

## 多文化コミュニティ： 図書館サービスのためのガイドライン 第3版 要旨

これは、『多文化コミュニティ： 図書館サービスのためのガイドライン』第3版（2009年刊）の要旨である。ガイドラインは、多文化コミュニティへの図書館サービスを、公正・公平に進めるために出版された。それは、コミュニティ内のすべての集団に向けて図書館サービスを立案する際の基盤、既存の多文化サービスが十分かどうかを評価する判断基準、資料の収集とサービスを公平に行う基盤を提供し、さらにすべての社会に見られる文化的に多様な集団が互いに理解し関わりを持つことを促している。

### 1. 多文化図書館

グローバル社会では一人一人が、すべての図書館・情報サービスを受ける権利を持っている。図書館が文化的・言語的多様性に取り組むにあたって、図書館がすべきことは以下のとおりである。

- ▶ その人が受け継いだ文化や言語によって差別することなく、コミュニティの全構成員にサービスする。
- ▶ 利用者にとって適切な言語と文字で情報を提供する。
- ▶ 全てのコミュニティとあらゆるニーズを反映した、幅広い資料やサービスを利用する手段を提供する。
- ▶ コミュニティの多様性を反映した職員を採用し、協力して多様なコミュニティにサービスできるよう訓練を施す。

サービスの水準は、コミュニティ分析やニーズ評価に基づいて決定しなければならない。図書館は、先住民、移民のコミュニティ、混在した文化的背景を持つ人々、多国籍者、ディアスポラ、保護を求めている人、難民、短期滞在許可資格の住民、移住労働者、ナショナル・マイノリティなど、そのコミュニティでの文化的に多様な集団に格別の注意を払う必要がある。

資料収集にあたって図書館は、社会の多文化的構成を反映していること、および文化的多様性や人種間の調和と平等に関する理解を育むことを心がけるべきである。

情報資源は、その国の言語だけでなく、継承語あるいは先住民言語でも書かれ、また全ての適切な媒体を含んでいるべきだ。口承語や先住民の言語、また使われることが少なくなった言語を保存し、促進すると同時に、新たにやってきた移民が、新しい国に適応するのを援助する情報資源も重要である。

図書館は、文化的多様性を称賛し育むようなコミュニティ教育、訓練プログラム、また公開プログラム活動を通じて、生涯学習や社会的関与を促進していくべきである。

図書館は、ニーズの高い集団に対して、その集団で最も共通に使われている言語で、レファレンスや情報サービスを提供する必要がある。

### 2. 法的制度と財政的枠組み

文化的に多様なコミュニティに図書館・情報サービスを無料で提供するために、政府と他の政策決定機関は、

図書館や図書館システムを確立し、十分な財政措置を行うことが求められる。多文化コミュニティのニーズを満たし、最良の実践に繋がるようにすることは、すべての図書館当局の責任である。

例えば、

- ▶ 多文化コミュニティに対する図書館サービスの基準を策定し、促進すること
- ▶ 多文化コミュニティのための既存のコレクションに関する情報を伝達すること
- ▶ 相談業務や多文化コミュニティとの協議を継続すること
- ▶ 将来的ニーズと図書館利用について調査を実施すること
- ▶ 継承語での出版、多文化集団の構成員の著作、あるいは、その人たちに関する資料の出版を支援すること
- ▶ オンラインデータベースの開発とデータ交換を推進すること
- ▶ ガイドライン・基準・優れた実践・政策に関する統計を集め、評価し、伝達すること

### 3. 利用者ニーズへの対応

多文化図書館サービスは、サービス対象である文化的に多様なコミュニティと、彼らのニーズについての知識に基づかなければならない。この知識は、居住するコミュニティの特徴や環境を確認することを含むコミュニティ分析と、コミュニティで要求され利用される情報とその入手可能性を研究することを含むニーズ評価を行うことにより得られる。

各図書館は、多文化コミュニティへのサービスに関連する目標・目的・戦略・優先順位・政策を明記し、社会的包摂（ソーシャル・インクルージョン）と公平なサービス提供という明確な姿勢を政策に採用しなければならない。

市町村・地方・国が協力した取り組みは、情報資源利用の質を大いに高めることができる。大規模図書館の施設とサービスは、多文化情報資源の提供と業務上の助言を与える役割に集中させても良い。

コンピュータの多文字・多言語処理能力のおかげで、多文化コミュニティは、自分たち自身の言葉で読書やコミュニケーション、そして情報を利用できるようになった。図書館司書と利用者、またコミュニティの構成員同士のコミュニケーションを容易にする新たな技術が、継続的に開発されている。インターネット技術は、コミュニティ内のコミュニケーションを支援し、増進するのに有効である。

図書館は、統合図書館システムとソフトウェアを導入するとき、すべてのコレクションに対して多言語でのアクセスに対処できるよう、そのシステムがユニコード対応かどうかを確認し、利用者がどのような言語でも図書館のコンピュータサービスを利用できるようにする必要がある。

### 4. コレクションの構築

多言語・多文化情報資源の管理方針は、図書館全体のコレクション管理方針に欠かせないものである。方針の内容は、多文化コミュニティとの協議によって進めことを奨励する。

図書館資料は、すべての人々のためにあり、彼らの好みの言語で、彼らの文化に関連し、すべての形態と複

数の情報源から提供されるべきである。それらは例えば、最新の定期刊行物と新聞、録音資料、DVD や他のデジタル媒体、および CD-ROM 製品、地図、画像、ゲーム、言語学習キットなどを含む多様な非図書資料である。

資料の範囲は、全ての年齢層を考慮し、幅広いジャンルから構成する必要がある。新規の資料収集は、第一に新刊本であり、現地の作家の作品と国際的に人気のある資料の翻訳を含んでいると良い。複数の文字体系（例えば、セルビア語）で図書が発行されている場合には、各文字で代表的なコレクションを構築することが望ましい。

図書館は、言語的・文化的に多様なコミュニティが情報資源を利用できるように、様々な多言語の電子的サービスを提供することができる。ネットワークデータベースあるいはウェブサイトのある図書館は、多言語インターフェイスにより、このサービスにどこからでもアクセスできるようにする必要がある。

印刷資料が無いとか、多文化コミュニティの読書レベルが低い、あるいは非識字レベルが著しい場合、非印刷資料、特に視聴覚資料に可能な限り重点を置くべきである。

全ての図書館資料の目録は、実際に可能であれば、オリジナルの言語と文字であることが望ましい。また、その国の言語での主題アクセスを提供してもよい。すべての言語の総合目録を作成し、維持することは、印刷か電子形態かを問わず、国あるいは地域の公平なサービスにおける重要な要素である。

一般的原則として、各多文化集団に対して提供される図書コレクションは、一般住民一人当たりと少なくとも同じ割合にするべきである。しかし、効果的でより公平なサービスを提供するためには、小集団には一般に適用されるよりも、一人当たりの比率にして高い割合で提供する必要があることを念頭に置くべきである。比較的小規模な図書館が目指せる到達可能な目標は、多文化集団の人口一人当たり 1.5 冊から 2.5 冊である。

多文化集団に対する資料とサービスは、より公平なサービスを実現するために、集中してあるいは共同で行う必要があるだろう。

## 5. 人的資源

文化的に多様なコミュニティへの図書館サービスを成功させるには、サービスを提供する職員に負うところが大きい。公共図書館の職員に求められる基本的な資質と技能は、以下のように定義することができる。

- ▶ 人々と積極的に意思の疎通を図れる能力
- ▶ 利用者のニーズを理解する能力
- ▶ コミュニティ内の個人や集団と協力できる能力
- ▶ 文化的多様性に関する知識と理解

図書館は、コミュニティ内の異なる多文化集団を反映した職員を確保することによって、サービス対象である多文化社会を反映するよう努めるべきだ。図書館当局は、業務に関連する言語的・文化的知識、技能、能力を持つ人々を雇用すると同時に、職員の文化的知識を豊かにするような教育プログラムを推進しなければならない。

ライブラリー・スクールは、文化的に多様な背景を持つ人々が、図書館学や関連する分野の課程を取ることがを奨励し、また全ての課程が多文化の問題を扱うよう奨励するべきである。

## 6. 多文化図書館サービスのマーケティング、広報及び促進

コンピュータリテラシーを含む識字活動と識字プログラムを促進し、奨励し、サポートすることは、図書館にふさわしい機能であり、またそれはその国の言語と他の言語両方の識字を含まなければならない。

図書館によって、またコミュニティの構成員との協同で行われる社会的・文化的コミュニティ活動は、すべての文化的集団に向けられていなければならない。

図書館利用に障害のある人々への図書館サービスの提供や図書館のエクステンション活動は、利用者の望む言語で行わなければならない。このようなサービスは、地理的に不利な条件にある人、自宅療養者、病院・矯正施設入所者に対するブックモバイルとその他のサービスを含む。

図書館は、コミュニティの全構成員にとって利用しやすいように設定しなければならない。これは、出身国でそのような図書館施設に接してこなかった新移民に、特にあてはまるものである。多文化コミュニティを図書館サービスになじませ、その利用を促進させる特別な要因が数多く存在する。

- ▶ 無料公開と無料サービス
- ▶ 主要な利用者集団の言語で書かれ、必要に応じて国際的なシンボルを取り入れたサイン計画
- ▶ 多言語情報資源
- ▶ 多文化コミュニティに関係あるサービスを提供するためのマーケティング戦略
- ▶ 利用しやすいコレクション
- ▶ コミュニティの言語的多様性を反映する利用者との間のコミュニケーション（図書館ウェブサイトと促進資料を含む）
- ▶ コミュニティ内のエスニックメディアの活用
- ▶ 政治家や意志決定者に向けた多言語図書館サービスの宣伝

## 7. 国際的に優れた実践例(ベスト・プラクティス)

多くの国で、多文化図書館サービスを提供する試みが実施されてきた。ガイドラインは、カナダ・デンマーク・エストニア・オランダ・ノルウェー・スペイン・英国・米国・オーストラリアの優れた実践例を掲載している。

コミュニティのニーズ分析、国際的な優れた実践、他の文脈情報を含むガイドラインの完全版は以下のサイトで見ることができる。

<http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>