



多元文化社区：图书馆服务指南

第3版，2009年

序言

该指南是国际图联“多元文化社区：图书馆服务指南”的第三版。这次修订遵循了国际图联多元文化人群图书馆服务专业组2006-2010战略规划：考虑到对服务提供和服务导向有影响的新技术、专家和社会发展等因素，来审查并校正指南。2009-2010年战略规划还详细指出修订后的指南要被翻译为所有国际图联官方语言，并通过国际图联网站发布和宣传。

本版本是国际图联“多元文化社区：图书馆服务指南”(1998年修订，第二版)的延续。第二版是基于由多元文化图书馆服务工作组(维多利亚)和澳大利亚维多利亚图书馆理事会在1982年出版的“多元文化公共图书馆服务标准”。澳大利亚的两位同仁安妮·赫尔墨斯(Anne Holmes)和德雷克·惠特海德(Derek Whitehead)在与国际图联多元文化人群图书馆服务专业组常委会协商的基础上，于1987年编制。电子媒体和新的信息传输形式的发展使旧规范的修改迫在眉睫。1996年，加拿大的两位同仁维吉尼亚·巴朗斯(Virginia Balance)和玛莉·泽林斯卡(Marie Zielinska)与相关的常委会进行协商并开始修订，来自丹麦和美国的两位同仁本内迪特·卡拉一施瓦兹(Benedikte Kragh-Schwartz)和查尔斯·唐雷(Charles Townley)协助第二版定稿的准备工作。

本指南(第三版)是国际图联多元文化人群图书馆服务专业组常委会的众多委员数年努力的成果。常委会认为指南修订是促进图书馆向多元文化和多语种成员提供服务工作中非常重要的一个环节，相信你们将从中发现对本图书馆服务有益的地方。本规范的结构与“公共图书馆服务：国际图联/UNESCO发展指南2001”相符，方便图书馆员配合使用。该指南可用于所有的图书馆，就像‘国际图联多元文化图书馆宣言’中所指出的(见附件A)。

“各类型图书馆应反映、支持和促进国际、国家和地方各个层面上的文化和语言的多样性，并为跨文化对话和公民积极参与公共生活做出贡献。”

2004年8月，负责评估该指南的工作组在国际图联布宜诺斯艾利斯大会上成立，主席由罗伯特·派斯特(Robert Pestell)担任，工作组成员包括Clara M. Chu、多米尼克·斯卡洛(Domenico Ciccarello)、弗莱德·基特内(Fred Gitner)和克里斯丁·麦克唐纳(Christine McDonald)。特别感谢Clara M. Chu、安-卡特琳·厄斯堡(Ann-Katrin Ursberg)和罗林那·德·伍德(Lourina K. de Voogd)的编辑录入工作。在前任主席简·德雷斯(Jane Dreisig)、基里斯滕·尼尔森(Kirsten Leth Nielsen)与现任主席金美晶(Mijin Kim)的领导下，国际图联多元文化人群图书馆服务专业组常委会在罗马、奥斯陆、赫罗纳、汉城、卢布尔雅那、德班、海德堡、魁北克和大阪召开的年中会和国际图联大会期间已就指南草案进行讨论，新版指南的编制完成得益于国际间的通力合作。

罗伯特·派斯特 (Robert Pestell)

<http://www.ifla.org/en/library-services-to-multicultural-populations>

1 多元文化图书馆

所有人都生活在一个日趋多元化的社会里。世界上有6000多种不同的语言。国际移民率每年都不断上升，结果，具有复杂特性的人民数量越来越多。全球化、移民数量的增加、通讯速度的加快、交通的便捷以及21世纪的其他力量使许多国家的文化多样性从无到有，或进一步强化。

国际图联多元文化图书馆宣言，2008

1.1 引言

为了促进多元文化服务公平公正，已将该指南编译并出版。该指南：

- 为面向社会各群体的图书馆服务规划提供基础；
- 提供评估现有多元文化服务的标准；
- 为采访和图书馆服务提供公平公正的基础；
- 鼓励社会各界的多元文化群体互相理解与合作；

该指南将与每个国家特定类型图书馆的标准与指南和国际标准结合使用，而不是孤立的。该指南的中心原则是公平，应运用到现有标准和公共、学校、科研和其他各类图书馆中。

另一点很重要的是多元文化图书馆服务应被视作图书馆和信息服务的这个整体的一部分，而不是孤立的或对传统图书馆服务的补充。

1.2

1.2 多元文化图书馆原则

我们全球社会中的每一个人都有权获得全方位的图书馆与信息服务。为解决文化和语言多样性问题，图书馆应：

为社区全体成员服务，而不应有基于文化和语言遗产的歧视；

以适宜的语言和文字提供信息；

开放各种反映所有社区及其需要的资料和服务；

聘用的员工要反映社区的多样性，并接受过与不同社区的人一起工作并为其提供服务方面的培训。

多元化文化与语言环境里的图书馆和信息服务既包括为各种类型的图书馆用户提供服务，也包括专门针对服务水平不足的文化和语言群体提供图书馆服务。应特别关注多元文化社会中常常被边缘化的群体：少数民族、寻求庇护者和难民、持临时居留证者、移民工人以及土著群体。

国际图联多元文化图书馆宣言，2008

尽管有上述情况，还有一些因素会影响这些原则的应用：

- 严重缺乏少数民族语言出版物的情况使得图书馆无法按相同标准提供资源。在这种情况下，会出现提供资源的范围、馆藏资源量的不足以及资源物理实体质量稍差的情形。通过获取多种格式的信息，包括新副本、多媒体、和数字化等形式，可以帮助解决这一不平等状况。

- 多语种的程度、语言或文化特征的保留、社会融合的水平，对决定多元文化服务水平来说非常重要。多元文化群体的成员也许希望被识别为双文化、多元文化或跨国文化等，这种情况会影响关于图书馆服务的公平和公正。
- 对图书馆服务的需求至关重要。由于多种原因，在特定的多元文化社区中，需求或许不与人口比例相对应。低层次需求也可反映资源不足，服务较差或不对路、用户的低期望值、不恰当的宣传或对图书馆服务的不熟悉等状况。服务水平的判定需基于社区分析和评估，包括对缺乏需求或低水平需求的原因进行研究；相比之下，高识字率多元文化社区中的人群对图书馆服务有不相称的需求，如果没有对服务的公平性进行折中，将不会得到满足。在这些例子中，经济背景或许是服务水平的决定因素。
- 一个国家的官方出版物，如与政府、法律、教育和企业相关的信息大多以该国的官方语言书就。这是可以理解的，虽然被认为是不公平的。图书馆员要发挥重要的作用来帮助多元文化群体用他们的语言获得信息或在他们能够理解的水平提供信息。

1.3 多元文化图书馆定义

所有加拿大人都将获得图书馆和信息服务，这被视作对他们个人的尊重。加拿大的图书馆竭力这样提供服务，即认识并尊重服务对象的尊严，不关注个人习俗、信仰、种族、宗教、性别、年龄、性取向、身体或精神状况或是个人财富等方面的差异。

图书馆了解到接受上的差异能使个人和集体的价值处于对立面。图书馆应做到容忍、理解和发现个人的需求。图书馆要确保人们能享受服务，而不受那些强加价值观、习俗或信仰的行为所困扰。

加拿大图书馆意识到多样性和多元化在我们国家价值观中的地位至关重要。公共机构，包括图书馆，有责任为促进文化多样性做贡献。

加拿大图书馆协会，2008

“文化多样性”或“多元文化”是指不同文化的和谐共存与相互作用，这里的“文化应被视为某个社会或某个社会群体特有的精神与物质，智力与情感方面的不同特点之总和，除了文学和艺术外，文化还包括生活方式、共处的方式、价值观体系，传统和信仰”。文化多样性或多元文化主义是我们在本地社区和全球社会里集体力量的基础。

文化和语言多样性是人类共同遗产，应当为了全人类的利益对其加以珍爱和维护。它们是交流、创新、创作以及人民之间和平共处的源泉。“在相互信任和理解氛围下，尊重文化多样性、宽容、对话及合作是国际和平与安全的最佳保障之一”。因此，在国际、国家和地方各个层面，各种类型的图书馆应反映、支持和促进文化与语言多样性，并为促进跨文化对话和积极的公民意识服务。

国际图联多元文化图书馆宣言，2008

图书馆需特别注意本地区的多元文化群体，包括土著民、移民群体、有混合文化背景的人群、跨国和散居的个体、寻求庇护者、难民、临时居住者、移民工人和少数民族。

1.4 多元文化图书馆的角色和目的

由于图书馆服务于不同的利益和群体，它们发挥着学习、文化和信息中心的作用。在处理文化和语言多样性问题方面，图书馆服务必须在尊重文化特性和价值观的同时，遵循基本自由原则和全民公平获取信息与知识的原则。

国际图联多元文化图书馆宣言，2008

雷纳决议（Lena Resolution）呼吁“扩大对图书馆、博物馆和档案馆在对多语言资源的访问与保护以及信息传播的支持，体现文化和语言的多样性…”

国际会议—网络空间的语言和文化多样性，俄罗斯雅库茨克，2008

各类图书馆在教育、社会关系和促进全球理解上发挥了巨大作用。图书馆的服务满足服务对象的需求，深深地影响了人们的生活。

- **作为学习中心**，图书馆促进并提供用户期望形式的学习材料、语言课程和其他相关资料。通过提供这些资源的访问，整个社会将有机会满足大众教育需求，互相了解，理解彼此的语言需求，互相学习对方的语言并从不同的文化宝库中获取知识。
- **作为文化中心**，图书馆保护、促进、重视给不同的文化以发言权，包括其传统、风俗、文字、艺术和音乐。此做法为不同文化背景的人们提供了体验机会，也使了解文化的不同表现形式成为可能。
- **作为信息中心**，图书馆获得、生产、组织、保护信息并使其可被访问，以此来满足所有群体的需要，同时也在多元文化社区中传播信息。

1.4.1 图书馆收藏资源的目的是反映社会文化的组成，促进文化多样性、种族协调、平等。

- 图书馆馆藏资源应能够用多元文化用户自己的语言访问其他文化。
- 图书馆资源应包括大多数语种的资源，涉及多元文化群体以及他们的遗产。
- 图书馆应促进与多元文化群体和他们传统相关的知识的传播。

1.4.2 图书馆应鼓励并提供语言学习服务，尤其是自学的学生，图书馆应与地方教育机构和口语机构密切合作，以提供最好的服务。

- 图书馆应提供能方便学习本国语言和其他语言的资源。这种资源应该以国家语言和传统的或土著语言两种语言呈现，并包括在所有合适的媒介上，尤其是带识字和语言软件的计算机上的使用。遇到口语的情况，当地社区讲口语的人可作为顾问。
 - 图书馆应促进或赞助举办活动来帮助新到的移民适应新国家，如关于公民权、就业和社会服务等方面。
 - 图书馆应进行、促进或合办活动来帮助本国语言和其他语言的学习者。
 - 图书馆应参与保护和推广口语、土语和较少使用的语言，酌情地满足他们多元文化和土著社区的需求。
- 1.4.3 图书馆应通过社区教育、培训计划和公共活动等促进终身学习和社会参与。
- 1.4.4 图书馆应参与到社区的生活和福利中去。包括向多元文化社区提供信息来帮助实现他们自己制定的目标，加入并积极主动的参与到当地活动中，如文化活动、节日、多元文化群体的纪念活动。
- 1.4.5 图书馆应当使多元文化社区聚集在一起。作为会议场所，图书馆成为各类文化人群交流互动的场所。与文化和社会参与相关的各种社会活动、展览和联合会议可以为来自不同文化的人群提供互相学习、练习或提高语言技巧、理解彼此的生活和观点、结交新朋友的机会。
- 1.4.6 图书馆应对那些经常使用的语言和有极大需求的群体（如新移民）提供参考咨询和信息服务。尤其重要的是，社区信息等与人们日常做决定相关的数据应以用户使用的语言提供服务。
- 1.4.7 应提供给请求馆际互借或以各种语言表达特定题目或主题需求的人相同范围和质量的服務，面向所有多元文化群体。

2 法律和财务框架

人人有权自由地表达与他的国家或国民社区的联系，以促进和体现自己的文化并使用他的语言和文字。

斯洛文尼亚宪法（第61章）

我们敦促各国政府及其他相关决策机构建立图书馆和图书馆体系，并为其提供充足的经费，以便为文化各异的群体免费提供图书馆及信息服务。

多元文化图书馆服务从本质上讲具有全球性。从事本领域活动的所有图书馆必须加入相关的地方、国家或国际政策制定网络。为获得必要的数据库以便作出知情的服务决定并争取相应的经费，我们需要研究。研究成果以及最佳实践应广为传播，从而为多元文化图书馆服务提供有效的指导。

国际图联多元文化图书馆宣言，2008

2.1 多元文化图书馆与其管理

- 2.1.1 对于各级政府而言（无论是国家、区域、州、省、地方或是其他机构），提供图书馆服务，向图书馆赞助资金是它们的职能。
- 2.1.2 无论是公共图书馆、州立图书馆、国家图书馆、学校图书馆、研究型图书馆或其他类型的所有图书馆，满足多元文化社区的需求是所有图书馆的责任。依据社区的多样性、人口规模和分布因素，采用不同的模式提供高效的图书馆服务。
- 2.1.3 图书馆应向所有的文化和语言多样性群体提供公平合理的服务，公共、研究型和学校图书馆的管理层要主动采取措施确保少数或分布较为分散的少数民族得到有效的服务；例如，通过对流通馆藏的集中管理、合作网络等方式，与其他图书馆、文化机构和社区组织联合来提供服务。
- 2.1.4 对多语种馆藏进行集中管理，图书馆便能借入和再借出外借中的馆藏资源，是当服务群体的数量小、分散并不断变化，或特定语言的需求较低时的一个切实可行的方法。管理通常是国家、州/省政府的职责，也有可能以一个网络的形式协调工作。

2.2 多元文化图书馆的业务管理

图书馆应在某种程度上配合其行政职能以确保随后的最佳实践的进行，包含但不限于以下列出的项目。

- 2.2.1 图书馆多元文化社区服务标准的制定，包括集中服务和当地服务。
- 2.2.2 图书馆服务的公平标准、原则和政策的提升，公平地反应多元文化和社会参与原则。
- 2.2.3 收集并宣传与本指南和其他可用标准应用相关的统计信息。
- 2.2.4 在各类型图书馆中收集并发布与多元文化社区相关的现存馆藏资源的信息。
- 2.2.5 在多元文化社区服务中提供图书馆咨询服务。
- 2.2.6 为多元文化社区提供定期咨询的讨论会。
- 2.2.7 由多元文化群体成员组织并发起对未来需求和使用图书馆情况的研究。
- 2.2.8 维护并促进原国和原多元文化社区的图书馆、出版社和其他相关机构的国际交流关系。
- 2.2.9 支持并鼓励传统语种资料与多元文化群体相关的资料的出版。
- 2.2.10 开发资料的在线数据库，推动国际数据交换标准的实施（非罗马语言和可变脚本）。
- 2.2.11 在多元文化问题上进行经验和最佳实践的交流。
- 2.2.12 咨询多元文化群体，对指南、标准、最佳实践和政策的应用进行评估。

3 满足用户需求

3.1 分析社区的用户需求

多元文化的图书馆服务，应该是基于它所服务的多元文化对象的知识及所服务对象的需求。这些数据将确保图书馆所开发的服务不是凭空臆断出来的。这些数据可以通过对公众分析和需求评估得到。

a. 定义

社区分析——明确用户群体特征（用户和非用户）与居住环境，评估他们的图书馆和信息服务需求的过程。

需求评估——研究社区需要并应用的信息以及如何获取这些信息的过程（包括用户和非用户）。

b. 目的

- 了解社区（包括用户和非用户）关于图书馆及其服务的看法。
- 弄清现有服务和社区需求之间的差距。
- 为高效的服务策划提供信息，使其在短期/长期能够满足社区需求。

社区分析和需求评估是规划过程中的重要因素。社区调查和需求研究的结果主要应用在以下几个方面：

- 考虑社会公共机构的目标和目的，整合到机构的目标和使命中。
- 以调查结果为基础，使用经验数据做基准，将目标转变为具体的政策、项目、活动，进而用来衡量将来工作的进展。

c. 社区分析

收集关于社区的数据和信息：

- 人口和社会经济数据；
- 图书馆服务范围内的社区环境特征：
 - 一般环境
 - 信息服务提供者、现有图书馆资源和服务的信息环境

收集数据的类型：

- 主要-个人、社会团体或领导层
- 次要-以前政府机构，工商业界的调查和市场分析，当地商会和社会机构等地方收集、记录的数据

d. 需求评估

收集用户和非用户的数据和相关信息：

- 信息搜寻过程中的文化和行为角度
- 信息需求，例如：类型、复杂度、格式、语言、目的
- 用户的信息环境

收集数据类型：

- 主要-个人、社区团体或领导层
- 次要-有可比性的群组所作的需求分析，以及对具体用户群信息搜寻过程中文化和信息行为角度的研究

社区需求分析样例 公共图书馆咨询过程

咨询过程很重要。咨询原则是体现在服务提供者和服务接受者间的沟通产生的价值。

咨询工作始于当地政府层面内，并与地方议会管辖范围内为多元文化群体提供服务的所有那些领域之间的合作。当地政府应该制定并形成关于他们把一体化和平等原则整合到他们的规划和运作中的方法的文件。该文件应能给当地政府范围内相关领域的职责提供指导。

早期阶段的合作减少了重复服务并确定了信息收集、服务规划和方案执行等方面的合作机会。它为图书馆提供了活跃在社区内的社区组织的大量信息，并提供了接触这些组织的机会。

在设计、规划图书馆服务，尤其是考虑到馆藏的发展和服务计划的推出时，须事先寻求与社区组织的沟通和交流。引导社区组织参与为以下几个方面提供了最佳机会：

- 准确界定被服务组群的范围
- 确定本地需求、优先考虑的语言和文化，
- 并为新的、现有的计划提供发展的机会。

政府机构层面上的合作（图书馆体系的顶端）为筹资机会和/或资源共享，更广泛地参与指导委员会，参与制定、修改政策的机会带来了便利。

摘自：维多利亚图书馆理事会：关注我们的多样性。维多利亚公共图书馆多元文化服务指南 澳大利亚墨尔本，2001年

3.2 读者服务

下面的这些活动适合单独的图书馆和图书馆当局

- 每个单独的图书馆都应该清楚地声明本馆关于多元文化社区服务的目的、目标、策略、优先政策。而这些应该是图书馆发展规划的一部分。这样一个地方多元文化服务计划将作为员工的指南和面向用户的权威解释。
- 个人图书馆应采取明确承诺社会包容和提供平等服务的政策。
- 每个当读的图书馆服务都应该不断地贴近社区生活和需要，和不同文化背景的成员交流，把服务建立在这样的评估和交流上。

- 图书馆管理机构或顾问机构的组成，例如理事会和图书馆委员会，应能反映整个社区服务。图书馆的管理者应该寻找合适的机会去鼓励采纳或建立这样的代表机构。

3.3 合作和资源共享

许多中小型图书馆发现很难在平等的基础上满足多元文化社区的需要。在国家大多数人的高要求和有限的财政预算的情况下，多元文化群体的需求经常妥协让步。当社区由为数众多的多元文化群体组成时，这种情况更明显。联合采集、编目和资源供应被视作是增加资源范围、加强资源可用性的重要方式。地方，区域和国家的统筹安排，可以大大提高获取资源的质量。

大型图书馆机构在多元文化资源和专业建议提供方面扮演集中管理的角色。由集中馆藏为小型图书馆提供借阅和交换外借藏书是一个可行的、节省成本的模式，能满足不同群体的需要。集中式采购，编目和加工有一些积极效果：

- 避免重复劳动
- 消除小图书馆获取其他语种图书资源的难题
- 可以提供涉猎范围更为广泛、丰富的资源
- 当地的图书馆馆藏可以通过书籍和其他形式媒体的交换不断更新
- 联合编目，可提供所有图书馆使用；
- 能够实施一套有效的馆际互借系统

宣传和市场推广是图书馆另外两个努力合作的领域。图书馆信息多国语言小册子和标识的合作产品使许多图书馆因为这一个产品受益。

3.4 电子资源

多语种/多元文化资源的访问和发展

互联网已经彻底改变了全球通信，它为所有用户网上获取信息提供了重要的链接。电脑的多语言能力使不同文化背景的人们能够用自己的母语在网上阅读，交流和获取信息，这对那些印刷出版物有限的语种的人们来说是相当重要的。它开通了一系列之前接触不到的新资源，如：民间文学、传统音乐、全球各地的报纸内容，并访问来自全球的不同文化群体的口述文化遗产。最为重要的是互联网使得来自不同文化背景的人们在充当信息消费者的同时有机会成为信息的创造者。

web2.0技术正在促进图书馆2.0环境建设，用户可以创建和共享自己初创的网站内容，促进获取满足他们自己社区需要的资源，并积极从事网络社交（通常称为Web 3.0）。这对那些缺乏母语印刷出版物，视听资源或网络内容以及那些地理上分散的人群具有特别意义。图书馆为个人和社区利用和自定义Web 2.0技术来满足自己的需要提供了理想环境。图书馆可以通过提供硬件、软件和为社区培训，使这些技术方便使用。这些技术包括：

- 社会内容：博客和维基百科使得个人和多元文化社区成员能够创建和传播本地的或国际的新闻、照片和公共热门话题（不管是在本地或者全球范围内）；
- 网络社交：例如：Facebook（普遍），Hyves（荷兰），Odnoklassniki（俄罗斯），Orkut（印度和巴西），Xiaonei（中国）；

参见wikipedia.org/wiki/List_of_social_networking_websites

- 数字影像分享：例如：<http://www.flickr.com/>，<http://www.youtube.com/>
- 社会书签/注释：实现网络资源的协作和共享。用户可以开发他们自己的线上资源虚拟数据库来满足他们的需要，例如某种语言的资源，用户可以存下一个URL或者引用页，在一些情况下可以直接复制下网页或其他数字资源，然后用关键字对其进行标记就可以自己使用或分享给其他人了，例如：<http://del.icio.us/>，<http://www.connotea.com/>
- 网络订阅源：例如RSS(Really Simple Syndication)用来使多元文化群体能够轻松访问自己的母语网站，并根据自己的需要进行定制，通过自定义搜索来收获自己感兴趣的相关信息
- 用户驱动的社会内容：社区会员新闻为主的网站，例如：<http://digg.com/>
- 聚合网站和标引：例如：<http://technocrati.com/>.图书管理员在开发在线社区时，可以很好地帮助用户，尤其在社会网络描述（标签）分配上提供指导。

在线交流

使图书管理员、用户以及社区成员之间的沟通日渐方便的新技术不断的发展。文字信息传递，通常称为SMS（Short Message Service）在给图书馆用户发送短消息中很有用，这样要比让不同语言背景的人口头交流更容易让人理解。视频聊天、IP电话（VOIP）和其他互联网技术正在使非文本通信成为可能，它将对提供、加强口语交流有帮助。不同语种的音乐博客、歌曲、视频、语言学习或数字评书，都对图书馆的在线服务功能有贡献。

3.5 多语言集成的图书馆系统

在计算机科学领域中，Unicode（统一码、万国码、单一码、标准万国码）是业界的一种标准，它可以使电脑得以呈现世界上数十种文字的系统。它是所有大型操作系统上的国际化软件基础：操作系统、搜索引擎、应用软件和网页，它使多语种图书馆信息管理系统的顺利发展成为可能。当得到图书馆整合系统和软件时，图书馆应确保该软件支持Unicode，从而管理和提供多语言访问至全部馆藏，也使读者能够以任何语言使用图书馆计算机服务。

4 馆藏发展

4.1 引言

满足特定文化群体需求的资源在形式和内容上存在差异，从报纸，期刊，音视频资源，DVD，故事书，杂志，启蒙读物简装本和绘图小说的网络访问，到传统小说和非传统书籍等都包括在内。各个年龄段和兴趣都需要满足，文化敏感性油然而生，如宗教和政治一样。社会调查应实现评估出受欢迎的形式和主题（而不是个人话题）并确定起馆藏发展的优先级。信息采集可以纳入满足多元文化群体需求的馆藏发展政策中。需要特别注意解决潜在冲突的利益之间的平衡。图书馆应利用每一个机会促进社区中目标群体的个别语种资料的收藏，以保证资源的有效利用。

（资料来源：维多利亚图书馆理事会：关注我们的多样性。维多利亚公共图书馆多元文化服务指南。澳大利亚墨尔本，2001）

4.2 馆藏管理政策

针对多语言和多元文化资源的馆藏管理政策应该是构成图书馆全部馆藏管理政策的一个重要部分。这项政策的内容应随着多元文化社区咨询的发展而发展，包含如下内容：

总述：

- 馆藏管理政策的目的及其同图书馆服务整体规划的关系
- 人口社会学概要
- 图书馆实现多语种、多元文化资源收藏的长短期目标
- 资源利用最大化的战略举措
- 图书馆馆藏和服务的历史
- 明确影响多语言和多元文化资源服务的相关立法或政策条款
- 政策的定期评估时间安排

细则：

- 社区需求分析
- 图书馆服务的优先方面
- 馆藏范围，包括满足特殊人群需求的特定资源：例如大型印刷资料、有声读物、读写资料，语言课程以及对残障人士的服务资源
- 资源筛选原则与实践
- 预算分配
- 馆藏发展和资源筛选主管部门职责

- 电子资源获取，包括在线访问期刊和报纸，数据库和其他信息资源
- 图书馆作为电子信息门户的角色
- 财政问责制度
- 评估当前和未来馆藏的馆藏资源管理规划
- 检查和评估该政策的时间表

4.3 资源的范围

- 4.3.1 图书馆资源应该向所有人开放，符合他们的文化和语言习惯。这些资源应以多形式、多渠道提供服务。
- 应为每个多元文化群体维护适当和平衡的馆藏资源。
 - 向多元文化群体成员提供图书馆资源服务时应该考虑其群体规模和阅读需求，但是要保证信息资源量的人均最低标准。
 - 提供给多元文化社区的图书馆资源应当包含他们居住国、原籍国和其他相关地区的出版发布的信息资源。
 - 对于反映多元文化群体感受和兴趣的图书馆资源，应包括以该国大多数使用的语言或官方语言出版的资源。
 - 图书馆资源应包括广泛使用的第二外语出版资源。
- 4.3.2 书籍是图书馆多语种馆藏资源的最基本的形式，应以多元文化群体的多种语言来提供服务。资源涵盖范围应该迎合全部年龄段，并实现体裁风格的多样化。新采集的资源主要应该包括近期出版的作品，其中含有本地作者的作品以及国际流行书刊的译本。书籍要以多种语言出版（如塞尔维亚语），要发展代表性的馆藏多语种服务。
- 4.3.3 现刊和报纸应提供在线访问世界报纸，以作为印刷本库的补充。
- 4.3.4 包括音乐、演说稿CD和录音带的录音资源是图书馆对多元文化群体服务的必要组成部分。图书馆应提供将音乐和电子书下载到MP3、iPOD和其他数字设备的工具。
- 4.3.5 数字传媒已成为图书馆向多元文化群体服务的重要组成部分。多种数字格式的收藏，如DVDs, VCDs (Video Compact Discs)和录像带。DVD光盘在多语言存储上有其特殊的问题，就是DVD光盘只针对世界上的六个地区生产。很多小的文化群体生活在距离他们的发源地很远的其他地区，但他们需要获得来自他们发源地的DVD光盘。符合当地格式的DVD光盘构成的馆藏资源更有意义，大多数资源将受到这种格式的限制。应当研制其他的地区分类法以反映多元文化社会的本来格式（同时，DVD播放机也应该支持播放多地区格式的功能）。
- 4.3.6 当版权法和分类法限制了进口数字媒体的公共外借，在国家层面与相关机构协商以获得图书馆豁免。对音视频资源重新分类的高成本将严重限制对于纪录片和电影产品的使用。
- 4.3.7 图书馆应提供多种多样的非书籍资源，包括CD-ROM产品、地图、图像、游戏和语言学习工具。
- 4.3.8 提供数据库联网或网站联网服务的图书馆应该保证可以通过多语言接口实现全球化访问资源。
- 4.3.9 当任意一种图书馆资源缺乏时，应考虑增加其他合适资源的提供和

服务。

4.3.10 如一个多元文化社区中缺少印刷出版物，阅读水平较低，或者文盲数量相对较高，在可能的条件下，应大力提倡非印刷出版资源，特别是录音带和录像带。

4.3.11 当前的参考资源将提供可以网络获取的信息，作为藏书的补充。

4.4 多语言馆藏发展与维护

馆藏标准主要包括：

- 满足社会全体成员需要的资源覆盖
- 资源的格式样式能鼓励社会全体成员使用图书馆服务
- 有规律的采集最新的出版物
- 替换损坏的标准文献
- 扩大小说种类和非小说主题的涵盖范围
- 网络和数据库等电子资源的访问
- 过期的、旧的和损毁资源的剔除

4.5 书目控制

4.5.1 出于对珍贵资源的最佳利用，防止重复性工作，对财政资源的高效利用的目的，对不同语种资源的采集和编目工作应尽可能集中进行或合作完成。

4.5.2 如果可行，多语种信息资源的编目应与国家主要语种的资源的编目标准相同，即使编目记录用的是原始语言。

- 全部图书馆资源的编目应该用原始语言和文字，且提供所在国家语言的访问。
- 图书馆使用自动化系统应保证该系统有能力保存除国家语言文字外的其他语言文字数据；数据符合国际识别标准，如Unicode，以便自动化记录的交换。图书馆用户应能够通过图书馆公共存取目录访问这些数据库。
- 印刷或电子形式的各种语言的联合目录的提供与维护，是国家或地区平等服务的重要因素，目的是方便合作、满足特定主题的需求。以斯德哥尔摩国际图书馆为例，提供使用阿拉伯语、中文、英语、法语、波斯语、波兰语、俄语、西班牙语和瑞典语的目录访问。<http://www.interbib.se>。

4.5.3 出于对成本问题，语言知识合格的图书馆员的缺乏或图书馆编目系统无法管理其他语言字符的情况的考虑，目录信息的音译常常是用多语言记录馆藏的唯一可行方法。音译目录对于特定语种的用户来说晦涩难懂。

4.5.4 维护馆藏使其尽可能的具有时代性

- 有规律的为多元文化群体入藏多语种的新资源。
- 定期剔除老的和过时的资源
- 当中心馆藏尚存，局部剔除的资源应首先提供给这些中心书库管理以保证每个资源至少一个副本可用

- 通过重新装订、购买多副本和获取替代副本的方法，注意保证对各个群体的馆藏物理实体的质量平衡。

4.6 书籍收藏标准

以下提议的标准是关于书籍收藏的。地方和财政状况会导致下列标准的变化。如果这些资源受到严格限制，这将作为目标数据，应制定中长期工作战略以期不久的将来实现这些标准。

- 作为总的规划，以每人1.5到2.5册的标准建立图书馆藏量。
- 最小服务点的最低馆藏水平不能低于2500册。

公共图书馆服务：国际图联/联合国教科文组织发展纲要，2001

- 4.6.1 作为总原则，提供给每个多元文化群体的馆藏图书量不能低于普通大众的人均占有量。然而更应该意识到为了提供更高效平等的服务，有必要使小群体的人均书量大于平均水平。
- 4.6.2 当群体非常小或群体分布广时，对多元文化群体的资源和服务就需要在集中或合作的基础上进行以完成更公平公正的服务。
- 4.6.3 小型图书馆的可实现目标是对每个多元文化群体的每个人提供1.5到2.5本书。如果资源量受到严格限制，应发展中长期策略以求将来完成这些标准。

4.7 采集速率

每千人年购进：216件；这其中包括书籍和其它资源，包括音视频资料，电子出版物和其他格式，但不包括报纸，期刊和其他资料。

英国文化媒体与体育部/公共图书馆服务标准，2008年

对于已建立的图书服务机构中一般藏书量适用以下收藏速率：

服务对象	每年每人书量	每年每1000人书量
低于 25 000	0.25	250
25 000–50 000	0.225	225
50 000+	0.20	200

公共图书馆服务：国际图联/联合国教科文组织发展纲要，2001年

4.8 电子资源的提供

可访问互联网和图书馆目录的电子工作站的总数（方便公众到馆和通过移动图书馆使用的以及其他服务出口的数量，以每一万人计）6

“电子工作站”是指一个能够访问网络和在线馆藏目录的计算机终端。

英国文化媒体和体育部/公共图书馆服务标准，2008年

-----//-----

由当地政府管理的OPAC数量应当满足：

- 小于10 000人 – 1个 OPAC
- 10 001人到 60 000人 – 每5000人一个 OPAC
- 多于60 000人 –6万人以下仍按每5千人1个OPAC，6万人以上的部分按每1万人拥有一个OPAC

除此之外，带CD/DVD光驱的供大众使用的个人电脑应满足：

- 低于 50 000人 – 每5 000 人一台计算机
- 高于50 000人 –5万人以下仍按5千人拥有1台计算机，超过5万人的部分，按每1万人1台计算

这些标准建议至少一半的公共工作站应能够访问互联网且所有的工作站应可以访问打印机。

澳大利亚昆士兰州公共图书馆标准指南，2004

- 4.8.1 在全球图书馆网络系统中，多元文化社区必须能够访问并参与全球网络资源。
- 4.8.2 所有公共站点都应具备反映社会需求的多语言功能。应提供方便不同语言群体使用的，能够访问网络并执行如字处理软件等应用程序的键盘。软件应用程序能够实现标准键盘配置成100种不同文字，或在电脑上配置可视、虚拟键盘。然而，并不是所有操作系统支持全部语言，对不支持的语言改变输入设备，这可能需要独立的装有不同操作平台的工作终端机。
- 4.8.3 尽可能的提供对普通多语言电子数据库的访问。与供应商合作的许可协议的谈判应在本地，区域乃至国家的基础上，以确保提供成本效益。当网络数据库由于技术和资金问题不能访问时，CD/DVD可以替代使用。
- 4.8.4 所有图书馆都应该努力提供反映他们所服务的当地社会的多语种网页入口。注意多语种网页的开发，并随着对社区成员的咨询而逐渐发展网页，以保证满足文化典型需求。用户初次接触的界面的国际化是需要重点斟酌的方面。关注细节文化组成的应用，如颜色、声音、图像；个人形象、动物图片、国旗和动画片等应加以限制。其它元素，如日期和时间格式、字号、姓名和地址的正确形式、语言标签也应多考虑。

- 4.8.5 图书馆使用多语种内容的网站向当地社区提供信息服务。例如，赫尔辛基市图书馆(<http://www.lib.hel.fi/>)分别用芬兰语、瑞典语和英语阐述他们的服务项目，而奥克兰市图书馆(<http://www.aucklandcitylibraries.com/>)网站则包含英语和毛利语的内容。在更广范围内，图书馆将发展到地区和国家层面，例如，丹麦图书馆(<http://www.indvandrerbiblioteket.dk/>)用丹麦语和其他16种语言文字提供服务，还有澳大利亚昆士兰州立图书馆(<http://www.slq.qld.gov.au/info/lang>)，其多元文化桥网站应用了19种语言。
- 4.8.6 图书馆能够提供不同范围的多语言电子资源服务，以便使他们的资源能够适应不同文化和语言群体的要求。这些包括：
- 将馆藏的重要文献和本地人群图片进行数字化，例如加拿大图书档案馆(<http://www.collectionscanada.ca>)和澳大利亚国家图书馆图片澳大利亚项目(<http://www.pictureaustralia.org/>)；
 - 广泛的信息资源，例如用多余60种语言来提供搜索引擎链接、网页导航和新闻的澳大利亚的“我的语言”网站(<http://www.mylanguage.gov.au/>)；
 - 在国家、地区和地方层面上，为移民和初到新国家的人们提供生活信息，例如：
 - 丹麦: <http://www.finfo.dk/>
 - 芬兰: <http://www.infopankki.fi/>
 - 德国: <http://www.interkulturellebibliothek.de/>
 - 挪威: <http://www.bazar.deichman.no/>
 - 英国: <http://www.multikulti.org.uk/>
 - 荷兰: <http://www,ainp.nl/>
 - 西班牙的安达卢西亚:
<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp>
 - 纽约皇后区图书馆: <http://www.worldling.org>

5 人力资源

5.1 引言

图书馆对多元文化群体的成功服务很大程度上取决于向他们提供服务的图书馆员。图书馆员的角色应由多元文化图书馆服务规划的目标来决定。图书馆员拥有良好的语言技能和沟通能力同样重要，有助于建立和保持联系，保证提供高效的服务。

(资料来源: 维多利亚图书馆理事会: 关注我们的多样性。维多利亚公共图书馆多元文化服务指南, 澳大利亚墨尔本, 2001年)

5.2 图书馆员技能

公共图书馆是一个以满足社会全体成员各种各样并且瞬息万变需求为宗旨的服务机构。这就要求图书馆员掌握广泛的技能和拥有良好的素质，包括人际关系技巧、社会意识、团队协作、领导力与管理组织日常业务的能力。这些基本素质和技能要求图书馆员有如下能力：

- 与人积极沟通的能力
- 理解用户需求的能力
- 同个人和群体协同合作的能力
- 认识理解文化多样性的能力

员工结构应尽可能反映他所服务对象的组成。例如，社区中某个特殊族群的人数极多，就要求图书馆员有来自该族群的人。这表明图书馆是服务当地社会全体成员，并能够吸引全社会各部分民众积极参与的服务机构。

(公共图书馆服务：国际图联/联合国教科文组织发展纲要，2001)

- 5.2.1 图书馆应通过保证其员工真实反映社区中不同多元文化群体，来尝试反映其正在服务的多元文化社区。
- 5.2.2 图书馆应当采取积极的行动战略来保证多元文化社区中的人们意识到就业机会的存在。
- 5.2.3 图书馆当局应鼓励雇佣掌握相关语言、文化知识、技能和能力的员工。
- 合适的方式包括：采取当地的雇用政策，创造特定的就业岗位，利用实习生、培训生等。
 - 重要的是雇佣人员的语言和文化特征应与其聘用岗位相适应，且图书馆应认可广泛存在的各类能力。它们包括流利的口语表达能力、读写能力、精通大众文化和高水平的文化正规教育，以及这些方面的组合等。
- 5.2.4 图书馆当局应开展培训活动旨在丰富图书馆员的文化知识，提高他们服务多语言和多元文化社会的能力。
- 5.2.5 图书馆的培训机构应鼓励有多元文化背景的人参加图书馆专业和相关领域的课程；图书馆学校应确保所有课程与解决多元文化中的问题相关。
- 5.2.6 鼓励合作使用具有一定专长的图书馆员。

6 多元文化图书馆服务的营销、宣传和推广

- 6.1 推广、鼓励并支持识字与识字培训是图书馆的重要职能，且识字和识字培训应包含本国语言和其他国家语言。

- 6.2 在合适的时机，推广和支持以社区语言提高计算机素养。
- 6.3 由图书馆和社区成员合作组织的社会和文化社区活动，例如故事会、音乐会、戏剧和展览，应针对多元文化群体。
- 6.4 图书馆应对无法独立使用图书馆资源的个人以用户自己的首选语言提供服务，且该服务要面向所有多元文化群体。这包括对地理上处于劣势的，居家的，医院和教养机构的服务。移动图书馆服务应收藏反映所服务社区的组成的多元文化资源。
- 6.5 图书馆的推广活动应以用户的首选语言开展并进行；这些服务包括面向工厂和其他工作场所的服务，也包括面向多元文化社区组织的服务。
- 6.6 图书馆面向多元文化社区提供的服务，包括信息服务，必要时可以在变化的或者熟悉的位置提供服务。
- 6.7 图书馆的设计理念应是使全部社区成员容易理解掌握。这对在自己国家都未曾访问过相似图书馆的新移民来说，是一个很现实的问题。除了一般图书馆的设计标准，有很多适用于所有图书馆的具体因素，可以帮助多元文化社区了解图书馆服务并鼓励他们使用。

6.7.1 免费提供公共访问和使用服务，这是鼓励利用图书馆资源的基础。

6.7.2 带有主要用户群语言标识的完善指示导引系统，以及适当地点的国际化指示符。澳大利亚新南威尔士州立图书馆设计出了一款名为“多语言词汇表”的指示标引工具。该词汇表囊括了49种语言的通用图书馆用语，并提供下载来方便图书馆员和不同语言背景用户之间的沟通。

<http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/>

6.7.3 大范围的多语种资源，包括期刊、报纸和多媒体。

6.7.4 向多元文化群体提供相关服务的营销将提高这些群体的图书馆使用率。新服务领域应该包括对多语言互联网访问，多语言办公软件和多元文化对话与交流论坛，社区能力建设等。

6.7.5 将馆藏资源置于一个开放的、方便获取的显著位置。

6.7.6 登记表、过期提示、预约表、规章制度、图书馆使用指南以及用户和图书馆之间的其他形式的交流应以用户母语显示。

6.7.7 以多元文化群体成员的母语编写反映他们兴趣的推广资料，如资源列表。

6.7.8 反映社会语言多样性的图书馆网站

6.7.9 利用社区当地的有民族特色的报纸和广播等传媒来宣传图书馆服务

6.7.10 对政界和决策者推广多语言图书馆服务

公共图书馆的管理和营销在《国际图联/联合国教科文组织发展纲要》中受到了广泛关注，如想得到更深入的信息，请访问：

<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>。

7 国际上优秀的实践

许多国家已经进行了提供多元文化图书馆服务的实践。这些会在优秀的实

践、建议和政策的例证中看到。下列是世界上几个优秀的实践介绍。

加拿大

多元文化

加拿大实行多元文化服务的方法是以多样性作为国家基础价值取向和典型特征为前提的。借助立法和历史方法的优势，加拿大视多样性为我们这个日益缩小的地球村里的力量和创新的源泉，是灵感的源泉。

多元文化是加拿大立法的关键组成部分，是国家的传统和标志。

在1971年，加拿大成为世界上第一个采用官方多元文化政策的国家。这个政策提供方案和服务来支持各民族文化的交流并帮助个人克服障碍完全融入加拿大社会。

在1982年，加拿大的多元文化特征在新近通过的《加拿大权利和自由宪章》第27章中获得了宪法认可。其明确指出，法院做司法解释“要一如既往的保持和发展加拿大多元文化的传统”。

在1988年，加拿大成为第一个公布实施文化多元主义法案的国家，采取对所有公民身份一视同仁的模式。正如这个文化多元主义法案的前言中所述：

“保持和发展加拿大的多元文化传统，努力实现所有加拿大人在经济、社会、文化和政治生活中的公平公正。”

这个法案在加拿大深得人心，它不只针对少数的民族文化，还要力争达到：

- 消除种族歧视和偏见
- 促进公平公正和跨文化理解
- 鼓励包容性民风
- 推动联邦宪法适应加拿大多多样性的发展

很多其它立法文件也先后通过，例如：《官方语言法案》、《加拿大人权法案》、《就业公平法案》，从而捍卫了多元文化的公平和尊重的基本价值观。

通过文化多元主义，加拿大深挖人民的潜力，鼓励他们融入社会，积极参与社会文化、经济和政治事务。

多伦多公共图书馆

多伦多公共图书馆服务人群超过250万人。多伦多被认为是世界上文化最多元化的城市之一，将近一半的市民是在加拿大以外出生。不仅如此，近一半的多伦多移民是近15年内才刚到的。

多伦多公共图书馆拥有超过100种语言的文献资料，与此同时，还在积极的发展另外40种语言的馆藏，形式多样且包括电子资源。作为北美最大最繁忙的公共图书馆，多伦多公共图书馆在2006年的文献流通量接近3100万，其中16%是非英语的。这种多语言服务量比2000年增长了69%。

多伦多公共图书馆还提供一系列策划的项目，经常通过与那些支持多伦多不同居民群体的部门和各级政府合作来提供。这包括：英语作为第二外语的公民公共课程；英语交流圈；用英语和法语以及其它语言，诸如孟加拉语、俄语、波斯语、粤语、波兰语、乌尔都语和泰米尔语组织的地区故事会；趣味英语，针对新移民中的青少年的语言对话类的节目；拨号听故事，有十种可选语言的讲故事服务以锻炼读写和理解能力。

多伦多公共图书馆在其分支机构提供超过1400台电脑免费使用，通过配置多

语言虚拟键盘来加大多语言服务的支持。通过“新闻链接”，门户网站，可以访问浏览来自全世界85种语言和147种字体报纸和杂志，使新移民保持同家乡的信息联系。

加拿大国家图书档案馆
金美晶 (Mijin Kim)

丹麦

图书馆服务法，2001

§2 公共图书馆的目标可以通过在选择文献时关注质量，全面、时效等情况来达到。这些标准必须是独立的决定性因素，而不是文献中表达的涉及宗教、道德或政治观点。

§14.2 国家和大学图书馆作为公共图书馆以及其他有关机构的借阅中心，向公共图书馆和其他相关机构提供指定的满足难民和移民需要的文献资源。

哥本哈根公共图书馆

www.bibliotek.kk.dk

自60年代以来，丹麦已接收大量来自欧洲和讲英语地区以外的移民和难民。因此，哥本哈根公共图书馆在移民语言文献方面与国家中心展开合作，并开始建立对相关语种书籍和音乐的收藏。然而，许多新来的人是半文盲或文盲，为了服务这些人，KKB-LYD（哥本哈根图书馆的音像部门）开始制作移民语言的有声读物。在哥本哈根最需要的语言是阿拉伯语、库尔德语、塞尔维亚语、克罗地亚语、土耳其语和乌尔都语。这些有声读物（最初是磁带后来为CD）被出售给丹麦所有的图书馆，进而扩展到全球范围。这些有声读物的所有内容都是以丹麦语和英语标注。

更多信息来源：www.kkb-lyd/about.htm

在过去的10年里，重点已经开始发生变化，哥本哈根图书馆/KKB-LYD现在竭力帮助移民/难民学习丹麦语来作为第二语言。

在与一家出版公司合作下，我们制作了双语图画书。该书为丹麦语（文本和音频CD）+以下语言的印刷文本：阿拉伯语、库尔德语、塞尔维亚语、克罗地亚语、土耳其语、波斯语、乌尔都语和索马里语。

<http://kkb-lyd.dk/mantra.php.htm>

在哥本哈根，所有儿童在他们的第二个生日时都会收到一张从图书馆寄来的邀请明信片。他们随后会收到一本故事书+CD（丹麦语）作为他们第一次造访该图书馆的礼物。

一些图书馆分馆为多元文化家庭的孩子提供特殊服务；图书馆员会在孩子出生到他上学年龄期间拜访4次。通过讲故事，向孩子（和他的家庭）介绍不同的图书馆服务。在每次造访时，孩子都会收到一本新书。www.sprogporten.dk

自从2008年以来，丹麦哥本哈根的新闻可以在互连网上免费获得。

www.kkb-lyd.dk/daglig

丹麦哥本哈根公共图书馆
维百克·斯塔齐和苏西·塔斯特森
Vibeke Stage and Susy Tastesen

爱沙尼亚

摘录于公共图书馆法

§ 13 馆藏

公共图书馆的馆藏内容是广泛的。公共图书馆馆藏需包含满足特定服务范围内人群基本需求的不同语种不同类型的馆藏。

爱沙尼亚

马丁·哈里克 (Martin Hallik)

荷兰

知识素养

在荷兰，150万人（10%）是半文盲，这意味着他们的读写能力不足，无法满足填写普通表格、为孩子阅读、处理邮件、理解信息传单、看报和利用互联网等方面的需要。这个人群中的1/3具有移民背景。

半文盲是一个全国性的大问题。由于涉及人数多和许多读写能力不足的年轻人提早辍学，知识素养成为一个非常严重的问题。在全国扫盲过程中，全国公共图书馆协会（NPLA）与很多国家合作加入扫盲大战中。合作还继续在省、地区和地方各级展开。公共图书馆现在更多强调在扫盲方面的服务，以此培养其前台和后方的工作人员。为此目的开展的培训计划已在全国范围内开展。

图书馆也可以在www.netnieuws.nl/上免费订阅每周更新的在线报纸来服务那些希望练习新学到的读写技巧的读者。读和写训练是项目中的两种语言层面。

为了提高广大群众对文盲问题的认识，NPLA与读写联盟合作，提供Taal Centraal的巡回展览。该展览每个月在不同的图书馆进行。

一体化

在荷兰一个新的一体化法律颁布于2007年1月。每个来自国外并在荷兰接受教育少于8年的市民，必须通过语言和综合能力测试。公共图书馆是在本地执行政策的重要工具，在很多图书馆设立了信息点。在当地设立了大量的图书馆。图书馆可以使用集成工具包（为全国所有的公共图书馆使用）。

伙伴关系

公共图书馆要认识到自己是当地社区的重要伙伴-因为他们拥有广泛分布和易于访问的基础设施-促进社会文明建设和地方级的不同群体的参与。同时这也是作为社会中非常重要的角色。（文化多样性，荷兰公共图书馆协会，2006）

荷兰公共图书馆协会

罗林那·德·伍德 (Lourina K. de Voogd)

挪威

全球化

图书馆提供了对全球、国家和地方的知识和文化的获取。数字化的创新使得图书馆馆藏得到更广泛的应用且信息流可无国界的传播。传统馆藏的数字化和网络出版是使其便利访问的必要先决条件。全球化加大的同时，也影响着社会的各个领域，包括教育和语言，人们急需文化归属感、文化特征、与其他文化的对话。

(挪威档案馆、图书馆和博物馆。图书馆改革计划2014 - 第1部分策略和措施, 2006年)

加强图书馆对实现更大的包容性、一体化和文化多样性的贡献

通过2008年的努力工作和政府对移民人口实行的一体化和融入方案，图书馆帮助移民更好地融入挪威社会。

(挪威档案馆、图书馆和博物馆。图书馆改革2014 - 第1部分策略和措施, 2006年, 战略1.6)

加强多元文化图书馆服务的重点是俄语、萨米语和芬兰语，但同时要对新移民提供识字和其他服务。*(芬马克县图书馆。2005-2014年战略计划)*

*挪威奥斯陆公共图书馆
基里斯滕·尼尔森(Kirsten Leth Nielsen)*

西班牙

西班牙公共图书馆服务指南

工作人员

工作人员是公共图书馆的正确和有效运作的重要元素、基本资源。公共图书馆必须有足够的员工，并且工作人员应接受合适的培训来发挥他们的作用。

总则

公共图书馆向所有人开放，不在乎他们的背景和专业。主要原则之一是为整个社会服务，而不是特定群体。

合作

公共图书馆不能孤立工作，必须寻找捷径同其他图书馆和机构的网络合作，旨在提高服务的质量和范围并促进合作，尤其是与本地间机构的合作。

*西班牙文化部图书馆员协调委员会主任
苏珊娜·兰达 (Susana Alegre Landáburu)*

英国

欢迎来到你的图书馆....连接公共图书馆和难民社区

www.welcometoyourlibrary.org.uk/

简介

欢迎来到你的图书馆（WTYL）在2003-04年作为一个实验项目在伦敦的五个区将公共图书馆与难民和寻求庇护者们相连。这个项目是因难民在社会中面临着巨大的阻碍这个原因而发起的，公共图书馆是一个非常合适的满足这些人信息、语言和文化需要的机构，但是图书馆馆员需要改变传统的思考和工作方式来更有效的履行职责。这个项目由保罗·哈姆林（Paul Hamlyn）基金资助，通过与伦敦图书馆发展署协调，截止到2007年，已延伸到全国范围。

“欢迎来到你的图书馆”的目标

通过增加参与机会，WTYL旨在为每个人提供高质量图书馆服务。这个目标是通过以下几个方面培养学习意识、快乐生活和归属感：

- 难民社区的社会参与
- 提高图书馆意识和增强对于图书馆的使用
- 自信和训练有素的员工
- 实践经验分享
- 鼓励公共图书馆与难民和寻求庇护者合作

项目方案

包括如下：

- 发展图书馆员工的项目规划和评估技能，在广泛的政策背景内进行有效的工作定位。
- 制定难民社区规划并在组织上提供支持。
- 确定图书馆的使用障碍并想办法克服。
- 对图书馆员工进行影响难民和寻求庇护者的相关问题的意识培训
- 发展与难民社区组织和其他机构的伙伴关系
- 组织参访和信息通信技术会议。
- 简化图书馆使用手续
- 提供ESOL(英语作为第二语言)，社区语言和阅读的支持。
- 从难民社区获得新的馆藏以作为补充。
- 故事会、其他活动和讨论会将不同的群体团结到一起。
- 图书馆志愿工作和难民工作安置
- 发展电子邮件和网站列表，以支持学习共享和推广好的实践方法。

影响

对个人和社区的影响包括：

- **提供就业：**由于参加两个WTYL服务的工作体验，至少25个难民已被雇佣（一些在图书馆，一些在其他部门工作）。很多参与者表示通过这些体验获得了自信、自尊，感到不再被社会孤立。
- **自信和主人翁意识：**那些看到图书馆满足他们需要的难民们转而成为了倡导者，以至其主人翁意识、信任和积极意愿得到提高。

- **增进不同文化的人们之间的交流：**图书馆和难民、寻求庇护者间更多的接触；图书馆通过活动的开展使得不同背景的人们聚在一起；为定居下来的难民创造机会，通过图书馆内的自助组织，帮助信赖的移民。

对于图书馆服务的影响：

- **图书馆工作定位更加有效：**特别是在国家和地方理事会的范畴内的政策和活动，以解决社会排斥，并提供更有凝聚力的社区。
- **提供资金和从其他部门学习的伙伴关系：**经验和实践这两个方面，引领图书馆得到项目和主流工作资助。
- **发展劳动力：**为广大劳动者创造机会，如与难民一起提供服务工作。这也包括技能培养，支持图书馆员工直接地与当地社区工作来建立信任，确定图书馆使用和共享的障碍，通过图书馆服务，在战略和实践层面上克服障碍。

*英国沃里克郡图书馆和信息服务部
阿尤布·汗 (Ayub Khan)*

美国

成功的五大策略

这五个战略支持移民的成功过渡并帮助社区处理全球迅速变化带来的影响...全美的城市和乡村图书馆都在使用他们，收获很大。

1. **图书馆了解本地移民的动态。**公共图书馆从公开资源和非正式的移民网络联系中收集人口和地理数据。当图书馆了解到关于本社区的新居民的信息，以及他们的需求和对他们有用的资源的信息，图书馆能够有效地改变服务并与之形成伙伴关系。特别是那些不是传统移民目的地的城市，图书馆经常领导社区以发现并描述移民的需要为中心展开工作。
2. **图书馆在服务中增强文化和语言敏感性：**新移民最大的障碍是语言。图书馆正在努力以居民的母语提供标注，网站，馆藏和基础服务。
3. **图书馆建立英语语言能力。**英语语言能力是移民是否获得成功的重要因素。公共图书馆，利用长达一个世纪的对孩子和家庭进行文化教育的经验，正将他们所能触及范围扩展到新居民。早期文化教育和家庭文化教育项目正在为孩子上学作着准备。成人英语指导正在为学习者提供更好的生活技能和工作机会。通过与学校和其他学习机会提供机构的合作，图书馆也正在提供关于就业，健康，营养和其他的值得关注的项目。
4. **图书馆创建与地方机构的联系。**大多数社区都配置有一系列广泛的机构和部门。尽管这些组织提供关于工作、教育、住房的帮助，新移民们也经常无法从中获益。语言障碍、地理隔阂和文化冲击是非常明显的因素。图书馆正在与某些服务机构联合旨在满足新移民的需求。这项工作的首要内容包括商业支持、健康信息和学校的参与等。
5. **图书馆鼓励公民参与。**公共和公民生活的参与不是很多移民传统的期

望。即使是图书卡登记这样一个美国人的简单行为对某些人而言可能是奇怪和可怕的经历。图书馆鼓励社区和新移民融入并参与。用它们强大的、公正的公共场所的历史角色，强大的没有偏见的公共氛围，致力于学习和探索，在此基础上，它们正在积极开展新移民和接收他们的社区共同面对的挑战的公开讨论。

*欢迎你，陌生人：公共图书馆建立地球村
美国城市图书馆理事会，2008
里克·阿什顿和丹尼尔·米兰
(Rick Ashton and Danielle Milam)*

澳大利亚

MyLanguage我的语言

<http://www.mylanguage.gov.au/>

MyLanguage提供对搜索引擎、网页地址和超过60种语言的新闻的访问。**MyLanguage**是在新南威尔士，昆士兰，南澳大利亚和西澳大利亚，文森特(维多利亚州图书馆的一个部门)，北部区域，澳大利亚首都区域和信息服务机构之间建立的合作项目。

MyLanguage是一个电子多元文化图书馆服务体系，旨在加强对多元文化、多语种个人和社区团体的在线信息服务。

互动网站特征：

- 公众访问搜索引擎、网页目录和超过60种语言的新闻
- **CALD**个体和社区组织的培训材料包括：关于使用互联网、电子邮件或搜索引擎知识的翻译实况报道和介绍性课程的培训手册。
- 帮助图书馆对**CALD**群体提供传统服务和电子服务。包括提供关于多元文化图书馆服务的各个方面的指南、标准、报告、文章、研究和会议文件。
- 一个不断扩充的**CALD**群体，图书馆和政府部门感兴趣的专家技术资料库。

多语言词汇表

多语言词汇表数据库是一个专业为图书馆设计的生成标注的工具。这个词汇表包含了以49种语言表述的通用图书馆词组。此工具方便了图书馆员工和不同语言背景的客户沟通。

<http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/>

*澳大利亚新南威尔士州立图书馆
奥利埃纳·艾斯维多 (Oriana Acevedo)*

附件 A: 国际图联多元文化图书馆宣言

多元文化图书馆 -- 通往多元文化社会对话的门户

所有人都生活在一个日趋多元化的社会里。世界上有6000多种不同的语言。国际移民率每年都不断上升，结果，具有复杂特性的人民数量越来越多。全球化、移民数量的增加、通讯速度的加快、交通的便捷以及21世纪的其他力量使许多国家的文化多样性从无到有，或进一步强化。

“文化多样性”或“多元文化主义”是指不同文化的和谐共存与相互作用，这里的“文化应被视为某个社会或某个社会群体特有的精神与物质，智力与情感方面的不同特点之总和，除了文学和艺术外，文化还包括生活方式、共处的方式、价值观体系，传统和信仰”。文化多样性或多元文化主义是我们在本地社区和全球社会里集体力量的基础。

文化和语言多样性是人类共同遗产，应当为了全人类的利益对其加以珍爱和维护。它们是交流、创新、创作以及人民之间和平共处的源泉。“在相互信任和理解氛围下，尊重文化多样性、宽容、对话及合作是国际和平与安全的最佳保障之一”。因此，在国际、国家和地方各个层面，各种类型的图书馆应反映、支持和促进文化与语言多样性，并为促进跨文化对话和积极的公民意识服务。

由于图书馆服务于不同的利益和群体，它们发挥着学习、文化和信息中心的作用。在处理文化和语言多样性问题方面，图书馆服务必须在尊重文化特性和价值观的同时，遵循基本自由原则和全民公平获取信息与知识的原则。

原则

我们全球社会中的每一个人都有权获得全方位的图书馆与信息服务。为解决文化和语言多样性问题，图书馆应：

为社区全体成员服务，而不应有基于文化和语言遗产的歧视；

以适宜的语言和文字提供信息；

开放各种反映所有社区及其需要的资料和服务；

聘用的员工要反映社区的多样性，并接受过与不同社区的人一起工作并为其提供服务方面的培训。

多元化文化与语言环境里的图书馆和信息服务既包括为各种类型的图书馆用户提供服务，也包括专门针对服务水平不足的文化和语言群体提供图书馆服务。应特别关注多元文化社会中常常被边缘化的群体：少数民族、寻求庇护者和难民、持临时居留证者、移民工人以及土著群体。

多元文化图书馆服务的使命

在一个多元文化的社会里，侧重点应放在与信息、扫盲、教育及文化有关的如下关键使命上：

促进对文化多样性的积极价值的认识，推动文化对话；

鼓励语言多元化和对母语的尊重；

促进多种语言的和谐共存，包括自幼开始学习多种语言；

保护语言和文化遗产，支持使用各有关语言进行表达、创作和传播；

支持口头传统和非物质文化遗产的保护；
支持来自各种不同文化背景的个人与团体的融入和参与；
在数字化时代，鼓励信息扫盲和掌握信息与传播技术；
促进电子空间的语言多元化；
鼓励电子空间的普及利用；
支持有关文化多元性的知识与最佳实践的交流。

管理和运营

多元文化图书馆期望各种类型的图书馆均采用综合服务方式。图书馆和信息服务的核心活动对于多元语言社区而言具有核心的性质，而非“额外”或“补充”性活动。因此，核心活动的设计必须总是着力于满足本地或特定的需要。

图书馆应有相应的政策和战略规划，对其有关文化多样性的使命、目标、重点和服务做出规定。这种规划应以对用户需求的全面分析以及充足的资源为基础。图书馆活动的开发不应该孤立地进行。应鼓励在地方、国家或国际层面，与有关的用户群体和专业人员开展合作。

核心行动

多元文化图书馆应：

开发多元文化和多语言的收藏与服务，包括数字化和多媒体资源；
拨出用于保存文化表现形式和文化遗产的资源，特别注重口头、土著和非物质文化遗产；
把支持用户教育、信息扫盲技能、新手资料、文化遗产和跨文化对话的计划作为服务的有机组成部分纳入进来；
通过信息组织与接入系统，用适宜的语言，提供访问图书馆资料的便利；
用适宜的媒体与语言，编写营销与宣传资料，为图书馆吸引来各种不同的群体。

人员

图书馆工作人员在用户与资源之间发挥着积极的中介作用。应该侧重于为多元文化群体提供服务，注重跨文化传播与宣传和反对歧视以及重视文化与语言的专业教育与继续培训。

多元文化图书馆工作人员应反映社区的文化与语言特点，确保文化意识，反映图书馆所服务的社区的特点并鼓励沟通。

资金、立法与网络

我们敦促各国政府及其他相关决策机构建立图书馆和图书馆体系，并为其提供充足的经费，以便为文化各异的群体免费提供图书馆及信息服务。

多元文化图书馆服务从本质上讲具有全球性。从事本领域活动的所有图书馆必须加入相关的地方、国家或国际政策制定网络。为获得必要的数据库以便作出知

情的服务决定并争取相应的经费，我们需要研究。研究成果以及最佳实践应广为传播，从而为多元文化图书馆服务提供有效的指导。

宣言的落实

国际社会必须承认并支持图书馆和信息服务事业发挥其促进和保护文化与语言多样性的作用。

谨请各级决策者和全世界图书馆业界散发此项宣言并贯彻宣言所表述的各项原则和行动。

该宣言补充了国际图联/联合国教科文组织公共图书馆宣言，国际图联/教科文组织学校图书馆宣言和国际图联因特网宣言。

该宣言由国际图联管理委员会于2006年8月通过；并在2008年4月获得教科文组织全民信息计划政府间理事会的支持和赞同，并推荐提交给教科文组织大会第35次会议审议。

1 教科文组织世界文化多样性宣言，2001年。

2 *ibid.*

多元文化图书馆服务存在的理由 国际图联多元文化人群图书馆服务专业组

“多元文化图书馆服务”的定义和原因继续作为问题由图书馆和专业信息部门提出。

首先，多元文化图书馆服务既包括向所有类型的用户提供多元文化信息，以及专门针对服务尚未覆盖的少数群体，而通常我们认为多元文化图书馆服务主要有利于作为少数的非主流社会族裔和不能或者最低限度处理的联盟的“少数人”社区。多元文化图书馆服务，确保了在获取图书馆和信息服务中的公平性。然而，多元文化，是一个关系到社会的各种组成的整体，使这种情况下，整个社会应当得益于“多元文化图书馆服务”，因此，多元文化图书馆也就是提供多元文化信息，从而使整个用户群体受益。社区成员可以了解双方各自的文化、语言、对社会的贡献、价值观等，最终的结果是增加了解和沟通。

其次，多元文化图书馆服务应该是真正意义上的多元文化图书馆服务，而不是其它或者附加的服务。

提供多元文化图书馆服务十大理由

1. 在很多情况下，图书馆的使命本就在服务社群，包括越来越多的多元文化多元语言社群。
2. 多元文化与多元语言的图书馆服务能确保服务和获取信息的平等。
3. 在全球化与跨国界的交流和旅行更为方便的时代里，个体需要了解其他文化，语言和民族，这有助于提高对于不同的体验的审美水平，拓宽对于人生的认识。
4. 通过多种语言和通过各种渠道进入到不同用户群体的信息，促进他们在民间社会的民主参与。
5. 信息在人类的遗产以及其他方面加强了人类的文化，并促进其他经验和观点的理解，分别来看，也为社会的和谐发展作出了贡献。
6. 不同的语言信息和通过不同用户社区推进不同程度知识活动的渠道，有利于新知识和新技能的传播，以确保社会所有领域获得平等的机会。
7. 世界知识，创新表达形式，文化习俗都以不同的格式和语言记录着，因此，多元文化的收集应为所有人的访问提供便利。
8. 学习中的创造性，表达工作和解决问题方式的不同产生新的见解和意见，这可能导致新的创新方式，行为方式和对问题的解决方式出现。
9. 信息和图书馆的多元文化社会表明社区成员和他们的文化是有价值的。
10. 图书馆是知识和娱乐共同参与的空间，也是提供文化和多语种服务的空间，集合成为一个社会空间，使人们团结在一起。