

قسم الإفلا للخدمات المكتبية للشعوب متعددة الثقافات

المُجتمعات مُتعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية

نظرة عامة

تُلقي هذه الوثيقة نظرة عامة على المُجتمعات مُتعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية، الطبعة الثالثة، ٢٠٠٩. يُمكنكم الاطلاع على النص الكامل للإرشادات بزيارة الموقع التالي:

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

تُتَمي هذه الإرشادات مبادئ العدالة والمساواة في وصول المُجتمعات متعددة الثقافات إلى الخدمات المكتبية. تضع أساساً للتخطيط للخدمات المكتبية من أجل كل المجموعات في المُجتمع، ووضع معايير يُمكن من خلالها تقييم الخدمات المكتبية مُتعددة الثقافات، وتُشكل على أساس عادل للتزويد بالمواد وتقديم الخدمات، كما تُشجع على فهم المجموعات مُتعددة الثقافات المُتمثلة في جميع المجتمعات والانخراط معها.

١. المكتبة مُتعددة الثقافات:

لكل فرد في مُجتمعنا الدولي الحق في الحصول على مُتنوع من الخدمات المكتبية والمعلوماتية. ويجب على المكتبات في تعاملها مع التنوع الثقافي واللغوي أن:

- تخدم كل أعضاء المُجتمع دون التفرقة بينهم على أساس التراث الثقافي واللغوي.
- تقديم المعلومات باللغات والنصوص المناسبة.
- إتاحة مُتنوع من المواد والخدمات التي تعكس كل المُجتمعات والحاجات.
- تعيين موظفين يعكسون تنوع المُجتمع، مُدربين على العمل مع المجتمعات المتنوعة وخدمتها.

يجب أن تقوم القرارات الخاصة بمستوى تقديم الخدمة على تحليل المُجتمع وتقييم احتياجاته. وتحتاج المكتبات إلى الاعتناء بشكل خاص بالمجموعات المتنوعة ثقافياً في المجتمعات والتي تشمل الشعوب الأصلية والمهاجرين والشعوب ذات الخلفيات الثقافية المختلفة واللّاجئين وأصحاب تصاريح الإقامة المؤقتة والعمال المهاجرين والأقليات.

يجب أن تهتم المكتبات في اقتناء المواد بأن تعكس تكوين المُجتمع المُتعدد ثقافياً وتُرسخ فهم التنوع الثقافي والتناغم بين الأعراق والمساواة بينها.

يجب تقديم مصادر باللغات التراثية أو لغات الشعوب الأصلية بالإضافة إلى اللغات القومية ويجب أن تحتوي هذه المصادر على كل الوسائل الملائمة ويجب أن تُساعد المهاجرين الجدد على التكيف مع بلدتهم الجديد، وأن تحفظ اللغات الشفاهية ولغات الشعوب الأصلية واللغات الأقل استخداماً وتروج لها .

يجب أن تُرسخ المكتبات مبدأ التعلُّم مدى الحياة والمشاركة المجتمعية من خلال التعليم المجتمعي والبرامج التدريبية وأنشطة تُرسخ التنوع الثقافي.

يجب أن تُقدم المكتبات خدمات مرجعية ومعلوماتية باللغات الشائعة الاستخدام وللمجموعات الأكثر حاجة.

٢. الإطار القانوني والمالي:

تُشجع الحكومات وغيرها من الهيئات صانعة القرار على تأسيس المكتبات والنظم المكتبية وتمويلها التمويل الكافي؛ كي تُقدم خدمات مكتبية ومعلوماتية للمجتمعات التي تنتم بالتنوع الثقافي. وهي مسئولية كل السلطات المكتبية أن تُلبى حاجات هذه المجتمعات و التأكد من اتباع أفضل الممارسات، مثل:

- تحديد معايير الخدمات المكتبية التي تُقدم للمجتمعات المتنوعة ثقافياً والترويج لها.
- توزيع معلومات عن المُقتنيات الخاصة بالمجتمعات المتنوعة ثقافياً.
- تقديم خدمات استشارية للمجتمعات مُتعددة الثقافات والحفاظ على مستواها.
- إجراء أبحاث عن احتياجات واستخدامات المستقبل.
- ترسيخ التبادل المهني والدولي.
- دعم النشر باللغات التراثية ونشر المطبوعات التي تنتشر بواسطة أو عن المجموعات المُتعددة الثقافات.
- تطوير قواعد بيانات متاحة عبر الانترنت وتبادل البيانات.
- جمع وتقييم ونشر احصاءات عن تطبيق الإرشادات والمعايير وأفضل الممارسات والسياسات.

٣. تلبية احتياجات المستخدمين:

يجب أن تقوم الخدمات المكتبية مُتعددة الثقافات على المعرفة بالمجتمعات المتنوعة ثقافياً التي تقوم على خدماتها وتلبية احتياجاتها. وتُبنى هذه المعرفة على تحليل المجتمع الذي يشمل تحديد سمات المجتمع والبيئة التي يعيش فيها، وتقدير الاحتياجات ويشمل دراسة المعلومات التي يحتاجها هذا المجتمع والتي يستخدمها ومدى توافرها.

يجب على كل مكتبة وضع أهدافها وإستراتيجيتها وأولوياتها المرتبطة بالخدمات التي تُقدمها للمجتمعات مُتعددة الثقافات، كما عليها أن تتبنى سياسات تُلزمها إلزاماً واضحاً بمبادئ الاندماج الاجتماعي والعدالة في تقديم الخدمات.

ومن شأن التعاون على المستوى المحلي والإقليمي والقومي أن يُديم رفع جودة إتاحة المصادر. ويُمكن أن تقوم المؤسسات المكتبية الكبرى بدوراً محورياً في تقديم مصادر مُتعددة الثقافات والإرشاد المهني.

تُمكن التعددية اللغوية المتاحة عبر أجهزة الكمبيوتر المجتمعات مُتعددة الثقافات من القراءة والتواصل بلغاتها. التطور التكنولوجي المستمر يُيسر التواصل بين المكتبي والمستخدم وبين أعضاء المجتمع مع بعضهم. كما تقوم تكنولوجيا الإنترنت بدور فعّال في دعم وتطوير عملية التواصل بين المجتمعات.

يجب على المكتبات عند تبنيتها نظم مكتبية وبرمجيات متكاملة أن تتأكد من أن بها نظام اليونيكود كي تتمكن من إتاحة المجموعات بلغات عدة، ولِيُمكن المستخدمين من الاستفادة من خدمات الكمبيوتر التي تُقدمها المكتبات بأي لغة.

٤. تنمية المُقتنيات:

يجب أن تكون سياسة إدارة المُقتنيات مُتعددة اللغات والثقافات جزءاً لا يتجزأ من سياسة المكتبة العامة لإدارة المُقتنيات. ويجب وضع محتوى هذه السياسة بعد التشاور مع المجتمعات مُتعددة الثقافات.

يجب تقديم المواد المكتبية لكل الشعوب، باللغات التي يفضلونها وأن تكون هذه المواد ذات صلة بثقافتهم، كما على المكتبات أن تُقدمها في كل الأشكال ومن مصادر مُتعددة والدوريات والصحف الحديثة والتسجيلات الصوتية وأقراص الفيديو الرقمية وغيرها من الوسائل الإلكترونية من غير الكتب بما فيها الأقراص المُدمجة والخرائط والصور والألعاب ومجموعات تعليم اللغات.

يجب أن تخدم المُقتنيات كل الفئات العمرية المختلفة وتحتوي على أنواع مُختلفة. وينبغي أن تكون المُقتنيات الجديدة أعمال حديثة النشر، كما يجب أن تكون المُقتنيات لمزيج من الكُتاب والترجمات (القومية والمحلية) والكتب المشهورة على المستوى العالمي. وعندما تكون الكتب منشورة بأكثر من نص يتم تكوين مجموعة مُقتنيات تشمل ما يُمثل كل نص.

يُمكن للمكتبات أن تُقدم مُتسع من الخدمات الإلكترونية مُتعددة اللغات لإتاحة مصادر لها لمُجتمعات متنوعة لغويًا وثقافيًا. ويجب على المكتبات التي لديها شبكات قواعد بيانات أن تتأكد من إتاحة هذه الخدمات للعالم أجمع من خلال تقديم واجهة المستخدم بالعديد من اللغات.

و في حال وجود قصور في المواد المطبوعة، وانخفاض نسبة القراءة في المجتمعات المتعددة الثقافات، يجب التركيز على المواد غير المطبوعة خاصة التسجيلات الصوتية والبصرية.

يجب أن تكون فهرسة كل المواد التي تفتنيها المكتبة ونصها باللغة الأصلية عندما يكون ذلك مُمكنًا من الناحية العملية، ويُمكن بالاضافة الى ذلك إتاحة البحث عن المواد باللغات القومية. ويُعد الحفاظ على وجود فهرس موحدة بكل اللغات مطبوعة أو إلكترونية عنصرًا هامًا للعدالة في تقديم الخدمات محليًا أو إقليميًا.

وكمبدأ عام، يجب أن يكون عدد الكتب المُتاحة لكا فرد من المجموعات المُختلفة ثقافيًا هو على الأقل نفس عدد الكتب المُتاحة لكل فرد من الجمهور العادي. ولكن يجب مراعاة أنه من أجل مبدأ العدالة والجودة في تقديم خدمات للمجموعات الصغيرة، ينبغي أن يكون نصيب الفرد في هذه المجموعات أعلى من المُعتاد. يُمكن أن تضع المكتبات الصغيرة هدفًا أن يتراوح نصيب كل فرد من المجموعات المُختلفة ثقافيًا من ١،٥ إلى ٢،٥ كتاب.

قد يحتاج الأمر إلى تقديم الخدمات الخاصة بالمجموعات المُتعددة الثقافات على أساس مركزي أو تعاوني من أجل الوصول إلى عدالة أكثر في تقديم الخدمة.

٥. الموارد البشرية:

يعتمد نجاح المكتبة في تقديم خدمات للمجموعات المُتعددة الثقافات بشكل كبير على الموظفين الذين يقدمون هذه الخدمات. ويُمكن تحديد الصفات والمهارات التي يلزم وجودها لدى موظفي المكتبة العامة كالآتي:

- القدرة على التواصل الإيجابي مع الناس.
- القدرة على فهم احتياجات المستخدم.
- القدرة على التعاون مع أفراد ومجموعات المجتمع.
- معرفة وفهم التنوع الثقافي.

ينبغي على المكتبات أن تحاول أن تعكس المجتمعات المتعددة ثقافيًا من خلال تعيين موظفين يعكسون فعلاً ما يضم المجتمع من مجموعات مُختلفة ثقافيًا. يجب أن تُشجع سلطات المكتبة على تعيين من يتحدثون لغات ولديهم

معرفة ثقافية وقدرات ذات صلة بالمجموعات مُتعددة الثقافات، كما يجب على المؤسسة عمل برامج تعليمية وتدريبية لإثراء معرفة الموظفين الثقافية.

يجب أن تُشجع كليات علوم المعلومات، ذوي الخلفيات المتنوعة ثقافيًا الاشتراك في برامج تعليم علوم المكتبات والمجالات المرتبطة بها، والتأكد من أن كل هذه البرامج تتناول قضايا التعددية الثقافية.

٦. التسويق والترويج والدعاية للخدمات المكتبية مُتعددة الثقافات:

يُعد الترويج لمحو الأمية بما فيها محو الأمية التكنولوجية وبرامج الحاسب الآلي والترويج لها أحد وظائف المكتبات، ويجب أن تشمل محو أمية اللغة القومية وغيرها من اللغات.

يجب توجيه الأنشطة الاجتماعية والثقافية التي تُنظمها المكتبات بالتعاون مع أعضاء المجتمع إلى كل المجموعات المُتعددة الثقافات.

يجب تقديم الخدمات المكتبية للذين لا يستطيعون استخدام المكتبة بأنفسهم، وأن تكون الأنشطة الخارجية للمكتبة باللغات التي يُفضلها الجمهور. تشمل وسائل تقديم الخدمات الهاتف المحمول وغيره والذي يُستخدم للوصول للمناطق المعزولة جغرافيًا ولخدمة الأفراد الملازمين منازلهم ونزلاء المستشفيات والإصلاحات.

يجب تصميم المكتبات بحيث تكون سهلة الاستخدام على كل أفراد المجتمع. وهناك عدد من العوامل التي يُمكن أن تخلق ألفة بين المجتمعات مُتعددة الثقافات والخدمات المكتبية المُقدمة إليها، وتُشجعها على استخدامها، تشمل هذه العوامل:

- إتاحة الخدمات بالمجان للجميع.
- عمل اللوحات الإرشادية بلغات مجموعات المُستخدمين العالمية واستخدام الرموز العالمية حينما أمكن ذلك.
- إتاحة مصادر بلغات عدة.
- وضع إستراتيجيات لتقديم خدمات ذات صلة بالمجتمعات مُتعددة الثقافات.
- توفير مُقتنيات سهل الحصول عليها.
- أن يعكس التواصل بين المكتبة ومُستخدميها التنوع اللغوي الذي يتسم به المجتمع (بما في ذلك موقع المكتبة الإلكتروني والمواد والمطبوعات الترويجية).
- وسائل خاصة بالجماعات العرقية في المجتمع.
- الترويج لخدمات المكتبة مُتعددة اللغات المُقدمة للسياسيين وصناع القرار.

٧. أفضل الممارسات العالمية:

لدى العديد من الدول ممارسات جيدة في تقديم خدمات مكتبية مُتعددة الثقافات. تُقدم الإرشادات نماذج مُختارة من أفضل الممارسات في كندا، والدنمارك، وإستونيا، وهولندا، والنرويج، وإسبانيا، وإنجلترا، والولايات المُتحدة الأمريكية، وأستراليا.

للاطلاع على النص الكامل للإرشادات، ونماذج على عمليات تقدير احتياجات المُجتمع وأفضل الممارسات العالمية وغيرها من المعلومات في نفس السياق، برجاء زيارة:

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

مع تحيات مركز الإفلا للمكتبات الناطقة بالعربية