Det mångkulturella samhället: Riktlinjer för biblioteksservice
En sammanfattning

Denna översikt ger en sammanfattning av dokumentet *Det mångkulturella samhället: Riktlinjer för biblioteksservice,* 3. uppl, 2009. Den fullständiga texten finner du här:

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

Dessa riktlinjer främjar rättvisa och jämlikhet vad gäller tillgången till bibliotekservice för mångkulturella grupper. De ger en grund för att planera för biblioteksservice för alla grupper i samhället, kriterier mot vilka den befintliga mångkulturella servicen kan mätas och en likvärdig bas för mediaförvärv och tillhandahållande av tjänster; riktlinjerna uppmuntrar till förståelse och engagemang mellan de mångkulturella grupper som finns representerade i alla samhällen.

1 Det mångkulturella biblioteket

Varje människa i vårt globala samhälle har rätt till ett helt spektrum av biblioteks- och informationstjänster. För att kunna möta behovet av kulturell och språklig mångfald skall biblioteket:

- betjäna alla medlemmar i samhället, utan diskriminering på grund av kulturell och språklig bakgrund
- tillhandahålla information på alla relevanta språk, inkl de som använder ett annat alfabet
- ge tillgång till ett brett urval av medier och tjänster för att möta alla gruppers behov
- anställa personal som återspeglar mångfalden i närområdet, personal som tränas att arbeta med och betjäna mångkulturella grupper

Beslut som rör servicenivån måste baseras på omvärldsbevakning och analys av behoven. Biblioteket behöver rikta särskild uppmärksamhet mot den kulturella mångfalden inom sitt område, och därvid inkludera urbefolkningar, personer med utländsk eller mångnationell bakgrund, asylsökande, flyktingar, personer med tillfälliga uppehållstillstånd, importerad arbetskraft, nationella minoriteter m fl.

Vid förvärv av media skall biblioteket sträva efter att spegla den mångkulturella sammansättningen inom sin målgrupp och därmed verka för förståelse för kulturell mångfald och kulturell jämlikhet.

Beståndet skall omfatta nationella minoritetsspråk vid sidan av det språk som talas av majoriteten, och det ska gälla alla relevanta mediaformat. Förvärvet av media skall stödja nyanlända immigranter i integrationsprocessen i det nya landet, och samtidigt bibehålla och främja olika språk som sällan talas, muntliga språk eller språk för urbefolkningar.

Biblioteket stimulerar det livslånga lärandet och det sociala engagemanget genom att anordna utbildnings- och träningsprogram, och bör även arrangera programverksamhet för allmänheten i syfte att främja och stärka den kulturella mångfalden.

Biblioteket bör erbjuda referens- och informationstjänster på de vanligaste utländska språken, och till de grupper som har störst behov av detta.

2 Det juridiska och ekonomiska ramverket

Regeringar och andra beslutsfattande församlingar uppmanas att inrätta bibliotek/ biblioteksystem och förse dessa med adekvat finansiering för att kunna erbjuda gratis biblioteks- och informationsservice till mångfaldssamhället. Det är bibliotekshuvudmännens ansvar att möta behoven från mångkulturella grupper i samhället, och att försäkra sig om att de bästa metoderna för uppgiften praktiseras, såsom:

- besluta om nivåer för bibliotekstjänsterna i mångfaldssamhället, och verka för att dessa nivåer uppnås
- sprida information om befintliga mångkulturella/mångspråkiga mediasamlingar
- upprätthålla rådgivande/konsultativa tjänster mot mångkulturella grupper
- bedriva forskning om framtida behov och utmaningar
- främja ett internationellt, professionellt utbyte
- stödja publicering av material på urbefolkningsspråk, samt av/om personer med mångkulturell bakgrund
- utveckla online-databaser och utbyte av data
- samla, utvärdera och sprida statistik och annat om tillämpningen av riktlinjer, standarder, policies och arbetsmetoder

3 Att möta brukarnas behov

Mångkulturell biblioteksservice skall baseras på kunskap om det mångfaldssamhälle man ska betjäna och om dess behov. Denna kunskap erhåller man bl a genom omvärldsbevakning av närområdet, vilket innefattar identifiering av dess karaktäristika och den miljö i vilken man lever. Kunskap finns också i en värdering av behoven, vilket även innefattar en granskning av den information som efterfrågas och används av besökarna, och dess tillgänglighet.

Varje bibliotek skall klart ange sina syften, mål, strategier, prioriteringar och riktlinjer, med bäring på det mångkulturella samhället, och man bör anta en policy som bejakar social integration och jämlikhet vad gäller bibliotekstjänster.

Lokala, regionala och nationella samverkansformer kan på ett avgörande sätt förbättra biblioteksservicens kvalitet och tillgänglighet. Större institutioner kan tilldelas en centraliserad roll när det gäller att erbjuda mångkulturella resurser och professionell rådgivning.

Datakapacitet vad gäller flerspråkighet och olika alfabet gör det möjligt för mångkulturella besökare att få tillgång till läsning, kommunikation och information på sitt eget språk. Ny teknologi utvecklas kontinuerligt, vilket underlättar kontakten mellan bibliotekarier och användare, och inbördes mellan användare. Internet är ett användbart verktyg när det gäller att stödja och utvidga kommunikationen mellan användarna.

Vid införskaffande av integrerade biblioteksystem och mjukvara, bör biblioteken säkerställa att dessa stöds av Unicode, detta för att kunna erbjuda mångspråkig tillgång till hela mediasamlingen, samt att ge möjlighet för användare att bruka bibliotekets dataservice på olika språk.

4 Utveckling av mediabeståndet

En policy för de mångspråkiga och mångkulturella mediaresurserna skall utgöra en integrerad del av bibliotekets allmänna mediaplan. Innehållet i denna policy skall utvecklas i samverkan med mångkulturella grupper i lokalsamhället.

Biblioteksmaterial skall tillhandahållas för alla människor, på det språk de föredrar och relaterande till deras egen kultur, i alla format och från flera olika källor, såsom aktuella tidningar och tidskrifter, ljudböcker, DVD och andra digitala format, samt ett brett urval av material som inte är textbaserat, t ex cd-rom, kartor, bilder, spel och språkkurser.

Biblioteksmaterialet skall vända sig till alla åldrar och bestå av ett flertal genrer. Nyförvärv bör huvudsakligen bestå av nypublicerade verk, med en inblandning av lokala författare, samt översättningar av internationellt populära arbeten. När böcker publiceras på mer än ett alfabet, bör man sträva efter att bygga upp en representativ samling på vartdera alfabetet.

Bibliotek kan erbjuda ett brett utbud av mångspråkig elektronisk service för att göra sina resurser tillgängliga för mångspråkiga och mångkulturella grupper. Bibliotek som har nätbaserade databaser eller hemsidor skall försäkra sig om global tillgång till dessa tjänster genom ett mångspråkigt gränssnitt.

När det är brist på tryckt material, begränsad läsförmåga inom en grupp eller uttalad alfabetism, kan man lägga huvudvikten vid ett icke-tryckt material, framför allt ljud- och bildinspelningar, om sådana är tillgängliga.

Katalogisering av allt biblioteksmaterial skall där det är praktiskt möjligt ske på originalets språk/ alfabet, och man kan även ämneskatalogisera på så sätt. Produktion och underhåll av gemensamma kataloger på alla språk, i tryckt eller elektronisk form, är en viktig del av en rättvis nationell eller regional service.

Som en generell princip skall boksamlingar som tillhandahålls för varje mångkulturell grupp förvärvas på samma nivå per capita som för resten av befolkningen. Men det skall betonas att för små grupper kan det bli nödvändigt att ha ett högre per capita-förvärv än vad som vanligen är fallet, för att kunna erbjuda en mer effektiv och skälig servicenivå. En bra målsättning som mindre bibliotek kan sträva emot är att tillhandahålla 1,5-2,5 böcker per capita per språk.

Material och tjänster för mångkulturella grupper kan behöva tillhandahållas i en centraliserad eller kooperativ form, för att man ska kunna uppnå en jämlik servicenivå.

5 Mänskliga resurser

Framgång för biblioteksservice till mångfaldsgrupper beror huvudsakligen på den personal som tillgängliggör den. De grundläggande kvaliteter och erfarenheter som krävs av folkbiblioteksspersonal kan definieras som:

- förmåga att kommunicera på ett positivt sätt med människor
- förmåga att förstå vilka behov användarna har
- förmåga att samarbeta med grupper och individer i samhället
- kunskap om och förståelse av kulturell mångfald

Biblioteket ska försöka spegla det mångkulturella samhälle det betjänar, genom att säkerställa att personalen verkligen speglar de olika mångkulturella grupperna i området. Biblioteksförvaltningen skall uppmuntra anställning av människor med relevanta språkliga och kulturella kunskaper, erfarenheter och förmågor, och därutöver även initiera utbildning/kurser för att berika de kulturella kunskaperna hos personalen.

Biblioteksutbildningar skall uppmuntra människor med mångkulturell bakgrund att ge sig i kast med bibliotekarieutbildningar etc, och säkerställa att alla kurser tar upp mångkulturella frågor.

6. Marknadsföring, publicitet och promotion av mångkulturell biblioteksservice

Kampanjer, uppmuntran och stöd till läskunnighet och alfabetiseringsprogram, innefattande även digitala kunskaper, är en viktig uppgift för bibliotek, och skall inkludera både kunskaper i det nationella språket och i andra språk.

Öppna aktiviteter som har sociala och kulturella syften och organiseras av biblioteket i samarbete med olika partners, skall rikta sig till alla kulturella grupper.

Bibliotekstjänster för personer som inte kan besöka biblioteket personligen skall erbjudas, och uppsökande verksamhet skall ske på de språk som användarna föredrar. Detta inbegriper även bokbussverksamhet och liknande, för dem som har svårt att ta sig till ett fast bibliotek av geografiska skäl, men också t ex människor med funktionsnedsättning, konvalecenter, och personer på sjukhus och i fängelser.

Biblioteksslokalen skall utformas så att den är användarvänlig för alla besökare. Ett antal specifika faktorer som kan göra mångkulturella grupper bekanta med befintliga bibliotekstjänster, och samtidigt uppmuntra till användande, innefattar:

- fri och gratis tillgång till biblioteksservice
- skyltar på de vanligaste språken, eller där det är lämpligt, internationella symboler
- biblioteksresurser på många språk
- marknadsstrategier som erbjuder relevant service till mångkulturella grupper
- mediasamlingar som är lätt tillgängliga
- kommunikation mellan biblioteket och dess användare, som avspeglar den språkliga mångfalden i närområdet (innefattar bibliotekets hemsida och trycksaker)
- användande av media av mångfaldskaraktär i närområdet
- främjande av mångkulturell biblioteksservice gentemot politiker och andra beslutsfattare

7. Internationella exempel på arbetsmetoder

Många länder har etablerat goda arbetsmetoder när det gäller mångkulturell biblioteksservice. Riktlinjerna visar på utvalda exempel från Kanada, Danmark, Estland, Nederländerna, Norge, Spanien, Storbritannien, USA och Australien.

För den fullständiga texten till riktlinjerna hänvisas till:

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