

بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات -مجموعة أدوات التنفيذ

جدول المحتويات	
الصفحة 2	1. المقدمة
الصفحة 4	2. ديباجة البيان
الصفحة 6	3. المبادئ
الصفحة 7	4. مهام المكتبات متعددة الثقافات
الصفحة 9	5. الإدارة والتشغيل
الصفحة 11	الإجراءات الأساسية
الصفحة 11	7. الموظفون
الصفحة 13	8. التمويل والتشريعات والشبكات
الصفحة 14	9. تنفيذ البيان
الأدوات	
الملحق أ	بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات
الملحق ب	تحليل المجتمع وتقييم الاحتياجات
الملحق ج	فهم البيان: دليل حلقة العمل
الملحق د	فهم البيان: حلقة عمل (عرض تقديمي ببرنامج باوربوينت)
الملحق هـ	إعداد بيان المهمة
الملحق و	نموذج اتخاذ القرار
الملحق ز	الإجراءات الأساسية – قائمة التحقق من مجموعة الأدوات

## بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات -مجموعة أدوات التنفيذ

### 1. المقدمة

#### الغرض

يمهد بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات الطريق للمكتبات لتلبية الاحتياجات الثقافية واللغوية الفريدة لمجتمعاتها، من خلال توفير خدمات واستراتيجيات مخصصة. وقد صُممت مجموعة أدوات التنفيذ لدعم تطوير الخدمات متعددة الثقافات من خلال مساعدة المكتبات في تخطيط المبادئ والإجراءات الموضحة في البيان وتطبيقها والحفاظ عليها.

#### النهج

شرح مجموعة أدوات التنفيذ كل جزء من أجزاء بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات المتعددة، وتطرح أسئلة، وتوفر نماذج واستراتيجيات لمساعدة المكتبات على فهم الخدمات متعددة الثقافات المناسبة لمجتمعاتها وتطبيقها وتعزيزها. ويمكن للمكتبات الاستعانة بمخطط ودليل حلقة العمل لمساعدتها في توصيل العناصر الرئيسية للبيان، وأهداف الخدمات متعددة الثقافات للعاملين في المكتبات ومستخدميها.

#### المجتمعات متعددة الثقافات:

##### إرشادات للخدمات المكتبية

تُكْمَل مجموعة أدوات التنفيذ هذه وثيقة المجتمعات متعددة الثقافات: *إرشادات للخدمات المكتبية* (الطبعة الثالثة، 2009)، التي أصدرها قسم الإفلا للخدمات المكتبية للسكان متعددي الثقافات. وتتضمن مجموعة أدوات التنفيذ عدداً من النهج الموصى بها في الإرشادات

والأهم من ذلك، تتضمن الإرشادات أمثلة لأفضل الممارسات المعتمدة في كندا والدنمارك وإستونيا والنرويج والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية.

#### عشرة أسباب لتقديم خدمات مكتبات متعددة الثقافات

1. مهمة المكتبات هي خدمة مجتمعاتها، التي تتسم في كثير من الحالات بتعدد الثقافات واللغات، أو الأخذة في التنوع الثقافي بصورة متزايدة.

2. تضمن خدمات المكتبات متعددة الثقافات واللغات توفير الخدمات وتيسير الوصول إلى المعلومات على قدم المساواة.

3. وفي عصر العولمة، حيث بات التواصل والسفر عبر الحدود أكثر سهولة، يحتاج الأفراد إلى التعرف على ثقافات ولغات وشعوب الأخرى، مما يعزز قيمة التجارب المختلفة، ويوسع أفق المرء للحياة.

4. ومن شأن توفر المعلومات بلغات مختلفة من خلال قنوات يمكن لمجتمعات المستخدمين المتنوعة الوصول إليها أن تمكنهم من المشاركة الديمقراطية في المجتمع المدني.

5. كما أن المعلومات المتعلقة بالتراث الشخصي وتراث الآخرين تعزز الثقافة الشخصية وتساعد في فهم تجارب الآخرين ووجهات نظرهم، وتساهم في تطوير مجتمع أكثر انسجاماً.

6. كما أن توفر المعلومات بلغات ومن خلال قنوات مناسبة لمجتمعات المستخدمين المتنوعة يُعزز محو الأمية بلغات متعددة، وبالتالي يسهل اكتساب معارف ومهارات جديدة، ويضمن تكافؤ الفرص على جميع مستويات المجتمع المدني.

7. يجري توثيق المعارف العالمية وأشكال التعبير الإبداعية، والممارسات الثقافية في أشكال ولغات متنوعة، لذلك ينبغي إتاحة مجموعات متعددة الثقافات يمكن للجميع الوصول إليها.

8. يؤدي تعلم أشكال مختلفة من التعبير الإبداعي، والعمل، وحل المشكلات إلى رؤى وآراء جديدة يمكن أن تؤدي إلى طرق جديدة للابتكار والتصرف وتسوية الأوضاع.

9. وتبرهن المعلومات سواء التي بشأن المكتبات متعددة الثقافات أم من أجلها على أن أفراد المجتمع وثقافتهم محل تقدير.

10. المكتبات هي ساحات للمشاركة الفكرية والترفيهية، وتُعد المكتبات التي تقدم خدمات ومجموعات متعددة الثقافات واللغات ساحة مجتمعية تجمع الناس سوياً.

المجتمعات المتعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية

ويمكن الاطلاع على الإرشادات كاملة على الرابط:

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

### موارد إضافية

يكمل البيان مبادرات الإفلا واليونسكو التالية:

بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات العامة

<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>

بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات المدرسية

<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>

بيان الإفلا على الإنترنت

<https://www.ifla.org/publications/node/224>

وتقدم الإفلا مجموعة من الإرشادات والبيانات والمطبوعات الإضافية التي تكمل الأهداف والاستراتيجيات الموضحة في بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات. ويمكن الاطلاع على قائمة كاملة بمطبوعات الإفلا على الرابط:

<https://www.ifla.org/ifla-publications>.

وعلى مدى العقد الماضي، قامت العديد من المكتبات والمؤسسات بتطوير موارد داعمة لخدمات المكتبات متعددة الثقافات. وفيما يلي أمثلة لهذه الموارد الإضافية:

*Multiculturalism in Libraries: A (Not So Brief) Bibliography* (Dr. Donna L. Gilton, 2002)

<http://www.uri.edu/artsci/lsc/People/Gilton/multiculturalism.pdf>

*Multicultural Resources and Services Toolkit / Boîte à outils des Ressources et services multiculturels* (Library and Archives Canada, 2005)

English: <http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/005007/f2/005007-300.1-e.pdf>

French: <http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/005007/f2/005007-300.1-f.pdf>

*Community-Led Libraries Tool Kit* (Working Together Project: Library-Community Connections, 2008)

[http://www.librariesincommunities.ca/resources/Community-Led\\_Libraries\\_Toolkit.pdf](http://www.librariesincommunities.ca/resources/Community-Led_Libraries_Toolkit.pdf)

*Community-Led Service Philosophy Tool Kit*

(Edmonton Public Library, Revised April 2012)

<http://www.epl.ca/sites/default/files/pdf/CommunityLedServicePhilosophyToolkit.pdf>

وتتاح المواد الأولية محل الاهتمام المباشر للمجتمعات متعددة الثقافات على نطاق واسع عبر الإنترنت، على سبيل المثال لا الحصر من خلال بوابة يورويينا، التي تُعد نقطة وصول للكتب وموارد المعلومات الأخرى المرقمنة في جميع أنحاء أوروبا، ويمكن الاطلاع عليها عبر الرابط: <http://www.europeana.eu/portal/>

التعددية الثقافية: هي تعايش الثقافات المختلفة، حيث الثقافة تشمل مجموعات عرقية أو دينية أو ثقافية، وتتجلى في السلوكيات العرفية، والافتراضات والقيم الثقافية، وأنماط التفكير، وأساليب التواصل.

خدمات المكتبات متعددة الثقافات: تشمل توفير معلومات متعددة الثقافات لجميع أنواع مستخدمي المكتبات، وتوفير خدمات مكتبية تستهدف تحديداً المجموعات المحرومة عادة من هذه الخدمات.

المجتمعات متعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية

## 2. ديباجة البيان

### التنوع الثقافي

لتنفيذ بيان الإفلا واليونيسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات، يتم تشجيع المكتبات على أن تفكر ملياً أولاً في تعريف البيان لـ "التنوع الثقافي" أو "التعددية الثقافية".

تم اقتباس التعريف من إعلان اليونيسكو العالمي بشأن التنوع الثقافي (2001)

يشير "التنوع الثقافي" أو "التعددية الثقافية" إلى التعايش وتفاعل الثقافات المختلفة في وئام، إذ "ينبغي النظر إلى الثقافة على أنها مجموعة من السمات الروحية والمادية والفكرية والعاطفية التي تميز مجتمعاً أو فئة اجتماعية، وأنها تشمل، إضافة إلى الفن والأدب؛ أنماط الحياة، وطرق العيش، ونظم القيم والتقاليد، والمعتقدات".

— بيان الإفلا واليونيسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات

وانطلاقاً من هذا التعريف، يمكن للمكتبات أن تبدأ في تقييم التركيبة الثقافية واللغوية للمجتمع الذي تخدمه، والمجتمع الأوسع الذي يمكنها أن تخدمه. وتتضمن الأسئلة الأساسية في هذا الصدد:

- أولاً. ما الثقافات المختلفة التي تخدمها مكتبتي في الوقت الراهن؟
- ثانياً. ما الثقافات المختلفة الموجودة في مجتمعي، والتي يمكن أن تخدمها مكتبتي؟
- ما اللغة (اللغات) التي تقدم بها مكتبتي الخدمة أو موارد المعلومات، وتيسر وصول هذه الثقافات إليها؟

### خدمة المجتمعات المتنوعة

تصف ديباجة البيان أيضاً وظيفة المكتبات في سياق متعدد الثقافات. وعند هذه النقطة يربط البيان الاعتراف بالتنوع الثقافي بفرص الحصول على الخدمات والاستراتيجيات المستهدفة.

ونظراً إلى أن المكتبات تخدم اهتمامات ومجتمعات متنوعة، فإنها تؤدي دوراً كمراكز تعليمية وثقافية ومعلوماتية. وفي سياق معالجة التنوع الثقافي واللغوي، تستند خدمات المكتبات إلى التزامها بمبادئ الحريات الأساسية والمساواة في وصول الجميع إلى المعلومات والمعرفة، مع احترام الهوية والقيم الثقافية.

— بيان الإفلا واليونيسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات

وعقب التحليل المبدئي للمجتمعات الثقافية والمجموعات اللغوية في المكتبة، يمكن طرح عدد من الأسئلة ذات الصلة للوصول إلى فهم أساسي للخدمات والبرامج وموارد المعلومات القائمة والمحتملة.

- وفيما يتعلق بكل ثقافة من الثقافات التي تخدمها أو من المحتمل أن تخدمها مكتبتني، ما هي بعض الخدمات أو البرامج أو موارد المعلومات الرائحة التي يمكن الوصول إليها؟
- فيما يتعلق بكل ثقافة من الثقافات التي تخدمها أو من المحتمل أن تخدمها مكتبتني، ما هي بعض الخدمات أو البرامج أو مصادر المعلومات المحتملة التي يمكن أن توفرها؟

انظر الملحق ب، "تحليل المجتمع وتقييم الاحتياجات"، للحصول على نموذج يساعد فيما ورد أعلاه.

قد تتبنى المكتبات أيضًا نهج المشاورة العامة، التي تنطوي على التعاون والتواصل مع الحكومة المحلية، أو مع المؤسسات التي تقدم خدمات متعددة الثقافات، أو مع المنظمات المجتمعية، أو مع أفراد من مجتمع المكتبات. يتضمن قسم "تلبية احتياجات المستخدمين" مثالاً لنهج المشاورة العامة في المجتمعات متعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية.

### المجموعات التي تعاني عادة من قصور الخدمات في مجتمع متعدد الثقافات

#### 1. الأقليات المهاجرة

تشمل هذه الفئة المستوطنين الدائمين الذين يتناقلون لغتهم (لغاتهم) وثقافتهم (ثقافتهم) المختلفة عن لغة المجتمع المضيف وثقافته.

وتشمل هذه الفئة أيضًا أحفاد المهاجرين الذين ما تزال تحذوهم الرغبة في التعرف على ثقافة أجدادهم.

#### 2. الأشخاص طالبو اللجوء

اللاجئون والمقيمون الحاصلون على تصريح إقامة مؤقتة.

#### 3. العمال المهاجرون

تتضمن هذه الفئة العمال المهاجرين المؤقتين وعائلاتهم.

ولا يهدف هؤلاء المهاجرين إلى الإقامة بصورة دائمة، لذلك فإن وضعهم القانوني هو وضع المقيم المؤقت. وقد يصبحون في نهاية المطاف مقيمين دائمين (الفئة 1)، حسب سياسات بلد الإقامة ورغباتهم الخاصة.

#### 4. الأقليات القومية

هي مجموعات السكان الأصليين أو المجموعات المستقرة منذ زمن بعيد، ولها هوية عرقية أو لغوية أو ثقافية متميزة تختلف عن هوية الأغلبية.

وقد تحدث هذه الأقليات اللغة الرئيسية للبلد (مثل السويديين في فنلندا)، أو قد تستخدم بقدر كبير اللغة الرئيسية للبلاد (مثل الويلزية أو الأمريكيين الأصليين). /أو قد تشارك لغاتها أو ثقافتها مع الأغلبية في البلدان المجاورة، أو قد تقصر استخدامها على البلد الذي تشكل فيه أقلية.

المجتمعات متعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية

### 3. المبادئ

يستند بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات إلى اعتقاد راسخ بأنه "يحق لكل فرد في مجتمعنا العالمي الحصول على مجموعة كاملة من خدمات المكتبات والمعلومات." ودعمًا لهذا الحق، يحدد البيان أربعة مبادئ هي بمثابة خارطة طريق للمضي قدمًا في تقديم خدمات ومعلومات متعددة الثقافات وتيسير الوصول إليها.

#### الخدمات والمعلومات والإتاحة

يرد في الجزء أعلاه المتعلق بديباجة البيان، نهج عام ونموذج (الملحق ب) للمكتبات لإجراء "تحليل المجتمع وتقييم الاحتياجات". من خلال تحديد مجموعة أساسية من المعلومات حول هوية واحتياجات

#### المبدأ

✓ خدمة جميع أفراد المجتمع دون تمييز على أساس التراث الثقافي واللغوي؛

#### المبدأ

✓ توفير المعلومات باللغات ونظم الكتابة المناسبة؛

يمكن لمكتبات المجتمع (وتشمل المستخدمين وغير المستخدمين على حد سواء) أن تبدأ في التعرف على الفئات السكانية الثقافية واللغوية المحلية، ونظم الكتابة التي تفهمها، ومجموعة المواد والبرامج والخدمات التي تحتاج إلى الوصول إليها.

#### المبدأ

✓ إتاحة الوصول إلى طائفة واسعة من المواد والخدمات التي تعبر عن جميع المجتمعات والاحتياجات؛

وتذكر أنه ينبغي إيلاء اهتمام خاص للمجموعات التي غالبًا ما تعاني من التهميش في المجتمعات المتنوعة ثقافياً: الأقليات، وطالبو اللجوء، واللاجئون، والمقيمون بتصاريح إقامة مؤقتة، والعمال المهاجرون، ومجتمعات السكان الأصليين.

#### الموظفون والتدريب

يمكن للمبادئ أن تشكل أيضًا نقاطًا مرجعية مستمرة، حيث تسعى المكتبات إلى تعزيز مجموعاتها، أو تعيين موظفين، أو الاستثمار في خدمات متعددة الثقافات وتُعد قرارات التوظيف المنصفة جانبًا أساسيًا من تنفيذ البيان

#### المبدأ

✓ تعيين الموظفين المدربين على التعامل مع المجتمع المتنوع وخدمته على نحو يعكس هذا التنوع.

كما أن التأكد من فهم جميع الموظفين للبيان ومبادئه فهما واضحا يمكّن المكتبات من دمج هذه المبادئ بصورة كاملة في أنشطتها اليومية. انظر الملحق ج، "فهم البيان: دليل حلقة العمل"، الذي يتضمن إرشادات متدرجة لتوصيل البيان للموظفين والعملاء وسائر أفراد المجتمع.

لمزيد من الاعتبارات، انظر "مبادئ المكتبات متعددة الثقافات" في المجتمعات متعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية.

#### 4. مهام المكتبات متعددة الثقافات. ما مهمة مكتبتك؟

يحدد بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات

متعددة الثقافات عشر "مهام".

تمثل هذه المهام مجالات تركيز أو أهداف محددة تسعى المكتبة إلى تحقيقها في أثناء تنفيذها البرامج أو الخدمات متعددة الثقافات. بمعنى آخر، تعبر هذه المهام عن السبب المحدد الذي يدفع المكتبة إلى تقديم خدمات متعددة الثقافات.

#### اعتماد المهمة

لا شك أن المهمة المعبر عنها بوضوح تدعم وتعزز صلاحية المكتبة على نطاق أوسع. وفي سياق تنفيذ البيان، يتم تشجيع المكتبات على صياغة واعتماد "بيان مهمة" خاص بكل منها يشرح بوضوح ودقة سبب تقديم خدمات متعددة الثقافات.

ويجب أن يكون بيان المهمة مختصرًا وسهل الفهم ليس فقط لموظفي المكتبة، وإنما أيضًا لأعضاء مجتمع المكتبة.

1. استعرض المهام الموضحة في البيان (مدرجة إلى اليمين) واستخدم أيضًا أداة "إعداد بيان المهمة" الواردة في الملحق ه لتسجيل الكلمات أو المفاهيم الرئيسية التي تنطبق على خدماتك الحالية، أو التي تحدد نوع الخدمات متعددة الثقافات التي تقدمها المكتبة أو التي ترغب في تنفيذها. وضع في الحسبان العلاقة بين خدماتك والمسائل متعددة الثقافات، مثل المعلومات ومحو الأمية والتعليم والثقافة.

#### المهام

✓ تعزيز الوعي بالقيمة الإيجابية للتنوع الثقافي وتعزيز الحوار الثقافي؛

✓ تشجيع التنوع اللغوي واحترام اللغة الأم؛

✓ تسهيل التعايش المتناغم بين عدة لغات منذ سن مبكرة؛

✓ حماية التراث اللغوي والثقافي ودعم التعبير والإبداع والنشر بجميع اللغات ذات الصلة؛

✓ دعم الحفاظ على التقاليد الشفهية والتراث الثقافي غير المادي؛

✓ دعم دمج الأشخاص والمجموعات من جميع الخلفيات الثقافية المتنوعة ومشاركتهم؛

✓ تشجيع محو الأمية المعلوماتية في العصر الرقمي، وإتقان تكنولوجيات المعلومات والاتصالات؛

✓ تعزيز التنوع اللغوي في الفضاء الإلكتروني؛

✓ تشجيع فرص الوصول الشامل إلى الفضاء الإلكتروني؛

✓ دعم تبادل المعرفة وأفضل الممارسات فيما يتعلق بالتعددية الثقافية.

ويرد وصف "دور المكتبات متعددة الثقافات والغرض منها: إرشادات للخدمات المكتبية" (انظر أدناه)، ومن المفيد أيضًا أخذ النقاط التالية في الحسبان عند البدء في إعداد بيان مهمتك:

2. قم بصياغة بيان المهمة، باستخدام بعض الكلمات الرئيسية التي سجلتها. وتذكر أن بيان المهمة يجب أن يكون عبارات مختصرة وسهلة الفهم توضح سبب قيام مكتبتك بتقديم خدمات متعددة الثقافات.

3. التمس مشورة موظفي المكتبة ومستخدميها وأعضاء المجتمع للتأكد من فهم مسودة بيان المهمة، وأنها تعبر عملياً عن أهداف مكتبتك.

4. اعتمد بيان المهمة كعنصر رسمي في الصلاحيات المخولة لمكتبتك. وينبغي أن تتضمن هذه الخطوة توصيل بيان مهمتك رسمياً إلى موظفيك ومجتمع المكتبة، وأن يُدمج البيان في المستندات والمنشورات الرسمية، مثل موقع المكتبة الإلكتروني.

### أمثلة

قد تتطور مهمة مكتبتك لتقديم خدمات متعددة الثقافات وتتكيف بمرور الوقت مع تغير احتياجات المجتمع، وتطور قدرات المكتبة ومواردها.

استعرض كل عام بيان المهمة الذي أعدته من أجل تقييم نجاحك في دعم هذه المهمة، أو لاعتماد مهمة جديدة للعام المقبل. وفيما يلي أمثلة لمجموعة بيانات لمهمة محتملة قد تعتمدها المكتبات:

- مهمة مكتبتنا هي أن تكون مركز معلومات، يحصل على المعلومات ويتيح وصول الجميع إليها باللغات ذات الصلة بمجتمعنا
- مهمة مكتبتنا هي إتاحة الوصول إلى المواد والبرامج التعليمية التي تعزز الحوار الثقافي.
- مهمة مكتبتنا هي دعم الدراية المعلوماتية من خلال مساعدة المجتمعات الثقافية المتنوعة على الوصول إلى البيئة الرقمية وفهمها والتفاعل فيها.

### دور المكتبات متعددة الثقافات والغرض منها

تؤدي المكتبات بجميع أنواعها دورًا مهمًا في التعليم وفي المشاركة الاجتماعية والتفاهم العالمي. وتؤثر خدمات المكتبات، في تعبيرها عن احتياجات السكان الذين تخدمهم، تأثيرًا كبيرًا على حياة الناس.

وبوصفها مراكز تعليم، تعزز المكتبات الوصول إلى المواد التعليمية، وبرامج اللغة وغيرها من المواد ذات الصلة وتوفرها في نسق مناسب للتعليم مدى الحياة. ومن خلال تيسير هذا الوصول، يتاح للمجتمع بأكمله فرصة دعم الاحتياجات التعليمية عمومًا، وتعرف المجتمعات بعضها على بعض، وفهم الاحتياجات اللغوية لكل منها، وتعلم لغاتها، واكتساب المعرفة وإثرائها بتجارب الثقافات المختلفة.

وبوصفها مراكز ثقافية، تحافظ المكتبات على الثقافات المختلفة وتعززها وتسلم الضوء عليها وتمنحها صوتًا، ويسري ذلك على تراثها وتقاليدها وأدبها وفنها وموسيقاها. ويوفر هذا الوصول للأشخاص من جميع الثقافات إمكانية تجربة أشكال مختلفة من التعبير الثقافي والتعرف عليها.

وبوصفها مراكز معلومات، تقتني المكتبات وتنتج وتنظم وتحفظ وتوفر المعلومات التي تلبى احتياجات جميع المجتمعات، فضلًا عن نشر المعلومات عن المجتمعات المتنوعة ثقافياً.

- المجتمعات متعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية

ويوفر الملحق ز، "الإجراءات الأساسية - قائمة التحقق من مجموعة الأدوات" أيضًا سياقًا لتطوير بيان مهمة متعدد الثقافات



## 5. الإدارة والتشغيل

يشجع بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات على الاعتراف بالخدمات متعددة الثقافات بوصفها جانبًا أساسيًا من أنشطتها، عوضًا عن اعتبارها خدمات منفصلة واختيارية. ولضمان دمج ميزات الخدمة هذه بشكل كامل في عمليات المكتبة، يجب أيضًا دمج الخدمات متعددة الثقافات في الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للمكتبة. وإذا أمكن، ينبغي أيضًا دعم هذه الخدمات من خلال سياسة خدمات متعددة الثقافات معتمدة.

ينبغي أن يكون للمكتبة سياسة وخطة استراتيجية تحدد مهمتها وأهدافها وأولوياتها وخدماتها المتعلقة بالتنوع الثقافي، وينبغي أن تستند الخطة إلى تحليل شامل لاحتياجات المستخدمين والموارد الكافية.

— بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات

توجد طائفة كبيرة من نماذج التخطيط والسياسات. على سبيل المثال، تتضمن وثيقة السياسة الرسمية بوجه عام العناصر التالية:

العنوان	عنوان السياسة الرسمي مثل "سياسة الخدمات متعددة الثقافات".
تاريخ التنفيذ	تاريخ اعتماد السياسة أو دخولها حيز النفاذ.
الغرض	الخدمة المحددة، أو القرار التشغيلي، أو الهدف الذي تتم معالجته بموجب السياسة (انظر الجزء المعنون "اعتماد مهمة" أعلاه).
السياق	المعلومات الأساسية ذات الصلة، مثل النتائج التي تم توصل إليها في "تحليل المجتمع وتقييم الاحتياجات" (انظر الملحق أ).
المحتوى	التفاصيل المحددة للسياسة؛ على سبيل المثال: النهج الرسمي لتوفير الوصول إلى الموارد الإلكترونية متعددة الثقافات؛ ونهج التوظيف متعدد الثقافات؛ والتزامات تطوير المجموعة؛ والخطوط العريضة لبرنامج متعدد الثقافات، وما إلى ذلك.
الأدوار والمسؤوليات	المسميات الوظيفية للعاملين، أو المجالات التشغيلية التي يجب أن تنفذ جوانب من السياسة، بدءًا من أعلى عضو في المنظمة، ونزولًا إلى الموظفين التنفيذيين الأساسيين.
التقييم والمراجعة	تاريخ ونطاق أنشطة التقييم، لضمان تقييم النتائج وتجديد السياسة على فترات منتظمة.
التعريفات	قائمة تعريفات المصطلحات الأساسية المستخدمة في السياسة.
معلومات الاتصال	لقب الموظف أو المجال التنفيذي الذين ينبغي الاتصال به في حال وجود أسئلة حول السياسة.

وتجدر الإشارة إلى أن ليست كل السياسات ووثائق مكتوبة. وأن الالتزام باتخاذ إجراءات ملموسة قد ينطوي أيضًا على وضع سياسة للمكتبة؛ على سبيل المثال، عندما تتخذ المكتبة قرارًا بالحصول على مواد بمجموعة من اللغات

وسواء كانت الخطط والسياسات رسمية أم غير رسمية، مختصرة أم شاملة ينبغي أن تستند في جميع الأحوال إلى قرارات مستنيرة. ويقدم الملحق (و) "نموذج اتخاذ القرار" المصمم لمساعدة المكتبات على اتخاذ قرارات مستنيرة في إطار مبادرات التخطيط وتطوير السياسات، ما يلي:

- تحديد المسألة والمسائل التي بحاجة إلى قرار.
- وصف التخطيط القائم أو سياق السياسة.
- تسجيل الاعتبارات الرئيسية المتعلقة بالمجتمعات الثقافية للمكتبة، والموارد، وغيرها من العوامل المهمة.
- اقتراح القرار الذي سيجري اعتماده وتنفيذه من خلال خطة أو سياسة.

للاطلاع على قائمة بالاعتبارات العامة والمتطلبات المحددة لسياسة إدارة مجموعة الموارد متعددة اللغات ومتعددة الثقافات، انظر المجتمعات متعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية.

توفر الإرشادات أيضًا نُهج تفصيلية للاعتبارات المتعلقة بتطوير المجموعات مثل:

#### سياسة إدارة المجموعات

يجب أن تكون سياسة إدارة مجموعات الموارد متعددة اللغات والثقافات جزءًا لا يتجزأ من سياسة إدارة المجموعات الشاملة للمكتبة.

المجتمعات متعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية

- مجموعة الموارد
- تطوير مجموعة متعددة اللغات وصيانتها
- المراقبة ببليوغرافية
- معايير لمجموعات الكتب
- معدلات الاقتناء
- توفير الموارد الإلكترونية

## 6. الإجراءات الأساسية

يحدد بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات " الإجراءات الأساسية"، وقد تشمل عمليات المكتبة الالتزام بخدمات متعددة الثقافات، مثل:

- تطوير المجموعات:
- تخصيص الموارد
- تقديم البرامج
- إتاحة المعلومات
- مبادرات التوعية

ويمكن للمكتبات الاستفادة من الاستراتيجيات والأدوات المتوفرة في مجموعة أدوات التنفيذ من أجل ربط هذه الإجراءات الأساسية بعملياتها بصورة مباشرة.

انظر الملحق ز، "الإجراءات الأساسية - قائمة التحقق من مجموعة الأدوات".

تشجع قائمة التحقق المكتبات على تطبيق المعلومات والاستراتيجيات والأدوات الواردة في مجموعة أدوات التنفيذ وتقييمها مقابل كل إجراء من الإجراءات الأساسية الواردة في البيان

ويمكن للمكتبات من خلال الاستخدام المنهجي لمجموعة الأدوات اكتساب فهم شامل للمدى الذي أصبحت فيه الخدمات متعددة الثقافات جانبًا أساسيًا من عملياتها، ومواطن الفرص السانحة لتطوير مزيد من الخطط والعمل والفهم.

## 7. الموظفون

موظفو المكتبة هم الوسيط النشط بين المستخدمين والموارد. وينبغي تزويدهم بالتعليم المهني والتدريب المستمر اللذين يركزان على الخدمات المقدمة للمجتمعات متعددة الثقافات، فضلاً عن تيسير سبل التواصل، وتقليل الحساسية بين الثقافات، ومكافحة التمييز، ودعم الثقافات واللغات.

- بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات

## الإجراءات الأساسية

✓ تطوير مجموعات وخدمات متنوعة ثقافياً ومتعددة لغوياً، بما في ذلك الموارد الرقمية والوسائط المتعددة.

✓ تخصيص الموارد للحفاظ على أشكال التعبير الثقافي والتراث، مع إيلاء اهتمام خاص للتراث الشفهي وغير المادي.

✓ إدراج برامج تدعم تعليم المستخدمين، ومهارات محو الأمية المعلوماتية، وموارد للوافدين الجدد، والتراث الثقافي والحوار بين الثقافات كجزء لا يتجزأ من الخدمات.

✓ توفير الوصول إلى موارد المكتبة باللغات المناسبة؛ من خلال تنظيم المعلومات ونظم الوصول؛

✓ تطوير مواد التسويق ومواد التوعية في وسائط الإعلام وباللغات المناسبة لجذب مجموعات مختلفة إلى المكتبة.

- بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات

## مهارات موظفي المكتبة

مجتمعات الإفلا متعددة الثقافات: تتضمن إرشادات الخدمات المكتبية قائمة "مهارات موظفي المكتبة" الموصى بها.

والأهم من ذلك، أن القائمة تؤكد على مبادرات الاتصال، مثل التأكد من أن أعضاء المجتمعات متعددة الثقافات على دراية بفرص العمل، ولديهم فهم لكيفية توافق مهاراتهم مع أهداف خدمات المكتبات متعددة الثقافات.

يجب أن يعكس موظفو المكتبات متعددة الثقافات الخصائص الثقافية واللغوية للمجتمع لضمان الوعي الثقافي، والتعبير عن المجتمع الذي تخدمه المكتبة، وتشجيع التواصل.

— بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات

وفيما يتعلق بالموظفين القائمين والمحتملين في المكتبة، يمكن أن يبدأ إذكاء الوعي بأهداف الخدمات المكتبية متعددة الثقافات وفرصها من خلال حلقة عمل حول بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات. انظر الملحق ج، "فهم البيان: دليل حلقة العمل"، الذي يوفر إرشادات تدريجية لإحاطة الموظفين والمستخدمين وسائر أفراد المجتمع علمًا بالبيان.

### مهارات موظفي المكتبة

- ينبغي أن تحاول المكتبات التعبير عن المجتمعات متعددة الثقافات التي تخدمها من خلال التأكد من أن الموظفين يمثلون حقًا مختلف المجموعات متعددة الثقافات في المجتمع.
- ينبغي للمكتبات تنفيذ استراتيجيات العمل الإيجابي لضمان إمام أفراد المجتمعات متعددة الثقافات بفرص العمل القائمة.
- يجب على سلطات المكتبات تشجيع توظيف أشخاص لديهم المعرفة والمهارات والقدرات اللغوية والثقافية ذات الصلة.
- من الوسائل المناسبة لتحقيق هذا اعتماد سياسات التوظيف المحلية، وإنشاء وظائف محددة، والاستعانة بالمندوبين أو الطلاب.
- ومن الأهمية بمكان أن تكون الخصائص اللغوية والثقافية مناسبة للمهام التي يوكل الشخص من أجلها، وأن تعترف المكتبات بمجموعة واسعة من فئات القدرة. وتشمل هذه المهارات طلاقة اللسان، ومهارات القراءة والكتابة، والإلمام بالثقافة العامة، والتعليم الرسمي رفيع المستوى ضمن الثقافة، أو أي مزيج من هذه المهارات.
- يجب على سلطات المكتبات إعداد برامج تعليمية تهدف إلى إثراء المعرفة الثقافية لموظفيها وتحسين قدراتهم على خدمة مجتمع متنوع لغويًا وثقافيًا.
- ينبغي لمكتبات المدارس تشجيع الأشخاص ذوي الخلفيات الثقافية المتعددة على الاشتراك في دورات في مجال المكتبات والمجالات ذات الصلة. وينبغي لهذه المكتبات أن تتأكد أن جميع الدورات الدراسية تتناول قضايا متعددة الثقافات.
- ينبغي تشجيع الاستخدام التعاوني لموظفي المكتبة ذوي الخبرة المناسبة.

- المجتمعات متعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية

## 7. التمويل والتشريعات والشبكات

من شأن إشراك الحكومات وسائر هيئات صنع القرار في تنفيذ البيان أن يضمن توفر مجموعة واسعة من الفرص والأساليب اعتمادًا على قدرة المكتبة وشكل هيكل الإدارة التي تعمل فيها ووظائفها.

يتم تشجيع الحكومات وسائر هيئات صنع القرار ذات الصلة على إنشاء المكتبات، وأنظمة المكتبات وتمويلها بقدر كاف يمكنها من تقديم خدمات المكتبات والمعلومات المجانية للمجتمعات المتنوعة ثقافياً.  
- بيان الإفلا واليونيسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات

وتقدم مجتمعات الإفلا متعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية معلومات بشأن "أفضل الممارسات الدولية"، ويشمل ذلك أمثلة للتشريعات الدولية والسياسة الاستراتيجية والبرامج المخصصة التي تتناول الخدمات المكتبية وقضايا التعددية الثقافية.

كندا: قانون التعددية الثقافية

<http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-18/>

الدانمرك: قانون الخدمات المكتبية

<http://www.bs.dk/publikationer/english/act/index.htm>

إستونيا: قانون المكتبات العامة

<http://www.wipo.int/wipolex/en/details.jsp?id=1107>

النرويج: إصلاح المكتبات 2014

<http://www.biblioteki.org/repository/PROJEKT%2018/Inspircje/Library%20Reform%202014.pdf>

إنجلترا: مرحبًا بك في مكتبك

<http://www.welcometoyourlibrary.org.uk/>

الولايات المتحدة الأمريكية: مرحبًا بالغريب: المكتبات العامة تسهم في بناء القرية العالمية (مجموعة الأدوات)

[http://www.centrecountyreads.org/sites/centralpalibraries.org/files/ws\\_toolkit.pdf](http://www.centrecountyreads.org/sites/centralpalibraries.org/files/ws_toolkit.pdf)

يتم تشجيع المكتبات أيضًا على:

خدمات المكتبات متعددة الثقافات هي خدمات عالمية في جوهرها، ويجب على جميع المكتبات المشاركة في الأنشطة في هذا المجال التعاون مع الشبكات المحلية أو الوطنية أو الدولية ذات الصلة لتطوير السياسات. وتدعو الحاجة إلى إجراء بحوث للحصول على البيانات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الخدمات وتأمين التمويل المناسب وينبغي نشر نتائج البحوث وأفضل الممارسات على نطاق واسع من أجل إرشاد خدمات المكتبات متعددة الثقافات الفعالة.  
- بيان الإفلا واليونيسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات

يتم تشجيع المكتبات أيضًا على توزيع نسخ من البيان (الملحق أ) وتنظيم حلقات عمل للوصول إلى الفهم والدعم اللازمين لأهداف خدمات المكتبات متعددة الثقافات. الملحق ج، "فهم البيان": دليل حلقة العمل " الذي يوفر إرشادات تدريجية لإحاطة الموظفين والعملاء وأعضاء المجتمع الآخرين علمًا بالبيان.

## 8. تنفيذ البيان

يشجع بيان الإفلا واليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات الاعتراف بمبادئ الوثيقة وأعمالها ونشرها.

ينبغي للمجتمع الدولي أن يعترف بالمكتبات وخدمات المعلومات وأن يدعمها لأداء دورها المتمثل في تعزيز التنوع الثقافي واللغوي والحفاظ عليه.

- بيان اليونسكو بشأن المكتبات متعددة الثقافات

للحصول على المساعدة في جهود الاعتراف والتواصل، انظر الملحق ج، "فهم البيان: دليل حلقة العمل"، الذي يتضمن إرشادات تدريبية لإحاطة الموظفين والمستخدمين وسائر أفراد المجتمع علمًا بالبيان.

وتقوم الإفلا أيضًا بإعداد فيديو إعلامي قصير للمساعدة في توصيل العناصر الرئيسية للبيان وأهداف الخدمات متعددة الثقافات. ويتاح الفيديو عبر الإنترنت من خلال قسم الإفلا للخدمات المكتبية للسكان متعددي الثقافات على الرابط:

<http://www.ifla.org/mcultp>.

### الترويج لخدمات المكتبات متعددة الثقافات

يوجد عدد من العوامل المحددة التي يمكن من خلالها تعريف المجتمعات متعددة الثقافات بخدمات المكتبات، وتشجيعها على استخدامها، مثل:

- حرية وصول العامة للخدمات واستخدامها.
- توفير لافتات بلغات مجموعات المستخدمين الرئيسية أو بالرموز الدولية حيثما كان ذلك مناسباً.
- توفير موارد متعددة اللغات، بما في ذلك الدوريات والصحف والوسائط المتعددة.
- تقديم استراتيجيات تسويق لتوفير الخدمات ذات الصلة للمجتمعات متعددة الثقافات.
- توفير مجموعات يمكن الوصول إليها بسهولة.
- تعزيز التواصل بين المكتبة ومستخدميها على نحو يعكس التنوع اللغوي للمجتمع.
- أن يكون موقع المكتبة الإلكتروني باللغات التي تعكس التنوع اللغوي للمجتمع
- استخدام وسائل الإعلام العرقية في المجتمع.
- الترويج لخدمات المكتبة متعددة اللغات بين السياسيين وصناع القرار.

- المجتمعات متعددة الثقافات: إرشادات للخدمات المكتبية