

· 用户服务与研究 ·

国外图书馆针对少数民族群的多元文化服务 *

——以美国和加拿大图书馆为例

朱美华¹ 王月娥²

(1.中山大学图书馆 广东广州 510275)

(2.吉首大学图书馆 湖南吉首 416000)

摘要: 作为移民人口众多的国家,美国和加拿大在阅读文化建设中是如何服务来自世界各地的移民群体,帮助他们尽快融入当地社会的。从这一问题出发,文章在了解美国图书馆协会制定的相关服务策略和指导原则的基础上,分别以美国阿拉巴马州公共图书馆对拉美裔读者的服务和加拿大魁北克公共图书馆对移民的服务为个例,介绍并分析了这两个国家图书馆针对少数民族群的多元文化服务举措。

关键词: 国外图书馆 少数民族群 多元文化服务

中图分类号: G252

文献标识码: A

文章编号: 1003-6938(2012)04-0115-05

Multicultural Services to the Minority Groups at Libraries Abroad: Case Studies of Libraries in America and Canada

Abstract In order to learn how the libraries in America and Canada serve for the immigrations from all over the world and help them integrate into the local society during the construction of reading culture, basing on the Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services, this paper attempts to analyze the services to the Hispanic community at public libraries in Alabama and the services to the immigrations at public libraries in Montreal.

Key words libraries abroad; minority groups; multicultural services

美国人口普查局的统计数据显示,2010年,美国人口已超3亿,其中,1/3是移民和土著居民。加拿大统计局的数据称,截至2011年5月,加拿大人口已经达到3350万,其中英裔居民占42%,法裔居民约占26.7%,其他欧洲人后裔占13%,土著居民和亚洲、拉美、非洲裔居民等约12%。移民人口的持续增长成为美、加两国人口增长的主要原因。大量移民的涌入丰富了美国和加拿大的文化,但同时也在语言、文化、宗教和生活习惯上对白人的主体文化产生强烈冲击,如何在尊重各民族原有文化传统的前提下,通过各项服务加快各族群与当地社会的融入以维系国家的核心体制和价值观,是当局的主要目标。文章在试图了解美国图书馆协会制定的相关服务策略和指导原则基础上,分别以美国阿拉巴马州公共图书馆对拉美裔读者的服务和加拿大魁北克公共图书馆对移民的服务为个例,分析了加、美两国公共图书馆在多元化服务方面

的举措,以期为我国的公共图书馆提供借鉴。

1 《多语种馆藏和服务发展与提升指南》简介

在美国,由于大量移民的存在,一些图书馆已建立服务非英语用户的馆藏与计划,但是全国范围内系统性满足移民需求的举措却很少,而且,在传统服务中,图书馆用户的多语言服务一直处于“缺医少药”的状态。为此,隶属美国图书馆协会的参考与用户服务协会下的西班牙语用户服务委员会于2007年出台了《多语种馆藏和服务发展与提升指南》(以下简称《指南》),《指南》的核心理念是不管种族、文化和语言背景,为社区所有成员提供公平服务是图书馆的职责。这一基于“平等”的价值观基础之上的核心理念与2007年9月出台的《国际图联多元文化图书馆宣言》倡导的理念“图书馆为每个人提供服务,不论其社会地位、肤色和宗教信仰”^[1]完全吻合。另外,《指南》

* 本文系国家社科基金项目“图书馆与西部民族地区阅读文化建设研究——以湘西土家族苗族自治州为例”(项目编号:09BTQ007)研究成果之一。
收稿日期:2012-04-27;责任编辑:宋戈

纠正了人们以往“多语言文化服务是一项特殊服务”的认识误区,提出为不同的种族、文化和语言团体提供文献不应当被视为是“额外的”服务,而应当是日常服务中的一部分,图书馆应建立目标和政策将多语言服务融入整体工作计划中。无独有偶,《国际图联多元文化图书馆宣言》提出多元文化图书馆建立的三个重要原则之一就是“服务既提供给多数人,又提供给少数群体。对少数群体的服务被包含在对每一个人的服务之中,因此,多元文化服务不是一项特别的服务。”^[1]

在多语种馆藏服务举措方面,《指南》就文献的采集和选择、图书馆服务与社区关系、图书馆工作人员三大方面提供指导性建议^[2]。

1.1 文献的采集与选择

(1)文献的采集。《指南》提出将文献的需求与获得作为馆藏发展的重要考量因素,为社区不同民族、文化和语言团体提供有效的、均衡的、充足的馆藏。由于某些语言出版物的有限及其获得的困难,不可能保证各语种文献数量均等,图书馆有必要拓宽采集渠道,考虑从国外小出版社、书商或者书展等途径购买图书。

(2)文献选择。首先要与所服务的目标群体相关;其次应以社区分析、需求评估和人口统计数据为基础;再次,为了提升跨文化意识和理解,图书馆文献当以英语和所服务群体的母语呈现。

(3)文献类型。首先,要获得各种类型的材料,包括符合不同用户多样性需求的印刷文献、音频、视听和计算机软件;其次,提供读写材料,包括以非英语用户的母语表达的计算机读写软件;另外,提供语言学习材料既鼓励各民族母语的保留,又为社区所有成员提供学习其他语言的机会。

(4)书目访问和物理访问。用文献的初始语言进行编目,用英语和初始语言提供书目访问;确保分开放置的多语种馆藏文献可见可得;指示牌以使用该馆藏的主要群体的语言清晰、直接表达;用针对性语言提供表格、通知、信息小册子及其它印刷材料;以清晰的说明和馆员的帮助为残障人士访问各类型文献提供方便和适当的技术支持。

(5)馆藏维护。允许单册多复本的购买以保证所有语言材料的物理库存是充足的;定期评估过期或者破损的文献,废弃或者提供给社区机构作为档案或者特殊文献收藏,或者提供给其他合适的团体;鼓励保存与当地不同民族、语言、文化团体的传统相关的原始材料。

1.2 方案、服务和社区关系

(1)文化多样性。由于服务人口由不同文化组成,因此每一种文化在图书馆方案制定和服务发展中都应被考虑到,特殊群体的双语程度、语言文化身份的保留及社会融入的程度决定了对该群体的服务水平。

(2)方案的制定与推广。举办针对目标群体的直接的社区文化活动,如民族音乐会、展览会、传统艺术与手工艺展示等;以目标群体的首选语言和英语制定方案与政策宣传;让图书馆的网站被英语能力有限的用户所了解,图书馆网页应当有镜像站点,且站点内容要以用户的首选语言表达,重要的社区活动也应当在图书馆网站上被这些用户以自己的首选语言了解。

(3)延伸服务。为不能使用图书馆的用户提供多语言文献与服务,如闲居在家的家庭妇女、惩戒机构的犯人、医院的病人等;在图书馆外举办延伸活动,除家里之外,还可选择工厂、组织机构的会议室、礼拜场所等;通过参与该地区各民族、语言、文化群体相关的活动如节日、纪念日及别的文化活动等参与到社区生活中,与当地媒体、社会服务机构、社区组织发展新型伙伴关系,传播有关社区内不同民族、文化、语言团体的信息。

(4)信息与参考服务。以最常用的语言提供参考与信息服务,另外,努力为新移民提供特别的服务;提供多语种多文化地方文献的参考与咨询服务。

1.3 工作人员

为非英语用户提供服务的图书馆工作人员应当具备多种语言能力;提供持续教育或者馆员发展计划,以提升馆员的敏感度和文化、种族及语言意识,提高其处理不同民族用户问题的能力;承担图书馆学教学与科研的图书馆学学院应当宣扬具备多元文化背景和多语种能力馆员的需要,积极招募少数民族人士,开设相关课程以处理在服务种族、文化、语言多元的社会中所碰到的问题。

2 阿拉巴马州公共图书馆对拉美裔社区的服务

以《指南》为参照,以阿拉巴马州公共图书馆对拉美裔社区的服务为个案,即可对美国图书馆的多元文化服务状况窥见一斑。

早在2006年,美国拉美裔人口已经超越当时最大的少数民族非洲裔美国人,目前人口已超过4000万,这些拉美裔移民以西班牙语为日常用语,主要以墨西哥人为代表。在阿拉巴马,拉美裔移民已经遍布该州各地,主要

从事建筑业、农业、家禽业、服务业等领域。为了了解该州公共图书馆如何应对快速增长的拉美裔人口,2006年冬天,圣何塞州立大学图书馆与信息科学学院的 Charlotte E. Ford 和阿拉巴马大学的图书馆与信息科学学院的 Annabel Stephens 两人向阿拉巴马州 196 家公立图书馆发出问卷,了解各图书馆针对所在服务区域拉美裔人口的政策、资金、馆藏、工作人员、服务等^[3]。以下的数据来源于此份调查结果。

2.1 图书馆服务区域的拉美裔人口及其对图书馆的使用统计

74%的受访馆估计其服务区域内拉美裔人口有 5%或少于 5%,7%受访馆估计其服务区域的拉美裔人口约 6%~10%,也有 7%的馆认为当地拉美裔人口超过 10%。

总的来说,拉美裔人口对图书馆的使用率是低的:89%的图书馆回应用户在用户中,只有 5%或不到 5%为拉美裔,只有 2%的馆认为其拉美裔用户所占比例为 6~10%,甚至超过 10%。

2.2 政策与资金

调查结果显示,只有 2%的图书馆在其使命声明中提及对拉美裔社区的服务,但有 13%的图书馆计划增加此项陈述。14%的馆已将对拉美裔的服务包含在图书馆的目标中,15%计划在图书馆的目标建设中增加此项服务。12%的图书馆已将对拉美裔社区服务纳入馆藏发展政策中,16%的图书馆计划将此项服务吸收进他们的馆藏政策。也就是说,已经或者计划将拉美裔社区服务纳入本馆政策或者目标的共计 72%。

在资金方面,仅有 11%的图书馆预算中有特别的资金用于为拉美裔社区的文献服务。

2.3 文献及使用

在西班牙语文献方面,79%的图书馆有儿童读物,43%拥有成年读物,23%有青年精装图书。只有 5%的馆为儿童和成年人提供西班牙语电子图书,4%为青年提供西班牙语电子图书。13%的馆为成年读者提供西班牙语数据库,5%为儿童和青年提供西班牙语数据库。9%为成年读者提供西班牙语杂志,2%为青年提供西班牙语杂志。4%有西班牙语报纸。18%为成年读者提供音乐磁带和 CD,9%为儿童和青年提供音乐磁带和 CD,为成年读者、青年读者、儿童提供视频和 DVD 的图书馆比例分别为 23%、21%、13%。

值得一提的是,阿拉巴马州公共图书馆服务部

(APLS) 为各图书馆提供畅销的西班牙语文献流通套装,每一套含 20 本供成人使用图书、10 本青少年图书,5 张成人使用的 DVD,3 本青少年使用 DVD,图书馆可要求每套书在本馆流通三个月或者更长时间,该机构有 8 套书可外借,25%的受访馆曾经从该机构获得一套西班牙语文献。

西班牙语材料的使用率非常有限,关于西班牙语和双语文献的外借情况,36%的馆回应本馆西班牙语和双语文献“很少”或者“有时候”被借出,7%的馆回应“经常”,只有 2%的馆回答“很多时候”,甚至 6%的馆回应“从不”。至于这些文献的被使用情况,46%的馆回答“很少”,16%回答“有时候”,13%回答“从来不开”,只有 6%回应“经常”或“很多时候”。

2.4 图书馆工作人员情况

对拉美裔社区成员来说,与图书馆工作人员的沟通是一个潜在的障碍,所幸的是,阿拉巴马许多图书馆有部分员工能说一些西班牙语。1/5 的馆有馆员能说流利的西班牙语,但是有一半图书馆只有一两个员工能说一点西班牙语,18%的馆有会说西班牙语的志愿者,有 20%的图书馆有员工已经接受针对西班牙社区服务的培训。

2.5 其他服务

21%的馆有提供与该社区相关的文化活动和庆祝活动,6%的馆计划将这些活动加进它们的服务项目中,12%的馆提供英语课程,10%的馆为移民参加入籍考试提供帮助,6%的馆用西班牙语提供参考服务,4%的馆计划增加此服务,6%的馆用西班牙语提供计算机指导、识字课程、一对一辅导、翻译服务、移动书车服务等。2%的馆用西班牙语提供导读服务,4%计划增加此服务。

3 加拿大蒙特利尔公共图书馆的多元文化服务

加拿大本身作为一个移民国家,文化多元作为既存的事实被国民所认同,多元文化主义的重要性已经通过法律体系得到提升,而且,图书馆界一直为移民的多元文化服务不懈努力着。早在 2001 年 9 月,解释国家图书馆多元文化馆藏和规划的报告出台,主要有如下建议:①重塑加拿大国家图书馆在支持、提升、协调、提供多语种馆藏与服务的领导地位;②参与同图书馆和多元文化社区的咨询过程;③确保国家图书馆的馆藏非常周全,依据加拿大民族特点建立,符合多样性文化传承的需要;④发展广泛的在线资源以支持图书馆为多元文化社区提供服

务;⑤参与国际合作,与他国分享加拿大资源,并将丰富的外来资源带进加拿大^[4]。

目前,多元文化图书馆服务已经在移民人口集中的地方出现。这些公共图书馆发展多元文化服务,允许移民与自身文化相联系,同时为他们了解社会的运作方式、融入新的社会提供必要的信息和帮助,如语言学习课程、公民教育培训、怎样找工作等。

作为魁北克省的首府,蒙特利尔是一个拥有四百多年历史的移民城市,一个典型的多元文化城市,以英语和法语为官方语言。该城市有55个公共图书馆。2005年4月至2006年4月,蒙特利尔被评选为“世界书都”,在当地政府文件《蒙特利尔市(the Ville de Montréal)》中,蒙特利尔被称为“文化之城,未来之城(ville de la culture, ville d'avenir)”,《文件》申明文化是其经济活跃和未来繁荣的主要驱动力。2005年4月,位于蒙特利尔的魁北克国家图书馆开放,新的多元文化服务在全省产生重要影响。

此部分将从多元文化馆藏、新移民馆藏、语言课程服务、与当地移民组织和社区的关系、其他服务、工作人员等方面探讨帕尔克-埃斯坦雄区图书馆(Parc Extension Library),魁北克国家图书馆(Bibliothèque Nationale du Québec),圣劳伦特图书馆(Saint Laurent Library)三家图书馆的移民服务情况。

3.1 多元文化馆藏

既然加拿大是一个提倡保护移民语言与文化权利的多元文化国家,评价其多元文化馆藏的发展至关重要。调查显示,帕尔克-埃斯坦雄区图书馆的非英语和法语文献馆藏达到总馆藏的15%,魁北克国家图书馆仅为0.55%,圣劳伦特图书馆没有任何移民语言的文献,因为他们认为移民语言文献会抑制移民融入当地社会的进程。如果以《蒙特利尔市》文件中要求公共图书馆的移民语言文献占总馆藏的1.55%为参照,魁北克国家图书馆和圣劳伦特图书馆的馆藏现状都没有正确反映该市文化的多样性。虽然馆藏并不影响移民的社会融入进程,但图书馆应该向他们展示一种理念,就是承认他们保存自身语言和文化传统的自由。正如加拿大1985年多元文化政策所陈述的:承认并促进对多元文化主义反映加拿大社会文化与种族多样性的理解,承认加拿大社会所有成员保护、提高和分享其文化遗产的自由^[5]。

3.2 新移民馆藏

提供新移民所需文献的目的是方便新移民找到社会运作的实用信息,加快其社会融入进程,虽然蒙特利尔公

共图书馆网络的网页显示,帕尔克-埃斯坦雄区图书馆是唯一一家提供此服务的图书馆,但是另一方面,魁北克国家图书馆已经在与魁北克移民部(MICC)的协议中发展了此类馆藏。

3.3 语言课程服务

帕尔克-埃斯坦雄区图书馆和魁北克国家图书馆均提供计算机实验室供移民学习语言,尤其是前者提供传统法语课程和计算机实验室,移民可学习40多种语言。帕尔克-埃斯坦雄区图书馆和圣劳伦特图书馆还提供法语文献讲习,使移民不仅可以提高法语的使用能力,而且能够与魁北克地方文化保持联系。

3.4 与当地移民组织和社区的关系

已经与社区组织建立良好关系的帕尔克-埃斯坦雄区图书馆和魁北克国家图书馆为移民举办各类文化活动,圣劳伦特图书馆也已计划与社区组织发展关系,并提供此类服务。帕尔克-埃斯坦雄区图书馆的“联络员(Liaison agent)”角色就是最好的例子,作为社区与图书馆的纽带,联络员通过协调与社区举办的不同活动及与移民直接联系,为移民的社会融入提供至关重要的服务。

3.5 其他服务

在圣劳伦特图书馆和魁北克国家图书馆,有针对移民寻工的培训和资源服务,前者通过教移民怎样准备简历和相关咨询帮助移民寻找工作,后者则与魁北克省就业部有协议,为寻找工作的人们访问不同资源提供便利。虽然帕尔克-埃斯坦雄区图书馆没有组织专门的活动,但是针对用户实际需求提供相关信息。

3.6 服务移民的工作人员

国际图联《多文化社区图书馆服务指南》曾提出,“图书馆应该通过其雇佣的工作人员反映多元文化社会现状,确保员工真正反映图书馆所服务的不同种族、文化和语言团体”^[5],基于此,各图书馆一致认同服务移民的图书馆工作人员的特别要求:有耐心并且主动、能说几种语言、对其他文化持开放和尊敬的态度、已经准备好适应移民需求。具体而言,圣劳伦特图书馆和魁北克国家图书馆本身就有移民馆员,圣劳伦特图书馆的工作人员总共能说17种以上的语言,魁北克国家图书馆从社区雇佣工作人员,因此有许多移民员工,这些多语言能力的工作人员在专门的楼层为移民提供服务。

至于这部分馆员的可持续教育,除了魁北克国家图书馆计划通过魁北克移民部提供培训课程之外,另外两家图书馆没有任何员工的可持续教育计划。

4 结语

近年来,作为对全球性阅读危机的反思,国民阅读被各国政府和相关业界所重视,从风行欧美几百个城市的阅读活动“One City. One Book”到南非所有学校每天的半小时阅读“Drop All and Read”,都无不彰显了国民阅读的重要性。但是,从以上实例分析,即使在图书馆已经发展并运作很好的发达国家如美国和加拿大,图书馆多元文化服务仍有欠缺。在许多发展中国家,图书馆的多元文化服务甚至还停留在“概念”阶段。在我国,由于我国少数民族众多,少数民族地区的知识贫困和文化边缘化的现实使得这些地区的阅读文化建设变得更加紧迫,作为公益性文化机构的图书馆,在此过程中扮演着重要的角色。我们有必要借鉴国外图书馆服务少数民族的经验,取长补短,践行“尊重差异,包容多样,平等服务”的理念,了解服务区域内的读者需求,建设多元文化馆藏,开展多语言咨询服务,加快少数民族语言文字的信息化建设,加强区域合作,实现资源共建共享^[6]。通过以上多元文化服务举措,加强各少数民族的文化自觉,在民族认同的基础上达到国家认同。

参考文献:

[1]Nielsen, Kirsten Leth. The IFLA Multicultural Library

Manifesto --a tool for creating a better world[C].IFLA Conference Proceedings, 2007: 2-3.

[2]Library Services to the Spanish-Speaking Committee, Reference Services Section of the Reference and User Services Association, American Library Association. Guidelines for the Development and Promotion of multilingual Collections and Services [J]. Reference & User Services Quarterly, Winter, 2007, 47(2): 198-200.

[3]Ford, Charlotte E. Stephens, Annabel. Alabama Public Library Services to the Hispanic Community [J]. Alabama Librarian, 2007, 57(1): 8-10.

[4]Kim, Mijin. Introducing Multicultural Resources and Services at Library and Archives Canada [J]. Feliciter, 2004, 50(1): 19.

[5]Picco, M. A. Paola Multicultural Libraries' services and social integration: The case of public libraries in Montreal Canada [J]. Public Library Quarterly, 2008, 27(1): 46-47, 51.

[6]朱美华,王月娥.文化自觉视角下的少数民族地区图书馆多元文化服务[J].图书与情报, 2011, (4): 22-23.

作者简介: 朱美华(1971-),女,中山大学图书馆馆员;王月娥(1970-),女,吉首大学图书馆副研究馆员。

(上接第 69 页)

[42]WATKINSON C. Publishing services a major growth area for academic libraries, suggests new research?report [EB/OL]. [2011-12-29]. <http://www.arl.org/sparc/partnering/11-1101.shtml>.

[43]SUBER P. SPARC open access newsletter, issue #119 [EB/OL]. [2011-12-29]. <http://www.earlham.edu/~peters/fos/newsletter/03-02-08.htm>.

[44]HOOLE D. Authors and authority: the publishers perspective on negotiating licenses and copyright[EB/OL]. [2011-12-29]. <http://www.arl.org/sparc/bm~doc/HoolePPT.pdf>.

[45]SUBER P. SPARC open access newsletter, issue #110

[EB/OL]. [2011-12-29]. <http://www.earlham.edu/~peters/fos/newsletter/06-02-07.htm>.

[46]STM, AAP/PSP, APLSP. Author and publisher rights for academic use: an appropriate balance[EB/OL]. [2011-12-29]. http://www.pspcentral.org/commPublicAffairs/attachPRelease/author_publisher_rights.pdf.

[47]STM, AAP/PSP, APLSP. Statement on journal publishing agreements and copyright agreement“addenda”[EB/OL]. [2011-12-29]. http://www.pspcentral.org/commPublicAffairs/attachPRelease/STM-PSP-ALPSP_statement.pdf.

作者简介: 谷秀洁(1972-),女,博士,西安工程大学图书馆副研究馆员;王颖洁(1978-),女,西安外国语大学图书馆馆员。