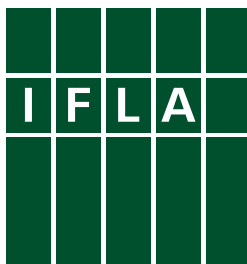


# SMERNICA IFLA PRE KNIŽNIČNÉ SLUŽBY V MULTIKULTÚRNYCH KOMUNITÁCH

## SÚHRN



**Multicultural Communities: Guidelines for Library Services, 3rd edition, 2009  
An Overview, 2011**

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions, 2009  
Slovak edition © Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association  
Translation © Ing. Silvia Stasselová, 2011

Realizované s finančnou podporou Ministerstva kultúry Slovenskej republiky

# SMERNICA IFLA PRE KNIŽNIČNÉ SLUŽBY V MULTIKULTÚRNYCH KOMUNITÁCH

## SÚHRN

Tento dokument je súhrnom 3. vydania *Smernice IFLA pre knižničné služby v multikultúrnych komunitách* z roku 2009.

Úplné znenie smernice je dostupné na internete:

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

Smernica presadzuje spravodlivosť a rovnosť prístupu v rámci knižničných služieb pre multikultúrne komunity, definuje základy plánovania knižničných služieb pre všetky skupiny v spoločnosti a kritériá, podľa ktorých sa multikultúrne služby môžu posudzovať, ako aj spravodlivý prístup pri doplňovaní fondov a poskytovaní služieb. Podporuje porozumenie a spoluprácu medzi multikultúrnymi skupinami, zastúpenými vo všetkých spoločnostiach.

## 1. MULTIKULTÚRNAKNIŽNICA

Každý jednotlivec našej globálnej spoločnosti má právo na plný rozsah knižničných a informačných služieb. Pri podpore kultúrnej a jazykovej rozmanitosti by knižnice mali:

- ▶ slúžiť všetkým členom spoločnosti bez diskriminácie založenej na kultúrnom a jazykovom dedičstve,
- ▶ poskytovať informácie v príslušných jazykoch a písmach,
- ▶ umožňovať prístup k širokej škále materiálov a služieb, ktoré odrážajú všetky komunity a potreby,
- ▶ zamestnávať personál, ktorý bude odrážať rôznorodosť komunity a bude vyškolený na prácu s rôznymi komunitami.

Rozhodnutia o úrovni poskytovaných služieb musia byť založené na analýze komunity a vyhodnotení jej potrieb. Knižnice musia venovať osobitnú pozornosť kultúrne odlišným skupinám vo svojich komunitách, vrátane pôvodného obyvateľstva, prisťahovaleckých komunit, ľudí pochádzajúcich z kultúrne zmiešaných prostredí, kozmopolitných jednotlivcov a príslušníkov diasporických skupín, žiadateľov o azyl, utečencov, obyvateľov s povolením na prechodný pobyt, ako aj migrujúcich pracovníkov a národnostných menšín.

Knižnice by sa mali pri dopĺňovaní fondov zamerať na to, aby odrážali multikultúrne zloženie spoločnosti a podporovali porozumenie v rámci spektra kultúrnej rozmanitosti, rasovej harmónie a rovnosti.

Zdroje knižnice by mali byť k dispozícii v jazykoch domorodého alebo pôvodného obyvateľstva, ako aj v národných jazykoch vrátane všetkých dostupných médií a pomáhať prisťahovalcom, aby sa prispôsobili novej krajine. Rovnako sa od knižníc očakáva ochrana a podpora jazykov ústnej tradície, domorodých a menej používaných jazykov.

Knižnice by mali podporovať celoživotné vzdelávanie a sociálnu inklúziu prostredníctvom programov pre komunity v oblasti vzdelávania, odbornej prípravy a verejných aktivít, ktoré oslavujú a podporujú kultúrnu rozmanitosť.

Knižnice by mali poskytovať referenčné a informačné služby v najčastejšie používaných jazykoch a pre skupiny s najväčšími potrebami.

## **2. PRÁVNAYA FINANČNÝ RÁMEC**

Výzývame vlády a iné rozhodovacie orgány, aby vytvárali a adekvátne financovali knižnice a knižničné siete s cieľom poskytovať voľný prístup ku knižničným a informačným službám pre multikultúrne spoločenstvá. Je zodpovednosťou všetkých zriaďovateľov a vedení knižníc uspokojovať potreby multikultúrnych komunít a dodržiavať tieto postupy:

- ▶ stanoviť a presadzovať štandardy v oblasti knižničných služieb pre multikultúrne komunity,
- ▶ šíriť informácie o existujúcich zbierkach pre multikultúrne komunity,
- ▶ poskytovať poradenské a konzultačné služby pre multikultúrne komunity,
- ▶ uskutočňovať výskum zameraný na potreby a využívanie služieb pre multikultúrne komunity,
- ▶ podporovať odbornú a medzinárodnú spoluprácu,
- ▶ podporovať publikovanie v pôvodných jazykoch a na základe podkladov od členov alebo o členoch multikultúrnych skupín,
- ▶ rozvíjať online databázy a výmenu dát,
- ▶ zbierať, vyhodnocovať a šíriť štatistiky o uplatňovaní smerníc, štandardov, osvedčených postupov a stratégií.

## **3. USPOKOJOVANIE POTRIEB POUŽÍVATEĽOV**

Multikultúrne knižničné služby by mali byť založené na poznaní multikultúrnej komunity, ktorej sa poskytujú, a jej potrieb. Táto znalosť

sa opiera o analýzu daného spoločenstva, ktorá zahŕňa vymedzenie charakteristických znakov komunity a prostredia, a o posudzovanie potrieb, ktorého súčasťou je skúmanie informácií požadovaných a používaných komunitou a ich dostupnosť.

Každá knižnica by si mala stanoviť jasné ciele, stratégie, priority a postupy, ktoré sa týkajú služieb pre multikultúrne komunity, a prijať líniu, v ktorej sa zaviaže podporovať sociálne začlenenie a rovnosť pri poskytovaní služieb.

Dohody o spolupráci na miestnej, regionálnej a národnej úrovni môžu výrazne zlepšiť kvalitu prístupu k zdrojom. Veľké knižničné inštitúcie a ich služby môžu prijať hlavnú úlohu pri poskytovaní multikultúrnych zdrojov a odborného poradenstva.

Rozličné písma a viacjazyčné možnosti počítačov umožňujú multikultúrnym komunitám prístup k čítaniu, komunikácii a k informáciám v ich vlastných jazykoch. Nové technológie sa neustále vyvíjajú, čo uľahčuje komunikáciu medzi knihovníkom a používateľom i medzi členmi komunity. Internetové technológie podporujú a zlepšujú komunikáciu medzi viacerými komunitami.

Knižnice by mali pri získavaní integrovaných knižničných systémov a softvéru overiť, či vyhovujú medzinárodnému štandardu Unicode pre poskytovanie viacjazyčného prístupu do všetkých zbierok a používateľom tak umožňovali využívať služby knižníc s podporou informačných technológií vo všetkých jazykoch.

#### **4. BUDOVANIE FONDŮV**

Stratégia budovania fondov zameraných na viacjazyčné a multikultúrne zdroje by mala byť súčasťou celkovej stratégie spravovania zbierok. Obsah tejto stratégie by mal byť predmetom konzultácií s multikultúrnymi komunitami.

Knižničné dokumenty by mali byť k dispozícii všetkým ľuďom v ich vlastnom jazyku a odrážať ich vlastnú kultúru, a to vo všetkých formách a z rôznych zdrojov (súčasné periodiká a noviny, zvukové záznamy, DVD a iné médiá v digitálnom formáte), rovnako ako rozmanitá škála neknížnych materiálov vrátane materiálov na CD-ROM, máp, obrázkov, hier a multimediálnych jazykových kurzov.

Ponúkané materiály by mali vyhovovať všetkým vekovým skupinám a táto ponuka by mala zahŕňať rôzne žánre. Medzi prírastkami do fondu by mali byť nové knihy miestnych (národných, pôvodných) autorov a preklady

medzinárodne populárnych bestsellerov. Ak sú niektoré knihy vydané aj v iných druhoch písma, mala by byť zabezpečená reprezentatívna zbierka z každého z nich.

Knižnice môžu poskytovať širokú škálu elektronických služieb vo viacerých jazykoch, aby sprístupnili svoje služby multikultúrnej a viacjazyčnej komunite. Knižnice s online databázami alebo webovými stránkami by mali zabezpečiť globálny prístup k týmto službám prostredníctvom viacjazyčného rozhrania.

Tam, kde je nedostatok materiálov v tlačenej forme, nízka úroveň čítania v multikultúrnej komunite alebo vysoká miera negramotnosti, treba klásť dôraz na netlačené materiály, predovšetkým na zvukové a obrazové záznamy, ak sú dostupné.

Katalogizácia všetkých knižničných materiálov by mala byť podľa možnosti v pôvodnom jazyku a písme a predmetové heslá by mali byť tiež spracované aj v národnom jazyku. Rozvoj a uchovávanie katalógov vo všetkých jazykoch, v tlačenej alebo elektronickej forme, je dôležitým prvkom spravodlivého poskytovania služieb na národnej alebo regionálnej úrovni.

Všeobecne platí, že fond pre každú multikultúrnú skupinu by mal byť doplňovaný minimálne v rovnakom pomere na obyvateľa ako odporúčaný pomer na bežného obyvateľa. Treba však pripustiť, že pre malé skupiny môže byť v záujme poskytovania efektívnych a spravodlivejších služieb nevyhnutná aj vyššia miera doplňovania, ako sa všeobecne odporúča. Pre menšie knižnice môže byť realizovateľným cieľom prírastok 1,5 – 2 knihy na jedného obyvateľa multikultúrnej skupiny.

Materiály a služby pre multikultúrne skupiny sa môžu poskytovať na centralizovanej alebo kooperatívnej báze, aby sa zabezpečili spravodlivejšie knižničné služby.

## **5. ĽUDSKÉ ZDROJE**

Úspešnosť knižničných služieb v multikultúrnej komunite vo veľkej miere závisí od pracovníkov, ktorí ich poskytujú. Vlastnosti a kľúčové kompetencie knižničného personálu možno definovať takto:

- ▶ schopnosť pozitívne komunikovať s ľuďmi,
- ▶ schopnosť porozumieť potrebám zákazníkov,
- ▶ schopnosť spolupracovať s jednotlivcami a so skupinami v komunite,
- ▶ poznanie a pochopenie kultúrnej rozmanitosti.

Knižnice by sa mali snažiť, aby odrážali multikultúrnu spoločnosť, ktorej slúžia, tým, že zabezpečia, aby ich personál skutočne odrážal kultúrnu rozmanitosť komunity. Vedenie knižnice by malo podporovať zamestnávanie pracovníkov s príslušnými jazykovými a kultúrnymi znalosťami, zručnosťami a schopnosťami a zavádzať inštitucionálne vzdelávacie programy zamerané na zvyšovanie kultúrnych znalostí svojich pracovníkov.

Knihovnícke školy by mali motivovať ľudí z multikultúrneho prostredia, aby sa vzdelávali na kurzoch z oblasti knihovníctva a príbuzných oblastí, a mali by zabezpečiť, aby sa všetky kurzy venovali aj multikultúrnym otázkam.

## **6. MARKETING, PUBLICITA A PROPAGÁCIA MULTIKULTÚRNYCH KNIŽNIČNÝCH SLUŽIEB**

Propagácia a podpora vzdelávacích programov a informačnej gramotnosti, vrátane počítačovej gramotnosti, sú vhodnou úlohou pre knižnice a mali by zahŕňať zvyšovanie gramotnosti v národných i v ďalších jazykoch.

Kultúrne a spoločenské aktivity organizované knižnicami v spolupráci s členmi komunity by mali byť zamerané na všetky multikultúrne skupiny.

Knižničné služby by sa mali poskytovať aj ľuďom, ktorí nemôžu navštevovať knižnicu. Mali by sa poskytovať v čo najširšom rozsahu vo všetkých jazykoch preferovaných používateľmi. Medzi ne patria mobilné a ďalšie služby pre používateľov vo vzdialených oblastiach, viazaných na pobyt v mieste bydliska, v nemocniciach alebo v nápravných zariadeniach.

Knižnice by mali byť navrhnuté tak, aby boli používateľsky ústretové ku všetkým členom komunity. K špecifickým faktorom, ktoré môžu pomôcť multikultúrnej komunite oboznámiť sa s knižničnými službami a podporiť ich využívanie, zaradujeme:

- ▶ bezplatný prístup pre verejnosť a využívanie služieb,
- ▶ nápisy v jazykoch hlavných skupín používateľov, prípadne medzinárodné symboly na vhodných miestach,
- ▶ viacjazyčné zdroje,
- ▶ marketingovú stratégiu poskytovania vhodných služieb v multikultúrnych komunitách,
- ▶ ľahko dostupné zbierky,
- ▶ komunikáciu medzi knižnicou a jej používateľmi, ktorá odráža jazykovú rozmanitosť komunity (vrátane webovej stránky knižnice a propagačných materiálov),

- ▶ využívanie etnicky zameraných médií v rámci komunity,
- ▶ podporu viacjazyčných knižničných služieb pre politikov a predstaviteľov s rozhodovacou právomocou.

## **7. MEDZINÁRODNÉ OSVEDČENÉ POSTUPY**

Mnohé krajiny už majú stanovené postupy pri poskytovaní multikultúrnych knižničných služieb. Smernica uvádza vybrané príklady osvedčených postupov z Kanady, Dánska, Estónska, Holandska, Nórska, Španielska, Veľkej Británie, Spojených štátov amerických a Austrálie.

Úplné znenie smernice, vrátane príkladov na posúdenie potrieb komunity, medzinárodných osvedčených postupov a ďalších súvisiacich informácií je dostupné na internete:

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

*Sekcia IFLA pre knižničné služby v multikultúrnych komunitách*