

بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو – بسته عملیاتی

فهرست مطالب	
1. مقدمه	صفحه 2
2. پیشگفتار بیانیه	صفحه 4
3. اصول	صفحه 6
4. مأموریت کتابخانه‌های چندفرهنگی	صفحه 7
5. مدیریت و عملکرد	صفحه 9
6. اقدامات اصلی	صفحه 11
7. کارکنان	صفحه 11
8. منابع مالی، قانون‌گذاری و شبکه‌ها	صفحه 13
9. اجرای بیانیه	صفحه 14
ابزارها	
بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو	پیوست A
نیازسنجی و تحلیل جامعه	پیوست B
درک بیانیه: دست‌نامه کارگاه	پیوست C
درک بیانیه: یک کارگاه (ارائه پاورپوینت)	پیوست D
توسعه بیانیه مأموریت	پیوست E
الگوی تصمیم‌گیری	پیوست F
اقدامات اصلی – سیاهه واریسی بسته آموزشی	پیوست G

## 1. مقدمه

### هدف

بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو مراحل برای کتابخانه‌ها اجرا می‌کند تا نیازهای زبانی و فرهنگی منحصربه‌فرد جامعه خود را از طریق خدمات و راهبردهای ارائه‌شده بیان کنند. بسته عملیاتی برای حمایت از توسعه خدمات چندفرهنگی با کمک به کتابخانه‌ها در برنامه‌ریزی، به‌کارگیری و حفظ اصول و اقدامات توصیف‌شده در بیانیه طراحی شده است.

### رویکرد

بسته عملیاتی هر بخش از بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو را بیان می‌کند و پرسش‌ها، الگوها و راهبردهایی را برای کمک به کتابخانه‌ها برای درک و ترویج خدمات چندفرهنگی متناسب با جامعه خود فراهم می‌آورد. طرح کلی کارگاه و دست‌نامه برای کمک به کتابخانه‌ها در ارتباط با ارکان اصلی بیانیه و هدف‌های خدمات چندفرهنگی به متخصصان کتابخانه و جامعه خدمت‌گیرنده آنها فراهم شده است.

### جوامع چندفرهنگی: رهنمودهایی برای خدمات کتابخانه

بسته عملیاتی جوامع چندفرهنگی را تکمیل می‌کند: رهنمودهایی برای خدمات کتابخانه (ویرایش سوم، 2009)، توسط خدمات کتابخانه ایفلا به کارگروه جوامع چندفرهنگی تولید شده است. برخی از رویکردهای توصیه‌شده در رهنمودها در بسته عملیاتی گنجانده شده است.

و مهم‌تر اینکه، رهنمودها شامل نمونه‌هایی از بهترین شیوه‌های سازگاری در کانادا، دانمارک، استونی، نروژ، انگلستان و ایالات متحده آمریکا است.

## ده دلیل برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای چندفرهنگی

1. مأموریت یک کتابخانه خدمت‌رسانی به جامعه خود است که در بسیاری از موارد چندفرهنگی و چندزبانه است، یا به‌طور فزاینده‌ای از نظر فرهنگی متنوع می‌شود.

2. خدمات کتابخانه چندفرهنگی و چندزبانه، برابری خدمات و دسترسی به اطلاعات را تضمین می‌کند.

3. در عصر جهانی‌شدن با سهولت بیشتر در ارتباطات و سفرهای فرامرزی، افراد باید درباره فرهنگ‌ها، زبان‌ها و افراد دیگر بیاموزند که قدردانی از تجربیات مختلف را تقویت می‌کند و دیدگاه فرد را نسبت به زندگی گسترش می‌دهد.

4. اطلاعات به زبان‌ها و از طریق کانال‌های قابل - دسترس برای جوامع متنوع کاربری، مشارکت مردمی آنها را در جامعه مدنی امکان‌پذیر می‌کند.

5. اطلاعات در مورد میراث خود افراد و همچنین دیگران فرهنگ خود را تقویت می‌کند، درک از سایر تجربیات و دیدگاه‌ها را بهبود می‌بخشد و به دنبال آن، در توسعه جامعه همگن‌تر مشارکت می‌کند.

6. اطلاعات به زبان‌ها و از طریق کانال‌های مناسب برای جوامع مختلف کاربری، سوادهای متعدد را ترویج می‌کند که کسب دانش و مهارت‌های جدید را برای تضمین فرصت‌های برابر در همه حوزه‌های جامعه مدنی تسهیل می‌کند.

7. دانش جهانی، اشکال خلاقانه‌ای از بیان و شیوه‌های فرهنگی در شکل‌ها و زبان‌های مختلف مستند شده‌اند؛ بنابراین، ارائه یک مجموعه چندفرهنگی باید در دسترس همگان قرار گیرد.

8. یادگیری اشکال مختلف بیان خلاقانه، کار و حل مسئله، بینش‌ها و عقایدی نو را ایجاد می‌کند که می‌تواند به راه‌های جدیدی برای نوآوری، عمل و حل کردن مشکلات در موقعیت منجر شود.

9. اطلاعات درباره و برای جامعه چندفرهنگی کتابخانه

نشان می‌دهد که اعضای جامعه و فرهنگ‌های آنها ارزشمند هستند.

10. کتابخانه‌ها فضاهایی برای تعامل فکری و تفریحی هستند و کتابخانه‌های ارائه‌دهنده خدمات و مجموعه‌های چندفرهنگی و چندزبانه که به فضایی اجتماعی برای اجتماع مردم تبدیل می‌شوند.

— جوامع چندفرهنگی: رهنمودهایی برای خدمات کتابخانه

دستورالعمل‌های کامل در آدرس زیر موجود است:

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

### منابع بیشتر

این بیانیه اقدامات ایفلا/یونسکو را تکمیل می‌کند:

بیانیه کتابخانه عمومی ایفلا/یونسکو

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

بیانیه کتابخانه مدرسه ایفلا/یونسکو

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

بیانیه اینترنتی ایفلا

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

ایفلا تعدادی از دستورالعمل‌ها، بیانیه‌ها و انتشارات بیشتر را ارائه می‌کند که تکمیل‌کننده هدف‌ها و راهبردهای مشخص‌شده در بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو هستند. برای مشاهده فهرست کامل انتشارات ایفلا به آدرس زیر مراجعه کنید: <https://www.ifla.org/ifla-publications/>

در طول دهه گذشته، بسیاری از کتابخانه‌ها و مؤسسات منابعی را برای حمایت از خدمات کتابخانه‌ای چندفرهنگی توسعه داده‌اند. نمونه‌هایی از این منابع بیشتر عبارت‌اند از:

چندفرهنگ‌گرایی در کتابخانه‌ها: کتابشناسی (نه‌چندان مختص) (دکتر دونا ال. گیلتون، 2002)  
<http://www.uri.edu/artsci/lsc/People/Gilton/multiculturalism.pdf>

بسته آموزشی خدمات و منابع چندفرهنگی / *Boîte à outils des Ressources et services multiculturels* (کتابخانه و آرشیوهای کانادا، 2005)

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

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

بسته آموزشی کتابخانه جامعه‌محور (پروژه باهم کار کردن: ارتباطات اجتماعی کتابخانه، 2008)

<http://www.librariesincommunities.ca/resources/Community-Led-Libraries-Toolkit.pdf>

بسته آموزشی فلسفه خدمات جامعه‌محور (کتابخانه عمومی ادمونتون، بازبینی شده در آوریل 2012)

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

منابع اصلی مورد توجه جوامع چندفرهنگی به‌طور گسترده، به‌عنوان مثال از طریق پورتال *Europeana* به‌صورت آنلاین در دسترس است، یک نقطه دسترسی برای کتاب‌ها و سایر منابع اطلاعاتی که در سراسر اروپا دیجیتالی شده‌اند:

<http://www.europeana.eu/port>

**چندفرهنگ‌گرایی** هم‌زیستی فرهنگ‌های متنوع است؛ جایی که فرهنگ شامل گروه‌های نژادی، مذهبی یا فرهنگی می‌شود و در رفتارهای مرسوم، باورها و ارزش‌های فرهنگی، الگوهای فکری و سبک‌های ارتباطی متجلی می‌شود.

**خدمات کتابخانه چندفرهنگی** هم شامل ارائه اطلاعات چندفرهنگی به همه انواع کاربران کتابخانه و هم ارائه خدمات کتابخانه‌ای است که به‌طور خاص هدفمند برای گروه‌هایی که معمولاً کمتر خدمت‌رسانی می‌شوند.

## تنوع فرهنگی

برای اجرای بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو، کتابخانه‌ها تشویق می‌شوند که ابتدا درباره تعریف بیانیه از «تنوع فرهنگی» یا «چندفرهنگ‌گرایی» را بررسی کنند. به عنوان مجموعه‌ای از ویژگی‌های معنوی، مادی، فکری و عاطفی متمایز از جامعه یا یک گروه اجتماعی در نظر گرفته شود و علاوه بر آن هنر و ادبیات، سبک زندگی، شیوه‌های زندگی جمعی، نظام‌های ارزشی، سنت‌ها و باورها را در برمی‌گیرد. — بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو

این تعریف بیانیه جهانی یونسکو در مورد تنوع فرهنگی (2001) را نقل می‌کند.

با شروع این تعریف، کتابخانه‌ها می‌توانند ساختار زبانی و فرهنگی جامعه‌ای را که به آن خدمت‌رسانی می‌کنند، و جامعه وسیع‌تری را که به طور بالقوه می‌توانند به آن خدمت‌رسانی کنند، ارزیابی کنند. سؤال‌های اصلی عبارت‌اند از:

- فرهنگ‌های مختلفی که در حال حاضر توسط کتابخانه من ارائه شده، چیست؟
- فرهنگ‌های مختلف موجود در جامعه من که می‌تواند توسط کتابخانه من خدمت‌رسانی شود، چیست؟
- چه زبان(های) از منابع اطلاعاتی یا خدماتی کتابخانه من را در دسترس این فرهنگ‌ها قرار می‌دهد؟

## خدمت به جوامع متنوع

پیشگفتار بیانیه همچنین کارکرد کتابخانه‌ها را در بافت چندفرهنگی توصیف می‌کند. اینجاست که بیانیه شناخت تنوع فرهنگی را به فرصتی برای خدمات و راهبردهای هدفمند پیوند می‌دهد.

از آنجایی که کتابخانه‌ها به جوامع و علائق متنوع خدمت‌رسانی می‌کنند به عنوان مراکز یادگیری، فرهنگی و اطلاعاتی عمل می‌کنند. در پرداختن به تنوع فرهنگی و زبانی، خدمات کتابخانه‌ای با تعهد به اصول آزادی‌های پایه و برابری دسترسی به اطلاعات و دانش برای همه، با توجه به هویت و ارزش‌های فرهنگی نشئت می‌گیرند.

— بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو

به دنبال تجزیه و تحلیل اولیه جوامع فرهنگی و گروه‌های زبانی کتابخانه، می‌توان تعدادی سؤال مرتبط را به منظور ایجاد درک اساسی از خدمات، برنامه‌ها و منابع اطلاعاتی موجود و بالقوه مطرح کرد:

- برای هر یک از فرهنگ‌هایی که کتابخانه من به آنها خدمت‌رسانی می‌کند یا قابلیت ارائه خدمات را دارد، برخی از خدمات، برنامه‌ها یا منابع اطلاعاتی **فعلی** که در دسترس هستند، کدام‌اند؟
- برای هر یک از فرهنگ‌هایی که کتابخانه من به آنها خدمت‌رسانی می‌کند یا قابلیت ارائه خدمات را دارد، برخی از خدمات، برنامه‌ها یا منابع اطلاعاتی **بالقوه** که می‌توانیم در دسترس قرار دهیم، کدام‌اند؟

به پیوست B، «نیازسنجی و تحلیل جامعه»، برای الگویی که کمک می‌کند به بازتاب بالا نگاه کنید.

کتابخانه‌ها همچنین ممکن است یک رویکرد مشاوره عمومی را اتخاذ کنند که می‌تواند شامل همکاری و ارتباط با دولت محلی، با مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات چندفرهنگی، با سازمان‌های اجتماعی، یا با تک‌تک اعضای جامعه کتابخانه باشد. برای مثالی از رویکرد مشاوره عمومی، به «برآوردن نیازهای کاربران» در جوامع چندفرهنگی: رهنمودهایی برای خدمات کتابخانه نگاه کنید.

### گروه‌هایی که معمولاً در یک جامعه چندفرهنگی کمتر خدمت‌رسانی می‌شوند

#### 1. اقلیت‌های مهاجر

در این دسته، ساکنان دائمی که دارای زبان (زبان‌های) و فرهنگ (فرهنگ‌های) خاص خود هستند که از فرهنگ (فرهنگ‌های) جامعه میزبان متمایز است، شامل می‌شود. این دسته همچنین شامل بازماندگان مهاجرانی است که به شناساندن فرهنگ اجدادی خود ادامه می‌دهند.

#### 2. افراد به دنبال پناهندگی

پناهندگان و ساکنانی که مجوز اقامت موقت دارند.

#### 3. کارگران مهاجر

در این دسته، کارگران مهاجر موقت و افراد تحت تکفل آنها قرار می‌گیرند. آنها مهاجرانی هستند که قصد اقامت دائم ندارند و وضعیت قانونی آنها از نوع اقامت موقت است. بسته به سیاست‌های کشور محل اقامت و خواسته‌های خود، آنها در نهایت ممکن است مقیم دائم شوند (رده 1).

#### 4. اقلیت‌های ملی

اینها گروه‌های قدیمی یا بومی با هویت قومی، زبانی یا فرهنگی متمایز و با قدمت طولانی که از اکثریت آن جامعه متمایز هستند. آنها ممکن است از زبان اصلی کشور (مانند سوئدی‌های فنلاند) استفاده کنند یا زبان اصلی کشور را به‌طور قابل‌توجهی پذیرفته باشند (مانند ولزی‌ها یا بومیان آمریکا). اقلیت‌های ملی ممکن است زبان یا فرهنگ خود را با اکثریت در کشورهای مجاور به اشتراک بگذارند یا ممکن است در کشوری که در آن اقلیت هستند محدود شوند.

— جوامع چندفرهنگی: رهنمودهایی برای خدمات کتابخانه

### 3. اصول

باور اصلی بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو این است که «هر فردی در جامعه جهانی ما حق برخورداری از طیف وسیعی از خدمات اطلاعاتی و کتابخانه‌ای را دارد». در حمایت از این حق، بیانیه چهار اصل را مشخص می‌کند که به‌عنوان روش پیشرو برای ارائه خدمات، اطلاعات و دسترسی چندفرهنگی عمل می‌کند.

#### خدمات اطلاعات و دسترسی

بخش بالا مربوط به پیشگفتار بیانیه، کتابخانه‌ها با یک الگوریتم کلی (پیوست B) برای انجام «نیازسنجی و تحلیل جامعه» ارائه شده است. با شناسایی حتی محدوده‌ای اساسی از اطلاعات در مورد هویت و

#### اصل

✓ به تمام اعضای جامعه بدون تبعیض بر اساس میراث فرهنگی و زبانی خدمت‌رسانی کنید.

#### نیازهای

جامعه (شامل کاربر و غیر کاربر)، کتابخانه‌ها می‌توانند شروع کنند به شناخت جمعیت‌های زبانی و فرهنگی محلی، زبان‌ها و نوشتارهایی که می‌فهمند، و طیف وسیعی از منابع، برنامه‌ها و خدماتی که ممکن است نیاز به دسترسی داشته باشند.

#### اصل

✓ اطلاعات را به زبان‌ها و نوشتارهای مناسب ارائه دهید.

به یاد داشته باشید، باید توجه خاص به گروه‌هایی شود که اغلب در جوامع فرهنگی متنوع به حاشیه رانده شده‌اند: اقلیت‌ها، پناه‌جویان، پناهندگان، ساکنان دارای مجوز اقامت موقت، کارگران مهاجر و جوامع بومی.

#### اصل

✓ امکان دسترسی به طیف وسیعی از منابع و خدمات که نمودی است از همه جوامع و نیازها.

#### کارکنان و آموزش

این اصول همچنین می‌توانند نکات مداوم مرجع را فراهم کنند، همان‌طور که کتابخانه‌ها به دنبال ارتقای مجموعه‌های خود، استخدام کارکنان، یا سرمایه‌گذاری مرتبط با خدمات چندفرهنگی هستند. تصمیمات عادلانه در استخدام یکی از جنبه‌های ضروری اجرای بیانیه است.

#### اصل

✓ استخدام کارکنان بازنمودی از تنوع جامعه باشد که آموزش دیده‌اند تا کار کنند و خدمت‌رسانی کنند به جوامع متنوع.

حصول اطمینان از اینکه همه کارکنان درک روشنی از بیانیه و اصول آن دارند، کتابخانه‌ها را قادر می‌سازد تا این اصول را به‌طور کامل در فعالیت‌های روزمره ادغام کنند. به پیوست C، «درک بیانیه: دست‌نامه کارگاه» نگاه کنید که رهنمودی گام‌به‌گام برای آگاهی کارکنان، جامعه خدمت‌گیرنده و سایر اعضای جامعه در مورد بیانیه ارائه می‌دهد.

برای ملاحظات بیشتر، به «اصول کتابخانه چندفرهنگی» در جوامع چندفرهنگی: رهنمودهایی برای خدمات کتابخانه نگاه کنید.

#### 4. مأموریت‌های خدمات کتابخانه چندفرهنگی مأموریت کتابخانه من چیست؟

بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو ده «مأموریت» را برای خدمات کتابخانه‌های چندفرهنگی مشخص می‌کند. مأموریت‌ها بخش خاصی از تمرکز یا هدف‌هایی را نشان می‌دهند که کتابخانه بر اساس آن کار می‌کنند تا برنامه‌ها و خدمات چندفرهنگی اجرا کنند. به عبارت دیگر، مأموریت‌ها دلیل خاص کتابخانه را برای ارائه خدمات چندفرهنگی بیان می‌کنند.

#### اتخاذ یک مأموریت

مأموریت به وضوح بیان شده می‌تواند هم از وظایف گسترده‌تر کتابخانه حمایت کند و هم آن را تقویت کند. به عنوان بخشی از اجرای بیانیه کتابخانه‌ها تشویق می‌شوند تا یک «بیانیه مأموریت» فردی را انتخاب و اتخاذ کنند که دلیل ارائه خدمات چندفرهنگی را به طور واضح و مختصر بیان کند.

بیانیه مأموریت نه تنها برای کارکنان کتابخانه، بلکه برای اعضای جامعه کتابخانه باید مختصر و به راحتی قابل درک باشد.

1. مأموریت‌های بیان شده در بیانیه را بررسی کنید (لیست شده در سمت راست) و از ابزار «توسعه بیانیه مأموریت» فراهم شده در پیوست E برای ثبت مفاهیم و کلیدواژه‌هایی که بر خدمات فعلی شما اعمال می‌شود، یا نوع خدمات چندفرهنگی شما را مشخص می‌کند. ارتباط بین خدمات چندفرهنگی خود با مسائلی مانند اطلاعات، سواد، آموزش و فرهنگ را در نظر بگیرید.

#### مأموریت‌ها

- ✓ ارتقای آگاهی از ارزش‌آفرینی تنوع فرهنگی و تقویت گفتمان فرهنگی
- ✓ تشویق به تنوع زبانی و احترام به زبان مادری
- ✓ تسهیل هم‌زیستی همگون با چندین زبان از سنین پایین
- ✓ پاسداشت میراث زبانی و فرهنگی و حمایت از بیان، ایجاد و اشاعه به همه زبان‌های مرتبط
- ✓ حمایت از حفظ سنت شفاهی و میراث فرهنگی ناملموس
- ✓ حمایت از شمول و مشارکت افراد و گروه‌ها از همه زمینه‌های فرهنگی متنوع
- ✓ تشویق سواد اطلاعاتی در عصر دیجیتال و تسلط بر فناوری‌های ارتباطاتی و اطلاعاتی
- ✓ ترویج تنوع زبانی در فضای مجازی
- ✓ تشویق به دسترسی جهانی در فضای مجازی
- ✓ حمایت از تبادل دانش و بهترین شیوه‌ها با توجه به کثرت‌گرایی فرهنگی

توضیحات «نقش و هدف کتابخانه چندفرهنگی» فهرست شده در جوامع چندفرهنگی: رهنمودهایی برای خدمات کتابخانه (به پایین نگاه کنید) همچنین مفید است برای در نظر گرفتن هنگامی که شروع به توسعه بیانیه مأموریت خود می‌کنید.



2. با استفاده از برخی از واژه‌های کلیدی که شما ثبت کرده‌اید، یک بیانیه مأموریت تهیه کنید. به یاد داشته باشید که بیانیه مأموریت باید بیانی مختصر و به‌راحتی قابل‌درک از دلیل کتابخانه شما برای ارائه خدمات چندفرهنگی باشد.

3. با کارکنان، جامعه خدمت گیرنده کتابخانه و اعضای جامعه مشورت کنید تا مطمئن شوید پیش نویس بیانیه مأموریت شما قابل درک است و بیانگر توصیف کاربردی از هدف‌های کتابخانه شما است.

4. بیانیه مأموریت را به عنوان یک رکن اصلی از وظایف کتابخانه خود در نظر بگیرید. این گام باید شامل ابلاغ رسمی بیانیه مأموریت خود به کارکنان و جامعه کتابخانه شما و گنجاندن بیانیه در اسناد و انتشارات رسمی مانند وبسایت کتابخانه باشد.

### مثال‌ها

مأموریت کتابخانه شما برای خدمات چندفرهنگی ممکن است در طول زمان برای انطباق با نیازهای در حال تغییر جامعه شما و ظرفیت و منابع در حال تکامل خود کتابخانه تکامل یابد.

هر سال بیانیه مأموریت خود را مرور کنید تا موفقیت خود را در انجام آن مأموریت ارزیابی کنید یا برای سال پیشرو مأموریت جدیدی را اتخاذ کنید.

در موارد زیر نمونه‌هایی از طیف وسیعی از کتابخانه‌های بیانیه مأموریت بالقوه که ممکن است اتخاذ کنند:

- مأموریت کتابخانه ما این است که به عنوان یک مرکز اطلاعاتی خدمت‌رسانی کند که اطلاعات را به زبان‌های مرتبط با جامعه ما به دست می‌آورد و در دسترس‌پذیر می‌کند.

- مأموریت کتابخانه ما فراهم کردن دسترسی به منابع آموزشی و برنامه‌هایی است که گفتمان فرهنگی را تقویت می‌کند.

- مأموریت کتابخانه ما حمایت از سواد اطلاعاتی با کمک به جوامع فرهنگی مختلف برای دسترسی، درک و تعامل در محیط دیجیتال است.

### نقش و هدف کتابخانه چندفرهنگی

انواع کتابخانه‌ها نقش مهمی در آموزش، مشارکت اجتماعی و درک جهانی ایفا می‌کند. خدمات کتابخانه‌ای، در باز نمود نیازهای جمعیتی که به آنها خدمت می‌کنند، تأثیر زیادی بر زندگی مردم دارد.

**کتابخانه‌ها به عنوان مراکز یادگیری**، دسترسی به منابع یادگیری، برنامه‌های زبانی و سایر منابع مرتبط را در قالب‌های مناسب برای یادگیری مادام‌العمر ترویج و ارائه می‌دهند. با ارائه این دسترسی، کل جامعه این فرصت را دارد که نیازهای آموزشی در کل را پشتیبانی کند و یاد می‌گیرند درباره جوامع یکدیگر، درک نیازهای زبانی یکدیگر، یادگیری زبان‌های یکدیگر و از تجربیات غنی فرهنگ‌های مختلف دانش کسب کنند.

**کتابخانه‌ها به عنوان مراکز فرهنگی**، فرهنگ‌های مختلف شامل میراث، سنت‌ها، ادبیات، هنر و موسیقی را حفظ، ترویج، برجسته می‌کنند و به آنها صدا می‌دهند. این دسترسی به مردم از همه فرهنگ‌ها امکان تجربه و یادگیری در مورد اشکال مختلف بیان فرهنگی را ارائه می‌دهد.

**کتابخانه‌ها به عنوان مراکز اطلاعاتی**، اطلاعاتی را که نیازهای همه جوامع را برطرف می‌کند، تولید می‌کنند، سازمان‌دهی می‌کنند، حفظ می‌کنند و دسترس‌پذیر می‌کنند اطلاعاتی را که نیازهای همه جوامع را پاسخ

پیوست G، «اقدامات اصلی - سیاهی واریسی بسته آموزشی» همچنین زمینه‌ای را برای توسعه یک بیانیه مأموریت چندفرهنگی فراهم می‌کند.

## 5. مدیریت و اقدامات

بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو، کتابخانه‌ها را تشویق می‌کند تا خدمات چندفرهنگی را به‌عنوان جنبه اصلی عملکردهایشان شناسایی کنند، به‌جای اینکه اینها به‌عنوان خدمات جداگانه و اختیاری نگاه کنند. برای اطمینان از ادغام کامل این ویژگی‌های خدماتی در عملکرد کتابخانه، خدمات چندفرهنگی همچنین باید در برنامه‌های راهبردی و عملیاتی کتابخانه ادغام شوند. اگر امکان‌پذیر باشد، این خدمات باید توسط یک سیاست خدمات چندفرهنگی تصویب‌شده نیز پشتیبانی شوند.

کتابخانه باید سیاست و برنامه راهبردی داشته باشد که مأموریت، هدف‌ها، اولویت‌ها و خدمات مرتبط با تنوع فرهنگی را مشخص کند. برنامه باید بر اساس منابع مناسب و تحلیل جامعی از نیازهای کاربر باشد. — بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو

طیف گسترده‌ای از مدل‌های برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری وجود دارد. به‌عنوان مثال، یک سند خط مشی رسمی به‌طورکلی شامل عناصر زیر است:

عنوان سیاست رسمی مانند «سیاست خدمات چندفرهنگی».	عنوان
تاریخ تصویب یا اجرایی شدن این سیاست.	تاریخ اجرا
خدمات خاص، تصمیم عملیاتی یا هدف‌هایی که در این خط مشی مورد توجه قرار گرفته است (به «اتخاذ یک مأموریت» در بالا نگاه کنید).	هدف
اطلاعات پس‌زمینه مرتبط، مانند پیدا کردن «تحلیل جامعه و نیازسنجی» (به پیوست A نگاه کنید).	زمینه
جزئیات خاصی از سیاست به‌عنوان مثال: رویکرد رسمی برای فراهم کردن دسترسی به منابع وب چندفرهنگی؛ رویکردهای کارگزینی چندفرهنگی؛ تعهدات توسعه مجموعه؛ رئوس برنامه چندفرهنگی و غیره.	محتوا
عناوین کارکنان یا حوزه‌های عملیاتی که باید جنبه‌های سیاست را اجرا کنند، با بالاترین عضو سازمان شروع می‌شود تا به پایین‌ترین کارکنان عملیاتی آن سازمان می‌رسد.	نقش‌ها و مسئولیت‌ها
تاریخ و طیف فعالیت‌های ارزیابی، برای اینکه مطمئن شویم که نتایج ارزیابی‌شده و سیاست در فواصل زمانی منظم تجدید می‌شوند.	ارزیابی و بررسی
فهرستی از تعاریف برای اصطلاحات کلیدی استفاده‌شده در سیاست.	تعاریف
عنوان عضو کارکنان یا حوزه عملیاتی که در صورت وجود سؤال در مورد سیاست باید با آن تماس گرفت.	اطلاعات تماس

همه سیاست‌ها اسناد مکتوب نیستند. تعهد به اقدام ملموس هم می‌تواند شامل یک سیاست کتابخانه‌ای باشد؛ برای مثال، زمانی که یک کتابخانه بر اساس تصمیمی برای دستیابی به منابع در طیفی از زبان‌های مختلف اقدام می‌کند.

خواه برنامه‌ها و سیاست‌ها رسمی یا غیررسمی، مختصر یا جامع باشند، در همه موارد باید بر اساس تصمیمات آگاهانه باشند. پیوست F یک «الگوی تصمیم‌گیری» ارائه می‌کند که برای کمک به کتابخانه‌ها در تصمیم‌گیری آگاهانه به عنوان بخشی از برنامه‌ریزی و طرح‌های توسعه خط مشی طراحی شده است. الگو شامل:

- شناسایی موضوع یا مسائلی که نیاز به تصمیم‌گیری دارد.
- توصیف برنامه‌ریزی یا محتوای سیاست موجود.
- ثبت ملاحظات کلیدی مربوط به جوامع فرهنگی کتابخانه، منابع و سایر عوامل مهم.
- پیشنهاد تصمیمی که از طریق یک برنامه یا خط مشی، تصویب و به آن عمل شود.

برای فهرستی از ملاحظات کلی و نیازهای خاص از سیاست مدیریت مجموعه برای منابع چندزبانه و چندفرهنگی، به جوامع چندفرهنگی: رهنمودهایی برای خدمات کتابخانه نگاه کنید.

این رهنمود همچنین رویکردهای دقیقی برای ملاحظات توسعه مجموعه ارائه می‌دهد، مانند:

### سیاست مدیریت مجموعه

سیاست مدیریت مجموعه برای منابع چندزبانه و چندفرهنگی باید بخشی یکپارچه از کلیت سیاست مدیریت مجموعه کتابخانه تشکیل دهد.

— جوامع چندفرهنگی: رهنمودهایی برای خدمات کتابخانه

- گستره منابع
- حفاظت و توسعه مجموعه چندزبانه
- کنترل کتابشناسی
- استانداردهایی برای مجموعه‌های کتاب
- معیارهای مجموعه‌سازی
- تأمین منابع الکترونیکی

## 6. اقدامات اصلی

بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو «اقدامات اصلی» را مشخص می‌کند که در آن عملکرد کتابخانه می‌تواند تعهدی به خدمات چندفرهنگی را در برگیرد. از جمله:

- توسعه مجموعه

- تخصیص منابع

- ارائه برنامه

- دسترسی به اطلاعات

- طرح‌های توسعه‌ای

کتابخانه‌ها می‌توانند از برنامه‌ها و ابزارهای ارائه شده در پیاده‌سازی بسته آموزشی استفاده کنند به‌منظور اینکه اقدامات اصلی را مستقیماً به عملکرد خود پیوند دهند.

به پیوست G، «عملکردهای اصلی - سیاهه واریسی بسته آموزشی» نگاه کنید.

سیاهه واریسی کتابخانه‌ها را تشویق می‌کند تا اطلاعات، راهبردها و ابزارهای موجود در بسته عملیاتی را در برابر هر یک از اقدامات اصلی بیانیه به‌کارگیرند و ارزیابی کنند.

## اقدامات اصلی

✓ توسعه خدمات و مجموعه‌های چندزبانه و متنوع فرهنگی، از جمله منابع چندرسانه‌ای و دیجیتالی؛

✓ تخصیص منابع برای حفاظت از میراث و بیان فرهنگی با توجه خاص به میراث شفاهی، بومی و ناملموس؛

✓ شامل برنامه‌هایی حمایتی از آموزش کاربر، مهارت‌های سواد اطلاعاتی، منابع نو ورود، میراث فرهنگی و گفت‌وگو بین فرهنگی به‌عنوان بخش جدایی‌ناپذیر از خدمات؛

✓ دسترسی به منابع کتابخانه را به زبان‌های مناسب از طریق نظام‌های دسترسی و سازمان‌دهی اطلاعات فراهم کنید؛

✓ برای جذب گروه‌های مختلف به کتابخانه، منابع تبلیغاتی و بازاریابی را در رسانه‌ها و به زبان‌های مناسب توسعه دهید؛

— بیانیه کتابخانه چندفرهنگی  
ایفلا/یونسکو

از طریق استفاده نظام‌مند از بسته آموزشی، کتابخانه‌ها می‌توانند درک جامعی از درجه‌ای که خدمات چندفرهنگی جنبه مرکزی آنها است و جایی که فرصت‌ها برای برنامه‌ریزی، اقدام و درک بیشتر وجود دارد، ایجاد کنند.

## 7. کارکنان

بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو ارتباطات ضروری بین کارکنان کتابخانه و جوامع فرهنگی را که توسط کتابخانه خدمت‌رسانی می‌شوند، به رسمیت می‌شناسد. برای اطمینان از پیوند قوی و کارآمد بین این گروه‌ها، بیانیه توسعه حرفه‌ای مستمر و همچنین شیوه‌های کارگزینی که بر اساس ویژگی‌های فرهنگی و زبانی جامعه شکل می‌گیرد، توصیه می‌کند.

کارکنان کتابخانه رابطین فعالی بین کاربران و منابع هستند. آموزش حرفه‌ای و یادگیری مستمری که متمرکز بر خدمات به جوامع چندفرهنگی، ارتباطات بین فرهنگی و حساس، ضد تبعیض، فرهنگ‌ها و زبان‌هایی که باید ارائه شوند.

— بیانیه کتابخانه چندفرهنگی  
ایفلا/یونسکو

## مهارت‌های کتابداران

جوامع چندفرهنگی ایفلا: رهنمودهایی برای خدمات کتابخانه «مهارت‌های کارکنان کتابخانه» را که توصیه شده فهرست می‌کند.

کارکنان یک کتابخانه چندفرهنگی باید ویژگی‌های فرهنگی و زبانی جامعه را منعکس کنند تا از آگاهی فرهنگی مطمئن شوند، جامعه‌ای را که کتابخانه به آن خدمت می‌کند منعکس کند و ارتباطات را تشویق کند.

— بیانیه کتابخانه چندفرهنگی  
ایفلا/یونسکو

مهم‌تر اینکه، این فهرست بر اقدامات ارتباطی، مانند تضمین از اینکه اعضای جوامع چندفرهنگی آگاه هستند از فرصت‌های شغلی، و درک چگونگی هم‌راستا با مهارت‌های آنها با اهداف خدمات کتابخانه‌ای چندفرهنگی، تأکید می‌کند.

برای اعضای بالفعل و بالقوه کارکنان کتابخانه، آگاهی از هدف‌ها و فرصت‌های خدمات چندفرهنگی کتابخانه می‌تواند با برگزاری کارگاه درباره بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو شروع کند. به پیوست C، «درک بیانیه: دست‌نامه کارگاه» نگاه کنید که رهنمودی گام‌به‌گام برای آگاهی کارکنان، جامعه خدمت‌گیرنده و سایر اعضای جامعه در مورد بیانیه ارائه می‌دهد.

### مهارت‌های کارکنان کتابخانه

- کتابخانه‌ها باید تلاش کنند تا جوامع چندفرهنگی را که به آنها خدمت می‌کنند، بازتاب دهند با اطمینان از اینکه کارکنان به‌درستی منعکس‌کننده گروه‌های چندفرهنگی مختلف در جامعه هستند.
- کتابخانه‌ها باید راهبردهای عملیاتی قطعی را اجرا کنند تا مطمئن شوند که مردم جوامع چندفرهنگی از فرصت‌های شغلی موجود آگاه هستند.
- مسئولان کتابخانه باید استخدام افراد دارای دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های زبانی و فرهنگی مرتبط را تشویق کنند.
- ابزارهای مناسب برای انجام چنین کاری شامل اتخاذ سیاست‌های استخدام محلی، ایجاد موقعیت‌های خاص و استفاده از کارآموزان، آموزشگران یا دوره‌های آموزشی است.
- مهم است که ویژگی‌های زبانی و فرهنگی برای وظایفی که فرد برای آن استخدام می‌شود، مناسب باشد و کتابخانه‌ها طیف وسیعی از سطوح توانایی را تشخیص دهند.
- اینها عبارت از تسلط کلامی، مهارت‌های خواندن و نوشتن، آشنایی با فرهنگ عمومی و آموزش عالی در فرهنگ یا هر ترکیبی از اینها هستند.
- مسئولان کتابخانه باید برنامه‌های آموزشی را که طراحی شده برای غنی‌سازی دانش فرهنگی کارکنان خود و بهبود توانایی‌های آنها در خدمت‌رسانی به جامعه‌ای متنوع از نظر زبانی و فرهنگی ایجاد کنند.
- دانشکده‌های کتابداری باید افرادی که دارای پیشینه چندفرهنگی را تشویق کنند تا دوره‌های کتابداری و حوزه‌های مرتبط را بگذرانند. دانشکده‌های کتابداری باید مطمئن شوند که همه دوره‌ها با مسائل چندفرهنگی سروکار دارند.

بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو — بسته عملیاتی

- استفاده مشارکتی از کارکنان کتابخانه با تخصص مناسب باید تشویق شوند.

— جوامع چندفرهنگی: رهنمودهایی برای خدمات کتابخانه



## 8. منابع مالی، قانون‌گذاری و شبکه‌ها

از دولت‌ها و سایر مراجع تصمیم‌گیری در خواسته می‌شود که نظام کتابخانه‌ای و کتابخانه‌هایی با بودجه کافی تأسیس کنند که خدمات اطلاعاتی و کتابخانه‌ای رایگان را به جوامعی با تنوع فرهنگی ارائه بدهد.

— بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو

مشارکت دولت‌ها و سایر مراجع تصمیم‌گیری در اجرای بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو شامل طیف وسیعی از رویکردها و فرصت‌ها بر اساس ظرفیت کتابخانه و شکل و عملکرد ساختارهای حاکمیتی که در آن اجرا می‌شود.

جوامع چندفرهنگی ایفلا: رهنمودی برای خدمات کتابخانه اطلاعات را در «بهترین شیوه‌های بین‌المللی» شامل مثال‌هایی از قوانین بین‌المللی، سیاست راهبردی و برنامه‌های اختصاصی مرتبط به خدمات کتابخانه و مسائل چندفرهنگی ارائه می‌دهد.

کانادا: قانون چندفرهنگی

<http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-18.7/>

دانمارک: قانون راجع به خدمات کتابخانه

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

استونی: قانون کتابخانه‌های عمومی

<http://www.wipo.int/wipolex/en/details.jsp?id=11072>

نروژ: اصلاح کتابخانه در سال 2014

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

انگلیس: به کتابخانه خودتان خوش آمدید

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

آمریکا: خوش آمدی غریبه: کتابخانه‌های عمومی دهکده جهانی را ایجاد کردند (بسته آموزشی)

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

همچنین کتابخانه‌ها تشویق می‌شوند تا نسخه‌هایی از بیانیه (پیوست A) را توزیع کنند و کارگاه‌هایی را برای ایجاد درک و حمایت از هدف‌های خدمات کتابخانه‌ای چندفرهنگی برگزار کنند. پیوست C، «درک بیانیه: دست‌نامه کارگاه» که رهنمودی گام‌به‌گام برای آگاهی کارکنان، جامعه خدمت‌گیرنده و سایر اعضای جامعه در مورد بیانیه ارائه می‌دهد.

خدمات کتابخانه چندفرهنگی در اصل جهانی هستند. تمام کتابخانه‌های درگیر در فعالیت‌های این زمینه باید در شبکه‌های محلی، ملی یا بین‌المللی مرتبط در توسعه سیاست مشارکت داشته باشند. برای به دست آوردن داده‌های لازم برای تصمیم‌گیری آگاهانه در زمینه خدمات و تأمین بودجه مناسب، پژوهش لازم است. یافته‌های پژوهش و بهترین شیوه‌ها باید به‌طور گسترده به‌منظور راهنمایی مؤثر خدمات کتابخانه چندفرهنگی منتشر شوند.

— بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو

## 9. اجرای بیانیه

بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا/یونسکو به رسمیت شناختن و ابلاغ اصول و اقدامات سند را تشویق می‌کند.

---

جامعه بین‌المللی باید خدمات اطلاعاتی و کتابخانه‌ای را در نقش ترویج و حفاظت تنوع فرهنگی و زبانی به رسمیت بشناسد و از آنها حمایت کند.  
— بیانیه کتابخانه چندفرهنگی ایفلا

---

به منظور کمک به تلاش‌های به رسمیت شناختن و ابلاغ، به پیوست C، «درک بیانیه: دست‌نامه کارگاه» نگاه کنید که رهنمودی گام‌به‌گام برای آگاهی کارکنان، جامعه خدمت‌گیرنده و سایر اعضای جامعه در مورد بیانیه ارائه می‌دهد.

ایفلا همچنین یک ویدئوی اطلاعاتی مختصر برای کمک به برقراری ارتباط با ارکان اصلی بیانیه و اهداف خدمات چندفرهنگی ایجاد کرده است. این ویدئو به صورت آنلاین از طریق کارگروه خدمات کتابخانه ایفلا برای جوامع چندفرهنگی قابل دسترس خواهد بود <http://www.ifla.org/mcultp>.

### ترویج خدمات کتابخانه‌های چندفرهنگی

تعدادی از عوامل خاص که می‌تواند جوامع چندفرهنگی را با خدمات کتابخانه خود آشنا کند و همین‌طور استفاده از آنها را تشویق کند، عبارت‌اند از:

- دسترسی همگانی رایگان و استفاده از خدمات؛
- نشانه‌گذاری به زبان گروه‌های کاربری اصلی یا جایی که مناسب هست، نمادهای بین‌المللی؛
- منابع چندزبانه، شامل نشریات ادواری، روزنامه‌ها و چندرسانه‌ای؛
- راهبردهای بازاریابی برای ارائه خدمات مرتبط به جوامع چندفرهنگی؛
- مجموعه‌هایی که به راحتی در دسترس هستند؛
- ارتباط بین کتابخانه و کاربران آن که منعکس‌کننده تنوع زبانی جامعه است؛
- وبسایت کتابخانه به زبان‌هایی که منعکس‌کننده تنوع زبانی جامعه است؛
- استفاده از رسانه‌های قومیتی در جامعه؛
- ترویج خدمات کتابخانه چندزبانه برای سیاستمداران و تصمیم‌سازان.

— جوامع چندفرهنگی: رهنمودهایی برای خدمات کتابخانه