

公務出國報告
(出國類別：出席國際會議)

參加第 61 屆國際教育者協會 (NAFSA) 年會及洛杉磯
公共圖書館參訪報告

服務機關：臺北市立圖書館

出國人姓名/職稱：繁運豐/課長、白彥麟/課員

出國地區：美國洛杉磯地區

出國期間：98 年 5 月 24 日至 5 月 30 日

報告日期：98 年 8 月 27 日

公務出國或赴大陸地區報告提要

類別：出席國際會議

出國或赴大陸地區報告名稱：參加第 61 屆國際教育者協會(NAFSA)年會報告 含附件： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
出國計畫主辦機關：臺北市立圖書館 聯絡人：繁運豐 電話：02-27552823#2300	
出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話 繁運豐/臺北市立圖書館/諮詢服務課/課長/02-27552823#2300 白彥麟/臺北市立圖書館/諮詢服務課/課員/02-27552823#2301 或 2302	
出國類別： <input checked="" type="checkbox"/> 1 出席國際會議 <input type="checkbox"/> 2 表演 <input type="checkbox"/> 3 比賽 <input type="checkbox"/> 4 競技 <input type="checkbox"/> 5 洽展 <input type="checkbox"/> 6 海外檢測	
出國期間： 98 年 5 月 24 日至 5 月 30 日 報告日期： 98 年 8 月 27 日	出國地區： 美國洛杉磯 (Los Angeles, USA)
內容摘要：(300 至 500 字) <p>本館留學資料中心自民國 79 年起，接受教育部委託辦理留學講座、留學輔導及留學新生座談會等業務，為計畫出國留學民眾留學問題諮詢之重要窗口。本館除在留學資料蒐集與留學諮詢工作上不遺餘力外，為求精進各項留學服務，每年均派員參訪海外留學機構、參加國際教育者協會年會或至海外觀摩各國大學國際學生服務中心，藉以瞭解各個國家的教育發展現況、對外籍學生的各種協助及輔導措施，並蒐集資料，以作為改善服務之參考。98 年 5 月 24 日至 5 月 30 日，本館獲教育部經費補助，由諮詢服務課繁運豐課長及白彥麟課員出席洛杉磯召開之第 61 屆國際教育者協會 (Association of International Educators, 舊名簡稱 NAFSA) 年會。</p>	

會議期間本館人員參與會議情形暨其他參觀行程內容重點說明如后：

- (一) 參加多場免費講座，藉以瞭解世界各國國際教育之發展現況、人才交流、以及國外大學對國際學生提供的協助及輔導等相關措施。
- (二) 於臺灣「高等教育國際合作基金會」在「國際教育博覽會」(International Education Expo) 中之參展攤位區，提供本館留學資料中心的簡介資料及形象海報供參觀者索取，藉以宣傳臺北市立圖書館留學資料中心的服務。
- (三) 參加「國際教育博覽會」，於博覽會會場蒐集各國高等教育相關資訊，積極與英國、美國、澳洲、日本等國之國外學校建立資訊交流的管道，並加強蒐集國內資訊較稀少之歐洲、南美、東北亞等國之留學資訊。
- (四) 參觀美國洛杉磯公共圖書館總館及華埠區分館並進行訪問，以瞭解與諮詢服務課相關之參考服務、多元文化服務、銀髮族服務概況。

目次

一、緣起及目的.....	5
二、參加第 61 屆 NAFSA 年會	6
(一) 行前準備	6
(二) 年會參與概況	7
三、洛杉磯公共圖書館參訪	11
四、心得及建議	12

一、緣起及目的

臺北市立館留學資料中心自民國 79 年起接受教育部委託辦理留學講座、留學輔導及留學新生座談會等業務，是計畫出國留學民眾諮詢留學相關問題之重要窗口。本館除在留學資料蒐集與留學諮詢工作上不遺餘力外，為求精進各項留學服務，瞭解國際教育發展趨勢，近年來經常派員參加「國際教育者協會」(NAFSA:National Association of International Educators，以下簡稱 NAFSA)年會，藉以瞭解留學服務之相關議題並蒐集各國最新留學資訊。

而 NAFSA 年會是每年都會盛大舉辦之國際教育者訓練、聯誼、交流及互動之最大會議，參加 NAFSA 年會，不僅可以瞭解各國最新留學政策與國際高等教育趨勢，亦可和與會之 NAFSA 年會成員建立良好的合作關係，並希望藉由和與會者交換服務之經驗，蒐集更新的留學相關資訊。

為提供國內計畫出國留學學生新穎的各國留學相關資訊及更佳的留學諮詢服務品質，本館向教育部國際申請旅運費補助(新臺幣 5 萬 6,281 元)，參加第 61 屆國際教育者協會(NAFSA)年會，並由本館業務費支應會議註冊費，由本館諮詢服務課繁運豐課長及白彥麟課員出席參加會議。

同時，為了有效利用在洛杉磯的停留時間，我們事前亦聯繫洛杉磯公共圖書館的資深參考部門主管 Linda Moussa，表達參觀及訪問的意願，期能吸取關於圖書館參考服務、銀髮族活動以及多元文化服務的經驗。



(NAFSA:National Association of International Educators，圖為 2009 年之大會場)

二、參加第 61 屆 NAFSA 年會

(一) 行前準備

經發文教育部確定經費補助及上簽市政府確定行程後，展開籌備工作，並且聯繫高等教育國際合作基金會詢問與會事宜，並向本館曾參與該會議之同仁請教，確認需攜帶之會議物品及相關注意事項。於 5 月 13 日至臺灣大學參與由高等教育國際合作基金會之行前籌備會，以瞭解臺灣各大學參與該會議之合作分工事宜。

行前經由網路預定了離會場距離適當及價位合理之旅館，攜帶了 40 冊臺北市立圖書館中英文簡介及 200 份留學資料中心英文簡介，並且在高等教育國際合作基金會的協助下，於臺灣留學的攤位上，在大會開始前設置本館的介紹展示架及擺放相關文宣。

（二）年會參與概況

NAFSA 會議於 5 月 26 日舉行正式揭幕，並且邀請到 2006 年諾貝爾和平獎得主 Muhammad Yunus（穆罕默德·尤努斯）進行開幕演說。

1968 年尤努斯在富爾布萊特獎學金的補助下，赴美取得經濟學博士學位，之後曾於中田納西大學（Middle Tennessee State University）任教。在 70 年代，他返回孟加拉，開始創設銀行來資助窮人。Yunus 在孟加拉獨立後回到屬於自己的國家，在大學任教。然而，卻發現為數眾多的同胞死於飢荒，他覺得自己該走入社會，而非留在校園。他放棄那種年輕人想要改變世界的浪漫情懷，而是具體地進行幫助週遭同胞的社會實踐。他說，抱著就算幫助 1 個也好的想法。就這樣開始借錢給窮人。

一開始，憑著區區的 27 美金，卻幫助到 42 名婦女。他發現有那麼多的同胞，在為如此少的錢受苦煩惱。雖然感覺做得微不足道，但卻帶給這些人如此的快樂，更強化他幫助這些受苦窮人的動機。於是他向銀行要求資金挹注，但銀行卻拒絕，認為窮人沒有工作，沒有還款能力。他只好和銀行簽約作保來為窮人取得更多的資金。

實際的執行結果，並未如銀行總是認為的那種狀況。窮人還款的比率是 97%，這個計畫是如此美麗的執行著。Yunus 說，他用的是完全與銀行相反的策略，「銀行走向富人，我走向窮人；銀行借款給男人，我則是借款給婦女」

後來，Yunus 創設了與傳統銀行不同的銀行，他認為銀行應走向人民，不是讓人民走進銀行，於是他的銀行主動走進鄉村。而且傳統銀行看的是人民的過去，但他的銀行看的是人民的未來，不在乎借貸者過去或現在的還款能力。執行的效益是，貧窮的兒童開始受益，他們可以接受基礎教育，走入小學，甚至是中學校園。他更提供獎學金，來鼓勵有心向學的人們。有個原本不敢去銀行借款的媽媽，利用 Yunus 的微額貸款 20 美金的資助，讓小孩得以上學，最後培養孩子進入醫學系就讀，成為村裡的醫生。

他說：「貧窮在哪裡？貧窮並非是由窮人所製造，而是社會制度製造了

貧窮」(Where is the Poverty? It' s not created by the poor. It' s by the social system)。所以，人們是制度下的犧牲者～在 1976 年時，銀行不願借錢給窮人；可是到了 2009 年，他所創設的微額貸款，窮人的還款率卻接近 100%。在接近 40 年的時間，有 16%的乞丐消失，不再進行乞討。所以，銀行制度是可以徹底改變的，是可以協助人民的生活的。

在微額貸款獲得實踐後，他開始思考的是「商業的概念」。商業不外乎是賺錢，這是他也同意的概念，然而，他想的是這種賺錢方式，除了只是為自己外，是否有為 他人的可能？於是他開始投資其它事物，來改變世界。例如說他開始讓窮人賣優格，而所販售優格也是近於成本的低廉，讓貧童也買得起。貧童們吃了優格，獲得了 成長所需的營養；販賣優格的窮人，以及他的社會商業，也獲取可以維持的利潤。

優格之外，因為孟加拉的水質不乾淨，容易讓人生病。於是他也說服法國廠商，以低廉的價格，讓窮人也可以買到乾淨健康的水，避免因生病落入無盡的貧窮循環裡。

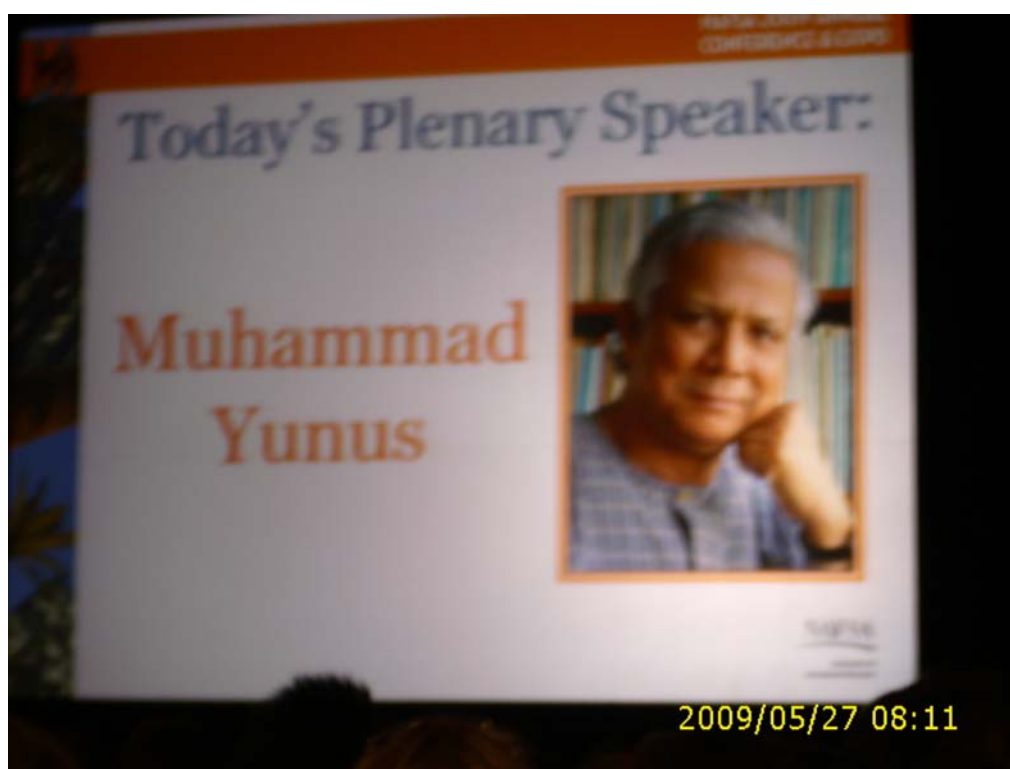
Yunus 所抓住的商業概念是，減少包裝的成本，而是重視實質內容，來賣給消費者。他強調，他經營的是社會商業 (Social Business)，不是慈善事業 (Charity)，不是非營利組織 (NPO)。他所依循的仍是資本主義的邏輯，而非是搞破壞式的革命。

尤納斯開創和發展了「微額貸款」的服務，專門提供給因貧窮而無法獲得傳統銀行貸款的創業者。2006 年，為表彰從社會底層推動經濟和社會發展的努力，他與孟加拉鄉村銀行共同獲得諾貝爾和平獎。微額貸款的成功模式激勵了其他發展中國家，甚至是已發展國家，如美國，進而發展出類似的成功經驗，這種微型貸款模式目前已經在 23 個國家中進行。

Yunus 教授認為貸款給貧困者只是促進世界進步的開始，世界的美好進步是無價的。世界的經濟影響是高度流動性的，任何國家任何團體都無法自外於貧窮的問題。尤有甚者更應該要從兒童開始，重視兒童福利，讓兒童遠離貧窮，從兒童階段就要設法來幫助他們遠離貧窮的陰影，如此一來兒童長大之後才有意願去幫助其他的窮人，而不是成為只會唯利是圖、追名逐利的商人。

演講之後的發問時間有與會者提問，國際間的留學教育是一項非常耗資本的活動，而這樣的國際留學教育是否該予以資助，國際留學教育的效益又該如何衡量呢？Yunus 教授認為國際留學教育應該被認可並資助，而國際留學教育的效益不應該由一般的金錢數字來加以衡量，國際留學教育促進了不同國家之間人才資本的流動，這些人才資本的相互交流能夠促進國家之間更進一步的認識與瞭解。這些跨越國際的瞭解，對於促進世界進步有極大的幫助，也與他所提倡的反貧困事業不謀而合。

本屆年會邀請尤努斯教授演講的主要原因，推測是因為他曾是國際學生，在接受國際教育後回到自己的國家為窮人奉獻心力。這種努力與實踐，正與 NAFSA 年會「透過國際教育來促進全球參與」(Fostering Global Engagement Through International Education) 的大會宗旨相符。



5月27日的各國教育留學展於上午九點正式展開，我們也陸續地依臺灣學生的留學需求拜訪各個重點攤位，同時向不同的攤位介紹臺北市立圖書館的留學資料中心成立的宗旨，希望能夠藉由蒐集不同國家的留學資訊，讓臺灣有心出國的留學生接觸更多的留學相關資訊。而這樣的服務宗旨也獲得大會多數國家參展者的認同，並且獲贈許多國家的最新留學資

料，預計回國後將這些留學資料置於本館留學資料中心，供有志出國深造的學子們參考。



(圖為 2009 年 NAFAA 大會場，本館在臺灣留學攤位的介紹展示架)



(圖為本館繁課長與北歐留學攤位的人員介紹本館留學資料中心並蒐集北歐留學資訊)

三、洛杉磯公共圖書館參訪

洛杉磯公共圖書館成立於 1872 年，成立時間已超過 130 年。今日已成立有 72 個閱覽單位（總館及分館數總計），服務洛杉磯地區近 400 萬的人口。職員數超過 1,000 名，其中專業圖書館員有近 400 名。

5 月 28 日下午，我們訪問了洛杉磯公共圖書館總館參考部門的資深主管 Linda Moussa，Linda 帶我們參觀了整座圖書館，洛杉磯公共圖書館總館是以主題（如歷史、社會科學、科技、藝術... 等），區分成特定主題的閱覽室。而參考工具書配置，是將常用到的參考工具書置於參考核心區周圍，其它就少用到的參考工具書，再置於架上依號排列。而他們遇到參考服務的瓶頸，包括現代人愈來愈仰賴 Google 等網際網路資源、教師對於圖書館利用技能變得不如以往重視... 等。

至於館藏的管理，在架上的館藏數約佔實體館藏總量的 60% 左右，其餘較少利用到的 40% 的館藏，則置於密集書庫區內，並在系統上註記，以便需要時可以迅速自密集書庫區內找到該書。

因應洛杉磯區族裔較多的狀況，圖書館亦設有多國語文圖書區，共蒐羅有 28 種語文的圖書供民眾閱覽利用。而為了提供民眾或少數族裔能習英語的需求，圖書館亦設有「成人讀寫中心」(Adult Literacy Center)，專門收藏英語學習的相關圖書及資源。

「即時資訊服務」(InfoNow) 辦公室則是由專職職員坐鎮，針對民眾利用電話、傳真、電子郵件、即時通訊軟體等介面所詢問的各式問題，所提供的資訊服務。

「青少年空間」(Teen' Scape) 是為青少年打造的專屬空間，提供青少年們使用電腦、研修或閱讀上的需求。為了鼓勵青少年利用圖書館進行學習或研究，館方還提供了與作業相關的列印免費的優惠政策。



(圖為洛杉磯公共圖書館的青少年專屬空間 Teen' Scape)

除了 600 萬冊的實體圖書館藏外，洛杉磯公共圖書館還擁有 200 萬張攝影作品的館藏，其中 70% 已經數位化並有相關的詮釋資料 (metadata) 製作。

洛杉磯公共圖書館還有另一個特別的服務，是利用銀髮族志工，到圖書館排班為小朋友伴讀或說故事，這項服務稱為「祖孫共讀」計畫 (Grandparents and Books, 簡稱 GAB)，已行之有廿年之久。我們也訪問了這個計畫的主事者 Maureen Wade，她提及這個計畫所培養的銀髮族志工，都經過完整的訓練，訓練內容包括工作描述、志工倫理規範、說故事技巧等。而計畫的重要目標，係讓兒童們「熱愛閱讀」(love to read)，而非應由學校教育提供的「學習閱讀」(learn to read)。這個計畫在華埠區圖書館尤其成功，提供了當地新移民下一代極佳的英語學習窗口。

四、心得及建議

(一) 心得

此次參與第 61 屆 NAFSA 年會，除了透過臺灣留學攤位協助，設置本館陳列架介紹本館留學資料中心外，也透過留學資料的蒐集，與許多國家的

留學活動推廣人員交換意見，獲得許多國外學校課程的相關資訊，以及不同國家對於留學推展方面的相關政策。如大多數的國家為了有效招募國外留學生，紛紛開始用英語設計留學生課程，希望藉此吸引更多的國外留學生前往留學，然而英語設計留學生課程的比例略有高低不同，以北歐國家以及荷蘭的比例最高；大部份的國家為了幫助國外留學生，都會提供留學生相關的獎學金，提供的金額多寡稍有不同，瑞典甚至對於國外留學生免學雜費，但自明年起為解決教育經費不足的困難，瑞典高校將對來自歐盟以外國家的學生收取學費。

這些紙本的國外留學資料，以及不同國家留學政策的資訊蒐集，相信對於日後留學資料中心在辦理留學諮詢、留學輔導方面將會有相當程度的助益。

而洛杉磯公共圖書館的參訪，也讓我們獲益匪淺，除了提供專業的圖書館服務外，他們因應不同的讀者特質，提供專屬的服務（如針對族裔及新移民眾多的特質，或針對青少年的需求）。而其它如數位典藏資料的豐富及便於利用，亦值得我們學習。

（二）建議

1. 持續參與「國際教育者協會」年會

國際教育或留學資訊的服務，有其維持新穎性的迫切需求，為提供讀者最新及最正確的資料。並利用年會期間，收集平時較不易徵集到的特定國家留學資訊（如南美、北歐等區域），經由年會的參與，可充實本館留學資料中心館藏資料，提供有志出國學子的資訊需求。

2. 辦理傑出留學人才經驗分享講座

本屆年會由諾貝爾和平獎得主 Yunus 所進行的開幕演說，相信對於有志出國的學子們是一個極佳的典範。經由其利用習得的知識來獻身社會參與及改革的故事，讓留學教育的推廣與社會使命相連結，類似的講座亦值得本館留學資料中心開辦。

3. 提供新移民適切的學習資源

洛杉磯公共圖書館為新移民準備的圖書資源眾多，也包括協助新移民適應社會的語言及文化資源或課程。北市圖多元文化中心亦提供類似的資源及服務，惟在內容的充實及鼓勵新移民的利用上，可以再向洛杉磯圖書館看齊。

4. 鼓勵銀髮族群參與志工或協助閱讀推廣

洛杉磯公共圖書館由銀髮志工參與的「祖孫共讀」計畫，係經由專業訓練，讓銀髮志工們進行閱讀指導及說故事，讓小朋友們愛上閱讀。透過銀髮志工參與的閱讀推廣計畫，或許亦值得我們借鏡。