



## Fleirkulturelle samfunn: retningslinjer for bibliotektenester

### Eit oversyn

Dette dokumentet gjev ei oppsummering av teksten *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*, 3. utgåve, 2009. Dei fullstendige retningslinjene finn du her: <http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>

Retningslinjene fremjar rimeleg og rettvist tilgjenge til bibliotektenester i fleirkulturelle samfunn. Dei dannar grunnlaget for planlegging av bibliotektenester for alle grupper i samfunnet, og dei er kriterium som eksisterande fleirkulturelle tenester kan vurderast opp mot. Dei dannar òg eit upartisk grunnlag for innkjøp og tenestelevering, og dei oppfordrar til forståing og engasjement blant dei fleirkulturelle gruppene som er representerte i alle samfunn.

### 1 Det fleirkulturelle biblioteket

Alle personar i det globale samfunnet har rett til eit variert tilbod av bibliotek- og informasjonstenester. I arbeidet med kulturelt og språkleg mangfald skal biblioteka

- tene alle samfunnsborgarane utan skilje på grunn av kulturell og språkleg bakgrunn
- gje informasjon på aktuelle språk og alfabet
- gje tilgjenge til eit breitt utval materiell og tenester som speglar alle samfunn og behov
- tilsetje personale som speglar mangfaldet i samfunnet, og som har opplæring i å arbeide med og tene mangfaldssamfunn

Avgjersler som gjeld nivået på tenestene som vert leverte, skal vere tufta på ein analyse av samfunnet og ei vurdering av kva som trengst. Biblioteka må særleg vere merksame på dei kulturelt mangfaldige gruppene i samfunnet, mellom anna urfolk, innvandrargrupper, folk med bakgrunn frå fleire kulturar, transnasjonale og fordrivne personar, asylsøkjjarar, flyktningar, menneske med mellombels opphaldsløyve, arbeidsinnvandrarar og nasjonale minoritetar.

Når dei kjøper inn materiell, skal biblioteka ha som mål å spegle den fleirkulturelle samansetnaden i samfunnet og fremje forståing for kulturelt mangfald, etnisk harmoni og likskap.

Ressursane skal finnast på morsmåla eller opphavlege språk og på nasjonalspråket (-språka), og dei skal femne alle aktuelle medium. Dei skal hjelpe innvandrarar som nyleg har komme til landet, med å tilpasse seg det nye landet, og dei skal ta vare på og fremje munnlege, opphavlege og mindre brukte språk.

Biblioteka skal fremje livslang læring og sosialt engasjement gjennom program for utdanning og opplæring i samfunnet, og offentlege programaktivitetar som heidrar og fremjar kulturelt mangfald.

Biblioteka skal levere referanse- og informasjonstenester på dei språka som vert mest brukte, og til dei gruppene som har størst behov for dei.

## 2 Juridisk og økonomisk rammeverk

Styresmakter og andre organ som tek avgjersler, vert oppfordra til å etablere, og på ein fullgod måte finansiere, bibliotek og biblioteksystem som kan tilby gratis bibliotek- og informasjonstenester til samfunn med kulturelt mangfald. Alle bibliotekforvaltningane har ansvar for å dekkje behova til dei fleirkulturelle samfunna, og for å sikre at dei følgjer dei best moglege rutineane, til dømes

- fastsetje og fremje standardar for bibliotektenester for fleirkulturelle samfunn
- spreie informasjon om dei eksisterande samlingane til fleirkulturelle samfunn
- drive rådgjevande tenester og rådføre seg med fleirkulturelle samfunn
- forske på framtidige behov og framtidig bruk
- fremje fagleg og internasjonal utveksling
- støtte utgjevingar på morsmåla og materiell av eller om borgarar frå fleirkulturelle grupper
- utvikle nettbaserte databasar og utveksle data
- samle, evaluere og formidle statistikk om bruken av retningslinjer, standardar, dei beste rutineane og strategiar

## 3 Dekkje brukarane sine behov

Fleirkulturelle bibliotektenester skal byggje på kunnskap om dei mangfaldssamfunna dei skal tene, og deira behov. Denne kunnskapen kan ein få gjennom samfunnsanalysar, som går ut på å identifisere det som særmerkjer samfunnet og det miljøet som folk bur i. I tillegg skal ein vurdere behova, ved mellom anna å studere den informasjonen som samfunnet krev og bruker, og kor tilgjengeleg informasjonen er.

Kvart einskild bibliotek skal ha tydeleg formulerte mål, strategiar, prioriteringar og retningslinjer knytte til tenestene for fleirkulturelle samfunn. Biblioteka skal òg vedta retningslinjer som tydeleg forpliktar til sosial inkludering og likskap når det gjeld tenestene.

Lokale, regionale og nasjonale samarbeidsordningar kan i stor grad gjere tilgjenget til ressursane betre. Store bibliotekorganisasjonar og -tenester kan spele ei sentral rolle i leveringa av fleirkulturelle ressursar og fagleg rådgjeving.

Datamaskiner har løysingar for fleire alfabet og språk, og dermed kan fleirkulturelle lese, kommunisere og få informasjon på sitt eige språk. Det vert heile tida utvikla ny teknologi som lettar kommunikasjonen mellom bibliotekarane og brukarane, og mellom dei ulike samfunnsborgarane. Internett-teknologi er òg nyttig når det gjeld å støtte og styrkje kommunikasjonen mellom samfunna.

Når biblioteka kjøper integrerte biblioteksystem og programvare, skal dei sikre at desse støttar Unicode. Det er for å kunne administrere og levere fleirspråkleg tilgjenge til alle samlingane og gjere det mogleg for brukarane å nytte biblioteka sine datatenester på alle språk.

## 4 Samlingsutvikling

Ein samlingsutviklingsstrategi for fleirspråklege og fleirkulturelle ressursar skal vere ein integrert del av biblioteket sin overordna strategi for samlingsutvikling. Innhaldet i strategien skal vere utvikla i samarbeid med fleirkulturelle samfunn.

Bibliotekmaterieil skal vere tilgjengeleg for alle menneske, på det føretrekte språket og med tilknytning til kulturen deira, i alle slags format og frå fleire kjelder, til dømes aktuelle tidsskrift og aviser, lydopptak, DVD-ar og andre digitale format. Likeins skal det finnast eit variert utval materieil utanom bøkene, mellom anna CD-produkt, kart, bilete, spel og språkopplæringsverktøy.

Utvalet i materieil skal ta omsyn til alle aldersgrupper og bestå av eit breitt spekter av sjangrar. Nye innkjøp skal særleg vere verk som er gjevne ut nyleg, med ei blanding av lokale (nasjonale, heimehøyrande) forfattarar og omsetjingar av internasjonalt omtykt materieil. Når det gjeld bøker som er gjevne ut på meir enn eitt alfabet, skal det utviklast ei representativ samling på kvart alfabet.

Biblioteka kan yte eit variert utval av fleirspråklege elektroniske tenester som gjer ressursane tilgjengelege for samfunnsgrupper med språkleg og kulturelt mangfald. Bibliotek med nettverksbaserte databasar eller nettstader skal syte for at desse tenestene er globalt tilgjengelege gjennom eit fleirspråkleg grensesnitt.

I tilfelle der skriftleg materieil manglar, leseferdigheita i eit fleirkulturelt samfunn er låg, eller det er mykje analfabetisme, skal det leggast vekt på ikkje-trykt materieil når slikt finst, særleg lyd- og biletopptak.

Dersom det er praktisk gjennomførleg, skal katalogiseringa av alt bibliotekmaterieil gjerast på det opphavlege språket og alfabetet. Det kan òg gjevast tilgjenge til emnet på det (dei) nasjonale språket (språka). Framstilling og vedlikehald av felleskatalogane for alle språk, i trykt eller elektronisk form, er ein viktig del av ei rettferdig nasjonal eller regional teneste.

Eit allment prinsipp skal vere at boksamlingane som er gjorde tilgjengelege for dei ulike fleirkulturelle gruppene, skal vere tilgjengelege minst på same nivå per innbyggjar som for samfunnet generelt. Ein bør likevel vere klar over at det for små grupper kan vere naudsynt å ha eit høgare per innbyggjar-nivå enn det som vanlegvis gjeld, for å kunne levere ei effektiv og meir rettferdig teneste. Eit oppnåeleg mål som dei mindre biblioteka kan sikte mot, er å kunne levere 1,5 til 2,5 bøker per innbyggjar per fleirkulturelle gruppe.

Materieil og tenester til fleirkulturelle grupper kan måtte ordnast ved hjelp av sentralisering eller samarbeid for å kunne oppnå ei meir rettferdig teneste.

## 5 Personalet

Om bibliotektenestene i eit samfunn med kulturelt mangfald vil verte vellukka, avheng i stor grad av personalet som står for tenestene. Dei grunnleggjande kvalitetane og ferdigheitene som krevst av personalet på offentlege bibliotek, kan definerast slik:

- evne til å kommunisere med folk på ein god måte
- evne til å forstå brukarane sine behov
- evne til å samarbeide med personar og grupper i samfunnet
- kunnskap om og forståing av kulturelt mangfald

Biblioteka skal prøve å spegle dei fleirkulturelle samfunna dei tener, ved å syte for at personalet faktisk speglar dei ulike fleirkulturelle gruppene i samfunnet. Bibliotekforvaltningane skal oppfordre til å tilsetje personar med slik språkleg og kulturell kunnskap, ferdigheit og kapasitet som er relevant, og innføre opplæringsprogram som er utforma slik at dei styrkjer den kulturelle kunnskapen til medarbeidarane.

Bibliotekutdanningane skal oppfordre personar med fleirkulturell bakgrunn til å ta kurs i bibliotekkunnskap og tilknytte område, og syte for at alle kursa tek opp fleirkulturelle spørsmål.

## **6 Marknadsføre, kunngjere og fremje fleirkulturelle bibliotektenester**

Det å fremje, oppmuntre til og støtte lese- og skriveferdigheit og program for lese- og skriveferdigheit, medrekna dataferdigheit, er ein høveleg funksjon for biblioteka. Funksjonen bør dekkje lese- og skriveferdigheit både på nasjonale språk og på andre språk.

Sosiale og kulturelle samfunnsaktivitetar som vert organiserte av biblioteket og i samarbeid med samfunnsborgarane, skal vere retta mot alle fleirkulturelle grupper.

Det skal finnast bibliotektenester også for personar som ikkje sjølv kan møte opp på biblioteket, og biblioteka sine utvida aktivitetar skal dessutan gjennomførast på dei språka brukarane helst ynskjer. Dette gjeld mellom anna mobile og andre tenester for dei som er geografisk vanskeleg stilte, dei som ikkje kan forlate heimen, og sjukehus og fengsel.

Biblioteka skal vere slik utforma at dei er brukarvennlege for alle samfunnsborgarane. Nokre av dei mange konkrete faktorane som kan gjere fleirkulturelle samfunnsgrupper kjende med dei bibliotektenestene dei har, og oppmuntre til bruk av tenestene, vert nemnde her:

- gratis tilgjenge til og bruk av tenestene
- skilting på språka til dei største brukargruppene eller, når det er høveleg, internasjonale symbol
- fleirspråklege ressursar
- marknadsføringsstrategiar for å levere aktuelle tenester til fleirkulturelle samfunn
- samlingar som er lett tilgjengelege
- kommunikasjon mellom biblioteket og brukarane som speglar det språklege mangfaldet i samfunnet (også nettsidene for og marknadsføringsmateriellet frå biblioteket)
- bruk av etniske medium i samfunnet
- fremje fleirspråklege bibliotektenester for politikarar og andre som tek avgjersler

## **7 Dei beste rutinane internasjonalt**

Mange land har etablerte rutinar for å levere fleirkulturelle bibliotektenester. Retningslinjene inneheld utvalde døme på dei beste rutinane frå Canada, Danmark, Estland, Nederland, Noreg, Spania, Storbritannia, USA og Australia.

Den fullstendige teksten til retningslinjene finn du her:

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