

# **Мультикультурные сообщества: Руководство по библиотечному обслуживанию**

**3-ее издание, 2009.**

## **Предисловие**

Данное Руководство является третьим изданием публикации ИФЛА *«Мультикультурные сообщества: Руководство по библиотечному обслуживанию»*. Этот пересмотр был осуществлен в соответствии со *«Стратегическим планом Секции ИФЛА по библиотечному обслуживанию мультикультурного населения на 2006-2010 гг.»*, предусматривающий пересмотр и дополнение Руководства, принимая во внимание достижения новых технологий, а также профессиональное и социальное развитие, влияющие непосредственно на предоставление обслуживания и его направления. Также в *Стратегическом плане на 2009-2010 гг.* уточняется, что пересмотренное Руководство должно быть переведено, опубликовано и распространено посредством веб-сайта ИФЛА на все официальные языки ИФЛА, а также желательно и на другие.

Это издание следует за публикацией ИФЛА *«Мультикультурные сообщества: Руководство по библиотечному обслуживанию»* (2-ое издание, пересмотренное в 1998 г.), которое в свою очередь основывалось на *«Стандартах для мультикультурного обслуживания публичных библиотек»*, опубликованных в 1982 году Рабочей группой по мультикультурному библиотечному обслуживанию (Виктория) и Библиотечным советом штата Виктория, Австралия. Анна Холмс (Anne Holmes) (Австралия) и Дерек Вайтхед (Derek Whitehead) (Австралия) в соответствии с консультациями с Постоянным Комитетом Секции по библиотечному обслуживанию мультикультурного населения разработали это Руководство в 1987 г. Развитие электронных средств информации и

возникновение новых форм ее передачи вызвали необходимость пересмотра оригинала Руководства.

В 1996 г., Вирджиния Бэлэнс (Virginia Balance) (Канада) и Мария Зелинска (Marie Zielinska) (Канада) осуществили его, в соответствии с консультацией с Постоянным Комитетом Секции. Бенедикт Крах-Шварц (Benedikte Kragh-Schwartz) (Дания) и Чарльз Таунли (Charles Townley) (США) участвовали в составлении окончательной версии второго издания.

Настоящее Руководство является результатом работы нескольких лет членов Постоянного комитета Секции по библиотечному обслуживанию мультикультурного населения. Комитет рассматривает переиздание Руководства как значительный шаг в деле продвижения развития библиотечного обслуживания членов наших сообществ, разнообразных в культурном и языковом плане, и мы верим, что Вы сочтете его нужным для Вашего библиотечного обслуживания. Структура этого руководства соответствует структуре «Руководства ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек», 2001 г., таким образом, чтобы библиотекари могли легче использовать их в сочетании друг с другом. Тем не менее, на практике данное Руководство может быть применимо ко всем библиотекам, так, как это утверждается в Манифесте ИФЛА о мультикультурной библиотеке (Смотри Приложение А).

*«библиотекам всех типов следует отражать, поддерживать и продвигать культурное и языковое разнообразие на международном, национальном и местном уровнях, тем самым, работая на кросс-культурный диалог и активное гражданство».*

Рабочая группа по пересмотру Руководства была создана на конференции ИФЛА в Буэнос-Айресе в августе 2004 г; под председательством Роберта Пестеля (Robert Pestell) (Австралия) и состоящая из членов: Клары М. Чу (Clara M. Chu) (США), Доменико Чикарелло (Domenico Ciccarello) (Италия), Фреда Гитнера (Fred Gitner) (США) и Кристины Макдональд (Christine McDonald) (США). Особую благодарность следует выразить Кларе М. Чу

(Clara M. Chu) (США), Анне-Катрин Урсберг (Ann-Katrin Ursberg) (Швеция) и Лаурине К. де Вуд (Lougina K. de Voogd) (Нидерланды) за их ощутимый издательский вклад. Постоянный Комитет и бывшие тогда председатели Джейн Дрейзиг (Jane Dreisig) (Дания) и Кирстен Лэф Нильсен (Kirsten Leth Nielsen) (Норвегия), а также действующий председатель Миджин Ким (Mijin Kim) (Канада) обсуждали план Руководства на каждом своих полугодовых и ежегодных встречах в Риме, Осло, Жироне, Сеуле, Любляне, Дурбане, Гейдельберге, Квебеке и Осаке, и, таким образом, совместное международное усилие позволило издать это новое Руководство.

Роберт Пестель (Robert Pestell)

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

## 1. Мультикультурная библиотека

Все люди живут в постоянно растущем разнородном обществе. В мире насчитывается более чем 6 000 различных языков. Каждый год увеличивается объем международной миграции, влекущий за собой рост числа людей, имеющих смешанную идентичность. Глобализация, увеличивающаяся миграция, более скоростная коммуникация, доступность перемещения и другие явления 21-го века увеличили культурное разнообразие во многих нациях, в которых оно раньше и не существовало, или же усилили уже существующие мультикультурные процессы.

Манифест ИФЛА о мультикультурной библиотеке, 2008

### 1.1 Введение

Данное Руководство составлено и публикуется в целях продвижения стандартов справедливости и равенства в доступе к библиотечному обслуживанию этнических, языковых и культурных меньшинств.

Руководство:

- закладывает основы для планирования библиотечного обслуживания всех групп населения данного сообщества
- разрабатывает критерии адаптации к нему существующих видов обслуживания
- закладывает справедливую базу для приобретения материалов и предоставления обслуживания
- поощряет взаимопонимание и толерантность среди этнических, языковых и культурных групп, представленных в обществе.

Подразумевается, что это Руководство должно использоваться в каждой стране в сочетании с другими стандартами и руководствами для особых типов библиотек, а также в применении с международными стандартами. Главный принцип данного руководства, заключающийся в равенстве, должен применяться в приложении к существующим стандартам и руководствам для публичных, школьных, академических и других библиотек.

Также важно, чтобы библиотечное обслуживание этнических, языковых и культурных меньшинств рассматривалось как составная часть основного библиотечного обслуживания, а не отдельно от него или же в дополнении к традиционному обслуживанию.

## **1.2. Принцип мультикультурной библиотеки**

- Каждый индивид в нашем глобальном обществе имеет право на полное библиотечное и информационное обслуживание. В целях соблюдения культурного и языкового разнообразия библиотекам следует:
- Обслуживать всех членов сообщества без дискриминации, основанной на культурном и языковом наследии;
- Снабжать информацией на соответствующих языках и шрифтах;
- Предоставлять доступ к широкому спектру материалов и служб, отражающих потребности всех сообществ;
- Нанимать на работу персонал, обученный работе с различными сообществами, в целях отражения всего их разнообразия.

Библиотечно - информационное обслуживание в контексте культурного и языкового разнообразия включает в себя как предоставление обслуживания всем типам библиотечных

пользователей, так и специальное обслуживание, предназначенное для недооцениваемых культурных и языковых групп. Особое внимание следует уделять группам, часто маргинальным в культурно разнообразных обществах: меньшинствам, беженцам и лицам, ищущим убежища, лицам, имеющим разрешение на временное проживание, рабочим-мигрантам, а также коренным сообществам.

Манифест ИФЛА о мультикультурной библиотеке, 2008

Несмотря на эти утверждения, существует определенное число факторов, влияющих на трудности воплощения в жизнь данных принципов:

- Во многих миноритарных языках, дефицит опубликованных ресурсов может сделать невозможным предоставление библиотечных материалов на одном и том же уровне стандартов как на мажоритарном языке. В таких случаях, неизбежным является тот факт, что коллекции не равнозначны по размеру, сбалансированности и физическому качеству. Предоставление доступа к информации посредством Интернета или предпочтение альтернативных форматов печатным средствам могут способствовать увеличению этого неравенства.
- Степень двуязычия, сохранение языковой и культурной идентичности, а также уровень социальной интеграции в общество, является главным в определении уровня обслуживания этнических, языковых и культурных меньшинств. Члены миноритарных групп должны рассматриваться как часть других групп при удовлетворении

их библиотечных нужд, что влияет на то, что называется показателем справедливости библиотечного обслуживания.

- Потребность в библиотечном обслуживании является самым главным фактором. В силу ряда причин потребность может не соответствовать пропорции населения, особенно в отношении этнических, языковых и культурных меньшинств. Низкий спрос может отражать неадекватное снабжение, бедное или несоответствующее обслуживание, завышенные ожидания со стороны пользователей, неадекватную рекламу или незнание библиотечного обслуживания. Принятие решений по уровню потребностей в снабжении материалами должно основываться на изучении причин отсутствия или низкого уровня спроса. Напротив, население, представляющее высокообразованные меньшинства, может иметь непропорциональную потребность в библиотечном обслуживании, которая не будет удовлетворена без достижения компромисса в обслуживании большинства. В этих случаях, экономические показатели могут быть решающими в определении уровня оказания услуг.
- Официальные публикации страны, такие как информация, относящаяся к правительству, законодательству, образованию и бизнесу, существуют практически только на официальном языке/ах этой страны. Такая ситуация непонятна, к тому же может восприниматься как несправедливая. Библиотечный персонал может играть жизненно важную роль, помогая миноритарным группам в поиске информации, запрашиваемой ими.

### 1.3 Определение мультикультурной библиотеки

Все жители Канады будут обеспечены библиотечно-информационным обслуживанием по отношению к ним как к индивидам. Библиотеки Канады вправе предоставлять обслуживание, признающее и утверждающее достоинство тех, кого они обслуживают, несмотря на происхождение человека, его убеждения, расу, религию, пол, возраст, сексуальную ориентацию, физические и умственные способности, или состояние здоровья.

Библиотеки понимают, что неприятие различий может превратить индивидуальные и коллективные ценности в зону конфликта. Деятельность библиотек направлена на толерантность, понимание и персональный поиск. Библиотеки действуют в целях реализации того положения, чтобы люди могли пользоваться услугами, свободными от любых попыток навязать другими свои ценности, обычаи или убеждения. Канадские библиотеки признают тот факт, что разнообразное и плюралистическое общество занимает центральное место в идентичности нашей страны. Общественные институты, включая библиотеки, несут ответственность за признание культурой разнообразия и включенности в общество.

Канадская библиотечная ассоциация, 2008.

«Культурное разнообразие» или «мультикультурализм» относится к гармоничному сосуществованию и взаимодействию различных культур, где «культура должна пониматься как сочетание отличительных умственных, материальных, интеллектуальных и эмоциональных черт общества или одной социальной группы, что и является ее составляющими, в дополнении к искусству и литературе; жизненным



стилям, путям общежития, системным ценностям, традициям и верованиям». Культурное разнообразие или мультикультурализм является основой нашей коллективной силы в наших местных сообществах и в нашем глобальном обществе.

Культурное и языковое разнообразие является общим достоянием человечества и должно сохраняться на общее благо. Оно является источником обмена, инноваций, креативности и мирного сосуществования среди народов. «Уважение разнообразия культур, толерантность, диалог и кооперация в обстановке взаимодоверия и понимания является лучшей гарантией международного мира и безопасности». Следовательно, библиотеки всех типов должны отражать, поддерживать и продвигать культурное и языковое разнообразие на международном, национальном и местном уровнях, тем самым работая на кросс-культурный диалог и активное гражданство.

Манифест ИФЛА о мультикультурной библиотеке, 2008.

Библиотекам необходимо оказывать особое внимание при обслуживании в своих сообществах различным группам меньшинств, включая коренные народы, иммигрантские меньшинства, беженцев, лиц, ищущих убежища, резидентов, имеющих временное право на проживание, рабочих-мигрантов, а также национальных меньшинств.

#### **1.4 Роль и цели мультикультурной библиотеки**

Обслуживая различные интересы и сообщества, библиотеки функционируют как обучающие, культурные и информационные центры. В целях соблюдения культурного и языкового разнообразия, библиотечное

обслуживание руководствуется принципами фундаментальных свобод и равенства для всех в доступе к информации и знаниям, уважая при этом культурную идентичность и ее ценности.

Манифест ИФЛА о мультикультурной библиотеке, 2008.

*Ленская Резолюция* призывает к «увеличению поддержки для библиотек, музеев и архивов в доступе и сохранении многоязычия, а также распространении информации, представляющей культурное и языковое разнообразие».

Международная конференция, Языковое и культурное разнообразие в киберпространстве, Якутск, Российская Федерация, 2008

Библиотеки всех видов играют значительную роль в образовании, социальном вовлечении и глобальном понимании. Библиотечное обслуживание, отражая потребности населения, значительно влияет на жизнь людей:

- **Являясь образовательными центрами**, библиотеки развивают и предоставляют доступ к учебным материалам, языковым программам и другим соответствующим материалам, как в печатной, так и в электронной форме. Пользуясь таким доступом, все общество имеет возможность узнавать о любом другом сообществе, понимать любые другие языковые потребности, изучать любой другой язык и накапливать знания в пользу опыта, используемого различными культурами.
- **Являясь культурными центрами**, библиотеки сохраняют, развивают, освещают и озвучивают различные культуры, а также их литературу, искусство и музыку. Такой доступ дает возможность всем

людям, представляющим все культуры возможность читать любую другую литературу, слушать любую другую музыку и вдохновляться в целях развития новых путей самовыражения.

- **Являясь информационными центрами**, библиотеки приобретают, производят, систематизируют и делают доступной информацию, направленную на удовлетворение потребностей всех сообществ, равно как и распространяют эту информацию среди различных культурных сообществ.

1.4.1 Приобретая материалы, библиотеки должны стремиться к отражению этнической, языковой и культурной составляющей общества и укреплению понимания этнического разнообразия, расовой гармонии и равенства.

- Приобретенные библиотечные материалы должны обеспечить доступ, на собственном языке миноритарного пользователя, к другим культурам.
- Библиотечные материалы должны включать материалы на мажоритарном языке, относящиеся к языковым меньшинствам и странам их происхождения.
- Библиотеки должны способствовать распространению знаний о миноритарных группах и их культурах.

1.4.2 Библиотекам следует поощрять и обеспечивать обучение языкам, особенно самостоятельно обучающимся студентам, а также работать в тесном сотрудничестве с местными образовательными агентствами в целях улучшения качества обслуживания.

- Библиотекам следует предоставлять в пользование материалы, которые могли бы облегчить изучение национальных и других

языков. Такие материалы должны быть как на миноритарных языках, так и на национальных языках и включать в себя соответствующие средства, особенно использование компьютеров с языковым программным обеспечением.

- Библиотекам следует развивать или выступать спонсорами деятельности, направленной на удовлетворение потребностей вновь прибывающих иммигрантов в целях их адаптации к новой стране в таких сферах, как гражданство, рабочая занятость, и социальные услуги.
- Библиотекам следует проводить и способствовать развитию деятельности по обучению национального языка (языков) и других языков.

1.4.3 Библиотекам следует развивать образование на протяжении всей жизни и социальную сплоченность посредством обучения сообщества при помощи образовательных программ и публичной деятельности, поощряющей культурное разнообразие.

1.4.4 Библиотекам следует участвовать в жизни сообщества путем своего вовлечения в проведение и организацию местных инициатив, таких как культурные мероприятия, фестивали, памятные события, отмечаемые этническими, языковыми и культурными группами в данном регионе.

1.4.5 Библиотеки должны объединять мультикультурные сообщества. Являясь местом встреч, библиотеки могут предоставлять площадку для взаимодействия среди людей, представляющих различные культуры. Мероприятия, выставки и совместные заседания по культурным проблемам и социальному вовлечению смогут дать людям различных культур возможность поучиться друг у друга, попрактиковаться или улучшить свои языковые

навыки, лучше понять другой образ жизни и его перспективы, а также завязать новые знакомства.

1.4.6 Библиотекам следует предоставлять справочно-информационное обслуживание на тех языках, которые являются наиболее употребляемыми, и тем группам, которые имеют наибольшую потребность в этом, например, такие как вновь прибывающие иммигранты. Особенно важно, чтобы информация в сообществе, включая средства для принятия каждодневных решений, могла бы, где это только возможно, предоставляться на языке пользователя.

1.4.7 Один и тот же набор и качество услуг должны быть доступны лицам, пользующимся межбиблиотечным абонементом, учитывая потребности всех этнических и культурных групп в специфических заглавиях или предметных запросах.

## **2. Правовые и финансовые рамки**

«Каждый имеет право свободно выражать волеизъявление в пользу поддержки своей нации или национального сообщества, укреплять и выражать свою культуру, а также пользоваться своим языком и шрифтом.

*Конституция Словении (Статья 61)*

Поощряется деятельность правительств и других структур, ответственных за принятие решения, в установлении и финансировании на соответствующем уровне библиотек и библиотечных систем в целях предоставления свободного библиотечно-информационного обслуживания различным культурным сообществам.

Сущность мультикультурного библиотечного обслуживания глобальна. Все библиотеки, вовлеченные в эту деятельность, должны принимать участие в его развитии на соответствующих местном, национальном или международном уровнях. Требуются исследования в целях получения необходимых данных для информирования библиотечных структур и сохранения соответствующего финансирования. Следует широко распространять его результаты, а также лучшие практики для эффективного управления мультикультурным библиотечным обслуживанием.

Манифест ИФЛА о мультикультурной библиотеке, 2008.

## **2.1 Мультикультурная библиотека и ее управление**

2.1.1 Финансирование и предоставление библиотечного обслуживания является функцией правительства, либо национального, регионального, государственного, краевого, местного или любого другого.

2.1.2 Ответственность за удовлетворение потребностей своих этнических, языковых и культурных меньшинств возлагается на всё библиотечное руководство, публичное ли, государственное, национальное, школьное, академическое, или любое другое. Для эффективного предоставления библиотечного обслуживания могут использоваться

различные модели, в зависимости от разнообразия, демографического размера и территории расселения сообществ.

2.1.3 Все этнические, языковые и культурные меньшинства должны обслуживаться на справедливом уровне, при этом инициативы по предоставлению адекватного обслуживания малым или широко расселенным меньшинствам должны предприниматься на региональном или национальном уровне; например, путем централизации распространения коллекций, или путем формирования корпоративной сети, в такой форме как предоставление совместного обслуживания близлежащими библиотеками.

2.1.4 Централизация различных языковых коллекций, из которых библиотеки могут брать в пользование и обновлять предоставляемые коллекции, является насущной необходимостью в том случае, когда обслуживаемые меньшинства малочисленны, расселены в различных местах или постоянно меняются. Ответственность за управление ими возлагается, главным образом, на национальный, государственный или региональный уровень.

## **2.2 Администрирование мультикультурной библиотеки**

Библиотеке следует выполнять свои административные функции таким образом, чтобы следовать лучшим практикам, которые включают в себя, но далеко не ограничиваются следующими положениями.

- 2.2.1 Определение стандартов библиотечного обслуживания этнических, языковых и культурных меньшинств, как для централизованного, так и для местного обслуживания, в форме составной части общего процесса развития библиотечных стандартов.
- 2.2.2 Поощрение равных стандартов библиотечного обслуживания, а также таких принципов и политики предоставления библиотечного обслуживания, которые бы честно отражали мультикультурный принцип и принцип социальной включенности.
- 2.2.3 Сбор и распространение точной статистики, относящейся к применению на практике этого руководства и национальных стандартов.
- 2.2.4 Составление и распределение информации относительно существующих коллекций для этнических, языковых и культурных меньшинств во всех типах библиотек.
- 2.2.5 Оказание библиотекам рекомендательной и консультативной помощи в обслуживании этнических, языковых и культурных меньшинств.
- 2.2.6 Создание форумов для регулярной консультации с сообществами этнических, языковых и культурных меньшинств.
- 2.2.7 Проведение и спонсирование исследований в библиотеках по планированию потребностей членов этнических, языковых и культурных меньшинств.
- 2.2.8 Поддержка и укрепление профессиональных международных отношений с библиотеками, издателями и другими соответствующими структурами в странах происхождения миноритарных групп.



- 2.2.9 Поддержка и поощрение публикаций на миноритарных языках, а также публикаций материалов членами или о членах миноритарных групп.
- 2.2.10 Развитие он-лайнных баз данных для материалов, а также распространение и применение международных стандартов по обмену данными на не-романских шрифтах.
- 2.2.11 Глобальный обмен опытом и лучшими практиками по мультикультурным проблемам.
- 2.2.12 Оценка результатов применения на практики руководств, стандартов, лучших практик и политик совместно с миноритарными сообществами.

### **3. Удовлетворение потребностей пользователей**

#### **3.1 Анализ потребностей внутри сообщества**

Мультикультурное обслуживание в библиотеках должно основываться на знании различных культурных сообществ, которые они обслуживают и чьи потребности удовлетворяют. Такое знание обеспечит тот факт, что обслуживание развивается и предоставляется не ради устремлений и добрых намерений. Оно является результатом анализа изучения потребностей сообщества.

##### ***а. Определения***

*Анализ сообщества* - Процесс определения характеристик пользовательского сообщества (как пользователей, так и не пользователей) и окружения, в котором они живут, а также оценка их потребностей в библиотечно-информационном обслуживании.

*Оценка потребностей* – Процесс изучения информации, запрашиваемой и используемой сообществом, а также ее соответствия (как для пользователей, так и для не пользователей).

#### ***б. Цель***

- Узнать о том, что сообщество (как пользователи, так и не пользователи) думает о библиотеки и ее обслуживании.
- Определить степень разрыва, который может существовать между текущим обслуживанием и потребностями сообщества, а также те пространства, которые заполнены другими видами обслуживания.
- Предоставлять информацию в соответствии с эффективным планом обслуживания, краткосрочным и долгосрочным, который удовлетворил бы потребности сообщества.

Анализ сообщества и оценка потребностей являются ключевыми понятиями в процессе планирования. Полученные фактические данные о сообществе и изучение потребностей используются в следующем направлении:

- Внедрение в состав целей и задач учреждения;
- Перенесение целей и задач в сферу политик, программ и деятельности, основанных на результатах исследования;
- Использование эмпирических данных в качестве критериев, от которых будет зависеть успех в будущем.

#### ***в. Анализ сообщества***

Данные и информация, которые необходимо собирать о сообществе:

- Демографические и социальноэкономические данные
- Характеристики окружения сообщества внутри зоны охвата библиотеки:

- общее окружение,
- информационное окружение поставщика информационного обслуживания и
- существующие библиотечные ресурсы и службы.

Виды данных, подлежащие сбору:

- Первичные – от индивидов, групп сообщества или его лидеров;
- Вторичные – заранее собранные или записанные данные, полученные от правительственных учреждений, бизнеса; изучения промышленных обзоров и маркетинговых исследований; изучения деятельности местных торговых палат и организаций сообществ.

## *2. Оценка потребностей*

Данные и информация, которые необходимо собирать о пользователях/не пользователях:

- Культурные и поведенческие измерения процесса поиска информации;
- Информационные потребности, например, типы, уровни сложности, форматы, языки, цели;
- Информационное окружение пользователей.

Виды данных, подлежащие сбору:

- Первичные – от индивидов, групп сообщества или его лидеров;
- Вторичные – оценка потребностей сравниваемых групп; изучение культурных и поведенческих измерений специфических групп пользователей, ищущих информации.

## **Пример изучения потребностей сообщества**

### **Процесс консультации публичной библиотеки**

Сильный акцент делается на консультативный процесс. Принцип консультации является общепризнанной ценностью акта коммуникации между лицами, оказывающими услугу и теми, кому эта услуга предлагается.

Консультация начинается на местном правительственном уровне с сотрудничества между всеми теми структурами внутри совета, которые вовлечены в процесс предоставления обслуживания этническим сообществам. Местные правительства должны развивать и документировать свои собственные подходы к интеграции доступа и равным принципам в их планы и совместные действия. Документация должна учитывать области ответственности соответствующих структур местного правительства.

Сотрудничество на ранней стадии сокращает опасность дублирования обслуживания и определяет возможности для партнерства в сборе информации, планировании обслуживания и развития программ по обслуживанию. Оно также предоставляет библиотечное обслуживание с большой компетентностью, и имеет доступ к действующим общественным организациям сообщества.

Коммуникация с общественными организациями должна быть налажена еще на ранней стадии в процессе позиционирования и планирования предоставления библиотечного обслуживания, особенно в отношении развития коллекций и программ по обслуживанию. Вовлечение местных общественных организаций предлагает оптимальную возможность для,

- точного определения профиля обслуживаемых групп
- идентификации на местном уровне потребностей и приоритетов языкового и культурного разнообразия, и

- предоставления возможности для продвижения новых и существующих программ.

Сотрудничество на уровне правительственного агентства (осуществляемое высшими библиотечными структурами) также предлагает значительные возможности в сроках доступа к информации относительно финансовых возможностей и/или распределения ресурсов, участия в работе комитетов по управлению, а также предлагает возможность участия в политике развития на правительственном уровне.

*(Из: Библиотечный совет штата Виктория: Отвечая за наше разнообразие. Руководство по мультикультурному библиотечному обслуживанию для публичных библиотек штата Виктория. Мельбурн, Австралия, .2001.)*

### **3.2 Обслуживание пользователей**

Следующие функции определяют деятельность индивидуальных библиотек и библиотечных властей.

- Каждая индивидуальная библиотека должна четко установить свои цели, задачи, стратегии, приоритеты и политику в отношении обслуживания этнических, языковых и культурных меньшинств. Они должны являться составной частью программы по библиотечному развитию. Такой местный план по мультикультурному обслуживанию будет служить руководством для персонала и справочником для пользователей.

- Индивидуальные библиотеки должны проводить политики, направленные на включение в общество и равенство в предоставлении обслуживания.
- Каждое индивидуальное библиотечное обслуживание должно постоянно оценивать природу и потребности своего сообщества, консультируясь при этом с этническими, языковыми и культурными меньшинственными группами, а также должно основывать свое обслуживание на таких оценках и консультациях.

Состав правительственных или рекомендательных структур библиотек, таких как попечительские советы или библиотечные комитеты, должен отражать обслуживаемое сообщество. Библиотечные менеджеры должны искать возможности для поощрения деятельности, направленной на создание таких представительных структур.

### **3.3 Кооперация и разделение ресурсов**

Многие маленькие и средние библиотеки затрудняются обслуживать на равной основе свои этнические сообщества. При существующих высоких потребностях представителей национального большинства и ограниченности в бюджетных ресурсах, потребности меньшинственных групп часто не принимаются во внимание. Особенно это встречается там, где сообщество состоит из большинства этнических меньшинств. Кооперация в приобретении, каталогизации и спрос на источники рассматриваются как жизненно важные средства в целях увеличения предложения этих источников и обеспечения их доступности. Местные, региональные и национальные совместные усилия могут значительно улучшить качество доступа к источникам.

Большие библиотечные учреждения и службы могут играть централизованную роль в предоставлении мультикультурных источников и профессиональных рекомендаций. Снабжение централизованных

коллекций, в которых маленькие библиотеки могут заимствовать средства и обмениваться коллекциями является жизнеспособной и высокоэффективной моделью для удовлетворения потребностей различных сообществ. Централизованная закупка, каталогизация и автоматизация имеет целый ряд позитивных результатов,

- избегается дублирование усилий;
- устраняются многие трудности, испытываемые маленькими библиотеками при приобретении ресурсов на других языках;
- предоставляется намного больший спектр и глубина материалов;
- местные библиотечные коллекции способны постоянно обновляться посредством обмена книгами и другими методами;
- коллективный каталог может предоставляться в пользование всеми библиотеками;
- может действовать эффективная система межбиблиотечного абонемента.

Продвижение и макетирование являются двумя другими областями, которые без труда сами взаимодействуют. Совместное издание многоязычных библиотечных брошюр и идентификационных комплектов позволяет многим библиотекам ими пользоваться.

### **3.4 Электронные ресурсы**

#### **Доступ к и развитие многоязычных/мультикультурных ресурсов**

Интернет произвел революцию в глобальной коммуникации и предоставил возможность доступа всем пользователям к он-лайн информации. Многошрифтовые и многоязычные возможности компьютеров обеспечивают этническим меньшинствам доступ к чтению, коммуникации и информации на их родных языках, что является особенно важным для людей, говорящих на этих языках и

которые ограничены в доступе к печатным изданиям. Он открыл целый новый ряд источников, которые раньше были недоступны, таких как фольклор, мировая музыка, содержание газет со всего мира, а также доступ к устному наследию миноритарных групп на глобальной основе. Самым значительным является тот факт, что он предоставляет возможность людям с различным этническим происхождением быть как создателями информации, так и ее потребителями.

Веб 2 технологии способствуют созданию окружения «Библиотека 2», в котором потребители могут создавать и распространять свой собственный первичный вебконтент, развивать доступ к ресурсам, специфически удовлетворяющим потребности их собственных сообществ, а также вовлекаться в работу социальных сетей (часто относящихся к Веб 3.0). Это особенно относится к мультикультурным сообществам, которым не хватает печатных публикаций, аудио-визуальных источников или веб-контента на их собственных языках, равно как и к географически рассеянным сообществам. Библиотеки предоставляют идеальное окружение для индивидов и сообществ в целях создания своего собственного веб контента, используя и покупая Веб 2 технологии для удовлетворения своих потребностей. Библиотеки могут облегчить использование этих технологий путем предоставления деталей компьютеров и их программного обеспечения, а также обучения сообществ пользованию ими. Примерами таких технологий являются:

- *Социальный контент:* Блоги (Blogs) и Вики (Wikis) обеспечивают индивидам и членам мультикультурных сообществ процесс создания и распространения информации, новостей, фотографий и различных тем в соответствии с общими интересами, как на местном, так и на международном уровне.
- *Социальные сети:* например, Facebook (общая), Hyves (Нидерланды), Одноклассники (Россия), Orkut (Индия и Бразилия), Xiaonei(Китай); смотри: [wikipedia.org/wiki/List of social networking websites](http://wikipedia.org/wiki/List_of_social_networking_websites)



- *Цифровое изображение:* например, <http://www.flickr.com>; <http://www.youtube.com/>
- *Система социальных закладок (social bookmarking)* обеспечивает сотрудничество и разделение сетевых источников. Сообщества могут развивать свои собственные виртуальные базы данных он-лайн-источников в целях удовлетворения собственных специфических потребностей, такие как источники на определенном языке; пользователи могут сохранять URL или ссылку и, в отдельных случаях, персональную копию любой веб-страницы или другого цифрового контента, размечая на ней тэги, используя ключевые слова для собственного пользования или же в общении с кем-то, например: <http://del.icio.us/>, <http://www.connotea.com/>
- *Веб-каналы (Web feeds)* (например, RSS – Really Simple Syndication) могут быть установлены для обеспечения этнических групп легким доступом к сайтам на их собственных языках и приспособлены к их собственным нуждам, распределяя поиски самой интересной и релевантной информации.
- *Управляемый пользователями социальный контент:* сообщество модерерирует новостные сайты: например: <http://digg.com/>
- *Агрегаторы или тэги,* например, <http://technocrati.com/>. Библиотекари находятся в идеальном положении для того, чтобы помочь пользователям в развитии их он-лайн-сообществ, особенно, предоставляя руководство размещением дескрипторов (тэгов) в социальных сетях.

## **Онлайновое общение**

Новые технологии непрерывно развиваются, что облегчает процесс коммуникации между библиотекарем и пользователем, а также между членами сообщества. Передача текста, относящаяся к SMS (Short Message Service), является особенно полезной для передачи короткого сообщения и письменного текста библиотечным пользователям, что может быть более легким в понимании, чем устное сообщение людьми, имеющими различное языковое происхождение. Видео чаты, VoIP (Voice over Internet Protocol) и другие Интернет технологии обеспечивают передачу не текстового сообщения, что является полезным в поддержке и использовании устной коммуникации среди сообществ. Подкастовые записи музыки, песен, видео, обучение языку или цифровые говорящие книги на различных языках, все это укрепляет онлайн-роль библиотеки.

### **3.5 Многоязычные интегрированные библиотечные системы**

Юникод (Unicode) является промышленным стандартом, предназначенным дать возможность тексту и символам из всех письменных систем мира быть в равной степени представленными и управляемыми компьютерами (определение Википедии). Он создает основу для программной интернационализации во всех основных операционных и поисковых системах, веб-приложениях, которые обеспечивают развитие многошрифтовых библиотечно-информационных управленческих систем. Библиотеки, приобретая интегрированные библиотечные системы и программные продукты, должны обеспечить процесс поддержки ими Юникода в целях предоставления многоязычного доступа ко всем коллекциям, а также обеспечения пользователей компьютерным обслуживанием на любом языке.

## 4. Развитие коллекций

### 4.1 Введение

Ресурсы, предназначенные для удовлетворения потребностей особых этнических групп, могут варьировать в зависимости от формата и содержания, начиная Интернет источниками, газетами, периодическими изданиями, аудио-визуальной продукцией, видео продукцией, книгами, иллюстрированными журналами, легко читаемыми книгами в бумажной обложке и графическими рассказами и заканчивая традиционной художественной и научно-популярной литературой. Должны приниматься во внимание все сферы интереса, а также культурная чувствительность людей, например, религиозной и политической природы. Следует проводить исследования в сообществе в целях определения предпочитаемых форматов и предметных рубрик (индивидуальных заглавий), а также установления приоритетов по развитию коллекций. Собранный информацию надо использовать в проведении политики по развитию коллекций, обслуживающих запросы этнических сообществ. Особая забота должна быть проявлена по отношению достижения баланса в сфере удовлетворения потенциально конфликтных интересов. Следует использовать любую возможность в развитии индивидуальных языковых коллекций, предназначенных для целевых групп сообщества ради эффективного использования ресурсов.

*(Из: Библиотечный Совет штата Виктория: Отвечая за наше разнообразие. Руководство по мультикультурному библиотечному обслуживанию для публичных библиотек штата Виктория. Мельбурн, Австралия, 2001).*

## 4.2 Политика менеджмента коллекций

Политика менеджмента коллекций мультязычных источников должна являться неотъемлемой составной частью всей библиотечной политики менеджмента коллекций. Саму политику следует развивать посредством консультаций с этническими сообществами. Ее направления могут включать следующее:

Общие положения:

- Цель политики менеджмента коллекций и ее связь с корпоративным планом библиотечного обслуживания;
- Демографический профиль сообщества;
- Долгосрочные и краткосрочные планы, направленные на реализацию того, что библиотека ставит своей целью для достижения в отношении развития коллекций мультязычных источников;
- Стратегии доступа в целях максимального использования коллекций;
- Истории развития коллекций и/или библиотечного обслуживания;
- Определение соответствующего законодательства, влияющего на снабжение мультязычными источниками;
- Регулярная оценка графика выполнения плана по реализации данной политики.

Специфические положения:

- Анализ потребностей сообщества;
- Соблюдение приоритетов библиотечного обслуживания;
- Контролирование размера коллекций, включая специализированные источники для людей, имеющих

специфические потребности, такие как печатные материалы больших размеров, говорящие книги, материалы по развитию грамотности, обучающие языковые курсы, а также источники, предназначенные для людей с ограниченными физическими возможностями;

- Отбор и пересмотр принципов и практик;
- Бюджетное ассигнование;
- Ответственность внутри организации за развитие коллекций, их отбор и своевременный пересмотр;
- Доступ к электронным ресурсам, включая онлайн-доступ к периодическим изданиям и газетам, различным базам данных и другим информационным ресурсам;
- Роль библиотеки как электронного портала в информацию;
- Финансовая отчетность;
- Составление плана менеджмента ресурсов в соответствии с текущими и будущими потребностями по развитию коллекций;
- Пересмотр и оценка графика проведения данной политики;

### **4.3 Номенклатура ресурсов**

4.3.1 библиотечные материалы должны предоставляться всем людям, предпочтительно на их языках и относящихся к их собственным культурам. Материалы должны предоставляться во всех форматах и из многочисленных источников.

- Для каждой этнической, языковой и культурной миноритарной группы должна формироваться эффективная, сбалансированная и устойчивая коллекция.

- Снабжение библиотечными материалами членов миноритарных групп должно соотноситься с размером самой группы и ее читательскими потребностями, при обязательном соблюдении стандарта минимального размера коллекций.
- Библиотечные материалы, предоставляемые этническим, языковым и культурным меньшинствам должны включать в себя, как материалы, опубликованные в стране проживания, так и за ее пределами.
- Библиотечные материалы, отражающие жизненный опыт и интересы миноритарной группы и предназначенные для пользования ими, должны включать в себя материалы, опубликованные на языке большинства населения или официальном языке страны.
- Библиотечные материалы должны включать источники как на широко используемых языках, так и на мало распространенных.

4.3.2 Книги, предназначенные для формирования основы мультиязычной библиотечной коллекции должны быть на языках миноритарных групп. Состав материалов должен отражать потребности пользователей всех возрастов и содержать различные жанры. Новые поступления должны, в основном, быть недавно опубликованными работами местных (национальных, коренных) авторов, а также переводами материалов, признанных на международном уровне. Там, где книги опубликованы на более, чем одном шрифте (такие, как, например, сербский) коллекция должна развиваться на основе каждого шрифта.

4.3.3 Доступ к текущим периодическим изданиям и газетам должен быть онлайн-овым, включая доступ к мировым газетам, в дополнении к их печатным копиям.

4.3.4 Звукозаписи, включая музыку и говорящие диски и кассеты, должны формировать собой составную часть библиотечного обслуживания миноритарных групп. При этом следует облегчить загрузку электронных книг или музыки с MP3 плееров, айподов и других цифровых устройств.

4.3.5 Цифровые средства стали основной частью библиотечных коллекций для миноритарных групп. Необходимо собирать в зависимости от доступности разнообразные цифровые форматы, такие как DVD, VCD (видео компакт-диски) и видеозаписи. DVD представляют особую проблему для мультязычных коллекций в силу того, что они могут использоваться только в шести различных регионах мира. Многие этнические меньшинства живут в различных регионах мира с рождения, однако при этом имеют потребность в доступе к DVD из регионов их происхождения. И хотя предпочтение отдается коллекциям, состоящим из DVD местного регионального формата, большинство коллекций могут быть значительно уменьшены по составу в силу названных условий. Следует приобретать и другие мировые региональные классификации в целях отражения различного происхождения этнических меньшинств (общедоступны DVD плееры, которые могут проигрывать различные региональные форматы).

4.3.6 Т.к. национальные законы об авторском праве или классификации ограничивают использование импортных цифровых средств для публичных нужд, то на национальном уровне должны вестись переговоры с соответствующими структурами. Высокая стоимость приобретения переквалифицированных аудио-визуальных материалов может значительно ограничить доступ к продукции, такой как художественные и документальные фильмы.

- 4.3.7 Библиотеки должны сделать доступным широкий спектр некишечных материалов, включая продукты на CD-ROM, карты, различные изображения, игры и обучающие языковые пособия.
- 4.3.8 Библиотеки, имея сетевые базы данных и веб-сайты, должны обеспечить глобальный доступ к этим услугам посредством мультязычного интерфейса.
- 4.3.9 Там, где существует дефицит любого типа библиотечных материалов, увеличение снабжения другими соответствующими материалами или услугами должно рассматриваться как альтернатива.
- 4.3.10 Там, где существует дефицит печатных материалов и низкий читательский уровень миноритарного сообщества, или же значительный уровень неграмотности, должно придаваться, там, где это доступно, особое значение непечатным материалам, особенно звукозаписям и изображениям.
- 4.3.11 Коллекции должны состоять также и из текущих справочных источников, при наличии Интернет-доступа к информации в дополнении к хранению книг.

#### **4.4 Развитие и поддержание мультязычных коллекций**

Основными критериями для развития коллекций должны быть:

- Ассортимент ресурсов, учитывающий интересы всех членов сообщества;
- Наличие ресурсов различных форматов, что поощряет всех членов сообщества пользоваться библиотечным обслуживанием;
- Регулярное поступление новых опубликованных ресурсов;



- Замена стандартных работ, ставших опасными или находящимися под угрозой;
- Широкий спектр художественной и нехудожественной литературы;
- Доступ к электронным ресурсам, таким как Интернет и базы данных;
- Устранение просроченных, старых и опасных ресурсов.

#### **4.4 Библиографический контроль**

**4.5.1** В целях наилучшего использования ресурсов и предупреждения образования дубликатов, а также наиболее эффективного использования финансовых возможностей, отбор, приобретение и каталогизация материалов на миноритарных языках должны осуществляться централизованно и кооперированно, насколько это возможно, где либо и когда либо.

**4.5.2** Каталогизация материалов на всех языках должна, где это практически возможно, осуществляться с применением тех же стандартов, что и каталогизация материала на основном языке (языках) страны, при условии, что каталожные записи сделаны на языке (языках) оригинала.

- Каталогизация всех библиотечных материалов должна, где это практически возможно, осуществляться на языке и шрифте оригинала; также должен быть обеспечен предметный доступ на национальном языке (языках).
- Библиотеки, пользующиеся автоматизированными системами, должны быть уверены в том, что их системы способны создавать базы данных на шрифтах, добавочных к шрифтам, используемым в

национальном языке; а также в том, что базы данных соответствуют стандартам, признанным на международном уровне, таким как Unicode, облегчая при этом обмен автоматизированными записями. Библиотечные пользователи должны иметь доступ к этим базам данных посредством открытого доступа к каталогам.

- Создание и поддержание сводных каталогов для всех языков, в печатной или электронной форме, является важным элементом равного обслуживания на национальном и региональном уровне в целях облегчения кооперации и создания специфических заглавий и предметных рубрик. Например, Internationella Biblioteket в Стокгольме обеспечивает доступ к своим каталогам на арабском, китайском, английском, французском, персидском (фарси), русском, испанском и шведском языках, (<http://www.interbib.se>)

4.5.3 Транслитерация библиографической информации часто является единственным путем создания записей на многочисленных языках, в виду высокой стоимости, нехватки квалифицированного в языковом плане библиотечного персонала, или неспособности библиотечных каталогизированных систем справиться с буквами других языков. Транслитерированная запись часто непонятна для пользователя особого языка, что является оправданием для ограничения глубины библиографической информации в каталожной записи.

4.5.4 Следует поддерживать коллекции на таком уровне, чтобы они были максимально текущими.

- Новые материалы должны регулярно приобретаться на всех языках и для всех этнических и культурных миноритарных групп.
- Устаревшие и просроченные ресурсы следует регулярно устранять.
- Там, где существуют централизованные коллекции, материал, отобранный для отсева на местном уровне, должен сначала быть

предложенным централизованным репозитариям в целях того, чтобы, по крайней мере, один экземпляр каждого названия был доступен внутри системы.

- Следует уделять внимание обеспечению того, чтобы физическое состояние фонда для всех групп было адекватным, включая такие меры, как переплетные работы, покупку многих экземпляров и приобретение экземпляров, предназначенных для замены.

#### 4.6 Стандарты для книжных коллекций

Следующие предлагаемые стандарты относятся к книжным коллекциям. Они могут изменяться в зависимости от местных и финансовых обстоятельств. Там, где ресурсы строго ограничены, их следует рассматривать как целевые цифры, а в будущем развивать среднесрочные и долгосрочные стратегии в целях их достижения. В качестве общего показателя установленная книжная коллекция должна достигать цифры от 1,5 до 2,5 книг на душу населения. Минимальный размер фонда для самого маленького пункта обслуживания не должен опускаться ниже уровня в 2500 книг.

*( Руководство ИФЛА/ ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек . 2001)*

**4.6.1** В качестве основного принципа лежит принцип того, что книжная коллекция для каждого этнического, языкового и культурного меньшинства должна предоставляться, по крайней мере, на том же подушевом уровне, что и для всего населения. Однако, необходимо признать, что для маленьких групп нужно иметь более высокий уровень снабжения на душу населения, чем обычно он

поддерживается, в целях обеспечения эффективного и более равного обслуживания.

**4.6.2** В случае очень маленького количества меньшинств, или широко расселенных групп, материалы и обслуживание этнических и культурных групп могут предоставляться на централизованной или кооперированной основе, в целях достижения более равного обслуживания.

**4.6.3** Основной целью, к которой маленькие библиотеки могут стремиться является достижение цифры снабжения от 1,5 до 2,5 книг на душу населения миноритарной группы. Там, где ресурсы строго ограничены, должны развиваться среднесрочные и долгосрочные стратегии для достижения в будущем этих стандартов.

#### **4.7 Объем комплектования**

Годовые показатели закупок из расчета на 1000 человек населения.

216 новых поступлений на 1000 человек населения.

Эти показатели включают в себя «Книги» и «Другие наименования», в которые входят аудио-визуальные материалы, электронные публикации и другие форматы, но не входят газеты, периодические издания и другие материалы.

(Департамент культуры, массовых коммуникаций и спорта, Стандарты для службы публичных библиотек, О.К., 2008.)

Для общего книгохранилища в уже налаженном библиотечном обслуживании могут применяться следующие показатели объема комплектования:

---

---

Население: Книги на душу населения Книги на 1000 человек

	В ГОД	В ГОД
До 25 000	0,25	250
25 000-50 000	0,225	225
50 000+	0,20	200

---

*Из: Руководства ИФЛА ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек . 2001)*

#### **4.8 Снабжение электронными ресурсами**

Общее число электронных рабочих мест с доступом к Интернету и библиотечным каталогам (доступным для общественного пользования посредством как статичных, так и мобильных библиотек), а также другим службам, предназначенным пользователям, из расчета на 10 000 человек населения:

6

«Электронное рабочее место» означает компьютерный терминал с доступом к Интернету и онлайн-овому каталогу.

*(Департамент культуры, массовых коммуникаций и спорта, Стандарты для службы публичных библиотек (Department for culture, media and sport, Public library service standards, U.K.) O.K., 2008.)*

Число онлайн-овых публичных доступов к каталогам (OPAC – On-line Public Access Catalogues), осуществляемых при помощи местного управления, должно быть,

- При количестве населения до 10 000 – один OPAC
- При количестве населения от 10 000 до 60 000 – один OPAC на 5000 человек
- При количестве населения свыше 60 000 – один OPAC на 5000 человек с населением до 60 000, и один OPAC на 10 000 человек оставшейся части населения

Кроме доступа к OPAC, должен быть обеспечен публичный доступ к персональным компьютерам, имеющим CD/DVD драйверы. Из расчета,

- Для населения до 50 000 человек – один ПК из расчета на 5000 человек
- Для населения свыше 50 000 человек – один ПК из расчета 5000 человек для населения до 50 000 человек и один ПК на 10 000 человек для оставшейся части населения.

Эти стандарты рекомендуют, чтобы, по крайней мере, половина публичных рабочих мест имела доступ к Интернету, а все они были бы подключены к принтеру.

*(Стандарты и руководства Публичной библиотеки штата Квинслэнд (Queensland public library standards and guidelines, Australia). Австралия, 2004).*



4.8.1 В глобальной сети библиотечных систем все культуры и языки должны иметь доступ к, и быть способными участвовать в работе этой сети.

4.8.2 Все публичные рабочие места должны иметь мультязычные возможности, отражающие потребности сообщества. Клавиатуры должны быть снабжены шрифтами языков миноритарных групп в целях облегчения доступа к Интернету и пользовательским программам, таким как операционная система «Ворд». Также доступны программные средства, которые позволяют стандартным клавиатурам иметь конфигурацию до 100 различных шрифтов, или же предоставлять в ПК визуальную и виртуальную клавиатуры. Однако, не все операционные системы поддерживают все языки, и в этом случае требуются альтернативные механизмы для неподдерживаемых языков, такие как рабочие места с различными операционными платформами.

4.8.3 Доступ к популярным мультязычным электронным базам данных должен быть обеспечен, где только это возможно. Должны быть заключены лицензионные соглашения с провайдерами на местном, региональном или национальном уровнях в целях обеспечения эффективных поставок. Там, где невозможен доступ к сетевым базам данных по техническим или финансовым причинам, могут использоваться альтернативные CD или DVD.

4.8.4 Всем библиотекам следует заботиться о том, чтобы обеспечить мультязычный доступ к их вебстраницам в целях отражения потребностей

сообщества, которое они обслуживают. Внимание должно быть уделено созданию мультиязычных вебстраниц, которые должны поддерживаться совместно с членами сообщества в целях удовлетворения культурных потребностей. Важно принимать во внимание интернационализацию пользовательского интерфейса, с которым пользователь работает прежде всего. Особое внимание должно уделяться компонентам, специфическим в культурном плане, таким как цвет, звук и изображение; при этом лучше избегать изображения человеческих лиц и картинок с животными, также следует ограничить изображения национальных флагов и применение анимации. Следует учитывать другие элементы, такие как форматы времени и дат, размер шрифта, точные формы названий и адресов, а также языковые разметки.

4.8.5 В мультиязычном аспекте Интернет часто используется для предоставления информации о тех видах обслуживания, которые библиотека предлагает местному сообществу. Например, Городская библиотека Хельсинки (The Helsinki City Library, <http://www.lib.hel.fi/>) описывает свои виды обслуживания на финском, шведском и английском языках, в то время как сайт библиотек города Окленда (the Auckland City libraries, <http://www.aucklandcitylibraries.com/>) функционирует на английском и языке майори. В более широком масштабе, библиотеки могут быть признаны на региональном и национальном уровнях, например, такие как Центр интеграции Датской библиотеки (The Danish Library Centre for Integration, <http://www.indvandrerbiblioteket.dk/>), который представляет свое обслуживание на датском и 16 других языках и шрифтах, а также Библиотека штата Квинслэнд, Австралия (the State Library of Queensland, Australia), чей сайт «Мультикультурный мост» (Multicultural Bridge) функционирует на 19 языках (<http://www.slq.qld.gov.au/info/lang>).



4.8.6 Библиотеки могут предоставлять широкий спектр мультязычных электронных услуг, чтобы их ресурсы были доступными сообществам, разнообразным в языковом и культурном плане. Эти услуги могут включать в себя,

- Оцифрованные коллекции значимых документов и картин жизни групп коренных народов, например Национальная библиотека и архивы Канады (Library and Archives Canada, <http://www.collectionscanada.ca>), а также проект Национальной библиотеки Австралии (the National Library of Australia) «Австралия в картинках» (Picture Australia, <http://www.pictureaustralia.org/>);
- Целый спектр информационных ресурсов, таких как совместный австралийский сайт «Мой язык» (My Language), предоставляющий ссылки на поисковые системы, веб-директории и новостные сайты на более, чем 60 языках (<http://www.mylanguage.gov.au/>);
- информацию для иммигрантов и других вновь прибывающих людей о жизни в их новой стране пребывания, такие национальные базы данных, как:

Дания <http://www.finfo.dk>

Финляндия <http://www.infopankki.fi/>

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

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

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

Нидерланды <http://www.ainp.nl>

Андалузия, Испания (<http://www.juntadeandalucia.es/>)

Нью-Йорк, библиотека округа Квинс (<http://www.worldling.org>).

## 5. Человеческие ресурсы

### 5.1. Введение

Успех библиотечного обслуживания культурно разнообразного сообщества в большей степени зависит от персонала, который его предоставляет. Роль персонала должна быть определена целями плана мультикультурного библиотечного обслуживания. В то время как важно иметь персонал с языковыми навыками, отражающими языки сообщества, не менее важно для персонала, обладающего хорошими навыками коммуникации, работать с сообществом путем установления и поддержания контактов в целях обеспечения эффективного обслуживания.

*(Из: Библиотечный совет штата Виктория: В ответе за наше разнообразие. Руководство по мультикультурному библиотечному обслуживанию для публичных библиотек штата Виктория. Мельбурн, Австралия, .2001).*

### 5.2 Навыки библиотечного персонала

Публичная библиотека является службой, направленной на удовлетворение различных и меняющихся потребностей всех членов сообщества. Персонал публичной библиотеки должен обладать определенным набором навыков и качеств, включая межличностные навыки, социальную коммуникабельность, умение работать в команде, а также

достижения лидерства и компетентности в деятельности организации. Фундаментальные качества и навыки, требуемые от персонала публичной библиотеки, могут быть определены следующим образом:

- Умение позитивно общаться с людьми
- Умение понимать потребности пользователей
- Умение сотрудничать с отдельными лицами и группами в сообществе
- Знание и понимание культурного разнообразия

Состав персонала, насколько это возможно, должен отражать разнообразие населения, которое он обслуживает. Например, там, где имеется значительное число людей, представляющих особую этническую группу внутри сообщества, библиотечный персонал должен включать в себя членов этой группы. Это является показателем того, что библиотека - это служба для всех членов местного сообщества и помогает привлечь пользователей из всех общественных секторов.

*(Руководство ИФЛА/ ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек. 2001)*

5.2.1 Библиотекам следует стремиться к удовлетворению потребностей мультикультурных обществ, которые они обслуживают, обеспечивая наличие персонала, отражающего должным образом потребности различных этнических, культурных и языковых групп сообщества.

5.2.2 Библиотекам следует воплощать в жизнь позитивные стратегии в целях того, чтобы представители этнических, культурных и

языковых меньшинств могли бы пользоваться существующими возможностями.

5.2.3 Библиотечным властям следует поощрять найм на работу людей с соответствующими языковыми и культурными знаниями, навыками и способностями.

- Применять такие средства, которые включали бы в себя реализацию местных политик по трудоустройству, создание специфических позиций, а также привлечение к работе интернов, стажеров и студентов.
- Важно, чтобы человек, нанимаемый на работу, соответствовал тем задачам, к решению которых он привлекается, обладая нужными языковыми и культурными характеристиками, а библиотеки признавали широкий спектр категорий способностей. Эти категории включают в себя свободное владение устной речью, навыки чтения и письма, знакомство с общей культурой, а также формальное образование на высоком уровне внутри культуры, либо сочетание всех этих качеств.

5.2.4 Библиотечным властям следует создавать продолжающиеся образовательные программы, направленные на обогащение культурных и расовых навыков своего персонала и улучшения их способностей к реализации поставленных перед ними задач в обществе, разнообразном в этническом, языковом и культурном отношении.

5.2.5 Библиотечным школам следует поощрять прохождение обучения на курсах по библиотечным наукам и смежным дисциплинам представителей этнических, языковых и культурных меньшинств;

библиотечные школы должны обеспечить, чтобы все учебные программы содержали в себе мультикультурные проблемы.

5.2.6 Должно поощряться использование библиотечного персонала, обладающего соответствующей экспертизой.

## **6. Маркетинг, реклама и продвижение мультикультурного библиотечного обслуживания**

6.1 Распространение, поощрение и поддержка грамотности, а также программ по развитию грамотности является соответствующей функцией библиотек, включающей в себя как владение грамотностью на национальном языке (языках), так и на других языках.

6.2 Необходимо осуществлять, где только это возможно, распространение и поддержку компьютерной грамотности на языках сообщества.

6.3 Социальные и культурные мероприятия, организуемые библиотекой, такие как литературные вечера, концерты, спектакли и выставки должны быть направлены на все этнические, языковые и культурные группы.

6.4 Библиотечное обслуживание должно предоставляться лицам, неспособным самостоятельно пользоваться библиотекой, причем на языке пользователя, а также предлагаться всем этническим, языковым и культурным группам, которые включают в себя больных на дому, лиц, содержащихся в больницах и исправительных учреждениях.

6.5 Библиотекам следует проводить свои социальные мероприятия на языках, предпочитаемых пользователями. Такие мероприятия включают в себя также обслуживание фабрик и других рабочих мест, а также организаций этнического сообщества.

6.6 В случае необходимости, библиотечное обслуживание этнических, языковых и культурных меньшинств, включая информационное обслуживание, должно предоставляться как в привычных, так и в альтернативных местах.

6.7 Библиотекам следует позиционировать себя как дружелюбные по отношению к пользователям – всем членам сообщества. Это особенно верно для вновь прибывающих иммигрантов, которые возможно и не имели доступа к подобному обслуживанию в своих странах. Помимо основных критериев библиотечного позиционирования, применимых ко всем библиотекам, существует определенное число специфических факторов, которые могут особенно поощрять этнические меньшинства пользоваться библиотеками:

6.7.1 Наличие свободного публичного доступа и пользования услугами, которые являются краеугольным камнем в деятельности по поощрению пользования библиотеками.

6.7.2 Наличие хорошо оснащенных идентификаторами языков библиотек с системой идентификации языков основных групп пользователей, или где это возможно, международных символов. База данных «Многоязычный Глоссарий» (Multilingual Glossary) является инструментом для поиска идентификаторов, предназначенной для библиотек и созданной Библиотекой штата Нью Сауф Уэльс (State library of New South Wales), Австралия(Australia). Глоссарий содержит общепотребительные библиотечные фразы на 49 языках, которые могут быть загружены на компьютерах, в целях облегчения общения между библиотечным персоналом и пользователями, имеющими разное языковое происхождение:

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

6.7.3 Наличие широкого спектра многоязычных ресурсов, включая периодические издания, газеты и мультимедийные средства.

6.7.4 Наличие персональных компьютеров со свободным доступом к Интернету, офисных приложений и многоязычных возможностей.

6.7.5 Наличие легко доступных коллекций, имеющих открытый доступ и расположенных в выступающей части.

- 6.7.6 Наличие официальных формуляров, уведомлений о задолженностях, формуляров для бронирования книг, правил, руководств по пользованию библиотекой и других форм общения между библиотекой и ее пользователями, составленных на их языках.
- 6.7.7 Наличие материалов, способствующих продвижению, например, ресурсных листов, составленных на языках членов этнических, языковых и культурных меньшинств и отражающих их интересы.
- 6.7.8 Наличие веб-сайта библиотеки на языках, отражающих языковое разнообразие сообщества.
- 6.7.9 Использование этнических средств массовой информации в сообществе, таких как местные этнические газеты или радиовещание в целях создания рекламы библиотечного обслуживания.
- 6.7.10 Продвижение многоязычного библиотечного обслуживания политикам и лицам, принимающим решение.

Сущность менеджмента и маркетинга публичных библиотек изложена в доступной форме в *Руководстве ИФЛА/ЮНЕСКО по развитию службы публичных библиотек(2001)*, для более подробной информации рекомендуем проконсультироваться по следующему адресу: <http://www.ifla.org/YII/s8/news/pg01.htm>

## **7. Лучшие международные практики**

Многие страны уже имеют свой опыт в предоставлении мультикультурного библиотечного обслуживания. Он может быть рассмотрен на примере лучших практик, рекомендаций и политик. Нижеследующее является отдельными примерами лучших практик, существующих в мире.

## **Канада**

### **Проводя политику мультикультурализма**

Подход Канады к мультикультурализму основывается на понимании того, что разнообразие является фундаментальной ценностью и главной характеристикой нашей страны. В силу своей истории и законодательства, Канада рассматривает разнообразие как источник силы и инноваций, вдохновения и компетентной гранью в нашем вечно сжатом глобальном мире.

*Мультикультурализм является ключевым компонентом законодательства Канады, наследия нашей страны и нашей идентичности.*

В 1971 г. Канада стала первой страной в мире по официальному признанию политики мультикультурализма. Политика содействия программам и услугам по поддержке этнокультурных ассоциаций и помощи людям преодолела все барьеры на пути ее полного претворения в жизнь канадского общества.

В 1982 г. мультикультурный характер Канады получил конституционное признание в Разделе 27 только что принятой Канадской Хартии прав и свобод. В этом разделе уточняется, что суды должны соблюдать Хартию «последовательно в целях сохранения и увеличения мультикультурного наследия Канады».

В 1988 г. Канада стала первым государством-нацией, когда-либо провозгласившим *Мультикультурный акт*, устанавливающий уникальную модель включенности в гражданское общество.

«В целях сохранения и обогащения мультикультурного наследия жителей Канады стремиться к достижению равенства всех жителей Канады в ее экономической, социальной, культурной и политической жизни». (Преамбула к *Мультикультурному акту*).

Акт адресован всем жителям Канады, а не только этнокультурным меньшинствам, и направлен на:



- Устранение расизма и дискриминации
- Провозглашение равенства и кросс-культурного понимания
- Укрепление включенности в гражданское общество
- Помощь федеральным учреждениям в их ответственности за канадское разнообразие

В целях защиты фундаментальных ценностей равенства и уважения было принято много других законодательных документов, таких как *Акт по официальным языкам*, *Канадский Акт по правам человека* и *Акт по равным правам на трудоустройство*.

Через политику мультикультурализма, Канада признает потенциал всех ее жителей, поощряя их интеграцию в общество и принятия активного участия в его социальной, культурной, экономической и политической жизни.

### **Публичная библиотека Торонто**

Публичная библиотека Торонто обслуживает население в более, чем 2,5 миллиона людей. Торонто признан одним из самых мультикультурных городов мира, почти половина населения которого родилась за пределами Канады. Однако, почти половина всех новых жителей Торонто являются недавно приехавшими, прибыв в течение последних 15 лет.

Публичная библиотека Торонто хранит материалы на более 100 языках, при этом активно развивая коллекции на 40 языках и различных форматах, включая электронные материалы. Являясь самой большой и наиболее загруженной публичной библиотечной системой в Северной Америке, Публичная библиотека Торонто в 2006 г. обработала почти 31 миллион единиц, из которых 16% были не на английском языке. Этот мультиязычный оборот стал расти с 2000г., имея феноменальную цифру 69%.

Публичная библиотека Торонто также развивает ряд программ, часто в сотрудничестве с партнерствами и другими агентствами или правительственными организациями, которые оказывают поддержку

различному населению Торонто. Эти программы включают в себя: гражданские классы по изучению английского языка как второго; кружки по изучению разговорного английского языка; читательские конференции по различным темам на английском, французском и других языках, таких как бенгальский, русский, персидский, кантонский, польский, урду и тамильский; курсы английского языка *Can be fun*, разговорная языковая программа для детей; обучающая программа *Dial-a-Story* на 10 языках, которая развивает устную грамотность и навыки понимания.

Публичная библиотека Торонто предоставляет свободный доступ к более, чем 1 400 компьютерам в своих залах, все из них усовершенствованы мультязычным программным обеспечением посредством мультязычных виртуальных клавиатур. С помощью веб-портала *NewsConnect* предоставляется доступ к газетам и журналам со всего мира на 85 языках и 147 шрифтах, тем самым обеспечивая новым жителям контакт с новостями из дома.

*Миджин Ким (Mijin Kim), Национальная библиотека и архивы, Канада*

## **Дания**

*Акт о библиотечном обслуживании, 2001*

§ 2 Выбирая материалы для предоставления в пользование, публичные библиотеки должны достигать своих целей при помощи соблюдения принципов качества и доступности. Только эти критерии должны являться решающими факторами, а не выраженные в материалах религиозные, моральные или политические точки зрения.

§ 14.2 [Государственная университетская библиотека является основным центром абонемента для публичных библиотек] снабжая их и другие соответствующие учреждения материалами, специально предназначенными для удовлетворения потребностей беженцев и иммигрантов.

## Публичная библиотека Копенгагена

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

Начиная с 1960-х гг. Дания принимает постоянно увеличивающееся число беженцев и иммигрантов из не европейских стран и англоговорящих частей мира. Как следствие, Публичная библиотека Копенгагена, в сотрудничестве с национальным центром для материалов на языках иммигрантов, начала создание коллекций книг и музыки на компакт-дисках на соответствующих языках. Однако многие приезжающие были полуграмотными или неграмотными, поэтому чтобы их обслужить, Аудио Департамент публичной библиотеки Дании начал издавать аудио книги на языках иммигрантов. В Копенгагене наиболее распространенными языками были арабский, курдский, сербский, хорватский, турецкий и урду. Аудио книги (существовавшие сначала на кассетах, позднее на компакт-дисках) предлагались для продажи всем библиотечным системам Дании, а позднее и мира. Все эти аудио книги имеют указатель содержания на датском и английском языках.

Для более точной информации: [www.kkb-lyd/about.htm](http://www.kkb-lyd/about.htm)

В последние десять лет фокус поменялся и Публичная библиотека Дании/ККВ-LYD, в первую очередь стремится предоставлять помощь иммигрантам/беженцам в обучении датскому языку как второму.

В сотрудничестве с издательской фирмой мы выпустили двуязычные иллюстрированные книги на датском языке (текст и аудио компакт-диск), плюс печатный текст на следующих языках: арабском, курдском, сербском, хорватском, турецком, персидском, сомали и урду.

<http://www.kkb-lyd.dk/mantra.php.htm>

В настоящее время все дети в Копенгагене получают открытку с поздравлениями по случаю их второго дня рождения с приглашением из библиотеки. Также они получают в подарок книгу в комплекте с компакт-диском (на датском языке) во время их первого визита в библиотеку.

Несколько библиотечных служб оказывают специальное обслуживание детям в мультикультурных семьях; один библиотекарь посещает каждого ребенка четыре раза в промежутке от рождения до школьного возраста. Посредством устной беседы, ребенок (и его семья) приобщаются к различному обслуживанию. Во время каждого визита ребенок получает новую книгу.

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

Начиная с 2008 г. можно услышать по Интернету ежедневные записи новостей из Копенгагена на датском языке.

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

*Вибекке Стейдж (Vibeke Stage) и Съюзи Тэстесен (Susy Tastesen)  
Публичная библиотека Копенгагена, Дания*

## **Эстония**

### **Извлечение из Закона о публичных библиотеках**

#### **§13 Коллекции**

Содержание коллекций публичных библиотек является универсальным. Коллекции должны содержать различные типы изданий на различных языках в соответствии с основными потребностями людей, живущих в зоне обслуживания публичной библиотеки.

*Мартин Халлик (Martin Hallik), Эстония*

## **Нидерланды**

### **Грамотность**

В Нидерландах 1,5 миллиона человек (10%) являются полу-грамотными, это означает тот факт, что их навыки по чтению и письму не соответствуют требованиям по заполнению общепринятых форм, их уровню чтения своим детям, поддержки функционирования своей электронной почты, понимания содержания информационных буклетов, чтения газет, пользования Интернетом и т.д. Одна треть этой группы имеет иммигрантское происхождение.

Полу-грамотность является самой главной национальной проблемой. В силу числа этих людей, а также большого количества молодых людей, покидающих школы с неадекватными навыками чтения и письма, неграмотность является серьезной проблемой. В национальной борьбе против неграмотности. Ассоциация Национальной публичной библиотеки (National Public Library Association, NPLA) сотрудничает с большим числом национальных партнеров в ведении войны с неграмотностью. Сотрудничество также продолжается на провинциальном, региональном и местном уровнях. В настоящее время публичная библиотека уделяет больше внимания проблемам грамотности и ставит своей целью соответствующее

обучение персонала.Для этого в национальном масштабе были разработаны обучающие модели.

Библиотеки могут также свободно подписаться на онлайн-газету для новых читателей, желающих применить на практике вновь приобретенные языковые навыки и навыки чтения – [www.netnieuws.nl/](http://www.netnieuws.nl/). Двухуровневая программа языкового обучения содержит упражнения по чтению и письму.

В целях придания проблеме неграмотности большего значения на публичном уровне NPLA в сотрудничестве с Фондом по чтению и письму(Reading and writing Foundation) предлагает передвижную выставку Taal Centraal.Эта выставка представляется каждый месяц в разной библиотеке .Ее открытие организуется местной библиотекой сообщества , во время которого подчеркивается значение поднимаемой проблемы.

### **Интеграция**

В Нидерландах новый Закон об интеграции был принят в январе 2007 г. Согласно ему, каждый гражданин, приезжающий из-за рубежа и имеющий образование менее 8 классов в Нидерландах, должен пройти тест на знание языка и владение интеграционными навыками. Публичные библиотеки являются важным инструментом проведения в жизнь этой политики на местном уровне, поэтому в ряде библиотек были открыты информационные пункты. Библиотеки могут использовать набор программ по интеграции *Nikompas*, доступный всем публичным библиотекам страны.

### **Партнерство**

Необходимо признать, что публичные библиотеки являются ключевым партнером в местном сообществе - благодаря их широкой распространенности и инфраструктуре легкого доступа – в деле содействия становлению гражданского общества и участия различных групп в жизни местного сообщества. Также, эта роль очень важна в целях интеграции в общество. (Vision document Cultural Diversity, the Netherlands Public Libraries Association, 2006).

*Лоурина де Вугд(Lourina K. de Voogd), Ассоциация Нидерландских публичных библиотек, Нидерланды*

## **Норвегия**

### **Глобализация**

Библиотеки предлагают доступ к глобальным, национальным и локальным знаниям и культуре. Цифровые инновации делают библиотечные коллекции намного более доступными, а информационные потоки больше не признают национальных границ. Оцифровывание и Интернет публикации содержания условных библиотечных коллекций являются необходимым условием того, чтобы сделать их содержание легко доступным. В то же время, т.к. глобализация сильно влияет на многие стороны жизни общества, включая образование и язык, то у людей будет возникать большая потребность в чувстве культурной принадлежности, культурной идентичности и диалога с другими культурами. (Норвежский национальный архив, библиотека и музей(Norwegian Archive, Library and Museum), Библиотечная реформа 2014 – часть 1, стратегии и инициативы.2006).

### **Укрепление библиотек как гарантов большей включенности, интеграции и культурного разнообразия**

Библиотекам необходимо способствовать укреплению интеграции иммигрантов в норвежское общество, руководствуясь установками, намеченными к реализации к 2008 г. и правительственным планом действий по интеграции и включению иммигрантского населения (Норвежский национальный архив, библиотека и музей(Norwegian Archive, Library and Museum), Библиотечная реформа 2014 – часть 1, стратегии и инициативы.2006.стратегия 1.6).

Не только укреплять мультикультурное библиотечное обслуживание со специальным фокусированием на русском, саами и финском языках, но и предлагать литературу и другие виды обслуживания новым

иммигрантам.(Finnmark County Library.Стратегический план на 2005-2014 гг.).

*Кирстен Лэф  
Нильсен(Kirsten Leth Nielsen  
) , Публичная библиотека Осло, Норвегия)*

## **Испания**

### **Испанское руководство по обслуживанию в публичных библиотеках**

#### **Персонал**

Персонал является основным элементом и главным ресурсом для корректной и эффективной работы любой публичной библиотеки. Публичные библиотеки должны иметь достаточное количество персонала, а персонал должен иметь образование,соответствующее своим функциям.

#### **Общие положения**

Публичные библиотеки открыты для каждого, независимо от обстоятельств их проживания и профессии. Одним из их основных принципов является обслуживание всего сообщества, а не специфических групп.

## **Кооперация**

Публичные библиотеки не должны работать в изоляции, но должны искать пути создания единой сети с другими библиотеками и агентствами в целях улучшения качества и видов предлагаемого обслуживания, а также укрепления кооперации, особенно внутри местного окружения.

*Сюзанна Алегре  
Ландабуру(Susana Alegre Landáburu), Министерство культуры, Испания*

## **Объединенное Королевство**

**Добро пожаловать в портал Your Library...соединяющий публичные библиотеки и сообщества беженцев**

**[\(www.welcometoyourlibrary.org.uk/\)](http://www.welcometoyourlibrary.org.uk/)**

### **Введение**

Этот портал начал свою работу как пилотный проект в пяти пригородах Лондона в 2003-2004 гг. в целях соединить публичные библиотеки с беженцами и лицами, ищущими убежища. Проект начал развиваться из ясного понимания того, что беженцы сталкиваются с жесткими барьерами в обществе, а публичные библиотеки находятся в хорошем расположении для того, чтобы поддержать их потребности в информации, знании языка и культурных нуждах. Однако, в целях эффективного выполнения этих ролей библиотечному персоналу нужна поддержка в перемене традиционных путей мышления и своей деятельности. Второй транш финансирования средствами Фонда Пола Хемлина и координация работ под руководством Агентства по развитию библиотек Лондона позволили к концу 2007 г. развить проект на национальном уровне. Пилотная стадия зависела от местного персонала, финансируемого из средств самого проекта, в то время как национальная стадия осуществлялась силами своего собственного персонала, продлив тем самым жизнь проекту.

### **Цели Welcome to Your Library**

Увеличивая возможности для вовлечения, портал направлен на улучшение доступа к качественному библиотечному обслуживанию для каждого. Эта задача понимается как обучение, повышение уровня благосостояния и порождение чувства сопричастности для всех посредством:

- Участия сообществ беженцев в работе
- Партнерства в целях поднятия значимости и увеличения числа библиотечных пользователей
- Компетентности и образованности библиотечного персонала



- Использование хорошей практики, основанной на результативности
- Осознания необходимости работы публичных библиотек с беженцами и лицами, ищущими убежища

### **Виды деятельности, направленные на реализацию проекта**

Они включили в себя следующие направления:

- Развитие библиотечным персоналом планирования деятельности по проекту и оценка своих навыков в целях обеспечения эффективного выполнения работы и улучшения ее базы
- Установление числа сообществ беженцев и поддерживающих организаций
- Определение существующих барьеров для пользования библиотекой и путей их преодоления
- Организацию тренингов для библиотечного персонала по проблемам, касающимся беженцев и лиц, ищущих убежища
- Развитие партнерства с сообществами беженцев и другими заинтересованными организациями
- Структурирование тестовых посещений и ИКТ сессий
- Упрощение процедуры записи в библиотеку
- Предоставление в пользование обучающих программ по английскому языку как второму (ESOL), по языкам сообщества программ, поддерживающих навыки чтения
- Приобретение новых изданий посредством пожертвований сообществ беженцев
- Проведение литературных вечеров, семинаров и других мероприятий, позволяющих соединять воедино различные сообщества
- Использование библиотечных волонтеров и предоставление рабочих мест беженцам

- Составление листов электронной рассылки и развитие вебсайтов в целях поддержки распределения знаний и распространения хороших практик

### **Примеры результатов**

Результатами этой деятельности для отдельных людей и сообществ в целом явился вклад в следующее:

- **Доступ к рабочим местам:** в настоящее время, по крайней мере, 25 беженцев трудоустроены (некоторые в библиотеках, а некоторые в других секторах) как результат работы по экспериментальной программе двух служб, участвующих в проекте. Многие участники сообщили о том, что они приобрели уверенность, самоуважение и чувство меньшей изолированности.
- **Доверенность и самообладание:** беженцы, которым библиотеки помогли удовлетворить свои потребности, ведут себя как чемпионы, что приводит к увеличению чувства самообладания, доверенности и желания интеграции.
- **Увеличение числа обменов между людьми, представляющими различные культуры:** больше контактов между библиотечным персоналом и беженцами, а также лицами, ищущими убежища; использование пространства библиотеки для деятельности, соединяющей вместе людей с различным происхождением; предоставление возможности оформившимся беженцам помогать вновь прибывающим посредством создания групп самопомощи, располагающихся в библиотеке.

**Вклад в библиотечное обслуживание включает в себя:**

- **Более эффективное позиционирование библиотечной работы:** особенно в контексте национальной и локальной

совещательной политики и деятельности, направленной на устранение исключенности из общества и создания более сплоченных сообществ.

- **Партнерство, ведущее к финансированию проектов и обучения из других секторов:** опыт и практика во время обеих фаз работы привели к освоению библиотеками новых источников финансирования проекта и основных работ.
- **Создание новых рабочих мест:** поощрение новых возможностей для персонала, работающего с беженцами. Это направление также включает в себя развитие у библиотечного персонала навыков работы непосредственно с местными сообществами, в целях создания доверия, выявления барьеров, стоящих на пути библиотечных пользователей, а также определения путей преодоления этих барьеров на стратегическом и практическом уровнях.

*Айюб Хан (Ayub Khan), библиотечно-информационная служба Ворвикшира, ОК*

## **США**

### ***Пять стратегий для успеха***

Следующие пять стратегий поддерживают успешное общение с иммигрантами и помогают сообществам эффективно ориентироваться в быстро меняющемся мире... библиотеки в городах и населенных пунктах Америки используют их с большим успехом.

**1. Библиотеки анализируют местную динамику миграций.** Публичные библиотеки собирают данные о населении и географические данные как из публичных источников, так и непосредственно общаясь с иммигрантской сетью. Когда библиотеки делают анализ информации о новых резидентах, их потребностях, а также уровне источников, доступных им, они могут равномерно распределить свое обслуживание и эффективно осуществить партнерство. В тех городах, где традиционно иммигранты не поселяются,

библиотеки часто являются лидерами своих сообществ в процессе обнаружения и определения потребностей иммигрантов.

## **2. Библиотеки привносят в обслуживание культурную и языковую чувствительность.**

Самые большие барьеры для приезжих существуют в языке. Библиотеки устраняют их при помощи сигнальной информации, вебсайтов, коллекций и предоставления базового обслуживания на родных языках их резидентов.

## **3. Библиотеки развивают способности к английскому языку.**

Владение английским языком является самым важным фактором в шансах иммигрантов на успех. Публичные библиотеки, руководствуясь своим вековым опытом по развитию грамотности у детей и семей, распространяют его на новых резидентов. Программы по развитию ранней грамотности и семейной грамотности подготавливают детей к школе. Инструкции по обучению английского языка для взрослых снабжают обучающихся лучшими жизненными навыками и возможностями найти хорошую работу. Вместе со школами и другими партнерами, предоставляющими обучение, библиотеки осуществляют фокус программы, направленные на поиск работы, здоровье и питание, а также другие жизненные потребности.

## **4. Библиотеки обеспечивают связь с местными учреждениями.**

Большинство сообществ имеет большую сеть агентств и учреждений. И хотя эти организации предоставляют свое посредничество в поиске работы, образовании, здравоохранении и домоустройстве, новые иммигранты часто не способны пользоваться их услугами. Языковые барьеры, географическая изоляция и культурный шок являются значительными факторами. Библиотеки связывают агентства и социальные службы с потребностями новых резидентов. Бизнес поддержка, информация о здравоохранении и школьное образование являются ведущими примерами подобной работы.

## **5. Библиотеки поощряют вовлечение в общество.**

Участие в общественной и гражданской жизни является традиционным ожиданием для многих иммигрантов. Даже простой Американский акт регистрации для получения библиотечной карточки может быть для некоторых неприятным. Библиотеки поощряют как включение новичков в общество, так и их участие в его жизни. Используя их историческую роль как мощного публичного пространства, предназначенного для обучения и потребления, они соединяют вместе новых резидентов и принимающих их сообщества.

*Рик Эштон(Rick Ashton) и Даниэль Милам(Danielle Milam).*

Добро пожаловать, незнакомец: Публичные библиотеки строят глобальный город )

(Welcom,Stranger: Public libraries build the global village).

Совет городских библиотек, США, 2008

## **Австралия**

### **Мой язык (My Language)**

«Мой язык» предоставляет доступ к поисковым системам, веб директориям и новостным сайтам на более чем 60 языках. Этот проект представляет собой продукт сотрудничества между Центральной библиотекой штата Нью Сауф Уэльса, Квинслэнда, Южной Австралии, Западной Австралии, а также VICNET (подразделение Центральной библиотеки штата Виктории) и библиотечно-информационных служб Северной Территории и Территории Австралийской столицы.

«Мой язык» является примером электронного мультикультурного библиотечного обслуживания, обеспечивающего доступ к онлайн-информационным ресурсам разнообразным культурным и языковым (CALD – Culturally and Linguistically Diverse) индивидам и группам сообщества.

Этот интерактивный сайт обладает следующими возможностями:

- Публичным доступом к поисковым системам, веб директориям и новостным сайтам на более чем 60 языках.
- Наличием обучающих материалов для CALD индивидов и групп сообщества, включающих в себя: переведенные учебники для начальных курсов по пользованию Интернетом и электронной почтой или поиску в Интернете.
- Предоставлением библиотекам помощи в обеспечении CALD сообществ как традиционным, так и электронным обслуживанием. Она включает в себя доступ к руководствам, стандартам, отчетам, статьям, исследовательским материалам и материалам конференций по многим аспектам мультикультурного библиотечного обслуживания.
- Доступом к постоянно растущему ресурсному банку данных специальной информации в интересах CALD сообществ, библиотек и правительственных агентств.

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

### **Многоязычный глоссарий**

База данных под названием «Многоязычный глоссарий» является профессионально разработанным справочником, предназначенным библиотекам. Глоссарий содержит общеупотребительные библиотечные фразы на 49 языках. Этот справочник облегчает общение между библиотечным персоналом и пользователями, имеющими различное языковое происхождение.

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

*Ориана Асеведо (Oriana Acevedo)*

*Библиотека штата Нью Сауф Уэльс, Австралия*

## **Приложение А: Манифест ИФЛА о мультикультурной библиотеке**

### **Мультикультурная библиотека – путь к диалогу с культурно разнообразным обществом**

Все люди живут в обществе, которое становится все более неоднородным. В мире насчитывается более 6.000 различных языков. Уровень международной миграции растет с каждым годом, в результате чего увеличивается число людей со смешанной идентичностью.

Глобализация, возрастающая миграция, более скоростные коммуникации, упрощение перемещений и другие силы, действующие в XXI веке, увеличивают степень культурного разнообразия многих народов, в том числе и тех, которые ранее были монокультурны.

Термины «культурное разнообразие» или «мультикультурализм» относятся к гармоничному сосуществованию и взаимодействию различных культур, где «культура должна рассматриваться как совокупность присущих обществу или социальной группе отличительных признаков – духовных и материальных, интеллектуальных и эмоциональных – и что помимо искусства и литературы она охватывает образ жизни, «умение жить вместе», системы ценностей, традиции и верования»[1]. Культурное разнообразие или мультикультурализм является основой нашей коллективной силы, как в местных сообществах, так и в глобальном обществе.

Культурное и языковое разнообразие являются общим наследием человечества, которое следует беречь и сохранять во всеобщих интересах. Оно является источником обмена, инноваций, творчества и мирного сосуществования. «Уважение разнообразия культур, терпимость, диалог и сотрудничество в обстановке доверия и взаимного понимания являются лучшим залогом мира и международной безопасности» [2].

Поэтому библиотекам всех типов следует учитывать, поддерживать и продвигать культурное и языковое разнообразие на международном, национальном и местном уровне, поддерживая, таким образом, кросс-культурный диалог и активную гражданскую позицию.

Так как библиотеки обслуживают различные интересы и сообщества, они выполняют функции учебных, культурных и информационных центров. В аспекте культурного и языкового разнообразия, библиотеки руководствуются в своей работе приверженностью принципам фундаментальных свобод и равного доступа к информации и знаниям для всех, с учетом культурных особенностей и ценностей.

### **Принципы**

Каждый член нашего глобального общества имеет право на полный спектр библиотечных и информационных услуг. В целях уважения культурного и языкового разнообразия библиотекам следует:

- обслуживать всех членов общества без дискриминации по культурному или языковому принципу;
- предоставлять информацию на подходящих языках или в удобных системах письма;
- предоставлять доступ к широкому спектру материалов и услуг, учитывающих потребности всех сообществ;
- набирать своих сотрудников с учетом разнообразия общества, чтобы они были обучены работать с разнообразными сообществами и удовлетворять их потребности.

Библиотечные и информационные услуги в контексте культурного и языкового разнообразия включают как предоставление услуг всем пользователям библиотеки без дискриминации, так и предоставление услуг, предназначенных специально для культурных и языковых групп,

испытывающих недостаток в тех или иных услугах. Особое внимание следует уделять тем группам, которые зачастую оказываются изолированными в мультикультурных обществах: представителям меньшинств и коренных народов, беженцам, лицам, ищущим политического убежища и имеющим временный вид на жительство, а также рабочим-мигрантам.

### **Миссии мультикультурного библиотечного обслуживания**

В культурно разнообразном обществе следует сосредоточиться на следующих ключевых задачах, касающихся информации, грамотности, образования и культуры:

- повышение осведомленности о положительных сторонах культурного разнообразия и поощрение межкультурного диалога;
- поощрение языкового разнообразия и уважения к родному языку;
- создание условий для гармоничного сосуществования нескольких языков, включая поддержку изучения нескольких языков с детства;
- защита языкового и культурного наследия и поддержка выражения, создания и распространения информации на всех языках;
- поддержка сохранения устной традиции и нематериального культурного наследия;
- поддержка участия в жизни общества представителей всех культурных групп;
- продвижение информационной грамотности и поощрение освоения информационных и коммуникационных технологий;
- продвижение языкового разнообразия в киберпространстве;
- поощрение всеобщего доступа к киберпространству;
- поддержка обмена знаниями и передовым опытом в области культурного плюрализма.



## **Управление и деятельность**

Мультикультурная библиотека предусматривает, что все типы библиотек внедряют комплексный подход к оказанию услуг. Библиотечные и информационные услуги для мультикультурных сообществ и сообществ, в которых используется несколько языков, относятся к основным, а не к отдельным или дополнительным, и должны всегда отвечать местным или специфическим потребностям.

Библиотеке следует иметь политику и стратегический план, определяющие ее задачи, цели, приоритеты и услуги, касающиеся культурного разнообразия. План должен основываться на всестороннем анализе потребностей пользователей и предусматривать наличие адекватных ресурсов.

Библиотечная деятельность не должна развиваться в изоляции. Следует поощрять сотрудничество с соответствующими группами пользователей и профессиональными сообществами на местном, национальном и международном уровне.

## **Основная деятельность**

Мультикультурной библиотеке следует:

- развивать фонды и услуги, отражающие культурное и языковое разнообразие, включая цифровые и мультимедийные ресурсы;
- выделять ресурсы для сохранения культурного выражения и наследия, уделяя особое внимание устному, местному и нематериальному культурному наследию;
- интегрировать в библиотечные услуги программы, поддерживающие образование пользователей, касающиеся информационной грамотности, ресурсов для приезжих, культурного наследия и межкультурного диалога;
- предоставлять доступ к библиотечным ресурсам на подходящих языках посредством системы организации и доступа к информации;

- разработать маркетинговые и информационные материалы на подходящих носителях и языках с целью привлечения в библиотеку различных групп пользователей.

## **Персонал**

Сотрудники библиотеки – активные посредники между ее пользователями и ресурсами. Следует обеспечить для них профессиональное образование и непрерывное повышение квалификации, акцентированные на услугах для мультикультурных сообществ, межкультурной коммуникации и чувствительности, анти-дискриминации, культурах и языках.

Сотрудникам мультикультурной библиотеки следует учитывать культурные и языковые особенности общества для обеспечения культурной осведомленности, учета потребностей обслуживаемого общества, и поощрения коммуникации в нем.

## **Финансирование, законодательство и сети**

Правительствам и другим учреждениям, ответственным за принятие решений,

рекомендуется создать и в должном объеме финансировать библиотеки и библиотечные системы для того, чтобы мультикультурные сообщества могли безвозмездно пользоваться библиотечными и информационными услугами.

Услуги мультикультурной библиотеки по существу имеют глобальный характер. Все библиотеки, занятые в этой области, должны принимать участие в развитии соответствующей политики в рамках местных, национальных или международных сетей.

Требуется провести исследование для получения данных, необходимых для принятия обоснованного решения в отношении услуг и получения должного финансирования.

Результаты исследования и информацию о лучших практиках следует распространить максимально широко с тем, чтобы помочь разработке эффективных мультикультурных библиотечных услуг.

### **Воплощение Манифеста на практике**

Международное сообщество должно признать роль библиотечных и информационных услуг и поддержать их в продвижении и сохранении культурного и языкового разнообразия.

Настоящим, лиц, ответственных за принятие решений, и библиотечное сообщество по всему миру просят распространить этот Манифест; воплотить принципы и предпринять действия, упомянутые в нем.

Настоящий Манифест дополняет «Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке», «Манифест ИФЛА/ЮНЕСКО о школьной библиотеке» и «Интернет-манифест

Настоящий Манифест был утвержден в августе 2008 года Правлением ИФЛА и одобрен в апреле 2008 года Межправительственным советом Программы ЮНЕСКО «Информация для всех» с рекомендацией представить его на рассмотрение 35-ой Сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО.

#### Примечания

1 Всеобщая декларация ЮНЕСКО о культурном разнообразии/Культурное и языковое разнообразие в информационном обществе.- СПб, 2004.- с.11-23

2. Там же.

## **Приложение Б**

### **Основания для существования мультикультурного библиотечного обслуживания**

#### **Секция ИФЛА по библиотечному обслуживанию мультикультурного населения**

*Каким образом и почему «мультикультурное библиотечное обслуживание» (МБО) продолжает входить в круг интересов библиотечно-информационных профессий*

Во-первых, понятие « МБО» означает равно как предоставление мультикультурной информации всем типам библиотечных пользователей, так и предоставление библиотечного обслуживания, направленного на удовлетворение специфических потребностей традиционно недооцениваемых этнокультурных групп. Часто мы считаем, что МБО направленно, прежде всего на удовлетворение потребностей миноритарных сообществ, т.к. именно эти сообщества отличаются от основного сообщества в этнокультурном плане, а их потребности удовлетворяются минимально. МБО обеспечивает равенство в доступе к библиотечно-информационному обслуживанию. Поскольку мультикультурализм является условием гарантии существования многообразия в нашем сообществе, то и наше сообщество должно извлечь пользу из «мультикультурного библиотечного обслуживания». Другой составляющей частью МБО является предоставление мультикультурной информации всем пользователям данного сообщества. Члены сообщества могут многое узнать о разных культурах, языках, ценностях, об их вкладе в развитие общества, и т.д. Конечным результатом этого процесса является все возрастающее взаимопонимание и общение между людьми.

Во-вторых, МБО должно фактически скорее являться полноценным библиотечным обслуживанием, чем добавочным к другому виду обслуживания или отдельной службой. Следующие доводы делают этот тезис очевидным.

#### ***Десять оснований для предоставления мультикультурного библиотечного обслуживания***

1. Миссией библиотеки является обслуживание своего сообщества, которое во многих случаях является мультикультурным и мультиязычным, или же становящимся все более многообразным в культурном плане.

2. Мультикультурное и мультиязычное библиотечное обслуживание обеспечивает равенство в обслуживании и доступе к информации.
3. В эпоху глобализации, когда существует возможность легко пересекать границы и путешествовать, люди испытывают потребность в получении знаний о других культурах, языках и народах, которые воспитывают уважение к опыту других и расширяют взгляд на жизнь в целом.
4. Информация, доступная различным пользовательским сообществам на родных языках, в том числе и по каналам связи, обеспечивает их демократическое участие в гражданском обществе.
5. Информация, предоставляемая по самобытному культурному наследию, также как и другие источники, подкрепляет культуру и, соответственно, способствует пониманию другого жизненного опыта и перспектив, а также поддерживает развитие более гармоничного общества.
6. Информация, доступная различным пользовательским сообществам на языках этих сообществ, и передаваемая по каналам связи, способствует широкому распространению грамотности, что значительно облегчает процесс получения новых знаний и навыков в целях обеспечения равенства возможностей во всех сферах гражданского общества.
7. Мировые знания, креативные формы выражения, а также достижения культуры хранятся в различных документных форматах и на различных языках. Вот почему доступ к мультикультурной коллекции необходимо сделать открытым для всех.
8. Изучение различных форм креативного выражения дает возможность по - новому взглянуть на ситуацию, прийти к неординарному мнению, что в конечном итоге может привести к созданию инновационных подходов в разрешении трудных ситуаций.
9. Информация о и для мультикультурного сообщества библиотеки свидетельствует о том, что члены этого сообщества, равно как и их культуры значимы.

**10.** Библиотеки являются пространством для интеллектуального труда и отдыха, а библиотека, предоставляющая мультикультурное и мультиязычное обслуживание, а также свои мультикультурные коллекции, становится именно тем местом для сообщества, которое собирает вместе и сплачивает людей.