



МЕЖДУНАРОДНАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БИБЛИОТЕЧНЫХ АССОЦИАЦИЙ И УЧРЕЖДЕНИЙ

РБА

РОССИЙСКАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ АССОЦИАЦИЯ

МУЛЬТИКУЛЬТУРНЫЕ СООБЩЕСТВА: РУКОВОДСТВО ПО БИБЛИОТЕЧНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ



3-е издание, 2009

Санкт-Петербург
2010

Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений
Российская библиотечная ассоциация

**МУЛЬТИКУЛЬТУРНЫЕ СООБЩЕСТВА:
РУКОВОДСТВО ПО БИБЛИОТЕЧНОМУ
ОБСЛУЖИВАНИЮ**

3-е издание, 2009

Санкт-Петербург
2010

International Federation of Library Associations and Institutions
Russian Library Association

**MULTICULTURAL COMMUNITIES:
GUIDELINES FOR LIBRARY SERVICES**

3rd edition, 2009

Saint-Petersburg
2010

ББК 78.38
УДК 02

Перевод с английского языка И.В. Чадновой
Редактор Т.Н. Батаева

Мультикультурные сообщества : Руководство по библиотечному обслуживанию. = Multicultural Communities : Guidelines for Library Services. 3rd edition, 2009 / Междунар. федерация библ. ассоц. и учреждений; Рос. библ. ассоц.; [пер. с англ. яз. И.В. Чаднова ; ред. Т.Н. Батаева]. – 3-е изд. – Санкт-Петербург : Российская национальная библиотека, 2010. – 58 с.

И. Батаева, Т.Н., ред. II. Российская библиотечная ассоциация
«Каталогизация перед публикацией», РНБ

В Руководстве дается определение понятия «мультикультурная библиотека» («поликультурная библиотека»), раскрываются основные направления деятельности библиотек по обслуживанию мультикультурного пользователя, включая достижения современных информационно-коммуникационных технологий. Определены правовые и финансовые рамки этой деятельности. Показаны ее лучшие мировые практики.

Руководство рекомендовано руководителям и всем специалистам библиотечного дела, чьи профессиональные интересы относятся к сфере обслуживания представителей культурного, языкового и этнического разнообразия нашего общества.

Печатается с разрешения ИФЛА

Подписано к печати 25.03.10. Формат 60x84/16. Бумага писчая.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 4,3. Уч. изд. л. 4,3. Тираж 800 экз.
Заказ № 23.

Издательство «Российская национальная библиотека», ОП.
191069, Санкт-Петербург, Садовая ул. 18.

ISBN 978-5-8192-0411-5

© Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений, 2009 г.

© Российская библиотечная ассоциация,
издание на русском языке, 2010 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	6
1. Мультикультурная библиотека	8
1.1. Введение.....	8
1.2. Принципы мультикультурной библиотеки.....	9
1.3. Определение мультикультурной библиотеки.....	10
1.4. Роль и цели мультикультурной библиотеки.....	11
2. Правовые и финансовые рамки	14
2.1. Мультикультурная библиотека и ее управление.....	15
2.2. Администрирование мультикультурной библиотеки.....	15
3. Удовлетворение потребностей пользователей	16
3.1. Анализ потребностей внутри сообщества.....	16
3.2. Обслуживание пользователей.....	19
3.3. Кооперация и разделение ресурсов.....	20
3.4. Электронные ресурсы.....	21
3.5. Многоязычные интегрированные библиотечные системы.....	23
4. Развитие коллекций	23
4.1. Введение.....	23
4.2. Политика менеджмента коллекций.....	24
4.3. Номенклатура ресурсов.....	25
4.5. Библиографический контроль.....	27
4.6. Стандарты для книжных коллекций.....	29
4.7. Объем комплектования.....	30
4.8. Снабжение электронными ресурсами.....	30
5. Человеческие ресурсы	34
5.1. Введение.....	34
5.2. Навыки библиотечного персонала.....	34
6. Маркетинг, реклама и продвижение мультикультурного библиотечного обслуживания	36
7. Лучшие международные практики	38
Приложение А: Манифест ИФЛАо поликультурной библиотеке	51
Приложение Б: Основания для существования мультикультурного библиотечного обслуживания	56

Предисловие

Данное Руководство является третьим изданием публикации ИФЛА *«Мультикультурные сообщества: Руководство по библиотечному обслуживанию»*. Пересмотр был осуществлен в соответствии со *«Стратегическим планом Секции ИФЛА по библиотечному обслуживанию мультикультурного населения на 2006–2010 гг.»*, предусматривающим корректировку и дополнение Руководства с учетом современных технологий, а также профессионального и социального развития, имеющих непосредственное влияние на предоставление обслуживания и его направления. Также в *Стратегическом плане на 2009–2010 гг.* уточняется, что пересмотренное Руководство должно быть переведено, опубликовано и распространено через веб-сайт ИФЛА на всех официальных языках ИФЛА, желательно также и на других.

Это издание следует за публикацией ИФЛА *«Мультикультурные сообщества: Руководство по библиотечному обслуживанию» (2-ое издание, пересмотренное в 1998 г.)*, которое в свою очередь основывалось на *Стандартах по мультикультурному обслуживанию публичных библиотек*, опубликованных в 1982 году Рабочей группой по мультикультурному библиотечному обслуживанию (Виктория) и Библиотечным советом штата Виктория, Австралия. Анна Холмс (Anne Holmes) (Австралия) и Дерек Вайтхед (Derek Whitehead) (Австралия), консультируясь с Постоянным Комитетом Секции по библиотечному обслуживанию мультикультурного населения, разработали это Руководство в 1987 году. Причиной пересмотра оригинала Руководства стали развитие электронных средств информации и возникновение новых форм ее передачи. В 1996 г. Вирджиния Бэлэнс (Virginia Balance) (Канада) и Мария Зелинска (Marie Zielinska) (Канада) осуществили его, консультируясь с Постоянным Комитетом Секции. В подготовке окончательной версии второго издания приняли участие Бенедикт Крах-Шварц (Benedikte Kragh-Schwartz) (Дания) и Чарльз Таунли (Charles Townley) (США).

Настоящее Руководство является результатом работы членов Постоянного комитета Секции по библиотечному обслуживанию мультикультурного населения, продолжавшейся

несколько лет. Комитет считает переиздание Руководства значительным шагом в деле дальнейшего развития библиотечного обслуживания сообществ, разнообразных в культурном и языковом плане, и выражает уверенность, что Вы сочтете его полезным для Вашего библиотечного обслуживания. Структура этого руководства соответствует структуре «Руководства ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек» 2001 г., и составлено таким образом, чтобы библиотекари могли использовать их в сочетании друг с другом. Тем не менее, на практике данное Руководство может быть применимо ко всем библиотекам, как это утверждается в Манифесте ИФЛА о поликультурной библиотеке (см. Приложение А).

«Библиотекам всех типов следует отражать, поддерживать и продвигать культурное и языковое разнообразие на международном, национальном и местном уровнях, тем самым, поощряя кросс-культурный диалог и активную гражданскую позицию».

Рабочая группа по пересмотру Руководства была создана на конференции ИФЛА в Буэнос-Айресе в августе 2004 г. под председательством Роберта Пестеля (Robert Pestell) (Австралия) и состоящая из членов: Клары М. Чу (Clara M. Chu) (США), Доменико Чикарелло (Domenico Ciccarello) (Италия), Фреда Гитнера (Fred Gitner) (США) и Кристины Макдональд (Christine McDonald) (США). Особую благодарность следует выразить Кларе М. Чу (Clara M. Chu) (США), Анне-Катрин Урсберг (Ann-Katrin Ursberg) (Швеция) и Лаурине К. де Вуд (Lourina K. de Voogd) (Нидерланды) за их значительный редакторский вклад. Постоянный Комитет и бывшие тогда председатели Джейн Дрейзиг (Jane Dreisig) (Дания) и Кирстен Лэф Нильсен (Kirsten Leth Nielsen) (Норвегия), а также действующий председатель Миджин Ким (Mijin Kim) (Канада) обсуждали план Руководства на всех полугодовых и ежегодных встречах в Риме, Осло, Жироне, Сеуле, Любляне, Дурбане, Гейдельберге, Квебеке и Осаке, и результатом совместной международной работы стал выход нового издания Руководства.

Роберт Пестель (Robert Pestell)

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

1. Мультикультурная библиотека ¹

Все люди живут в обществе, которое становится все более неоднородным. В мире насчитывается более 6.000 различных языков. Уровень международной миграции растет с каждым годом, в результате чего увеличивается число людей со смешанной идентичностью. Глобализация, возрастающая миграция, более скоростные коммуникации, упрощение перемещений и другие силы, действующие в XXI веке, увеличивают степень культурного разнообразия многих народов, в том числе и тех, которые ранее были монокультурны.

Манифест ИФЛА о поликультурной библиотеке, 2008.

1.1. Введение

Настоящее руководство составлено, чтобы способствовать справедливому и равному для всех праву доступа к библиотечному обслуживанию в мультикультурных сообществах. Руководство:

- закладывает основы для планирования библиотечного обслуживания всех групп населения данного сообщества;
- устанавливает критерии, по которым можно оценивать эффективность существующей системы обслуживания мультикультурного населения;
- закладывает справедливую базу для приобретения материалов и предоставления обслуживания;
- поощряет взаимопонимание и толерантность среди этнических, языковых и культурных групп, представленных в обществе.

Подразумевается, что это Руководство должно использоваться в каждой стране в сочетании с другими стандартами и руководствами для специальных библиотек, а также совместно с международными стандартами, а не применяться отдельно. Главный принцип данного руководства, заключающийся в равенстве, должен применяться в дополнение к существующим стандартам и руководствам для публичных, школьных, академических и других библиотек.

Также важно, чтобы библиотечное обслуживание этнических, языковых и культурных меньшинств рассматривалось как составная часть основного библиотечного обслуживания, а не отдельно от него или в дополнение к традиционному обслуживанию.

¹ Поликультурная библиотека (*примеч. ред.*).

1.2. Принципы мультикультурной библиотеки

Каждый член нашего глобального общества имеет право на полный спектр библиотечных и информационных услуг. В аспекте культурного и языкового разнообразия библиотекам следует:

- обслуживать всех членов общества без дискриминации по культурному или языковому принципу;
- предоставлять информацию на подходящих языках или в удобных системах письма;
- предоставлять доступ к широкому спектру материалов и услуг, учитывающих потребности всех сообществ;
- набирать своих сотрудников с учетом разнообразия общества, чтобы они были обучены работать с разнообразными сообществами и удовлетворять их потребности.

Библиотечные и информационные услуги в контексте культурного и языкового разнообразия включают как предоставление услуг всем пользователям библиотеки без дискриминации, так и предоставление услуг, предназначенных специально для культурных и языковых групп, испытывающих недостаток в тех или иных услугах. Особое внимание следует уделять тем группам, которые зачастую оказываются изолированными в поликультурных обществах: представителям меньшинств и коренных народов, беженцам, искателям политического убежища, обладателям временного вида на жительство и рабочим-мигрантам.

Манифест ИФЛА о поликультурной библиотеке, 2008.

Несмотря на вышесказанное, существует ряд факторов, влияющих на воплощение в жизнь данных принципов:

- Дефицит опубликованных ресурсов на многих миноритарных языках может сделать невозможным предоставление библиотечных материалов по такому же стандарту как на мажоритарном языке. В таких случаях коллекции неизбежно будут неравнозначны по размеру, сбалансированности и физическому состоянию. Предоставление доступа к информации в различных форматах, включая печатную продукцию, мультимедиа, на цифровых носителях способствует устранению этого неравенства.
- Степень мультикультурности, сохранение языковой и культурной идентичности, а также уровень социальной интеграции в общество, является главным в определении уровня обслуживания

мультикультурных сообществ. Члены миноритарных групп должны рассматриваться как часть других групп при удовлетворении их информационно-библиотечных потребностей, что влияет на так называемый показатель справедливости библиотечного обслуживания.

- Потребность в библиотечном обслуживании является решающим фактором. В силу ряда причин читательский спрос может не соответствовать пропорции населения, особенно в отношении этнических, языковых и культурных меньшинств. Низкий спрос может быть результатом неадекватного обеспечения, недостаточного или несоответствующего обслуживания, завышенного ожидания со стороны пользователей, неадекватной рекламы или незнания библиотечного обслуживания. Принятие решений по уровню обеспечения материалами должно основываться на изучении причин отсутствия или низкого уровня спроса. Напротив, население, представляющее высокообразованные меньшинства, может иметь непропорциональную потребность в библиотечном обслуживании, которая не будет удовлетворена без достижения компромисса в обслуживании большинства. В этих случаях экономические показатели могут быть решающими в определении уровня оказания услуг.

- Официальные публикации страны, такие как информация, связанная с правительством, законодательством, образованием и бизнесом, существуют практически только на официальном языке/ах этой страны. Такая ситуация непонятна, к тому же может восприниматься как несправедливая. Библиотечный персонал может играть жизненно важную роль, помогая миноритарным группам в поиске информации, запрашиваемой ими.

1.3. Определение мультикультурной библиотеки

Все жители Канады будут обеспечены библиотечно-информационным обслуживанием уважительным по отношению к ним как к индивидам. Библиотеки Канады вправе предоставлять обслуживание, признающее и утверждающее достоинство тех, кого они обслуживают, несмотря на происхождение человека, его убеждения, расу, религию, пол, возраст, сексуальную ориентацию, физические и умственные способности, или состояние здоровья. Библиотеки понимают, что неприятие различий может превратить индивидуальные и коллективные ценности в зону конфликта. Деятельность библиотек направлена на толерантность, понимание и раскрытие личности. Библиотеки действуют в целях убеждения, что люди могут пользоваться услугами, свободными от любых попыток навязать другими свои ценности, обычаи



или убеждения. Канадские библиотеки признают тот факт, что разнообразное и плюралистическое общество занимает центральное место в идентичности нашей страны. Общественные институты, включая библиотеки, несут ответственность за признание культурой разнообразия и включенности в общество.

Канадская библиотечная ассоциация, 2008.

Термины «культурное разнообразие» или «поликультурность» относятся к гармоничному сосуществованию и взаимодействию различных культур, где «культура должна рассматриваться как совокупность присущих обществу или социальной группе отличительных признаков – духовных и материальных, интеллектуальных и эмоциональных – и что помимо искусства и литературы она охватывает образ жизни, «умение жить вместе», системы ценностей, традиции и верования».

Культурное и лингвистическое разнообразие являются общим наследием человечества, которое следует беречь и сохранять во всеобщих интересах. Оно является источником обмена, инноваций, творчества и мирного сосуществования. «Уважение разнообразия культур, терпимость, диалог и сотрудничество в обстановке доверия и взаимного понимания являются лучшим залогом мира и международной безопасности». Поэтому библиотекам всех типов следует учитывать, поддерживать и продвигать культурное и языковое разнообразие на международном, национальном и местном уровне, поддерживая таким образом межкультурный диалог и активную гражданскую позицию.

Манифест ИФЛА о поликультурной библиотеке, 2008.

Библиотекам необходимо уделять особое внимание культурно разнообразным группам в своих сообществах, включая коренные народы, иммигрантские меньшинства, беженцев, лиц, ищущих убежища, резидентов, имеющих временное право на проживание, рабочих-мигрантов, а также национальных меньшинств.

1.4. Роль и цели мультикультурной библиотеки

Так как библиотеки обслуживают различные интересы и сообщества, они выполняют функции учебных, культурных и информационных центров. В аспекте культурного и языкового разнообразия, библиотеки руководствуются в своей работе



приверженностью принципам фундаментальных свобод и равно-го доступа к информации и знаниям для всех, с учетом культур-ных особенностей и ценностей.

Манифест ИФЛА о поликультурной библиотеке, 2008..

Ленская Резолюция призывает к «увеличению поддержки библиотек, музеев и архивов для улучшения доступа и сохранения многоязычия, а также в распространении информации, представляющей культурное и языковое разнообразие».

Международная конференция «Языковое и культурное разнообразие в киберпространстве», Якутск, Российская Федерация, 2008.

Библиотеки всех видов играют значительную роль в образовании, социальной занятости и глобальном взаимопонимании. Библиотечное обслуживание, отражая потребности населения, значительно влияет на жизнь людей:

- **Являясь образовательными центрами**, библиотеки развивают и предоставляют доступ к учебным материалам, языковым программам и другим соответствующим материалам, как в печатной, так и в электронной форме. Пользуясь таким доступом, все общество имеет возможность узнавать о любом другом сообществе, понимать любые другие языковые потребности, изучать любой другой язык и обогащать знания опытом различных культур .

- **Являясь культурными центрами**, библиотеки сохраняют, развивают, освещают и озвучивают различные культуры, а также их литературу, искусство и музыку. Такой доступ дает возможность людям, представляющим различные культуры, узнавать и изучать различные формы культурного самовыражения.

- **Являясь информационными центрами**, библиотеки приобретают, производят, систематизируют и делают доступной информацию, направленную на удовлетворение потребностей всех сообществ, равно как и распространяют эту информацию среди различных культурных сообществ.

1.4.1. Приобретая материалы, библиотеки должны стремиться к отражению этнической, языковой и культурной составляющей общества и укреплению понимания этнического разнообразия, расовой гармонии и равенства.

- Приобретенные библиотечные материалы должны обеспечить доступ к другим культурам на родном языке мультикультурного пользователя.

- Библиотечные материалы должны включать материалы на мажоритарном языке, относящиеся к языковым меньшинствам и странам их происхождения.

- Библиотеки должны способствовать распространению знаний о миноритарных группах и их культурах.

1.4.2. Библиотекам следует поощрять и обеспечивать обучение языкам, особенно самостоятельно обучающимся студентам, а также работать в тесном сотрудничестве с местными образовательными агентствами и/или устными языковыми сообществами в целях улучшения качества обслуживания.

- Библиотекам следует предоставлять в пользование материалы, которые могли бы облегчить изучение национальных и других языков. Такие ресурсы должны быть как на наследственных языках меньшинств, так и на национальных языках, и использовать все доступные средства, особенно компьютеры с обучающими языковыми программами.

- Библиотекам следует развивать или выступать спонсорами деятельности, направленной на удовлетворение потребностей вновь прибывающих иммигрантов в целях их адаптации к новой стране в таких сферах, как гражданство, рабочая занятость, и социальные услуги.

- Библиотекам следует проводить и способствовать развитию деятельности по обучению национальному языку и другим языкам.

1.4.3. Библиотекам следует поддерживать образование на протяжении всей жизни и социальную сплоченность через обучение сообщества при помощи образовательных программ и публичной деятельности, поощряющей культурное разнообразие.

1.4.4. Библиотекам следует участвовать в жизни сообщества и способствовать его благосостоянию. Это может включать в себя проведение и организацию местных инициатив, таких как культурные мероприятия, фестивали, памятные события, отмечаемые этническими, языковыми и культурными группами в данном регионе.

1.4.5. Библиотеки должны объединять мультикультурные сообщества. Являясь местом встреч, библиотеки могут предоставлять площадку для взаимодействия людей, представляющих различные культуры. Мероприятия, выставки и совместные заседания по культурным

проблемам и социальному вовлечению смогут дать людям различных культур возможность поучиться друг у друга, попрактиковаться или улучшить свои языковые навыки, понять образ жизни друг друга и дальнейшие перспективы, а также завязать новые знакомства.

1.4.6. Библиотекам следует предоставлять справочно-информационное обслуживание на тех языках, которые являются наиболее употребляемыми, и тем группам, которые имеют наибольшую потребность в этом, например, такие как вновь прибывающие иммигранты. Особенно важно, чтобы информация в сообществе, содержащая данные, необходимые для принятия ежедневных решений, могла бы, где это только возможно, предоставляться на языке пользователя.

1.4.7. Одинаковый спектр и качество услуг должны быть доступны лицам, пользующимся межбиблиотечным абонементом, с учетом потребности этнических и культурных групп в специфических заглавиях или предметных запросах.

2. Правовые и финансовые рамки

«Каждый имеет право свободно выражать волеизъявление в пользу поддержки своей нации или национального сообщества, укреплять и выражать свою культуру, а также пользоваться своим языком и шрифтом.

Конституция Словении (Статья 61).

Правительствам и другим учреждениям, ответственным за принятие решений, рекомендуется создать и в должном объеме финансировать библиотеки и библиотечные системы для того, чтобы поликультурные сообщества могли безвозмездно пользоваться библиотечными и информационными услугами.

Услуги поликультурной библиотеки по существу имеют глобальный характер. Все библиотеки, занятые в этой области, должны принимать участие в развитии соответствующей политики в рамках местных, национальных или международных сетей.

Требуется провести исследование для получения данных, необходимых для принятия обоснованного решения в отношении услуг и получения должного финансирования. Результаты исследования и информацию о передовом опыте следует распространить максимально широко с тем, чтобы помочь разработке эффективных поликультурных библиотечных услуг.

Манифест ИФЛА о поликультурной библиотеке, 2008.

2.1. Мультикультурная библиотека и ее управление

2.1.1. Финансирование и предоставление библиотечного обслуживания является функцией правительства – национального, регионального, государственного, краевого, местного или любого другого.

2.1.2. Ответственность за удовлетворение потребностей этнических, языковых и культурных меньшинств возлагается на всё библиотечное руководство, публичное ли, государственное, национальное, школьное, академическое, или любое другое. Для эффективного предоставления библиотечного обслуживания могут использоваться различные модели, в зависимости от разнообразия, демографического размера и территории расселения сообществ.

2.1.3. Все этнические, языковые и культурные меньшинства должны обслуживаться на одном уровне, при этом инициативы по предоставлению адекватного обслуживания малым или широко расселенным меньшинствам должны предприниматься на региональном или национальном уровне; например, путем централизации распространения коллекций, или путем формирования корпоративной сети, в такой форме как предоставление совместного обслуживания близлежащими библиотеками.

2.1.4. Централизация различных языковых коллекций, из которых библиотеки могут брать в пользование и обновлять предоставляемые коллекции, является насущной необходимостью в том случае, когда обслуживаемые меньшинства малочисленны, расселены в различных местах или постоянно меняются. Ответственность за управление ими возлагается, главным образом, на национальный, государственный или региональный уровень.

2.2. Администрирование мультикультурной библиотеки

Библиотеке следует выполнять свои административные функции таким образом, чтобы следовать лучшим практикам, которые включают в себя, но далеко не ограничиваются следующими положениями:

2.2.1. Определение стандартов библиотечного обслуживания этнических, языковых и культурных меньшинств, как для централизованного, так и для местного обслуживания как составной части общего процесса развития библиотечных стандартов.

2.2.2. Поощрение равных стандартов библиотечного обслуживания, а также принципов и политики предоставления библиотечного

обслуживания, которые бы честно отражали мультикультурный принцип и принцип социальной включенности.

2.2.3. Сбор и распространение точной статистики, относящейся к применению на практике этого руководства и национальных стандартов.

2.2.4. Составление и распределение информации относительно существующих коллекций для этнических, языковых и культурных меньшинств во всех типах библиотек.

2.2.5. Оказание библиотекам рекомендательной и консультативной помощи в обслуживании этнических, языковых и культурных меньшинств.

2.2.6. Создание форумов для регулярной консультации с сообществами этнических, языковых и культурных меньшинств.

2.2.7. Проведение и спонсирование исследований в библиотеках по планированию потребностей членов этнических, языковых и культурных меньшинств.

2.2.8. Поддержка и укрепление профессиональных международных отношений с библиотеками, издателями и другими соответствующими структурами в странах происхождения миноритарных групп.

2.2.9. Поддержка и поощрение публикаций на миноритарных языках, а также публикаций материалов членами или о членах миноритарных групп.

2.2.10. Развитие онлайн-баз данных для материалов, а также распространение и применение международных стандартов по обмену данными на не романских шрифтах.

2.2.11. Глобальный обмен опытом и лучшими практиками по мультикультурным проблемам.

2.2.12. Оценка результатов применения на практике руководств, стандартов, лучших практик и политик совместно с миноритарными сообществами.

3. Удовлетворение потребностей пользователей

3.1. Анализ потребностей внутри сообщества

Мультикультурное обслуживание в библиотеках должно основываться на знании различных культурных сообществ и их потребностей. Такое знание будет гарантировать, что услуги развиваются и

предоставляются не только ради устремлений и добрых намерений. Оно является результатом анализа изучения потребностей сообщества.

а. Определения

Анализ сообщества – процесс определения характеристик пользовательского сообщества (как пользователей, так и не пользователей) и окружения, в котором они живут, а также оценка их потребностей в библиотечно-информационном обслуживании.

Оценка потребностей – процесс изучения информации, запрашиваемой и используемой сообществом, и ее доступности (как для пользователей, так и для не пользователей).

б. Цель

- Узнать о том, что сообщество (как пользователи, так и не пользователи) думает о библиотеке и ее обслуживании.
- Определить степень разрыва, существующего между текущим обслуживанием и потребностями сообщества, а также зоны, которые заполнены другими видами обслуживания.
- Предоставлять информацию для эффективного плана обслуживания, краткосрочного и долгосрочного, который соответствовал бы потребностям сообщества.

Анализ сообщества и оценка потребностей являются ключевыми понятиями в процессе планирования. Полученные фактические данные о сообществе и изучение потребностей используются в следующем направлении:

- Внедрение в перечень целей и задач учреждения;
- Перенесение целей и задач в сферу политик, программ и деятельности, основанных на результатах исследования;
- Использование эмпирических данных в качестве критериев, от которых будет зависеть успех в будущем.

с. Анализ сообщества

Данные и информация, которые необходимо собирать о сообществе:

- Демографические и социоэкономические данные
- Характеристики окружающей среды сообщества в границах зоны охвата библиотеки:
 - общая окружающая среда
 - информационная среда поставщика информационного обслуживания и существующие библиотечные ресурсы и службы.

Виды данных, подлежащих сбору:

- Первичные – от индивидов, групп сообщества или его лидеров;
- Вторичные – заранее собранные или записанные данные, полученные от правительственных учреждений, бизнеса; изучения промышленных обзоров и маркетинговых исследований; изучения деятельности местных торговых палат и организаций сообществ.

d. Оценка потребностей

Данные и информация, которые необходимо собирать о пользователях/не пользователях:

- Культурные и поведенческие измерения процесса поиска информации;
- Информационные потребности, например, типы, уровни сложности, форматы, языки, цели;
- Информационная среда пользователей.

Виды данных, подлежащие сбору:

- Первичные – от членов, групп сообщества или его лидеров;
- Вторичные – оценка потребностей сравниваемых групп; изучение культурных и поведенческих измерений специфических групп пользователей, ищущих информацию.

Пример изучения потребностей сообщества Процесс консультации публичной библиотеки

Особый акцент делается на консультативном процессе. Принцип консультации является общепризнанным ценным коммуникационным актом между лицами, оказывающими услугу и теми, кому эта услуга предлагается.

Консультация начинается на местном правительственном уровне с сотрудничества между всеми структурами внутри совета, которые вовлечены в процесс предоставления обслуживания этническим сообществам. Местные органы управления должны развивать и документировать в планах и совместных действиях собственные подходы к интеграции доступа и принципам равенства. Документация должна учитывать области ответственности соответствующих структур органов местного управления.

Сотрудничество на ранней стадии уменьшает опасность дублирования обслуживания и определяет возможности для партнерства



в сборе информации, планировании обслуживания и развитии программ по обслуживанию. Оно также предоставляет библиотечное обслуживание с большой компетентностью и имеет доступ к действующим общественным организациям сообщества.

Коммуникация с общественными организациями должна быть налажена еще на ранней стадии в процессе позиционирования и планирования предоставления библиотечного обслуживания, особенно в отношении развития коллекций и программ по обслуживанию. Вовлечение местных общественных организаций делается оптимально возможным:

- точное определение профиля обслуживаемых групп,
- идентификацию на местном уровне потребностей и приоритетов языкового и культурного разнообразия, и
- предоставление возможности для продвижения новых и существующих программ.

Сотрудничество на уровне правительственного агентства (осуществляемое высшими библиотечными структурами) также предлагает значительные возможности в сроках доступа к информации относительно финансовых возможностей и/или распределения ресурсов, участия в работе комитетов по управлению, а также предлагает возможность участия в политике развития на правительственном уровне.

Библиотечный совет штата Виктория: Отвечая за наше разнообразие. Руководство по мультикультурному библиотечному обслуживанию для публичных библиотек штата Виктория. Мельбурн, Австралия, 2001

3.2. Обслуживание пользователей

Следующие функции определяют деятельность индивидуальных библиотек и библиотечных властей.

- Каждая библиотека должна четко установить свои цели, задачи, стратегии, приоритеты и политику в отношении обслуживания этнических, языковых и культурных меньшинств. Они должны являться составной частью программы по библиотечному развитию. Такой местный план по мультикультурному обслуживанию будет служить руководством для персонала и справочником для пользователей.

- Библиотеки должны проводить политику, направленную на включение в общество и равенство в предоставлении обслуживания.

- Каждое библиотечное обслуживание должно постоянно оценивать природу и потребности своего сообщества, консультируясь при этом с этническими, языковыми и культурными меньшинственными группами, а также должно основывать свое обслуживание на таких оценках и консультациях.

- Состав правительственных или рекомендательных структур библиотек, таких как попечительские советы или библиотечные комитеты, должен отражать обслуживаемое сообщество. Библиотечные менеджеры должны искать возможности для поощрения деятельности, направленной на создание таких представительных структур.

3.3. Сотрудничество и распределение ресурсов

Многие небольшие и средние библиотеки затрудняются обслуживать этнические сообщества на равной основе. При существующих высоких потребностях представителей национального большинства и ограниченности в бюджетных ресурсах, потребности меньшинственных групп часто не принимаются во внимание. Особенно это встречается там, где сообщество состоит из большинства этнических меньшинств. Кооперация в приобретении, каталогизации и поддержке ресурсов рассматриваются как жизненно важные средства для увеличения предложения этих источников и обеспечения их доступности. Местные, региональные и национальные совместные усилия могут значительно улучшить качество доступа к источникам.

Большие библиотечные учреждения и службы могут играть централизованную роль в предоставлении мультикультурных источников и профессиональных рекомендаций. Комплектование централизованных коллекций, в которых небольшие библиотеки могут заимствовать средства и обмениваться коллекциями является жизнеспособной и высокоэффективной моделью для удовлетворения потребностей различных сообществ. Централизованная закупка, каталогизация и автоматизация имеет целый ряд позитивных результатов:

- устраняется дублирование усилий;
- устраняются многие трудности, испытываемые небольшими библиотеками при приобретении ресурсов на других языках;
- предоставляются намного больший спектр и глубина материалов;
- местные библиотечные коллекции способны постоянно обновляться посредством обмена книгами и другими методами;

- коллективный каталог может предоставляться в пользование всеми библиотеками;
- может действовать эффективная система межбиблиотечного абонемента.

Реклама и маркетинг являются двумя другими областями, которые успешно взаимодействуют. Совместное издание многоязычных библиотечных брошюр и сигнальных материалов позволяет многим библиотекам ими пользоваться.

3.4. Электронные ресурсы

Доступ к многоязычным/мультикультурным ресурсам и их развитие

Интернет произвел революцию в глобальной коммуникации и предоставил возможность доступа всем пользователям к онлайн-информации. Многошрифтовые и многоязычные возможности компьютеров обеспечивают этническим меньшинствам доступ к чтению, коммуникации и информации на родных языках, что является особенно важным для людей, говорящих на этих языках и ограниченных в доступе к печатным изданиям. Он открыл на глобальной основе целый ряд источников, которые раньше были недоступны, такие как фольклор, мировая музыка, содержание газет со всего мира, а также доступ к устному наследию миноритарных групп. Самым значительным является тот факт, что он предоставляет возможность людям с различным этническим происхождением быть как создателями информации, так и ее потребителями.

Технологии Web 2 способствуют созданию окружения «Библиотека 2» [Library 2], в котором потребители могут создавать и распространять свой собственный первичный веб контент, обеспечивать доступ к ресурсам, которые особенно удовлетворяют потребности их собственных сообществ, а также заняты в работе социальных сетей (часто относящихся к Web 3.0). Это особенно относится к мультикультурным сообществам, которым не хватает печатных публикаций, аудио-визуальных источников или веб-контента на их собственных языках, равно как и к географически рассеянным сообществам. Библиотеки предоставляют идеальную среду для частных лиц и сообществ для создания своего собственного веб контента, используя и покупая Web 2 технологии. Библиотеки могут облегчить использование этих технологий путем предоставления деталей компьютеров и их программного обеспечения, а также обучения сообществ пользованию ими. Примерами таких технологий являются:

- *Социальный контент*: Блоги (Blogs) и Вики (Wikis) обеспечивают частным лицам и членам мультикультурных сообществ процесс создания и распространения информации, новостей, фотографий и различных тем в соответствии с общими интересами, как на местном, так и на международном уровне.

- *Социальные сети*: например, Facebook (общая), Hyves (Нидерланды), Одноклассники (Россия), Orkut (Индия и Бразилия), Xiaonei (Китай); смотри: [wikipedia.org/wiki/List of social networking websites](http://wikipedia.org/wiki/List_of_social_networking_websites)

- *Цифровое изображение*: например, <http://www.flickr.com>; <http://www.youtube.com/>

- *Система социальных закладок (social bookmarking)* обеспечивает сотрудничество и распределение сетевых источников. Сообщества могут развивать свои собственные виртуальные базы данных он-лайнных источников в целях удовлетворения собственных специфических потребностей, такие как источники на определенном языке; пользователи могут сохранять URL или ссылку и, в отдельных случаях, персональную копию любой веб-страницы или другого цифрового контента, размечая на ней тэги, используя ключевые слова для собственного пользования или же в общении с кем-то, например: <http://del.icio.us/>, <http://www.connotea.com/>

- *Веб-каналы (Web feeds)* (например, RSS – Really Simple Syndication) могут быть установлены для обеспечения этнических групп легким доступом к сайтам на их собственных языках и приспособлены к их собственным нуждам, распределяя поиски самой интересной и релевантной информации.

- *Управляемый пользователями социальный контент*: сообщество управляет новостными сайтами: например: <http://digg.com/>

- *Агрегаторы или тэги*, например, <http://technocrati.com/>. Библиотекари находятся в идеальном положении для того, чтобы помочь пользователям в развитии онлайнных сообществ, особенно, предоставляя руководство размещением дескрипторов (тэгов) в социальных сетях.

Онлайнное общение

Новые технологии непрерывно развиваются, что облегчает процесс коммуникации между библиотекарем и пользователем, а также между членами сообщества. Передача текста, относящаяся к SMS (Short Message Service), является особенно полезной для передачи короткого сообщения и письменного текста библиотечным пользователям, что может быть более легким в понимании, чем устное со-

общение людьми, имеющими различное языковое происхождение. Видео чаты, VoIP (Voice over Internet Protocol) и другие Интернет технологии обеспечивают передачу не текстового сообщения, что является полезным в поддержке и использовании устной коммуникации среди сообществ. Подкастовые записи музыки, песен, видео, обучение языку или цифровые говорящие книги на различных языках, все это укрепляет онлайнную роль библиотеки.

3.5. Многоязычные интегрированные библиотечные системы

Юникод (Unicode) является промышленным стандартом, предназначенным дать возможность тексту и символам из всех письменных систем мира быть в равной степени представленными и управляемыми компьютерами (определение Википедии). Он создает основу для программной интернационализации во всех основных операционных и поисковых системах, веб-приложениях, которые обеспечивают развитие многотрифтовых библиотечно-информационных управленческих систем. Библиотеки, приобретая интегрированные библиотечные системы и программные продукты, должны обеспечить процесс поддержки ими Юникода для предоставления многоязычного доступа ко всем коллекциям, а также обеспечения пользователей компьютерным обслуживанием на любом языке.

4. Развитие коллекций

4.1. Введение

Ресурсы, предназначенные для удовлетворения потребностей этнических групп, могут варьироваться в зависимости от формата и содержания, начиная с Интернет источников, газет, периодических изданий, аудио-визуальной продукции, видео продукции, книг, иллюстрированных журналов, легко читаемых книг в бумажной обложке и графических рассказов и заканчивая традиционной художественной и научно-популярной литературой. Должны приниматься во внимание все области интересов, а также культурная чувствительность людей, например, религиозной и политической природы. Следует проводить исследования в сообществе для определения предпочитаемых форматов и предметных рубрик (индивидуальных заглавий), а также установления приоритетов по развитию коллекций. Собранную информацию надо использовать в проведении политики по развитию коллекций, обслуживающих запросы этнических сообществ. Особое внимание



должно быть уделено достижению баланса в сфере удовлетворения потенциально конфликтных интересов. Следует использовать любую возможность в развитии индивидуальных языковых коллекций, предназначенных для целевых групп сообщества ради эффективного использования ресурсов.

Библиотечный Совет штата Виктория: Отвечая за наше разнообразие. Руководство по мультикультурному библиотечному обслуживанию для публичных библиотек штата Виктория. Мельбурн, Австралия, 2001.

4.2. Политика менеджмента коллекций

Политика менеджмента коллекций многоязычных источников должна являться неотъемлемой составной частью всей библиотечной политики менеджмента коллекций. Саму политику следует развивать посредством консультаций с этническими сообществами. Ее направления могут включать следующее:

Общие положения:

- Цель политики менеджмента коллекций и ее связь с общим планом библиотечного обслуживания;
- Демографический профиль сообщества;
- Долгосрочные и краткосрочные планы, направленные на реализацию целей библиотеки в отношении развития коллекций многоязычных источников;
- Стратегии доступа в целях максимального использования коллекций;
- Истории развития коллекций и/или библиотечного обслуживания;
- Определение соответствующего законодательства, влияющего на обеспечение многоязычными источниками;
- Регулярная оценка графика выполнения плана по реализации данной политики.

Особые положения:

- Анализ информационных потребностей сообщества;
- Соблюдение приоритетов библиотечного обслуживания;
- Контролирование размера коллекций, включая специализированные источники для людей, имеющих особые потребности, такие как печатные материалы больших размеров, говорящие книги, материалы по развитию грамотности, обучающие языковые курсы,

а также источники, предназначенные для людей с ограниченными физическими возможностями;

- Отбор и пересмотр принципов и практик;
- Бюджетное финансирование;
- Ответственность внутри организации за развитие коллекций, их отбор и своевременный пересмотр;
- Доступ к электронным ресурсам, включая онлайн-доступ к периодическим изданиям и газетам, различным базам данных и другим информационным ресурсам;
- Роль библиотеки как электронного портала в информацию;
- Финансовая отчетность;
- Составление плана менеджмента ресурсов в соответствии с текущими и будущими потребностями по развитию коллекций;
- Пересмотр и оценка схемы проведения данной политики.

4.3. Диапазон источников

4.3.1. Библиотечные материалы должны предоставляться всем людям, предпочтительно на их языках и относящиеся к их собственным культурам. Материалы должны предоставляться во всех форматах и из многочисленных источников.

- Для каждой этнической, языковой и культурной миноритарной группы должна формироваться эффективная, сбалансированная и устойчивая коллекция.

- Снабжение библиотечными материалами членов миноритарных групп должно соотноситься с размером самой группы и ее читательскими потребностями, при обязательном соблюдении стандарта минимального размера коллекций.

- Библиотечные материалы, предоставляемые этническим, языковым и культурным меньшинствам, должны включать в себя как материалы, опубликованные в стране проживания, так и за ее пределами.

- Библиотечные материалы, отражающие жизненный опыт и интересы миноритарной группы и предназначенные для пользования ими, должны включать в себя материалы, опубликованные на языке большинства населения или официальном языке страны.

- Библиотечные материалы должны включать источники как на широко используемых языках, так и на мало распространенных.

4.3.2. Книги, предназначенные для формирования основы многоязычной библиотечной коллекции, должны быть на языках ми-

норитарных групп. Состав материалов должен отражать потребности пользователей всех возрастов и содержать различные жанры. Новые поступления должны, в основном, быть недавно опубликованными работами местных (национальных, коренных) авторов, а также переводами материалов, признанных на международном уровне. Там, где книги опубликованы на более чем одном шрифте (такие, как, например, сербский), коллекция должна развиваться на основе каждого шрифта.

4.3.3. Доступ к текущим периодическим изданиям и газетам должен быть онлайн-овым, включая доступ к мировым газетам, в дополнении к их печатным копиям.

4.3.4. Звукозаписи, включая музыку и говорящие диски и кассеты, должны формировать составную часть библиотечного обслуживания миноритарных групп. При этом следует облегчить загрузку электронных книг или музыки с MP3 плееров, айподов и других цифровых устройств.

4.3.5. Цифровые материалы стали основной частью библиотечных коллекций для миноритарных групп. Необходимо собирать в зависимости от доступности разнообразные цифровые форматы, такие как DVD, VCD (видео компакт-диски) и видеозаписи. DVD представляют особую проблему для мультязычных коллекций в силу того, что они могут использоваться только в шести различных регионах мира. Многие этнические меньшинства живут в различных регионах мира с рождения, однако при этом имеют потребность в доступе к DVD из регионов их происхождения. И хотя предпочтение отдается коллекциям, состоящим из DVD местного регионального формата, большинство коллекций могут быть значительно уменьшены по составу в силу названных условий. Следует приобретать и другие мировые региональные классификации в целях отражения различного происхождения этнических меньшинств (общедоступны DVD плееры, которые могут проигрывать различные региональные форматы).

4.3.6. Так как национальные законы об авторском праве или классификации ограничивают использование импортных цифровых средств для публичных нужд, то на национальном уровне должны вестись переговоры с соответствующими структурами. Высокая стоимость приобретения переключенных аудиовизуальных материалов может значительно ограничить доступ к продукции, такой как художественные и документальные фильмы.

4.3.7. Библиотеки должны сделать доступным широкий спектр не-книжных материалов, включая продукты на CD-ROM, карты, различные изображения, игры и обучающие пособия по языку.

4.3.8. Библиотеки, имея сетевые базы данных и веб-сайты, должны обеспечить глобальный доступ к этим услугам посредством многоязычного интерфейса.

4.3.9. Там, где существует дефицит любого типа библиотечных материалов, увеличение снабжения другими соответствующими материалами или услугами должно рассматриваться как альтернатива.

4.3.10. Там, где существует дефицит печатных материалов и низкий читательский уровень миноритарного сообщества, или же значительный уровень неграмотности, должно придаваться, где это доступно, особое значение непечатным материалам, особенно звукозаписям и изображениям.

4.3.11. Коллекции должны состоять также и из текущих справочных источников, при наличии Интернет-доступа к информации в дополнении к хранению книг.

4.4. Развитие и поддержание многоязычных коллекций

Основными критериями для развития коллекций должны быть:

- Диапазон ресурсов, учитывающий интересы всех членов сообщества;
- Наличие ресурсов в форматах, позволяющих всем членам сообщества пользоваться библиотечным обслуживанием;
- Регулярное поступление новых опубликованных источников;
- Замена стандартных книг, пришедших в негодность или поврежденных;
- Широкий спектр художественной и нехудожественной литературы;
- Доступ к электронным ресурсам, таким как Интернет и базы данных;
- Устранение просроченных, старых и ветхих источников.

4.5. Библиографический контроль

4.5.1. Для наилучшего использования ресурсов и предупреждения возникновения дубликатов, а также наиболее эффективного использования финансовых возможностей, отбор, приобретение и каталогизация материалов на миноритарных языках должны осуществляться централизованно и совместно, насколько это возможно.

4.5.2. Каталогизация материалов на всех языках должна, где это практически возможно, осуществляться с применением тех же стандартов, что и каталогизация материала на основном языке (языках) страны, при условии, что каталожные записи сделаны на языке (языках) оригинала.

- Каталогизация всех библиотечных материалов должна, где это практически возможно, осуществляться на языке и шрифте оригинала; также должен быть обеспечен предметный доступ на национальном языке (языках).

- Библиотеки, пользующиеся автоматизированными системами, должны быть уверены в том, что их системы способны создавать базы данных на шрифтах, используемых в национальном языке; а также в том, что базы данных соответствуют стандартам, признанным на международном уровне, таким как Unicode, облегчая при этом обмен автоматизированными записями. Пользователи библиотек должны иметь доступ к этим базам данных посредством открытого доступа к каталогам.

- Создание и поддержание сводных каталогов для всех языков, в печатной или электронной форме, является важным элементом равного обслуживания на национальном и региональном уровне в целях облегчения кооперации и создания специфических заглавий и предметных рубрик. Например, Internationella Biblioteket в Стокгольме обеспечивает доступ к своим каталогам на арабском, китайском, английском, французском, персидском (фарси), русском, испанском и шведском языках, (<http://www.interbib.se>)

4.5.3. Транслитерация библиографической информации часто является единственным путем создания записей на многочисленных языках, в виду высокой стоимости, нехватки квалифицированного в языковом плане библиотечного персонала, или неспособности библиотечных каталогизированных систем справиться с буквами других языков. Транслитерированная запись часто непонятна для пользователя особого языка, что является оправданием для ограничения глубины библиографической информации в каталожной записи.

4.5.4. Следует поддерживать коллекции на таком уровне, чтобы они были максимально современными.

- Новые материалы должны регулярно приобретаться на всех языках и для всех этнических и культурных меньшинств.

- Устаревшие и просроченные ресурсы следует регулярно устаревать.

- Там, где существуют централизованные коллекции, материал, отобранный для отсева на местном уровне, должен сначала быть предложен централизованным репозитариям для того, чтобы, по крайней мере, один экземпляр каждого названия был доступен внутри системы.

- Следует уделять внимание тому, чтобы физическое состояние фонда для всех групп было адекватным, включая такие меры, как переплетные работы, покупку нескольких экземпляров и приобретение экземпляров, предназначенных для замены.

4.6. Стандарты для книжных коллекций

Для книжных коллекций предлагаются следующие стандарты. Они могут изменяться в зависимости от местных и финансовых обстоятельств. Там, где ресурсы строго ограничены, их следует рассматривать как целевые цифры, а в будущем развивать среднесрочные и долгосрочные стратегии для их достижения.

- В качестве общего показателя установленная книжная коллекция должна достигать цифры от 1,5 до 2,5 книг на душу населения.

- Минимальный размер фонда для самого небольшого пункта обслуживания не должен опускаться ниже уровня в 2 500 книг.

Руководство ИФЛА/ ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек. 2001.

4.6.1. В качестве основного лежит принцип того, что книжная коллекция для каждого этнического, языкового и культурного меньшинства должна предоставляться на человека на том же уровне, что и для всего населения. Однако необходимо признать, что для немногочисленных групп нужно иметь более высокий уровень снабжения на душу населения, чем он обычно поддерживается для обеспечения эффективного и более равного обслуживания.

4.6.2. В случае очень немногочисленного меньшинства, или широко расселенных групп, материалы и услуги для этнических и культурных групп могут предоставляться на централизованной или совместной основе, в целях достижения более равного обслуживания.

4.6.3. Основной целью, к которой небольшие библиотеки могут

стремиться, является достижение цифры снабжения от 1,5 до 2,5 книг на душу населения миноритарной группы. Там, где ресурсы строго ограничены, должны развиваться среднесрочные и долгосрочные стратегии для достижения в будущем этих стандартов.

4.7. Объем комплектования

Годовые показатели закупок из расчета на 1 000 человек населения:

216 новых поступлений на 1 000 человек населения.

Эти показатели включают в себя «Книги» и «Другие наименования», в которые входят аудио-визуальные материалы, электронные публикации и другие форматы, но не входят газеты, периодические издания и другие материалы.

*Департамент культуры, массовых коммуникаций и спорта,
Стандарты для службы публичных библиотек
Объединенное Королевство, 2008.*

Для основного книжного фонда в уже налаженном библиотечном обслуживании могут применяться следующие показатели объема комплектования:

Население	Книги на душу населения в год	Книги на 1 000 человек в год
До 25 000	0,25	250
25 000 – 50 000	0,225	225
50 000+	0,2	200

Из: Руководства ИФЛА ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек . 2001.

4.8. Снабжение электронными ресурсами

Общее число автоматизированных рабочих мест с доступом к Интернету и библиотечным каталогам, предоставленным для общественного пользования в стационарных и мобильных библиотеках, а также другие пункты обслуживания, предназначенные пользователям, из расчета на 10 000 человек населения:

6



«автоматизированное рабочее место» означает компьютерный терминал с доступом к Интернету и онлайн-овому каталогу.

*Департамент культуры, массовых коммуникаций и спорта,
Стандарты для службы публичных библиотек
Объединенное Королевство, 2008.*

Количество обращений к каталогам ОПАС (On-line Public Access Catalogues), осуществляемых при помощи местного управления, должно быть:

- при количестве населения до 10 000 – один ОПАС;
- при количестве населения от 10 001 до 60 000 – один ОПАС на 5 000 человек;
- при количестве населения свыше 60 000 – один ОПАС на 5 000 человек до 60 000, и один ОПАС на 10 000 человек для оставшейся части населения.

Кроме доступа к ОПАС, должен быть обеспечен публичный доступ к персональным компьютерам, имеющим CD/DVD драйверы.

- для населения до 50 000 человек – один ПК на 5 000 человек;
- для населения свыше 50 000 человек – один ПК на 5 000 человек до 50 000 человек и один ПК на 10 000 человек для оставшейся части населения.

Эти стандарты рекомендуют, чтобы, по крайней мере, половина читательских рабочих мест имела доступ в Интернет и все были подключены к принтеру.

*Стандарты и руководства Публичной библиотеки
штата Квинслэнд, Австралия. 2004.*

4.8.1. В глобальной сетевой библиотечной системе все мультикультурные сообщества должны иметь доступ к ней и иметь возможность участвовать в работе этой сети.

4.8.2. Все автоматизированные читательские места должны иметь многоязычные возможности, отражающие потребности общества. Клавиатуры должны быть снабжены шрифтами языков миноритарных групп в целях облегчения доступа к Интернету и пользовательским программам, таким как операционная система Word . Также должны быть доступны программные средства, которые позволяют стандартным клавиатурам иметь конфигурацию до 100 различных шрифтов, или же предоставлять в ПК визуальную и

виртуальную клавиатуры. Однако не все операционные системы поддерживают все языки, и в этом случае требуются альтернативные механизмы для неподдерживаемых языков, такие как отдельные автоматизированные читательские места с различными операционными платформами.

4.8.3. Доступ к популярным многоязычным электронным базам данных должен быть обеспечен, где только это возможно. Должны быть заключены лицензионные соглашения с провайдерами на местном, региональном или национальном уровнях в целях обеспечения эффективных поставок. Там, где невозможен доступ к сетевым базам данных по техническим или финансовым причинам, могут использоваться альтернативные CD или DVD.

4.8.4. Всем библиотекам следует заботиться о том, чтобы обеспечить многоязычный доступ к их веб-страницам в целях отражения потребностей сообщества, которое они обслуживают. Внимание должно быть уделено созданию многоязычных веб-страниц, которые должны поддерживаться совместно с членами сообщества в целях удовлетворения культурных потребностей. Важно принимать во внимание интернационализацию пользовательского интерфейса, с которым пользователь работает прежде всего. Особое внимание должно уделяться компонентам, специфическим в культурном плане, таким как цвет, звук и изображение; при этом изображения человеческих лиц, картинок с животными, изображения национальных флагов и применение анимации следует ограничить. Необходимо учитывать другие элементы, такие как форматы времени и дат, размер шрифта, точные формы названий и адресов, а также языковые разметки.

4.8.5. В аспекте многоязычности Интернет часто используется для предоставления информации о тех видах обслуживания, которые библиотека предлагает местному сообществу. Например, Городская библиотека Хельсинки (The Helsinki City Library, <http://www.lib.hel.fi/>) описывает свои виды обслуживания на финском, шведском и английском языках, в то время как сайт библиотек города Окленда (the Auckland City Libraries) функционирует на английском и языке майори (<http://www.aucklandcitylibraries.com/>). В более широком масштабе, библиотеки могут быть признаны на региональном и национальном уровнях, например, такие как

Центр интеграции Датской библиотеки (The Danish Library Centre for Integration) (<http://www.indvanderbiblioteket.dk/>), который представляет свое обслуживание на датском и 16 других языках и шрифтах, а также Библиотека штата Квинслэнд, Австралия (the State Library of Queensland, Australia), чей сайт «Мультикультурный мост» (Multicultural Bridge) функционирует на 19 языках (<http://www.slq.qld.gov.au/info/lang>).

4.8.6. Библиотеки могут предоставлять широкий спектр многоязычных электронных услуг, чтобы их ресурсы были доступны-ми сообществам, разнообразным в языковом и культурном плане. Эти услуги могут включать в себя:

- Оцифрованные коллекции значимых документов и картин жизни групп коренных народов, например Национальная библиотека и архивы Канады (Library and Archives Canada, <http://www.collectionscanada.ca>), а также проект Национальной библиотеки Австралии (the National Library of Australia) «Австралия в картинках» (Picture Australia, <http://www.pictureaustralia.org/>);

- Целый спектр информационных ресурсов, таких как совместный австралийский сайт «Мой язык» (MyLanguage), предоставляющий ссылки на поисковые системы, веб-директории и новостные сайты на более чем 60 языках (<http://www.mylanguage.gov.au/>);

- Информацию для иммигрантов и других вновь прибывающих людей о жизни в их новой стране пребывания, такие национальные базы данных, как:

Дания:	http://www.finfo.dk/
Финляндия:	http://www.infopankki.fi/
Германия:	http://www.interkulturellebibliothek.de/
Норвегия:	http://www.bazar.deichman.no/
Объединенное Королевство:	http://www.multikulti.org.uk/
Нидерланды:	http://www.ainp.nl/
Андалузия, Испания:	http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp
Нью-Йорк, Библиотека округа Квинс:	http://www.worldlinq.org

5. Человеческие ресурсы

5.1. Введение

Успех библиотечного обслуживания культурно разнообразного сообщества в большей степени зависит от персонала, который его предоставляет. Роль персонала должна быть определена целями плана мультикультурного библиотечного обслуживания. В то время как важно иметь персонал с языковыми навыками, отражающими языки сообщества, не менее важно для персонала, обладающего хорошими навыками коммуникации, работать с сообществом путем установления и поддержания контактов для обеспечения эффективного обслуживания.

Библиотечный совет штата Виктория: В ответе за наше разнообразие. Руководство по мультикультурному библиотечному обслуживанию для публичных библиотек штата Виктория. Мельбурн, Австралия, 2001.

5.2. Навыки библиотечного персонала

Публичная библиотека является службой, целью которой является удовлетворение различных и меняющихся потребностей всех членов сообщества. Персонал публичной библиотеки должен обладать определенным набором навыков и качеств, включая навыки межличностного общения, социальную коммуникабельность, умение работать в команде, а также лидерство и компетентность в деятельности организации.

Фундаментальные качества и навыки, требуемые от персонала публичной библиотеки, могут быть определены следующим образом:

- умение позитивно общаться с людьми;
- умение понимать потребности пользователей;
- умение сотрудничать с отдельными лицами и группами в сообществе;
- знание и понимание культурного разнообразия.

Состав персонала, насколько это возможно, должен отражать разнообразие населения, которое он обслуживает. Например, там, где имеется значительное число людей, представляющих особую этническую группу внутри сообщества, библиотечный



персонал должен включать в себя членов этой группы. Это является показателем того, что библиотека – это служба для всех членов местного сообщества и помогает привлечь пользователей из всех общественных секторов.

Руководство ИФЛА/ ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек. 2001

5.2.1. Библиотекам следует стремиться к удовлетворению потребностей мультикультурных обществ, которые они обслуживают, обеспечивая наличие персонала, отражающего должным образом потребности различных этнических, культурных и языковых групп сообщества.

5.2.2. Библиотекам следует воплощать в жизнь позитивные стратегии для того, чтобы представители этнических, культурных и языковых меньшинств могли бы воспользоваться существующими возможностями.

5.2.3. Библиотечным властям следует поощрять найм на работу людей с соответствующими языковыми и культурными знаниями, навыками и способностями.

- Применять такие средства, которые включали бы в себя реализацию местной политики по трудоустройству, создание специальных должностей, а также привлечение к работе интернов, стажеров и студентов.

- Важно, чтобы человек, нанимаемый на работу, соответствовал тем задачам, к решению которых он привлекается, обладая нужными языковыми и культурными характеристиками, а библиотеки приняли широкий спектр категорий способностей. Эти категории включают в себя свободное владение устной речью, навыки чтения и письма, знакомство с общей культурой, а также формальное образование на высоком уровне внутри культуры, либо сочетание всех этих качеств.

5.2.4. Руководству библиотек следует учреждать продолжающиеся образовательные программы, направленные на обогащение культурных и расовых навыков своего персонала и улучшения их способностей в реализации поставленных перед ними задач в культурно и этнически разнообразном обществе.

5.2.5. Библиотечным школам следует поощрять прохождение обучения на курсах по библиотековедению и смежным дисциплинам.

линам представителей этнических, языковых и культурных меньшинств; библиотечные школы должны обеспечить условия, чтобы все учебные программы включали проблемы мультикультурности.

5.2.6. Должно поощряться привлечение библиотечного персонала, обладающего соответствующим опытом.

6. Маркетинг, реклама и продвижение мультикультурного библиотечного обслуживания

6.1. Распространение, поощрение и поддержка грамотности, а также программ по развитию грамотности является основной функцией библиотек, включающей в себя как владение грамотностью на национальном языке (языках), так и на других языках.

6.2. Необходимо осуществлять, где только это возможно, распространение и поддержку компьютерной грамотности на языках сообщества.

6.3. Социальные и культурные мероприятия, организуемые библиотекой, такие как литературные вечера, концерты, спектакли и выставки должны быть направлены на все этнические, языковые и культурные группы.

6.4. Библиотечное обслуживание должно предоставляться и лицам, неспособным самостоятельно пользоваться библиотекой, причем на языке пользователя, а также предлагаться всем этническим, языковым и культурным группам, включая больных на дому, лиц, содержащихся в больницах и исправительных учреждениях.

6.5. Библиотекам следует проводить свои социальные мероприятия на языках, предпочитаемых пользователями. Такие мероприятия включают в себя также обслуживание фабрик и других рабочих мест, а также организаций этнического сообщества.

6.6. В случае необходимости, библиотечное обслуживание этнических, языковых и культурных меньшинств, включая информационное обслуживание, должно предоставляться как в привычных, так и в альтернативных местах.

6.7. Библиотекам следует позиционировать себя как дружественные по отношению к пользователям – всем членам сообщества. Это особенно верно для вновь прибывающих иммигрантов, которые, возможно, и не имели доступа к подобному обслуживанию в своих

странах. Помимо основных критериев библиотечного позиционирования, применимых ко всем библиотекам, существует определенное число специфических факторов, которые могут особенно поощрять этнические меньшинства пользоваться библиотеками:

6.7.1. Наличие свободного публичного доступа к услугам, которые являются краеугольным камнем в деятельности по поощрению пользования библиотеками.

6.7.2. Наличие хорошо оснащенных идентификаторами языков библиотек с системой идентификации языков основных групп пользователей, или где это возможно, международных символов. База данных «Многоязычный Глоссарий» (Multilingual Glossary) является инструментом для поиска идентификаторов, предназначенной для библиотек и созданной Библиотекой штата Нью Сауф Уэльс, Австралия (State Library of New South Wales), Австралия (Australia). Глоссарий содержит общеупотребительные библиотечные фразы на 49 языках, которые могут быть загружены в компьютеры, для облегчения общения между библиотечным персоналом и пользователями, имеющими разное языковое происхождение:

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

6.7.3. Наличие широкого спектра многоязычных ресурсов, включая периодические издания, газеты и мультимедийные средства.

6.7.4. Наличие персональных компьютеров со свободным доступом к Интернету, офисных приложений и многоязычных возможностей.

6.7.5. Наличие коллекций на открытом доступе и расположенных в шаговой доступности.

6.7.6. Наличие официальных формуляров, уведомлений о задолженностях, формуляров для бронирования книг, правил, руководств по пользованию библиотекой и других форм общения между библиотекой и ее пользователями, составленных на их языках.

6.7.7. Наличие рекламных материалов, таких как списки источников, составленных на языках членов этнических, языковых и культурных меньшинств и отражающих их интересы.

6.7.8. Наличие веб сайта библиотеки на языках, отражающих языковое разнообразие сообщества.

6.7.9. Использование средств массовой информации этнических меньшинств, таких как местные газеты или радиовещание для создания рекламы библиотечного обслуживания.

6.7.8. Продвижение многоязычного библиотечного обслуживания политикам и лицам, принимающим решения.

Сущность менеджмента и маркетинга публичных библиотек изложена в доступной форме в *Руководстве ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек (2001)*, для более подробной информации рекомендуем проконсультироваться по следующему адресу: <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>

7. Лучшие международные практики

Многие страны уже имеют опыт предоставления мультикультурного библиотечного обслуживания. Он может быть рассмотрен на примере лучших практик, рекомендаций и библиотечных политик. Нижеследующее является отдельными примерами лучших практик, существующих в мире.

Канада

Проводя политику мультикультурализма

Подход Канады к мультикультурализму основывается на понимании того, что разнообразие является фундаментальной ценностью и главной характеристикой нашей страны. В силу своей истории и законодательства, Канада рассматривает разнообразие как источник силы и инноваций, вдохновения и соревновательной составляющей в нашем постоянно сжимающемся глобальном мире.

Мультикультурализм является ключевым компонентом законодательства Канады, наследия нашей страны и нашей идентичности.

В 1971 г. Канада стала первой страной в мире по официальному признанию политики мультикультурализма. Политика содействия программам и услугам по поддержке этнокультурных ассоциаций и помощи людям преодолела все барьеры на пути ее полного претворения в жизнь канадского общества.

В 1982 г. мультикультурный характер Канады получил конституционное признание в Разделе 27 только что принятой Канадской Хартии прав и свобод. В этом разделе уточняется, что суды должны соблюдать Хартию «последовательно в целях сохранения и увеличения мультикультурного наследия Канады».

В 1988 г. Канада стала первым государством-нацией, когда-либо провозгласившим *Мультикультурный акт*, устанавливающий уникальную модель включенности в гражданское общество.

«Сохранить и приумножить мультикультурное наследие граждан Канады в то время как проводится работа по достижению равенства всех граждан Канады в экономической, социальной, культурной и политической жизни» (Преамбула к *Мультикультурному акту*).

Акт адресован всем жителям Канады, а не только этнокультурным меньшинствам, и направлен на:

- Устранение расизма и дискриминации;
- Провозглашение равенства и кросс-культурного понимания;
- Укрепление включенности в гражданское общество;
- Помощь федеральным учреждениям в их ответственности за сохранение культурного разнообразия Канады.

В целях защиты фундаментальных ценностей равенства и уважения было принято много других законодательных документов, таких как *Акт по официальным языкам*, *Канадский Акт по правам человека* и *Акт по равным правам на трудоустройство*.

Через политику мультикультурализма, Канада признает потенциал всех ее жителей, поощряя их интеграцию в общество и активное участие в его социальной, культурной, экономической и политической жизни.

Публичная библиотека Торонто

Публичная библиотека Торонто обслуживает население численностью более чем 2,5 миллиона человек. Торонто признан одним из самых мультикультурных городов мира, почти половина населения которого родилась за пределами Канады. Однако почти половина всех новых жителей Торонто являются недавно приехавшими, прибыв в течение последних 15 лет.

Публичная библиотека Торонто хранит материалы на более чем 100 языках, при этом активно развивает коллекции на 40 языках и в различных форматах, включая электронные материалы. Являясь самой большой и деятельной публичной библиотечной системой в Северной Америке, Публичная библиотека Торонто в 2006 г. обработала почти 31 миллион единиц хранения, из которых 16% были не на английском языке. Этот многоязычный оборот стал расти с 2000 г., имея феноменальную цифру 69%.

Публичная библиотека Торонто также разрабатывает ряд программ, часто в партнерстве с другими агентствами или правительственными организациями, которые оказывают поддержку мультикультурному населению Торонто. Эти программы включают в себя: классы по изучению английского языка как второго; кружки

по изучению разговорного английского языка; читательские конференции по различным темам на английском, французском и других языках, таких как бенгальский, русский, персидский, кантонский, польский, урду и тамильский; курсы английского языка *Can be fun*, разговорная языковая программа для детей; обучающая программа *Dial-a-Story* на 10 языках, которая развивает устную грамотность и навыки понимания.

Публичная библиотека Торонто предоставляет свободный доступ в своих залах к более, чем 1 400 компьютерам, снабженных современным многоязычным программным обеспечением с мультязычными виртуальными клавиатурами. Посредством веб портала *NewsConnect* предоставляется доступ к газетам и журналам со всего мира на 85 языках и 147 шрифтах, тем самым, обеспечивая новым жителям контакт с новостями из дома.

*Миджин Ким (Mijin Kim),
Национальная библиотека и архивы, Канада*

Дания

Акт о библиотечном обслуживании, 2001

§ 2. Выбирая материалы для предоставления в пользование, публичные библиотеки должны достигать своих целей при помощи соблюдения принципов качества и доступности. Только эти критерии должны являться решающими факторами, а не выраженные в материалах религиозные, моральные или политические точки зрения.

§ 14.2. [Государственная университетская библиотека является основным центром абонемента для публичных библиотек], снабжая их и другие соответствующие учреждения материалами, специально предназначенными для удовлетворения потребностей беженцев и иммигрантов.

Публичная библиотека Копенгагена

www.bibliotek.kk.dk

Начиная с 1960-х гг. Дания принимает постоянно увеличивающееся количество беженцев и иммигрантов из неевропейских стран и англоговорящих частей мира. Как следствие, Публичная библиотека Копенгагена, в сотрудничестве с Национальным Цен-

тром материалов на языках иммигрантов, начала создание коллекций книг и музыки на компакт-дисках на соответствующих языках. Однако многие вновь прибывшие были полуграмотными или неграмотными, поэтому для их обслуживания Аудио Департамент публичной библиотеки Дании начал издавать аудио книги на языках иммигрантов. В Копенгагене наиболее распространенными языками были арабский, курдский, сербский, хорватский, турецкий и урду. Аудио книги (существовавшие сначала на кассетах, позднее на компакт-дисках) предлагались для продажи всем библиотечным системам Дании, а позднее, и мира. Все эти аудио книги имеют указатель содержания на датском и английском языках.

Для более точной информации: www.kkb-lyd/about.htm

За последние десять лет фокус поменялся и Публичная библиотека Дании/ККВ-LYD, в первую очередь, стремится предоставлять помощь иммигрантам/беженцам в обучении датскому языку как второму.

В сотрудничестве с издательской фирмой мы выпустили двуязычные иллюстрированные книги на датском языке (текст и аудио компакт-диск), плюс печатный текст на следующих языках: арабском, курдском, сербском, хорватском, турецком, персидском, сомали и урду.

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

Сегодня все дети в Копенгагене получают открытку с поздравлениями по случаю их второго дня рождения с приглашением в библиотеку. Также они получают в подарок книгу в комплекте с компакт-диском (на датском языке) во время их первого визита в библиотеку.

Несколько библиотечных служб оказывают специальное обслуживание детям в мультикультурных семьях; библиотекарь посещает каждого ребенка четыре раза в период от рождения до школьного возраста. В разговоре ребенка и его семью знакомят с различными видами библиотечных услуг. После каждого визита ребенок получает новую книгу.

www.sprogporten.dk

Начиная с 2008 г. можно услышать по Интернету ежедневные записи новостей из Копенгагена на датском языке.

www.kkb-lyd.dk/daglig

Вибекке Стейдж (Vibeke Stage) и Съюзи Тэстесен (Susy Tastesen)

Публичная библиотека Копенгагена, Дания

Эстония

Извлечение из Закона о публичных библиотеках

§13. Коллекции

Содержание коллекций публичных библиотек является универсальным. Коллекции должны содержать различные типы изданий на различных языках в соответствии с основными потребностями людей, живущих в зоне обслуживания публичной библиотеки.

*Мартин Халлик (Martin Hallik),
Эстония*

Нидерланды

Грамотность

В Нидерландах 1,5 миллиона человек (10%) являются полуграмотными, это означает, что их навыки по чтению и письму не соответствуют требованиям по заполнению необходимых анкет, уровня чтения своим детям, поддержки функционирования электронной почты, понимания содержания информационных буклетов, чтения газет, пользования Интернетом и т.д. Треть этой группы имеет иммигрантское происхождение.

Недостаточная грамотность является самой главной национальной проблемой. Из-за большого числа этих людей, а также большого количества молодых людей, покидающих школы с неадекватными навыками чтения и письма, неграмотность является серьезной проблемой. В национальной борьбе против неграмотности Ассоциация Национальной публичной библиотеки (National Public Library Association, NPLA) сотрудничает с рядом национальных партнеров в ведении войны с неграмотностью. Сотрудничество также продолжается на провинциальном, региональном и местном уровнях. В настоящее время публичная библиотека уделяет больше внимания проблемам грамотности и ставит своей целью соответствующее обучение персонала. Для этого в национальном масштабе были разработаны обучающие модели.

Библиотеки могут также свободно подписаться на онлайн-газету для новых читателей, желающих применить на практике вновь приобретенные языковые навыки и навыки чтения – www.netnieuws.nl/. Двухуровневая программа языкового обучения содержит упражнения по чтению и письму.

В целях придания проблеме неграмотности большего значения на публичном уровне NPLA в сотрудничестве с Фондом по чтению

и письму (Reading and writing Foundation) предлагает передвижную выставку Taal Centraal. Эта выставка представляется каждый месяц в разной библиотеке. Ее открытие организуется местной библиотекой сообщества, во время которого подчеркивается значение поднимаемой проблемы.

Интеграция

В Нидерландах новый Закон об интеграции был принят в январе 2007 года. Согласно ему, каждый гражданин, приезжающий из-за рубежа и имеющий образование менее 8 классов в Нидерландах, должен пройти тест на знание языка и владение навыками интеграции. Публичные библиотеки являются важным инструментом проведения в жизнь этой политики на местном уровне, поэтому в ряде библиотек были открыты информационные пункты. Библиотеки могут использовать набор программ по интеграции *Nikompas*, доступный всем публичным библиотекам страны.

Партнерство

Необходимо признать, что публичные библиотеки являются ключевым партнером в местном сообществе – благодаря их широкой распространенности и инфраструктуре легкого доступа – в деле содействия становлению гражданского общества и участия различных групп в жизни местного сообщества. Также эта роль очень важна в целях интеграции в общество. (*Vision document Cultural Diversity, the Netherlands Public Libraries Association, 2006*).

Лоурина де Вугд (Lourina K. de Voogd),

Ассоциация Нидерландских публичных библиотек, Нидерланды.

Норвегия

Глобализация

Библиотеки предоставляют доступ к глобальным, национальным и локальным знаниям и культуре. Цифровые инновации делают библиотечные коллекции намного более доступными, а информационные потоки больше не признают национальных границ. Оцифровка документов и Интернет публикации содержа-

ния условных библиотечных коллекций являются необходимым условием того, чтобы сделать их содержание легко доступным. В то же время, в связи со значительным влиянием глобализации на многие стороны жизни общества, включая образование и язык, у людей будет возникать большая потребность в чувстве культурной принадлежности, культурной идентичности и диалога с другими культурами. (*Норвежский национальный архив, библиотека и музей (Norwegian Archive, Library and Museum), Библиотечная реформа 2014 – часть 1, стратегии и инициативы. 2006*).

Укрепление библиотек как гарантов большей включенности, интеграции и культурного разнообразия

Библиотекам необходимо способствовать укреплению интеграции иммигрантов в норвежское общество, руководствуясь установками, намеченными к реализации к 2008 г. и правительственным планом действий по интеграции и включению иммигрантского населения (*Норвежский национальный архив, библиотека и музей (Norwegian Archive, Library and Museum), Библиотечная реформа 2014 – часть 1, стратегии и инициативы. 2006. Стратегия 1.6*).

Не только укреплять мультикультурное библиотечное обслуживание со специальным фокусированием на русском, саами и финском языках, но и предлагать литературу и другие виды обслуживания новым иммигрантам. (*Finnmark County Library. Стратегический план на 2005–2014 гг.*).

Кирстен Лэф Нильсен (Kirsten Leth Nielsen),
Публичная библиотека Осло, Норвегия.

Испания

Испанское руководство по обслуживанию в публичных библиотеках

Персонал

Персонал является основным элементом и главным ресурсом для корректной и эффективной работы любой публичной библиотеки. Публичные библиотеки должны иметь достаточное количество персонала, а персонал должен иметь образование, соответствующее своим функциям.

Общие положения

Публичные библиотеки открыты для каждого, независимо от условий его проживания и профессии. Одним из их основных принципов является обслуживание всего сообщества, а не специфических групп.

Сотрудничество

Публичные библиотеки не должны работать в изоляции, они должны искать пути создания единой сети с другими библиотеками и агентствами в целях улучшения качества и видов предлагаемого обслуживания, а также укрепления кооперации, особенно внутри местного окружения.

*Сюзанна Алегре Ландабуру (Susana Alegre Landáburu),
Министерство культуры, Испания*

Объединенное Королевство

**Добро пожаловать в портал Your Library... соединяющий публичные библиотеки и сообщества беженцев
(www.welcometoyourlibrary.org.uk/)**

Введение

Этот портал начал свою работу как пилотный проект в пяти пригородах Лондона в 2003–2004 гг., чтобы соединить публичные библиотеки с беженцами и лицами, ищущими убежища. Проект начал свое развитие из ясного понимания того, что беженцы сталкиваются с жесткими барьерами в обществе, а публичные библиотеки имеют хорошие условия для того, чтобы поддержать их потребности в информации, знании языка и культуры. Однако для эффективного выполнения этой функции, библиотечному персоналу необходима поддержка для изменения традиционных путей мышления и своей деятельности. Профинансированный Фондом Пола Хемлина и при координации работ под руководством Агентства по развитию библиотек Лондона, проект был распространен на национальном уровне до конца 2007 года.

Цели Welcome to Your Library

Портал имеет целью улучшение доступа к качественному библиотечному обслуживанию для каждого, увеличивая возможности для занятий. Эта задача понимается как обучение, повышение уровня благосостояния и чувства сопричастности для всех посредством:

- Участия сообществ беженцев в работе;
- Партнерства для повышения осведомленности о библиотеке и увеличения количества обращений;
- Компетентности и образованности персонала библиотек;
- Обмене лучшими практиками, основанными на очевидных данных;
- Осознания необходимости работы публичных библиотек с беженцами и лицами, ищущими убежища.

Деятельность, направленная на реализацию проекта

Включает в себя следующие направления:

- Развитие библиотечным персоналом планирования деятельности по проекту и оценка своих навыков для обеспечения эффективного выполнения работы и улучшения ее базы.
- Установление числа сообществ беженцев и поддерживающих организаций.
- Определение существующих барьеров для пользования библиотекой и путей их преодоления.
- Организацию тренингов для библиотечного персонала по проблемам, беженцев и лиц, ищущих убежища.
- Развитие сотрудничества с сообществами беженцев и другими заинтересованными организациями.
- Структурирование тестовых посещений и ИКТ сессий.
- Упрощение процедуры записи в библиотеку.
- Предоставление в пользование обучающих программ по английскому языку как второму (ESOL), по языкам сообщества и программ, поддерживающих навыки чтения.
- Приобретение новых изданий за счет пожертвований сообществ беженцев.
- Проведение литературных вечеров, семинаров и других мероприятий, позволяющих соединить различные сообщества.
- Привлечение библиотечных волонтеров и предоставление рабочих мест беженцам.
- Составление листов электронной рассылки и развитие веб-сайтов в целях распространения знаний и хороших практик.

Примеры результатов

Влияние этой деятельности на частных лиц и сообщества в целом заключается в следующем:

- **Трудоустройство:** в настоящее время, по крайней мере, 25 беженцев трудоустроены (некоторые в библиотеках, а некоторые в других секторах), что стало результатом работы по экспериментальной программе двух служб, участвующих в проекте. Многие участники сообщили о том, что они приобрели уверенность, самоуважение и чувство меньшей изолированности.

- **Доверие и самообладание:** беженцы, которые смогли решить свои проблемы с помощью библиотеки, ведут себя как чемпионы, что приводит к большей уверенности в собственных силах, доверию и желанию интеграции.

- **Увеличение общения между людьми, представляющими различные культуры:** больше контактов между библиотечным персоналом и беженцами, а также лицами, ищущими убежища; использование пространства библиотеки для деятельности, соединяющей вместе людей с различным происхождением; предоставление возможности оформившимся беженцам помогать вновь прибывшим посредством создания групп помощи, располагающихся в библиотеке.

Влияние на библиотечное обслуживание заключается в:

- **Более эффективном позиционировании библиотечной работы:** особенно в контексте национальной и локальной совещательной политики и деятельности, направленной на устранение исключенности из общества и создания более сплоченных сообществ.

- **Партнерстве, ведущем к финансированию и обучению за счет других секторов:** опыт и практика на протяжении обеих фаз работы привели к освоению библиотеками новых источников финансирования проектов и основной работы.

- **Развитие рынка труда:** создание новых возможностей для персонала, работающего с беженцами. Это направление также включает в себя развитие у библиотечного персонала навыков работы непосредственно с местными сообществами, для построения доверительных отношений, выявления барьеров, возникающих на пути

библиотечных пользователей, а также определения путей преодоления этих барьеров на стратегическом и практическом уровнях.

*Айюб Хан (Ayub Khan),
Библиотечно-информационная служба Ворвикшира,
Объединенное Королевство .*

США

Пять стратегий для успеха

Следующие пять стратегий способствуют успешной адаптации иммигрантов и помогают сообществам эффективно ориентироваться в быстро меняющемся мире... библиотеки в городах и населенных пунктах Америки пользуются ими с большим успехом.

1. Библиотеки анализируют местную динамику миграций. Публичные библиотеки собирают данные о населении и географические данные как из общедоступных источников, так и непосредственно общаясь с иммигрантской сетью. Когда библиотеки производят анализ информации о вновь прибывших, их потребностях, а также уровне источников, доступных им, они могут равномерно распределить свое обслуживание и эффективно организовать сотрудничество. Особенно в городах, которые традиционно не являются местом пребывания мигрантов, библиотеки часто направляют усилия своих сообществ по пути определения потребностей иммигрантов.

2. Библиотеки привносят в обслуживание культурную и языковую восприимчивость. Самые большие барьеры для вновь прибывших существуют в языке. Библиотеки устраняют их при помощи нововведений в сигнальной информации, веб-сайтов, коллекций и предоставления базового обслуживания на родных языках их постоянных жителей.

3. Библиотеки развивают способности к английскому языку. Владение английским языком является самым важным фактором в шансах иммигрантов на успешную адаптацию. Публичные библиотеки, руководствуясь своим вековым опытом по развитию грамотности у детей и семей, распространяют его на вновь прибывших. Программы по развитию ранней грамотности и семейной грамотности подготавливают детей к школе. Руководства по английскому языку для взрослых позволяют учащимся овладеть необходимыми жизненными навыками и обрести работу. Вместе со

школами и другими учреждениями, осуществляющими обучение, библиотеки предоставляют возможность поиска работы, заботятся о здоровье и питании и других жизненных потребностях.

4. Библиотеки обеспечивают связь с местными учреждениями. Большинство сообществ поддерживается большой сетью агентств и учреждений. И хотя эти организации осуществляют посредничество в поиске работы, образовании, здравоохранении и быте, новые иммигранты часто не способны пользоваться их услугами. Языковые барьеры, географическая изоляция и культурный шок являются значительными факторами. Библиотеки связывают агентства и социальные службы с потребностями вновь прибывших. Бизнес поддержка, информация о здравоохранении и школьное образование являются ведущими примерами подобной работы.

5. Библиотеки поощряют вовлечение в общество. Участие в общественной и гражданской жизни не является традиционным ожиданием для многих иммигрантов. Даже простой Американский акт регистрации для получения библиотечной карточки может быть для некоторых неприятным. Библиотеки поощряют как включение новичков в общество, так и их участие в его жизни. Используя свою историческую роль сильного толерантного публичного пространства, предназначенного для обучения и исследований, они объединяют вновь прибывших и принимающих их сообщества.

Рик Эштон (Rick Ashton) и Даниэль Милам (Danielle Milam).

Добро пожаловать, незнакомец: Публичные библиотеки строят глобальный город.

Совет городских библиотек, США, 2008.

Австралия

Мой язык (MyLanguage)

«MyLanguage» предоставляет доступ к поисковым системам, веб директориям и новостным сайтам на более чем 60 языках. Этот проект представляет собой продукт сотрудничества между Центральной библиотекой штата Нью Сауф Уэльса, Квинслэнда, Южной Австралии, Западной Австралии, а также VICNET (подразделение Центральной библиотеки штата Виктории) и библиотечно-информационных служб Северной Территории и Территории Австралийской столицы.

«MyLanguage» является примером электронного мультикультурного библиотечного обслуживания, обеспечивающего доступ к он-

лайнным информационным ресурсам разнообразным культурным и языковым (CALD – Culturally and Linguistically Diverse) индивидам и группам сообщества.

Этот интерактивный сайт обладает следующими возможностями:

- Публичным доступом к поисковым системам, веб директориям и новостным сайтам на более чем 60 языках.
- Наличием обучающих материалов для CALD индивидов и групп сообщества, включающих в себя: переведенные учебники для начальных курсов по пользованию Интернетом и электронной почтой или поиску в Интернете.
- Предоставлением библиотекам помощи в обеспечении CALD сообществ как традиционным, так и электронным обслуживанием. Она включает в себя доступ к руководствам, стандартам, отчетам, статьям, исследовательским материалам и материалам конференций по многим аспектам мультикультурного библиотечного обслуживания.
- Доступом к постоянно растущему ресурсному банку данных специальной информации в интересах CALD сообществ, библиотек и правительственных агентств.

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

Многоязычный глоссарий

База данных под названием «Многоязычный глоссарий» является профессионально разработанным справочником, предназначенным библиотекам. Глоссарий содержит общеупотребительные библиотечные фразы на 49 языках. Этот справочник облегчает общение между библиотечным персоналом и пользователями, имеющими различное языковое происхождение.

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

Ориана Асеведо (Oriana Acevedo)

Библиотека штата Нью Сауф Уэльс, Австралия

© Ирина Чаднова, перевод на русский язык, 2009.

Татьяна Батаева, редакция перевода на русский язык, 2010

© Издание на русском языке. Российская библиотечная ассоциация, 2010

Оригинальный текст на английском языке (Multicultural Communities: Guidelines for Library Services, 3rd edition, 2009)
<http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>

Приложение А

Манифест ИФЛА о поликультурной библиотеке

Поликультурная библиотека – ворота в поликультурное общество, находящееся в диалоге

Все люди живут в обществе, которое становится все более неоднородным. В мире насчитывается более 6.000 различных языков. Уровень международной миграции растет с каждым годом, в результате чего увеличивается число людей со смешанной идентичностью.

Глобализация, возрастающая миграция, более скоростные коммуникации, упрощение перемещений и другие силы, действующие в XXI веке, увеличивают степень культурного разнообразия многих народов, в том числе и тех, которые ранее были монокультурны.

Термины «культурное разнообразие» или «поликультурность» относятся к гармоничному сосуществованию и взаимодействию различных культур, где «культура должна рассматриваться как совокупность присущих обществу или социальной группе отличительных признаков – духовных и материальных, интеллектуальных и эмоциональных – и что помимо искусства и литературы она охватывает образ жизни, «умение жить вместе», системы ценностей, традиции и верования»¹.

Культурное и лингвистическое разнообразие являются общим наследием человечества, которое следует беречь и сохранять во всеобщих интересах. Оно является источником обмена, инноваций, творчества и мирного сосуществования. «Уважение разнообразия культур, терпимость, диалог и сотрудничество в обстановке доверия и взаимного понимания являются лучшим залогом мира и международной безопасности»².

Поэтому библиотекам всех типов следует учитывать, поддерживать и продвигать культурное и языковое разнообразие на международном, национальном и местном уровне, поддерживая, таким образом, межкультурный диалог и активную гражданскую позицию.

Так как библиотеки обслуживают различные интересы и сообщества, они выполняют функции учебных, культурных и информа-

¹ Всеобщая декларация ЮНЕСКО о культурном разнообразии – <http://www.ifap.ru/ofdocs/unesco/culture.htm>

² Там же.

ционных центров. В аспекте культурного и языкового разнообразия, библиотеки руководствуются в своей работе приверженностью принципам фундаментальных свобод и равного доступа к информации и знаниям для всех, с учетом культурных особенностей и ценностей.

Принципы

Каждый член нашего глобального общества имеет право на полный спектр библиотечных и информационных услуг. В аспекте культурного и языкового разнообразия библиотекам следует:

- обслуживать всех членов общества без дискриминации по культурному или языковому принципу;
- предоставлять информацию на подходящих языках или в удобных системах письма;
- предоставлять доступ к широкому спектру материалов и услуг, учитывающих потребности всех сообществ;
- набирать своих сотрудников с учетом разнообразия общества, чтобы они были обучены работать с разнообразными сообществами и удовлетворять их потребности.

Библиотечные и информационные услуги в контексте культурного и языкового разнообразия включают как предоставление услуг всем пользователям библиотеки без дискриминации, так и предоставление услуг, предназначенных специально для культурных и языковых групп, испытывающих недостаток в тех или иных услугах. Особое внимание следует уделять тем группам, которые зачастую оказываются изолированными в поликультурных обществах: представителям меньшинств и коренных народов, беженцам, искателям политического убежища, обладателям временного вида на жительство и рабочим-мигрантам.

Задачи, которые решает поликультурная библиотека при оказании своих услуг

В поликультурном обществе следует сосредоточиться на следующих ключевых задачах, касающихся информации, грамотности, образования и культуры:

- повышение осведомленности о положительных сторонах культурного разнообразия и поощрение межкультурного диалога;
- поощрение языкового разнообразия и уважения к родному языку;

- облегчение гармоничного сосуществования нескольких языков, включая поддержку изучения нескольких языков с детства;
- защита языкового и культурного наследия и поддержка выражения, создания и распространения информации на всех языках;
- поддержка сохранения устной традиции и нематериального культурного наследия;
- поддержка участия в жизни общества представителей всех культурных групп;
- продвижение информационной грамотности и поощрение освоения информационных и коммуникационных технологий;
- продвижение языкового разнообразия в киберпространстве;
- поощрение всеобщего доступа к киберпространству;
- поддержка обмена знаниями и передовым опытом в области культурного плюрализма.

Управление и деятельность

Поликультурная библиотека предусматривает, что все типы библиотек внедряют комплексный подход к оказанию услуг. Библиотечные и информационные услуги для поликультурных сообществ и сообществ, в которых используется несколько языков, относятся к основным, а не отдельным или дополнительным, и должны всегда отвечать местным или специфическим потребностям.

Библиотеке следует иметь политику и стратегический план, определяющие ее задачи, цели, приоритеты и услуги, касающиеся культурного разнообразия. План должен основываться на всестороннем анализе потребностей пользователей и предусматривать наличие адекватных ресурсов.

Библиотечная деятельность не должна развиваться в изоляции. Следует поощрять сотрудничество с соответствующими группами пользователей и профессиональными сообществами на местном, национальном и международном уровне.

Основная деятельность

Поликультурной библиотеке следует:

- развивать фонды и услуги, отражающие культурное и языковое разнообразие, включая цифровые и мультимедийные ресурсы;
- выделять ресурсы для сохранения культурного выражения

и наследия, уделяя особое внимание устному, местному и нематериальному культурному наследию;

- интегрировать в библиотечные услуги программы, поддерживающие образование пользователей, касающиеся информационной грамотности, ресурсов для приезжих, культурного наследия и межкультурного диалога;
- предоставлять доступ к библиотечным ресурсам на подходящих языках через системы организации и доступа к информации;
- разработать маркетинговые и информационные материалы на подходящих носителях и языках с целью привлечения в библиотеку различных групп пользователей.

Персонал

Сотрудники библиотеки – активные посредники между ее пользователями и ресурсами. Следует обеспечить для них профессиональное образование и непрерывное повышение квалификации, акцентированные на услугах для поликультурных сообществ, межкультурной коммуникации и сенситивности, анти-дискриминации, культурах и языках.

Сотрудникам поликультурной библиотеки следует учитывать культурные и языковые особенности общества для обеспечения культурной осведомленности, учета потребностей обслуживаемого общества, и поощрения коммуникации в нем.

Финансирование, законодательство и сети

Правительствам и другим учреждениям, ответственным за принятие решений, рекомендуется создать и в должном объеме финансировать библиотеки и библиотечные системы для того, чтобы поликультурные сообщества могли безвозмездно пользоваться библиотечными и информационными услугами.

Услуги поликультурной библиотеки по существу имеют глобальный характер. Все библиотеки, занятые в этой области, должны принимать участие в развитии соответствующей политики в рамках местных, национальных или международных сетей.

Требуется провести исследование для получения данных, необходимых для принятия обоснованного решения в отношении услуг и получения должного финансирования.

Результаты исследования и информацию о передовом опыте следует распространить максимально широко с тем, чтобы помочь разработке эффективных поликультурных библиотечных услуг.

Воплощение Манифеста на практике

Международное сообщество должно признать роль библиотечных и информационных услуг и поддержать их в продвижении и сохранении культурного и языкового разнообразия.

Настоящим лиц, ответственных за принятие решений, и библиотечное сообщество по всему миру просят распространить этот Манифест; воплотить принципы и предпринять действия, упомянутые в нем.

Настоящий Манифест дополняет «Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке», «Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о школьной библиотеке» и «Интернет-манифест ИФЛА»³.

Настоящий Манифест был утвержден в августе 2008 года Правлением ИФЛА и одобрен в апреле 2008 года Межправительственным советом Программы ЮНЕСКО «Информация для всех» с рекомендацией представить его на рассмотрение 35-й Генеральной конференции ЮНЕСКО.

© Евгений Альтовский, перевод на русский язык, 2008

© Издание на русском языке. МОО ВПП ЮНЕСКО «Информация для всех», 2008 (www.ifap.ru)

Оригинальный текст на английском языке (IFLA Multicultural Library Manifesto)

<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>

³ <http://www.ifap.ru/ofdocs/ifla/>

Приложение Б

Основания для существования мультикультурного библиотечного обслуживания

Секция ИФЛА по библиотечному обслуживанию мультикультурного населения

Каким образом и почему «мультикультурное библиотечное обслуживание» (МБО) продолжает входить в круг интересов библиотечно-информационных профессий.

Во-первых, понятие «МБО» означает равно как предоставление мультикультурной информации всем типам библиотечных пользователей, так и предоставление библиотечного обслуживания, направленного на удовлетворение специфических потребностей традиционно недооцениваемых этнокультурных групп. Часто мы считаем, что МБО направлено, прежде всего, на удовлетворение потребностей меньшинств, так как именно эти сообщества отличаются от основного сообщества в этнокультурном плане, а их потребности удовлетворяются минимально. МБО обеспечивает равенство в доступе к библиотечно-информационному обслуживанию. Поскольку мультикультурализм является условием гарантии существования многообразия в нашем сообществе, то и наше сообщество должно извлечь пользу из «мультикультурного библиотечного обслуживания». Другой составляющей частью МБО является предоставление мультикультурной информации всем пользователям данного сообщества. Члены сообщества могут многое узнать о разных культурах, языках, ценностях, об их вкладе в развитие общества, и т.д. Конечным результатом этого процесса является все возрастающее взаимопонимание и общение между людьми.

Во-вторых, МБО должно фактически скорее являться полноценным библиотечным обслуживанием, чем добавочным к другому виду обслуживания или отдельной службой. Следующие доводы делают этот тезис очевидным.

Десять оснований для предоставления мультикультурного библиотечного обслуживания

1. Миссией библиотеки является обслуживание своего сообщества, которое во многих случаях является мультикультурным и

мультиязычным, или же становящимся все более многообразным в культурном плане.

2. Мультикультурное и мультиязычное библиотечное обслуживание обеспечивает равенство в обслуживании и доступе к информации.

3. В эпоху глобализации, когда существует возможность легко пересекать границы и путешествовать, люди испытывают потребность в получении знаний о других культурах, языках и народах, которые воспитывают уважение к опыту других и расширяют взгляд на жизнь в целом.

4. Информация, доступная различным пользовательским сообществам на родных языках, в том числе и по каналам связи, обеспечивает их демократическое участие в гражданском обществе.

5. Информация, предоставляемая по самобытному культурному наследию, также как и другие источники, подкрепляет культуру и, соответственно, способствует пониманию другого жизненного опыта и перспектив, а также поддерживает развитие более гармоничного общества.

6. Информация, доступная различным пользовательским сообществам на языках этих сообществ, и передаваемая по каналам связи, способствует широкому распространению грамотности, что значительно облегчает процесс получения новых знаний и навыков в целях обеспечения равенства возможностей во всех сферах гражданского общества.

7. Мировые знания, креативные формы выражения, а также достижения культуры хранятся в различных документных форматах и на различных языках. Вот почему доступ к мультикультурной коллекции необходимо сделать открытым для всех.

8. Изучение различных форм креативного выражения дает возможность по-новому взглянуть на ситуацию, прийти к неординарному мнению, что в конечном итоге может привести к созданию инновационных подходов в разрешении трудных ситуаций.

9. Информация о и для мультикультурного сообщества библиотеки свидетельствует о том, что члены этого сообщества, равно как и их культуры, значимы.

10. Библиотеки являются пространством для интеллектуального труда и отдыха, а библиотека, предоставляющая мультикультурное и мультиязычное обслуживание, а также свои мультикультурные коллекции, становится именно тем местом для сообщества, которое собирает вместе и сплачивает людей.

© Ирина Чаднова, перевод на русский язык, 2009

© Издание на русском языке. Российская библиотечная ассоциация, 2010

Оригинальный текст на английском языке (Multicultural Communities: Guidelines for Library Services, 3rd edition, 2009)
<http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>

Для заметок

Для заметок