

圖書館對語文弱勢者的服務

Library Services for Vulnerable Language Groups

毛慶禎

Ching-Chen Mao

輔仁大學圖書資訊學系副教授

Associate Professor, Department of Library Science

Fu Jen Catholic University

【摘要】

公共圖書館「提供無私的服務，不因語文而有差異。」這是聯合國教科文組織公共圖書館宣言（1994）揭示的內容，臺灣地區的公共圖書館已經察覺語文弱勢者的資訊需求，積極提供更完整的資訊服務。本文檢視圖書館的語文政策，以及現行制度，從當代科技的層面指出可行的語文服務

【Abstract】

「The services of the public library are provided on the basis of equality of access for all, regardless of ... language. 」 This message have been revealed by the UNESCO Public Library Manifesto (1994).

Public libraries in Taiwan have been aware the information needs of language vulnerable, and providing more complete information services. This paper examines the library's language policy, as well as the current system. Indicate the potential language service from the point of contemporary technology.

關鍵詞：語文弱勢者 公共圖書館宣言

Keywords: Language vulnerable, Public Library Manifesto

壹、官方語文

語言政策大約可以分為三類：同化主義式的「單語政策」（assimilationist）、差別待遇式／排他式（differentialist）、以及多元文化式（multicultural）的「雙語／多語政策」。（註1）

臺灣沒有指定官方語言，國語是實際使用的官方語言，學術性的說法是「現代漢語」，即基於現代中國北方漢語的語法和北京話語音發展而成，我們稱它為「國語」，中國大陸稱為「普通話」，東南亞稱為「華語」，相對於其他語言，被稱為「中文」；繁體中文是實際上使用的官方文字。

法院的審判系統，列有通譯一職，包括：手語、客語（海陸腔、四縣腔）、阿美語、排灣語、太魯閣語、鄒語、布農語、魯凱語、泰雅語、德路固語、日語、英語、西班牙語、德語、韓語、葡萄牙語、泰語、越南語、印尼語、阿拉伯語、菲律賓語、柬埔寨語、孟加拉語等23種語文。可見得在實務上，臺灣有多種語文通行。（註2）

2000年競選總統期間，陳水扁總統曾經承諾，當選後制定『語言平等法』：

- （一）立法明訂「福佬、普通話（北京話）、客家、原住民語」為通用語。
- （二）官方之政令宣導、檔案、語言系統、凡涉及語音部份均應附具各通用語之版本。
- （三）立法院、縣市議會，應設通用語即時口譯系統。（四）輔導民間語音服務系統增設通用語版本。

1983年教育部研擬《語文法草案》以來，行政院各部會曾擬多個相關的草案，包括2003年教育部國語推行委員會的《語言平等法草案》25條，2007年2月2日文化建設委員會公佈的《國家語言發展法草案》12條等，可是終究沒有成為正式的法律。（註3）（註4）所以，臺灣是以單語運作的多語地區。

貳、弱勢語文

弱勢是相對的，受到時間與空間的約束。本文的弱勢語文，係指在當前的臺灣地區，屬於相對弱勢的語文。

世界上，超過四分之一的國家有多種官方或半官方地位的語言。包括紐西蘭的毛利語、芬蘭的瑞典語，它們的人口都居於少數，但仍獲得尊重，將其母語列為官方語文。

國際間的溝通，以英文為主要的工作語文，其他使用量較大的語文，則被列為官方語文，在資源允許的情況下，提供足夠的翻譯服務。

聯合國有192個會員國，但只能有六種官方語文：漢語、英語、俄語、法語、阿拉伯語、西班牙語。

歐洲聯盟有27個成員國，官方語文有23種。然而，根據里斯本條約（Treaty of Lisbon），只有英文、法文與德文才是所有文件的必備語文。

國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions，IFLA）的官方語文是阿拉伯文、中文、英文、法文、德文、俄文與西班牙文等七種。它的各項宣言（manifestos）與綱領（guidelines），都必須以這些語文呈現；然而，在實務上，仍以英文做為工作語文，其他的語文，則視工作時的翻譯資源而定。（註5）

內政部入出國及移民署全球資訊網有六種外國語文（註6）：英文（English）、越南文（Việt Nam）、印尼文（Indonesia）、泰文、菲律賓文（Philippin）、高棉文（Cambodia）。

根據統計，99年12月31日止，在臺之合法居留及永久居留外僑有418,802人，其國籍與人數統計：（註7）

國籍	人數
印尼	144,651
越南	86,224
菲律賓	72,453
泰國	67,326
日本	9,101
美國	9,862
馬來西亞	9,396
韓國	3,265
加拿大	2,304
印度	1,520
英國	1,245
新加坡	1,180
緬甸	972
法國	828
南非	758
德國	710
澳大利亞	742
柬埔寨	391
紐西蘭	287

76年1月至99年12月底，合法登記的外籍配偶有444,216人，國籍與人數統計為：

國籍	人數
中國大陸	297,237
越南	84,246
印尼	26,980
泰國	7,970
菲律賓	6,888
柬埔寨	4,306
日本	3,270
韓國	1,037

根據前述兩個資料顯示，越南、印尼、泰國、菲律賓等四語文，為當前社會最需要關注的弱勢語文。

另個官方的族群調查，把臺灣的現住人口分為四大族群：客家人、福佬人、大陸各省市人、原住民。2009年底的統計，在我國的外籍人士（不含大陸人士）有55萬3千人（註8），遠大於臺灣的原住民人口51萬2,701人。（註9）

至於臺灣本土的語文，以閩南語、客語為主，原住民語的種類繁多，官方認定的原住民族有：阿美族、泰雅族、排灣族、布農族、卑南族、魯凱族、鄒族、賽夏族、雅美族、邵族、噶瑪蘭族、太魯閣族以及撒奇萊雅族及賽德克族等14族，各族群擁有自己的文化、語言、風俗習慣和社會結構，每個語文的歷史與文化都應獲得適當的尊重，即使沒有文字，仍應提供適當的口譯服務。

參、圖書館的語文政策

2001年，聯合國教育科學文化組織在《文化多樣性宣言》中，確認「在相互信任和理解氛圍下，尊重文化多樣性、寬容、對話及合作是國際和平與安全的最佳保障之一，希望在承認文化多樣性、認識到人類是一個統一的整體和發展文化間交流的基礎上開展更廣泛的團結互助」。（註10）

每個語言與文化都應該在相互信任和理解的氛围下，承認文化的多樣性，才能有團結與互助。「融合、融入」的觀念，已經被互相「信任與理解」取代，使用者有權保留自己的語文，使用「母親的語文」。

2006年，國際圖書館協會聯盟發表「多元文化圖書館宣言」，指出：（註11）

「所有人都生活在一個日趨多元化的社會裡。世界上有6000多種不同的語言。國際移民率每年都不斷上升，結果，具有復雜特性的人民數量越來越多。全球化、移民數量的增加、通訊速度的加快、交通的便捷以及21世紀的其他力量使許多國家的文化多樣性從無到有，或進一步強化。」

國際圖書館協會聯盟認為，每個人都有權獲得全方位的圖書資訊服務。

面對文化和語言多樣性，圖書館應秉持下列的原則：

- 一、為社區全體成員服務，不應有基於文化和語言的歧視；
- 二、以適宜的語言和文字提供資訊；
- 三、應社區成員的需求，開放各種資料和服務；
- 四、員工的組合，足以反應社區的多樣性，並受過訓練，能夠服務多元的社區。

採取五項核心行動：

- 一、發展多元文化與語言之館藏服務，包括數位及多媒體資源；
- 二、分配資源用以保存文化遺產，特別注重口語的、土著的及無形的文化遺產；
- 三、規劃讀者教育、資訊素養、新移民資源、文化遺產及跨文化溝通的畫，成為整體服務發展之一部份；
- 四、藉由資訊組織與檢索系統，利用適合的語言查尋圖書館資源；
- 五、以適當的媒介及語言來行銷及拓廣資源，藉以吸引不同的群眾到館。

2009 年，國際圖書館協會聯盟接著出版《多元文化社區: 圖書館服務指南》第三版，以加拿大、丹麥、愛沙尼亞、荷蘭、挪威、西班牙、英國、美國、澳大利亞等國的實例，說明多元文化圖書館服務的原則，公共圖書館做為學習、文化與資訊中心時，可以從多個面向落實多元文化的面貌：（註 12）

- 一、首先分析社區的用戶需求。
- 二、與其他單位合作，共享資源。
- 三、提供即時通訊的服務。
- 四、圖書館管理系統提供多語文介面的讀者介面。
- 五、維持與發展多語文的館藏。

所以，在全球化的風潮下，圖書館必須訂定自己的語文政策，積極地服務語文弱勢者。

2007年10月24日，臺北市立圖書館在總館9樓設置「多元文化資料中心」，以「促進不同文化之間的對話、支持文化多樣性的發揮」為使命，在

多元文化社會形成之際，為促進多元文化交流、提供多元文化資訊及服務，期能彰顯多元文化的價值，顧及多元族群閱讀需求，提供國內外各族群豐富的休閒與學習資源。」

該中心的主要任務為：

- 一、提供所需之各種資料、活動及服務，以滿足其資訊及休閒需求。
- 二、提供所需資訊服務以回答其問題。
- 三、為不同文化族群，提供關心及專家服務。

肆、館藏

在《多元文化社区:图书馆服务指南》不斷提到館藏發展的普遍原則，以及若干與語文弱勢者有關的概念：

- 圖書館資源應該向所有人開放，符合他們的文化和語言習慣。
- 書籍是圖書館多語館藏資源的最基本的形式，應對多元文化群體提供符合其需求的多語服務。
- 提供世界各國的數位報紙與期刊，補充印本報紙與期刊的廣度與深度。
- 小型圖書館的館藏目標是，對每個多元文化群體的每個人提供屬於其言文的圖書，1.5到2.5本。

民進黨曾經提出一項劃時代的條款，「女性四分之一黨公職保障條款」，簡稱四分之一條款。1996年12月1日，在前任婦女部主任彭婉如的推動之下，民進黨第7屆第1次臨全會通過了該條款，自此之後，各類公職之各選區提名名額中，每四席中女性至少應佔一席。

女性佔人口的二分之一，僅要求四分之一的名額，算是很謙虛。各種語文的館藏，當可比照此思維。

2007年11月底，臺北市的設籍人口數是2,627,527人，1987年元月至2007年11月，有42,147位外籍配偶在臺北市取得證件，占臺北市人口1.6%；臺北市立圖書館的圖書館藏量是4,984,610冊，中文圖書4,748,872冊（95.3%），外文圖書230,391冊（4.6%），其他語文5,347冊（0.1%）。

外文應該指的是英文為主。其他語文才是本文關心的弱勢語文。根據資

料，其數量微不足道：（註13）

國別	館藏冊數
泰國	1,145
印尼	928
韓國	871
馬來西亞	596
菲律賓	568
越南	558
印度	531
緬甸	123
其他	27

2010年底，臺北市立圖書館的圖書館藏量是5,736,967冊，中文圖書5,428,603冊（94.6%），外文圖書298,181冊（5.1%），其他語文10,183冊（0.1%）；依國別分：（註14）

國別	館藏冊數
泰國	1,901
印尼	1,928
越南	1,272
馬來西亞	1,007
印度	937
菲律賓	781
韓國	1,636
緬甸	413
其他	308

臺北市共有外籍配偶43,054人，依國籍分：印尼 25,405人；越南 7,847人；菲律賓 4,985人；泰國 2,207人。相對於中文及外文（英文）圖書，其他弱勢語文的圖書館藏量，有待積極突破。

伍、公共電腦

圖書館使用多語種內容的網站向當地社區提供資訊服務。例如，芬蘭的赫爾辛基市圖書館（<http://www.lib.hel.fi/>）用芬蘭語、瑞典語和

英語闡述他們的服務項目，而紐西蘭的奧克蘭市圖書館（<http://www.aucklandcitylibraries.com/>）網站則包含英語和毛利語的內容。在更廣範圍內，圖書館將發展到地區和國家層面，例如，丹麥圖書館（<http://www.indvandrerbiblioteket.dk/>）用丹麥語和其他16種語言文字提供服務，還有澳大利亞昆士蘭州立圖書館（<http://www.slq.qld.gov.au/info/lang>），其多元文化網站應用了包括繁體中文在內的19種語言。（註15）新加坡有一個亞洲圖書館服務部，提供中文、馬來文及泰米爾語的圖書館服務。

開機隨身碟的技術，建置公用電腦的多語介面後，讀者自由地選用習慣的語文介面。將作業系統及應用軟體安裝在隨身碟後，經由USB連接埠開機，讀者可以選擇繁體、簡體、越南文、印尼文（Bahasa Indonesia）、泰國文、塔加祿文（菲律賓官方語文之一，Tagalogs）、柬埔寨文（Khmer）、日文、韓文等30多種語文的介面。（註16）

可開機的隨身碟，有效地減少電腦系統管理者的工作負荷；隨身碟不固定於公用電腦內，因此，公用電腦本身沒有病毒的困擾；經由重新安裝的過程，隨身碟本身在開機的時候，一定沒有病毒。基於尊重智慧財產的原則，隨身碟採用無著作財產權爭議的軟體，即俗稱的免費軟體，正確的名稱應是自由軟體，沒有侵權之虞，不會惹來盜版的話題。

對在地語文較為陌生的讀者，圖書館仍應提供其熟悉語文的資訊，不能侷限於在地語文的服務。歐美諸國的公共圖書館，對於華人聚集的社區，均提供相當的中文資訊服務。現在的科技已能提供數十種語文的電腦介面，讀者以熟悉的語文操作圖書館的公用電腦，並不算是奢求。

公用電腦本身必須支援USB開機，沒有此功能的舊電腦，則需安裝額外的開機管理程式。PLoP是一個小巧的開機管理程式，可安裝於多種作業系統（包括Linux、Windows等），當成開機管理程式，然後從光碟機、USB埠、軟碟機、硬碟或網路等裝置啟動系統。

善用當代科技，公共圖書館提供多語文的公用電腦服務，應是常態而非特例。（註17）

陸、參考諮詢

圖書館的參考服務等同於企業的客戶服務、售後服務等業務，不但肩負開發新客戶的重責，同時也是內部各單位互相補位的最後一道防線。

圖書館參考服務有多種模式：（註18）

- 一、到館面對面
- 二、電話
- 三、簡訊
- 四、即時通訊
- 五、電子郵件
- 六、傳真
- 七、社群網站

在網際網路的協助下，以多種即時通訊協定為基礎的溝通模式最受歡迎；在流行的社群網站建置服務機制，或使用微網誌發佈消息，都是當代的趨勢。電子郵件與傳真，成為備用的機制。簡訊只能當做為個別的通告工具，面對面或電話，不但對讀者造成困擾，也影響圖書館的效率。透過即時翻譯網站，或線上輪值的多語同仁，就可以同時提供多種語系的服務。

跨國企業在臺灣的客戶服務專線，以多語回應客戶的要求，不以中文、英文等少數語文為限，透過網際網路，把客戶服務的需求，由散布世界各地的客服人員接待。

2008年時，作者的實務經驗，戴爾電腦在臺灣提供的免費服務電話，實際上由馬來西亞的同仁接聽，然後，依客戶的需要，由世界各地的客服人員共同回應，以解決客戶的難題。

柒、結論與願景

聖經裡，耶穌說：「凡你們對我這些最小兄弟中的一個所做的，就是對我做的。」（馬太福音25章40節）；佛經裡，也有類似的語句：「一切眾生皆得平等。」（大方廣佛華嚴經卷第三十三）、「一切眾生平等。」（佛說遍照般若波羅蜜經）。

一千五百多年前，陶淵明嘆息「落地為兄弟，何必骨肉親！」（陶淵明雜詩其一），不必有血緣關係，從呱呱落地算起，我們都是一家人。行政院設有原住民族委員會、蒙藏委員會，照顧原住民與蒙族、藏族等少數民族，新移民等語文弱勢者，卻由內政部入出國及移民署管理。法定的14個原住民族及蒙族、藏族，有專責單位照顧，發展自己的文化及語文，新住民卻被要求融入臺灣的社會。

因此，身為地方資訊中心的公共圖書館，理當備有各種知識及資訊供讀者取用，不僅滿足語文弱勢者的資訊需求，更是提供所有民眾，嘗試各種文化的機會，欣賞其間的差異，共同邁入多元社會。（註19）

附註：

註 1：Matthias König “Cultural diversity and language policy,” *International Social Science Journal* Vol. 51 Issue 161(Sep. 1999):p401-408

註 2：臺北高等行政法院，臺北高等行政法院轄區特約通譯名冊，
<http://tpb.judicial.gov.tw/transfer.htm>（檢索於2011年3月1日）。

註 3：語言平等法草案 / 92.2.10教育部國語推行委員會第13次全體委員會議討論通過，http://www.wufi.org.tw/republic/rep31-40/no31_17.htm（檢索於2011年3月1日）。

註 4：施正鋒，「語言與多元文化政策」，在2003全球客家文化會議，高雄，2003年11月13、14日，<http://mail.tku.edu.tw/cfshih/seminar/20031112/20031112.htm>（檢索於2011年3月1日）。

註 5：IFLA, “IFLA's Language Policy,” IFLA/HQ(March 2007), <http://ifla.queenslibrary.org/V/cdoc/Language-Policy.htm>

註 6：內政部入出國及移民署，<http://www.immigration.gov.tw>（檢索於2011年3月1日）。

註 7：內政部統計處，「98年底在我國之外籍人士統計，在內政統計通報九十九年第五週」，<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/week9905.doc>（檢索於2011年3月1日）。

註 8：同註 7。

- 註9：內政部統計處，「一〇〇年第三週（99年底原住民人口概況）」，
<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/week10003.doc>（檢索於2011年3月1日）。
- 註10：世界文化多祥性宣言 = UNESCO Universal Declaration on Cultural Diversity，聯合國教科文組織大會第三十一屆會議通過，2001年11月2日，<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160m.pdf>
- 註11：The IFLA Multicultural Library Manifesto: The Multicultural Library – a gateway to a cultural diverse society in dialogue [國際圖書館協會聯盟多元文化圖書館宣言：多元文化圖書館 - 文化多樣社會的對話平台]，This Manifesto was approved by the Governing Board of IFLA in August 2006 and endorsed in April 2008 by the Intergovernmental Council for UNESCO's Information for All Programme with the recommendation that it be submitted to the 35th session of the General Conference of UNESCO for consideration (2006年8月國際圖書館協會聯盟管理委員通過、2008年4月聯合國教科文組織跨政府理事會認可並呈送35屆教科文組織審議)
<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>。
UNESCO認可通過IFLA多元文化圖書館宣言，摘譯本，<http://www.ncl.edu.tw/fp.asp?xItem=12339&ctNode=1305&mp=2>（檢索於2011年3月1日）。
- 註12：多元文化社区:图书馆服务指南 = Multicultural Communities: Guidelines for Library Services / Library Services to Multicultural Populations Section . -- 第3版. -- 2009年，<http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>
- 註13：臺北市立圖書館，96年臺北市立圖書館年刊(臺北：臺北市立圖書館，民97年) <http://www.tpml.edu.tw/DO/DownloadController.Attach.asp?xpath=public/Attachment/0931722836.pdf>（檢索於2011年3月1日）。
- 註14：同註13。

- 註15：多元文化社区:图书馆服务指南 = Multicultural Communities: Guidelines for Library Services / Library Services to Multicultural Populations Section . -- 第3版. -- 2009年，頁17，<http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/GuidelinesLibraryServicesChi.pdf>（檢索於2011年3月1日）。
- 註16：Ubuntu: Community Local language support，<http://www.ubuntu.com/support/community/locallanguage>（檢索於2011年3月1日）。
- 註17：毛慶禎，「以開機隨身碟打造公用電腦的多語介面」，臺北市立圖書館館訊27卷2期(民國98年12月): 1-8。
- 註18：Connect with NYPL（New York Public Library），<http://www.nypl.org/voices/connect-nypl>（檢索於2011年3月1日）。
- 註19：公教科文組織，「共圖書館宣言」，1999年11月，<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/chine.pdf>（檢索於2011年3月1日）。