

الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات

(افلا)

International Federation of Library Associations and Institutions  
(IFLA)



سلسلة ترجمة معايير الافلا

(19)

## خدمات المكتبات

### للمجتمعات متعددة الثقافات

ترجمة

أ. د. عز الدين بودريان

أستاذ التعليم العالي - معهد المكتبات - جامعة قسنطينة ( الجزائر )

قراءة ومراجعة

أ. د. عبد اللطيف صوفي



الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

(اعلم)

Arab Federation for Libraries & Information

(AFLI)

Multicultural Communities: Guidelines for Library Services

IFLA

2009

اعلم 2013

## قائمة المحتويات

1	تمهيد
3	المكتبة متعددة الثقافات
3	مقدمة
4	2.1 مبادئ المكتبة متعددة الثقافات
6	3.1 تعريف المكتبة متعددة الثقافات
8	4.1 دور المكتبة متعددة الثقافات و هدفها
13	1.2 المكتبة متعددة الثقافات و حكمها
13	2.2 إدارة المكتبة متعددة الثقافات
15	● تلبية احتياجات المستفيدين
15	1.3 تحليل الاحتياجات ضمن المجتمع
15	أ . تعريفات
15	ب . الغرض
16	ج . تحليل الفئة
16	د . تقييم الاحتياجات
18	2.3 خدمات المستفيدين
18	3.2 التعاون والمشاركة في الموارد
20	4.2 الموارد الالكترونية
22	● الاتصال على شبكة الانترنت
22	3.5 أنظمة المكتبة المدمجة متعددة اللغات
22	تطوير المجموعات
22	مقدمة
23	سياسة إدارة المجموعات
24	نطاق المصادر
27	تطوير المجموعات متعددة اللغات و صيانتها
27	المراقبة البيبليوغرافية
29	معايير مجموعات الكتب
30	معدلات الاقتناء
31	توفير المصادر الالكترونية
35	الموارد البشرية

35	.....مقدمة
36	.....مهارات عمال المكتبة
38	.....التسويق، الإشهار و الترويج لخدمات المكتبة متعددة الثقافات
40	.....أفضل الممارسات الدولية
40	.....كندا
40	.....رسالة متعددة الثقافات
42	.....مكتبة تورنتو العامة
43	.....الدنمارك
43	.....مرسوم خاص بخدمات المكتبات، 2001
43	.....المكتبة العمومية لكوبنهاجن
45	.....استوانيا
45	.....مستخرج من قانون المكتبات العامة
45	.....13 مجموعة
45	.....هولندا
45	.....ثقافة القراءة و الكتابة
46	.....الإدماج
46	.....الشراكة
47	.....الترويج
47	.....العولمة
47	.....تقوية المكتبات لمساهمتها في زيادة الشمول، الإدماج و التنوع الثقافي
48	.....إسبانيا
48	.....العمال
48	.....العام
48	.....التعاون
48	.....المملكة المتحدة
49	.....مقدمة
49	.....أهداف "مرحبا بكم في المكتبة الخاصة بك"
50	.....أنشطة المشروع
51	.....أمثلة عن التأثير على خدمات المكتبة

51	التأثير على خدمات المكتبة يضم
52	الولايات المتحدة الأمريكية
52	خمس استراتيجيات للنجاح
52	1. فهم المكتبات للديناميكيات المحلية للهجرة
53	2. المكتبات تدفع إلى الاهتمام الثقافي و اللغوي بتقديم الخدمات
53	3. المكتبات تبني القدرة على الإنجليزية
53	4. المكتبات تنشئ اتصالات بالمؤسسات المحلية
54	5. تشجيع المكتبات للمشاركة المدني
54	أستراليا
55	معجم متعدد اللغات
56	الملحق أ
58	المبادئ
58	خدمات المكتبة متعددة الثقافات
59	تسيير و تشغيل
60	عمليات محورية
60	العاملون
61	التمويل، التشريعات و الشبكات
61	تنفيذ البيان
62	الملحق ب
62	عشرة أسباب لتقديم الخدمات المكتبية متعددة الثقافات

## تمهيد

تدرج هذه التوجيهات تحت الطبعة الثالثة لإفلا " للمجتمعات متعددة الثقافات - توجيهات لخدمات المكتبات ". هذه المراجعة تلي عمل مكتب إفلا حول خدمات المكتبة للشعوب متعددة الثقافات 2006-2010 المخططات الإستراتيجية ، لإعادة النظر ، و مراجعة هذه التوجيهات ، آخذة بعين النظر التكنولوجيا الجديدة ، و التطورات المهنية و الاجتماعية ، التي أثرت على خدمة التوفير و القيادة . حدد المخطط الاستراتيجي 2009-2010 أيضا ، أن هذه التوجيهات المراجعة ، يجب أن تكون مترجمة ، و يتم نشرها عبر موقع إفلا بكل اللغات الرسمية لإفلا ، و لغات أخرى مرغوب فيها.

وتتبع هذه الطبعة ، وثيقة إفلا المنشورة "المجتمعات متعددة الثقافات / توجيهات لخدمات المعلومات ( الطبعة الثانية مراجعة 1998 ) التي بدورها كانت مركزة حول "معايير خدمات المكتبة العامة متعددة الثقافات المنشورة في 1982 من طرف مجموعة تعمل على خدمات المكتبات متعددة الثقافات (فكتوريا) و قنصل مكتبة فكتوريا، أستراليا، أن هولمز (أستراليا) و ديريك وايط هيد (أستراليا) في مراجعة مع الجمعية القائمة على هذا الجزء ، التي جمعت هذه التوجيهات سنة 1987. إن تطور الصحافة الالكترونية ، و توفير أسس جديدة لتوصيل المعلومات ، تسبب في الحاجة إلى مراجعة الإرشادات الأصلية. في عام 1996، قامت السيدتان : فرجينيا بالنس (كندا) و ماري زيليسكة (كندا) بمراجعة العمل بالتعاون مع كل من بينديكت كراخ شوارز (الدانمرك) و شارل طونلي (و.م.أ) لتحضير العمل الأخير للطبعة الثانية.

هذه التوجيهات المقدمة حاليا ، هي نتيجة عدة سنين من العمل ، من طرف أعضاء اللجنة الدائمة لقسم خدمات المكتبة للشعوب متعددة الثقافات ، التي رأت ، أن مراجعة هذه التوجيهات عبارة عن خطوة هامة ، في ترقية تطور خدمات المكتبة ، تجاه أعضاء لمختلف المجتمعات ، مع الثقة الكاملة ، أنها ستكون مفيدة للخدمة المكتبية. إن هيكله هذه التوجيهات ، تتماشى مع تلك التي جاءت في "خدمات

المكتبة العامة توجيهات UNESCO/IFLA للتصور " 2001، وهكذا يتمكن المكتبيون من استعمالها بيسر ، بالتنسيق بعضهم مع بعض. ويمكن لهذه التوجيهات أن تطبق على كل المكتبات ، كما يقره بيان إفلا للمكتبة متعددة الثقافات (أنظر الملحق أ).

"على المكتبات بشتى أنواعها أن تعكس ، تدعم ، و تقوم بترقية الاختلاف الثقافي ، و اللغوي ، على المستوى الدولي ، الوطني ، و المحلي ، و بالتالي تعمل على توسيع الحوار بين الثقافات ، و المواطنة النشطة".

في شهر أوجوست من عام 2004 ، قامت إفلا بمدينة بينوزير ، بوضع مجموعة عمل لمراجعة التوجيهات ، و كان ذلك تحت رئاسة روبر بيستيل (أستراليا) و بحضور كل من كلارام شول (و.م.أ) و كريستين ماك دونالد (و.م.أ). شكر خاص إلى كلارام (و.م.أ)، أن كاترين أرسبرغ (السويد) ، و لوريناك دي فوق (هولندا) للجهد القيم المبذول في النشر. شرعت اللجنة القائمة تحت إشراف الرئيس السابق جين دريزيق (الدنمرك) و كرستن لين نيلسن (النرويج)، في مراجعة التوجيهات خلال اللقاءات السنوية و نصف السنوية بروما، أوصلو، الكيبك و أوزاكا، ذلك الجهد الدولي كان وراء صدور هذه الطبعة الجديدة للتوجيهات.

**روبيرط بيستيل**

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

## المكتبة متعددة الثقافات

تعيش كل الشعوب على نحو متزايد في مجتمع متنوع. يوجد أكثر من 6000 لغة مختلفة في العالم. إن نسبة الهجرة العالمية تزداد كل سنة ، ينتج عنها تزايدا في عدد السكان بهويات معقدة. إن العولمة زادت من الهجرة ، سارعت التواصل ، سهلت التنقل ، وزادت قوى أخرى للقرن الحادي والعشرين ، من التعدد الثقافي في عدة أمم ، لم تكن موجودة من قبل ، أو رفعت من تواجد بنية متعددة الثقافات.

بيان إفلا للمكتبة متعددة الثقافات 2008

## مقدمة

جمعت هذه المبادئ الموجهة ، و نشرت ، من أجل تعزيز العدالة و الإنصاف ، بهدف الوصول إلى خدمات المكتبات للمجتمعات متعددة الثقافات. هذه المبادئ هي :

إنشاء هيئة عليا لتخطيط خدمات المكتبة لجميع الفئات داخل المجتمع .

وضع معايير على أساسها يمكن تقييم نسبة كفاءة تواجد الخدمات متعددة الفئات والثقافات.

توفير قاعدة منصفة ، من أجل تقييم مواد الخدمات وأحكامها .

تشجيع التفاهم ، و الخوض في فرق متعددة الثقافات ، ممثلة لكل المجتمعات.

ويتمثل الغرض من تعميم هذه المبادئ ، في وضع معايير و توجيهات ، لنوع خاص من المكتبات في كل بلد ، و بمعايير عالمية ، بدلا من جعلها معزولة. إن الهدف المركزي لهذه التوجيهات ، هو العدل

و الإنصاف. يجب أن يكون هذا الهدف مبنيا على تطبيق المعايير ، و التوجيهات ، الموجودة في

المكتبات العمومية، المكتبات المدرسية ، و المكتبات الأكاديمية ، مع مكتبات أخرى .



إنه من المهم أيضا ، أن ننظر إلى خدمات المكتبات متعددة الثقافات ، على أساس طرف متكامل لأية مكتبة ذات مجموعة كاملة من الكتب ، و خدمات المعلومات ، بدلا من فصلها ، أو إضافتها إلى الخدمات التقليدية للمكتبة.

## 2.1 مبادئ المكتبة متعددة الثقافات

إن كل فرد من مجتمعات العالم ، لديه الحق في مجموعة كبيرة مما تقدمه المكتبة من خدمات المعلومات. وعندما نتكلم عن التنوع اللغوي و الثقافي فعلى المكتبات أن:

- تخدم جميع أفراد المجتمع ، دون أي تمييز مبني على الموروث اللغوي و الثقافي.
- توفر المعلومة في سيناريوهات ، و لغات مناسبة.
- تمكن من الوصول إلى نطاق واسع من المواد ، و الخدمات ، التي تعكس كل المجتمعات و الاحتياجات.

- تقوم بتوظيف فريق عمل يعكس تعدد المجتمع . يجب على هذا الفريق أن يكون مدربا على العمل و خدمة مختلف المجتمعات. إن خدمات المكتبة و المعلومات في مضمون لغوي ، و ثقافي ، يشتمل على توفير الخدمات ، لكل أنواع مستخدمي المكتبة ، و توفير خدمات المكتبة الموجهة خصيصا إلى الفرق المحرومة منها. يجب توجيه اهتمام خاص ، إلى الفرق المهمشة في المجتمعات متعددة الثقافات ، الأقليات ، الباحثين المستفيدين من حق اللجوء السياسي ، و اللاجئين ، و القاطنين بتصريح إقامة مؤقتة ، العمال المهاجرين ، و السكان الأصليين للمجتمعات.

بيان إفلا للمكتبة متعددة الثقافات 2008

و بالرغم من المبادئ المذكورة أعلاه ، يوجد عدد كبير من العوامل ، التي يمكن أن تؤثر على

تطبيق هذه المبادئ:

إن المواد المنشورة في العديد من لغات الأقليات ، يمكن أن تجعل من المستحيل رقد المكتبة بالمواد ذات المعيار نفسه ،للغات الأغلبية . في مثل هذه الحالة ، لا مفر من توفير القدر المناسب للتوازن ، و جمع جودة بدنية و حجمية. إن توفير الوصول إلى المعلومة ، في أشكال متنوعة : ألمطبوعة ، الوسائل متعددة الأشكال ، و الرقمية ، تساعد في معالجة هذا التفاوت.

إن درجة تعدد اللغات و الاحتفاظ بالشخصية اللغوية ، أو الثقافية ، و معدل التكامل الاجتماعي في المجتمع ، مهدت جميعها ، لتحديد معدل خدمة المجتمعات متعددة الثقافات . إن أعضاء الفرق متعددة الثقافات ، تأمل في شخصية ثنائية الثقافة ، متعددة الثقافات ، أو ما فوق الوطنية ، تؤثر على ما يعتبر خدمة عادلة ، و منصفة ، لخدمات المكتبة.

إن طلب خدمات المكتبة هو عامل حاسم ، للعديد من الأسباب ، ويبقى الطلب ، هو ذلك الذي يعبر عن نسبة من السكان ، في نوع خاص من مجتمع متعدد الثقافات. إن قلة الطلب ، تعكس التوفير غير العادل للخدمات الرديئة ، و غير اللائقة ، و قلة توقعات المستفيدين ، وعدم كفاية الدعاية ، أو عدم الإلمام بخدمات المكتبة. إن القرار الذي يخص مستوى توفير الخدمة ، يحتاج إلى البناء على تحليل للمجتمع ، و تقييم للاحتياجات التي تشمل على البحث عن الأسباب ، لنقص الطلب ، أو انعدامه . وعلى العكس من ذلك ، فإن الناس في مجتمع متعدد الثقافات ، و ذوي تعليم عال ، يمكن أن تجعل الطلب على خدمة المكتبة غير متكافئ ، الشيء الذي بدوره يمكن ألا يلاقي المساومة العادلة لتوفير الخدمة. في مثل هذه الحالات ، يمكن للأسس الاقتصادية ، أن تكون حاسمة ، لمستوى توفير الخدمة.

إن المنشورات الرسمية لأي بلد، و كل المعلومات المتعلقة بالحكومة، قانون التعليم و التجارة ، من المحتمل أن تتواجد في لغة أو لغات رسمية لهذا البلد، هذه الحالة مفهومة ، بالرغم من أنها يمكن أن تعتبر غير منصفة. ويمكن لفريق المكتبة ، أن يلعب دورا فعالا في مساعدة الفرق متعددة الثقافات ، حتى تجني المعلومة باللغة ، و مستوى الفهم الذي يحتاجه هذا الفريق.

### 3.1 تعريف المكتبة متعددة الثقافات

يتلقي كل الأفراد في كندا معلومات ، و خدمات مكتبية يحتاجونها. وتسعى المكتبات في كندا ، إلى توفير خدمات تؤكد على كرامة أولئك الأشخاص الذين تخدمهم ، بغض النظر عن التراث ، المعتقدات ، العرق، الدين، الجنس ، التوجه الجنسي، القوات العقلية ، و الجسدية ، و الثروة الشخصية لأي فرد . إن المكتبات تتفهم ، أن قبول الاختلافات ، يمكن أن يضع الأفراد و القيم الجماعية في صراع . و المكتبات ملتزمة بالتسامح ، التفهم ، و الاكتشاف الشخصي . إن المكتبات تعمل على ضمان تمتع الشعب بالخدمات الحالية ، و رفض المحاولات المضادة من الآخرين لغرض القيم، العادات ، و المعتقدات. إن المكتبات الكندية تقر بأن المجتمع التعددي هو محور لشخصية البلد. وتتحمل المؤسسات العمومية ، بما فيها المكتبات ، مسؤولية المشاركة في ثقافة ، تحفل بالتعددية ، و الشمولية.

يشير التنوع الثقافي أو التعددية الثقافية ، إلى التعايش المتناغم ، و التفاعل لمختلف الثقافات. يجب أن ينظر للثقافة على أساس أنها مجموعة من عوامل روحية ، مادية ، ثقافية ، وحسية ، للمجتمع أو للفرقة المجتمعية ، والتي تشمل طريقة العيش والتعايش المشترك ، نظام القيم ، العادات ، و المعتقدات ، بالإضافة إلى الآداب و الفنون . ان التعدد الثقافي أو التنوع الثقافي ، فهو مؤسسة ، لقوة جماعية ، لمجتمعات محلية من مجتمع عالمي.

إن التنوع اللغوي و الثقافي ، في الموروث المشترك للجنس البشري ، يجب الاعتراف به ، والحفاظ عليه ، من أجل مصلحة الجميع . إنه مصدر للتبادل والاختراع ، والإبداع ، والتعايش السلمي بين البشر . إن احترام تعدد اللغات، التسامح، الحوار و التعاون ،هو جو مشترك للثقة و التفاهم، ضمن أحسن الضمانات و السلم والأمن الدوليين . و لهذا يجب على جميع أنواع المكتبات أن تعكس التعددية اللغوية و الثقافية ، وتساندها ، وتعززها ، على مستويات عالمية، وطنية و محلية، و في النهاية تعمل على الحوار المبني على الثقافة و المواطنة النشطة.

#### بيان إفلا للمكتبة متعددة الثقافات 2008

تحتاج المكتبات إلى الاهتمام ، بفرق متعددة الثقافات في مجتمعاتنا ، من ضمنها السكان الأصليين ، المجتمعات المهاجرة ، الأشخاص ذوي خلفيات مختلطة الثقافات ، و الأفراد مشتتي الأوطان ، اللاجئين السياسيين اللاجئين القاطنين بتصريح مؤقت، العمال المهاجرين ، والأغلبية الوطنية.

#### 4.1 دور المكتبة متعددة الثقافات و هدفها

بما أن المكتبة تعمل على خدمة الاهتمامات و المجتمعات ، فإنها تعد مراكز للتعليم، للثقافة ، و للمعلومات. و حتى تتوجه نحو الاختلاف الثقافي ، فإن خدمات المكتبة مقيدة للالتزام بالمبادئ الأساسية ، و الحريات ، و الوصول المتكافئ للمعلومة و المعرفة للجميع فيما يخص الهوية و القيم الثقافية.

بيان إفلا للمكتبة متعددة الثقافات، 2008

تتناشد "ثورة لينة" (The Lena revolution) العمل على تزايد الدعم للمكتبات ، المتاحف ، و الأرشيفات ، للوصول إلى التعدد اللغوي ، والحفاظ عليه ، و نشر المعلومة التي تمثل التعدد اللغوي و الثقافي...

International conference, Linguistic and cultural diversity

In cyberspace, Yakutsk, Russian Federation, 2008

وتلعب المكتبات ، بجميع أنواعها ، دورا مهما في التعليم ، المشاركة الاجتماعية و التفاهم العالمي . وبما أن خدمات المكتبة تعكس حاجيات السكان المستهدفين، فإنها تؤثر بقوة على حياة الناس ، على أساس كونها :

- مراكز تعليم. تقوم المكتبات بتعزيز الوصول إلى مواد التعليم، البرامج اللغوية ، والمواد الأخرى ذات الصلة ، وتوفيرها ، في أشكال مناسبة ، لتعليم طويل المدى، و بتوفير هذا الوصول ، فإن المجتمع برمته . تصبح لديه الفرص ، لدعم احتياجات التعليم بشكل عام ، و التعلم من المجتمعات الأخرى، بالإضافة إلى فهم الاحتياجات اللغوية لجميع الفئات ، و تعلم لغات الآخرين ، و ربح معرفة الثراء الناتج عن تجارب تنوع الثقافات.

- مراكز ثقافية. تحافظ المكتبات، تعزز ، وتسלט الضوء على مختلف الثقافات ، و من ضمنها التراث ، العادات، الآداب، الفن، والموسيقى . ان هذا الوصول ، يزود الناس بمختلف الثقافات ، و يمكنهم من اختيار أشكال عبارات الثقافة ، وتعلمها .
- مراكز معلومات. إن المكتبات تفتني، تنتج، تنظم، تحافظ و تسهل عملية الحصول على المعلومات التي تحتاجها كل المجتمعات، و كذلك تنشر المعلومات حول مختلف المجتمعات متعددة الثقافات .
- 14.1. اكتساب المواد : على المكتبات أن تهدف إلى تشكيل مجتمع متعدد الثقافات، و تبنى فهم التعدد الثقافي، بالإضافة إلى الإنصاف ، و الانسجام العنصري.
- يجب على المواد المكتبية أن تمكن من الوصول إلى ثقافات أخرى بلغة مستعملي الثقافة المتعددة.
- على مواد المكتبة ، أن تتوفر بأغلبية اللغات و اللغات المتعلقة بالمجتمعات متعددة الثقافات ، وميراثها.
- يجب على المكتبات أن تنتشر المعرفة ، حول الفرق متعددة الثقافات ، و حول ثقافتهم وتعززها .
- 2.4.1. على المكتبات أن تشجع تعلم اللغة بالنسبة للطلبة ، وتلبي رغباتهم ، و تعلمهم الشخصي، كذلك عليها العمل بعناية مع وكالات التعليم المحلية ، و/أو المجتمعات ذات اللغة الشفهية ، من أجل ضمان أفضل مردود في هذا المجال .
- على المكتبات توفير الموارد التي تسهل تعلم اللغة ، أو اللغات الوطنية ، و اللغات الأخرى. هذه الموارد يجب أن تكون ضمن الميراث أو اللغات الأصلية، و كذلك اللغة الوطنية، بالإضافة إلى ضم وسائل الإعلام المناسبة ، وبخاصة استعمال جهاز الكمبيوتر، مع معرفة القراءة و الكتابة ، و لغة البرمجيات في حالة اللغات الشفهية. إن المتحدثين من المجتمع المحلي ، عليهم الخوض في الأمر ، كأشخاص في هيئة مصادر.

- يجب على المكتبات أن تشارك في رعاية النشاطات التي تساعد المهاجرين الجدد ، في التأقلم مع وطنهم الجديد ، ومناقشة مواضيع حول المواطنة ، الشغل ، و الخدمات الاجتماعية.

- على المكتبات المشاركة في المحافظة على اللغات ، وتعزيزها ، و رعاية النشاطات للمتعلمين لأية لغة، لغات وطنية أو لغات أخرى.

- يجب على المكتبات المشاركة في المحافظة على اللغات الشفهية وتعزيزها ، الأصلية منها ، والأقل استعمالا لاحتياجاتهم ، في المجتمعات الأصلية ، و متعددة الثقافات.

3.4.1. يجب على المكتبات تعزيز التعليم طويل المدى ، و الارتباط الاجتماعي ، و التعليم الاجتماعي ، و برامج التدريب ، و نشاطات البرامج العمومية التي تحيي التعدد الثقافي وتدعمه .

4.4.1. على المكتبات المشاركة في حياة المجتمع و رفاهيته. أن تضمن تزويد المجتمعات متعددة الثقافات ، بالمعلومات التي تهدف إلى تحديد المصير ، و المشاركة ، و اتخاذ المبادرة في الأحداث المحلية ، كالنشاطات الثقافية، المهرجانات ، الأحداث التذكارية للفرق متعددة الثقافات في المنطقة.

5.4.1. على المكتبات الجمع بين المجتمعات متعددة الثقافات باعتبارها أماكن لقاء . يمكن للمكتبات تشكيل مساحات للتفاعلات بين البشر ، من جميع الثقافات. إن المناسبات، المعارض، و حصص التواصل حول مواضيع الثقافة ، و الارتباط الاجتماعي، يعطي الناس من كل الثقافات ، فرصا هامة للتعلم ، بعضهم من بعض، لممارسة المهارات اللغوية، أو تحسينها، كذا فهم الأفكار، و صناعة صداقات جديدة.

6.4.1. على المكتبات ، تزويد قاعدة المعلومات و المراجع في تلك اللغات الأكثر استعمالا ، و لتلك الفرق ذات الاحتياجات الكبرى ، كالمهاجرين القادمين حديثا. إنه من المهم جدا أن تتوفر المعلومات

الخاصة بهذه المجتمعات ،كذا المعطيات الخاصة بجميع متخذي القرارات ، كلما كان ممكنا ، في لغة المستفيد .

7.4.1. يجب توفر المستوى المناسب ، من حيث النمط و نوعية الخدمات ، لفائدة الأشخاص الراغبين في الإعارة بين المكتبات، أو مراجع موضوعية في كل اللغات ، و لجميع المجموعات متعددة الثقافات.



لكل شخص الحق في حرية التعبير عن انتمائه لوطنه أو لمجمع و طني لتعزيز ثقافته ،  
والتعبير عنها ، و استخدام لغته ، و خط يده.  
الدستور السلوفيني (المادة 61 )

إن الحكومات و صناع القرار ، مشجعون لإنشاء المكتبات وتزويدها ، ودعم أنظمتها لتقديم  
خدمات مكتبية و معلوماتية جيدة ، لمجتمعات متنوعة الثقافات.  
إن خدمات المكتبات متعددة الثقافات ، هي في حد ذاتها عالمية. يجب على كل المكتبات  
التي تتخرط بنشاطات في هذا الميدان ، المشاركة في تطوير سياسات ضمن شبكات محلية ،  
وطنية ، و دولية ، و يبقى البحث مطلوباً ، للحصول على المعلومات الضرورية ، لاتخاذ قرارات  
و تمويلات. إن نتائج البحث ، وأحسن التطبيقات ، يجب أن تجمع ، من أجل قيادة ناجحة  
لخدمات المكتبات متعددة الثقافات ، وتوزيعها .  
بيان إفلا للمكتبة متعددة الثقافات. 2008

## 1.2 المكتبة متعددة الثقافات و حكمها

1.1.2. إن توفير خدمات مكتبية وتمويلها ، هي مهمة الحكومة ، سواء كانت وطنية ، محلية ، ولائية ، إقليمية أو غيرها .

2.1.2. إنها مسؤولية كل سلطات المكتبة ، سواء كانت عمومية ، ولائية ، وطنية ، مدرسية ، أكاديمية ، أو أي نوع آخر ، لتلبية احتياجات مجتمعات متعددة الثقافات. إن هذه الأنواع المختلفة من المكتبات ، يمكن أن توفر خدمات مكتبية ، اعتمادا على التعددية ، الكثافة السكانية، حجم المجتمعات ، وتشتتها .

3.1.2. على كل المجتمعات متعددة اللغات و الثقافات ، أن تمنح الخدمات المكتبية ، مستويات عادلة متوازنة من اهتماماتها . و في حال المكتبات العمومية ، الأكاديمية و المدرسية، يجب اتخاذ إجراءات على مستوى كل حكومة لضمان خدمة الأقليات المشتتة بصفة عادلة ، على سبيل المثال : من خلال مركزية المجموعات المتداولة ، أو بتكوين شبكات تعاونية ، وجمع خدمات مختلف المكتبات ، والمؤسسات الثقافية ، و منظمات المجتمع.

4.1.2. إن مركزية مجموعات متعددة اللغات ، التي منها يمكن للمكتبات الإفادة من مجموعات الإعارة ، وتجديدها ، هي خيار للأقليات المستفيدة و عددها صغير، مشتت و متغير، طلبها للغات محدد و قليل. إن الحكومة هي على العموم مسئولة وطنيا ، ولائيا ، أو إقليميا، أو يمكن أن تكون منسقة في شبكة متعددة الأنواع.

## 2.2 إدارة المكتبة متعددة الثقافات

على الإدارة ، تلبية مهامها الإدارية ، بشكل يضمن التطبيقات الأحسن ، لإتباعها ، و التي تضم المجالات الآتية ، غير المرتبطة بها :

1.2.2. تحديد المعايير للخدمات المكتبية للمجتمعات متعددة الثقافات ، لكل من الخدمات المركزية و المحلية ، كجزء من عملية التطور لمعايير المكتبة بصفة عامة.

2.2.2. ترقية المعايير العادلة لخدمة الجامعة ، و مبادئ سياسة الخدمة المكتبية ، التي تعكس بشكل عادل ، مبادئ تعدد الثقافات ، و المشاركة الاجتماعية.

3.2.2. جمع الإحصاءات ذات الصلة بتطبيق هذه التوجيهات ، و المعايير المطبقة الأخرى ، ونشرها .

4.2.2. تصنيف المعلومات المتعلقة بالمجموعات الموجودة للمجتمعات متعددة الثقافات ، في جميع أنواع المكتبات ، وتوزيعها .

5.2.2. توفير خدمات استشارية للمكتبات حول الخدمات متعددة الثقافات.

6.2.2. توفير منتديات للاستشارات المنتظمة ، مع المجتمعات متعددة الثقافات.

7.2.2. إجراء البحوث حول الاحتياجات المستقبلية ، و استعمال المكتبة من طرف أعضاء المجتمعات متعددة الثقافات ، وإثرائها .

8.2.2. صيانة علاقات التبادل المهنية و الدولية مع المكتبات ، الناشرين ، و هيئات أخرى في البلدان الأصلية ، و المجتمعات الأم للمجموعات متعددة الثقافات ، وتعزيزها .

9.2.2. دعم تراث اللغات ، وتشجيع نشره ، إلى جانب المواد ، عبر ، أو عن أعضاء مجموعات ، متعددة الثقافات .

10.2.2. تطوير قواعد بيانات على الخط للمواد ، و وضع معايير عالمية ، لتبادل المعلومات.

11.2.2. التبادل العالمي للخبرات ، و التطبيقات الخاصة بالمواضيع ، متعددة الثقافات.

12.2.2. تقييم تطبيق التوجيهات، المعايير، و أحسن التطبيقات ، و السياسات ، باستشارة المجتمعات متعددة الثقافات.

## • تلبية احتياجات المستفيدين

### 1.3 تحليل الاحتياجات ضمن المجتمع

إن الخدمات المكتبية متعددة الثقافات ، يجب أن تكون مبنية على معرفة المجتمعات متنوعة الثقافات التي تخدمها، بالإضافة إلى احتياجاتها . هذه المعطيات ، ستضمن أن هذه الخدمات قد قدمت على أساس مفاهيم و نوايا. إن هذه المعطيات تحصلنا عليها من خلال المجتمع و تقييم الاحتياجات.

#### أ . تعريفات

تحليل الفئة : وهي عملية تعريف خصائص الفئة المستفيدة (المستفيدون و غير المستفيدين ) و المحيط الذي يعيشون فيه ، أو تقييم احتياجاتهم من خدمات المكتبة.

تقييم الاحتياجات : و هي عملية دراسة المعلومات المطلوبة ، و المستعملة من طرف الفئة.

#### ب . الغرض

- للتعرف على ما تعتقده الفئة (للمستفيدين و غير المستفيدين) من المكتبة و خدماتها.
- لتحديد الثغرات التي يمكن أن تتواجد بين الخدمات الحالية ، و احتياجات الفئة ، و تغطية الخدمات الأخرى.
- للتزويد بالمعلومات من أجل التخطيط الفعال للخدمات على المدى القصير ، و البعيد ، لسد احتياجات الفئة.

- يعتبر كلا من تحليل الفئة ، و تقييم الاحتياجات ، مفتاحين أساسيين في عملية التخطيط . وتستعمل الحقائق المستخلصة من دراسة الفئة ، و الاحتياجات ، على النحو التالي:
- الإسهام في وضع أهداف المؤسسة .
- ترجمة الأهداف إلى سياسات ، و برامج ، و نشاطات خاصة، انطلاقا من النتائج .

- استعمال المعلومات كنقاط رئيسية، و التي يمكن من خلالها ، التقدم في المستقبل .

### ج . تحليل الفئة

جمع المعلومات حول المستفيدين ، و غير المستفيدين:

- المعلومات الديموغرافية ، و السوسيواقتصادية .
- خصائص محيط الفئة من خلال المكتبة :
- المحيط العام.
- معلومات حول مزود الخدمة ، حول المحيط ، و الموارد المتواجدة في المكتبة.
- أنواع المعلومات التي يتم جمعها :
- أولية : من الأشخاص ، أفراد الفئة ، أو القادة .
- ثانوية : المعلومات المسجلة ، و التي جمعت سابقا من طرف المؤسسات الحكومية ، و التجارية ، و المعاينات الصناعية ، و دراسات التسويق ، و غرف التجارة المحلية ، و الفئات المنظمة.

### د . تقييم الاحتياجات

المعلومات التي يتم جمعها حول المستفيدين ، و غير المستفيدين :

- الأبعاد الثقافية ن و السلوك ، لعملية البحث عن المعلومات.
- معلومات حول الاحتياجات، مثلا: الأنواع، مستوى التعقيد، اللغات، الأهداف.
- معلومات حول محيط المستعملين.
- المعلومات التي يتم جمعها:
- أولية: من الأشخاص، مجموعة الفئة أو القادة.
- ثانوية: تقييم الاحتياجات للمجموعات المقارنة، الدراسات الثقافية، والسلوكية لعملية البحث عن المعلومات ، لمجموعات خاصة من المستفيدين .

## مثال على تقديم احتياجات الفئة:

### عملية تصفح المكتبة العامة.

يوجد تركيز قوي على التصفح . إن مبدأ التصفح هو معرفة قيمة التواصل بين مزودي الخدمات ،  
و مستخدمى الخدمة .

يبدأ التصفح على مستوى الحكومة المحلية ، بالتعاون بين جميع المناطق في المجلس المعني  
بتزويد الخدمات إلى الفئات متعددة الثقافات . يجب على الحكومات المحلية تطوير مقاربتها في الاندماج  
، وتوثيقه ، و في تطبيق مبادئ الإنصاف في تخطيطها ، و عملياتها المشتركة . يجب أن يوفر التوثيق  
إرشادات إلى الأماكن التي لها علاقة بالمسؤولية في الحكومة المحلية.

يخضع التعاون في مرحلة متقدمة تضاعف الخدمات و يعرف بمجالات الشراكة و في جمع  
المعلومات، تخطيط الخدمات و توزيع البرامج. و يزود التعاون أيضا خدمات المكتبة بمعرفة أكبر عن  
التنظيمات الجموعية الناشطة في الفئة.

يجب أن يكون هناك اتصال مبكر مع تنظيمات الفئة خلال عملية تصميم التوزيع لخدمات المكتبة ،  
والتخطيط له ، خاصة عن طريق تطوير البرنامج ، وتوزيعه . يقدم إشراك تنظيمات الفئة المحلية الفرصة  
لأجل :

- التعرف الصحيح بمظهر المجموعات التي يتم العمل معها.
- التعرف محليا على الاحتياجات ، و الأولويات اللسانية ، و الثقافية المختلفة.
- تزويد الفرص من أجل ترقية المناهج الموجودة و الجديدة.
- و يقدم التعاون على مستوى وكالة الحكومة منافع هامة للدخول إلى المعلومات ، بالنظر إلى فرص  
التمويل و الاشتراك في الموارد ، المشاركة في لجان التسيير العريضة ، مع تقديم الفرص للمشاركة  
في سياسة التطوير على مستوى الحكومة.

Adapted from: The Library Board of Victoria: Responding to our diversity.

Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries.

Melbourne, Australia, 2001.

### 2.3 خدمات المستفيدين

تمثل الوظائف التالية ، النشاطات المناسبة للمكتبات الفردية ، و مكتبة السلطات:

- يجب على كل مكتبة فردية التعريف الدقيق بأهدافها ، و أغراضها ، و طرقها ، و أولوياتها ، و سياساتها المتعلقة بخدماتها ، تجاه الفئات متعددة الثقافات، و يجب أن يشكل ذلك جزءا مهما ، في تطوير برنامج المكتبة . و يعمل تصميم مثل هذه الخدمات المحلية متعددة الثقافات ، كمرشد للعمال ، و كشروح للمستفيدين .

- يجب على كل مكتبة فردية الاستمرار في تقييم طبيعة فئتها ، و احتياجاتها ، و بتصفح أفراد الفئة متعددة الثقافات ، كما يجب الاعتماد في الخدمات ، على مثل هذه التقييمات ، و التصفح .

يجب على تشكيلة الأشخاص مستشاري المكتبات، كمجلس الإدارة ، أو لجنة المكتبة ، أن تعكس الفئة التي تخدمها ، و يجب على مديري المكتبة البحث عن فرص لتشجيع إنشاء مثل هؤلاء الممثلين الأعضاء ، و تبنيهم .

### 3.2 التعاون والمشاركة في الموارد

تجد العديد من المكتبات الصغيرة ، و متوسطة الحجم ، صعوبة في التزود ، لاحتياجات فئاتها ، متعددة الثقافات. وبالنظر إلى الطلب المرتفع من الأغلبية الدولية، و موارد الدخل المحدود، فإن

احتياجات المجموعات متعددة الثقافات تتراجع بصورة مستمرة ، خاصة عندما تتضمن المجموعة عددا من الفئات متعددة الثقافات . إن التعاون في الاقتناء ، و في الفهرسة ، و التزود بالموارد ، هو وسيلة فعالة في زيادة صنف الموارد ، و تحسين تواجدها. ويستطيع التعاون المنظم المحلي ، و الجهوي ، و الوطني ، تحسين نوعية الولوج إلى الموارد.

تستطيع المكتبات الكبرى للمعاهد تبني الدور الرئيسي في التزويد بالموارد متعددة الثقافات ، و الإرشادات الرئيسية. ومن خلال تزويد المجموعات الرئيسية ، تستطيع المكتبات الصغيرة ، استعارة المجموعات وتبادلها ، و هذا أمر قابل للنمو، و نموذج فعال جدا ، لتلبية احتياجات الفئات المختلفة. وتقدم المركزية بالنسبة للصفحة المالية ، و للفهرسة ، و للمعالجة العديد من الإيجابيات ، أهمها:

- تجنب المجموعات المضاعفة .
- تفادي جميع المشاكل التي تشهدها المكتبات الصغيرة ، خلال اقتناء الموارد في لغات أخرى.
- التزود بكمية أكبر من الوسائل.
- استمرارية التجديد في مجموعات المكتبة المحلية، عن طريق تبادل الكتب ، و الأشكال الأخرى للأوعية الفكرية.
- تزويد كل المكتبات بفهرس موحد .
- تزويد هذه المؤسسات الوثائقية ، بنظام فعال للتبادل بين المكتبات.
- الترقية و التسويق من المجالات التي توظف في الجهد التعاوني، و يسمح الإنتاج التعاوني لدليل المعلومات ، في المكتبات متعددة اللغات ، الانتفاع من هذا الإنتاج الواحد .



## 4.2 الموارد الإلكترونية

كيفية الولوج ، و تطوير الموارد متعددة اللغات و الثقافات .

لقد طورت الانترنت الاتصالات العالمية ، و زودت المستفيدين ، بالروابط للولوج إلى المعلومات الإلكترونية. تسمح القدرة متعددة اللغات ، و النصوص للحواسب ، بدخول الفئات متعددة الثقافات إلى مجال القراءة ، و الاتصال بلغتهم الخاصة ، و هي مهمة جدا ، بخاصة للذين يتكلمون لغات فيها نقص من ناحية المنشورات المطبعية. و قد فتحت الانترنت أصنافا جديدة من الموارد ، لم تكن متاحة سابقا ، كالفلكلور، و الموسيقى التقليدية، و محتوى الصحف من جميع أنحاء العالم، و الدخول إلى التراث الشفوي الخاص بالمجموعات متعددة الثقافات ، على الصعيد العالمي. تزود الانترنت الأشخاص من ثقافات مختلفة بالفرص ، ليصبحوا صانعي معلومات ، ومستهلكين لها .

تساهم تكنولوجيايات الويب 2.0 في محيط المكتبة ، إذ يستطيع المستفيدون ، الاشتراك في المصدر الأولي لمحتوى الشبكة ، وإنشائه ، كذا تطوير الولوج إلى المصادر ، بخاصة تلك التي تلبية حاجات فئاتها، و التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي، و لها ارتباط خاص بالفئات متعددة الثقافات ، التي تنقصها المطبوعات المنشورة ، المراجع السمعية البصرية، و محتوى الشبكة بلغتهم الخاصة ، أو الفئات المتفرقة جغرافيا . توفر المكتبات الجو الملائم للأفراد و الفئات ، لخلق محتوى الشبكة الخاص بهم ، عن طريق استعمال الويب 2.0 لسد حاجاتهم . وتستطيع المكتبات ، تسهيل استعمال مثل هذه التكنولوجيايات ، عن طريق تزويد الفئات بالبرامج ، و التكوين عليها.

- المحتوى الاجتماعي: تمكن الصفحات الإلكترونية الويكي (wiki) ، و المدونات الشخصية (blogs) ، و أعضاء الفئات متعددة الثقافات ، في خلق المعلومات، الأخبار، الصور، و المواضيع المهمة للغة، ونشرها ، على الصعيدين الوطني و الدولي.

- شبكات التواصل الاجتماعي: مثلا الفيسبوك (عام)، هايفس (هولندا)، اودنوكلاسنيكي (روسيا)، اوركت (الهند و البرازيل)، أكزاوني (الصين)، أنظر:

Wikipedia.org/wiki/ list of social networking websites

- الاشتراك في الصور الرقمية: مثلا على الموقع

<http://www.flickr.com/>

<http://www.youtube.com/>

- الكتاب الاجتماعي يمكن من التعاون ، و الاشتراك في الموارد الالكترونية ، لتلبية حاجاتها الخاصة ، كالموارد في اللغات المعينة، نسخة شخصية لأي صفحة على الانترنت أو مصدر الكتروني ، و تعقبه باستعمال كلمة السر للاستعمال الشخصي مثلا :

<http://www.connoteacom/>

<http://del.icio.us/>

- غذيات الشبكة : مثلا RSS (Really Simple Syndication)، أي 'بيانات نشر التلقيمات' و هي تنشأ لتمكن المجموعات متعددة الثقافات ، من الدخول و بسهولة ، إلى مواقع مكتوبة بلغتهم، و مبنية على احتياجاتهم ، لتعميم البحث ، و حصاد المعلومات المهمة ، و ذات الصلة بالبحث.
- المحتوى الاجتماعي المحفز للمستعمل : فئة مواقع الأخبار.مثلا:

<http://digg.com/>

- المجموعات و التعقب : إن المكتبيين في مكانة مهمة لمساعدة المستعملين ، في تطوير الفئات على شبكة الانترنت ، بخاصة بتزويد شبكات التواصل الاجتماعي بإرشادات لتحديد المتعاقدين ، والاتصال بهم.

## • الاتصال على شبكة الانترنت

يتم تطوير تكنولوجيا جديدة باستمرار ، لتسهيل عملية الاتصال بين المكتبي و المستخدمين ، و بين أفراد الفئة . وتعتبر الرسائل النصية ، التي يشار إليها بـ SMS أو خدمة الرسائل القصيرة ، مفيدة ، وخاصة لبحث رسائل مكتوبة و قصيرة إلى المستخدمين، و التي يمكن فهمها بسهولة أكبر من الاتصال الشفوي بين الأشخاص ذوي خلفيات لغوية مختلفة . وتمكن المحادثة بالفيديو ، أو ما يعرف بـ (voip) و تكنولوجيا الانترنت الأخرى من الاتصال الشفوي المباشر، وهو مفيد لدعم الاتصال بين الفئات الشفوية ، وتحسينه ، لتسجيل الموسيقى ، والأغاني ، و الفيديوهات، تعليم اللغات، و سرد الروايات بلغات مختلفة ، وكلها أمور تساهم في الدور الشبكي للمكتبة.

### 3.5 أنظمة المكتبة المدمجة متعددة اللغات

الرمز الموحد هو معيار صناعي عالمي ، صمم خصيصا ، كي يسمح للنصوص و الرموز ، من أنظمة الكتابة في العالم ، من التناسق في الكمبيوتر ، وهو يشكل ركيزة للبرامج لجمع الأنظمة المدمجة ، و البرامج التي تضمن دعمها للرمز الموحد ، من أجل إدارة الدخول المتعدد اللغات ، إلى المجموعات ، وتحسينه ، و لتمكين المستخدمين ، من استخدام خدمات الحاسوب ، و الخدمات المكتبية في أية لغة.

## تطوير المجموعات

### مقدمة

تختلف الموارد المعروفة لتلبية حاجيات المجموعات الثقافية الخاصة ، من حيث الشكل ، و المضمون، و تضم هذه الأصناف الانترنت، الصحف ، الحوليات، المواد السمعية البصرية، الأسطوانات فيديو رقمية (DVD)، القصص، المجلات ، و كتب القصص الخرافية. و يتم تزويد كل الطلبات ، و الأعمال ، مع احترام الأحاسيس الثقافية ذات الطابع الديني أو السياسي . و لهذا يجب إجراء بحث لفائدة الفئات ، لتقييم المواضيع ، و الأشكال المطلوبة (بدلا من العناوين الفردية) و

إنشاء أولويات تطوير المجموعات. و لهذا فإنه بالاستطاعة ضم المعلومات المجمعة ، إلى سياسة تطوير المجموعات ، التي تخدم حاجات الفئة متعددة الثقافات. و يجب الحرص الخاص على خلق التوازن في تلبية الاهتمامات المتعارضة. و يجب أخذ كل فرصة لترقية مجموعات الأفراد اللغوية ، إلى مجموعتهم المستهدفة في الفئة ، لضمان استعمال فعال للموارد.

Adapted from :

The Library Board of Victoria: Responding to our diversity.

Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australia, 2001

## سياسة إدارة المجموعات

يجب أن تشكل سياسة إدارة المجموعات الخاصة بالمكتبة. و يجب تطوير محتوى السياسة عن طريق التصفح مع الفئات متعددة الثقافات ، و التي يمكن أن تحتوي على الأمور التالية :

أمور عامة:

- الغرض من سياسة إدارة المجموعة ، وعلاقتها مع التخطيط لخدمات المكتبة.
- المظهر الديموغرافي للفئة.
- أغراض قصيرة و بعيدة المدى ، لما تحاول المكتبة إنجازه ، مع اعتبار مواردها متعددة الثقافات ، و اللغات.
- استراتيجيات الدخول ، لزيادة استعمال المجموعات إلى حد أقصى.
- تاريخ المجموعة و خدمات المكتبة.
- التعريف بالسياسة ، التي تؤثر على تزويد الموارد متعددة الثقافات ، و اللغات.
- التقييم المنظم لجدول السياسة.

أمور خاصة:

- تحليل احتياجات الفئة.
- الأولوية لخدمات الفئة.
- تقسيم المجموعات ، و تحديد الموارد الخاصة لأشخاص معينين، مطبوعات كثيرة، كتب ناطقة ، أدوات تربوية، دروس في اللغات، و موارد لأشخاص ذوي احتياجات خاصة.
- تطبيق مبدأ الاختيار و الانتقاء.
- تحديد الميزانية.
- مسؤولية المنظمة عن تطوير المجموعة، الاختيار ، و استبعاد الاختيار.
- إتاحة الوصول إلى المصادر الالكترونية، كالدوريات المتوفرة عبر الشبكة ، الصحف ، قواعد البيانات ، و مصادر المعلومات الأخرى.
- الدور الذي تلعبه المكتبة ، كإبابة إلكترونية للمعلومات.
- المسؤولية المالية.
- مخطط لتحديد الاحتياجات من المجموعات ، في الحاضر ، و في المستقبل.
- جدول زمني لضبط سياسة العمل ، وتحديدتها .

#### نطاق المصادر

- 1.3.4. يجب أن تتاح موارد المكتبة لكل الناس ، و باللغات التي يفضلونها ، و التي ترتبط بثقافتهم .
- هذه الموارد ، ينبغي أن تتوفر بثتى الأشكال و من مختلف المصادر .
- ينبغي الحرص على توفير مجموعة مناسبة ، و متوازنة ، لكل من ينتمي إلى جماعة ذات ثقافات متعددة.
  - هذه الموارد توفر لهذه الجماعات متعددة الثقافات ، وفق عدد أفرادها ، و احتياجات القراءة لديها ، على أن لا يقل حجم المجموعة ، عن حد أدنى متفق عليه.

- إن موارد المكتبة التي تتاح لمن ينتمون إلى ثقافات متعددة ، يلزم أن تحتوي مصادر مطبوعة في بلد الإقامة، البلد الأصلي أو غيره.

- إن الموارد التي تبين تجارب الجماعات (متعددة الثقافات) ، واهتماماتهم ، و الموجهة خصيصا لهم، ينبغي أن تحتوي على مواد طبعت بوحدة أو أكثر من اللغات الرسمية المعتمدة في البلد.

- ينبغي أن تضم موارد المكتبة ، مصادر بلغات أخرى ، واسعة الاستعمال.

2.3.4. قد تشكل الكتب أهم جزء من محتويات المجموعة متعددة اللغات داخل المكتبة، و على هذا ، ينبغي أن تتوفر بلغات الجماعات (متعددة الثقافات). ينبغي أن تضم المصادر موادا تناسب كل الأعمار ، و في مختلف الأنواع الأدبية. ينبغي أن تكون المقتنيات الجديدة في الأغلب حديثة النشر، بأقلام كتاب محليين ، أو تكون ترجمة لأعمال معروفة عالميا.

إذا كانت الكتب منشورة بأكثر من طريقة كتابة (مثل اللغة الصربية) ، فيلزم أن توفر مجموع ممثلة عن كل واحدة منها (طريقة كتابة).

3.3.4. إن الدوريات و الصحف الحديثة ، ينبغي أن توفر أيضا، بالإضافة إلى توفير إمكانية الإطلاع (الالكترونيا) على مواقع الجرائد العالمية ، و التي تكمل النسخ المطبوعة.

4.3.4. جزء آخر من الخدمات المكتبية المكملة (لفائدة الجماعات متعددة الثقافات) هو توفير التسجيلات الصوتية كالموسيقى.

ينبغي أيضا تسهيل عملية تحميل الكتب الالكترونية أو الموسيقى لمشغلات ipod،MP3 و الأجهزة الرقمية الأخرى.

5.3.4. إن الوسائط الرقمية صارت من أهم ما تتضمنه مجموعات المكتبة الموجهة لفائدة الجماعات متعددة الثقافات. يلزم أن تضم هذه الوسائط عدة أنواع مثل:

الأسطوانات فيديو رقمية، و تسجيلات الفيديو، و هذا على حسب توفرها.

6.3.4. إذا كانت القوانين الوطنية لحماية حقوق الملكية الفكرية ، تمنع استخدام وسائط رقمية

مستوردة لغرض الإعارة العامة، فيجب أن تكون هناك مفاوضات مع الجهات المعنية على المستوى الوطني ، قصد الحصول على إعفاء (للمكتبة).

إن التكلفة العالية التي تنتج عن إتاحة مواد سمعية-بصرية قد تؤدي إلى منع الاستفادة من الأفلام

، و الأشرطة الوثائقية البارزة.

7.3.4. ينبغي على المكتبة أن توفر موارد أخرى غير الكتب، مثل: الأقراص المدمجة، الخرائط ،

الصور، معدات الألعاب ، و تعلم اللغات.

8.3.4. إن المكتبات التي لديها قواعد بيانات أو مواقع انترنت ينبغي أن تسهل الاستفادة من هذه

الخدمات عن طريق إتاحة واجهة استخدام متعددة اللغات.

9.3.4. إذا كان هناك نقص في أي نوع من أنواع الموارد، فينبغي أن يعوض بإتاحة مزيد من

الموارد و الخدمات الأخرى المناسبة.

10.3.4. إذا كان هناك نقص في الموارد المطبوعة، أو مستوى ضعيف في القراءة ، أو انتشار

الأمية لدى مجتمع ذي ثقافات متعددة، فينبغي الاهتمام أكثر ، بالموارد غير المطبوعة ، خاصة منها

التسجيلات الصوتية ، أو المصورة في حال توفرها.

11.3.4. ينبغي أيضا توفير المراجع الحديثة ضمن المجموعات، بالإضافة إلى توفير الدخول

عبر الانترنت للمعلومات المكتملة لمخزون الكتب.

## تطوير المجموعات متعددة اللغات و صيانتها

يجب أن تكون المعايير الأساسية المطبقة على المجموعات كما يلي:

- تتوع في المصادر ، يلبي احتياجات كل أفراد المجتمع.
- أن تكون المصادر متاحة بشتى الأشكال ، حتى يستفيد كل أفراد المجتمع من خدمات المكتبة.
- تدقق منتظم لكل ما استجد من المصادر المنشورة.
- استبدال ، أو تعويض المؤلفات القديمة أو المتضررة.
- تغطية مجالات الأدب القصصي و غير القصصي.
- إمكانية الولوج إلى المصادر الالكترونية، كالانترنت و قواعد البيانات.
- استبعاد ما تقادم و ذهب زمنه من المصادر.

## المراقبة البيبليوغرافية

1.5.4. لأجل الاستخدام الأمثل للمصادر النادرة، و لتجنب التكرار، و لأجل حسن استغلال المخصصات المالية، ينبغي أن يتم اختيار المواد المنشورة بلغات متعددة ، واقتنائها ، وفهرستها ، بطريقة مركزية أو تعاونية ، متى تيسر ذلك.

2.5.4. إذا كانت بيانات التسجيل في الفهرس ، بلغة النشر نفسها ، فينبغي، متى أمكن ذلك، أن تتبع معايير فهرسة المواد المنشورة نفسها ، بلغة أو لغات البلد الأساسية.

-يستحسن، ما أمكن ذلك، أن تكون فهرسة موارد المكتبة ، باللغة نفسها ، أو طريقة الكتابة التي نشرت بها، كما يمكن أن يتاح الموضوع أيضا باللغة ، أو اللغات الوطنية.



- على المكتبات المزودة بأنظمة آلية لإدارة الفهارس ، أن تتأكد من أن هذه الأنظمة يمكنها الاحتفاظ بالبيانات المكتوبة ، بطريقة مختلفة ، عن طريق كتابتها باللغة الوطنية ، والسهر على كتابة البيانات ، بشكل مطابق للمعايير العالمية المعروفة ، مثل الرمز الموحد (unicode)، و هذا حتى يسهل استرجاع بيانات التسجيل الآلية ، وتبادلها .

- كما ينبغي أن يتاح لرواد المكتبة استخدام قواعد البيانات هذه من خلال فهارس المكتبة العامة.

- إن إنشاء فهارس موحدة بجميع اللغات ، و العناية بها (سواء كانت مطبوعة أو الكترونية) ضروري ، حتى يمكن تقديم خدمة فيها إنصاف على الصعيد الوطني أو الإقليمي ، وذلك لتسهيل التعاون بين المكتبات، و حتى يمكن تلبية طلبات البحث عن عناوين ، أو مواضيع معينة. و على سبيل المثال، فإن مكتبة Internatinella biblioteket في ستوكهولم ، تتيح إمكانية الإطلاع على الفهارس بعدة لغات منها: العربية، الصينية، الانجليزية، الفرنسية، الفارسية، البولندية، الروسية، الاسبانية و السويدية. رابط الموقع (<http://www.interbib.se>)

3.5.4. أحيانا تكون كتابة المعلومات البيبليوغرافية بحروف لغة أخرى ، هي أنسب طريقة لحفظها بلغات مختلفة ، و هذا بسبب التكاليف ، و نقص الأعوان المتمكنين (لغويا) ، أو لأن أنظمة الفهرسة الآلية في المكتبة ، لا تدعم حروف لغات أخرى .

إن كتابة بيانات الفهرس بحروف لغة أخرى قد لا يفهمها بعض المستفيدين ، يستدعي اللجوء إلى الحد من المعلومات البيبليوغرافية المفهرسة ، بسبب هذا العائق.

4.5.4. ينبغي الاعتناء بتحديث المجموعات ، كلما أمكن ذلك ، ينبغي اقتناء موارد جديدة بانتظام ، وبمختلف اللغات ، التي تناسب كل الجماعات ، ذات الثقافات المتعددة. يجب استبعاد المصادر القديمة بشكل دوري.

إذا كانت هناك مجموعات مركزية، ينبغي أن تضم المواد المستبعدة إلى هذه المخازن المركزية أولاً،  
و بهذا نضمن وجود نسخة واحدة على الأقل داخل النظام.

ينبغي أن يهتم بجودة الحالة المادية للرصيد البيبليوغرافي لكل المجموعات، و هذا عن طريق ما  
يلي: إعادة التجليد، شراء عدة نسخ، أو اقتناء نسخ بديلة.

### معايير مجموعات الكتب

تختص المعايير المقترحة هنا بمجموعات الكتب، و قد تختلف باختلاف الظروف المالية و  
المحلية. إذا كانت المصادر محدودة جداً ، فالأرقام المقدمة يمكن أن تشكل هدفاً قصداً بلوغه ،  
كما يجب وضع استراتيجيات متوسطة ، و طويلة المدى ، قصد تحقيق هذه المعايير مستقبلاً:  
. كقاعدة عامة، فإنه يوصي بأن تكون مجموعات الكتب بمعدل 1,5 إلى 2,5 من الكتب  
لكل فرد.

. يجب أن لا يقل المخزون من الكتب عن 2500 كتاب.

The public library service : IFLA/UNESCO guidelines for  
development, 2001

1.6.4. كقاعدة عامة ، فإن مجموعات الكتب المخصصة للجماعات متعددة الثقافات ، تتاح  
(على الأقل) بالمعدل نفسه للفرد ، كباقي المجموعات المخصصة لبقية الناس ، غير أن هذا الأمر  
يختلف بالنسبة للجماعات قليلة الأفراد ، إذ يكون المعدل أعلى من المعدل العام المعمول به ، و هذا  
حتى يمكن تقديم خدمة فعالة و أكثر إنصافاً.

2.6.4. بالنسبة للأقليات صغيرة العدد، أو الجماعات المبعثرة ، فالموارد ، و الخدمات الموجهة للجماعات ذات الثقافات المتعددة ، ينبغي أن تكون في إطار مركزي، أو تعاوني ، و هذا لتحقيق خدمة أكثر إنصافا.

3.6.4. يستحسن أن تعتمد المكتبات الأصغر إلى توفير 1,5 إلى 2,5 من الكتب لكل فرد من أفراد الجماعات ذات الثقافات المتعددة . إذا كانت المصادر محدودة جدا، فينبغي وضع استراتيجيات متوسطة و طويلة المدى ، قصد تحقيق هذه المعايير مستقبلا.

### معدلات الاقتناء

عدد المواد المضافة سنويا عن طريق الشراء لكل 1000 نسمة:

216 إضافة لكل 1000 نسمة.

هذه المقتنيات تحتوي على كتب و مواد أخرى منها: الأوعية السمعية-البصرية، المنشورات الالكترونية و أشكال أخرى. غير أنها لا تضم الجرائد، الدوريات و مواد أخرى.

Department for Culture, Media and Sport, Public Library Service Standards, U.K.,  
2008

بالنسبة للمخزون العام من الكتب، فيمكن تطبيق معدلات الشراء التالية:

عدد السكان	عدد الكتب لكل فرد (سنويا)	عدد الكتب لكل 1000 فرد (سنويا)
أقل من 25000	0,25	250
25000 – 50000	0,225	225
أكثر من 50000	0,20	200

## توفير المصادر الالكترونية

العدد الإجمالي لأجهزة الحاسوب المتصلة بالانترنت و بفهارس المكتبة (و المتاحة للاستخدام العام لكل 10000 نسمة): 6

محطة العمل الالكتروني معناه حاسوب بطرفية نهائية مربوطة بالانترنت ، و الفهارس على الخط.

Department for Culture, Media and Sport, Public Library Service Standards, U.K., 2008

ينبغي أن يكون عدد الفهارس العامة المتاحة عبر الانترنت (OPAC) التي توفرها حكومة محلية كما يلي:

. عدد السكان أقل من 10000 ← فهرس واحد

\* من 10001 إلى 60000 ← فهرس واحد لكل 5000 نسمة

\* عدد السكان أكبر من 60000 ← فهرس واحد لكل 500 نسمة إلى غاية

60000

ثم فهرس واحد لكي 10000 نسمة لبقية السكان.

بالإضافة إلى الفهارس السابقة (OPAC)، فينبغي أيضا توفير أجهزة الحاسوب المزودة

بقارئات CD/DVD.

\* لعدد سكان لا يتجاوز 50000 ← حاسوب واحد لكل 5000 نسمة

. لعدد سكان يفوق 50000 ← حاسوب واحد لكل 10000 نسمة إلى غاية

50000

ثم حاسوب واحد لكل 10000 لبقية السكان.

هذه المعايير توصي بضرورة أن يكون نصف عدد أجهزة الحاسوب (على الأقل) مزودة  
بخدمة الانترنت، على أن تكون كلها مرتبطة بطابعة

Queensland Public Library Standards and Guidelines, Australia,

2004.

1.8.4. بالنسبة للشبكات الشاملة في أنظمة المكتبات، ينبغي تمكين الجماعات ذات الثقافات

المتعددة ، من الدخول إليها ، و المساهمة فيها.

2.8.4. ينبغي أن تدعم أجهزة الكمبيوتر المتاحة لغات عديدة ، تبعا لاحتياجات أفراد المجتمع

. يمكن أن تحتوي لوحات المفاتيح بالحروف التي تنتمي إلى مجموعات مختلفة من اللغات ، و هذا

لتسهيل الولوج إلى الانترنت ، كذا إلى برامج تحرير النصوص (مثل word).

هناك برمجيات تسهل هذا الأمر، كما يمكن إظهار لوحة مفاتيح افتراضية على الشاشة.

إلا أن بعض أنظمة التشغيل لا تدعم كل اللغات، فنحتاج هنا إلى طرق أخرى ، بغرض إدخال

حروف اللغات غير المدعومة (مثل توفير أجهزة حاسوب ذات أنظمة تشغيل مختلفة).

3.8.4. ينبغي أن يتاح الولوج إلى قواعد البيانات الالكترونية المشهورة متعددة اللغات ، عندما

يتيسر ذلك. وينبغي أن تتم مفاوضة المزودين بهذه المواقع ، على المستوى المحلي، الإقليمي ، أو

الوطني ، للحصول على ترخيص الاستغلال بتكلفة معقولة.

إذا كان الولوج إلى قواعد البيانات هذه غير ممكن بسبب التكلفة ، أو بسبب تقني ، فيمكن

الاستعاضة عن ذلك بالأقراص المدمجة ، أو الأسطوانات فيديو رقمية (DVD).

4.8.4. على جميع المكتبات ، أن تعمل على إتاحة مواقعها الإلكترونية بعدة لغات ، وفق ما يحتاجه المجتمع المحلي .ويجب أن يتم إنشاء هذه المواقع بعناية ، وتطويرها بالتنسيق مع أفراد المجتمع ، حتى تتم الاستجابة للمتطلبات الثقافية لكل فئة.

ويعد جعل واجهة الاستخدام عالمية ، من الأهمية بمكان ، فهي أول ما يصادفه المتصفحون للموقع.

ينبغي أن يحرص على الاستعمال الصحيح لبعض المكونات الثقافية مثل : الألوان ، الأصوات ، و الصور. يجب التقليل من استعمال صور الشخصيات ، صور الحيوانات ، و الأعلام الوطنية، و الصور المتحركة .

ينبغي أيضا أن يحرص على الاستعمال الصحيح لمكونات أخرى مثل : طريقة كتابة التاريخ و الوقت، حجم الخط ، الأسماء ، و العناوين.

5.8.4. غالبا ما يتم إتاحة مواقع الانترنت بعدة لغات بغرض توفير معلومات عن الخدمات المقدمة للمجتمع المحلي . على سبيل المثال، فإن مكتبة مدينة هلسنكي (رابط الموقع/<http://lib.hel.fi>) تعرض خدماتها بثلاث لغات هي: الفنلندية ، السويدية ، و الإنجليزية. غير أن موقع مكتبة مدينة أوكلاند (زيلندا الجديدة) يحتوي لغتين فقط : الإنجليزية و الماوورية (رابط الموقع <http://www.aucklandcitylibraries.com>). على نطاق أوسع، يمكن أن تكون المكتبات على موضع اهتمام إقليمي أو وطني، مثل مكتبة المركز الدانماركي للإدماج (رابط الموقع <http://www.indvandrebiblioteket.dkl>) الذي يعرض خدماته باللغة الدانماركية بالإضافة إلى 16 لغة أخرى، و كمثل مكتبة كوينزلاند بأستراليا ، التي يحتوي موقعها على أكثر من 19 لغة (رابط الموقع <http://www.slq.gov.au/info/lang>).

6.8.4. يمكن للمكتبات أن تعرض شتى الخدمات الإلكترونية بلغات متعددة ، و هذا قصد إتاحة

مصادرها لمختلف المجتمعات المتباينة في الثقافات ، و اللغات، هذه الخدمات يمكن أن تضم ما يلي:

- مجموعات رقمية للوثائق المهمة ، وصور المجتمعات الأهلية،مثل مكتبة و أرشيف كندا (رابط الموقع <http://www.collectionscanada.ca>) و كذا مشروع الصور للمكتبة الوطنية الأسترالية (رابط الموقع <http://www.pictureaustralia.org/>).

عدد من المصادر الإخبارية، مثل الموقع الأسترالي التعاوني my language الذي يوفر روابط لمحركات بحث، و مواقع أخبار بأكثر من 60 لغة (رابط الموقع <http://www.mylanguage.gov.au/>).

معلومات للمهاجرين ، و القادمين الجدد للعيش في البلد الجديد، على الصعيد الوطني ، أو الإقليمي ، أو المحلي، مثل :

- الدنمرك Denmark

<http://www.finfo.dk/>

- فينلندا Finland

<http://www.infopankki.fi/>

- ألمانيا Germany

<http://www.interkulturellebibliothek.de/>

- النرويج Norway

<http://www.bazar.deichman.no/>

- المملكة المتحدة United Kingdom

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

- هولندا The Netherlands

<http://www.ainp.nl/>

- الأندلس، أسبانيا Andalusia, Spain

<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp>

- نيويورك: New York, Queens Library

<http://www.wordlinq.org>

## الموارد البشرية

### مقدمة

إن نجاح الخدمات المكتبية الموجهة إلى مجتمع متنوع الثقافات ، يعتمد بصفة كبيرة على طاقم العمل المقدم لهذه الخدمات . ويجري تحديد مهام العاملين ، استنادا إلى الأهداف المرجو تحقيقها. لهذا يجب توفر موظفين ذوي مهارات لغوية خاصة بمجتمع ما ، كذا ، وبالأهمية نفسها ، توفير موظفين ، ذوي مهارات اتصالية ، للتعامل مع أفراد هذا المجتمع ، من خلال إنشاء علاقات تضمن تقديم خدمات فعالة ، والمحافظة عليها .

Adapted from :

The Library Board of Victoria: Responding to our diversity.

Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australia, 2001



توجه خدمات المكتبة العامة إلى كل أفراد المجتمع ، بمتطلباتهم المختلفة و المتغيرة، و على هذا الأساس فإنه يتوجب على عمال المكتبة العامة أن يملكو عددا من المهارات و الصفات ، من بينها مهارات التعامل الشخصي، الوعي الاجتماعي، القدرة على العمل الجماعي و القيادة، بالإضافة إلى الكفاءة في الممارسات و الإجراءات التنظيمية.

الصفات و المهارات الأساسية لعمال المكتبة العامة يمكن تعريفها كالآتي:

- . القدرة على التواصل الإيجابي مع الناس.
- . القدرة على استيعاب متطلبات الزبائن.
- . القدرة على التعاون مع الأشخاص و المجموعات داخل المجتمع.
- . المعرفة و الاستيعاب للتنوع الثقافي.

إن التركيبة البشرية للعمال ، يجب أن تعكس التركيبة البشرية للمجتمع الذي تخدمه ، فمثلا حينما يوجد عدد معتبر من الأشخاص التابعين لمجموعة عرقية ما داخل مجتمع ما، يجب أن يكون عدد من عمال المكتبة ، ينتمون إلى المجموعة العرقية نفسها ، بما يظهر، أن المكتبة هي مؤسسة لخدمة جميع أفراد المجتمع.

The Public Library Service : IFLA/UNESCO Guidelines for Development, 2001

1.2.5. يجب على المكتبات أن تجتهد لتعكس المجتمعات متعددة الثقافات التي تخدمها ، و ذلك

باختيار اليد العاملة ، التي تمثل المجموعات الثقافية المختلفة داخل المجتمع.

2.2.5. على المكتبات ، أن تتخذ جميع الإجراءات ، لإعلام المواطنين ، بفرص العمل المتاحة على مستواها.

3.2.5. على مسؤولي المكتبات ، تشجيع توظيف عمال بمعرفة لغوية ، و ثقافية ، لها علاقة بميدان العمل ، بالإضافة إلى مهاراتهم ، و إمكانياتهم .

• لتحقيق ذلك ، يجب تبني سياسات التشغيل المحلية، خلق مناصب متعددة ، و استعمال المتدربين.

• إنه لمن المهم ، أن تكون المقدرة اللغوية و الثقافية ، مناسبة للمهام التي يؤديها العامل ، و أن تتعامل المكتبة مع ذلك ، على أساس الأصناف مختلفة الكفاءات. هاته الكفاءات تتضمن الطلاقة الشفهية، المهارات الكتابية و القرائية، الألفة ، و الاعتياد على الثقافة العامة ، و المستوى المتقدم من التعليم الرسمي ، أو/أي جمع من هاته المعايير.

4.2.5. يجب على مسؤولي المكتبة ، أن يؤسسوا برامج دراسية ، لإثراء المعرفة الثقافية لموظفيهم ، و تطوير قدراتهم ، لخدمة المجتمعات ، مختلفة اللغات ، و الثقافات.

5.2.5. يجب على مدارس المكتبات ، أن تشجع الأشخاص ذوي الخلفيات الثقافية المتعددة ، لأخذ دروس في علم المكتبات و المجالات ذات الصلة بها ، مع الأخذ بعين الاعتبار ، أن تنطبق هذه الدروس إلى قضايا تعدد الثقافات.

6.2.5. يجب تشجيع التعاون بين طاقم عمل المكتبة ، و الخبرات المناسبة.

## التسويق، الإشهار و الترويج لخدمات المكتبة متعددة الثقافات

1.6. إن الترويج، التشجيع ، و مساندة العمليات ، و البرامج التعليمية ، من الوظائف المناسبة للمكتبة التي يجب عليها تشجيع عملية تعلم القراءة و الكتابة باللغة الوطنية و كذلك لغات أخرى.

2.6. يجب على المكتبات أن تساعد في تعليم استعمال الكمبيوتر متى أمكن ذلك ، وتشجع عليه.

3.6. إن النشاطات الاجتماعية و الثقافية المنظمة بالتعاون مع أفراد المجتمع المحلي كالحفلات الموسيقية، المسرحيات ، و المعارض... الخ هي أيضا من اختصاص المكتبة ، و يجب أن تكون موجهة لكل الفئات الثقافية.

4.6. يجب توفير الخدمات المكتبية للأشخاص الذين لا يستطيعون استعمال المكتبة بأنفسهم ، باللغة التي يفضلونها ، وأيضا الاتجاه الثقافي الذي ينتمون إليه . وتشمل هذه الخدمات ، الأشخاص المحرومين بسبب موقعهم الجغرافي، الأشخاص الملازمين لمنازلهم ، المستشفيات ، و مؤسسات إعادة التربية. على المكتبات المتنقلة ، أن توفر مجموعات متنوعة ، تشمل ثقافات متعددة ، تعكس تشكيلة المجتمع الذي تخدمه.

5.6. يجب أن تقدم الخدمات الإضافية للمكتبات ، باللغة المفضلة للمستفيدين ، كالخدمات المقدمة للمصانع ، و فضاءات العمل الأخرى، و الخدمة الموجهة لمنظمات المجتمعات متعددة الثقافات.

6.6. إن توفر الخدمات ، للمجتمعات متعددة الثقافات، بما في ذلك خدمات الإعلام ، قد يكون في أماكن بديلة للمكتبة ، لكن مألوفة ، عند الحاجة.

7.6. يجب أن تكون المكتبات مصممة لتصبح سهلة الاستعمال لكل أفراد المجتمع ، و خاصة للمغتربين ، الذين لم يستعملوا مثل هذه المنشأة من قبل. ويعيدا عن المعايير العامة لتصميم المكتبة ، و

التي تنطبق على جميع المكتبات، هناك بعض العوامل التي تجعل خدمات المكتبة مألوفة من طرف المجتمعات متعددة الثقافات ، و تشجعهم على استعمالها.

1.7.6. حرية الأداء ، و التمتع بالخدمات العامة ، و هو ما يعتبر حجر الأساس ، للتشجيع على

استعمال المكتبات.

2.7.6. مكتبات بألواح توضيحية ، و إخبارية متقنة ، و لافتات بأهم اللغات المستعملة في

المجتمع ، أو الرموز العالمية ، إن كان ذلك مناسباً. إن قواعد البيانات و القواميس متعددة اللغات ، تعد من بين الأدوات الأكثر استعمالاً في المكتبات، فمثلاً القاموس المصمم من أجل مكتبة ولاية نيوساوث وايلز ، يحتوي على مفردات مكتبية متداولة بـ49 لغة ، ويمكن تحميله من أجل تسهيل التعاون بين موظفي المكتبة و المستخدمين ، باختلاف مراجعهم اللغوية.

3.7.6. مجموعة واسعة من الموارد متعددة اللغات ، بما في ذلك الدوريات، الصحف و الوسائط

المتعددة.

4.7.6. إن استراتيجيات التسويق ، من أجل توفير الخدمات المناسبة للمجتمعات متعددة الثقافات

، تسهم دون شك ، في زيادة نسبة استعمال المكتبة ، من طرف أفراد هذه المجتمعات. يجب أيضاً اعتماد آليات عمل جديدة ، متمثلة في الولوج المجاني للإنترنت بلغات متعددة، تطبيقات الكمبيوتر متعددة اللغات ، الحوار ، و النقاش...الخ

5.7.6. المجموعات التي يمكن الوصول إليها بسهولة و حرية ، و الموجودة في مكان بارز.

6.7.6. نماذج التسجيل، إشعارات التأخر، نماذج الحجز، قواعد النظام، إرشادات استعمال المكتبة

و نماذج أخرى للتواصل بين المكتبة ، و المستخدم ، شرط أن تكون بلغته .

7.7.6. المواد الترويجية ، كقوائم الموارد ، التي تكون باللغات المتداولة بين أفراد المجتمع ، و  
تعكس اهتماماتهم.

8.7.6. الموقع الالكتروني للمكتبة ، و الذي يعكس التنوع اللغوي للمجتمع.

9.7.6. استعمال الإعلام العرقي ، كالجريدة العرقية المحلية، و الإذاعة للإشهار لخدمات  
المكتبة.

10.7.6. الترويج لخدمات المكتبة لدى السياسيين ، و صناع القرار.

إن تسيير المكتبات العامة ، و تسويقها ، هي بمثابة النشاطات الهامة في:

The public library service. IFLA/UNESCO guidelines for Development,2001

للتعمق أكثر أنظر الرابط الآتي:

<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>

### أفضل الممارسات الدولية

لقد أسست مجموعة كبيرة من الدول ، تقاليد لتوفير خدمات المكتبة متعددة الثقافات . وفيما يلي ،  
نعرض أمثلة عن أفضل الممارسات في العالم .

### كندا

#### رسالة متعددة الثقافات

إن مقارنة كندا للتعددية الثقافية ، تقوم على مبدأ التنوع كقيمة أساسية ، و خاصية مميزة للمجتمع

الكندي. فهي تنظر للتنوع كمصدر للقوة و الابتكار، كمصدر للإلهام و التنافسية.

اعتمدت كندا سياسة تعدد الثقافات رسمياً في 1971 و كانت أول دولة في العالم تفعل ذلك ، من أجل تدعيم البرامج ، و الخدمات ، لدعم الجمعيات الثقافية العرقية ، و لمساعدة الأشخاص على تخطي الحواجز ، من أجل المشاركة الكاملة في المجتمع الكندي.

في سنة 1982، حظي الطابع الثقافي المتعدد للمجتمع الكندي بالاعتراف الدستوري في الفقرة 27 من الميثاق الكندي للحقوق و الحريات المعتمد حديثاً ، و التي حددت بأن المحاكم لها أن تفسر الميثاق "على نوع يتفق مع حفظ و تعزيز التراث متعدد الثقافات في كندا".

و في سنة 1988 أصبحت كندا أول أمة تتبنى قانون التعددية الثقافية ، و اضة نموذجاً فريداً من نوعه للحصول على الجنسية الاندماجية حيث جاء في مقدمة قانون التعددية الثقافية ما يلي: "لحفاظ على التراث الثقافي الكندي المتعدد ، و إثرائه ، مع العمل على تحقيق العدالة بين جميع الكنديين من الناحية الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية و السياسية".

هذا القانون موجه لجميع الكنديين ، وليس فقط للأقليات العرقية ، و يسعى إلى:

- القضاء على العنصرية و التمييز .

- تعزيز المساواة و التفاهم بين الثقافات.

- دعم المواطنة الاندماجية.

- مساعدة المؤسسات الفيدرالية في الاستجابة للتنوع الكندي.

بالإضافة إلى ذلك فقد تم تبني وثائق تشريعية أخرى لحماية المبادئ الأساسية للعدالة ، و الاحترام

، من بينها: القانون الرسمي للغات، القانون الكندي لحماية حقوق الإنسان، قانون المساواة في العمل.

من خلال تعدد الثقافات، تعترف كندا بإمكانيات جميع الكنديين ، و تشجعهم على الاندماج في المجتمع ، و لعب دور فعال في القضايا الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية ، و السياسية.

## مكتبة تورنتو العامة

تخدم مكتبة تورنتو العامة أكثر من 2,5 مليون شخص. تعتبر مدينة تورنتو واحدة من أكثر المدن تعددا للثقافات في العالم ، إذ ان ما يقارب من نصف سكانها مولودين خارج كندا. بالإضافة إلى ذلك فإن نصف الوافدين الجدد يعتبرون حديثي الوصول خلال الخمسة عشر (15) سنة الأخيرة.

تحتوي مكتبة تورنتو على مواد بأكثر من 100 لغة، فيما تحاول حاليا تطوير مجموعات بـ 40 لغة و بأشكال مختلفة بما في ذلك المواد الالكترونية. وباعتبار هذه المكتبة أكبر المكتبات و أكثرها ازدهاما في أمريكا الشمالية، وزعت مكتبة تورنتو ما يقارب الواحد و الثلاثين (31) عنوان في سنة 2006 من بينها 16% بغير اللغة الإنجليزية. إن التداولات الهائلة ، متعددة اللغات ، تشكل نسبة 69% منذ سنة 2000.

تتوفر مكتبة تورنتو كذلك على عدد من البرمجيات ،غالبا من خلال شراكات مع وكالات أخرى ، و أطراف في الحكومة ، مسهمة بذلك في دعم التنوع السكاني الكندي. و تشمل هذه البرمجيات دروسا في المواطنة لناطقى اللغة الإنجليزية كلغة ثانية/حلقات المحادثة الإنجليزية...الخ.

توفر المكتبة ولوجا مجانيا لأكثر من 1400 كمبيوتر في فروعها. من خلال ربطها بخدمة الصحف الالكترونية، كما توفر ولوجا لصحف و مجلات بـ 85 لغة حول العالم ، متيحة بذلك للوافدين الجدد فرص الإطلاع على أخبار وطنهم الأم.

Mijin Kim

Library and Archives, Canada

## الدنمارك

مرسوم خاص بخدمات المكتبات، 2001.

" تتحقق أهداف المكتبات العامة ، من خلال مراعاة الجودة ، و الشمولية في اختيار الأوعية المكتبية . هذه المعايير وحدها يجب أن تكون عوامل حساسة، بالإضافة إلى عدم التعبير لأي دين، أخلاق ، أو أية آراء سياسية". فقرة 2

" [تعتبر مكتبة الدولة (الولاية) أو مكتبة الجامعة ، المركز الأساسي للإعارة للمكتبات العمومية ] من خلال تمويل هاته الأخيرة ، و مراكز أخرى بالمواد بخاصة ، تلك التي تلبى أذواق اللاجئين و المهاجرين " فقرة 14.2.

## المكتبة العمومية لكوبنهاجن

[www.bibliotek.kk.dk](http://www.bibliotek.kk.dk)

تستقبل الدانمرك ، منذ 1960، لاجئين و مهاجرين بأعداد معتبرة من خارج أوروبا، بالإضافة إلى المناطق الناطقة بالإنجليزية حول العالم. لهذا، بدأت مكتبة ولاية كوبنهاجن ، بالتعاون مع مراكز أخرى ، بإنشاء مجموعات من الكتب و الأقراص المدمجة ، باللغات المناسبة. ومن بين العقبات التي واجهت هذا المشروع ، كون العديد من الوافدين الجدد ، نصف جاهلين، لهذا اعتمدت المكتبة على كتب صوتية بلغة المغتربين ، وعرضت هذه الكتب الصوتية ، التي كانت بلغات مختلفة مثل : العربية ، الصربية ، الكرواتية ، التركية ، و الكردية ، للبيع في جميع مكتبات الدنمرك أولا ، ثم حول العالم كله. لمعلومات أكثر أنظر الرابط الآتي:

[www.kkb-lyd/about.htm](http://www.kkb-lyd/about.htm)

تغير التوجه في السنوات الأخيرة ، ليسعى الآن إلى تلقين المغتربين اللغة الدانمركية كلغة أجنبية.



بالتعاون مع شركات النشر، قامت المكتبة ، بإنتاج كتب مصورة باللغة الدانمركية (النص و الصوت)وبالنص المطبوع في اللغات الآتية: العربية، الكردية، الصربية، الكرواتية، التركية، الفارسية، الصومالية، الأردو.

<http://kkbyd.dk/mantra.php.htm>

في كوبنهاجن يتلقى جميع الأطفال الآن بطاقة بريدية في عيد ميلادهم الثاني ، مع دعوة من المكتبة و هدية ، متمثلة في كتاب قصة مرفق بقرص مضغوط (باللغة الدانمركية)، و ذلك عند زيارتهم الأولى للمكتبة.

وتشارك عدة مكتبات فرعية ، في الخدمات الخاصة للأطفال ،للأسر متعددة الثقافات: ويدعو المكتبي لزيارة المكتبة ، كل طفل أربع مرات منذ الولادة ، إلى السن المدرسي، و في كل مناسبة يهديه المكتبي ، كتابا جديدا، بالإضافة إلى خدمات عديدة.

[www.sprogporten.dk](http://www.sprogporten.dk)

منذ 2008، يمكن الاستماع إلى الأخبار اليومية عن كوبنهاجن باللغة الدانمركية بطريقة مجانية عبر الانترنت.

[www.kkb-lyd.dk/daglig](http://www.kkb-lyd.dk/daglig)

Vibeke Stage and Susy Tastesen

Kopenhavns Biblioteker/Copenhagen Public Libraries, Denmark.

استونيا

مستخرج من قانون المكتبات العامة

13 مجموعة

محتوى مجموعات المكتبة العامة هي عالمية. يجب أن تحتوي المجموعات ، على أنواع مختلفة من المواد اللغوية المتنوعة ، وفقا للاحتياجات الأساسية للناس ، الذين يعيشون في منطقة الخدمة الخاصة بكل مكتبة عامة.

Martin Hallik, Estonia

هولندا

ثقافة القراءة و الكتابة

في هولندا، 1,5 مليون شخص (10%) شبه أميين، ذلك يعني أن مهارات القراءة و الكتابة لديهم ، ليست في المستوى، الشيء الذي لا يساعد على إنجاز الكثير من النشاطات الثقافية ، مثل : فهم المنشورات العامة، قراءة الصحف، استخدام الانترنت...الخ.

ثلث هذه المجموعة شبه الأمية ، هي من أصول مهاجرة.

وتعد قضية شبه محو الأمية ، قضية رئيسية في البلاد، نظرا للأعداد الكبيرة من الشباب ، الذين يتركون المدرسة قبل التمكن من مهارات الكتابة و القراءة . و الأمية هي مشكلة خطيرة ، تبرر الهجوم الوطني على هذه الظاهرة، و هناك تعاون من طرف جمعية المكتبات العامة الوطنية (N.P.L.A) مع عدد كبير من الشركاء الوطنيين ، كما يتواصل التعاون على مستوى المقاطعات ، و المستوى الجهوي ، و المحلي . و المكتبة العامة الآن توجه المزيد من التركيز في خدماتها ، على قضايا محو الأمية ، التي تهدف إلى تدريب موظفي المصالح الداخلية و الخارجية للمكتبة ،على برامج محو الأمية . لهذا الغرض ، تم تطوير وحدة تعليمية حول التدريب ، تتميز ببعده وطني.

قد تأخذ المكتبات أيضا اشتراكا مجانيا في صحيفة أسبوعية عبر الانترنت /www.netnews.nl للقراء الذين يريدون ممارسة مهارات القراءة ، في اللغة الجديدة التي تعلموها. و هناك تمارين القراءة ،والكتابة ، موجودة في البرنامج على مستوى اللغتين.

لزيادة الوعي بمشكلة الأمية لعامة الجمهور، تقوم جمعية المكتبات العامة الوطنية (NPLA) ، بالتعاون مع مؤسسة القراءة و الكتابة ، بتقديم معرض سفر "تال سنترال". هذا المعرض يقدم في كل شهر ، و في كل مرة ، في مكتبة مختلفة ، افتتاحية ، حول أهمية زيادة الوعي بالمكتبة المحلية لكل مجتمع.

### الإدماج

تم سن قانون جديد في هولندا بشأن الإدماج في جانفي 2007. وبموجبه أصبح على كل مواطن قادم من الخارج ، لديه أقل من 8 سنوات من التعليم المدرسي في هولندا ، أن يجتاز اختبار اللغة ، و مهارات الإدماج. و المكتبات العامة ، هي أداة هامة ، لتطبيق هذه السياسة محليا ، بوضع نواة معلومات في العديد من المكتبات ، فهي تقوم باستخدام مجموعة من الأدوات الخاصة بالإدماج ، و المتواجدة بجميع المكتبات العامة في البلاد.

### الشراكة

المكتبات العامة بحاجة إلى الاعتراف بكونها شريك حاسم في المجتمع المحلي ، بسبب تواجدها الواسع في هذا المجتمع ، و بنيتها الأساسية سهلة الاستعمال، مما يجعلها تساهم في الحياة المدنية ، بمشاركة مجموعات متنوعة على المستوى المحلي . لذلك ، يجب ترسيخ هذا الدور المهم داخل المجتمع.

(vision document cultural diversity, the Netherlands public libraries

association, 2006)

Lourina K. de Voogd

Netherlands public library association, the Netherlands.

## النرويج

### العولمة

توفر المكتبة الوصول إلى المعرفة العالمية، و الوطنية ، و المحلية. إن الابتكار الرقمي ، يجعل مجموعات المكتبة متوفرة على نطاق أوسع ، من أي وقت مضى، و تدفق المعلومات لا يعرف أية حدود وطنية. و رقمنة المجموعات التقليدية الموجودة بالمكتبة ، أصبحت شرطا ضروريا لتيسير الوصول إلى محتوياتها ، و في الوقت نفسه ، و مع اتساع العولمة ، و امتداد أثارها على كل مجالات المجتمع ، بما في ذلك التعليم ، و اللغة هي ركيزة هامة ، للشعور بهوية الانتماء الثقافي ، و حوار الثقافات الأخرى.

(Norwegian Archive, library and museum. Library reform 2014-Part 1 strategies and initiatives. 2006)

### تقوية المكتبات لمساهمتها في زيادة الشمول، الإدماج و التنوع الثقافي.

يجب على المكتبات أن تساهم في تعزيز إدماج المهاجرين في المجتمع النرويجي، مع الترتيبات المناسبة لعام 2008 مع خطة الحكومة في العمل ، من أجل ضم ، و إدماج السكان المهاجرين

(Norwegian archive, library and museum. Library reform 2014-Part 1 strategies and initiatives. 2006 strategy 1.6)

تعزيز خدمات المكتبات متعددة الثقافات مع التركيز بوجه خاص على الروسية و السامية و الفنلندية ، لكن مع تقديم الآداب و غيرها من الخدمات للمهاجرين الجدد.

(Finnmark country library. strategic plan. 2005-2014)

Kirsten Leth Nielsen

Oslo public library. Norway.

## إسبانيا

المبادئ التوجيهية الإسبانية للخدمات في المكتبات العامة.

## العمال

الموظفون هم عنصر أساسي و مورد مهم جدا في أي عملية صحيحة و فعالة ، تقوم بها المكتبة العامة ، التي تحتوي على عدد كاف من الموظفين ، الذين هم بدورهم بحاجة إلى تدريب مناسب ، لممارسة مهامهم.

## العام

المكتبات العامة مفتوحة للجميع، بغض النظر عن ظروفهم أو مهنتهم . انطلاقا من مبادئها الرئيسية ، ألا وهي خدمة المجتمع كله ، و ليس فئات محددة منه فقط .

## التعاون

يجب على المكتبات ألا تعمل بعزلة عن غيرها، و لكن يجب البحث عن طرق ، لتسهيل التواصل مع المكتبات و الوكالات الأخرى ، بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة ، ونطاقها ، و تعزيز التعاون ، لاسيما في البيئة المحلية.

Susana Alegre Landaburn

General de Coord. Bibliotecania, Ministerio de Cultura, Spain.

## المملكة المتحدة

" مرحبا بكم في مكتبتكم "... بالتواصل مع المكتبات العامة ، و مجتمعات اللاجئين.

[www.welcometoyourlibrary.org/](http://www.welcometoyourlibrary.org/).

## مقدمة

"أهلا بكم في مكتبكم" شعار بدأ كمشروع تجريبي في المقاطعة الخامسة بلندن عام 2003 لربط المكتبات العامة باللجئين ، و طالبي اللجوء . تطور المشروع من فكرة واضحة ، هي أن اللاجئين يواجهون حواجز ضخمة داخل المجتمع ، و المكتبات العامة بحكم موقعها المركزي يمكنها تلبية حاجاتهم من المعلومات الثقافية ، أو/و اللغوية. و لكن موظفي المكتبة ، يحتاجون إلى دعم ، لتغيير الطرق التقليدية في التفكير ، وأسلوب التعامل ، لتمكن من القيام بدورهم المطلوب منهم ، في رعاية اللاجئين ، بفعالية. وقد تم دعم هذا المشروع ، على المستوى الوطني ، ودعمه ، بتمويل من مؤسسة بول هاملين و بالتنسيق مع وكالة التنمية بلندن، وذلك حتى نهاية عام 2007.

### أهداف "مرحبا بكم في المكتبة الخاصة بك"

عن طريق زيادة الفرص في المشاركة، تهدف هذه المكتبة إلى تحسين فرص الوصول إليها ، و إلى خدماتها ، التي تقدمها لكل فرد ،لتعزيز التعليم، الرفاهية ، والإحساس بالانتماء للجميع ، من خلال:

- مشاركة مجتمعات اللاجئين لرفع الوعي ، و استخدام المكتبة.
- موظفي مكتبة ذوي خبرة و ثقة.
- تقاسم الممارسات الجديدة ، مبنية على أدلة.
- الدعوة إلى عمل مكتبة عامة ، بمشاركة اللاجئين ، و طالبي اللجوء.

## أنشطة المشروع

و شمل هذا المشروع :

- تطوير تخطيط المشاريع ، و موظفي المكتبة ، و مهارات التقييم ، للتمكن من تحديد المواقع الفعالة للعمل في إعداد السياسة ، على نطاق أوسع ، و تحسين قاعدة الأدلة.
- رسم خرائط مجتمعات اللاجئين ، و دعم التنظيم ، و تشجيعه.
- تحديد العوائق التي تحول دون استخدام المكتبة ، و سبل التغلب عليها.
- تدريبات حول اليقظة المعلوماتية لموظفي المكتبة ، من خلال القضايا التي تؤثر على طالبي اللجوء و اللاجئين.
- إقامة شراكات مع مجتمعات اللاجئين ، و غيرها.
- زيارات سريعة و مهيكلة جيدا، بالإضافة إلى دورات تكوينية حول تكنولوجيا المعلومات.
- تبسيط إجراءات الانضمام إلى المكتبة.
- توفير تعليم الإنجليزية كلغة ثانية، و لغات المجتمعات مع دعم القراءة.
- الحصول على مخزون جديد ، مع مدخلات من مجتمعات اللاجئين.
- رواية القصص ، وغيرها من الأحداث، بالإضافة إلى ورشات ، عمل تؤدي إلى لقاءات بين المجتمعات المختلفة.
- العمل التطوعي ، و عمل المكتبة الموضوع خصيصا لشؤون اللاجئين.

- وضع قوائم الكترونية ، و تطوير الموقع الالكتروني ، لدعم التعليم المشترك ، و نشر الممارسات القيمة.

### أمثلة عن التأثير على خدمات المكتبة

التأثير على الأفراد و المجتمعات يشمل:

- الحصول على العمل: على الأقل 25 لاجئ تم توظيفهم (بعضهم في المكتبات و بعضهم في قطاعات أخرى) كنتيجة لبرامج في تجربة عمل. العديد من المشاركين قاموا بكسب ثقة في النفس، و احترام للذات، و الشعور بعزلة أقل .

- الثقة و الإحساس بروح الامتلاك: اللاجئون الذين شاهدوا تلبية احتياجاتهم من خلال المكتبة ، أصبحوا يعملون كأبطال، مما يؤدي إلى الشعور الهام بروح الامتلاك ، و الثقة ، و الرغبة في المشاركة.

- زيادة التبادلات بين الناس في مختلف الثقافات: مزيد من الاتصالات بين الموظفين، المكتبة ، و اللاجئين ، و طالبي اللجوء، مع فتح فضاءات المكتبة لنشاطات مختلفة ، تجمع الناس من خلفيات متنوعة معاً، تطوير شؤون اللاجئين ، لمساعدة الوافدين الجدد ، من خلال تأسيس جماعات المساعدة الذاتية بمقر المكتبة.

### التأثير على خدمات المكتبة يضم

- التموقع الفعال للعمل المكتبي: بخاصة في سياق سياسة المجلس على النطاق الوطني ، والمحلي ، والأنشطة الاجتماعية ، لمعالجة الإقصاء الاجتماعي ، و تقييم مجتمعات أكثر تماسكا.



- التمويل و الشراكة التي تؤدي إلى التعلم من قطاعات أخرى: و أدت التجربة العملية إلى دخول المكتبة مصادر جديدة ، لتمويل المشروع ، و العمل السائد.

- تطوير القدرة على العمل: ترقية فرص لتكوين قاعدة لعمال غير محليين، مثلاً: مع لاجئين يعملون بالخدمات المكتبية. هناك كذلك تطوير للقدرة ، لدفع عمال المكتبة إلى العمل المباشر مع المجتمعات ، من خلال الدعم المحلي لإيجاد السبل ،وبنائها ، لتجاوز هذه العراقيل على مستوى عملي و استراتيجي.

**Ayub Khan**

Warwickshire library and information service.UK

## الولايات المتحدة الأمريكية

### خمس استراتيجيات للنجاح

هذه الاستراتيجيات الخمس تدعم الانتقال الناجح ، و مساعدة الجاليات المهاجرة ، و التعامل بفعالية ، مع آثار التغير السريع في جميع أنحاء العالم... وقد استعملت ، المكتبات في المدن ، و في جميع أنحاء أمريكا ، هذه الاستراتيجيات ، للتأثير القوي.

### 1. فهم المكتبات لديناميكيات المحلية للهجرة

تجمع المكتبات العامة السكان ، و المعطيات الجغرافية ، من المنابع ، و المصادر العامة ، و من الاتصالات غير الرسمية ، الخاصة بشبكات المهاجرين . عند تفهم مكتبات الجوار ، لمستوى المعلومات الخاصة للمقيمين (الجدد) و حاجياتهم ، و المجموعات المخصصة لهم ، يمكن لهذه المؤسسات الوثائقية ، رسم خدمات وتشكيلها ، و إقامة شراكات بطريقة فعالة. و في المدن التي ليس لها وجهات تقليدية للمهاجرين ، هنا تتمكن المكتبات من قيادة مجتمعاتها ، نحو القدرة على اكتشاف احتياجات المهاجرين ، واهتماماتهم .

## 2. المكتبات تدفع إلى الاهتمام الثقافي و اللغوي بتقديم الخدمات

تعد اللغة ، أكبر عائق للقادمين الجدد. و المكتبات تقوم بالتجديد ، و الابتكارات، و التموّج مع المجموعات، و توفير الخدمات الأساسية ، في اللغة الأولى لسكانها.

## 3. المكتبات تبني القدرة على الإنجليزية

إجادة اللغة الإنجليزية هو العامل الأكثر أهمية بالنسبة إلى فرص نجاح المهاجرين. و المكتبات العامة بحكم الخبرة التي استمرت لقرن من الزمن ، و عملها في تبني محو الأمية بين الأطفال و العائلات، فهي تستمر في هذا النهج للوصول إلى السكان الجدد. إن معرفة القراءة و الكتابة في وقت مبكر ، و برامج محو الأمية الأسرية ، تحضر الأطفال الصغار للمدرسة. و تعليم الإنجليزية للكبار يجهز المتعلمين للتسلح بالمهارات ، والحصول على فرص العمل. مع المدارس و غيرهم من الشركاء مقدمي التعلم، ثم إن المكتبات ، تقوم أيضا ، بتقديم برنامج موزع على اصطياد الوظيفة، الصحة ، التغذية ، و احتياجات أخرى للبقاء.

## 4. المكتبات تنشئ اتصالات بالمؤسسات المحلية

إن معظم المجتمعات ، تم تجهيزها ، بمجموعة واسعة من الوكالات والمؤسسات . و برغم تقديم هذه المنظمات ،المساعدة في العمل، في التعليم و الإسكان، فإنه غالبا ما يبقى المهاجرون الجدد ، غير قادرين على الاستفادة من خدماتها . إن الحواجز اللغوية ، و العزلة الجغرافية، و الصدمة الثقافية ، تبقى من بين العقبات الرئيسية. و المكتبات تقوم بتوصيل الخدمات إلى عامة السكان ، بما فيهم الوافدين الجدد، سعيا منها لتلبية احتياجاتهم، دعمهم تجاريا، توفير المعلومات الصحية ، و التمدرس لهم ، تلك هي بعض الأمثلة الرائدة ضمن هذا النشاط .

## 5. تشجيع المكتبات للمشاركة المدني

إن المشاركة في الحياة العامة و المدنية ، ليست توقع تقليدي للكثير من المهاجرين . إن العملية البسيطة للأمريكي ، المتمثلة في التسجيل بالمكتبة للحصول على بطاقة ، قد يكون للبعض تجربة عجيبة و مخيفة. و المكتبات تشجع الانضمام الواسع للمجتمعات ، و مشاركة الوافدين الجدد على حد سواء. فهي تستخدم دورها التاريخي ، كفضاء عمومي قوي ، و غير منحاز، لتكرسه في سبيل التعلم و الاستكشاف. فالمكتبات إذا تزيد من الحوار العام حول التحديات التي تواجه كلا من الوافدين الجدد ، و المجتمعات المستقبلية لهم.

Rick Ashton and Danielle Milam.

Welcome, Stranger: Public Libraries Build the Global Village.

Urban Libraries Council, USA, 2008

## أستراليا

### My language/ لغتي

توفر "لغتي" الوصول إلى محركات البحث ، و دليل الانترنت ، و الأخبار في أكثر من ستين لغة. "لغتي" هي شراكة بين مكتبات ولاية نيوساوث ويلز، كوينزلاند، جنوب أستراليا الغربية، VICNET (و هي فرع من مكتبة ولاية فيكتوريا)، و الإقليم الشمالي، و إقليم العاصمة الأسترالية و مكتبتها ، و خدمات المعلومات.

"لغتي" هي الخدمة الالكترونية للمكتبة متعددة الثقافات ، التي تعزز الوصول إلى موارد المعلومات على الانترنت للأفراد ثقافيا ، و لغويا (CALD) و فئات المجتمع المحلي.

مميزات هذا الموقع التفاعلي هي:

عمومية البحث على محركات البحث، دليل الانترنت و الأخبار ، بأكثر من ستين لغة.

مواد التدريب للفرد و الجماعات المحلية CALD منها: صحائف الوقائع ، و أدلة مترجمة تدريبية ،  
لدورات تمهيدية حول استخدام الانترنت ، و البريد الالكتروني ، أو البحث في الانترنت.

المساعدة للمكتبات في توفير كل الخدمات الالكترونية و التقليدية للمجتمعات CALD و هذا يشمل  
الحصول على المبادئ التوجيهية ، و المعايير ، و المواد التقريرية ، و البحوث ، و أوراق المؤتمرات ،  
على جوانب عديدة من خدمات المكتبة متعددة الثقافات.

بنك الموارد المتزايدة من المعلومات الفنية المتخصصة ، التي تهتم الجماعات المحلية، و المكتبات  
، و الهيئات الحكومية.

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

### معجم متعدد اللغات

قاعدة بيانات المعجم متعدد اللغات ، هي أداة صممت مهنيا للمكتبات. المعجم يتضمن عبارة  
المكتبة المشتركة في 49 لغة. هذه الأداة تسهل التواصل بين موظفي المكتبة ، و رؤسائها من خلفيات  
لغوية مختلفة.

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

**Oriana Acevedo**

State Library of New South Wales, Australia

## الملحق أ

بيان إفلا (IFLA) للمكتبة متعددة الثقافات.

# المكتبة متعددة الثقافات، بوابة لمجتمع ثقافي متنوع في الحوار.

يعيش جميع الناس في مجتمعات متزايدة ، غير متجانسة، هناك أكثر من 6000 لغة مختلفة في العالم. معدل الهجرة الدولية يتزايد كل عام ، مما أدى إلى عدد متزايد من الأشخاص بهويات معقدة. و قد تسببت العولمة، في الهجرة المتزايدة، سرعة الاتصال، سهولة النقل ، و غيرها من مظاهر القرن 21 ، مثل التنوع الثقافي في العديد من الدول الذي لم يكن في السابق موجودا ، بهذا القدر ، أو تعزيز الثقافات قائمة البنين.

التنوع الثقافي أو التعددية الثقافية تشير إلى تناغم التعايش ، و التفاعل بين مختلف الثقافات ، حيث ينبغي اعتبار الثقافة على أنها مجموعة من المميزات الروحية، المادية، الفكرية و العاطفية للمجتمع ،أو لمجموعة اجتماعية ، و التي تشمل ، بالإضافة إلى الفن و الأدب و أنماط الحياة ، و طرق العيش معا، و نظم القيم ، و التقاليد ، و المعتقدات (1). التنوع الثقافي أو التعددية الثقافية ، هي أساس قوتنا الجماعية في مجتمعاتنا المحلية و العالمية .

التنوع الثقافي و اللغوي هو التراث المشترك للإنسانية، و ينبغي أن يكون موضوع اعتزاز ، والحفاظ عليه لصالح الجميع ، بل هو مصدر لتبادل الابتكار، و الإبداع ، و التعايش السلمي بين الشعوب، "احترام تنوع الثقافات ، و التسامح ، و الحوار ، و التعاون، في جو من الثقة المتبادلة ، و التفاهم ، هي من بين أفضل الضمانات للسلام و الأمن الدوليين"(2). و من ثم ينبغي لجميع أنواع المكتبات ، أن

تعكس التنوع الثقافي و اللغوي على المستوى الدولي ، و الوطني ، و المحلي، وتدعمه ، وتعززه ، و بالتالي أن تعمل من أجل الحوار بين الثقافات ، و المواطنة الفعالة.

كما أن المكتبات تخدم اختلاف المصالح و المجتمعات، فهي تعمل كمراكز تعليمية، ثقافية ، و إعلامية. في معالجة الاختلاف الثقافي و اللغوي، خدمات المكتبة تتحرك من خلال التزامها بمبادئ الحريات الأساسية و المساواة في الحصول على المعلومات ، و المعرفة للجميع، في احترام الهوية الثقافية و القيم.

## المبادئ

كل فرد في مجتمعنا العالمي ، لديه الحق في الحصول على مجموعة كاملة من خدمات المكتبات و المعلومات. في معالجة التنوع الثقافي و اللغوي، ينبغي للمكتبات أن تعمل على :  
خدمة جميع أفراد المجتمع ، دون تمييز على أساس التراث الثقافي ، و اللغوي.  
توفير المعلومات باللغات و الكتابات المناسبة.

منح حق الوصول إلى مجموعة واسعة من المواد و الخدمات ، التي تعكس جميع الطوائف و الاحتياجات.

تعيين موظفين ، يعكسون تنوع المجتمع، و الذين تم تدريبهم للعمل معا ، و خدمة المجتمعات المتنوعة.

خدمات المكتبات و المعلومات في سياق متنوع ثقافيا و لغويا ، تشمل كلا من توفير الخدمات المتنوعة في سياق ثقافي و لغوي مختلف و تشمل كلا من تناغم الخدمات لجميع أنواع مستخدمي المكتبة ، و توفير الخدمات المكتبية ، خاصة للفئات المهمشة و التي توجد غالبا ، في المجتمعات المتنوعة ثقافيا : الأقليات، طالبي اللجوء ، و اللاجئين، المقيمين مع تصريح الإقامة المؤقتة، العمال المهاجرين و مجتمعات السكان الأصليين.

### خدمات المكتبة متعددة الثقافات

التركيز على مجتمع متنوع ثقافيا، ينبغي أن يكون في المهام الرئيسية التالية، و التي تتعلق بالمعلومات ، و التعليم ، و محو الأمية و الثقافة ، ويفيد هذا التركيز في :  
- تعزيز الوعي بالقيمة الإيجابية للتنوع الثقافي ، و تشجيع الحوار الثقافي.

- تشجيع التنوع اللغوي ، و احترام اللغة الأم.
- تيسير التعايش المنسجم بين عدة لغات، بما في ذلك التعلم من عدة لغات في سن مبكرة.
- حماية التراث اللغوي و الثقافي ، و نشره في جميع اللغات ذات الصلة ، وتقديم الدعم للانشاء والتعبير .

- دعم الحفاظ على التقاليد الشفوية ، و التراث الثقافي غير المادي.
- دعم إدماج الأفراد و الجماعات ، و مشاركتهم ، من جميع الخلفيات الثقافية المتنوعة.
- تشجيع ثقافة المعلومات في العصر الرقمي، و إتقان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
- تعزيز التنوع اللغوي في الفضاء الالكتروني.
- تشجيع وصول الجميع إلى الفضاء الالكتروني.
- دعم تبادل أفضل الممارسات و المعرفة فيما يتعلق بالتعددية الثقافية.

## تسيير و تشغيل

المكتبة متعددة الثقافات تتوقع من كل أنواع المكتبات أن تعتمد نهجا متكامل الخدمات. الأنشطة الأساسية للخدمات المكتبية للمجتمعات المتنوعة ثقافيا و لغويا هي مركزية، و ليست منفصلة أو إضافية ، و ينبغي دائما أن تكون مصممة لتلبية الاحتياجات المحلية أو المحددة. ينبغي على المكتبة أن تكون لديها سياسة ، و خطة إستراتيجية ، و تحدد رسالتها، أهدافها، أولوياتها و خدماتها المتعلقة بالتنوع الثقافي . على الخطة أن تكون مبنية على التحليل الشامل لحاجيات المستفيد ، و الموارد المناسبة.



يجب ألا تتطور خدمات المكتبة في عزلة تامة. يجب تشجيع التعاون مع المجموعات المناسبة من

المستفيدين و المهنيين و ذلك محليا، وطنيا ، و دوليا.

## عمليات محورية

يجب على المكتبة متعددة الثقافات أن تعمل على :

- اقتناء المجموعات بما فيها المواد الرقمية ، و المتعددة الأشكال ، من مختلف اللغات والثقافات .
- تخصيص الموارد ، للمحافظة على التراث الثقافي و التعبيري ، مع منح اهتمام خاص للتراث الشفوي ، و الثقافة الأصلية ، و غير المادية.
- تشمل عناصر دعم التعليم المستخدم، مهارات محو الأمية المعلوماتية، الموارد الوافدة الجديدة، التراث الثقافي و الحوار بين الثقافات ، كجزء لا يتجزأ من الخدمات.
- توفير الوصول إلى موارد المكتبة باللغات المناسبة من خلال تنظيم المعلومات و أنظمة الدخول.
- تطوير التسويق و المواد الإعلامية في وسائل الإعلام ، و اللغات الملائمة ، لجذب مجموعات مختلفة إلى المكتبة.

## العاملون

موظفو المكتبة هم وسطاء بين مستخدمي الموارد. و ينبغي توفير التعليم المهني ، و التدريب المستمر ، الذي يركز على الخدمات للمجتمعات متعددة الثقافات، التواصل بين الثقافات و الحساسيات، مكافحة التمييز مع توفير الثقافات و اللغات.

ينبغي لموظفي المكتبة متعددة الثقافات ، أن تعكس الخصائص الثقافية و اللغوية للمجتمع ، قصد

ضمان الوعي الثقافي، بما يعكس تطلعات المجتمع الذي تخدمه المكتبة، و يشجع التواصل .

## التمويل، التشريعات و الشبكات

حث الحكومة و غيرها من الهيئات ذات الصلة ، على اتخاذ القرارات اللازمة لإنشاء نظم مكتبات ، وتمويلها ، من أجل تقديم خدمات مجانية ، و معلومات مكتبية للمجتمعات المتنوعة ثقافيا .

وتقع العالمية في جوهر خدمات المكتبة متعددة الثقافات. لذا يجب على جميع المكتبات المشاركة في الأنشطة في هذا المجال ، المشاركة في الشبكات المحلية أو الوطنية أو الدولية وفي وضع السياسات المتطورة. ومن الضروري أيضا ، إجراء بحوث للحصول على البيانات اللازمة لاتخاذ قرارات آمنة . و ينبغي أن تكون نتائج البحوث ، و أفضل الممارسات ، على نطاق واسع ، من أجل توجيه الخدمات الفعالة للمكتبة متعددة الثقافات.

## تنفيذ البيان

ينبغي على للمجتمع الدولي، أن يعترف بأهمية المكتبات ، و خدمات المعلومات ، وبدورها في الحفاظ على التنوع الثقافي و اللغوي . و من هنا ، يرجى من صانعي القرار في كافة المستويات، و مجتمع المكتبات في جميع أنحاء العالم ، نشر هذا البيان و تنفيذ المبادئ و الإجراءات الواردة في هذا المستند.

بيان افلا/اليونسكو (UNESCO/IFLA) يكمل بيان المكتبة العامة، بيان افلا/ اليونسكو للمكتبات المدرسة و بيان افلا (IFLA) للانترنت. و قد تمت الموافقة على هذا البيان من قبل مجلس إدارة افلا (IFLA) في أغسطس 2006، وأيد في أبريل عام 2008 من قبل المجلس الدولي الحكومي لمعلومات اليونسكو بجميع البرامج مع توصية بأن يتم تقديمه إلى الدورة 35 للمؤتمر العام لليونسكو للنظر فيه.

(1) ← اليونسكو للإعلان العالمي بشأن التنوع الثقافي 2001.

(2) ← المرجع نفسه.

## الملحق ب

### سبب وجود الخدمات المكتبية متعددة الثقافات

### قسم إفلا (IFLA) الخدمات المكتبية لفائدة السكان

#### متعددي الثقافات

ماذا و لماذا "الخدمات المكتبية متعددة الثقافات" (MLS) ؟ لا تزال الأسئلة مطروحة من طرف مهنيي المكتبات و المعلومات.

أولاً: "MLS" تشمل كلا من توفير المعلومات متعددة الثقافات لجميع أنواع مستخدمي المكتبة ، و توفير الخدمات المكتبية الموجهة خصيصا للمجموعات المحرومة من الثقافة. وغالبا ما يتم النظر بعين الاعتبار، إلى مجتمعات "الأقليات" التي تختلف خلفياتهم عن المجتمع السائد. "MLS" يضمن المساواة في الحصول على خدمات المكتبة والمعلومات ، و مع ذلك ، تعتبر التعددية الثقافية شرطا مرتبطا باختلاف بنيان المجتمع كله حتى على هذا النحو، وينبغي للمجتمع ككل ، الانتفاع من "الخدمات المكتبية متعددة الثقافات". و هكذا فإن النصف الآخر من تقديم "MLS" هو توفير المعلومات متعددة الثقافات ، التي تعود بالفائدة على مجمل المجتمع، و القيم السائدة فيه ، نتيجة التفاهم و التواصل.

ثانيا: يجب أن تعكس خدمات المكتبة متعددة الأطراف الواقع ، بدلا من الخدمات الإضافية أو المنفصلة. ان الأساس المنطقي التالي يجعل ذلك أكثر وضوحا .

#### عشرة أسباب لتقديم الخدمات المكتبية متعددة الثقافات

1. مهمة المكتبة هي خدمة المجتمع، و التي تكون ، في كثير من الحالات ، متعددة الثقافات أو اللغات ، أو أن تصبح على نحو متزايد ثقافيا .
2. خدمات المكتبة متعددة الثقافات ، و اللغات ، تضمن المساواة في الخدمة ، و الحصول على المعلومات .
3. في عصر العولمة يكون التواصل أكثر سهولة ، عبر الحدود، و السفر، وهو يحتاج لتجارب مختلفة ، و توسيع آفاق المرء في الحياة .
4. المعلومات باللغات ، و من خلال قنوات متنوعة للوصول إلى أوساط المستفيدين، تزيد مشاركتهم الديمقراطية في المجتمع المدني .
5. وفرة المعلومات عن التراث الوطني ، تعزز ثقافة المرء ، و تدعم التفاهم، الخبرات، ووجهات النظر الأخرى على التوالي ، و تسهم في تطوير مجتمع أكثر انسجاما .
6. المعلومات باللغات من خلال القنوات المناسبة لمختلف مجتمعات المستخدمين ، تشجع ترقية التنوع الثقافي، مما يسهل التحصيل على معارف ومهارات جديدة ، لضمان تكافؤ الفرص في جميع النواحي المدنية .
7. معرفة المجتمع في العالم، و أشكال التعبير الإبداعي .
- الممارسات الثقافية وثقت في الأشكال و اللغات المتنوعة. و بالتالي يجب أن يتم توفير مجموعة متعددة الثقافات متاحة للجميع .
8. القدرة على التعلم من مختلف أشكال التعبير الإبداعي ، و العمل على حل المشاكل يؤدي إلى رؤى جديدة ، يمكن أن تؤدي بدورها إلى طرق جديدة للابتكار، و إيجاد الحلول المناسبة .
9. المعلومات حول ولأجل مكتبة متعددة الثقافات ، تعرف المجتمع و أفرادها بها ، وبأنواعها .

10. المكتبات هي مساحات للمشاركة الفكرية ، و الترفيهية و تقدم خدمات مكتبية متعددة الثقافات و اللغات ، إلي مجموعات، و هذه الخدمات ما هي إلا فضاءات تربط بين الشعوب ، داخل المجتمع.