慢看，跟小朋友一樣…，有圖畫啊…怎麼寫怎麼那個…，就會教你就比較簡單…」〔C：57-61〕

「我來圖書館除了上課以外，有哇!我都會去看那個電影啊，我們可以看那個電影啊，像那個…印尼話變台灣話，…很好看是我們在印尼的電影」這樣很好看(聊到電影神采愉悅)。」〔E:75-78〕

「哈哈…手工藝的書啦(隨手拿起兩本串珠世界的書籍)以及十幾隻串珠作品(魚兒熊烏龜狗狗等等動物串珠)，…那本身就是喜歡一些就很女生嘛…對不對，反正就是喜歡一些這種這樣(呵呵)。」〔H:97-106〕

(五) 喜好興趣

此項動機意指個人使用圖書館資源純粹是因為興趣、有喜歡，喜好來圖書館看書，並無其他任何目的。

「…因為很喜歡書的環境所以會去圖書館，我先生也很喜歡看書…我先生假日常到家裡附近的圖書館，去借書來看和還書…很常去借…」〔A：55-58〕

「我…最常看…我就比較喜歡炒菜的呀，做東西吃的…我都喜歡看，都很有興趣這樣…」〔C：132-133〕

「…可能是想說要來看書，…要來看書，那有什麼活動也可以參加的話我就去參加，想看書是因為喜歡吧(呵呵)，有喜歡哪…就是出來可以看看書這樣子…」〔D：125-127〕

「…都很喜歡，上次還參加朗讀比賽…。」〔K:16〕

「我來圖書館…最重要的是要上課，然後有時候逛逛一下才回去這樣子，來上課是學習啦，然後逛逛一下也是喜歡看東西〔書〕啦，像雜誌嘛什麼的這裡很多的，有興趣啦…」〔E：95-98〕

「嗯…我喜歡哪…我喜歡就是…喜歡看書有時候當然是寫的故事啊，至少看看哪，然後就可以幫助我認識字啊，…還有這個…也有這個很多的這個成語…」〔F：127-129〕

「…講起來也是講到自己個人的…興趣也是有，比方說我現在也是借了一些日文的書籍，參考的比較簡單的書，我是覺得還滿有用的…」〔G：209-210〕

「我滿喜歡去…學他們一些東西，像煮東西做什麼什麼東西的啊，對呀對呀…看書，對對對…教你怎麼做怎麼做啊(烹飪食譜)…」〔J:49-51〕

受訪者H表示從事看書活動最主要是選擇自己喜歡看的、有興趣閱讀的書籍，因此有時不是去書店就是去圖書館，並且表示個人愛看的讀物類型不同，像是兒子閱讀興趣極為廣泛，無論是科學、小魯文化、漫畫類、文學名著、白鯨記等，以及一些恐怖的也都會看，閱讀廣泛到各個領域都有，因此，受訪者H提到大家一去圖書館就會在各自喜愛的領域自行閱讀。

「如果說平常不是去圖書館有的時候是去金石堂啦，都跟書有關是滿那個的啦〔指愛看書〕，…我們這弟弟看的書是比較廣啦…我們這個小朋友有一點喜歡看書啦，他們自己也會去啊…騎腳踏車去。那我是借串珠書…愛心媽媽那邊有在教啦，都很會做這個手工藝，那本身就是喜歡一些就很女生嘛對不對，反正就是喜歡一些這種這樣(呵呵)…」〔H：101-138〕

(六) 富好奇心

富好奇心是指受訪者有獲取新奇體驗的動機，希望藉由圖書館舉辦之活動或推出各種不同的學習課程，包括圖書館典藏各式各樣的書籍，都可以讓他們嘗試以往未曾經歷之閱讀體驗或學習之旅，主要是獲得新鮮、新奇、好奇等感受為目的，像是為了滿足嚐鮮心理、滿足好奇欲望、體會不同經驗、學習的興奮期待感、以及好奇探險等目的。

「圖書館很多活動…很多都是我老公介紹給我的，…他都講說這裡有活動那裡有活動，我們去看看這樣子…」〔E：103-104〕

「…這個是第一次去，去看看他那邊有些什麼書…」。〔H：91-94〕

「哦好像是我老公就是去問嘛，隨便有什麼活動我們就去看一看哪…」
〔D:101-102〕

除上述受訪者表示到圖書館來是抱著這邊看看的心情，或是尋求別間圖書館有什麼書等等滿足好奇心外，受訪者C、受訪者K和受訪者H都表示去圖書館目的是因為原本國家沒看過、或是第一次去、想去最大間的圖書館，以得到與以往不同感受的新鮮感。

「…因為我們國家沒有這樣子，怎麼那麼好的一個可以看，我們國家沒有這樣子…，就想說欸這裡有那我可以來看…一開始我就曉得…，可是我們不敢進去啊…我家人就幫我問，可以…你可以有問他說可以，然後就幫我辦借書證，來就可以借了…。」〔C：68-71〕

「…那一邊是我們第一次去，因為我想說這一邊可能比較大的話…可能會比較多一點，去那邊看看，再來是沒有去過…想說這裡的太少了，再看看別間希望在更多一點這樣子…。」〔K：239-242〕

「現在…台中最大間的是?…你在講我才知道…那邊還沒去過。你現在給我這個資訊了嘛…那我知道了我改天就可以去看一看…。」〔H：404-405〕

受訪者L則是好奇大眾傳播媒體所特別介紹的書籍，或是廣告宣傳樂別推薦的書，若是不想買的話便會去圖書館借來看，以探究內容為滿足好奇。

「如果說是…看電視或網路上或者是哪裡新聞報紙…說哪一本書特別好看的，有不想買的話，因為好奇嘛…那你就會只好去圖書館…」〔L：68-70〕

二、 外部動機

外部動機主要是指使用者利用圖書館之目的是來自於外在事件的影響，外在誘因所引起之動機因素，並非對活動有興趣而無法產生自發性學習的動機，所包含的項目為強制學力、工作需要、教養孩子、社會環境、填補空閒、順應家人等六項動機。

(一) 強制學力

多位受訪者表示，為拿到身分證取得國籍必須學習，必須有學國語之認證時數，並擁有基本國語識字能力通過基本測驗，因此強迫自己來圖書館加強程度。

「…但是我也還沒有身分證，我還沒有…要三年才有身分證，然後三年後還要先在經過測驗，…要學習滿73個小時才可以拿到身分證，要學啦就是從ㄅㄆㄇㄏㄏㄏ然後學慢慢學這樣子…」〔D：135-141〕

「因為每天晚上都會上課…八德路那邊有一個什麼…〔老公說:京華城對面的中崙高中〕,我在那邊上課就對了,在那邊學中文…要找東西的時候就會想來圖書館,就是看書啦,才會進步…」〔E:23-62〕

「還有念書啊,我跟美蘋(另一受訪印尼籍配偶)就是在那邊認識的啊,網係國小〔化名〕認識的,我們是學國語的同學啊。禮拜一禮拜三禮拜五,就一三五晚上去學國語,一定要去那邊讀書…」〔F:44-51〕

(二) 工作需要

此項動機意指為使用者透過圖書館的資料幫助工作上的學習,動機內涵包括提升工作間溝通能力、語文能力的培養、識字能力的需求等目的。

如受訪者A認為來圖書館的目的有時就是為了工作需要,由於在移民會館那邊擔任通譯老師,所以必須來圖書館找相關書籍等備課資料。

「…會來圖書館,北市圖這邊的話,是因為我在移民會館那邊當老師,還有一些政府開的班、一些單位找我去教印尼語,民間團體那邊也有教他們印尼語,很多有興趣的、想學印尼話的、還有很多老公要來了解他太太的、想認識我們了解我們的人都會來學…,那我要來做個準備。」〔A:63-66〕

當受訪者在工作上發現語言溝通不好的時候,會去參加語言學習課程,表示因為有上課或參加活動等繼續進修,才会有到圖書館找書來看的机会與動力。

「…在越南高中畢業就過來了,來台灣…工作…的困難,主要是那個語言的方面,語言溝通,跟人的溝通,一開始的時候,語言的話都看不懂,…之後有去上課,比較看得懂了。…來這邊學習…這邊學國語,…才有可能來圖書館…」〔B:9-12〕

「我是很想…去學什麼…可以幫助…或者是找個工作可以比較穩定的,我是想學習啦,對是想…我是想如果去…看看哪…。」〔F:55-57〕

(三) 教養壓力

此項動機意指使用者透過圖書館教育的書籍來幫助教養小孩,一方面也是親子關係、家庭觀念的凝聚,另一方面隨著孩子課業壓力的倍增,也會減少使用圖書館的次數,受訪者表示因為孩子關係也會漸漸將時間重心移向學校的課業。

「…主要是小孩的功課、小孩的作業方面,老師會開一些書單,要找書,寫內容講什麼…」〔A:55-58〕

「…一般的話現在課業也是滿重的,尤其是現在國中了,九年一貫七年級這樣…去圖書館…就我的話還好,我的話有時候借…就是…也就是如何教導孩子的啦,對…教育的書。」〔H:37-39〕

另外，受訪者 I 和受訪者 J 表示會想使用圖書館，都是因為小孩的課業、完全是替他們的功課著想，希望圖書館能幫助小孩、讓小孩有益處等目的。

「…有時候想說，帶他們去學習啊…多一些…有沒有功課啊，看書啦，有幫助他們的這樣，就功課的需要這樣子。我們有時候…，有的時候就是滿喜歡的，就是有…有幫助小朋友的，就是對小朋友有益處這樣子。」〔I：57-84〕

「因為我孩子回來我不會教啊，如果他的功課回來我不會教哇，我都…都找人家去幫忙教啊，爸爸上班我在上班，嘿啊都不行我都看不懂，我都去找那個鄰居啊，請他幫我看哪…或是找那個親戚啊。嗯々々々我會啦，我是…是太難的我不會啦，簡單的我會啦…如果圖書館簡單的會啦…。」〔J：27-23〕

（四）社會環境

此項動機主要是指使用者透過利用圖書館書香環境的功能，能夠減少出去遊玩的機率，避免因社會環境或交友關係而有不良的影響。如受訪者 D 並表示家人放心她來圖書館，但卻不讓他和朋友出去玩。

「…因為我老公是平常噢，他就不讓我去，不讓我出去，因為平常在外面會有很多那個壞人啊，所以不讓我出去，如果我跟朋友出去如果…平常的話，要看朋友啦，看看他認識不認識那個朋友，我的活動他經常會去啦，現在因為我叫他他去休息所以我沒有叫他來圖書館…。」〔D：66-70〕

受訪者 E 也表示來圖書館學習，參加許多利用教育的課程，可以使她變聰明懂很多事，不會在社會環境中帶來他人異樣的眼光。而受訪者 M 則直呼台灣社會很照顧他們，給他們許多免費學習的資源與機會。

「圖書館提供的服務對我們來說很好哇，有用啊，…這樣很好可以多學，…可以學很多東西啊、國語啊、看書啊，什麼都有啊…辦很多活動這樣應該很好吧，因為可以多學啊，像我們如果看不懂啊，然後像這樣學一學，以後就可以了解…這個是什麼，…就比較聰明一點，就不要這樣笨笨的。」〔E：139-148〕

「…我感覺台灣很好啊，我感覺台灣照顧外國人…很好啊，外國的來這裡…我們來這裡…政府政府照顧真的啊，很好，對對對有很多免費資源，這樣很好啊…」〔M：91-93〕

（五）填補空閒

此動機意指使用者來圖書館的目的無它，主要就是使用圖書館資源來填補生活中的空閒時間為主要因素。多數受訪者表示會來圖書館是因為空閒時間太長、閒暇時間很無趣、在家太悶太無聊、退休時間很多、帶小孩順便打發時間，也就是到圖書館是無特定目標的填補空閒。

「我是有空的時候…是因為那個什麼無聊嘛，在家裡就無聊嘛…也沒有書可以看，…然後做事也做完了，然後就無聊，看有什麼可以看…」〔C：99-101〕

「就因為在家裡太無聊了…太悶了，要照顧小孩，不是不想照顧小孩呀，就是想出去…在家裡我覺得太悶了也是無聊，隨便帶小孩走一走學一個東西都好，反正在家裡也沒有什麼事啊，就是出來可以看看書這樣子，…要不然在家裡無聊。」〔D：48-51、D：125-127〕

「如果我跟我老公是 OK 啦，因為有人陪嘛，時間…時間好像沒關係啦，禮拜六禮拜日時間是比較多啦…很多時間…」〔E：125-127〕

受訪者 H 表示家裡也滿多書的，閒暇時刻孩子會看娘家阿公送的書籍排遣空閒，也常在鄰近圖書館度過無聊時光，並表示家裡典藏書籍豐富包括：小牛頓叢書、環球百科全書、小博士、巧虎、科學書等，其中『國語週刊』由於訂閱數量愈來愈多，還特地請人裝訂成兩本 500 元的合訂本，強調特別注重孩子書籍的管理。多位受訪者亦表示主要為打發空閒或排遣無聊時間。

「…通常是想借書的時候會去圖書館，我們大部分都是…比如說是無聊，在家裡他們也有在看我們家裡的書，也還滿多的其實也還好啦…」〔H：203-207〕

「…就有空的時候去，下午啊…就帶小朋友在那邊看一看…然後好了就回家這樣子…我最主要是陪小朋友啦…」〔I：44-50〕

「就是呢…就是沒事的時候啊，家裡的事都做好了，然後沒事的時候就這樣來呀〔圖書館〕…」〔F：100-101〕

「…我們那個…台北的萬華圖書館…，很少很少啦…，那次就是…沒有啊…很無聊…就很無聊，我老公就說去看看。」〔L：73-73〕

（六）順應家人

此項動機主要是使用圖書館是因為順應家人的安排。包括先生希望自己能夠去圖書館學一些東西，或是利用一些圖書館利用教育課程，多去看書學習等目的。

「是我先生啊…我先生他叫我去那邊讀書，我先生說的啊，…我先生會帶我去看哪〔圖書館〕，去看好幾次了啊…」〔F：50-53〕

「…是因為，哦好像是我老公就是去問嘛，…然後看哪邊有什麼東西，…就是他有時候啊幫我在外面那個問啊…我們有什麼活動我可以去參加，然後有什麼東西我可以那個啊…去學習這樣…」〔D：102-105〕

「這些都是我老公報名的，他會看那個…可能是網路吧。剛好那個老師有認識…以前是帶我老公的老師嘛，教印尼的印尼話，然後就叫我老公帶我來上課這樣子…」〔E：101-103〕

「…跟先生去圖書館讀書，…要我帶小朋友去…對對三個都一起去，」〔I：38-41〕

綜上述，在所有的使用動機中，以「學習動機」是所有受訪者使用圖書館動機中佔最大比例者（如表4-8），13位受訪者中共有9位受訪者表示使用圖書館目的是為了學習、要提升國語識字能力、加強語文溝通能力、或是希望從圖書館的利用教育課程中獲得電腦技能、各類學習課程中獲得知識，顯示就受訪者動機而言，內部動機比例偏高對公共圖書館的認知是具有正面意義的肯定。其次是「充實自我」、「滿足愉悅」和「喜好興趣」，受訪者表示會使用圖書館的目的，除了是自己喜好興趣外，即使圖書館提供的書籍或活動非受訪者特別喜愛，也會因為課程對自己有助或是藉由書籍充實自己而引起使用或參與的動機，例如上電腦課並非受訪者G的興趣，但因為常常在使用電腦時不諳檢索技巧而花了很多時間還找不到要的東西，時常會找到火氣很大的狀況下，便來圖書館參加電腦學習的課程。在受訪者使用動機當中可以看出，多數受訪者的動機是由多種不同性質的需求組合而成，各種動機之間因著當下情境或是關注的焦點而不同，其中，受訪者A與受訪者G使用圖書館動機主要是來自於承擔更多的責任與義務，追求更高的自我實現以滿足需求，在Maslow的需求層次論中是相符合的例子。另外，也有受訪者適用成就動機的觀點來解釋使用動機，例如受訪者C、受訪者F、及受訪者H皆明顯感受到追求成就的內在動力，皆是希望自己能夠在閱讀上更進步、認識更多成語、達成心中更多目標，想要追求卓越、追求成就的需求。

表 4-8

新住民使用圖書館之動機分類表

類別	項目	人次（受訪者代號）
內部動機	充實自我	8 (A, C, D, E, F, G, H, K)
	學習動機	9 (A, C, D, E, F, G, H, I, K)
	瞭解中文	7 (A, B, D, E, F, K, M)
	滿足愉悅	8 (A, C, D, E, F, G, H, K)
	喜好興趣	8 (A, C, D, E, F, G, H, J, K)
	富好奇心	6 (C, D, E, H, L, K)
外部動機	強制學力	3 (D, E, F)
	工作需要	3 (A, B, F)
	教養壓力	4 (A, H, I, J)
	社會環境	3 (D, E, M)
	填補空閒	8 (C, D, E, F, G, H, I, L)
	順應家人	4 (D, E, F, I)

資料來源：本研究整理

第五節 新住民使用圖書館之影響因素

本節內容主要從訪談文本分析新住民使用圖書館從事各項活動之影響因素，所指的影響因素主要是針對障礙使用者到圖書館的因素，在這些影響因素中可能對使用者產生正面或負面之影響，亦即可能促成使用者到圖書館利用資源、也可能有阻礙使用者到圖書館利用資源的因素。研究結果分析出有二個類別總共 16 項影響因素，二個類別分別為：激勵因素與阻礙因素。而所謂影響因素是指當使用者產生了到圖書館使用的動機之後，因為各種原因影響了使用者是否到圖書館的決定，以下就各類別之影響因素分別說明之：

一、 激勵因素

激勵因素包括七個部份，分別為個人喜好、個人需要、學習關係、空閒時間、設備環境、注重安靜等七項因素。

(一) 個人興趣喜好

此類別是指個人偏好或興趣而影響其使用圖書館或喜好意願的因素，其中包含了個人喜好、個人興趣、潛意識想看…等主要因素。

「我比較喜歡在那個…小朋友的地下一樓B1，…就可以慢慢看。」〔C：57-61〕

「…我都喜歡去看那個電影啊，像那個印尼話變台灣話…很好看。」〔E：75-79〕

「看到喜歡的書就在那邊先看，就在那邊看他們喜歡看的這樣子…」〔H：86-90〕

「…就希望在圖書館找一些自己喜歡看的書…」〔G：79-82〕

「因為很喜歡書的環境…所以會去圖書館…，很常去…。」〔A：55-56〕

「想說要來看書，…想看書是因為喜歡吧(呵呵)，有喜歡哪。」〔D：125-126〕

「有參加新住民的課，…都很喜歡，就是多學習一些…」〔K：11-17〕

「有很多免費資源，這樣很好啊，…這樣很好我很喜歡啊。」〔M：93-94〕

「越南文的書…我要看的話都來不及了，潛意識裡就是這樣子」〔G：114-117〕

「嗯…我喜歡啊，我喜歡就是…喜歡看書…，是我有興趣很喜歡啦。」〔F：127〕

(二) 學習語文需要

此項因素意指因為需要性或是需求性而激勵使用者利用圖書館資源，受訪者平日關注焦點或是孩子日常課業的需求、需要禮儀風俗文化的資訊、非看不可的DVD、參考日文資料等需要因素。

「主要會需要…學國語、學英文也是…很需要知道，這一類的書」〔A：23-26〕

「當然是寫的故事啊，至少看看哪，然後就可以幫助我認識字啊」〔F：127-128〕

「嗯ㄉㄉㄉㄉㄉㄉ我會啦，我是我…很難的我不會啦，是太難的我不會啦，簡單的我會啦，有些台灣字太難的我不會啦，…我是想去上課啦。」〔J：31-32〕

「主要是那個語言的方面，語言溝通，跟人的溝通，一開始的時候，語言的話都看不懂…。還有這裡的那個…風俗習慣比較不清楚…」〔B：10-16〕

「要上學上學，先學中文，對先學中文，ㄉㄉㄉㄉㄉㄉ什麼簡單的，我再去圖書館，去圖書館會看書不懂，沒有ㄉㄉㄉㄉㄉㄉ就看不懂(指注音符號)，就看不懂了。」〔M：47-49〕

熱愛看電影的受訪者 E 興奮表示，在三民分館借國語發音的印尼 DVD 影集沒有齊全，有第一集跟第三集但中間第二集跟後面都沒有，於是先生自行查詢電腦，後來就在長安分館借到了，顯露出非借到不可的決心，表示可以多學一種語言。

「…後來我們再去那個忠孝路…那邊…是不是有一個圖書館嗎，很舊很舊那個圖書館，那個圖書館很久了，已經不漂亮了，那個很…舊了，我們是在那邊還〔三民分館〕。…DVD那個東西…因為一定…因為那個東西一定有啊，我們就一定要借到啊，不管很遠很近，因為那個東西一定要嘛，所以很遠就不管哪呵呵，一定要找到〔印尼話配國語的電影〕…是我們在印尼的電影，換那個台灣的那個…講話中文的…這樣很好看，…就是配音啊，…對對是國語，就是再學一個東西這樣。」〔E：75-122〕

受訪者H提到學習的好處及受訪者G則表示目前正在修習日語，因為有在上日文課的關係，所以非常需要至圖書館找日文資料，以及借閱有關日文的參考書籍，這些都是吸引受訪新住民來圖書館使用的動力。

「…我是常常去兩個圖書館，一個是文山區因為很近，那而且他那邊…比較書本比較多〔日文參考書〕，因為我現在上日文嘛，所以會去找一些日文比較簡單的來參考…雖然還學不到什麼，可是你上課還是要準備一些參考資料，所以最近就是以借一些日文的參考書為主，我是因為從頭學起這樣子，所以我去借一些參考書滿有幫助的，…而且我去借也很方便，因為我家在文山圖書館那邊，走五分鐘就到了…」〔G：42-44、G：217-221〕

「我是覺得說那個…學習吧，第一個好處就是說…小朋友反正家裡沒有的一些書，…也是比較喜歡看很多不同的這個樣子…這是第一個重點這樣子，那第二個是…他們去到那邊可以看到不同書籍的知識這樣子…」〔H：324-327〕

（三）其他研習課程

此項因素主要意指受訪者認為學習的重要，以及肯定學習帶來的好處，因此成為影響圖書館使用的相關激勵因素。

「像我學電腦啊，就叫我打給他到這邊這樣(圖書館報名)…」〔C:81-82〕
「上那個電腦課，我老公都跟我一起來的，來這邊學電腦…」〔D:106-110〕
「他也介紹給我去學個電腦啊，…都是免費的啦，…我很喜歡。」〔F:94-95〕
「有曾經參加過…會留有一些記錄，…會通知有新課程要不要報名」〔G:25-26〕
「…有電腦班哪…閩南語班，開很多學習課程都想去學啦…」〔A:50-52〕
「去到啊看到海報…都是有時候去坐(圖書館)…就有看到就學啊。」〔I:61-62〕
「…我我是想去上課啦，我問這個…還是什麼都可以啊，嘿啊學習啊」〔J:24-27〕
「…參加很多課什麼台灣的字…注音…上一些電腦課…就是多學習」〔K:11-17〕
「很想看哪，看這個呢這個是怎麼讀，因為台灣的…台灣的字啊，學台灣的ㄅㄆㄇ，我很想學，對對對我很想去學。」〔M:43-44〕

受訪者H因為正在學串珠手工藝，因此需要大量參考書來刺激靈感與創作出更多細膩巧思的作品。

「…因為那天我去找書，去看看他那邊有些什麼書〔串珠手工藝〕，就有寫說這邊是文學呀什麼什麼的書…重點是…我想要去找這種書〔串珠藝術〕…去借這個，有想好這樣子的話…」〔H:183-185〕

(四) 時間充裕關係

此項因素只要是指新住民使用圖書館時，是因為時間充裕、擁有的時間很多、或是善於利用時間、排遣無聊時光、進行休閒等時間關係的激勵因素。

「…我很會找時間來，很會找時間…我有很多〔時間〕，也不會說太遠…就用走的來，我們的那個…平常不是有那個紅綠燈嗎?就郵局一點點就到了…很近哪…」〔C:104-106〕

「…在家裡我覺得太悶了也是無聊，隨便帶小孩走一走學一個東西都好，反正在家裡也沒有什麼事啊，就是出來可以看看書這樣子，…要不然在家裡無聊。」〔D:48-127〕

「…台北好像有去過一兩次而已啦，我們那個萬華圖書館，很少很少耶，…那次就是沒有啊…很無聊，就很無聊…我老公就說去看看…」〔L:52-54〕

「…退休以後…那自己也有時間哪，…就希望在圖書館…找一些自己喜歡看的書…」〔G:79-81〕

「我大部分是…很多時候是六日，禮拜六日但不一定時間是不一定，有空時候就過去，禮拜六有時候我們有時間就過去那邊看一看。」〔E:129-130〕

「我就是半天而已啊，我早上七點半上班我做到一點，回家如果我先生忙的話我去幫忙他，他做水電嘛，要幫忙他如果我沒有很忙，就會去…去走一走啊，還有念書啊。」〔F:41-44〕

「通常是想借書的時候會去圖書館，我們大部分都是比如說是無聊…」〔H:203〕

(五) 人員服務設備

圖書館設備含硬體與軟體等免費的資源，圖書館硬體包含了空間設備、建築環境和書香氣氛等因素，圖書館軟體部分涵蓋了館藏資源、活動課程內容以及人員的服務滿意度等，也有激勵因素的作用。

「因為在那邊我是想說...開冷氣啊，在那邊涼涼的... 因為圖書館有開冷氣呵呵...」〔E：88-89〕

「...來這邊...也可以吹吹冷氣啊...哈呵呵是不是呀!」〔D：127〕

「...而且我在那邊看書啊...夏天有冷氣啊...」〔F：122-123〕

「去那裡這樣子，比較涼快...。」〔I：108〕

「...那這樣子我都不用花錢，而且書很多買也買不完...」〔G：219-221〕

「...他們的服務都很好，就是我就有問他，要怎麼做怎麼做，他都會幫我，...像那個電腦嘛，你不知道的話他就是幫你弄幫你開，還是你要找什麼書？他們就會就會幫你...對你很好這樣子，有什麼問題就會幫我，像我不會電腦嘛在這裡，他就會來!我幫你看，就教你按。」〔C：108-112〕

(六) 同伴聚會聯誼

此項因素意指使用者藉由使用圖書館資源參與圖書館學習活動，獲得友誼、認識朋友、發展人際關係、聯誼互動的需求因素。包括促成使用者來圖書館連絡友誼的因子、結識新朋友的機會、發掘新的人際關係、以及聯繫維持友情或是達到與人互相交流等激勵因素。

「...現在有空了，比較可以『趴趴走』了，覺得要出來，出來認識朋友、出來幫忙大家、幫忙通譯、上課、學習...。」〔A：18-20〕

「因為那邊有很多印尼人啊，可以在那邊聊天啊〔一陣大笑〕，有時候我們來圖書館那邊我不是去看書的...我是去那邊聊天...然後帶小孩，因為那邊有很多那個...我們故鄉來的，所以平常可以去那邊交朋友啊...」〔D：128-132〕

「...圖書館大部分是借書，因為之前沒有電腦，所以偶爾會去用那個電腦，看看 e-mail 或者是看電腦...然後借書回來，或跟朋友去討論事情...」〔B：52-55〕

「跟朋友啊...對呀圖書館在夜市那邊，...所以每週去一到兩次...如果我跟朋友啊...約好了就跟朋友出去啊，就跟朋友一起約啊去逛一下...」〔F：85-87〕

(七) 注重安靜環境

注重安靜此項影響因素主要是指受訪者喜歡圖書館的安靜，會來圖書館是因為圖書館有唸書的氣氛、安靜的環境，個人主觀想法與心理狀態喜歡安靜的場所、較注重安靜等激勵使用圖書館的因素。

「…都在一到五去的，六日我知道人比較多，而且我們不上班的話可以利用平常比較安靜一點，不過圖書館都是很安靜的。」〔G：54-55〕

「…因為我就喜歡安靜，看了安靜這樣…」〔C：64〕

「…常常去那邊…去做什麼考試之前要去那邊〔圖書館〕…靜靜的去看書…唸書那一種…」〔H：305-306〕

「…可是也只是因為比較安靜啊，比較安靜，有那個氣氛哪，你如果去的時候就比較有那個讀書氣氛。」〔L：104-106〕

二、 阻礙因素

此類的因素意指新住民使用圖書館中，通常會因為要照顧小孩、要上班時間沒辦法配合、或是個人通常有買書的習慣、以及過去使用的經驗、生理出現障礙現象、有工作經濟壓力、本身求知慾望不足、沒有訊息管道、交通便利性等因素，而限制了使用圖書館參與各項活動或各類學習的意願，九項因素分數如下：

(一) 照護子女及家庭

此項因素意指因為要照顧家庭或是以小孩課業為重的關係，而阻礙圖書館的使用。其次是因為小孩年紀太小又調皮搗蛋，使得新住民無法專心閱讀，要一邊顧小孩一邊看書因而作罷使用圖書館的念頭；再者是因為怕小孩損壞圖書館讀物，擔心一不注意的話圖書館的書籍遭到撕毀、亂畫，這些因素都導致受訪者不敢帶小孩來圖書館或是借書回家。

「…其實也沒辦法看那麼多書，因為小孩在這邊的話會那個…會吵會來會跑來跑去的，我們都沒辦法看。」〔D：115-117〕

「…有時候會啊〔指不能去圖書館〕，因為一個小孩子要帶啊，帶過去的話…小孩子還太小哇，如果…有時候很危險哪，而且他會亂畫書會撕破啊。」〔I：79-81〕

「…如果有人幫我們幫忙看小孩就可以去啦(呵呵)…對啦…有人幫我們看小孩也可以啦…我滿喜歡的，放假的時候…」〔J：49-53〕

「…一上了國小…你不可能讓他請假啊，…現在反而被小孩子綁住了，我是覺得說那個孩子還是以那種課業為重啦…」〔K：286-289〕

「…然後婆婆在家嘛，我都不敢對…不好意思，我要出來都不好意思…」〔E：127-128〕

「就是帶小孩，在家裡帶小孩，…每天都在這裡啊，沒有出去…」〔M：14-46〕

「…小朋友快考試了，就不能去圖書館…，然後…再來就是有的時候，比如說…本來是說這個假日是想要說去圖書館呀…結果沒有辦法去，要回去南部阿公家裡呀，…或者是說有要上台北來這樣子…」〔H：280-282〕

「…因為照顧小孩比較忙，然後他越來越大了而且他很皮，他很皮都跑來跑去，然後怕…在家裡那個我不小心不注意的話，很怕那個書會被我小孩給撕掉，他還不畫畫啊就直接撕掉…所以我都很擔心，對呀…我沒有辦法還人家，所以現在很少去，擔心小孩把書弄壞。」〔D：162-166〕

（二）時間配合關係

時間此類的因素一直都是使用圖書館與否的關鍵因素之一，沒上班不用工作的新住民時間很多故經常使用圖書館，反之要上班有工作的新住民不太有時間休閒以及使用圖書館，因此，空閒時間的長短是影響圖書館使用的重要因素。故有受訪者 F 提出，因為圖書館舉辦的電腦教學活動或是學習課程在時間上面無法配合，因而阻礙了圖書館的使用。

「…因為時間不合啊，有的時候是我去上班啊，…因為時間…因為我去上班了哪，他也介紹給我去學個電腦啊，是時間不和啦…雖然都是免費的啦，都是免費但是我時間不和啦…他們都是早上十點上課嘛，啊但是我要上班啊，如果是禮拜天就是可以…但是他們上課都是禮拜一到禮拜五啊，禮拜六禮拜天的都沒有啊，時間不合都沒辦法上課啊。欸就是…我知道它有在辦活動啊，但是我時間不合啊，就是…我朋友啊跟我講啊…」〔F：93-98〕

「…我不會想，嗯…嗯因為很…很麻煩啦，因為還要去這樣子，因為沒時間哪…要帶小孩子，沒空啊，對呀帶小孩都沒空啊，沒時間哪。」〔I：92-95〕

「圖書館提供的服務，我好喜歡，但是…我時間不合所以沒辦法啊…」〔K：110〕

「平常噢…上班在這邊，…沒有休息時間去哪。」〔J：16-17〕

「因為現在小朋友都大了以課業為重了，…就比較沒有時間了。」〔H：284-288〕

「…我的話主要是有時候太忙、沒時間上圖書館，活動排太多啦」〔A：84〕

「…我也沒有時間去圖書館，所以呢我沒有時間去看書什麼，要工作…要幫忙爸爸媽啊，如果我有時間我會去啊，學很多東西很好吧…」〔M：84-86〕

「都要工作，回來還要照顧孩子和老公，…都沒有時間去圖書館，有些那個越南的報紙他們會看這樣子，但是回家大部分是看那個電視和睡覺，哪裡有時間去圖書館都沒有…」〔B：86-89〕

（三）個人主觀想法

此類因素主要是受訪者個人主觀因素，包含了習慣直接買書、家人或鄰居朋友會送給他書、時常去賣場、書店看書、網路上找、或是其他成見等個人習慣因素，都會阻礙了他們選擇使用圖書館的意願。

「…如果喜歡的書啊，我先生會幫我買，我沒有借出來…因為如果我喜歡的書會去買啦…。」〔F：80-81〕

「…因為我們都直接買，我們是直接去…想要需要的就買…，方便的就直接買回來。…我們家超多書的，你想要什麼書都有…好多喔，…像我們都會習慣乾脆把它買回來，也不用還這樣子…。」〔L：54-56〕

「…後來我都找那個書來自己看，跟別人或朋友借…或去買來看就好了…，，去圖書館那邊借書然後又要找要去拿…」〔B：45-46〕

「我老公去越南買，我老公在越南買書送給我，對是越南字的…」〔M：22-25〕

「…就在那個書店，老公都很喜歡帶我去那個書店。」〔E：72-74〕

「去金石堂啦，…離這裡最近也是在前面一點點而已，在家樂福的斜對面生活工場旁邊，招牌很像金玉堂…有的時候我會看不清楚說，到底這是金玉堂還是金石堂…」〔H：137-142〕

「可能是這個樣子，我…都是一個人來一個人走，那如果有同伴的話…欸還可能比較有趣，也許是這個樣子，所以才沒去五樓看看啊…」〔G：118-112〕

「…直接去買書啊，就書店一定會有啦，…像現在我都是直接去買書耶，現在書也都很便宜啊，兩百多塊就有了，不會貴呀…像我們現在要去一個新的國家，你一定就是會去把它買回來…然後你一定會在上面畫東啊…畫西啊，你會想要…先規劃說你要去哪裡呀…對不對做標註之類的啊…」〔L：84-90〕

（四）過去使用經驗

此項因素主要是去圖書館沒人引導、使用電腦查詢不會檢索技巧、去圖書館沒人幫忙照顧小孩、到圖書館找不到書等等不好的感受，多少都降低了受訪者使用圖書館的意願。

「…不曉得有的時候那個找一本書，它在那邊電腦查到…在哪裡哪裡哪邊有，結果去的時候找不到…找不到書，不在架子上，查電腦有結果找那本書找不到，有的時候就只好找另外的書，找那個相關的書，…有的時候碰到館員的態度也不太好，不太好的那個態度，不是工讀生哦是那個職員，…也都影響…圖書館的感覺。」〔B：65-70〕

「…如果學東西的時候，那當然是照顧小孩…，有人幫我照顧小孩，讓我可以比較放心…放心的學，…我沒有跟婆婆住在一起，所以只有我們三個。南港移民會館那邊…我在那邊有學，如果平常的話…因為我先生有上班嘛，所以我小孩要帶去啊，那邊有保姆啊…幫我們照顧，…那邊有保姆幫我們照顧三個小時，不用那邊不用錢的，但圖館沒有啊〔托育服務〕」〔D：19-30〕

「我是在電腦上面有…碰過要找的資料找不到，時常會找到火氣很大，比如說…我舉一個例子，比如說我要找一個下午茶…這樣子好了，我本來要找一個台北的，它的價錢怎麼樣，位置在哪裡這樣子，可是一找下午茶就整個有好幾百筆出來，你就不曉得怎麼去選擇…花了很多時間還是找不出自己想要的，那這樣子我就興趣就有一點缺缺…」〔G：133-142〕

「因為我們去圖書館…大部分就是帶小朋友去的話…就是去看書，我們比較沒有去想利用到其他的那些…。再來是我們也不懂啦，不懂的話…我們比較沒有去碰那個…就是沒有去接觸啦…，不大願意去弄那個電腦…玩電腦什麼的，怕小孩他們難免會迷上…或是不小心會給它弄壞到哪裡…不曉得這樣子。那再來是沒有人…比如說跟一個人去那他懂的人去這樣子的話，至少有人帶一起去〔引導〕…」〔H：186-193〕

（五）工作經濟壓力

工作經濟因素也會阻礙受訪者使用圖書館，其中包含了個人經濟壓力和工作的壓力。比如說受訪者L表示一個禮拜的工作之後，與同事排班輪休而月休只有四天，一休假會讓人只想放空大睡，或者待在電視機前停擺，同時也代表難得的放假將在一片空白中過去，但受訪者認為這是紓解工作壓力的好方法，因此而阻礙受訪者到圖書館進行休閒的意願與被使用的機會。

「…主要是因為要工作、沒有時間，大概一個月還是兩個禮拜的借期忘記了，有的時候只是要借它兩個禮拜，但是有的時候要工作就沒看了，借來看然後已經那個要過期然後就一定要趕快還，逾期又要還…」〔B：42-44〕

「因為要去賺錢哪，所以沒有上課了，去上班啦…」〔C:28-29〕

「工作啊…而且很多資訊在網路上都有了，…沒有什麼東西〔去圖書館〕，也是因為我自己沒空，…因為我一個禮拜休一天哪，我時間都不夠用了，我光是早上我就睡到中午了，起來吃飯過後…我就整理家裡就已經到下午了，所以主要是自己啦…去上班的人幾乎沒有時間，…可是後來上班告訴你，你上班上了之後…，你休假那一天你會覺得~哇~很舒服耶，像我明天就是休假(呵呵)!…」〔L：93-119〕

「大部分工作因素佔很多，…因為要上班要工作，很忙、沒時間，不能來…」〔A:78-79〕

「大概就是說因為我在上這個班這樣子，所以是排假的都沒有周休二日，就月休四天這樣子，…我們店裡的話比較…一般禮拜五禮拜六禮拜天店裡會比較忙…。」〔H:162-166〕

「我在那邊做一年多吧，我在那邊公司是"加力潔"嘛，我在那邊打掃，外包的對，有的時候是我去上班啊，…因為我去上班了哪，他也介紹給我去學個電腦啊，…但是我要上班啊。」〔F:27-28、F:93-96〕

「可是要賺錢…沒空啦，平常噢就工作啊上班在這邊，這是我自己開的(檳榔攤)，我開一年多而已…沒有休息時間去哪。」〔J:16-17〕

（六）生理障礙現象

此項因素主要是因為身體老化、生理出現障礙現象導致使用圖書館時出現力不從心的情形，例如受訪者G表示，由於自己年齡的關係看書非常吃力，因為眼

力的關係看書每半小時就要休息一次，雖然恨不得看遍圖書館所有的越南書，但是眼睛視力不行，因此心裡想生理卻出現障礙現象而降低圖書館的使用。

「剛才有提到…潛意識要來看越南的書，而且時間上也是問題，不是沒時間沒有這個意思，也可以講是因為現在年紀大了看得比較慢，比較吃力…那個視力，也可以講是視力問題。…現在看的話比較退化…眼睛老化這樣子，那所以很想去多看啦，…那就不能夠說從心所欲…我要看得很多很多，而且沒有辦法達到那個目的，…這個當然自己心理面很想吸收更多的這個資訊啦，可是生理上沒辦法做到…是心理想啦，這個是年紀的關係啦…」〔G：158-165〕

「…可是因為視力的關係你要看的話很慢啦比較慢啦，有一些資料你要看的話要花很多時間那眼睛會累…」〔G：199-204〕

也有受訪者提到是因為太累或是身體不適，因此降低了使用圖書館的意願。

包括受訪者 F 與受訪者 L 如是說。

「這段時間…我很久沒有去啦，因為我這段期間就是…身體不太好啦，所以沒有去啦，問題現在是身體啊…不是跟你講了嗎…手啊，對不對，現在變天了…頭啊會頭痛，…還沒有解決啊，去看醫生好幾次都沒有好啊，還有手啊…麻麻的會痠痛啊…吃藥都還沒好啊，…最重要的就是身體啊，還沒有好啊，身體要健康啊…不像你們這樣年輕啊。」〔F：67-116〕

「…現在也沒有耶…不是太忙，應該是工作累啊…」〔L：67〕

（七）求知慾望不足

此障礙因素主要是受訪者沒有興趣或因為自己的惰性，而影響使用圖書館的意願，如受訪者 L 表示本身沒興趣參加活動以及任何社團，或是對圖書館提供東南亞籍的活動也都沒有興趣。受訪者 F 表示有時候也會想在家休息不想出門，受訪者 I 則明白表示，可以陪孩子上圖書館、陪他們看繪本，但因為自己懶得讀，認為自己很懶的關係而降低了使用圖書館的意願。

「…然後如果就是…我想在家裡啊在家裡…看電視啊。」〔F：119-120〕

「我自己懶得讀〔哈哈〕，我很懶，對…我很懶上課…呵呵，我懶得讀。」〔I：50-51〕

「…我對那個本來就沒興趣，我不會想要特別去參加那個耶，不是啊…懷念家鄉想念家人也不是…因為現在這麼方便，你有什麼事情直接打電話就好了，那個活動…我本來從大學高中…就都不喜歡參加活動，對呀…我連社團都不參加…」〔L：77-81〕

也有受訪者表示他們害怕開口，因為自己國語不標準的關係怕對方聽不懂講話內容，因此不敢開口問，求知慾望因此而降低，會放棄原本想要找尋的資料。

「這裡服務...覺得很好，滿不錯的，可是我找不到書，我不會耶...我都不會去問，因為...有的時候我不敢問人家，不敢問...因為我怕他們聽不懂，因為我的國語還不標準，很怕我問人家...人家會怎麼樣...所以我都敢不敢問，所以...如果書沒有的話我就算了...」〔D：177-180〕

「我又有時候會害怕，問別人...我是有時候會害怕，...就害怕問別人」〔C：91-93〕

（八）訊息來源不足

在訪談過程中，許多受訪者的反應與表情都認為圖書館提供的服務他們都不曉得，也就是消息都沒有帶到給他們，或是週遭沒有常跑圖書館的人因此該方面資訊不足的原因，除了受訪者 L 表示社區戶政單位會通知他們相關信住民的消息及活動課程但自己沒有興趣外，少數受訪者經由朋友介紹圖書館活動進而報名學習，大多數受訪者都是到圖書館廠所後才看到海報，方知有活動的舉辦，因此，資訊在傳遞不足的情況下，新住民到圖書館的使用率始終不高。

「...因為有些不知道啦，你看嘛...其實外籍新娘一過來的話，第一生活問題，不會去注意到這一點〔圖書館服務〕，...圖書館是你有空...還是說你真的需要什麼東西才會去的，你如果一過來生活...比如說生活有問題，還是說出去了...跟人家溝通有問題，大部分人家就不會想出去了，就會封閉...」〔H：371-375〕

「...應該是有啦〔圖書館服務〕，只不過...有的時候...我可能是沒有...沒有...等於說是...他們資訊沒有帶到給我們啦...」〔K：260-262〕

受訪者 B 表示，圖書館海報是他們獲取圖書館訊息的主要資訊來源，但是新住民們也常看不懂海報上的文字，因此也大大降低圖書館的使用與活動的參與。

「圖書館的活動也沒有通知，海報看不懂的也很多...很少有人看得懂的，但是韓國人有的時候他們會看得懂中文字啊，不是嗎?所以他們那個韓國人...他們寫中國字，漢字有的地方他們看得懂啦，有的中國字他們會看得懂，去圖書館比較沒問題...我們越南來的就比較難了...」〔B：89-92〕

「圖書館不知道在哪裡耶，在那個地方?那個我我我不知道在哪個地方，嘿啊...我都沒有看過。」〔J：36-37〕

受訪者 H 則表示圖書館有什麼活動也是要去到圖書館才知道，雖然時常帶小朋友去圖書館，但他們通常一進去就開始衝啊...衝啊...，於是只好趕緊跟進去，因此常常忽略門口貼什麼，或是沒看見海報內容，故而沒有注意到圖書館舉辦了什麼學習課程與推廣活動，但同時也表示，若是有海報特別吸引人他們也會看到、注意到，但大多時候很可惜錯過了佈告欄的公告。

「…他們進去大部分就是噢…很多一進去看到書了…就開始衝了，衝去哪一邊喜歡的書就在那邊看了，例如說兒童的書架這樣，因為然後我有的時候我也是跟著他們，他們一衝進去我也跟著進去…」〔H：213-221〕

（九）路程交通不便

此影響因素主要是受訪者來圖書館的交通不方便或是路程太遙遠，時常都會有來圖書館很不方便的感受，因此阻礙了他們使用圖書館的意願。

「…去圖書館交通不方便啦，我住中和那邊，不會騎車都是搭公車來的…要跑來跑去的…」〔A：44-45〕

「…我時間很多啊〔呵呵〕，因為遠的關係吧，遠的關係…就會讓我不想來，然後我們那邊要轉公車也那個很不方便，而且都要先走一段路才能搭公車，搭公車真的很不方便…，還要走一段路，如果帶小孩的話更麻煩。〕〔D：170-174〕

「…現在電腦這麼方便…看能不能台中借書台北還這樣，…像我們家弟弟去哪邊就會想說無聊嘛，去圖書館看看書，看不完的話就借回來…，那一個月你不可能在台北住這麼久啊，逾期就有黑名單了捏…現在電腦這麼方便…看能不能台中借書台北還這樣，不然這麼遠…」〔H：406-410〕

「…很麻煩啊，…很遠哪，去跑來跑去的，很累啊…」〔I：89〕

「…這邊也可以借可是這裡太遠了，好像還滿遠的…」〔E：72-74〕

在影響因素方面，所有的受訪者都會因為「研習課程」的需求而使用圖書館（見表 4-9），其次則是會受到「喜好興趣」的因素而增加圖書館的使用機率，使用者對於圖書館提供的免費資源與學習課程，會激勵受訪者使用圖書館進行學習的需求與滿足個人之喜好興趣，其中以學習為目的影響最大，13 位受訪者當中，高達 11 位受訪者表示「研習課程」會影響他們使用圖書館，並對圖書館持肯定的態度，認為這是激勵他們使用圖書館的因素。

在阻礙因素方面，最多使用者表示都會受到「時間配合關係」而無法使用圖書館，如受訪者 F 表示非常想參加圖書館舉辦的電腦研習課程，但是圖書館都是在早上舉辦，他因為時間沒辦法配合而不能參加，因此，使用者對於時間不能配合學習及參與活動都會阻礙圖書館的使用，其中以時間配合的問題影響最大，也是所有阻礙因素中影響受訪者使用圖書館的主要原因。其次是「工作經濟壓力」因素，共有七位受訪者表示有工作經濟壓力的關係而影響他們使用圖書館，另外則是「照護子女及家庭」為要、「個人主觀想法」兩項阻礙因素，許多受訪者提到為了照顧小孩、怕小孩亂撕、亂畫、擔心弄壞圖書館公物或損毀圖書館書籍，因

而降低他們使用圖書館的意願，部分受訪者則表示，他們習慣直接買書、去書店、去大賣場閱讀等等個人主觀因素，認為直接買回來的書可以劃重點、標記號、做註記等，公共圖書館的書則不方便如此塗鴉，因此也容易影響使用圖書館的意願。

所有影響因素中，以「生理障礙現象」的因素影響最少，此障礙因素只有二位受訪者提出，除了疲累個人生理關係外，其中一位受訪者 G 表示，是自己年紀太大了，所以視力退化的生理障礙現象影響他使用圖書館，並強調熱愛看書和學習，但礙於眼力不然恨不得看遍所有越南的書籍，因此，圖書館適時提供老年人的服務與照顧年長者的需要勢在必行，以免因生理老化現象而障礙圖書館的使用。此外，幾位受訪者也表示，若有「同伴」陪著來圖書館，或是有家人一起陪同上圖書館，有伴也比較有趣，一起學習進步也較快，因此，同伴因素也會影響圖書館的使用意願高低。

最後，若以歸因的觀點來看圖書館的影響因素，部分受訪者近來鮮少使用圖書館的原因歸之於「要工作」、「帶小孩」、「沒時間」、「要煮飯」、「沒興趣」、「太遠了」、「很麻煩」、「太累了」、「很懶的」等身心狀況因素，當受訪者在做因果關係的歸因時，其實都是有克服困難的方法，除非是自我熱忱不夠、興趣濃度不強，基本上只要引起真正的動機、燃起刺激的因子，這些原因都是可以內控的、可以改變的，因此，歸因事項的特徵，正是可以提供圖書館規劃革新的最好參考。

表 4-9
新住民使用圖書館之影響因素分類表

類別	項目	人次 (受訪者代號)
激勵因素	個人興趣喜好	9 (A, C, D, E, F, G, H, K, M)
	學習語文需要	8 (A, B, E, F, G, H, J, M)
	其他研習課程	11 (A, C, D, E, F, G, H, I, J, K, M)
	時間充裕關係	7 (C, D, E, F, G, H, L)
	人員服務設備	5 (C, D, E, F, G)
	同伴聚會聯誼	4 (A, B, D, F)
	注重安靜環境	4 (C, G, H, L)
障礙因素	照護子女家庭	7 (D, E, H, I, J, M, K)
	時間配合關係	8 (A, B, F, H, I, J, K, M)
	個人主觀想法	6 (B, E, F, L, M, G)
	過去使用經驗	4 (B, D, G, H)
	工作經濟壓力	7 (A, B, C, F, H, J, L)
	生理障礙現象	3 (G, F, L)
	求知慾望不足	5 (C, D, F, I, L)
	訊息來源不足	4 (B, H, J, K)
	路程交通不便	5 (A, D, E, I, H)

資料來源:本研究整理

第六節 圖書館服務現況與新住民對圖書館期待

研究者在民國 99 年 7 月至 8 月底陸續收集齊各公共圖書館所提供的新住民資料，正式訪談新住民的時間是民國 99 年 8 月 7 日開始，共向 13 位受訪者進行研究資料之蒐集，後將蒐集之資料進行電腦輸入與整理、分析之後，為使本研究之讀者能夠順利進入研究之情境，本節將「公共圖書館新住民服務現況」、「公共圖書館新住民服務項目內容」、「受訪新住民對圖書館期待」等三部份進行描述。

一、 公共圖書館新住民服務現況調查

本章節依據研究目的及問題進行調查分析，首先針對公共圖書館提供新住民服務的現況加以瞭解，建立本研究之背景資料；其次調查不同層級的公共圖書館所提供的新住民服務項目及內容，包括館藏方面、參考服務、利用指導、推廣活動等各種服務類型。調查結果顯示，公共圖書館提供之新住民服務中，以「辦理推廣活動」比例最高，而台灣北、中、南、東提供的新住民推廣活動以「親子閱讀」居多，且皆未因地處偏遠落後而疏於服務的提供，見（表 4-10）。

二、 公共圖書館提供新住民服務內容項目

進一步由五個曾提供過新住民讀者服務的圖書館勾選曾經舉辦之活動類型，在附錄問卷羅列四大類型中，以「新住民語言的書籍館藏」之服務有最多圖書館提供，共計四間圖書館正規劃採購或已經典藏，其次則是「新住民語言的期刊雜誌」的提供，再依排序分別為「新住民語言的報紙」、「新住民電腦網路應用」、「新住民親子閱讀活動」、「邀請新住民加入圖書館選書作業或諮詢委員會」為主要提供項目，見（表 4-11）。

表 4-10

公共圖書館提供新住民服務現況一覽表

各縣市公共圖書館提供新住民服務一覽表		
區域	單位	服務現況
北	國立中央圖書館台灣分館	民國 99 年 11 月正式提供新住民相關服務
	台北市立圖書館	總館 9 樓設有多元文化資料中心
	台北縣立圖書館	民國 100 年主推多元文化，規劃舉辦「新住民閱讀活動」。
	台北縣中和市立圖書館	2009 年曾與民政課合辦異國風情演講活動
中	國立台中圖書館	預計 101 年正式提供新住民相關服務
	台中市文化局	民國 99 年 12 月底正式提供新住民相關服務
	台中縣文化局	2007 年前曾辦過新住民研習
	彰化縣埔心鄉立圖書館	館藏、交流座談
	南投縣埔里鎮立圖書館	偶爾辦理新住民推廣活動
	南投縣國姓鄉立圖書館	曾辦理新住民親子閱讀
	南投縣南投市立圖書館	曾辦理新住民說故事比賽
	南投縣集集鎮文化服務所	目前正辦理各國(新住民)親子繪本製作
南	高雄市立圖書館	新移民女性成長營
	台南市立圖書館	行動圖書館有越南文圖書，各館曾有越文和泰文的《四方報》(贈閱)。曾經辦過新住民的親子共讀活動，以及外配的台語班。
	台南縣歸仁鄉圖書館	辦過新住民相關研習及推廣活動
	台南縣仁德鄉圖書館	
	台南縣新市鄉圖書館	
	台南縣白河鎮圖書館	
	台南縣山上鄉圖書館	
	台南縣善化鎮圖書館	
	台南縣左鎮圖書館	
	屏東縣政府文化處	新住民親子共讀及母親節小朋友送康乃馨
屏東縣萬丹鄉立圖書館	外籍配偶『e』點出爐系列活動	
東	臺東縣政府文觀	自 96 年至今皆有辦理新移民閱讀相關活
	臺東縣鹿野鄉立圖書館	典藏新移民資料並辦理相關活動
	臺東縣成功鎮圖書館	等圖書館也常針對新住民辦理多元文化閱讀活動
	臺東縣池上鄉圖書館	
	臺東縣太麻里鄉圖書館	

資料來源：整理自國立台中圖書館周孟香小姐提供之資料(99.08.03)。

表 4-11

公共圖書館提供新住民服務項目表

題號	服務項目		國中圖	北縣圖	台灣分館	高市圖	北市圖
1	館藏方面	提供新住民語言的圖書。 越南(Vietnam)、泰國(Thailand)、印尼(Indonesia)、等東南亞國家。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2		提供新住民語言的報紙。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3		提供新住民語言的期刊雜誌。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	參考服務	新住民語言的利用圖書館資源指引。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5		編製圖書館常用問答集雙語版本(新住民語言)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6		圖書館有無提供新住民專門參考諮詢專線。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7		圖書館有無針對新住民提供轉介服務,如法律與社會福利機構?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	利用指導	為新住民開設學習本地語言課程。 (學々々々、中文識字班、台語歌教唱、閩語教學等。)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9		開設新住民圖書館資源利用指導課程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10		教導新住民讀者使用電腦及網路資源的應用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	推廣活動方面	結合新住民國家文化舉辦相關推廣活動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12		替新住民讀者傳達文化的主題活動或主題書展。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13		以新住民為主要背景故事的表演或閱讀活動。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14		透過國內移民相關機構或組織宣傳圖書館活動等資訊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15		邀請新住民擔任故事媽媽以及參與親子共讀活動。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	邀請新住民家庭成員或爸爸為參加對象,介紹新住民文化與差異。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	演講	包容不同文化胸襟,舉辦以祖國民情文化與風俗習慣等講座。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18		舉辦異國影片欣賞或電影座談會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19		舉辦新住民國際交流與學術研討會等。(國外嘉賓、各國圖書館長)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	教育訓練	邀請新住民加入圖書館選書作業或諮詢委員會。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21		聘僱熟習新住民相關國家語言的專業人員。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22		為圖書館員開設新住民相關語言課程的教育訓練與研習。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23		招募新住民為圖書館志工。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

資料來源：研究者整理

三、 新住民對公共圖書館服務的期待

透過受訪者使用圖書館的影響因素分析中發現，新住民使用者對公共圖書館之期待與期望有以下幾個共同點：

(一) 圖書館應多舉辦新住民利用教育學習課程

大部分新住民來使用圖書館是為了學習的目的，受訪者表示圖書館應多多舉辦類似活動，幫助她們成長學習、提升國語識字能力與口語溝通能力。

「我們那邊圖書館…好像是私人的比較多…可是我們那邊要錢的，…〔這裡〕免費的活動好啊…希望圖書館再多多舉辦活動。」〔D：184-189〕

「提供這些學習對我們來說很有用〔中氣十足大聲說〕…很難也不是很難啦，不會很難啦，…是一點點啦，像我們在這裡講話也是滿活動?〔互動〕啊，有講話就會動啊，有互動就會比較好一點…。」〔C：83-87〕

「…我想要學電腦呵呵，可以的話就給我那個時間哪，然後…中文的…把它再辦給它再辦再辦，因為今天可能是最後嘛，這個月最後嘛，下次如果能的話然後就再辦。」〔E：132-134〕

「就是感覺…就是台灣圖書館，就是對人很好，有幫助我們的…學習啊，幫助我們的生活啊…」〔F：134-135〕

(二) 圖書館應主動提供各項服務與活動資訊

受訪者表示大部分的新住民都因為要上班要工作、很忙沒時間的，但若圖書館有提供對他們有益或是對學習有幫助的課程，也是會抽空或排除障礙來圖書館。不過，有部分新住民不能來是因為家裡人不讓他們出來，怕他學壞或不好管、亂交朋友等等，受訪這認為這樣並不好，於是希望透過圖書館主動邀約。

「嫁來台灣很多都要工作，回來還要照顧孩子和老公，都沒有時間去圖書館，有些那個越南的報紙他們會看這樣子，但是回家大部分是看那個電視和睡覺，哪裡有時間去圖書館都沒有，圖書館的活動也沒有通知…」〔B：78-89〕

「…也有家裡人不讓他出來，怕她學壞啦…有些打電話過去找她，他家人會一直問一直問，就說她很好啊，妳不用找她，就說不希望有人找她就對了，但是…沒有參加很多活動，不知道…很多訊息，也不知道很多課程可以去參加去上課學習這樣不好…」〔A：79-83〕

(三) 圖書館應多購買異國料理附圖食譜

許多受訪者表示喜歡使用圖書館的館藏資源包括烹飪食譜、有關煮菜的書籍，都能獲得許多新住民的喜愛，其中受訪者 G 表示越南食譜較少圖片，多半是用文字來講製作過程，相信圖文並茂的食譜將會更吸引人，也會提高圖書館使用。

「我們這邊越南的圖書…它也有很多是食譜，可是問題是…因為越南的食譜他很少有那個圖片，那大家看起來好像覺得比較就是有一點…不是很完美這樣子，因為有個圖片看了漂漂亮亮，因為…有看到那個越南的食譜也有有圖片的啦比較少，那個多半都是用文字來講，用文字就看起來比較沒有那個吸引，那個步驟吸引力就比較缺乏，有彩色更好啦…」〔G：150-155〕

(四) 圖書館應多推廣行銷以提高新住民使用率

受訪者表示圖書館提供豐富館藏，關於原生國的書籍典藏已經很豐富（多元文化資料中心），但有感於這塊族群使用率低迷，若新住民如果他們能夠多多使用的話那樣更好，表示從那邊運過來的報紙或是雜誌，透過空運圖書館要花的時間、金錢與成本都在裡頭，勞力又勞心，於是受訪者提出觀察後的心聲。

「…因為來這邊的話有時候根本就沒有人啦，而且因為我們這邊的報紙，就是當地的報紙，在這邊也很多，比如說期刊還有每天的報紙，也是有好幾份，我看到的有婦女…還有勞動呀…什麼青年報哇呀這樣子，那都很新…而且每天都有，都很少人使用，那到一段時間就會報廢呀…回收很可惜，這是我自己一點個人的這個…希望他們能夠多多的利用…」〔G：190-199〕

(五) 圖書館應多提供多元文化的資料

多位受訪者表示，他們不是新住民也不是新移民，認為已經嫁過來十幾年了應該是舊的，怎麼會是新住民而感到納悶，因此堅稱他們只是外籍配偶而非新住民，雖然他們祖國家鄉極為落後生活不方便還有供電限制，本身就想離開那裡了因此不大可能回去，但為了顧及剛嫁過來的新住民，也是支持圖書館提供多元文化的服務以解思念家鄉之情。

「…其實他們也是會常常會講說問我說『媽咪：欸你跟我講講看緬甸話是怎麼樣講這樣子』，因為我們現在在家裡都是在講國語…這樣子的話都沒有用到那個緬甸話，這樣子的話比如說他們忽然問我這樣子我還會忘記，對呀突然也不知道要怎麼樣講。』〔H：347-351〕

第七節 綜合討論

本節將就研究結果與國內外文獻相比較，依據先前文獻分析之相關問題，與本研究透過訪談結果進行綜合的分析討論，針對本論文第一至四章所述及之新住民的動機行為、影響因素等議題進行探討，以及新住民對圖書館之觀感加以討論，並將研究發現與前人的相關研究結果做比較與驗證。本研究結果依以下之分項進行綜合討論：(一)新住民資訊需求與尋求管道(二)圖書館資源與提供之服務(三)圖書館使用之落差情形(四)影響新住民資訊行為之因素。以下則分別依據這些重點而加以說明。

一、 新住民資訊需求與尋求管道

Burke (2008) 的研究指出移民者資訊需求的產生原因主要為語言障礙，他們運用人際網路以及使用公共圖書館來提升部份低學歷和低識字水準率。Judith (2008) 亦指出拉丁裔美國婦女的移民經驗，探討移民獲政府資助和提供的服務，特別是英語班的加強最受用，研究並發現這些受訪婦女，透過社區網絡及一些熟悉的諮詢管道、教會作為一個熟悉和重要的資訊來源。從本研究也可以發現，新住民的資訊需求與他們的「語言」溝通能力息息相關，認國字、學國語的「語言」需求為首，也是每個國家的新移住民最直接的需求，由相關文獻 Ali(2006)、Judith (2008)、Burke (2008) 所強調的資訊需求產生原因可以看出來。本研究之研究結果歸納新住民因為需要認國字、學國語的迫切需求而需要學習語言與上課進修，包括閱讀教材、簡易繪本、ㄅㄆㄇㄏ教學等有注音符號的書籍，這與文獻所強調的語言學習類型之需求論點一致，但作為促進語言學習的資料卻不限於特定形式之資訊。Rho (2002) 的研究也強調學習英語的重要性，表示語言障礙是造成韓國移民爭取自己民族資源的關鍵，因此可以幫助語言學習的媒介都可以是他們所需要的資源。國內部份，依據本研究訪談結果顯示，新住民需求與柯宇玲 (2006)、陳孟萱 (2007)、彭玉慧 (2008)、北市圖 (2008) 的研究有部分符合，其中與先前文獻相同的項目共有 6 項，包括「識字學習」、「工作需求」、「親子教育」、「健康資訊」、「禮俗文化」、「相關法律」的需求；而先前文獻有提及但本研究並未發現的共有 3 項，如「家庭暴力」、「家庭地位」、以及「孤立感問題」等需

求本研究並未提及；先前文獻未提而本研究新增的項目需求則有 2 項，分別為「電腦課程」與「料理廚藝」之需求，由文獻分析與本研究結果可知，「學習語言」、提升「識字能力」是新住民的重要需求。

二、 圖書館資源與提供之服務

根據本研究調查結果顯示，公共圖書館提供之新住民服務中，以辦理「推廣活動」中的「親子共讀」與「新住民研習」比例最高，此與陳孟萱（2007）針對台北縣市公共圖書館主管館員的調查以「推廣活動」最多有所一致，而本研究進一步調查提供新住民服務現況可得知，目前圖書館提供新住民的服務項目類型中，各個公共圖書館最常舉辦的新住民活動與資訊服務項目亦以推廣活動的親子閱讀居冠，整體來說與先前研究文獻略為相符。

此外，隨著新住民議題與研究越來越被重視的情況下，各縣市公共圖書館的新住民服務也蓬勃發展。許多公共圖書館也正積極籌劃多元閱讀空間，包括「台灣分館」自 99 年 11 月起提供越南、泰國、印尼、緬甸四種語言圖書館藏，採編曾主任並表示，其他參考推廣等服務尚在規劃中，屆時才能提供相關項目內容，另館藏部分還有越南、泰國和緬甸的音樂 CD；「北縣圖」李課長也表示，目前提供新住民四個國家的報紙與雜誌（越南、泰國、緬甸、菲律賓），其他服務則規劃於民國 100 年舉辦「新住民閱讀活動」；而「國中圖」閱典課黃課長亦表示，目前正為新住民採購相關館藏資料，有關活動方面預定等到 101 年新館落成後，將會有屬於新住民的使用空間及相關推廣活動與參考服務之辦理，目前提供新住民館藏包括三個國家的期刊和雜誌，語言有越南、印尼及菲律賓，至於新住民語言的圖書如越南、泰國、印尼的館藏，目前正在採購中，預定 101 年正式提供；「高市圖」翠屏分館麗鄉小姐表示，曾經舉辦過新住民相關推廣活動包括有「新移民學電腦」、「新移民女性成長營」等服務措施，還有請志工將繪本圖書送到新移民家庭給其子女閱讀的「書香快遞」活動，以及有關「飲食文化」等其他烘焙班的推廣活動，並替新住民製作不同國家語言的「高雄捷運標示」，更請鄰長幫忙發放圖書館 DM 給里民，展現派報行銷的創意服務管道。

雖然國內各大公共圖書館所提供的服務尚未全面推廣，但都積極規劃採購新住民國家語言的館藏以及預定推廣相關新住民服務，嶄新服務將拭目以待。

三、 圖書館使用之落差情形

Su (1993) 的研究以在洛杉磯的華裔老人為對象，探索中國移民的資訊需求與資訊尋求行為模式，發現使用圖書館主要動機目的是興趣嗜好，依據本訪談結果反映，圖書館是新住民的資訊來源管道之一，雖然 13 位受訪新住民中有 11 位會因為興趣喜好或其他不同原因使用圖書館之資源，但是他們最主要還是仰賴人際網路作資訊尋求之重要管道，並透過網際網路作資訊之交流。Ali (2006) 的研究旨在了解巴基斯坦移民在舊金山灣區的資訊尋求模式，此研究結果指出，網際網路已成為獲取資訊最強的媒介。從本研究中可以看出，隨著電腦普及新住民經常性的使用網路資料，即便網路上所呈現的資訊過於龐大雜亂、檢索品質不佳，但因為網際網路的快速與方便性，讓圖書館與各種社群平台的結合變得日趨重要。

由國外相關文獻研究可知，Burke (2008) 的研究在探索公共圖書館的移民使用者，研究結果發現，阻礙公共圖書館使用的拉丁裔移民，包括：對圖書館文化不熟悉、語言障礙、以及部份低學歷和低識字水準、不信任政府機構、時間安排衝突、文化的衝突、地理位置等問題。本研究訪談資料顯示，新住民認為圖書館資源豐富館藏多元，但卻鮮少人知道有關圖書館辦理的各項活動，資訊傳遞與消息來源管道不足也是新住民不常使用圖書館之原因。然而，新住民因為害怕開口以及識字能力的問題，對於圖書館提供流通之一般書籍不易找尋，因此認為書店提供的圖書或食譜比圖書館新穎也來得方便取閱。由研究可知「語言」學習是新住民主要資訊需求，但多數圖書館提供推廣活動卻只有少數圖書館願意購置相關語言館藏，造成新住民到一般公共圖書館面臨都是台灣字的書籍而有看不懂的情況。而新住民亦反映，政府機構安排的活動都會提供免費托育服務，相較於公共圖書館所提供的資源更顯周到且舉辦的研習課程豐富又多元，也是圖書館不容忽視的落差所在。

四、 影響新住民資訊行為之因素

有關一般讀者使用圖書館影響因素分析的文獻中，吳明德 (2004)、賴坤玉 (2007) 提到的「不知道圖書館有哪些資源及服務」與「滿足好奇、感覺無聊、有成就感」部份因素略為相符；而本研究結果均符合國內外相關研究 Clee & Maguire (1993)、Vavrek (1995)、葉乃靜 (1995)、蔡幸珮 (2004) 所提出影響

使用圖書館因素的論點，但與徐珮君（2005）、陳珮慈（1996）的研究結果不同，係指出一般民眾會覺得「圖書館的書太少、書太陳舊、新書進館太慢、缺乏專業的書籍」以及「書或雜誌期刊不夠多不夠新」與新住民的研究有所出入，即此不是阻礙新住民使用的因素。整體而言，阻礙新住民使用圖書館因素與一般讀者阻礙因素相同的有 5 項因素，包括「個人興趣」、「學習動機」、「交通方面」、「時間關係」、「其他生理因素」研究結果有符合，另「缺乏館藏」、「環境不吸引人」此兩項因素研究結果並未提及。

再則關於新住民學習參與的文獻中，彭玉慧（2008）、馬香（2008）提到「新住民對各項課程都有高度的學習動機」以及「學習為了看得懂和寫得出中文」，這與本研究結果相同，尤以「學國語認國字」學習動機最強，此與葉淑慧（2004）、林君諭（2003）、賴建達（2002）等研究指出「識字學習」、「為了要認識學寫國字」、「識字教育障礙」等因素頗為接近。此外，新住民參與學習所碰到的困難和阻礙以及影響學習障礙的因素，本研究結果以「照護子女為要」、「時間配合關係」、「工作經濟壓力」為三大主要障礙因素，這與曾秀珠（2004）研究指出「子女年幼，無人照顧」、林振春（2003）實証研究中發現情境障礙因素如「要照顧小孩」、李俊男（2004）在識字教育方案學習過程中所產生的學習障礙指出「小孩要照顧」、蔡秀珠（2004）以「必須留在家中照顧幼兒」為最大之學習障礙、李素蓮（2005）之研究指出「幼兒照顧及子女管教」的研究所指皆符合。

另則研究者在訪談中，發現新住民學習最主要的目的在學會看懂國字、寫國字，這是初來台最迫切的需求，之後的繼續學習動力則會因為「場所地理位置不佳、交通不便、空間位置不適當」等不適因素而障礙學習，此於賴建達（2002）、林君諭（2003）、蔡秀珠（2004）研究所指符合。除此之外，蕭昭娟（2000）、李俊男（2004）的研究指出，「同儕力量」是減低學習障礙的因素這與本研究「同伴聚會聯誼」是正面的激勵影響因素相符；但是賴建達（2002）、馬香（2008）提到同儕間的情誼不良，也會在無形中變成阻礙新住民參與學習的因素，與本研究結果有所不同，從訪談內容分析來看，除了家人以外，包括朋友、鄰居、同學、同事及同鄉等，受訪者並未提及有此負面的影響現象。綜合以上資料分析，影響新住民參與學習障礙因素，與「同伴支持」有關，這一點和林君諭（2003）、蔡秀珠（2004）的研究結果相印證。

上述幾個研究由於研究的重點不同，無法在相同的立基點上進行結果的比較，可由幾項相關國外研究並置及檢視研究重點和結果，差異如下表 4-12 所示。

從表 4-12 可以看出，影響新住民資訊行為的因素以及有關新住民使用動機實證研究，並將本研究與各研究並置，就對象、方法、動機目的與資訊行為等逐項條列，以供檢視、比較異同。在先前相關的五個研究中，資訊需求及資訊尋管道是共有的探討部分，但每個研究有各自的特色及強調的重點，皆是影響新住民資訊行為的主要因素。

4-12

本研究與其他新住民動機行為研究比較分析表

研究者 項目別	Su (1993)	Rho (2002)	Ali (2006)	Judith (2008)	Burke (2008)	本研究 (2010)
研究對象	美國洛杉磯的華裔老人	韓國移民	舊金山的巴基斯坦移民	拉丁裔美國婦女	美國拉丁裔移民	東南亞籍新住民
研究方法	問卷、訪談法	半結構訪談、內容分析法	深度訪談、問卷調查、觀察法	個案研究法	量化研究、問卷調查	質性研究 深度訪談
資訊需求	新聞、健康資訊、興趣、文化、宗教活動	子女的教育	英語能力、科技知識、教育	英語學習	語言、識字水準、文化衝突	語文、電腦技能、學習、健康資訊、工作、法律、文化
資訊管道	社會工作者(社工-Social Workers)	非正式的人際網路	網際網路	教會	人際網路	請教家人親戚/朋友鄰居
資訊使用	報紙、電視、家人和朋友	圖書館使用	網路、電視使用、新聞傳播	求助宗教組織/聚會	使用公共圖書館	網際網路、人際網路、圖書館
動機目的	嗜好、興趣、宗教文化	子女教育目的、學習英語的重要性	學英語、提升教育水平、科技知識	英語的加強、家庭暴力問題的解決	語言有障礙、低學歷低識字水準、文化衝突	認國字學國語、自我充實、填補空閒...等
影響資訊行為因素	個人因素	語言障礙、個人	英語能力、原生國籍、知識教育程度	環境因素、政府資助與服務	社會文化、個人、語言障礙、時間衝突、地理位置	個人、環境、時間配合、交通等阻礙與激勵因素

資料來源:本研究整理

第五章 結論與建議

本研究的目的是在探討臺灣新住民使用公共圖書館之動機行為與影響因素，以及公共圖書館提供新住民資訊服務之內容項目，以提供圖書館規劃新住民相關設施、服務及制定政策之參考。本章綜合第四章研究結果與發現，加以歸納整理於第一節，並於第二節說明本研究之建議，最後第三節有關未來研究之建議。

第一節 研究發現

以下將針對本研究之核心議題：資訊需求、尋求、使用等新住民資訊行為，以及新住民資訊尋求行為的困難、新住民圖書館使用動機、影響新住民使用圖書館因素、瞭解圖書館提供之服務項目等，提出本研究之發現並總結歸納出下列八項結論。

一、 新住民的資訊需求

根據 Wilson 理論，相信動機是資訊需求的起源，並認為資訊需求產生於人類的三個基本需求(1)生理需求：是維持生命延續所需的基本需求；(2)感情需求：是用以維持心理的需求；(3)認知需求：指學習技能能完成計畫的需求 (Wilson, 1981)。再依據訪談內容所分析的結果，歸納出二種類型共九項需求：

(一) 認知需求：包含識字學習、電腦課程、禮俗文化、法律知識等四項需求。

(二) 生心理需求：涵蓋健康資訊、烹飪廚藝、工作就業、親子教育、以及休閒技藝等五項需求。

研究發現新住民產生資訊需求的原因，並非純粹是為了學國語與認國字的識字需要，其中還包含了多項學習的知識需求，且生活的資訊需求亦佔多數的比例。

二、 新住民的資訊尋求與資訊來源管道

(一) 資訊尋求行為

新住民因個人興趣習慣與學習需求而有不同的資訊尋求行為。從研究中歸納受訪者訪談結果，發現具有以下幾點：

(1) 直接上網查找；(2) 親自到圖書館瀏覽、借閱；(3) 仰賴他人尋找資訊；

(4) 參加學習活動繼續教育 (5) 上書店賣場找資料或購買。

(二) 資訊來源管道

新住民應用各種不同的來源管道以尋求知識需求與日常生活需求之相關資訊，他們非常仰賴人際資源，特別是自己的丈夫，也經常性的透過網路搜尋資訊，接觸有關學習課程之相關網站。此外，新住民資訊尋求途徑取決於資訊需求的類型，因此日常生活中新住民由多元管道獲得資訊，依序為：

1. 人際資源：透過家人朋友、老師專家、以及組織團體等人際管道。
 - (1) 家人朋友群：包括家人、親戚、朋友、鄰居、同儕。
 - (2) 老師專家群：包括學者專家、教師、醫師、醫院護士、專業保姆等。
 - (3) 組織團體群：包括社區、政府機構、民間團體、協會組織等單位。
2. 網路資源：包含搜尋引擎、政府網站、社群論壇與電子郵件等管道。
3. 其他資源：其他資源的資訊獲取管道則較多元，從本研究之訪談過程中歸納出幾個新住民較常使用的資訊獲取管道來加以說明。
 - (1) 透過傳播媒體：大眾傳媒包括電視新聞、廣播、報紙等傳播媒體。
 - (2) 透過書店賣場：包括逛書店、去賣場閱讀、超商找書、購書習慣。

(三) 資訊使用情形

人際網路與網際網路是新住民資訊來源的主要管道，尤其是人際網路，更是新住民尋求解答的主要管道，但新住民表示也有其考量因素，包括對方是否會因語言差異而聽不懂、請教他人的內容是否正確、對方是否有時間聆聽問題、自己表達能力不佳等問題考量，也因此，新住民較少因為找不到資料的問題而請教圖書館員，大部分非常仰賴自己的丈夫。而網際網路也是新住民找資料的一種方便管道，亦是資訊來源的主要途徑之一，但也有其考量因素，包括電腦操作熟練度、電腦介面語言不通、檢索品質不易控制、資料筆數過多以致篩選太費時、碰到需要加入會員的付費資料…等。此外，新住民使用圖書館以學習和休閒為主，但鮮少應用由這些管道獲得的資源來協助克服生活上的問題，因此人際網路主要還是他們重要的資訊來源，並以傳遞資訊和解決問題的功能為主。而新住民利用資訊使用圖書館的情況，可分為經常使用的九位、曾經用過的兩位、以及從未使用但有使用潛力的兩名新住民，使用情形如下：

1. 新住民使用公共圖書館目的以上課學習為最多，其次是瀏覽書籍與借還書，閱讀繪本/童書為第三，使用電腦與借 DVD 為第四，最後為閒逛打發時間。
2. 新住民使用圖書館的時段，以下午時段為主，尤其是 16 時左右使用人數最多，顯示新住民在公共圖書館下午時段使用最多資訊服務。
3. 新住民使用公共圖書館的頻率，以每兩週一次為最多，即大部分是每半個月一次去圖書館還書的時候。
4. 新住民讀者停留圖書館時間，以 2~3 小時最多，計有 9 位，顯示新住民不管有無工作上班，若有需要皆能抽空在館內從事使用目的。
5. 新住民使用行為歸納有資訊尋求行為、學習行為、瀏覽行為、閱讀行為、操作設施設備行為及其他行為（如安靜自修、續借圖書、冷氣設備、網路設備）。

三、新住民資訊尋求行為的困難障礙

新住民在實際的利用資訊中也面臨一些困難，例如口語溝通表達能力不佳，或者使用網路花費時間但資料不易尋獲等問題。總括來說，新住民尋求行為均有其困難之處，另就 Wilson、Ellis、Kuhlthau、Krikelas 的資訊行為模式，以及 ELIS 日常生活資訊尋求等相關理論可知，映證說明新住民有資訊需求後展開活動機制，然而產生阻礙因素通常是多方複雜原因且重複因子的，包括心理的個人的害羞不敢問等、家庭環境與相關的時間工作等阻礙，進而再度展開活動機制繼續資訊尋求行為，其中包括消極的和積極的尋求行為，最後表現出新住民個人狀態與資訊使用的落差，並以圓周生活理論其中的「小世界」概念為最大宗。本研究依據新住民資訊尋求行為與解決問題途徑所面臨之困難，分述如下：

（一）語言隔閡與溝通障礙

新住民在資訊尋求行為過程中，以溝通上的語言差異感到最為困擾，因為口語表達能力的關係，時常讓新住民不知道該如何講述自己的需求問題，同樣的情形也發生在圖書館使用的障礙上，發現書不在架上絕大多數不敢開口詢問館員。

（二）閱讀認知能力不足

閱讀中文理解程度不佳而影響圖書館的使用，是僅次於語言溝通能力不足的

另一項困難。研究發現新住民為了學國語認國字的需要，必需多看多讀中文書籍與圖書資料，但大多數新住民表示圖書館都是台灣字他們看不懂，也因此產生語文閱讀上的障礙與困擾。

（三）檢索資訊品質不佳

另一項困擾的情形是電腦的檢索。「不會館藏檢查查詢」、「打幾個字出現一大堆」、「花了很多時間，都沒找到想要的」，除了不懂電腦另外會請教他人上網查資料或透過館員查詢館藏外，會自行使用電腦上網查詢資料的新住民，部分出現典型檢索品質不佳的情形，造成這項困擾的初步分析為新住民檢索能力不足、輸入的檢索詞彙不夠精確、沒有使用相關電子資源或期刊資料庫，以致出現龐大檢索資料，也因此產生電腦使用上的諸多情緒與挫折。

除了上述資訊尋求的困難外，部分來台多年的新住民也會因為個人因素導致使用困難，包括視力老化衰退、生理疲憊現象等個人化所導致的困擾，其中也不乏較年輕的新住民，因為工作疲累、或是幾乎沒有空、圖書館活動時間無法配合等發生使用困難，少部分新住民因為孩子年紀尚小，怕小孩亂畫、撕破、弄壞圖書館書籍而不敢帶小孩上圖書館或借閱書籍回家，因帶小孩而造成使用不便。

四、 新住民使用圖書館之內在動機

根據研究發現，新住民使用圖書館的內在動機有六項，分別為自我充實、瞭解中文、學習動機、滿足愉悅、喜好興趣、富好奇心。

「學習動機」是所有受訪者使用圖書館動機中佔最大比例者，研究發現新住民使用圖書館並非純粹是為了打發時間、填補空閒時間，其中還包含了多項正面的使用動機，並且以學習動機的目的佔最多的比例。受訪者中共有 9 位新住民表示使用圖書館目的是為了學習、要提升國語識字能力、加強語文溝通能力、或是希望從圖書館的利用教育課程中獲得電腦技能、各類學習課程中獲得知識，就受訪者動機而言，內部動機比例偏高，顯示新住民對公共圖書館的認知將是具有正面意義的肯定。

五、 新住民使用圖書館之外在動機

研究發現，新住民使用圖書館的驅力，除內在動機外，尚有外在動機，包括強制學力、工作需要、教養孩子、社會環境、填補空閒、順應家人等六項動機。

「無聊」是諸多新住民共同的心聲，新住民藉由使用公共圖書館館藏、與友人相約圖書館、參與圖書館利用教育課程而不再感到無聊。如受訪者 D 所謂無聊即是在家裡感到很悶、很無聊、不知道要做什麼，於是帶小孩出來走走、隨意逛逛學個東西也好，故藉由到圖書館散步或瀏覽看書、上課學習，以免去諸多無聊心境與在家帶孩子的苦悶。因此研究發現，所有外部動機中，比例佔最多的就是「填補空閒」，顯示新住民呈現兩種極端的現象，一種是要上班沒時間去圖書館，另一種則是不用上班時間很多很空閒。其中也包括既要上班也會努力找時間的新住民，或是要上班也要帶小孩的職業婦女，都會利用閒暇時光、下班無聊不知道做什麼事、或是打發時間而來使用圖書館，另一位則是退休者，都期望能藉由圖書館的資源來充實自己、獲得知識學習受肯定、充分表現自我。

研究發現，對諸多新住民而言，對圖書館的使用並非僅持有一種動機，研究發現通常是多重目的的相伴使然，例如來圖書館有冷氣，又可以看書；滿足服務奉獻的慾望又有成就感；上課學習又不會受到歧視等。因此，在一舉數得之情況下，多數新住民是樂於使用圖書館，如受訪者 E 和受訪者 D 所言：「因為在那邊我是想說...開冷氣啊，在那邊涼涼的...然後可以學一個東西這樣子」、「...要不然在家裡太無聊了太悶了，...學一個東西都好」綜合上述外在動機的發現，新住民以填補空閒的動機最為明顯可見，同時，也自然形成一種諸多動機的結合現象。

六、 影響新住民使用圖書館之激勵因素

影響新住民使用圖書館的激勵因素包括七個部份，分別為個人喜好、個人需要、學習關係、空閒時間、設備環境、聯誼社交、注重安靜等七項因素。

在個人因素方面有喜好、需求、學習與空閒等四項因素；在圖書館因素方面則包括館舍與設備、聯誼場所、安靜環境等三個面向。即影響新住民使用圖書館的重要激勵因素歸納成兩種類型共七項影響因素，對於新住民使用圖書館的意願有著較大的影響。其次，在館舍與設備方面，圖書館坐落與設計動線的獨立性，可遠離吵雜討論區或是行政辦公室，不只給予圖書館安靜的環境空間，同時也提

供新住民較舒適的心靈空間，可以較不受講話聲干擾，而有注重安靜的激勵因素。

適時開放冷氣設備（某些圖書館未開冷氣）、明亮的燈光與寬敞舒適的空間、藏書豐富大間一點的圖書館，皆為吸引新住民持續前往的重要因素。而圖書館遠近的便利性、硬體軟體設備的齊全性與空間環境的舒適性，經常是新住民考量再度光臨與否的重要因素。當圖書館的館舍空間被經營得舒適寬敞時、當圖書館願意提供指導利用電腦網路設備供新住民使用時，新住民們多樂於前往使用。

另外，圖書館員的態度對於新住民使用圖書館具有一定程度的影響，其肯定鼓勵與支持、以及略懂能瞭解的言語，更可拉近新住民與圖書館的距離。館員親切友善又有耐心的服務態度對新住民而言，前往圖書館使用之行為，是被支持肯定且相當受歡迎的表徵。總的而言，研究發現影響新住民使用圖書館的激勵因素中，屬於圖書館可控制的因素有館藏館舍的設備、聯誼活動場所、安靜舒適環境因素等三個核心面向，善加經營、改善此三個層面，對於新住民使用圖書館的意願，將會有重大影響與突破。

七、 影響新住民使用圖書館之阻礙因素

影響新住民使用圖書館的阻礙因素方面，包括新住民常會因為要照顧家庭、要上班時間沒辦法配合、或是個人通常有買書的習慣、以及過去使用的經驗、生理出現障礙現象、有工作經濟壓力、本身求知慾望不足、沒有訊息管道、交通不便等因素，而限制了使用圖書館、阻礙參與圖書館各項活動或各類學習的意願。

在阻礙因素方面，最多使用者表示都會受到「時間配合關係」而無法使用圖書館，如受訪者F表示非常想參加圖書館舉辦的電腦研習課程，但是圖書館都是在早上舉辦，他因為時間沒辦法配合而不能參加，因此，使用者對於時間不能配合學習及參與活動都會阻礙圖書館的使用，其中以時間配合的問題影響最大，也是所有阻礙因素中影響受訪者使用圖書館的主要原因。

研究發現，影響新住民使用圖書館的障礙因素可歸納出兩種類型共九項影響因素，在非圖書館因素方面包括照護子女及家庭為要、時間配合關係、個人主觀想法及習慣、工作經濟壓力、生理障礙現象、求知慾望不足，圖書館因素方面則包含過去使用經驗、訊息來源不足、交通不便等阻礙因素。而在內容分析的過程中，研究者發現原本是激勵正面具有鼓勵作用或吸引人使用圖書館的誘因，也有

求：1. 學習本地語言的館藏。2. 培養識字能力的教材。3. 有關健康醫療的書籍。4. 電腦叢書與烹飪技藝類圖書。上述類型的館藏，可以幫助新住民學習本地語言、增進語文溝通能力與就業競爭力，而第 3 點，則可以傳達正確的健康資訊給新住民，提供符合需求的優質資訊服務。

（二）推廣活動方面

對於因婚姻關係而移民來台灣的新住民，因為語言的隔閡與文化的差異以及風俗習慣諸多迥異的情形下，新住民族群在使用公共圖書館與一般讀者的情況固然有所不同，除透過識字教育及語言的學習搭起溝通的橋樑外，藉由對其使用圖書館經驗的瞭解以及參與學習過程中的阻礙，圖書館可依使用者需求妥為規劃出適切之推廣活動，以滿足新住民族群的需要，提供滿意的圖書資訊服務。

二、降低阻礙因素

除了上述強化新住民使用圖書館的動機之外，圖書館可以掌握內控因素，即館員在能力範圍之內降低影響新住民使用圖書館的阻礙因素，提高新住民使用圖書館利用資源的意願。本研究針對研究發現之九項阻礙因素提出下列相對應之建議，以供公共圖書館參考：

（一）親子教室之子女照護

新住民時常因為照護子女為要，而犧牲自我充實的機會，因此圖書館若能設置或開放親子教室，並派員照顧小朋友安全，提供其玩玩具、看童書、設計小遊戲、說故事、玩拼圖、兒童音樂等服務，新住民家長就可以放心參加圖書館舉辦之各項學習與活動，不須再擔心無法照顧小孩的問題。

（二）彈性配合多數民眾時間

圖書館可以對地方新住民進行作息時間與背景資料的了解與調查，並針對多數新住民允許的時間調整活動的辦理時段，以提高新住民使用圖書館的頻率與增進學習的機會。

（三）行銷圖書館培養閱讀習慣

為吸引更多新住民使用圖書館，圖書館可以在活動的規劃、場地和設備的佈置上參考新住民祖國的文化風情，例如南洋風的呈現、泰式風味的藝術等方式，

並鼓勵新住民多讀好書與培養上圖書館閱讀書籍的習慣，以增加圖書館使用率。

(四) 共同營造美好使用經驗

如受訪者 H 建議，館員可適時扮演親切的指引者，引導他們使用電腦或其他館藏資源與服務，友善的笑意與回應，贏得的口碑就是最好的宣傳。

(五) 提供紓緩工作經濟壓力之法寶

為體恤新住民工作辛勞或經濟之壓力，圖書館可提供輕鬆小品文之書籍以供休閒閱讀調劑身心外，可在每月主題書或是新書櫥窗上，設計關於減壓之主題書展、工作妙方書籍、如何增進工作能力、如何理財等一系列相關寶藏。

(六) 協助生理障礙現象之讀者

圖書館可提供遠視眼鏡、軟式沙發座椅、按摩紓解疲勞之書籍、減壓之心靈音樂等服務，使新住民讀者不受生理阻礙的更有效利用圖書館資源。

(七) 激發新住民強烈求知欲望

妥善規劃創新服務，以及用心設計每一個推廣活動，並舉辦有意義之演講座談會，邀請新住民一同參與，刺激想法觀念增進求知慾。

(八) 善用傳播媒體宣傳訊息管道

新住民表示缺乏圖書館訊息的來源，故圖書館應盡所能的拓展宣傳管道，讓新住民能有效掌握圖書館各種資源與服務的資訊，或是定期通知藝文活動、簡訊發送、登入社群網站平台發布圖書館消息、提供電子報訂閱等服務。

(九) 提升新住民使用圖書館之便利性

針對部分新住民缺乏交通工具、或是住家偏遠離圖書館有距離者、空間有限停車不易的問題等，圖書館應提供更便民方式的服務，例如圖書巡迴車、送書到府方案、定點服務方式、書箱設置等多元管道以更加提高使用便利性。

三、 相關單位建議

如要針對新住民以及其子女新台灣之子之需求與可能面臨的困難，加以防範與因應問題，擬訂妥適的服務方針與施政策略等相關措施，依據訪談結果以及圖書館界人士交流與文獻分析所提出之觀點與建議，研究者歸納整理簡要如下：

(一) 對公共圖書館之建議

1. 成立多元文化資料中心

在全球化國際交流頻繁的今日，看一個國家是不是真正的強國，還要看它如何對待弱勢族群，由此來看，國內新住民人口逐年增加，為滿足新住民讀者學習及休閒之需求，成立專屬中心以服務新住民讀者勢必能增加國家重視之程度。然而圖書館的空間有限，無法兼顧所有族群的語言，因此任何圖書館在館藏上必須有所取捨，這個選擇過程並不容易，需要多方參考資料，地方公共圖書館若能分區派專人負責設置此一資料中心，將引進不同語言的書籍供新住民借閱，圖書館則繼續擴展不同文化的多元性。對外來移民而言，圖書館專為新住民設置的中心空間，將是最重要也最受肯定的服務。

2. 招募多元文化志工

根據研究發現，圖書館人員表示由於採購時語言文字之障礙與選書問題，無條件徵集將影響購書預算之比例，承辦採購業務在面對排山而來的東南亞採購選擇，定有預算不足或預算足夠的問題，但困難的地方在於選書方向未能集思廣益，錢要花在刀口上的前提下，面對看不懂的東南亞書籍若依字母形狀異同來分類亦有諸多疑慮，故應再加強購書預算之分配以避免不均，並可考慮聘用招募來的多元文化志工，便做翻譯與協助圖書館事業之發展。

3. 設置圖書採購諮詢小組

可建議公共圖書館成立圖書採購諮詢小組，各領域皆有專門負責人員選書，並聘請專業人士特別來處理東南亞館藏之年度決標和批發零售這兩項採購業務，並避免有消化預算的情形，儘量求多元館藏實際成效的可能性。

4. 選擇購置圖片大、文字少的繪本書籍

建議公共圖書館可多購置多元繪本以及童書，根據研究發現，繪本採圖大字少的方式呈現，童書也多半是有注音符號的搭配，一方面親子可以共讀，一方面也是老少咸宜的讀物。

5. 推展新住民專屬的「Bookstart」（閱讀起步走）活動

圖書館可推展主動致贈新住民父母親免費童書、閱讀指南以及圖書館的相關活動邀請函。並專門為新住民量身打造大規模贈書活動，透過主動且免費贈書給

新住民家庭為手段，提倡多多接觸文字，從出生到閱讀，鼓吹嬰幼兒即早接觸書籍，讓新住民家庭也擁有快樂溫馨的早期閱讀經驗。

6. 應善加利用社會資源

圖書館應善加利用社會資源，設置服務據點或提供送書到府服務，尋求如政府學校單位合作、機關團體贊助、或熱心公益的企業協助，一同為台灣新住民閱讀推廣活動盡一份心力，拓寬圖書館便民管道，更趨服務多元性與提高附加價值。

(二) 對圖書館學會之建議

由於國外為了回應多元文化思潮，制定了相關宣言與指南，主張尊重各族群的多元文化，例如：美國公共圖書館學會 (Public Library Association, PLA) 制定了：『公共圖書館-民主資源的宣言』；紐約圖書館學會 (NYLA) 於 1991 年以多元文化為年會主題，提出：多元文化圖書館服務 (Multicultural Library Services)，重新界定多元文化中圖書館的特質，並舉辦多元文化等靜態與動態活動，及圖書資源的文化交流 (劉美慧，2006；曾淑賢，2006)。故對於我國圖書館專業學會的建議，可多舉辦以「多元文化」為年會主題的國際交流研討活動，或制定相關服務指南提供給公共圖書館參考，協助編印多元文化服務手冊及採購書單，並舉辦多元文化服務和多元文化館藏發展的圖書館員在職教育訓練，培育相關人才與專業的人員，亦可針對多元文化的讀者服務，開設相關研習課程與應用。

(三) 對政府其他部門之建議

政府公部門與新住民來台生活息息相關，因此圖書館可與相關單位合作以協助提供新住民福利資源。如與民政局合作以便取得新住民家庭名冊；並可結合社會局、戶政單位等，協助輔導新住民家庭同時進行閱讀推廣；而新住民的衛生醫療問題不可免，圖書館可與衛生局相配合通譯轉介服務與活動宣傳海報之張貼，並提供醫療保健資訊。故對政府公部門的整體建議有：經費補助計畫、多獎勵相關人員、借助優秀新住民領袖的力量，培訓成為雙語種子教師、結合民間資源特別是偏遠地區、教育部與內政部之資源整合 (協助學習適應與生活適應)、擬定具體措施或直接針對新住民子女的補助或計畫、成立專款、輔導新住民家庭、學前兒童補救教學等措施。

第三節 後續研究之建議

一、擴大研究對象之範圍

本研究僅以東南亞籍新住民作為研究之對象，但除了東南亞籍之外，國內尚有 50 餘種國籍別的新住民，這些不同國籍的新住民皆有機會使用公共圖書館資源。不同國別的新住民也遍及台灣北、中、南、東不同地方的城市，各地新住民因交通及環境因素等資訊需求亦各不相同，推論至不同區域、不同國別之新住民在使用圖書館之動機與行為有相當的限制。因此研究者建議往後之研究可以選擇擴大研究國籍範圍，針對全國新住民以及少數族群作為研究對象，或挑選領袖典範進行調查分析，幫助了解國內新住民的資訊行為以及遭遇的困難，才能了解國內相關新住民資源與圖書館服務的提供，能否確切滿足新住民的資訊需求。

二、與國民義務教育之學校圖書館合作

國民義務教育是直接接觸新住民家庭的第一線，研究指出，新住民家庭子女就學後，大部分是在學校圖書館借閱圖書，因此，學校可與圖書館合作，加強語文學習補救教學與安排課後生活輔導，以強化學生的自我認同價值與祖國文化，藉由個別輔導與一對一指導來瞭解新住民家庭需求，加強新住民家庭訪問的功能與次數，並鼓勵新住民全家共同參與圖書館舉辦之有助益的活動，如參加親子共學與閱讀活動，並多多推廣圖書資訊利用，部分圖書館已有典藏多元文化之圖書資料與 DVD 多媒體資源，新住民可利用圖書館資源以加強本身口語識字能力、繼續進修教育或培養教育子女之能力，以提高新住民學習之效率與具備資訊之素養。另於寒暑假前與學校教師擬好圖書功課，讓孩子放還暑假時勤跑圖書館寫寒暑假作業，此在國外已行之有年，研究學校圖書館不妨參考之。

三、研究方法可新增對新住民的問卷量化調查

本研究針對東南亞籍新住民採用質性研究之方法，僅透過深入訪談之過程進行資料之搜集。藉由深入訪談所蒐集之資料得到許多關於新住民資訊需求與動機行為之細微項目，可將此細項轉為問卷型式作更廣泛之調查。然而新住民人數至少 42 萬人以上，僅透過深入訪談較無法通盤性全面了解全新住民之情況，因此研究者建議未來可以針對其他國籍別加入問卷調查之方式，藉由數據性資料量化分析以獲得訪談無法概觀之部份不足。

參考文獻

中文部份：

- 大英百科 (2010)。東南亞定義。上網日期：99年5月8日，取自 <http://daying.wordpress.com/> 大英百科全書線上繁體中文版
- 大英圖書館 (2008)。多元文化服務。上網日期：97年6月4日，取自 <http://www.bl.uk/>
- 王文科 (2000)。教育研究法。台北市：五南圖書。
- 王宏仁 (2001)。社會階層化下的移民婚姻與國內饒動市場：以越南新娘為例。台灣社會研究，41，99-127。
- 王宗邁 (2006)。新人際傳播媒介使用動機研究—以MMS為例。中國文化大學新聞研究所碩士論文，臺北市。
- 中國時報 (2009.03.16)。制度從嚴 經濟變壞 台灣跨國婚姻 5年少了一半。中國時報，焦點新聞/A5版。
- 內政部統計處 (2010a)。內政統計應用名詞定義。上網日期：2010年4月14日，取自 <http://www.moi.gov.tw/stat/list.aspx>
- 內政部統計處 (2010c)。九十九年第三週內政統計通報(98年國人結婚登記之外籍與大陸港澳配偶人數統計)。上網日期：2010年4月18日，取自 http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=3748
- 內政部戶政司 (2010)。民國89年至98年外國人為國人之配偶歸化、取得我國國籍人數統計表 (099.02.08)。上網日期：2010年4月14日，取自 <http://www.ris.gov.tw/>
- 內政部戶政司 (2010, 3月底)。台灣省現住原住民人數。上網日期：2010年4月20日，<http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/ml-04.xls>
- 內政部移民署 (2010)。外籍配偶 (含大陸、港澳地區人民) 人數資料統計表。上網日期：2010年5月17日，取自 [http://www.immigration.gov.tw/aspcode/9806/外籍配偶人數與大陸\(含港澳\)配偶人數.xls](http://www.immigration.gov.tw/aspcode/9806/外籍配偶人數與大陸(含港澳)配偶人數.xls)
- 田代如 (2006)。燃起閱讀的熱情-臺北市立圖書館東園分館閱讀推廣活動經驗分享。台北市立圖書館館訊，24 (1)，118-131。
- 任蘭馨 (2006)。溫哥華公共圖書館總館長訪臺。市圖之窗，176 (9)。
- 多元文化資料中心 (2007)。台北市立圖書館。上網日期：2009年2月25日，取自 <http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=mulcul&page=mulcul-introduce-index.php>。
- 江芳盛 (2003)。從動機理論看我國教師績效獎機制度的設計。暨大學報，7 (2)，1-32。
- 呂春嬌 (2009)。「資訊、資訊行為概說」講義 (98年資訊需求行為上課投影片)。2009年9月22日於輔大進修部大樓 1F-LS108 課堂中提及。
- 沙依仁 (1991)。人類行為與社會環境。五南出版，1-5。
- 何淑津 (2004)。圖書館西文電子書的使用動機與行為研究--以國立中興大學研究生使用 netLibrary 電子書為例。中興大學圖書資訊學碩士論文，臺中市。
- 李素足 (1999)。台中縣市國小中、高年級學童動機的探討。國立臺中師範學院教育研究所碩士論文，台中市。
- 李玉瑾 (2006)。多元文化理念之圖書館服務策略-以外籍配偶讀者為例。台北市立圖書館館訊，24 (2)，59-73。
- 李俊男 (2003)。東南亞外籍配偶識字教育方案學習障礙之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，嘉義市。
- 李素蓮 (2004)。台南縣外籍配偶學習需求及其相關因素之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，嘉義市。
- 沈春燕 (2008)。職業婦女的學習需求與公共圖書館使用之研究。天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文，臺北縣。
- 吳錦惠、吳俊憲 (2005)。新台灣之子的教育需求與課程調適。課程與教學季刊，8 (2)，53-72。
- 吳明德 (2004)。公共圖書館的館藏發展。日期：2010年6月4日。取自 <http://old.nthcc.gov.tw/bookinfo/class/download/%E5%85%AC%E5%85%B1%E5%9C%96%E6%9B%B8%E9%A4%A8%E7%9A%84%E9%A4%A8%E8%97%8F%E7%99%BC%E5%B1%95.ppt>

- 吳毓瑩(2005)。新移民女性的學校參與之直接與間接的影響。《學生輔導》,97,28-37。
- 吳美雲(釋自淳)(2000)。識字教育作為一個「賦權」運動：以「外籍新娘生活適應輔導班」為例探討。世新大學社會發展研究所碩士論文。台北市。
- 林珊如(2003)。本土化數位圖書館與博物館使用者研究。臺北市：文華圖書,9-11。
- 林倩綺、王淑治、林菁真、闕菊女慧(2008)。新移民女性之休閒行為初探。《運動與遊憩研究》,3(1),110-124。
- 林建平(1995)。國小學童的閱讀動機、理解策略與閱讀成就之相關研究。《台北市立師範學院報》,26,267-294。
- 林生傳(2007)。《教育心理學》。臺北市：五南。
- 林倩綺、王淑治、林菁真、闕菊女慧(2008)。新移民女性之休閒行為初探。《運動與遊憩研究》,3(1),110-124。
- 林君諭(2002)。東南亞外籍新娘識字學習之研究。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文。台北市。
- 林振春(2003)。外籍配偶成人教育的新思維。《北縣成教》,22,5-8。
- 洪蘭(2004)。《講理就好 III-知書達禮》。臺北：遠流出版公司。
- 周麗鄉(2010)。公共圖書館提供新住民服務之調查研究。高雄市：翠屏分館。
- 柯宇玲(2006)。公共圖書館的新使命-服務外籍配偶家庭。《台北市立圖書館館訊》,24(1),66-73。
- 胡述兆(1998)。《世界各國的圖書館》。臺北市：漢美。
- 夏曉鵬(2005)。《不要叫我外籍新娘》。臺北：左岸文化。
- 夏鑄九(2003)。論全球訊化社會的建築教育-台灣建築教育展望。《中華民國建築師雜誌》,29(9),頁1586。
- 馬香(2008)。外籍配偶補校教育學習參與障礙之研究-以台北縣淡水鎮一所國小補校為例。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文,臺北市。
- 徐榮崇(2002)。澳洲移民政策的變遷與台灣移民。《台北市立師範學院學報》,33,379-387。
- 徐佩君(2005)。澎湖地區民眾資訊需求與圖書資訊服務之分析與評估。臺灣大學圖書資訊學研究所碩士論文,台北市。
- 高雄市立圖書館為民服務白皮書(2007)。上網日期：2009年4月17日,取自 http://www.kssl.edu.tw/about/about04_002.asp。
- 高雄市立圖書館(2009)。上網日期：2009年4月17日,取自 <http://www.kssl.edu.tw/about/about.asp>。
- 耿詩婷(2009)。北市圖多元文化中心像個小小聯合國。《書香遠傳》,68,16-17。
- 耿詩婷(2009)。三重市立南區圖書館有套吸引新移民祕笈。《書香遠傳》,68,18-19。
- 殷德慶(1994)。從一個亞裔美籍圖書館員的觀點談美國圖書館對亞裔美籍人的推廣服務。《臺北市立圖書館館訊》,12(1),73-77。
- 陳孟萱(2007)。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。碩士論文,國立台灣大學,圖書資訊學研究所,台北市。
- 陳淑芬(2003)。「大陸新娘」的擇偶、受虐與求助歷程-兼論服務提供者對「大陸新娘」的假設及其對服務提供者的影響。《社區發展季刊》,101,182。
- 陳麗純(2008)。以ARCS動機模式分析大學生圖書館利用教育之學習動機。天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文,臺北縣。
- 陳金蓮(2005)。四位外籍配偶子女學校適應之個案研究。國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 陳珮慈(1996)。成人閱讀之研究-以台北市立圖書館永春分館讀者為例。《圖書與資訊學刊》,18,45。
- 陳衛平(1997)。《孩子一生的閱讀計畫》。台北市：天衛文化。
- 陳烘玉(2005)。台北縣新住民教育輔導計畫-新台灣之子教育相關議題初探。《臺北縣教育局課程督學》。
- 陳佩蓓(2005)。異國腔調的搖籃曲,哄睡新台灣之子。《張老師月刊》,373,30-32。
- 郭斌達(2008)。臺北市立圖書館智慧圖書館讀者使用行為之研究。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士論文,台北市。
- 許雅惠(2004)。東南亞外籍配偶家庭兒童生活狀況之研究。九十二年度內政部兒童局補助研究報告。

- 移民法條內容 (2009)。全國法規資料庫-入出國及移民法 (民國 98 年 01 月 23 日修正)上網日期：2009 年 6 月 6 日，取自
<http://law.moj.gov.tw/Scripts/Query4B.asp?FullDoc=所有條文&Lcode=D0080132>
- 國立中央圖書館臺灣分館 (2009)。上網日期：2009 年 4 月 17 日，取自
<http://www.ntl.edu.tw/tw/home1.php?MainPageID=-1>。
- 國家圖書館期刊文獻資訊網 (2009)。上網日期：2009 年 7 月 24 日，取自
http://readopac2.ncl.edu.tw/nclserialFront/search/search.jsp?search_type=sim&la=ch
- 陸洛 譯 (Michael Argyle, 1996)。社會行為之科學研究。台北市：巨流。
- 莊玉秀(2003)。東南亞籍跨國婚姻婦女在台文化適應與其參與教育活動關係之研究。碩士論文，國立高雄師範大學成人教育研究所。
- 傅雅秀 (1996)。從科學傳播的觀點探討中央研究院生命科學專家的資訊尋求行為，台灣大學圖書資訊系，碩士論文，13。
- 傅雅秀(1997)。資訊尋求的理論與實證研究。圖書與資訊學刊，20，14-16。
- 黃明月 (2008)。臺北縣國小補校新住民學生學習適應與就讀國中補校學習需求之調查研究。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士論文，臺北市。
- 黃慕萱 (1994)。情境模式在解釋資訊行為之適用性，圖書館學刊，9，50。
- 黃妙芬(2003)。大陸新娘來台前後休閒態度與休閒參與模式之探討。碩士論文，世新大學觀光學系。
- 黃鈺樺 (2008)。在台灣的國小學生的越南籍新住民母親教養能力轉化歷程研究。國立臺灣師範大學社會教育學系博士論文，臺北市。
- 黃立婷 (2005)。新住民社經地位、文化資本、教育期望對其子女自我概念與學習適應之關係研究-以台北縣國小中高年級為例。國立臺北教育大學教育政策與管理研究所碩士論文，臺北市。
- 黃宇瑀、郭育劭、廖文斌等 (2007)。臺北市新移民子女國小階段教育現況與需求之研究。2007.10.02 臺北市府教育局專案研究。
- 黃旒濤、黃秋玉、陳淑美、勞賢賢 (2008)。各級學校外籍配偶子女現況與困境之研究。2008 南台灣幼兒保育學術研討會。
- 黃富順 (2006)。新住民及其子女的教育問題與輔導。成人及終身育，13，29-35。
- 黃富順 (1985)。成人的學習動機。高雄：復文。
- 黃文玉 (2010)。公共圖書館提供新住民服務之調查研究。臺中市：國立台中圖書館。
- 湯于賢 (2008)。從使用者觀點探討公共圖書館休閒角色之研究。碩士論文，天主教輔仁大學，圖書資訊學研究所，台北縣。
- 湯梅英 (2007)。臺北市政府教育局專案研究：臺北市新移民子女國小階段教育現況與需求之研究。委託單位：臺北市政府教育局、執行單位：臺北市北投區關渡國民小學。
- 張郁蔚 (2005)。日常生活資訊尋求模式之探討。國家圖書館館刊，94(2)，73-99。
- 張家齊 (2005)。愛、分享與堅持—新移民女性參與親子共讀之研究。碩士論文，新竹教大幼兒教育所。
- 張邵勳 (2004)。研究方法。第三版，台中市：滄海書局，頁 52。
- 張春興 (1994)。心理學原理。台北：東華出版。
- 張春興 (2001)。現代心理學。台北：東華。
- 張明慧 (2005)。新台灣之子之兒童發展與輔導策略。學生輔導，97，38-53。
- 張美月 (2009)。公共圖書館兒童服務的實踐-以高雄縣路竹鄉立圖書館「送書香到教室」為例。台北市立圖書館館訊，27 (2)，60-75。
- 曾淑賢 (2006)。公共圖書館館藏發展如何因應外來移民及城市國際化的變遷。台北市立圖書館館訊，24 (1)，22-51。
- 曾淑賢 (2003)。公共圖書館在終身學習社會中的經營策略與服務效能。臺北市：孫運璿基金會，4-5。
- 曾淑賢 (2009)。公共圖書館多元文化服務：以臺北市立圖書館為例。臺灣圖書館管理季刊，5 (4)，26-46。
- 曾秀珠 (2003)。台北縣國小補校人員對外籍新娘基本教育課程規劃意見調查之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士論文。
- 彭玉慧 (2008)。臺北縣國小補校新住民學生學習適應與就讀國中補校學習

- 需求之調查研究。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文，臺北市。
- 賈馥茗 (1991)。教育心理學。台北：國立空中大學。
- 葉和滿 (2002)。不同入學管道的高中學生的學習動機、學習策略與學業成就之研究。國立彰化師範大學教育研究所碩士論文，彰化市。
- 葉菁 (2007)。新移東南亞民家庭第二代子女親子互動關係與自我概念之研究。碩士論文，國立臺灣師範大學，社會教育學系。
- 葉乃靜 (2002)。多元文化主義與資訊服務。圖書資訊學刊，51，68-76。
- 葉乃靜 (2005)。日常生活資訊行為理論。多元文化下的資訊行為研究。台北市：文華圖書資訊。
- 葉乃靜 (1995)。公共圖書館現代化社會功能之研究—以臺北市立圖書館稻香分館為例。教育資料與圖書館學，32(2)：327-354。
- 葉郁菁 (2006)。從英國「安穩起步」(Sure Start)計畫談外籍配偶子女的語言發展與輔導。教育資料與研究雙月刊，69，285-292。
- 葉重新 (2005)。教育心理學。臺中市：葉重新。
- 葉重新、蘇完女、羅幼瓊 (2005)。國立台中圖書館讀者閱讀需求及閱讀型態調查研究。臺中市：國立台中圖書館。
- 葉淑慧 (2004)。東南亞女性外籍配偶生活適應與補校學習—以竹北市中正國小補校為例。中華大學經營管理研究所碩士論文。
- 蔡榮貴 (2004)。台灣外籍配偶子女教育問題與因應策略。台灣教育，626，32-37。
- 蔡秀珠 (2003)。台中縣外籍配偶識字學習障礙及其相關因素之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文，嘉義市。
- 蔡幸珮 (2004)。公共圖書館讀者使用動機之性別差異分析—以臺北市立圖書館總館為例。天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文，未出版，臺北縣。
- 辣黑耳 (2005)。新移民台北好生活。台北畫刊，448，12-16。
- 廖元豪 (2004)。從外籍新娘到新移民女性—移民人權法學研究亟待投入，台灣本土法學雜誌，61，1-3。
- 臺北市立圖書館 (2008)。臺北市立圖書館96年度年刊，4-17。
- 臺北市立圖書館 (2008)。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。
- 數位網路報 (2008)。上網日期：2009年2月25日，取自
http://hanreporter.blogspot.com/2007/10/blog-post_428.html
- 鄭麗敏 (1992)。人文學者搜尋資訊行為的探究，教育資料與圖書館學，29(4)，390。
- 劉蕙如 (2003)。臺北市在學青少年網路使用動機、網路使用行為與幸福感之研究。中國文化大學心理輔導研究所碩士論文，臺北市。
- 劉美慧 (2006)。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 (1)，52-65。
- 劉馨雲 (2006)。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。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士論文，臺北市。
- 劉政宏、張景媛、許鼎延、張瓊文 (2005)。國小學生學習動機成分之分析及其對學習行為之影響。教育心理學報，37 (2)，173-196。
- 潘淑滿 (2004)。從婚姻移民現象剖析公民權的實踐與限制。社區發展季刊，105，30-43。
- 潘彥君 (2009)。愛爾蘭圖書館見證移民大國寬容度。書香遠傳，68，23-25。
- 鄧蔭萍 (2009)。讓我們一起來讀書：「探討到宅親子共讀課程」對新移民家庭之影響。臺灣圖書館管理季刊，5 (4)，58-72。
- 賴建戎 (2008)。高學業成就之新住民子女家庭教養方式與學習適應之研究。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，屏東市。
- 賴坤玉 (2007)。臺北市銘傳國小學童圖書館使用動機及影響因素之研究。國立台灣大學文學院圖書資訊學系碩士論文，臺北市。
- 賴建達 (2002)。國民小學實施外籍新娘視字之研究—以一所山區小學為例。台中師範學院國民教育研究所碩士論文，台中市。
- 賴鼎銘、黃慕萱、吳美美、林珊如合著 (2001)。圖書資訊學概論，台北：空大，248。
- 蕭昭娟 (2000)。國際變遷之調適研究：以彰化縣社頭鄉外籍新娘為例。國立台灣師

大學，地理研究所碩士論文。

- 盧秀菊(2007)。公共圖書館與多元文化服務。台北市立圖書館館訊,24(2),10-21。
- 謝智玲(2007)。異國婚姻家庭的父母管教、參與學校教育與子女行為適應之調查研究。人文暨社會科學期刊,3(2),81-95。
- 謝文禎(2006)。大台北地區新住民家庭三歲幼兒國語能力之研究。臺北市立教育大學兒童發展研究所碩士論文,臺北市。
- 謝宜芳(2004)。談使用者與圖書館服務。教育資料與研究,56,90。
- 韓進之(1991)。大陸關於兒童、青少年個性傾向性發展研究。中國人中國心:發展與教學篇,台北:遠流出版,85-158。
- 顏麗娟(2006)。板橋地區越南籍新住民子女中文語言發展研究。臺北市立教育大學兒童發展研究所碩士論文,臺北市。
- 蘇諤(1995)。讀者研究的趨勢,中國圖書館學會會報,55(12),53。
- 蘇諤(2004)。大學圖書館與大學生的資訊素養再思。圖書與資訊學刊,51,頁2。

英文部份：

- A. L. A. (1943). *Glossary of Library Terms*. Chicago: ALA.
- Ali, H.A. (2006). *Information-seeking patterns among Pakistani immigrants in the San Francisco Bay area*. San Jose State University, 1-51.
- Ballanger, F. (1999). Original version: Books in foreign languages in children's libraries. *Bookbird, Basel*, 37 (3), 42.
- Bandura, A. (1993). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. *Educational Psychologist*, 28, 117-148.
- Barter, Richard., (1996). Multiculturalism and libraries: and still the battle rages. *New Library World*, 97 (4), 10-14.
- Belkin, N.J.、Oddy, R.N. and Brooks, H.M. (June 1982), ASK for Information Retrieval: Background and a Theory, *Journal of Documentation* 38, 63.
- Berg, M. A., (2009) Motivation and discourse in a literate environment: A case study of a Young Adult library, *University of Kansas*, 1-162.
- Burke, S. K. (2008). Use of Public Libraries by Immigrants *Reference & User Services Quarterly*, (48) 2, 164-175.
- Case, D. O. (2002), *Looking for Information : A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*, 5
- Chatman, E. A. (1996). The improvised life-word of outsiders. *Journal of the American Society for Information Science*, 47 (3), 193-206.
- Chatman, E. A. (1999). The improvised life-word of outsiders. *Journal of the American Society for Information Science*, 50 (3), 207-217.
- Craver, K. W. (1991). Bridging the Gap: Library Services for Immigrant Populations. *Journal of Youth Service in Librry*, 4 (2), 123-130.
- Deci, E. L. and Ryan, R. M. (1990). A Motivational Approach to Self: Integration in Personality. *Nebraska Symposium on Motivation*. 237-288.
- Detlefsen, E. G. (1998), The Information behavior of Life and Health Scientists and Health Care Providers : Characteristics of the Research Literature, *Bulletin of Medical Library Association*, 86 (3), 385.
- Emery, L. (2009). Serving New Immigrant Communities in the Library. *Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*. (4)
- Judith, C. (2008). Narratives of Latino-American immigrant women's experiences M.Ed., *University of Lethbridge (Canada)*, 1-180.
- Krikelas J. (1983). Information Seeking Behavior : Pattern and Concepts, *Drexel Library Quarterly*, (19) 6.

- Kuhlthau, C. C. (2004) , Seeking meaning : a process approach to library and information services, *Westport : Libraries Unlimited*, 4.
- Line, M. (1974) , Draft Definitions, *Aslib Proceedings (26)* , 87.
- Maslow, H. A. (1987). Motivation and personality. *Motivation Theory*, 62-72.
- Maslow, A. H., (1943) . A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 388-389.
- McKechnie, L. (1996). *Opening the "preschoolers" door to learning an ethnographic study of the use of public libraries by preschool girls*. Unpublished doctoral dissertation, University of Western Ontario, Ontario, Canada. 26-84.
- McConnell, J. (1994). Parent participation in career planning for adolescents with visual impairments. *Journal of Special Education*, 18(2), 149-156.
- McClelland, D. C., & Boyatzis, R. E. (1982). Leadership motive pattern and long-term success in management. *Journal of Applied Psychology*, 67, 737-743.
- McClure, C. R.(1993). Updating planning and role setting for public libraries:a manual options and procedure. *Public libraries*, 32(4), 198-199.
- Pettigrew, K. E., Fidel, R., & Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, (35), 43-78.
- ProQuest (2009) . *PQDT-ProQuest Dissertations and Theses*. Retrieved December 17, 2009, from [ProQuest] Online database.
- Reitz, J. M. (2004) . *Dictionary for Library and Information Science*, Westport : Libraries Unlimited, 355.
- Rho, J. J. (2002) . *An investigation of the perceived information needs, information-seeking behaviors, and the use of community public libraries among first-generation adult Korean immigrants living in the Dallas, Texas, area*. Texas Woman's University, 1-225.
- Rosenberg, K. C. and Elsbree, J. J. (1989) , *Dictionary of Library and Educational Technology*, Englewood : Libraries Unlimited, 111.
- Rubin, R. E. (2004) . *Foundations of Library and Information Science*. New York : Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Savolainen, R.(1995). Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of "way of life. *Library & Information Science Research*, 17(3), 259-94.
- Stebbins, R.A.(1982). Serious leisure: A conceptual Statement. *Pacific Sociological Review*, 25(2), 251-272.
- Su, S. S. (1993) . *An investigation of perceived information needs and information-seeking behavior among the elderly Chinese immigrants in the Los Angeles area* . The Florida State University. Ph.D. 1-173.
- Taylor R. S . (1968) , Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries, *College and Research Libraries (29)* , 180-183.
- Vavrek. B.(1995). Rural Information Needs and the Role of the Public Library, *Library Trends (44)* , 21-48.
- Wilson, T. D. (1978) , On user studies and information needs , *Journal of Document 37 (1)* , 81.
- Wilson, T. D. (1997), Information behaviour : an interdisciplinary perspective, *Information processing & Management 33 (4)* , 551-572.
- Wilson, T. D. (1999) . Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3) 249-270. Retrieved August November 9, 2009, from <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>

附 錄

附錄一：公共圖書館提供新住民服務之調查問卷

實施地點：

填寫日期：

親愛的朋友：

您好！我們正在進行一項「公共圖書館提供新住民服務」之調查研究，這個調查的目的在了解圖書館針對新住民提供服務的情形，藉此研究做為日後圖書館員改進移民服務之參考。本問卷所得之資料，除提供學術研究之用外，所有之資料皆不對外流通，敬請放心撥冗填答。

請在□內選填√，在_____上填寫文字或數字。謝謝您的協助，特此致上無盡的謝意。 崑此

敬頌

安祺

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班

指導教授：林呈漢 博士

研究生：葉怡君 謹上

民國九十九年三月

第一部分：個人基本資料（以下請勾選）

此部份主要在了解填答者之背景資料。請依實際情況填答。

1、圖書館全名：_____ 公共圖書館

2、所屬層級：市立圖書館
總館 _____ 分館

縣立圖書館
總館 _____ 課(室)
_____ 鄉 / 鎮 / 縣 / 市 立圖書館

第二部分：公共圖書館新住民讀者服務現況與情形，請依實際使用圖書館情況填答下列各項問題，並於適當空格打「V」。

一、請問貴單位是否曾提供或舉辦過與「新住民」相關服務或活動？

是

否 原因 _____。

問卷說明

- 1.請依各館所藏，專為新住民所提供的服務，非一般服務項目，就實際情況予以勾選即可。
- 2.問卷中之「新住民」是指與台灣男子結婚的東南亞籍女子，包括下列 10 個國家地區：越南(Vietnam)、泰國(Thailand)、印尼(Indonesia)、柬埔寨(Cambodia)、緬甸(Myanmar)、菲律賓(Philippines)、寮國(Laos)、新加坡(Singapore)、汶萊(Brunei)、馬來西亞 (Malaysia)。

二、貴單位提供的新住民讀者服務或活動分屬下列哪一方面的項目？

1.館藏方面（如：蒐集東南亞國家語言館藏資料）

(1) 提供新住民語言的圖書。

有

- 越南(Vietnam)
- 泰國(Thailand)
- 印尼(Indonesia)
- 柬埔寨(Cambodia)
- 緬甸(Myanmar)
- 菲律賓(Philippines)
- 寮國(Laos)
- 新加坡(Singapore)
- 其他國家 _____

無

- (2) 提供新住民語言的報紙。 有 無
- (3) 提供新住民語言的期刊雜誌。 有 無

2.參考服務方面（如：專線諮詢參考服務、專屬族群主題資源選粹）

- (4) 印製新住民語言的利用圖書館資源指引。 有 無
- (5) 編製圖書館常用問答集雙語版本（新住民語言）。 有 無
- (6) 圖書館有無提供新住民專門參考諮詢專線。 有 無
- (7) 圖書館有無針對新住民提供轉介服務，如館際間的合作？ 有 無


3.利用指導（如：開設圖書館利用教育課程、專門語言學習課程）

- (8) 為新住民開設學習本地語言課程、中文識字班、台語教學。 有 無
- (9) 開設新住民圖書館資源利用指導課程。 有 無
- (10) 教導新住民讀者使用電腦及網路資源的應用。 有 無

4.推廣活動（如：針對新住民開設之生活講座、舉辦多元文化動態活動）

- (11) 結合新住民國家文化風情舉辦相關推廣活動。 有 無
- (12) 替新住民讀者推出異國文化的主題活動或主題書展。 有 無
- (13) 以新住民為主要背景故事的表演或閱讀活動。 有 無
- (14) 透過國內移民相關機構或組織宣傳圖書館活動等資訊。 有 無
- (15) 邀請新住民擔任故事媽媽以及參與親子共讀活動。 有 無
- (16) 邀請新住民家庭成員為參加對象，介紹新住民文化與差異。 有 無
- (17) 包容不同文化胸襟，舉辦以祖國民情文化與風俗習慣等講座。 有 無
- (18) 盡力提供資訊並舉辦異國影片欣賞座談會。 有 無
- (19) 是否舉辦過新住民國際交流與學術研討會。 有 無
- (20) 邀請新住民加入圖書館選書作業或相關諮詢顧問。 有 無
- (21) 考慮聘僱熟習新住民相關國家語言的專業人員。 有 無
- (22) 指派圖書館員參加新住民相關語言課程的教育訓練與研習。 有 無
- (23) 招募新住民為圖書館志工。 有 無

◎除上述內容外，對於新住民相關服務的提供是否有其他項目或館藏？



問卷到此結束，再次感謝您的協助！

附錄二：訪談大綱

(一) 資訊需求層面

1. 請簡單敘述個人學經歷背景，包含年齡、原生國籍與教育程度、來台年數等。
2. 請您談一談來台灣後日常作息，如何安排平日和假日的活動？
3. 您在從事這些活動時，會需要哪些方面的資訊？
4. 能否說明一下，您通常是如何找到或得到上述所需資訊？
5. 您在找尋資訊的整個過程中，曾遇到哪些困難或問題？

(二) 圖書館使用層面

6. 圖書館提供許多資訊服務，也常會舉辦活動，您平日有沒有去過圖書館？
7. 您通常會去哪些圖書館？大部分都是什麼時段去的？多久去一次？
8. 您到圖書館來通常都使用或不使用什麼樣的資源？利用哪些服務？為什麼？
 - 如果受訪者回答沒有去過圖書館，訪談者可以再進一步追問受訪者相關問題，像是：若沒有的話，請問您不上圖書館的原因為何？
 - 為什麼沒想過去圖書館找看看？對於圖書館提供之服務您了解有多少？
9. 您在什麼情況下(或是什麼原因)會/想要使用圖書館？

(三) 影響因素層面

10. 您獲得圖書館活動資訊來源途徑為何？提供的資訊內容對您來說有沒有用？
11. 如果圖書館沒有所需要的資訊時，您會採取何種管道？考量因素有哪些？
12. 請問是什麼原因阻礙您使用圖書館？障礙因素有哪些？
13. 您對圖書館的觀感與服務有何看法？是否達成期望或解決問題？
14. 試描述圖書館對您的影響與重要性(意義)，對圖書館未來有什麼樣的期許？
15. 針對上述您是否還有補充想法和意見(建議)或是其他分享與想了解的問題？

附錄三：資料分析編碼表

分析架構	主類別	編碼	次類別 (項目)	關鍵字彙 (或相關意義摘錄)	
使用動機	內部動機	1-1-a	充實自我	充實自己、利用資源	
		1-1-b	學習動機	上課、學習、課程	
		1-1-c	瞭解中文	學國語、認國字	
		1-1-d	滿足愉悅	成就感、心靈成長	
		1-1-e	喜好興趣	有趣、有喜歡、愛看書	
		1-1-f	富好奇心	去看看、好奇有什麼	
	外部動機	1-2-a	強制學力	拿身分證取國籍、測驗	
		1-2-b	工作需要	經濟、持家壓力	
		1-2-c	教養壓力	指導孩子課業壓力	
		1-2-d	社會環境	危險、比較、工作需要	
		1-2-e	填補空閒	打發時間、無聊、很悶	
		1-2-f	順應家人	希望獲讚美、獲鼓勵	
	影響因素	激勵因素	2-1-a	個人興趣喜好	自我成長、親子關係
			2-1-b	學習語文需要	學習語文、識字能力
2-1-c			其他研習課程	學電腦、學日語	
2-1-d			時間充裕關係	很多時間、假日休閒	
2-1-e			人員服務設備	人很好、會幫我找	
2-1-f			同伴聚會聯誼	聊聊天、跟朋友一起	
2-1-g			注重安靜環境	喜歡安靜、比較靜	
障礙因素			2-2-a	照護子女家庭	帶孩子、孩子功課
		2-2-b	時間配合關係	沒空閒時間、沒空	
		2-2-c	個人主觀想法	個人習慣、直接買書	
		2-2-d	過去使用經驗	查資料費時、檢索不易	
		2-2-e	工作經濟壓力	要賺錢、要工作、上班	
		2-2-f	生理障礙現象	眼睛退化、太累、很懶	
		2-2-g	求知慾望不足	沒有就算了、不想看	
		2-2-h	訊息來源不足	不知道活動、沒宣傳到	
		2-2-i	路程交通不便	沒交通工具、不會搭車	
資訊需求		產生原因	3-1-a	識字學習之需求	學習語言、文字
	3-1-b		電腦課程之需求	玩電腦、不會用	
	3-1-c		禮俗文化之需求	文化差異、民情風俗	
	3-1-d		相關法律之需求	法律知識、國籍	
	3-1-e		健康資訊之需求	醫學、酸痛、養生保健	
	3-1-f		烹飪廚藝之需求	學做菜、煮菜書、食譜	
	3-1-g		親子教育之需求	功課、教育、教孩子	
	3-1-h		工作就業之需求	找工作、工作學習	
	3-1-i		休閒技藝之需求	學串珠、指甲彩繪	

資訊利用	資訊種類	3-2-a	期刊雜誌	報紙、雜誌、刊物
		3-2-b	電腦網路	網路、電子資源
		3-2-c	一般圖書	食譜、打毛線的書
		3-2-d	繪本/童書(注音符號)	學勺勺門、看圖、注音
	資訊行為	3-3-a	查詢	圖書、書名、DVD
		3-3-b	檢索	文章、找資料
		3-3-c	瀏覽	書架直接瀏覽
		3-3-d	諮詢	請教館員、問服務人員
		3-3-e	放棄	算了、不敢問
	取得資訊 管道途徑	3-4-a	資訊系統	電子報、網際網路搜尋、親臨當地
		3-4-b	人際網路	朋友介紹、親友告知
		3-4-c	請教專家	向專家諮詢、老師請益
		3-4-d	社區、社團、協會	活動公告、最新消息
		3-4-e	圖書館網站	公告、佈告欄
		3-4-f	傳播媒體	新聞、書店海報
網路資源	4-1-a	利用搜尋引擎	Yahoo、Google、Facebook	
		相關服務網站	網頁網站、政府網站	
		電子資源或網際網路	網路新聞、電子郵件	
	圖書館	4-2-a	使用過的圖書館服務	借還書、使用電腦、上課、看電影借 DVD
		4-2-b	時常上鄰近圖書館	公共圖書館、社區資源
		4-2-c	對圖書館的期許	多開利用教育課程、豐富家鄉館藏、購置食譜

資料來源：本研究整理



附錄四：問卷初稿前測意見改善表

題號	原編內容	館方意見與建議	處理情形
【第二部份】 問卷說明	問卷中之「新住民」是指與台灣男子結婚的外國籍女子，包括下列13個國家地區：越南(Vietnam)、泰國(Thailand)、印尼(Indonesia)、柬埔寨(Cambodia)、緬甸(Myanmar)、菲律賓(Philippines)、寮國(Laos)、新加坡(Singapore)、汶萊(Brunei)、馬來西亞(Malaysia)、烏拉圭(Uruguay)、日本(Japan)、韓國(Korea)。	意見： 台北市新住民多「中國籍」，北市全部就有兩萬多對，所以多數是大陸籍配偶來使用圖書館，且他們全館都可以使用、都看得懂，不會特別來多元文化資料中心，雖名為新住民，但研究範圍算不算？ 建議： 大陸配偶人數最為眾多，建議也列入圖書館的新住民使用。	已修正，但中國籍不列入研究對象。
【第二部份】 二、提供服務項目 1. 館藏方面	(1) 提供新住民語言的圖書。	<input type="checkbox"/> 新加坡(Singapore)館方提出是否屬於新住民之疑慮。	仍保留此題項問題
【第二部份】 二、提供服務項目 2. 參考服務	(7) 圖書館有無針對新住民提供轉介服務，如法律問題與社會福利機構？	所謂『轉介服務』指的是與圖書館有關的服務。例如：館藏沒有的館際間的合作。通常關於移民的法律、社會福利等問題，他們都不會來問，幾乎不會碰到，台北市都可以打1999，都會幫忙轉介。	依建議修改
【第二部份】 二、提供服務項目 4. 推廣活動	(11) 結合新住民國家文化舉辦相關推廣活動。	此處『國家文化』有點兒籠統。通常『國家文化』我們會想到具代表性的是偏向傳統節日舉辦的活動，例如：泰國過年的潑水節、菲律賓文化節的踩街活動等，但這些圖書館沒辦法辦，有也是民政局、勞工局等舉辦。	依此意見進行調整

題號	原編內容	館方意見與建議	處理情形
【第二部份】 二、提供服務 項目 4. 推廣活動	(12) 替新住民讀者傳達文化的主題活動或主題書展。	像『泰國週』會與泰國貿易經辦處、北市文化局等聯合舉辦多項泰國特色活動，台北市立圖書館也有『泰國藝文電影欣賞』、『泰國書展』，但這些圖書館都會當一般活動，圖書館的推廣來辦活動。	依據館方意見修改
【第二部份】 二、提供服務 項目 4. 推廣活動	(16) 邀請新住民家庭成員或爸爸為參加對象，介紹新住民文化與差異。	滿難的。請爸爸來參加比較不容易，倒是以前有舉辦過親子共讀，邀請法國、印度、印尼等擔任故事媽媽。舉辦印尼語教學時，也有很多台灣老公去學、以及想了解更多他們的台灣民眾去參加等。	依照館方意見修改問卷
【第二部份】 二、提供服務 項目 4. 推廣活動	(17) 包容不同文化胸襟，舉辦以祖國民情文化與風俗習慣等講座。	會邀請泰國華僑辦講座，介紹風俗民情。也有越南華僑因戰亂離開越南來台三十幾年了，想念當地文字也會常來這裡看他們那邊的書籍，因此，『華僑』不算新住民？	依據前測館方意見加以補充說明
【第二部份】 二、提供服務 項目 4. 推廣活動	(18) 為平衡資訊落差，盡力提供資訊並舉辦異國影片欣賞座談會。	不用平衡資訊落差，我們也希望台灣民眾來看。	已修正
【第二部份】 二、提供服務 項目 4. 推廣活動	(19) 舉辦新住民國際交流與學術研討會等。	沒那個人力，來參加的也不會是新住民。	依此建議修改問卷
【第二部份】 二、提供服務 項目 4. 推廣活動	(20) 邀請新住民加入圖書館選書作業或諮詢委員會。	會參與選書、會幫忙看一下，但沒組織委員會。另因為文化不同，有時候一看怎麼會買這些，原來泰國人喜歡看關於宗教、鬼的、心靈方面的書籍和影片。	已修改

題號	原編內容	館方意見與建議	處理情形
【第二部份】 二、提供服務 項目 4. 推廣活動	(21) 聘僱熟習新住民相關國家語言的專業人員。	聘僱一定要考試進來，而且他們要懂很多，時間也要很固定才行，不大可能。	依據館方意見待修改
【第二部份】 二、提供服務 項目 4. 推廣活動	(22) 為圖書館員開設新住民相關語言課程的教育訓練與研習。	以前有過，現在都去外面參加了。	依照館方意見再修正問卷
【第二部份】 二、提供服務 項目 4. 推廣活動	(23) 招募新住民為圖書館志工。	我們館提供八種語言所以至少要8個以上多元文化志工，提供學習語言機會以及製作『中泰對照表』等。也透過志工緬甸華僑買進影片，一片約台幣四百元，對他們來講很貴的，但我們還是買因為很珍貴不容易找到，後來因暴動才沒有繼續，但志工幫了很大的忙。	仍保留此題項

一、這些問卷內容與圖書館您的經驗符合與不符合的地方分別有哪些？

修正意見：

(一) 台北市多中國籍，圖書館新住民多大陸配偶來使用，對象不符。

(二) 使用率低，也是我們圖書館一直在探討的，有歸納出兩點供參考：

1. 不曉得有活動。(圖書館現在也在推這塊。)

2. 公婆限制、不能出來。(圖書館也有問，此項原因佔多數。)

二、您覺得研究者問卷設計的各個主題尚須如何修改？

修正意見：

(一) 小學圖書館現在也有很多新住民，建議研究可以找他們合作。

(二) 很多新住民的家人來借書或雇主來借，幫忙來看他們當地語言的書以及期刊報章雜誌，讓新住民間使用圖書館，可增加此方式。

(三) 圖書館透過華僑買書、拓展管道，以及開發此塊市場，在新住民界佔重要元素，建議亦可參與訪談。