Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 1. hrvatsko izd. prema 3. izd. izvornika. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010

Stanarević, Snježana

Source / Izvornik: **Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 2010, 53, 143 - 147**

Journal article, Published version
Rad u časopisu, Objavljena verzija rada (izdavačev PDF)

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:599498

Rights / Prava: Attribution 4.0 International/Imenovanje 4.0 međunarodna

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-25**

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 1. hrvatsko izd. prema 3. izd. izvornika. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.

Treće izdanje IFLA-inih *Smjernica za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice* rezultat je dugogodišnjeg sazrijevanja problematike multikulturalnosti u kontekstu knjižnica i trajnoga rada Stalnog odbora Sekcije za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice.

Multikulturalnost je prema IFLA-inoj Sekciji za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice definirana kao "suživot različitih kultura, gdje kultura uključuje rasne, religijske ili kulturne skupine te se očituje u običajima, kulturnim pretpostavkama i vrijednostima, načinima razmišljanja i komunikacije."[1] Da bi suživot različitih kultura unutar jedne zajednice bio djelatan, potrebno je poduzeti različite mjere poticanja međukulturnog dijaloga. *Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice* jedna su od tih mjera iz knjižničarskih redova te nije neobično da se kao glavno načelo *Smjernica* navodi načelo jednakosti.

Put standardizacije knjižničnih usluga za multikulturalne zajednice započeo je 1982. godine izdavanjem *Standarda za usluge multikulturalnih narodnih knjižnica,* koje su objavili Radna skupina za multikulturalne knjižnične usluge i Knjižnični odbor Victorije, Australija.

Na tragu *Standarda,* Anne Holmes i Derek Whitehead u suradnji sa Stalnim odborom Sekcije za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice izradili su prvo izdanje *Smjernica* 1987. godine. Budući da su početkom 90-ih godina tehnološke promjene počele nezaustavljivo širiti radne mogućnosti knjižnica, javila se potreba za prilagodbom *Smjernica* novom, tehnološki osnaženom radnom kontekstu. Stoga je 1998. godine na jedanaesti rođendan prvog izdanja *Smjernica* izdano njihovo drugo prerađeno izdanje.

U prvom desetljeću 21. stoljeća, u kojem su pojmovi kao što je informacijsko društvo, globalizacija i međukulturni dijalog postali neizostavni atributi modernog društva, put standardizacije knjižničnih usluga za multikulturalne zajednice naišao je na novi zaokret. Treće izdanje IFLA-inih *Smjernica za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice* odgovor je na društvene i tehnološke promjene modernoga društva te na njihov utjecaj na izgradnju multikulturalnog društva.

[1] Defining "Multiculturalism" : Final Report submitted by Clara M. Chu. 2005. [citirano: 2010-03-27]. Dostupno na: http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-en.pdf. Citirano prema: Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 1. hrvatsko izd. prema 3. izd. izvornika. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.

Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), 143-147
ISSN 0507-1925
© VBH 2010.

Problematika multikulturalnosti u kontekstu knjižnica u trećem izdanju *Smjernica* dodatno je rastumačena uključivanjem IFLA-inog *Manifesta za multikulturalnu knjižnicu* te teksta *Raison d´être za multikulturalne knjižnične usluge* (Razlozi za multikulturalne knjižnične usluge) IFLA-ine Sekcije za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice. Prvo hrvatsko izdanje *Smjernica* otišlo je korak dalje u postavljanju teorijskih temelja multikulturalnosti uključivanjem dvaju dodatnih tekstova: *Definicije multikulturalnosti* IFLA-ine Sekcije za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice te prikaza *Manifesta za multikulturalnu knjižnicu*. Prema *Definiciji multukulturalnosti,* multikulturalne knjižnične usluge podrazumijevaju pružanje multikulturalnih informacija svim korisnicima te osiguravanje posebnih knjižničnih usluga onim skupinama korisnika koje su često marginalizirane u multikulturalnim sredinama. Najčešće su to: nacionalne manjine, useljeničke manjine, radnici-migranti, azilanti, izbjeglice, osobe s pravom privremenog boravka, starosjedilačke zajednice, osobe kulturno mješovitog podrijetla i transnacionalne osobe. *Smjernice* naglašavaju da knjižnične usluge za multikulturalne zajednice nisu dodatak tradicionalnim knjižničnim uslugama, nego njihov sastavni dio te da ih prema tome treba koristiti kao svojevrsnu nadgradnju postojećih standarda i smjernica za različite vrste knjižnica od narodnih, školskih, visokoškolskih itd.

Tekst samih *Smjernica* podijeljen je u sedam poglavlja koja su redom naslovljena: *1. Multikulturalna knjižnica, 2. Pravni i financijskih okvir, 3. Zadovoljavanje potreba korisnika, 4. Izgradnja zbirke, 5. Osoblje, 6. Marketing, reklamiranje i promidžba usluga multikulturalne knjižnice, 7. Međunarodni primjeri dobre prakse,* a strukturalno odgovaraju IFLA-inim i UNESCO-ovim smjernicama za razvoj službi i i usluga u narodnim knjižnicama iz 2001. godine.

Prvo poglavlje *Smjernica* uvodi čitatelja u temeljne pojmove i načela rada multikulturalne knjižnice. U poglavlju se opisuje svrha u koju su *Smjernice* objavljene, donosi se definicija multikulturalne knjižnice, opis njezine uloge i svrhe te njezinih načela. Jednakost pristupa knjižničnim uslugama, informacijama i znanju svim članovima zajednice bez diskriminacije na temelju njihova podrijetla, etničke ili vjerske pripadnosti, lajtmotiv je koji se proteže kroz tekst prvog poglavlja. Prema IFLA-inom *Manifestu za multikulturalnu knjižnicu,* kulturu treba shvaćati ne samo kroz umjetnost i književnost neke društvene skupine, nego i kroz njihove životne stilove, vrijednosne sustave, tradiciju i vjerovanja. Prema tome, uloga multikulturalne knjižnice ostvaruje se kroz nabavu građe koja odražava multikulturalni sastav društva, ali i kroz poticanje učenja jezika, promicanje očuvanja starosjedilačkih jezika, sudjelovanje u kulturnim aktivnostima i svečanim obilježavanjima događaja važnih za pojedine multikulturalne skupine, okupljanje multikulturalnih zajednica kroz različite oblike društvenih događaja kao što su izložbe i skupovi o kulturnim temama, promicanje i suorganiziranje aktivnosti vezanih uz teme kao što su državljanstvo, socijalne službe i zapošljavanje, kojima se pomaže useljenicima u prilagođivanju novoj domovini i sl.

U drugom poglavlju *Smjernice* donose preporuke vezane za upravljanje multikulturalnom knjižnicom i njezinu administraciju. Misao vodilja pravnog okvira

rada multikulturalnih knjižnica jest jednakost pristupa informacijama za sve pripadnike zajednice. Financiranje i pružanje knjižničnih usluga zadaća su izvršne vlasti, a knjižnična upravljačka tijela, organi su koji u praksu trebaju provoditi politiku upravljanja utemeljenu na jednakosti pristupa knjižničnim uslugama, informacijama i znanju svim članovima zajednice.

Treće poglavlje analizira problematiku zadovoljavanja potreba kulturno raznolikih zajednica. Budući da planiranje i razvijanje usluga treba biti u najužoj vezi sa stvarnim potrebama zajednice i njezinih članova, poglavlje preporučuje dvije metode prikupljanja podataka koje bi trebale jamčiti razvijanje usluga u opravdanom smjeru. To su analiza zajednice i procjena potreba. Analizom zajednice utvrđuju se njezine demografske i socio-ekonomske osobine te se prikupljaju podaci o postojećoj građi, uslugama i informacijskom okruženju, dok se procjenom potreba nastoji usporedno prikupiti podatake o informacijskim potrebama i ponašanju pri traženju informacija korisnika knjižničnih usluga i onih koje to nisu. Podaci prikupljeni opisanim metodama analiziraju se i ugrađuju u opće ciljeve knjižnice, razrađuju u konkretnu politiku, programe i aktivnosti te koriste kao referentne točke za buduće vrednovanje pruženih usluga. Budući da zadovoljavanje potreba većinskih naroda u pravilu nadvladava nad zadovoljavanjem potreba različitih kulturalnih zajednica, čemu neupitno pridonosi često ograničen proračun knjižnica, *Smjernice* preporučuju različite oblike suradnje među knjižnicama kroz nabavu, obradu i zajedničko korištenje građe. Male knjižnice i knjižnice srednje veličine često su te koje teže izlaze u susret potrebama svih svojih kulturalnih zajednica. Rješenje se nalazi u suradnji s velikim knjižničim ustanovama koje mogu preuzeti ulogu središta te kroz centraliziranu nabavu i obradu građe, kao i izgradnju centraliziranih zbirki i posudbenih zbirki za razmjenu biti most između korisničkih potreba i njihova zadovoljavanja u malim knjižnicama i knjižnicama srednje veličine.

Daljnji iskorak prema sveuobuhvatnijem ispunjavanju potreba korisnika omogućen je primjenom Web 2.0 tehnologija. Internet ne samo da omogućuje pristup izvorima koji prije nisu bili dostupni, kao što je tradiconalna glazba, folklor i usmena baština, nego i omogućuje korisnicima da sami stvaraju nove sadržaje te da uspostavljaju komunikaciju na različite načine. Blogovi, wikiji, različite društvene mreže poput Facebooka, servisi za objavljivanje digitalnih fotografija i filmova, RSS kanali, podcast sustavi i slična pomagala proširuju raspon mogućnosti knjižnica u zadovoljavanju potreba korisnika.

Problematika politike vođenja zbirke uvodi čitatelja u četvrto poglavlje. *Smjernice* naglašavaju da sadržaj politike treba osmisliti u suradnji s multikulturalnim zajednicama kako bi zbirka bila maksimalno iskorištena. Dva su polazišna mjerila pri izboru građe: jezik i pismo koje treba uskladiti s govornim jezicima i pismima različitih kulturalnih zajednica, i sadržaj koji treba pokrivati kulturu zajednica. *Smjernice* navode vrste građe koje bi trebale biti zastupljene u zbirci: knjige kao glavni temelj višejezične zbirke knjižnice, a izborom bi trebale zadovoljavati sve dobne skupine i pokrivati širok raspon žanrova; periodičke publikacije i novi-

ne uz online pristup stranim novinama; glazbene i govorne CD-ove i vrpce te potrebnu opremu za njihovo preslušavanje (MP3 uređaji, iPOD-i i sl.), DVD-ove i VCD-ove, CD-ROM-ove, karte, slike, igre i komplete za učenje jezika, baze podataka s pristupom višejezičnim sučeljima, aktualnu referentnu građu i sl. Za elektroničku građu stoji općenita opća napomena – višejezičnost sučelja. Sve radne stanice (računalni terminali s pristupom internetu) trebale bi imati višejezične mogućnosti. Preporučuje se nabava tipkovnica na pismima različitih jezičnih skupina ili računalnih programa koji omogućuju konvertiranje jezika tipkovnice. Posebno je važno izraditi višejezične mrežne stranice knjižnice, i to u suradnji s članovima kulturalnih zajednica kako se ne bi zaobišlo njihove kulturalne norme. Odabir, nabava i katalogiziranje građe trebaju biti centralizirane aktivnosti kako bi se bolje iskoristili nedostatni izvori. Preporučuje se izrada i održavanje kataloga za sve jezike multikulturalne zajednice, a kao primjer navodi se Internationella Biblioteket u Stockholmu koja omogućuje pristup svomu katalogu na čak devet jezika.

Peto poglavlje naglašava ljudski čimbenik u postizanju uspjeha knjižničnih usluga za kulturno raznolike zajednice. Pitanja poznavanja temeljenih načela međuljudskih odnosa, sposobnosti suradnje i sposobnosti pozitivnog komuniciranja, sveopća su načela rada u svim vrstama knjižnica. Ono što bi trebala biti posebnost knjižnice u multikulturalnoj zajednici jest sastav osoblja koji odražava sastav zajednice. Stoga bi upravljački odbori knjižnica s jedne strane trebali poticati zapošljavanje osoba koje poznaju jezik i kulturu manjinskih skupina, a s druge strane trebali bi pokretati obrazovne programe za razvijanje multikulturalne pismenosti postojećega knjižničnog osoblja.

Poslovanje, reklamiranje i promidžba multikulturalnih knjižničnih usluga predmet su šestog poglavlja. Promidžbom knjižničnih usluga posebno bi trebalo obuhvatiti one programe i usluge koje su usmjerene informacijskom, socijalnom i kulturnom obogaćivanju života pripadnika manjinskih skupina: programe opismenjivanja, tečajeve računalnog opismenjivanja, društvene i kulturne aktivnosti usmjerene na sve multikulturalne skupine u obliku pričanja priča, koncerata, kazališnih predstava i sl. Izvrstan način promocije knjižničnih informacijskih usluga jest njihovo pružanje na alternativnim i poznatim mjestima ili organiziranje pokretne knjižnične službe. No najbolji način promidžbe jest uvažavanje jezičnih i kulturnih normi različitih zajednica u svakodnevnom knjižničnom poslovanju: knjižnična signalizacija, mrežne stranice knjižnice, različiti knjižnični obrasci, promidžbena građa kao što su popisi građe i sl. trebali bi biti na jezicima glavnih skupina korisnika. Obraćanje korisnicima na njima razumljiv način najiskreniji je iskaz dobre volje knjižnica da budu multikulturalna središta otvorena svim korisnicima.

Sedmo i posljednje poglavlje donosi međunarodne primjere dobre prakse kroz primjere zemalja čija su društva izrazito multikulturalna; Kanade, Danske, Estonije, Nizozemske, Norveške, Španjolske, Velike Britanije, SAD-a i Australije. Kao primjer, Narodna knjižnica Toronto sa svojim korisničkim manjinama provodi tečajeve engleskog jezika kao drugog jezika za dobivanje državljanstva, konverzacijske kružoke na engleskom jeziku, pričanje priča na desetak različitih je-

zika, programe konverzacijskog jezika za djecu došljaka i sl. Osim toga, posjeduje građu na više od sto jezika te aktivno izrađuje zbirke na četrdeset jezika. Ovakvi i slični primjeri ilustracija su mogućnosti dosega razvijanja multikulturalnih usluga u praksi te pozitivan poticaj knjižnicama koje su tek na putu razvijanja usluga za različite kulturalne zajednice.

Moderno društvo, između ostaloga, obilješava trend globalizacije, mobilnosti stanovništva, fizičkog i virtualnog umreživanja koje vodi prema izraženom pluralizmu kultura na svim razinama te tako stvara potrebu razvijanja vještine komunikacije u svijetu kulturnih različitosti. Multikulturalna pismenost stoga se nametnula kao jedna od četiriju ključnih pismenosti 21. stoljeća.[2] Činjenica je da su multikulturalne knjižnične usluge prvotno usmjerene prema onim skupinama korisnika koje se navode kao često marginalizirane u multikulturalnim sredinama, no one obogaćuju život zajednice u cjelini. S jedne strane, one omogućuju pristup knjižničnim uslugama, informacijama i znanju manjinskim zajednicama, a s druge strane, članovima dominantnih zajednica pružaju multikulturalne informacije te im na taj način pružaju prigodu za podizanjem razine njihove multikulturalne pismenosti.

Smjernice su dobar putokaz voditeljima različitih knjižnica kako planirati i provoditi u praksu usluge za različite kulturalne zajednice, od izgradnje primjerenih zbirki, planiranja usluga, izravnog rada s korisnicima do pitanja upravljanja, poslovanja i promidžbe. Hrvatsko izdanje *Smjernica za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice* s dva dodatna dokumenta posebno je vrijedno i kao teorijsko štivo koje znatiželjnog čitatelja može dublje uvesti u problematiku multikulturalnosti kroz prizmu knjižnične djelatnosti.

Snježana Stanarević

[2] Usp. Stričević, Ivanka. Predgovor hrvatskom izdanju. // Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 1. hrvatsko izd. prema 3. izd. izvornika. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 7-9.