



*Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve  
Kurumları Federasyonu*

## ***Çok-Kültürlü Topluluklar: Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu 3.bs., 2009***

Çok-kültürlü Nüfuslara Kütüphane Hizmetleri Bölümü (Library Services to Multicultural Populations Section) Daimi Komitesi üyelerinin çalışmalarının ürünüdür.

3. ve gözden geçirilmiş basımdır.

Belge İngilizceden Türkçeye çevrilmiştir (The text of this document has been translated into Turkish from English).

Çeviren: Güler Demir\*

Çeviri tarihi: Temmuz 2015

Belge İngilizceden Türkçeye çevrilmiştir ve orijinali ile bir takım farklılıklar gösterebilir. Bu çeviri yalnızca referans gereksinimini karşılama amacını taşır.

© 2009 Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu.

---

\* Yrd. Doç.Dr. Kastamonu Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. E-posta: [gulerdemir@kastamonu.edu.tr](mailto:gulerdemir@kastamonu.edu.tr), [gulerdemir2009@gmail.com](mailto:gulerdemir2009@gmail.com)

© 2009 Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu. Bu çalışma Creative Commons Attribution 3.0 (Unported) lisansı altındadır. Lisansın kopyasını incelemek için <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0> adresini ziyaret ediniz.

IFLA  
P.O. Box 95312  
2509 CH Den Haag  
Hollanda / Netherlands  
[www.ifla.org](http://www.ifla.org)

## İçindekiler

Çok-kültürlü Topuluklar: Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu.....	1
Önsöz .....	1
1 Çok-kültürlü Kütüphane .....	2
1.1 Giriş.....	2
1.2 Çok-kültürlü Kütüphanenin İlkeleri.....	3
1.3 Çok-kültürlü kütüphaneyi tanımlamak .....	4
1.4 Çok-kültürlü kütüphanenin rolü ve amacı .....	5
2 Yasal ve finansal çerçeve.....	7
2.1 Çok-kültürlü kütüphane ve denetimi.....	7
2.2 Çok-kültürlü kütüphanenin yönetimi .....	8
2 Kullanıcıların gereksinimlerinin karşılanması .....	9
3.1 Toplumdaki gereksinimlerin analizi .....	9
3.2 Kullanıcı hizmetleri .....	11
3.3 İşbirliği ve kaynak paylaşımı .....	12
3.4 Elektronik kaynaklar .....	12
3.5 Çok-dilli Entegre/Tümleşik Kütüphane Sistemleri.....	14
4 Koleksiyon/Derme Geliştirme .....	14
4.1 Giriş .....	14
4.2 Koleksiyon yönetim politikası .....	15
4.3 Kaynakların çeşitliliği .....	15
4.4 Çok-dilli koleksiyon geliştirme ve idamesi .....	17
4.5 Bibliyografik denetim .....	17
4.6 Kitap koleksiyonları için standartlar .....	18
4.7 Sağlama Oranları .....	19
4.8 Elektronik kaynak sağlanması .....	20
5 İnsan kaynakları .....	22
5.1 Giriş .....	22
5.2 Kütüphane personelinin becerileri .....	22
6 Çok-kültürlü kütüphane hizmetlerinin pazarlanması, tanıtımı ve yaygınlaştırılması .....	23
7 En İyi Uluslararası Uygulama Örnekleri .....	25
Kanada .....	25
Toronto Halk Kütüphanesi.....	26
Danimarka.....	27

Kütüphane Hizmetleri ile ilgili Yasa, 2001 .....	27
Kopenhag Halk Kütüphaneleri.....	27
Estonya.....	28
Hollanda.....	28
Okuryazarlık .....	28
Bütünleşme .....	29
Ortaklık .....	29
Norveç.....	29
Küreselleşme.....	29
İspanya .....	30
İspanya Halk Kütüphanesi Hizmetleri Kılavuzu.....	30
Birleşik Krallık.....	30
Giriş.....	30
‘Welcome To Your Library’ in Hedefleri’ .....	31
Proje etkinlikleri.....	31
Etki örnekleri .....	31
Kütüphane hizmetleri üzerindeki etkiler:.....	32
ABD .....	32
Başarı için Beş Strateji.....	32
Avustralya.....	33
MyLanguage (Benim Dilim).....	33
Çok-dilli Sözlük .....	34
Ek A: IFLA Çok-kültürlü Kütüphane Manifestosu .....	35
Çok-kültürlü Kütüphane – Diyalog içerisinde .....	35
kültürel çeşitliliği olan bir topluma açılan geçit kapısı .....	35
İlkeler .....	35
Çok-kültürlü kütüphane hizmetlerinin misyonları .....	36
Yönetim ve işletim .....	36
Ana eylemler .....	37
Personel.....	37
Finans sağlama, mevzuat ve iletişim ağları .....	37
Manifestoyu uygulama.....	38
Ek B .....	39
Çok-kültürlü Kütüphane Hizmetleri İçin Var Olma Sebebi .....	39

IFLA Çok-kültürlü Nüfuslara Kütüphane Hizmetleri Bölümü .....	39
Çok-kültürlü Kütüphane Hizmetleri Sunmak için On Neden .....	39

# Çok-kültürlü Topluluklar: Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu

3.bs. 2009

## Önsöz

Bu kılavuz, IFLA, Çok-kültürlü Topluluklar: Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu başlıklı belgenin üçüncü basımını oluşturmaktadır. Belge, hizmet sağlama ve yönlendirmelerine etkisi olan yeni teknolojiler ile mesleki ve toplumsal gelişmelerin dikkate alınması sonucunda, “IFLA Çok-kültürlü Nüfuslara Kütüphane Hizmetleri Bölümü’nün 2006-2010 Stratejik Planlar: Kılavuza ilişkin gözden geçirme ve düzeltme” yi izleyerek hazırlanan gözden geçirilmiş versiyondur. 2009-2010 stratejik planı aynı zamanda gözden geçirilmiş kılavuzun tüm IFLA resmi dilleri ve arzu edilen diğer dillerde IFLA web sitesi üzerinden çevirisinin ve yayımının yapıldığı bilgisini de verir.

Bu basım, sırasıyla, 1982 yılında Çok-kültürlü Kütüphane Hizmetleri Çalışma Grubu (Victoria) ve Avustralya Victoria Kütüphane Konseyi tarafından yayınlanmış olan “Çok-kültürlü Halk Kütüphane Hizmetleri için Standartlar” (Standards for Multicultural Public Library Service) başlıklı belgeye dayanılarak hazırlanan “Çok-kültürlü Topluluklar: Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu” (Multicultural Communities: Guidelines for Library Services) başlıklı IFLA yayını (2. Basım, 1998’de gözden geçirilmiştir) izlemektedir.

Çok-kültürlü Nüfuslara Kütüphane Hizmetleri Bölümü Daimi Komitesi ‘ne (Standing Committee of the Section on Library Services to Multicultural Populations) danışan Anne Holmes (Avustralya) ve Derek Whitehead (Avustralya) bu (1987) kılavuzu derlemişlerdir. Elektronik medyanın gelişimi ile yeni bilgi iletim formlarının tanıtımı orijinal kılavuzun yeniden gözden geçirilmesini gerektirmiştir. 1996 yılında, Virginia Balance (Kanada) ve Marie Zielinska (Kanada) Bölüm’ün Daimi Komitesine danışarak gözden geçirme sorumluluğunu yüklendiler. Benedikte Kragh-Schwartz (Danimarka) ve Charles Townley (ABD) ikinci basımın final versiyonunun hazırlığına yardım ettiler.

Şu anda tanıtılan bu kılavuz Çok-kültürlü Nüfuslara Kütüphane Hizmetleri Bölümü Daimi Komitesi üyelerinin birkaç yıl süren çalışmalarının ürünüdür. Komite, Kılavuz’un gözden geçirilmesini, toplumumuzun kültürel ve dilsel bağlamda çeşitliliği olan gruplarına verilen kütüphane hizmetlerinin gelişimini yaymak anlamında önemli bir adım olarak görmektedir. Bizler de kütüphane hizmetlerinizin gelişimi anlamında Kılavuz’u yararlı bulacağımızı ümit etmekteyiz.

Bu kılavuzun yapısı 2001, Halk Kütüphanesi Hizmeti: IFLA/UNESCO Gelişim Kılavuzu (The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development) ile uyum göstermektedir ve bu nedenle de kütüphaneciler bu belgeleri birbiri ile bağlantılı ve bir arada çok daha kolay biçimde kullanabilirler. Bununla beraber, bu kılavuzun IFLA Çok-kültürlü Kütüphane Manifesto’sunda (IFLA Multicultural Library Manifesto) belirtildiği gibi tüm kütüphanelere uygulanabilirliği söz konusudur (bkz Ek A),

*“bütün kütüphane türleri, uluslararası, ulusal ve yerel düzeyde kültürel ve dilsel çeşitliliği yansıtmalı, desteklemeli ve yaymalı ve böylece kültürler arası diyalog ile aktif vatandaşlık için çalışmalıdırlar”.*

Kılavuzu gözden geçirmek üzere IFLA Buenos Aires’de, Ağustos 2004’de bir çalışma grubu oluşturulmuştur. Grup, Robert Pestell (Avustralya) tarafından yönetilmekte ve Clara M. Chu (ABD), Domenico Ciccarello (İtalya), Fred Gitner (ABD) ile Christine McDonald’ın (ABD) katılımından yapılanmaktadır. Değerli editoryal katkılarından dolayı Clara M. Chu (ABD), Ann-Katrin Ursberg (İsveç) ve Lourina K. de Voogd’a (Hollanda) özel olarak teşekkür edilmelidir. Eski başkanlar Chairs Jane Dreisig (Danimarka) ve Kirsten Leth Nielsen (Norveç, ile şu andaki başkan r Mijin Kim (Kanada) denetiminde, Daimi Komite her yıl ortasında kılavuz taslağını tartışma ve Roma, Oslo, Girona, Seul, Ljubljana, Durban, Heidelberg, Quebec ve Osaka’da yıllık toplantılar yapma konusunu tartışmış; işbirliği içerisinde sarf edilen uluslararası çabalar Kılavuz’un bu yeni basımı ile sonuçlanmıştır.

Robert Pestell

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

## 1 Çok-kültürlü Kütüphane

Tüm insanlar gittikçe heterojenleşen bir toplumda yaşarlar. Dünyada 6000’den fazla farklı dil bulunmaktadır. Uluslararası göç oranı her yıl çoğalmakta, bu da karmaşık kimlikleri olan insan sayısının artışına yol açmaktadır. Küreselleşme, gittikçe artan göçler, daha hızlı iletişim, ulaşım kolaylığı ve 21. Yüzyıla ilişkin diğer güçler, belki de daha önce varlığı izlenmeyen pek çok ülkede kültürel çeşitliliği arttırmakta ya da zaten var olan çok-kültürlü yapıyı büyütmektedir.

IFLA Çok-kültürlü Kütüphane Manifestosu, 2008

### 1.1 Giriş

Bu kılavuz, çok-kültürlü toplumların kütüphane hizmetlerine erişiminde adalet ve eşitlik ilkelerini yaygınlaştırmak üzere derlenmiş ve yayınlanmıştır. Kılavuz,

- Toplumun tüm gruplarına yönelik kütüphane hizmetlerinin planlanması için bir temel sağlamakta;
- Var olan çok-kültürlü hizmetlerin yeterliliğinin değerlendirilebilmesi anlamında ölçütler getirmekte;
- Materyallerin sağlanması ve hizmetlerin sunumunda eşitlikçi ve tarafsız bir temel sağlamakta ve
- Bütün toplumlarda temsil edilen çok-kültürlü gruplar arasında anlayış ve katılımı teşvik etmektedir.

Kılavuzun, her bir ülkede belli türlerdeki kütüphaneler için geliştirilen standartlar ve kılavuzlar ile uyumlu olarak ve soyutlanmaktan ziyade, uluslararası standartlarla birlikte kullanılması gerektiği düşünülmektedir. Halk, okul, üniversite ve diğer kütüphane türlerinde, var olan standartlar ve kılavuzların uygulanması sürecinde, bu kılavuzun temel ilkesi olan “eşitlik” ilkesi kullanılmalıdır.

Ayrıca, çok-kültürlü toplumlara sunulan kütüphane hizmetlerinin her hangi bir kütüphanenin bir başına yüklediği bir işlev ya da geleneksel kütüphane hizmetlerine ek bir hizmetten çok tüm

alanlardaki kütüphane ve bilgi hizmetlerinin bütünleyici bir parçası olarak görülmesi gereği önemlidir.

## 1.2 Çok-kültürlü Kütüphanenin İlkeleri

Küresel toplumumuzun her bir üyesi kütüphane ve bilgi hizmetlerinin tüm alanlarına erişim hakkına sahiptir. Kültürel ve dilsel çeşitlilik dikkate alındığında, kütüphaneler

- Kültürel ve dilsel kökenine dayanarak ayırım gözetmeksizin toplumun tüm üyelerine hizmet etmelidirler;
- Uygun dillerde ve yazılarda bilgi sağlamalıdır;
- Tüm topluluklar ve gereksinimlerini yansıtan geniş yelpazedeki materyal ve hizmetlere erişim vermelidirler;
- Toplumun çeşitliliğini yansıtan bir yapılanma, çeşitliliği olan topluluklara hizmet verebilecek ve onlarla beraber çalışabilecek yönde eğitim almış personel görevlendirmelidirler.

Kültürel ve dilsel çeşitlilik bağlamında kütüphane ve bilgi hizmetleri hem tüm türden kütüphane kullanıcılarına hizmet sağlamayı hem de özellikle yetersiz hizmet alan kültürel ve dilsel farklılığı olan grupları hedef kitle belirleyerek hizmet götürmeyi kapsar. Kültürel çeşitliliği olan toplumlarda sıklıkla ötekileştirilen ya da arka planda kalan gruplara özel olarak ilgi gösterilmelidir. Bunlara örnek olarak azınlıklar, sığınma arayanlar ve mülteciler, geçici izinle geçici ikamet edenler, göçmen işçiler ve yerli topluluklar gösterilebilir.

IFLA Çok-kültürlü Kütüphane Manifestosu, 2008

Yukarıda açıklananlara karşın, bu ilkelerin uygulanmasını (olumsuz yönde) etkileyebilecek bir çok faktör bulunmaktadır:

- Genellikle azınlık dilerinde basılmış yayınların az olması, kütüphane materyallerinin çoğunluk dilindekilerle karşılaştırıldığında aynı standartlarla sağlanmasını olanaksız duruma getirmektedir. Böyle durumlarda, azınlık dillerindeki materyallerin, koleksiyon büyüklüğü, fiziksel nitelik, denge ve çeşitlilik anlamında daha geride ve daha az olması kaçınılmazdır. Basılı, multimedya ve dijital/sayısal materyaller de dahil çeşitli formatlarda bilgiye erişim sağlanması sürecindeki tablo, bu yetersizliği daha da belli etmektedir.
- Çok-dillilik ve dilsel ya da kültürel kimliğin saklanması dereceleri ve bir toplumun içindeki bütünleşmenin düzeyi, tüm bunlar çok-kültürlü toplumlara sunulacak hizmetin düzeyini belirlemede önemlidir. Çok-kültürlü grupların üyeleri iki kültürlü, çok-kültürlü ya da ulusaşırı biçimde kimliklendirilmek isteyebilirler ki bu kütüphane hizmetlerinin adil ve eşit bir biçimde sağlanması ilkesini etkileyecektir.
- Kütüphane hizmetlerine ilişkin talep, yaşamsal bir faktördür. Çok çeşitli nedenlerle, talepler çok-kültürlü bir topluluğun nüfus oranı ile uyumlu olmayabilir. Düşük talepler sağlanan hizmetlerin yetersiz, zayıf olduğunu ya da uygun olmadığını, kullanıcıların düşük düzeyde beklentileri olduğunu ya da kütüphane hizmetlerine ilişkin haberlerinin veya farkındalıklarının olmadığını gösterebilir. Hizmet düzeylerinin kararlaştırılması, düşük talepler ya da taleplerin olmaması nedenlerinin araştırılması da dahil toplum analizlerine ve gereksinimlerin değerlendirilmesine dayanarak yapılmalıdır. Yine tam tersine, kültür ve



okuryazarlık düzeyi oldukça yüksek çok-kültürlü bir toplumun insanların kütüphaneye ilişkin talepleri hizmet sağlanmasında eşitlik ilkesini zorlayacak düzeyde fazla da olabilir. Böyle durumlarda, ekonomik dayanaklar hizmetlerin düzeyini belirlemek anlamında belirleyici olabilir.

- Bir ülkenin hükümet, yasalar, eğitim, iş ve işletmeler ile ilgili bilgiler gibi resmi yayınları genellikle yalnız resmi dil/dillerde olmaktadır. Bu, eşitliğe aykırı olarak algılansa da anlaşılabilir bir durumdur. Kütüphane personeli, çok-kültürlü grupların resmi dil/dillerdeki bilgileri edinmesi ve kavrama düzeyine yardım etmek anlamında yaşamsal rol oynayabilir.

### 1.3 Çok-kültürlü kütüphaneyi tanımlamak

Kanada’da bulunan tüm insanlara, birey olarak kendilerine duyulan saygı gereği, kütüphane ve bilgi hizmetlerine ulaşma hakkı sağlanacaktır. Kanada’daki kütüphaneler, kişinin kökeni, inançları, ırkı, dini, yaşı, cinsel yönelimi, fiziksel ya da zihinsel becerileri veya kişisel varlık ve mülkiyetine bakmaksızın, hizmet verdikleri insanların çeşitliliğini tanıyan ve onaylayan türden hizmetler sağlamaya çaba harcamaktadır.

Kütüphaneler, farklılıkların kabulünün, bireysel ve kolektif değerleri çatışmaya götürebileceğini anlamaktadır. Kütüphaneler hoşgörü, anlayış ve kişisel keşfi benimsemektedir. Kütüphaneler, kişilerin, diğerlerinin dayatacağı tüm değer, gelenek, görenek ve inançlardan bağımsız biçimde kendilerine verilen hizmetlerden keyif alabilmesini garanti edecek bir duruş sergilerler. Kanadalı kütüphaneler çeşitliliği olan ve çoğulcu bir toplumun ülkenin kimliği için esas olduğunu kabul etmektedir. Kütüphaneler de dahil kamu kuruluşları çeşitliliği ve katılımı kucaklayan bir kültüre katkı sağlama sorumluluğuna sahiptir.

Kanada Kütüphane Derneği, 2008

“Kültür bir toplum ya da sosyal grubun bir dizi kendine özgü manevi, maddi, düşünsel ve duygusal nitelikleri ve bunlara ek olarak sanat ve edebiyat ile yaşam biçimleri, beraber yaşama yolları, değer sistemleri, gelenek ve inançları da kapsayan özellikleri olarak kabul edilmeli iken”, “kültürel çeşitlilik” ya da “çok-kültürlülük” farklı kültürlerin uyum içinde bir arada yaşama ve etkileşimlerine işaret eder. Kültürel çeşitlilik ya da çok-kültürlülük, yerel topluluklarımız ve küresel toplumumuzdaki kolektif gücümüzün temeli sayılmaktadır.

Kültürel ve dilsel çeşitlilik, insanlığın ortak mirasıdır ve tüm insanlığın yararı bakımından değer verilerek özenle korunmalıdır. İnsanlar arasındaki yenilik, değişim, yaratıcılık ve barışçıl uyum için bir kaynaktır. “Karşılıklı güven ve anlayış iklimi içinde, kültürlerin çeşitliliğine saygı, hoşgörü, diyalog ve işbirliği, uluslararası barışı ve güvenliği en iyi biçimde garantileyen öğeler arasındadır. Bu nedenle, bütün kütüphane türleri, uluslararası, ulusal ve yerel düzeyde kültürel ve dilsel çeşitliliği yansıtmalı, desteklemeli ve yaymalı ve böylece kültürler arası diyalog ile aktif vatandaşlık için çalışmalıdır.

IFLA Çok-kültürlü Kütüphane Manifestosu, 2008

Kütüphaneler, yerliler, göçmen topluluklar, kültürel olarak karışık geçmişi olanlar, ulus aşırı ve diasporal bireyler, sığınma isteyenler, mülteciler, geçici izinle ikamet edenler, göçmen işçiler ve ulusal azınlıklar da dahil toplumlarındaki kültürel çeşitliliği olan gruplara özellikle ilgi göstermelidirler.

#### 1.4 Çok-kültürlü kütüphanenin rolü ve amacı

Kütüphaneler çeşitli ilgi alanları ve topluluklara hizmet verdiğinden, öğrenim, kültür ve bilgi merkezleri olarak işlev görürler. Kültürel ve dilsel çeşitlilik bağlamında, kültürel kimlik ve değerlere saygı adına, kütüphane hizmetlerinde, tüm insanların bilgiye erişimine ilişkin temel eşitlik ve özgürlüğü gözetme ilkesine sadık biçimde uyumlu hareket ederler.

IFLA Çok-kültürlü Kütüphane Manifestosu, 2008

Lena Kararı (The Lena Resolution) “kültürel ve dilsel çeşitliliği temsil eden bilginin yayımı ve çok-dilliliğin korunarak çok dilde yayınlara erişimin sağlanması konularında kütüphane, müze ve arşivler için desteğin artırılması” konusunda çağrıda bulunmaktadır.

Siber Uzayda Dilsel ve Kültürel Çeşitlilik Uluslararası Konferansı,  
Yakutsk, Rusya Federasyonu, 2008

Her türden bütün kütüphaneler eğitim, toplumsal katılım ve küresel anlayış konularında önemli rol oynarlar. Hizmet verdikleri nüfusun gereksinimlerini yansıtan kütüphane hizmetleri insanların yaşamları üzerinde oldukça büyük etkilere sahiptir.

- **Öğrenim merkezleri olarak** kütüphaneler, yaşam boyu öğrenim için, öğrenim materyalleri, dil programları ve uygun biçimlerdeki ilişkili diğer materyalleri tanıtarak yaygınlaştırır ve erişimini sağlar. Bu erişimin sağlanması genel olarak eğitsel gereksinimlerin desteklenmesi ve diğer toplulukların hakkında bilgi almak, onların dilsel gereksinimlerini anlamak, diğerlerinin dillerini öğrenmek ve farklı kültürlere ilişkin deneyim zenginliği ile bilgi edinmek bağlamında tüm toplum üyelerine olanak sağlamaktadır.
- **Kültür merkezleri olarak** kütüphaneler, miras, gelenek, edebiyat, sanat ve müziklerini de içerecek biçimde farklı kültürleri temsil ederek onları korumakta, tanıtır ve yaymakta ve varlıklarını vurgulamaktadır. Bu erişim, bütün kültürlerden insanlara farklı kültürel ifade biçimlerini öğrenme ve deneyimleme olanağı sunmaktadır.
- **Bilgi merkezleri olarak** kütüphaneler kültürel çeşitlilikteki topluluklara bilgiyi dağıtarak yaydıkları gibi her türden topluluğun gereksinimlerini karşılayacak biçimde bilgiyi sağlar, üretir, organize eder, saklar ve erişilir duruma getirirler.

1.4.1 Kütüphaneler materyal sağlamada toplumun çok-kültürlü yapısını yansıtmayı ve kültürel çeşitlilik, irksal uyum ve eşitlik anlayışını teşvik etmeyi amaçlamalıdır.

- Sağlanan kütüphane materyalleri çok-kültürlü kullanıcının kendi dilinden diğer kültürlere erişimine izin vermelidir.
- Kütüphane materyalleri çoğunluk dil ya da dillerinde kültürel çeşitliliği olan topluluklar ve onların mirasıyla ilişkili materyalleri kapsamalıdır.
- Kütüphaneler çok-kültürlü gruplara ve kültürlerine ilişkin bilgilerin tanıtımı ve yaygınlaşmasını sağlamalıdır.

1.4.2 Kütüphaneler, özellikle kendi kendine öğrenen öğrenciler için dil öğrenimi gereksinimini karşılamalı ve teşvik etmeli ve yine kütüphaneler yerel eğitim kuruluşları ve/veya sözlü dil toplulukları ile yakın olarak çalışmalıdırlar ki olası en iyi hizmet sağlanabilsin.

- Kütüphaneler, ulusal dil/dillerde ve diğer dillerde öğrenime olanak verecek kaynaklar sağlamalıdırlar. Bu kaynaklar, ulusal dil/dillerde olduğu gibi aynı zamanda miras dil (heritage language) ya da yerli dillerinde de olmalı ve uygun bulunan tüm ortamlar ve araçları kapsamalıdır. Özellikle, okuryazarlık ve dil yazılımları için bilgisayarların kullanımı da buna dahil edilmelidir. Sözlü dilin kullanılması durumunda, yerel topluluğun konuşmacılarına kaynak kişiler olarak yükümlülük verilmelidir.
- Kütüphaneler yeni gelen göçmenlerin geldikleri bu yeni ülkeye vatandaşlık, iş ve sosyal hizmetler ve benzeri konularda uyum göstermeleri için yardımcı olacak etkinlikleri tanıtarak yaygınlaştırmalı ya da bu bağlamdaki sponsorluklara destek olmalıdırlar.
- Kütüphaneler ulusal dil/diller ya da diğer dilleri öğrenenler için etkinlikler düzenlemeli, yaymalı ya da yine bu bağlamdaki sponsorluklara destek olmalıdırlar.
- Kütüphaneler, kullanıcıları arasındaki çok-kültürlü ve yerli toplulukların gereksinimlerine uygun biçimde sözlü, yerli ve daha az kullanılan dillerin korunması ve yaygınlaştırılmasına katılım göstermelidirler.

1.4.3 Kütüphaneler, kültürel çeşitliliği gözeten ve destekleyen toplum eğitim ve öğretim programları ve kamu program etkinlikleri aracılığı ile yaşam boyu öğrenim ve toplumsal katılımı teşvik etmelidirler.

1.4.4 Kütüphaneler toplum yaşam ve refahına ortak olmalı, katılımında bulunmalıdırlar. Buna çok-kültürlü topluluklara onların hedeflerine uygun bilgiler sağlamak ve o bölgedeki çok-kültürlü grupların kültürel aktiviteleri, festivalleri ve anma etkinlikleri gibi yerel olaylara katılım ile girişimler de bulunmak da dahil olabilir.

1.4.5 Kütüphaneler çok-kültürlü toplulukları bir araya getirmelidirler. Buluşma yeri olarak kütüphaneler her türden kültürden gelen insanların arasında etkileşim alanları oluşturabilirler. Kültürel konulardaki etkinlik, sergi ve birleşik oturumlar ile toplumsal katılımlar her türlü kültürden insanlara birbirleri hakkında bilgi edinme, dil becerilerini uygulama ve geliştirme, birbirlerinin yaşamları ve perspektiflerine ilişkin anlayış geliştirme ve yeni arkadaşlıklar edinme olanağı tanyacaktır.

1.4.6 Kütüphaneler en yaygın kullanılan dillerde ve aynı zamanda yeni gelmiş göçmenler gibi gereksinimi en fazla olan gruplara bilgi ve danışma hizmetleri sağlamalıdır. Mümkün olan yerlerde, gündelik karar verme için gerekli verileri içeren toplum bilgisinin kullanıcının dilinde sağlanması özellikle önemlidir.

1.4.7 Aynı çeşitlilik ve nitelikte hizmetlerin, kütüphaneler arası ödünç verme hizmetinden yararlanmak isteyen ve her dilde belli bir yayın ya da konuya ilişkin talebi olan kişiler ve tüm çok-kültürlü gruplar için sağlanması gerekmektedir.

## 2 Yasal ve finansal çerçeve

Herkes, kendi kültürünü teşvik etmek ve ifade etmek, kendi dilini ya da yazısını kullanmak için ilişkili olduğu ulus ya da ulusal topluluğu özgürce ifade etme hakkına sahiptir.

Sloven Anayasası (Madde 61).

Hükümetler ve diğer ilişkili karar verme organları, kültürel çeşitliliği olan topluluklara ücretsiz kütüphane ve bilgi hizmetleri sunmak için kütüphane ve kütüphane sistemleri kurmak ve onları uygun biçimde finanse etmek üzere teşvik edilirler.

Çok-kültürlü kütüphane hizmetleri özü itibarıyla küreseldir. Bu alandaki etkinliklere dahil olan tüm kütüphaneler politika geliştirme bağlamında ilişkili yerel, ulusal ya da uluslararası ağlara katılmalıdırlar. Hizmet kararlarına (karar mercilerine) bilgi ulaştırmak ve uygun finansal destekleri güvenli biçimde sağlamak için gereksinim duyulan verileri elde etmek üzere araştırmalar yapılmalıdır. Araştırma bulguları ve en iyi uygulamalar, çok-kültürlü kütüphane hizmetlerinin etkinliğine rehber olmak üzere geniş ölçüde tanıtılarak yayılmalıdırlar.

IFLA Çok-kültürlü Kütüphane Manifestosu, 2008.

### 2.1 Çok-kültürlü kütüphane ve denetimi

2.1.1 Ulusal, bölgesel, eyalet /devlet ya da il düzeyinde, yerel veya değişik biçimlerde, her nasıl olursa olsun, kütüphane hizmetlerinin sağlanması ve finanse edilmesi hükümetin bir işlevidir.

2.1.2 Çok-kültürlü topluluklarının gereksinimlerini karşılamak, halk, devlet, ulusal, okul, üniversite ya da diğer, hangi türden olursa olsun tüm kütüphane yönetimlerinin sorumluluğudur. Toplulukların çeşitliliği, nüfus sayısı ve dağılımına bağlı olarak, kütüphane hizmetlerini etkin ve verimli biçimde sağlamak üzere farklı modeller uygulanabilir.

2.1.3 Kültürel ve dilsel farklılıkları olan tüm toplulukların kütüphane hizmetlerinden eşit olarak yararlandırılması gerekir. Bu hizmeti halk, üniversite ya da okul kütüphanelerinin vermesi durumunda, küçük ya da büyük oranda dağılımı olan azınlıkların uygun bir biçimde hizmet gördüğünden emin olmak üzere hükümetin tüm yönetim düzeylerinde girişimlerde bulunulmalıdır. Örneğin, ödünç verilen koleksiyonların merkezileştirilmesi ya da diğer kütüphaneler, kültür kuruluşları ve kamusal organizasyonlarla ortak hizmetlerin sağlanması gibi iş birliği ağları oluşturulması bu girişimler arasındadır.

2.1.4 Çok-dilli koleksiyonların merkezileştirilmesi ve böylece kütüphanelerin bu merkezi sistem kanalıyla ödünç alma ve ödünç verdikleri koleksiyonların sürelerini uzatma gibi işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi, hizmet verilen azınlık gruplarının sayıca küçük, dağınık ve değişken olması ya da belirli dillerde talebin daha düşük olması durumlarında uygundur. Yönetim sorumluluğu genellikle ulusal, eyalet/devlet ya da il düzeyindedir veya bu sorumluluk çoklu tipte işbirliği ağı üzerinden koordinasyon biçiminde yüklenilmektedir.

## 2.2 Çok-kültürlü kütüphanenin yönetimi

Kütüphane yönetim işlevlerini en iyi uygulamaların yapıldığını garanti eden bir biçimde gerçekleştirmek için aşağıdaki alanları dikkate almalı, ancak bunlarla da sınırlı olmamalıdır:

2.2.1 Genel olarak kütüphane standartları geliştirme sürecinin bir parçası olarak, hem merkezileştirilen hem de yerelleştirilen hizmetler için, çok-kültürlü topluluklara yönelik kütüphane hizmetlerine ilişkin standartların belirlenmesi

2.2.2 Çok-kültürlü ve toplumsal katılım ilkelerini büsbütün yansıtan kütüphane hizmetleri ilke ve politikaları ile kütüphane hizmetlerine ilişkin eşitlikçi standartların tanıtımı ve teşviki

2.2.3 Bu kılavuz ve diğer uygulanabilir standartların uygulanmasıyla ilişkili istatistiklerin derlenmesi ve yayımlanması

2.2.4 Her tür kütüphanede çok-kültürlü topluluklar için var olan koleksiyonlarla ilişkili bilgilerin derlenmesi ve dağıtımı

2.2.5 Çok-kültürlü topluluklara verilen hizmetler konusunda kütüphanelere öneri ve danışmanlık servislerinin sağlanması

2.2.6 Çok-kültürlü topluluklarla karşılıklı danışma, görüş alma için düzenli forumların /toplantıların oluşturulması

2.2.7 Çok-kültürlü toplulukların üyelerinin gelecekteki gereksinimlerine ve kütüphane kullanımına ilişkin araştırmaları yürütmek ya da bu araştırmalara sponsor olmak

2.2.8 Çok-kültürlü grupların orijini olan topluluklar ve ülkelerdeki ilişkili kütüphane, yayıncı ve diğer organlarla mesleki ve uluslararası değişim ilişkilerinin korunması ve desteklenmesi

2.2.9 Çok-kültürlü toplulukların üyeleri tarafından ya da onlarla ilişkili miras dillerinde (heritage languages) yayın yapma ve materyal basımının desteklenmesi ve teşviki

2.2.10 Romen harflerinden olmayan ve diyakritikal/ayırıcı yazılar/imlerden (diacritical scripts) oluşan verilerin değişimi için uluslararası standartların tanıtımı ve uygulanması ve materyaller için çevrimiçi veri tabanlarının geliştirilmesi

2.2.11 Çok-kültürlü konulara ilişkin deneyimlerin ve en iyi uygulamaların küresel değişimi

2.2.12 Çok-kültürlü topluluklara danışarak kılavuzların, standartların, en iyi uygulamaların ve politikaların uygulanmasına ilişkin değerlendirme yapılması

## 2 Kullanıcıların gereksinimlerinin karşılanması

### 3.1 Toplumdaki gereksinimlerin analizi

Çok-kültürlü kütüphane hizmetleri, hizmet verilen ve kültürel çeşitliliği olan toplulukların bilgisi ve gereksinimlerine dayanılarak yapılandırılmalıdır. Bu veriler, hizmetlerin varsayımlar ya da iyi niyet üzerine geliştirilerek sağlanmadığını garanti edecektir. Bu verilerin elde edilmesi topluluk analizi ve gereksinimlerin saptanması ile yapılır.

#### a. Tanımlamalar

Topluluk analizi – Kullanıcı topluluğunun (hem kullanıcı hem de kullanıcı olmayanlar dahil) ve içinde yaşadıkları çevrenin karakteristik özelliklerini saptamak ve onların kütüphane ve bilgi hizmeti gereksinimlerini değerlendirme sürecidir.

Gereksinimlerin saptanması – Topluluk tarafından talep edilen ve kullanılan bilgi ile ulaşılabilirliğinin (hem kullanıcı hem de kullanıcı olmayanlar tarafından) araştırılması sürecidir.

#### b. Amaç

- Topluluğun (hem kullanıcı hem de kullanıcı olmayanlar) kütüphane ve hizmetleri hakkında ne düşündüğünü öğrenmek,
- Var olan hizmetler ile topluluğun gereksinimleri arasında oluşabilecek boşlukların ve diğer hizmetler ile yeri doldurulan alanların saptanması,
- Kısa ve uzun vadede topluluğun gereksinimlerini karşılayacak hizmetlerin etkin ve verimli biçimde planlanması için bilgi sağlamak.

Topluluk analizi ve gereksinimlerin saptanması planlama sürecinde anahtar konulardır. Bir topluluğa ilişkin gerçeklere dayanan bulgular ve gereksinimlerin saptanması çalışmaları aşağıdaki durumlar dikkate alınacak biçimde kullanılır:

- Kurumun amaç ve hedefleri ile buluşmak
- Bulgulara dayanarak amaç ve hedefleri özel politika, program ve etkinliklere çevirmek ve
- Deneysel verileri, ileride gelişimi ölçme ve değerlendirmeyi sağlayacak referans ölçütleri olarak kullanmak

#### c. Topluluk Analizi

Topluluk hakkında bir araya getirilecek veriler ve bilgiler

- Demografik ve sosyo-ekonomik veriler;
- Kütüphanenin hizmet alanı içinde yer alan toplum çevresinin karakteristik özellikleri
  - Genel çevre,

- Bilgi hizmeti sağlayıcının bilgi çevresi ve
- Var olan kütüphane kaynak ve hizmetleri

Bir araya getirilecek verilerin türleri:

- Birincil – Kişiler, toplum grupları ya da liderlerinden;
- İkincil- Hükümet kuruluşları, işletme ve endüstri araştırma ve anketleri ile pazarlama çalışmaları, yerel ticaret odaları ve topluluk organizasyonlarından daha önce elde edilerek derlenmiş ve kaydedilmiş veriler

#### **d. Gereksinimlerin saptanması**

Kullanıcılar/kullanıcı olmayanlar hakkında bir araya getirilecek veri ve bilgiler:

- Bilgi arama sürecinin kültürel ve davranışsal boyutları;
- Bilgi gereksinimleri. Örneğin, türleri, karmaşıklık düzeyleri, biçimleri, dilleri, amaçları gibi;
- Kullanıcıların bilgi çevresi.

Bir araya getirilecek verilerin türleri:

- Birincil – Kişiler, toplum grupları ya da liderlerinden;
- İkincil- Karşılaştırılabilir grupların gereksinimlerinin saptanması, belirli, özel kullanıcı gruplarının bilgi arama sürecinin kültürel ve davranışsal boyutlarına ilişkin çalışmalar.

#### **Topluluk gereksinimlerinin saptanmasına ilişkin bir örnek**

##### **Halk kütüphanesi danışma süreci**

Danışmanlıkla ilgili sürece önemle vurgu yapılır. Danışmanlığın ilkesi, hizmet sağlayıcı ile hizmetin sunulduğu kişiler arasındaki iletişimin tanınan değeridir.

Danışma, kurul içinde çok-kültürlü topluluklara hizmet sağlama sürecine dahil olan tüm bölgeler arasında yerel hükümet düzeyinde oluşturulan işbirliği ile başlar. Yerel hükümetler, erişim ve eşitlik ilkelerinin, planları ve işbirliğinin işleyişiyle bütünleşmesi hakkında kendi yaklaşımlarını geliştirerek belgelemelidirler. Belgeler, yerel hükümet içindeki sorumluluk alanları ile ilişkili rehberlik sağlamalıdır.

Erken safhada kurulan işbirliği, hizmet tekrarını azalttığı gibi bilgi toplama, hizmet planlaması ve program dağıtım konusunda ortaklık olanaklarını tanımlar. Bu aynı zamanda, kütüphane hizmetlerine, topluluk içindeki aktif organizasyonlar hakkında çok daha fazla bilgi ve bu organizasyonlara erişim sağlar.

Özellikle koleksiyon geliştirme ve program sağlanması bakımından, kütüphane hizmetlerine ilişkin sürecin tasarlanması ve planlanmasında topluluk organizasyonları ile iletişim oldukça erken safhalarda araştırılmalıdır. Topluluk organizasyonlarına dahil olmak aşağıda belirtilenleri gerçekleştirdiği için en ideal olanakları sağlar:

- Hizmet verilen grupların profilini doğru ve tam olarak belirlemek,
- Kültürel ve dilsel çeşitliliğin öncelikleri ve gereksinimlerini yerel düzeyde tanımlamak ve
- Yeni ve var olan programlar için tanıtım olanaklarını sağlamak.

Hükümet kuruluşu düzeyinde (özellikle üst düzey konumu olan kütüphane oluşumları tarafından) iş birlikleri, aynı zamanda, hükümet düzeyinde politika geliştirmeye katılım olanağı sunduğu gibi, daha

geniş idari komitelere dahil olma ile finans sağlama ve/veya kaynak paylaşımına ilişkin bilgilere erişim bakımından dikkate değer yararlar sağlar.

“Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries” başlıklı belgeden uyarlanmıştır (The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australia, 2001).

### 3.2 Kullanıcı hizmetleri

Aşağıdaki işlevler tek tek kütüphaneler ve kütüphane yönetimleri için uygun etkinliklerdir.

- Her kütüphane, çok-kültürlü topluluklara yönelik hizmetlerine ilişkin amaç, hedef, strateji, öncelik ve politikalarını açık seçik biçimde belirleyerek ifade etmelidir. Bunlar, kütüphanenin gelişim programının bütünleyici bir parçası olmalıdır. Böyle yerel bir çok-kültürlülük hizmetleri planı personel için bir kılavuz ve kullanıcılar için de bir açıklama rolü üstlenecektir.
- Her bir kütüphane, açık bir toplumsal katılım ve hizmet sağlamada eşitlik taahhütüne ilişkin politikalar benimsemelidir.
- Yine her bir kütüphane, çok-kültürlü toplulukların üyelerine danışarak, hizmet sunduğu toplulukların doğası ve gereksinimlerini devamlı olarak değerlendirmeli ve hizmetlerini bu değerlendirmeler ve danışmaya dayanarak temellendirmelidir.
- Kütüphanelerin, yöneyim kurulları ya da kütüphane komiteleri gibi yönetsel ya da danışmanlık mekanizmaları hizmet verilen toplulukları temsil ederek yansıtmalıdır. Kütüphane yöneticileri böyle temsil organlarının kurulması ya da benimsenmesini teşvik edecek olanakları araştırmalıdır.



### 3.3 İşbirliği ve kaynak paylaşımı

Pek çok küçük ve orta ölçekli kütüphaneler, çok-kültürlü topluluklarının gereksinimlerini diğerleri ile eşit biçimde karşılamayı güç bulabilmektedir. Çoğunluğu oluşturan kitlenin yüksek talepleri ve sınırlı bütçe kaynakları nedeniyle, çok-kültürlü grupların gereksinimleri çoğunlukla arka planda kalabilmektedir. Bu durum özellikle de çok-kültürlü grupların sayısının yüksek olduğu yerlerde daha çok görülür. Sağlama, kataloglama ve kaynak sağlama konularında iş birliğine gitmek kaynakların çeşitliliğini artırmak ve erişimi genişletmek bakımından yaşamsal araç olarak görünür. Yerel, bölgesel ve ulusal işbirliği anlaşmaları kaynaklara erişimin kalitesini önemli ölçüde geliştirebilir.

Büyük kütüphane kuruluşları ve hizmetleri çok-kültürlü kaynakları sağlama ve profesyonel önerilerde bulunma bakımından merkezi rolü benimseyebilirler. Çok-kültürlü toplulukların gereksinimlerini karşılamada, küçük kütüphanelerin ödünç materyal alabileceği ve koleksiyonlarından ödünç vereceği merkezileştirilmiş koleksiyonların sağlanması maliyet etkin ve uygulanabilir bir modeldir. Merkezi satın alma, kataloglama ve işlem yapmanın olumlu pek çok getirisi bulunmaktadır,

- Çabaların tekrarı önlenir;
- Diğer dillerde kaynakların sağlanması sürecinde küçük kütüphanelerin deneyimlediği pek çok güçlük giderilmiş olur;
- Çok daha geniş çeşitlilikte, sayıda ve derinlikte materyal sağlanabilir;
- Kitap ve diğer medyanın değişimi ile yerel kütüphane koleksiyonlarının sürekli biçimde güncellenmesi, yenilenmesi olasıdır;
- Bütün kütüphanelerin kullanımı için toplu bir katalog sağlanabilir;
- Etkin bir kütüphaneler arası ödünç verme sistemi uygulanabilir.

Tanıtım ve pazarlama, işbirliği çabaları içinde kolaylıkla ve kendiliğinden katkı getiren diğer iki alandır. İş birliği ile üretilen çok-dilli kütüphane bilgisi broşürleri ve yönlendirme yazıları ile işaretleri pek çok kütüphanenin ortak olarak bir üründen yararlanabilmesini sağlar.

### 3.4 Elektronik kaynaklar

#### Çok-dilli/çok-kültürlü kaynakların gelişimi ve erişimi

İnternet evrensel iletişim anlamında bir devrim yapmış ve tüm kullanıcıların bilgilere çevrimiçi ulaşmalarını sağlayacak yaşamsal bir bağlantı sağlamıştır. Bilgisayarların çoklu alfabe ve çoklu dil becerileri, çok-kültürlü toplulukların kendi dillerinde okuma, iletişim kurma ve bilgi ortamlarına erişmelerini olanaklı duruma getirmektedir. Bu, özellikle sınırlı basılı ürünü olan dilleri konuşan kişiler için çok önemlidir. Bu gelişmelerle beraber, folklor, geleneksel müzik, tüm dünyadan gazete içerikleri ve benzeri gibi daha önce belki de erişilemeyen yeni kaynak tür ve çeşitleri tümüyle ortaya çıkmış ve çok-kültürlü gruplardan sözlü mirasa evrensel tabanlı erişim olanaklı duruma gelmiştir. En önemli gelişme de tüm kültürlerden gelen insanlara bilgi tüketicisi olmanın yanısıra aynı zamanda bilgi üreticisi olma, bilgiyi oluşturma olanağının da sağlanmasıdır.

Web 2 teknolojileri, kullanıcıların kendi birincil kaynakları web içeriklerini oluşturabilme ve paylaşabilme, kendi topluluklarının gereksinimlerini özel olarak karşılayacak kaynaklara erişimi

geliştirme ve sosyal ağlara dahil olma gibi (sıklıkla Web 3.0 diye adlandırılan olguya işaret edilmektedir) olanakları sunarak Kütüphane 2 (Library 2) çevresine katkı sağlamaktadır. Bu özellikle coğrafi olarak dağıntık topluluklar gibi kendi dillerinde basılı yayınları, görsel-işitsel kaynakları ya da web içerikleri yetersiz olan çok-kültürlü topluluklar için geçerlidir. Kütüphaneler, kendi gereksinmelerini karşılamak üzere Web 2.0 teknolojilerini kullanıp uyarlamalar yaparak web içeriklerini oluşturmaları için kişi ve toplulukların yararlanacağı ideal bir çevre sağlar. Kütüphaneler, hizmet toplulukları için donanım, yazılım ve eğitim sağlayarak bu teknolojilerin kullanımını işler hale getirebilirler.

Bu teknolojilerin içerdiği örnekler aşağıdaki gibidir:

**Sosyal içerik:** Bloglar ve wikiler kişilerin ve çok-kültürlü topluluk üyelerinin, yerel ya da uluslararası arzu edilen düzeyde, bilgi, haber, fotoğraf ya da ortak ilgi alanlarına ilişkin konular üretmeleri ve yayımlamalarına izin verir

**Sosyal Ağlar:** Örneğin, Facebook (genel), Hyves (Hollanda), Odnoklassniki (Rusya), Orkut (Hindistan ve Brezilya), Xiaonei (Çin); bkz, [wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_social\\_networking\\_websites](http://wikipedia.org/wiki/List_of_social_networking_websites)

**Sayısal/Dijital Görüntü paylaşma:** <http://www.flickr.com/>, <http://www.youtube.com/> vb. gibi

**Sosyal İmleme/Açıklama:** Ağ tabanlı kaynakların paylaşımına ve işbirliği kurmaya izin verir. Topluluklar, belirli bir dildeki kaynaklar gibi, kendi özel gereksinimlerine yönelik kendi çevrimiçi kaynaklarının sanal veri tabanlarını geliştirebilirler; kullanıcılar bir URL ya da alıntıyı ve bazı durumlarda da herhangi bir web sayfası ya da diğer sayısal içeriğin kişisel bir kopyasını saklayabilir ve kendi kullanımları adına ya da diğerleri ile paylaşmak için anahtar sözcükler kullanarak onu etiketleyebilirler. <http://del.icio.us/>, <http://www.connotea.com/> vb. gibi

**Web beslemeleri:** Örneğin RSS (Really Simple Syndication: Çok Basit Besleme) çok-kültürlü grupların kendi dillerindeki sitelere kolayca erişimlerini sağlayabileceği biçimde düzenlenebilir ve ilgi alanları ile konuyla ilişki bağlamında bilgiyi elde etmek için taramaların gereksinimlerine uygun duruma getirilmesi ile uyumlama yapılabilir.

**Kullanıcı odaklı sosyal içerik:** Topluluk haber sitelerini yönetmektedir. Örneğin <http://digg.com/>  
Toplayıcılar (Aggregators) ve etiketleme (tagging): Örnek, <http://technocrati.com/>

Kütüphaneciler, özellikle sosyal ağlarda tanımlayıcılar/anahtar sözcükler (etiketler) oluşturmak konusunda danışmanlık sağlayarak çevrim içi topluluklar geliştirmek konusunda kullanıcılara yardım etmek bağlamında ideal bir konumda yer alırlar.

**Çevrimiçi İletişim:**Kütüphaneci ile kullanıcı ve topluluk üyeleri arasında iletişimi kolaylaştıracak yeni teknolojiler devamlı olarak geliştirilmektedir. Jenerik olarak SMS (Short Message Service: Kısa Mesaj Servisi) diye adlandırılan metin mesajları, dilsel çeşitlilik geçmişi olan insanlarla sözlü iletişim kurmaktan daha kolay olabileceği için, bu kullanıcılara özellikle, kısa ve yazılı metinler göndermek gibi durumlarda yararlıdır. Video sohbet, internet protokolü üzerinden ses iletimi (Voice over Internet Protocol (VoIP) ve diğer internet teknolojileri metin dışındaki iletişimlere olanak vermektedir. Bu da sözlü toplulukların arasındaki iletişimin desteklenip yaygınlaşması bakımından yararlıdır. Müzik, şarkılar, videolar, dil öğrenimi ya da farklı dillerde sayısal/dijital hikaye anlatımlarına ilişkin podcast

(internet üzerinden ses ve görüntü dosyalarının dağıtılmasını sağlayan teknoloji) yayınlarının hepsi kütüphanenin çevrimiçi rolüne katkı sunmaktadır.

### 3.5 Çok-dilli Entegre/Tümleşik Kütüphane Sistemleri

Evrensel kod (unicode), bilgisayarlar tarafından sürekli biçimde temsil edilmesi ve yönetilmesi için dünyanın tüm yazı sistemlerinden metin ve semboller oluşturmaya izin vermek üzere tasarlanmış uluslararası bir endüstri standardıdır (Wikipedia tanımıdır). Bu, çoklu alfabe kütüphane bilgi yönetim sistemlerinin gelişimini tesis eden tarama motorları, uygulamalar ve Web gibi tüm ana işlemlerde yazılım uluslararasılaştırması için zemin oluşturur. Kütüphaneler, tümleşik/entegre kütüphane sistemlerini ve yazılımlarını edinirken, tüm koleksiyonlara çok-dilli erişimi başarı ile sağlamak üzere bu sistem ve yazılımların evrensel kodu (unicode) desteklediğine ve kullanıcıların kütüphanelerin bilgisayar hizmetlerini her dilde kullanmasına izin verdiğine emin olmalıdırlar.

## 4 Koleksiyon/Derme Geliştirme

### 4.1 Giriş

Belirli kültürel grupların gereksinimlerini karşılamak üzere tanımlanmış kaynaklar, biçim ve içerik olarak, internet erişiminden, gazeteler, süreli yayınlar, görsel işitsel materyaller, alt yazılı DVD'ler, hikaye kitapları, dergiler, kağıt ya da karton kapaklı hafif okuma kitapları ve çizgi romanlara ve geleneksel romanlardan roman dışı kitaplara kadar değişkenlik gösterebilmektedir. Tüm yaşlar ve ilgi alanları ile dini ya da politik doğaları gibi kültürel duyarlılıklar dikkate alınmalıdır. Tercih edilen biçim ve konuları değerlendirmek ve koleksiyon geliştirme öncelikleri oluşturmak için (tek tek yayın başlıkları almaktan çok) topluluk araştırmaları yapılmalıdır. Toplanan bilgiler, çok-kültürlü toplulukların gereksinimlerini karşılamak üzere oluşturulan bir koleksiyon geliştirme politikasına dahil edilebilir. Potansiyel olarak biribiri ile zıtlaşan ilgi alanları ve talepler yönünde denge oluşturmaya özel bir dikkat gösterilmelidir. Kütüphaneler, kaynakların etkin ve verimli kullanımı için hizmet götürdüğü toplumdaki hedef kitlesine ayrı ayrı dillerdeki koleksiyonların tanıtımı ve yaygın kullanımını için her türlü olanaktan yararlanmalıdır.

“Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries” başlıklı belgeden uyarlanmıştır (The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australia, 2001).

## 4.2 Koleksiyon yönetim politikası

Çok-dilli ve çok-kültürlü kaynaklar için geliştirilen bir koleksiyon yönetim politikası, kütüphanenin tüm koleksiyonlarına ilişkin geliştirilen genel Koleksiyon Yönetim Politikası'nın bütünleyici bir parçası olmalıdır. Politikanın içeriği çok-kültürlü topluluklara danışılarak geliştirilmelidir. Ayrıca içerikte aşağıda belirtilen durumlar dikkate alınabilir.

### Genel olarak:

- Koleksiyon yönetim politikasının amacı ve kütüphane hizmetlerine ilişkin kurumsal planla ilişkisi;
- Demografik topluluk profili;
- Kütüphanenin çok-dilli ve çok-kültürlü kaynak koleksiyonlarına ilişkin kısa ve uzun vadede ulaşmak istediği hedefler;
- Koleksiyonların kullanımını maksimum duruma getirmek için erişim stratejileri;
- Koleksiyon ve/veya kütüphane hizmetinin tarihçesi;
- Çok-dilli ve çok-kültürlü kaynakların sağlanmasına etki eden ilişkili mevzuat veya politikaların belirlenmesi;
- Politikaya ilişkin plan ve programların düzenli biçimde değerlendirilmesi.

### Özel olarak:

- Topluluk gereksinimlerinin analizi;
- Kütüphane hizmetlerinin öncelikleri;
- Özel gereksinimleri olan insanlar için geliştirilen özel kaynaklar da dahil koleksiyon parametreleri (engellilere yönelik büyük harfli materyaller, konuşan kitaplar, okuma yazma materyalleri, dil kursları ve benzerleri örnek verilebilir);
- İlke ve uygulamaların seçimi ve seçimden çıkarılması;
- Bütçe tahsisatı;
- Koleksiyon geliştirme, seçim ve seçimden çıkarmak için organizasyon içinde yüklenilen sorumluluklar;
- Süreli yayınlar ve gazeteler, veri tabanları ve diğer kaynaklara çevrimiçi erişim de dahil elektronik kaynakların erişimi;
- Bilgiye elektronik bir geçit olması bağlamında kütüphanenin rolü;
- Finansal hesap verme sorumluluğu;
- Koleksiyonlara ilişkin var olan ve gelecekteki gereksinimlerin değerlendirilmesi konusunda bir kaynak yönetim planı;
- Politikanın gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesine ilişkin program.

## 4.3 Kaynakların çeşitliliği

4.3.1 Kütüphane materyalleri, tercih edilen diller ve kişilerin kültürlerine bağlı olarak, tüm insanlar için sağlanmalıdır. Materyallerin çoklu kaynaklardan ve tüm biçimlerde edinilmesi gerekir.

- Çok-kültürlü kitlenin her bir grubu için ilişkili ve dengeli bir koleksiyon oluşturularak geliştirilmelidir.
- Çok-kültürlü grupların üyeleri için sağlanan kütüphane materyalleri, grubun büyüklüğü ve okuma gereksinimleri ile ilişkili olmalı ancak koleksiyonlara ilişkin standartlarda minimum büyüklük ölçüt alınmalıdır.
- Çok-kültürlü gruplar için sağlanan kütüphane materyalleri, o kişilerin ikamet ettiği ülkede basılmış olanlar ve kendi ülkelerinden ya da diğer ülkelerden gelen kaynakları da kapsamalıdır.
- Çok-kültürlü grupların deneyim ve ilgi alanlarını yansıtan ve onlar tarafından kullanılması planlanan kütüphane materyalleri, ülkenin çoğunluğunun kullandığı dil ya da resmi dil/dillerde basılmış yayınları da kapsamalıdır.
- Kütüphane materyalleri, ikinci dil olarak yaygın biçimde kullanılan dillerde kaynakları da içermelidir.

4.3.2 Kitaplar, bir kütüphanenin çok-dilli koleksiyonunu biçimlendiren temel kaynaklar gibi görünmektedirler ve çok-kültürlü grupların dillerinde sağlanmalıdırlar. Bütün yaş gruplarına uygun ve her türden materyalin geniş ölçüde sağlanmasına dikkat edilmelidir. Yeni sağlanacak materyaller, yerel (ulusal, yerli) yazarların yayınları ile uluslararası popülerliği olan çevirilerin bir karışımı olmakla beraber temelde güncel yayınlar olmalıdır. Kitapların bir alfabeden fazla (Sırpçadaki gibi) basımının bulunduğu yerlerde her bir alfabeyle temsil eden bir koleksiyon geliştirilmelidir.

4.3.3 Basılı dünya gazetelerini tamamlayacak çevrim içi gazete erişimleri ile beraber güncel dergi ve gazeteler sağlanmalıdır.

4.3.4 Müzik, ses CD'leri ve kasetler de dahil ses kayıtları, çok-kültürlü gruplara yönelik kütüphane hizmetlerinin bütünleyici bir parçası olmalıdır. MP3 çalarla, İpod'lar ve diğer dijital araç ve gereçlere elektronik kitap ya da müzik yüklemek için gereken tesisler sağlanmalıdır.

4.3.5 Dijital medya, çok-kültürlü gruplar için oluşturulan kütüphane koleksiyonlarının temel bir parçası haline gelmiştir. Kullanılabilirliğine bağlı olarak, DVD'ler, VCD'ler (video kompakt diskler) ve video kayıtları gibi çeşitli dijital formatların derlenmesine gereksinim duyulabilir. DVD'lerin çoğu en çok dünyada altı farklı bölgede kullanılmak üzere üretildiği için çok-dilli koleksiyonlar açısından özel olarak sorun oluşturabilirler. Pek çok kültürel azınlık grubu, kökenlerinin bulunduğu bölgelerden farklı yerlerde yaşamakla beraber kendi orijinal bölgelerinden DVD'lere erişimi talep etmektedirler. Koleksiyonların yerel bölgesel formatta DVD'leri içermesi tercih edilebilir bir durumken, çoğu koleksiyon ciddi biçimde bu sınırlama ile karşılaşacaktır. Çok-kültürlü toplulukların orijinini yansıtmak için başka bir bölgesel sınıflamaya gereksinim duyulmaktadır (Yaygın olarak rastlanan DVD oynatıcıları çoklu bölgesel formatlarda olacaktır).

4.3.6 Ulusal telif ya da sınıflama yasaları, kamusal ödünç verme bağlamında ithal dijital medyanın kullanımını kısıtladığı zaman, ulusal düzeyde, kütüphanenin bu durumdan muafiyeti için gerekli kuruluş ve organlarla müzakereler yapılmalıdır. Görsel işitsel materyallerin yeniden sınıflanmasının çok pahalı oluşu, uzun metrajlı film ya da belgeseller gibi ürünlere erişimi ciddi oranda kısıtlayabilmektedir.

4.3.7 Kütüphaneler, CD-ROM ürünleri, haritalar, görüntüler, oyunlar ve dil öğrenme donanımları da dahil çeşitli bir dizi kitap dışı materyali erişilir duruma getirmelidir.

4.3.8 Veri tabanları ya da web sitelerine erişimi olan kütüphaneler, çok-dilli bir arayüz aracılığıyla bu hizmetlere küresel erişimi garanti etmelidirler.

4.3.9 Herhangi bir türde kütüphane materyalinin yoksunluğu durumunda, uygun diğer materyallerin ya da hizmetlerin çoğaltılarak sağlanması bir alternatif kabul edilmelidir.

4.3.10 Çok-kültürlü bir toplulukta, basılı materyalin olmaması, düşük bir okuma düzeyi ya da dikkate değer oranda okuyazar olmama durumu söz konusu ise, erişilebilmeleri durumunda, özellikle ses ve görüntü kayıtları başta olmak üzere basılı olmayan materyallerin üzerinde durulmalıdır.

4.3.11 Koleksiyonlarda, kitap stokunu tamamlayacak biçimde internet erişimi ile beraber güncel referans kaynaklarına yer verilmelidir.

#### 4.4 Çok-dilli koleksiyon geliştirme ve idamesi

Bu koleksiyonlar için ana ölçütler aşağıdaki gibi olmalıdır:

- Topluluğun tüm üyeleri için sağlanan bir dizi kaynak;
- Topluluğun tüm üyelerini kütüphane hizmetlerinden yararlanmaya teşvik edecek formattaki kaynaklar;
- Yeni basılmış kaynakların düzenli bir girdi akışı;
- Eskimiş, yıpranmış ya da hasar görmüş standart eserlerin yenileriyle değiştirilmesi;
- Geniş bir dizi roman kategorileri ve roman dışı konu kapsamı;
- İnternet ve veri tabanları gibi elektronik kaynaklara erişim;
- Güncelliği bitmiş, eski ya da yıpranmış kaynakların ayıklanması.

#### 4.5 Bibliyografik denetim

4.5.1 Sınırlı kaynaklardan en iyi biçimde yararlanmak, tekrarları engellemek ve finansal kaynakların en etkin, en verimli biçimde kullanımını sağlamak için, çeşitli dillerde materyallerin seçim, sağlama ve kataloglanması (olası ise) merkezi ya da işbirliğine dayanarak yapılmalıdır.

4.5.2 Katalog kayıtları orijinal dilde/dillerde yapılıyorsa, tüm dillerdeki kataloglar için, pratik olarak uygunsa, ülkede kullanılan dilde/dillerdeki materyallerin kataloglanması sürecinde uygulanan standartların aynısı kullanılmalıdır.

- Bütün kütüphane materyallerinin kataloglanması, pratik olarak uygunsa, orijinal dil ve alfabesi ile yapılmalıdır; ve aynı zamanda ulusal dilde/dillerde konu erişimleri de sağlanabilir.
- Otomasyon sistemi kullanan kütüphaneler, sistemlerinin ulusal dile ek olarak diğer dil ve alfabelerde de verileri işleme ve koruma becerisine sahip olduğundan emin olmalıdırlar; ve yine verilerin evrensel kod (unicode) gibi uluslararası standartlara uyumundan da emin

olmalıdırlar ki böylece otomasyona geçirilen kayıtların değişimi sağlanabilsin. Kütüphane kullanıcıları bu veri tabanlarına kütüphanenin kamu erişim kataloglarından erişebilmelidirler.

- İşbirliği ve özel yayın ya da konu taleplerinin karşılanabilmesi bakımından, basılı ya da elektronik biçimde, bütün dillerde toplu katalogların üretimi ve idamesi, eşitlikçi bir ulusal veya bölgesel hizmetin önemli bir ögesidir. Örneğin, Stockholm'daki "The Internationella Biblioteket" kataloğunun Arapça, Çince, İngilizce, Fransızca, Farsça, Polonya dili, Rusça, İspanyolca ve İsveç dilinde erişimi sağlanmaktadır (<http://www.interbib.se>).

4.5.3 Mali kaygılar, dilsel bağlamda nitelikli personel yetersizliği ya da kütüphane katalog sistemlerinin diğer dillerin karakterleri ile işlem yapma becerisinin olmaması gibi nedenlerle çoklu dillerde kayıtları saklama ve işlemler yapmanın en uygulanabilir yolu sıklıkla bibliyografik bilgilerin transliterasyonudur (başka alfabeye yazma). Translitere edilmiş (başka alfabe ile yazılmış) bir kayıt, genellikle belirli bir dili kullanan kullanıcı için anlaşılır değildir ve kataloglama kaydı üzerindeki bibliyografik bilginin derinliğini sınırlamak için gerekeceği oluşturmaktadır.

4.5.4 Koleksiyonların mümkün olduğu kadar güncel tutulacak biçimde idamesi gerekmektedir.

- Tüm dillerde ve tüm çok-kültürlü gruplar için düzenli biçimde yeni materyaller sağlanmalıdır.
- Eskiye ve güncelliğini yitiren kaynaklar düzenli aralıklarla ayıklanmalıdır.
- Merkezi koleksiyonların bulunduğu yerlerde, merkezileştirilen bu depolara öncelikle yerel koleksiyonlardan çıkarılmış materyaller sunulmalıdır ki böylece sistem içerisinde her bir yayının en azından bir kopyası bulundurulmuş olsun.
- Tüm gruplar için stokların fiziksel niteliğinin uygun durumda olmasına özen gösterilmelidir. Bunu sağlamak için, yeniden ciltleme, çoklu kopyaların satın alınması ve değişimi sağlanacak kopyaların edinilmesi gibi ölçütler uygulanır.

## 4.6 Kitap koleksiyonları için standartlar

Aşağıda önerilen standartlar kitap koleksiyonları ile ilişkilidir. Yerel ve finansal durumlar önerilen bu standartların değişimine yol açabilir. Kaynakların ciddi oranda sınırlı olduğu yerlerde, bu standartlar hedef olarak değerlendirilebilir. Bu durumda, gelecekte bu standartlara/hedeflere erişilmek üzere kısa ve uzun vadeli stratejiler geliştirilmelidir.

- Kurulu bir kitap koleksiyonu için genel olarak kişi başına 1.5 ile 2.5 arası kitap düşmelidir.
- En küçük çaplı hizmet için en az stok düzeyi 2500 kitaptan daha az olmamalıdır.
- 

Halk Kütüphanesi Hizmeti: IFLA/UNESCO Gelişim Kılavuzu (The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development, 2001)

4.6.1 Genel bir ilke olarak, çok-kültürlü grupların her biri için kitap koleksiyonu sağlanmasında, en azından, genel nüfus için kişi başına düşünülen düzeyle aynı düzey temel alınmalıdır. Bununla beraber, etkin ve daha eşitlikçi bir hizmet sağlamak üzere, küçük gruplar için, genellikle temel alınan kişi başına düşen sayıdan daha yüksek sayının kullanılması gerekebilir.

4.6.2 Çok-kültürlü gruplara sunulan materyal ve hizmetlerde daha eşitlikçi olmayı başarmak üzere azınlık gruplarının sayıca çok küçük ya da geniş bir biçimde dağılık olması durumunda merkezileştirilmiş ya da işbirliğine dayanan yapılandırmalara başvurulabilir.

4.6.3 Çok-kültürlü gruplara hizmette, her bir grup için kişi başına 1.5 ile 2.5 arasında kitap sağlanması küçük kütüphaneler tarafından uygulanabilir bir hedef olabilir. Kaynakların ciddi oranda sınırlı olduğu yerlerde, gelecekte bu standartlara/hedeflere erişilmek üzere orta ve uzun vadeli stratejiler geliştirilmelidir.

#### 4.7 Sağlama Oranları

Her bir 1000 kişilik nüfus için yıllık koleksiyona satın alma yolu ile eklenecek materyal sayısı:

1000 kişi için 216 ek materyal

Bu sayıya, “kitaplar” ve görsel işitsel materyaller, elektronik ve diğer formattaki yayınları içeren “diğer materyaller” dâhildir. Gazete, süreli yayın ve diğer materyaller ise bu sayı dışındadır.

Kültür Bölümü, Medya ve Spor, Halk Kütüphanesi Hizmet Standartları, Birleşik Krallık, 2008  
(Department for Culture, Media and Sport, Public Library Service Standards, U.K., 2008).

Kurulu kütüphane hizmetlerinin genel bir kitap stoğu oluşumu için aşağıdaki oranlar uygulanabilir:

Nüfus	Yıllık kişi başına düşen kitap sayısı	Yıllık 1000 kişilik nüfusa düşen kitap sayısı
25.000’in altında	0.25	250
25.000-50.000	0.225	225
50.000 +	0.20	200

“ The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development, 2001” den uyarlanmıştır.



## 4.8 Elektronik kaynak sağlanması

İnternet ve kütüphane kataloglarına erişim sağlayan toplam elektronik / bilgisayar ünite sayısı (Hem statik hem de mobil kütüphaneler aracılığıyla kamusal kullanım uygunluğu ve 10.000 kişilik nüfus için diğer hizmet çıkışlarının kullanım uygunluğu)

6

“Elektronik ünite” internet ve çevrimiçi kataloğa erişimi olan bir bilgisayar terminali anlamına gelir. Kültür Bölümü, Medya ve Spor, Halk Kütüphanesi Hizmet Standartları, Birleşik Krallık, 2008 (Department for Culture, Media and Sport, Public Library Service Standards, U.K., 2008).

-----//-----

Yerel bir hükümet/yönetim tarafından sağlanan Çevrim içi katalog (OPAC–Online Public Access Catalog) sayısı/dağılımı (nüfus oranlarına göre) aşağıdaki gibi olmalıdır:

- 10.000’in altındaki nüfus için bir OPAC/katalog
- 10.001 ile 60.000 arasındaki nüfus için – her 5.000 kişilik nüfusa bir OPAC/katalog
- 60.000’in üzerindeki nüfus için – 60.000’e kadar nüfuslarda 5.000 kişi başına bir OPAC/katalog ve (bu sayının üzerinde) geriye kalan nüfus oranı için 10.000 kişi başına bir OPAC/katalog

OPAC/kataloglara ek olarak CD/DVD sürücülerini olan kamu erişimine açık kişisel bilgisayarlar da sağlanmalıdır.

- 50.000’e kadar nüfus için – her 5000 kişi için bir kişisel bilgisayar
- 50.000’i aşan nüfuslar için – 50.000’e kadar nüfuslarda 5.000 kişi başına bir kişisel bilgisayar ve (bu sayının üzerinde) geriye kalan nüfus oranı için 10.000 kişi başına bir kişisel bilgisayar.

Bu standartlara göre en azından kamu bilgisayar ünitelerinin yarısının internet erişimi olması ve hepsinin bir yazıcıya bağlanması önerilmektedir.

Queensland Halk Kütüphanesi  
Standartları ve Kılavuzu, Avustralya, 2004  
(Queensland Public Library Standards and Guidelines, Australia, 2004).

4.8.1 Küresel ağa bağlı olan kütüphane sistemlerinde, tüm çok-kültürlü topluluklar küresel ağa erişim hakkına sahip olmalı ve bu ağa erişebilmelidirler.

4.8.2 Bütün kamusal bilgisayar üniteleri hizmet verilen toplulukların gereksinimlerini yansıtan çok-dilli becerilere sahip olmalıdır. Çeşitli dillerde alfabelere uyarlanmış internet erişimini sağlayacak ve kelime işlemciler gibi programları işler duruma getirecek klavyeler sağlanabilir. Standart klavyeleri konfigürasyon ile 100 farklı yazı biçimine uyarlayabilen ya da kişisel bilgisayar üzerinde sanal klavye sağlayabilen yazılım uygulamaları mevcuttur. Bununla birlikte, bütün işletim sistemleri tüm dilleri desteklememektedir ve desteklenmeyen diller için farklı işletim platformları olan bağımsız üniteler gibi alternatif girdi mekanizmalarına gereksinim duyulabilir.

4.8.3 Mümkünse popüler çok-dilli elektronik veri tabanlarına erişim sağlanmalıdır. Maliyet etkin sağlamanın gerçekleştirildiğinden emin olmak için, hizmet sağlayıcılarla, yerel, bölgesel ya da ulusal

temelde işbirliği lisans anlaşmaları konusu müzakere edilmelidir. Teknik ya da finansal nedenlerle ağ üzerindeki veri tabanlarına erişim olanağı sağlanamıyorsa, CD ya da DVD alternatifleri kullanılabilir.

4.8.4 Bütün kütüphaneler, hizmet götördükleri yerel toplulukları temsil edecek biçimde web sayfalarında çok-dilli erişim oluşturmaya çaba göstermelidir. Çok-dilli web sayfaları oluştururken gereken özen gösterilmeli, bu sayfaların geliştirilmesi sürecinde kültürel normların karşılandığından emin olmak üzere topluluk üyelerine danışılmalıdır. Kullanıcının karşılaşacağı ilk alan olduğu için Kullanıcı Arayüzü'nün uluslararası yapıya kavuşturulması önemli bir konudur. Renkler, sesler ve görüntüler gibi kültürlere özel bileşenlerin kullanımına özen gösterilmeli; insan figürleri, hayvan resimleri ve ulusal bayraklar ile animasyonlar gibi bileşenler sınırlı olmalıdır. Tarih ve saat formatları, yazı tipi boyutları, isim ve adreslerin doğru biçimleri ve dil etiketlemeleri gibi diğer öğeler de dikkate alınmalıdır.

4.8.5 Çok-dilli içeriği olan bir web genellikle yerel topluluğa hizmet sunan kütüphanenin hizmetleri hakkında bu topluluğa bilgi vermek üzere kullanılır. Örneğin, Auckland Şehir Kütüphaneleri'nin sitesi İngilizce ve Maori dilinde içeriğe sahipken (<http://www.aucklandcitylibraries.com/>), Helsinki Şehir Kütüphanesi (<http://www.lib.hel.fi/>) hizmetlerini Fin dili, İsveç dili ve İngilizce olarak açıklamaktadır. Daha geniş ölçekte, kütüphanelerin bölgesel ya da ulusal bir düzeyde web sayfalarına erişimleri de söz konusu olabilmektedir. Buna, entegrasyon için, hizmetlerini Danimarka dili ve diğer 16 dil ve yazı ile açıklayan Danimarka Kütüphane Merkezi (<http://www.indvandrebiblioteket.dk/>) ve Çok-kültürlü Köprü (Multicultural Bridge) sitesi 19 dilde hazırlanmış olan Avustralya, Queensland Devlet Kütüphanesi (<http://www.slq.qld.gov.au/info/lang>) örnek gösterilebilir.

4.8.6 Kütüphaneler kaynaklarını dilsel ve kültürel çeşitliliği olan topluluklarca erişilir kılmak için için çok-dilli bir dizi elektronik hizmet sağlayabilirler. Aşağıda belirtilen hizmetler bunlara örnektir:

- Önemli belgelerin dijitalleştirilmiş koleksiyonları ve Kanada Kütüphane ve Arşivleri (<http://www.collectionscanada.ca>) ve Avustralya Ulusal Kütüphanesi'nin Resimli Avustralya (Picture Australia) projesi (<http://www.pictureaustralia.org/>) gibi yerli nüfus gruplarının resimleri;
- 60 dilde tarama motoru, web dizinleri ve haberlere erişim sağlayan, işbirliğine dayanan Avustralya Benim Dilim (Australian Mylanguage) sitesi gibi bir dizi bilgi kaynağı (<http://www.mylanguage.gov.au/>);
- Göçmenler ve ülkeye yeni gelen diğerleri için bu yeni ülkedeki yaşama ilişkin ulusal, bölgesel ya da yerel düzeyde sunulan bilgiler. Örneğin:

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

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

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

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

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

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

Endülüsya, İspanya:

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

sp

New York, Queens Kütüphanesi: <http://www.worldling.org>

## 5 İnsan kaynakları

### 5.1 Giriş

Kültürel çeşitlilikteki bir topluluğa sunulan kütüphane hizmetlerinin başarısı büyük oranda topluluğa hizmet götüren personele bağlıdır. Personelin rolü, çok-kültürlü kütüphane hizmetleri planında yer alan hedeflere göre belirlenmelidir. Topluluk tarafından konuşulan dillere ayna tutması bakımından, dil becerileri olan personelin edinilmesi önemli olmakla beraber, iletişim becerilerine sahip personelin edinilmesi de önemlidir; hizmet verilen toplulukla iletişim kurulması ve bu iletişimin sürdürülmesi, hizmetin etkinliğinden emin olmayı sağlar.

“Victoria Kütüphane Kurulu: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries” den uyarlanmıştır (The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australia, 2001.)

### 5.2 Kütüphane personelinin becerileri

Halk kütüphanesi, gereksinimi değişen ve çeşitlenen tüm toplulukların üyelerine hizmet götürmeyi amaçlar. Halk kütüphanesi personelinin, organizasyon içindeki işlem ve uygulamalar çerçevesinde, kişiler arası ilişkiler, toplumsal farkındalık, takım çalışması ve liderlik ile rekabet becerileri de dahil bir dizi niteliğe sahip olması gerekir. Halk kütüphanesi personelinin sahip olması gereken temel nitelik ve beceriler aşağıdaki gibi tanımlanabilir:

- İnsanlarla olumlu biçimde iletişim kurabilme becerisi
- Kullanıcıların gereksinimlerini anlayabilme becerisi
- Topluluktaki kişi ve gruplarla işbirliğine girebilme becerisi
- Kültürel çeşitliliğe ilişkin bilgi ve anlayışa sahip olma

Personel bileşimi, mümkün olduğu kadar hizmet verdiği toplulukların yapısını yansıtmalıdır. Örneğin, belirli bir etnik grubun insan sayısı dikkate değer oranda fazla ise, personelin o etnik gruptan üyeleri içermesi önerilir. Bu, kütüphanenin yerel toplulukların tüm üyelerine hizmet verdiğini gösterdiği gibi halkın tüm kesimlerinden kullanıcıları cezbetmeye yardımcı olacaktır.

Halk Kütüphanesi Hizmeti: IFLA/UNESCO Gelişim Kılavuzu  
(The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development, 2001)

5.2.1 Kütüphaneler, personelinin toplumun farklı kültür gruplarını tamamen temsil etmesini garantileyerek hizmet ettikleri çok-kültürlü toplumları yansıtmaya çaba harcamalıdır.

5.2.2 Kütüphaneler, çok-kültürlü topluluklardan gelen insanların var olan istihdam olanaklarına ilişkin farkındalıklarından emin olmak için olumlu eylem stratejileri geliştirmeli ve uygulamalıdır.

5.2.3 Kütüphane yetkilileri, insanları dilsel ve kültürel bilgi, beceri ve nitelikleri ile ilişkili işler edinmeleri anlamında cesaretlendirmelidirler.

- Yerel istihdam politikalarını benimseme, özel politikalar oluşturma ile stajyerler, kursiyerler ya da öğrencileri kullanmak, bunu gerçekleştirmenin uygun yolları arasındadır.
- Herhangi bir işle görevlendirilecek kişinin dilsel ve kültürel karakteristiklerinin yüklendiği göreve uygun olması ve kütüphanelerin bir dizi beceri kategorisine ilişkin farkındalığının bulunması önemlidir. Bunlara, sözel akıcılık, okuma ve yazma becerileri, genel kültür farkındalığı ve kendi kültürü bünyesinde edinilen yüksek düzeyde resmi eğitim ya da bunların herhangi biçimde kombinasyonu dâhildir.

5.2.4 Kütüphane yetkilileri personelinin kültürel bilgisini artırmak ve dilsel ve kültürel çeşitliliği olan bir toplumda hizmet verme becerilerini geliştirmek için hazırlanmış eğitim programları düzenlemelidir.

5.2.5 Kütüphane okulları, çok-kültürlü geçmişi olan insanları kütüphanecilik ve kütüphanecilikle ilişkili alanlarda dersler almaya cesaretlendirmeli; bütün derslerin çok-kültürlülük konularını ele aldığına emin olmalıdır.

5.2.6 Gerekli uzmanlık ve deneyime sahip personelden iş birliğine dayanarak yararlanmak teşvik edilmelidir.

## **6 Çok-kültürlü kütüphane hizmetlerinin pazarlanması, tanıtımı ve yaygınlaştırılması**

6.1 Okuryazarlık ve okuryazarlık programlarının tanıtımı, teşviki ve desteklenmesi kütüphanelerin işlevleri arasında olması gereken etkinliklerdir ve bu süreçlerde, hem ulusal dil/diller, hem de diğer diller içerilmelidir.

6.2 Mümkün olması durumunda, topluluğun dillerinde bilgisayar okuryazarlığının da tanıtımı ve desteklenmesi gerekir.

6.3 Hikâye anlatımları, konserler, tiyatro ve sergiler gibi kütüphane tarafından ya da topluluk üyeleri ile ortaklaşa düzenlenen toplumsal ve kültürel etkinlikler, uygun görüldüğü şekilde, bütün çok-kültürlü gruplara yönlendirilmelidir.

6.4 Kişisel olarak çeşitli nedenlerle kütüphane hizmetlerinden yararlanamayan kişilere tercih ettikleri dillerde hizmet götürülmeli ve çok-kültürlü grupların hepsi bu kapsama dahil edilmelidir. Coğrafi olarak devanatajlı bölgelerde yaşayanlar, evden çıkamayanlar, hastaneler ya da cezaevlerinde

bulunanlar bu grupta olup hizmet götürülecek kişilerdir. Mobil kütüphaneler, hizmetlerin sunulduğu kesimleri temsil edecek biçimde çok-kültürlü koleksiyonları derlemelidir.

6.5 Kütüphaneler, fabrikalar ya da diğer çalışma sahaları gibi yerlere ve çok-kültürlü topluluk organizasyonlarına tercih edilen dillerde materyaller ve hizmet götüreceği biçimde etkinliklerini genişletmelidir.

6.6 Çok-kültürlü topluluklara bilgi hizmetleri de dahil kütüphane hizmetleri sunulması, gerekiyorsa, alternatif ve yakın yerleşkelerde de sağlanabilir.

6.7 Kütüphaneler, toplumun tüm üyelerine kullanışlı (user friendly) gelecek biçimde düzenlenmelidir. Bu gereklilik, özellikle kendi ülkelerinde (belki de) benzer kütüphane tesislerine erişimi olmamış yeni gelen göçmenler için geçerlidir. Bütün kütüphanelere uygulanabilen genel kütüphane planlama ölçütleri bir yana, özellikle çok-kültürlü topluluklarda kütüphane hizmetleri hakkında farkındalık oluşturabilecek ve onların kütüphane kullanımını teşvik edecek pek çok özel faktör bulunmaktadır:

6.7.1 Kütüphanelerin kullanımını teşvik etme anlamında bir mihenk taşı olan hizmetlere ücretsiz kamu erişimi

6.7.2 Temel kullanıcı gruplarının dillerinde ya da uygun olması durumunda uluslararası sembollerle yön işaretleri ve tabelalarını iyi bir biçimde kullanan kütüphaneler. Örneğin, *Multilingual Glossary* adı altında Avustralya Yeni Güney Galler Devlet Kütüphanesi (State Library of New South Wales) tarafından hazırlanan çok-dilli sözlük veri tabanı kütüphaneler için düzenlenmiş bir yönlendirme aracıdır. Sözlük, farklı dilsel geçmişi olan kullanıcılar ile kütüphane personeli arasında iletişimi sağlamak üzere indirilebilen ve 49 dilde ortak kullanılan kütüphane terimlerini içermektedir: <http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/>

6.7.3 Süreli yayımlar, gazeteler ve multimedya da dahil geniş bir dizi çok-dilli kaynak

6.7.4 Çok-kültürlü topluluklara ilişkin hizmetlere yönelik pazarlama stratejileri, bu toplulukların kütüphane kullanımını arttıracaktır. Yeni hizmet alanları, çok-dilli internet erişimi, çok-dilli ofis uygulamaları, çok-kültürlü diyaloglar ve etkileşim için forumlar, topluluk kapasitesini geliştirme ve benzerlerinin ücretsiz ve yeniliklere açık biçimde kullanımını kapsamalıdır.

6.7.5 Açık erişim üzerinden ve öne çıkan bir konumda bulunan, kolaylıkla erişilebilen koleksiyonlar

6.7.6 Kayıt formları, zamanı geçmiş materyallere ilişkin ikaz duyuruları, rezervasyon formları, kurallar, kütüphane kullanımıyla ilişkili kılavuzlar ve kütüphane ile kullanıcılar arasında kullanıcıların dillerinde oluşturulan diğer iletişim biçimleri.

6.7.7 Çok-kültürlü grupların dillerinde ve onların ilgi alanlarını yansıtır nitelikteki tanıtım materyalleri. Kaynak listeleri bunun bir örneğidir.

6.7.8 Topluluğun dilsel çeşitliliğini yansıtan çeşitli dillerde kütüphane web sitesi.

6.7.9 Kütüphane hizmetlerini duyurmak üzere toplumda yerel etnik gazeteler ya da radyo yayınları gibi etnik medyanın kullanımı.

#### 6.7.10 Politikacılar ve karar mercilerine çok-dilli kütüphane hizmetlerinin tanıtımı

Halk Kütüphanesi Hizmetleri: IFLA/UNESCO Gelişim Kılavuzu'nda (The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development (2001) halk kütüphanelerinin yönetimi ve pazarlanması konularına kapsamlı yer verilmekte ve bu konuda daha derin bilgi almak üzere aşağıdaki linke başvurulması önerilmektedir: <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>

## 7 En İyi Uluslararası Uygulama Örnekleri

Çok-kültürlü kütüphane hizmetlerini sağlamak üzere pek çok ülke uygulamalar yapmaktadır. Bu uygulamalar içerisinde, en iyi uygulama, öneri ve politika örneklerini görmek olasıdır. Aşağıda dünyada var olan en iyi uygulamalar arasından seçilen örnekler sunulmaktadır:

### Kanada

#### Çok-kültürlülük Mesajı

Kanada'nın çok-kültürlülüğe yaklaşımı, çeşitliliğin ülkelerinin temel değer ve niteliği olduğu ilkesine dayanır. Kanada, tarihsel gelişimi ve mevzuatı gereği, çeşitlilik ve farklılıkları güç ve yeniliğe açıklığın ve gittikçe küçülerek küresel bir köye dönüşen dünyamızda bir esin ve rekabet avantajı kaynağı olarak görmektedir.

*Çok-kültürlülük, Kanada mevzuatının, ülke mirasımızın ve kimliğimizin anahtar bileşenidir.*

Kanada, 1971 yılında Çok-kültürlülük Politikası'nı (Multiculturalism Policy) resmi olarak kabul eden dünyadaki ilk ülke olmuştur. Bu politika, etnokültürel dernek ve organizasyonları desteklemek ve kişilerin Kanada toplumuna tamamıyla katılımını sağlamaya ve bu bağlamda karşılaşılabilecekleri engellerin üstesinden gelmelerine yardımcı olmak üzere program ve hizmetler sağlamaktadır.

Kanada'nın çok-kültürlü niteliği, 1982 yılında, yeni kabul edilmiş olan Kanada Haklar ve Özgürlükler Bildirgesi'nin (Canadian Charter of Rights and Freedoms) 27. bölümünde anayasal tanınırlık kazanmıştır. Burada, mahkemelerin Bildirge'yi "Kanada'nın çok-kültürlü mirasının geliştirilmesi ve korunmasını sağlayacak bir tavır ve tutumla" yorumlayacağına dikkat çekilmiştir.

Kanada, 1988 yılında, kapsayıcı vatandaşlık (inclusive citizenship) için kendine özgü bir model oluşturarak Çok-kültürlülük Yasası'nı (Multiculturalism Act) ilan etmiş ve bu bağlamda da ülkeler arasında bir "ilk" olmuştur. Yasanın girişinde aşağıdaki ifadeler geçmektedir:

"Kanada'nın ekonomik, toplumsal, kültürel ve politik yaşamına ilişkin tüm Kanadalılar arasında eşitliği sağlamaya çalışırken, Kanada'ya özgü mirası koruyup zenginleştirmek"

Yasa, kapsam olarak yalnız görünen ya da etnokültürel azınlıklara değil tüm Kanadalılara işaret etmekte ve aşağıda belirtilenleri başarmak için mücadele edileceğini belirtmektedir:

- Irkçılık ya da ayrımcılığı ortadan kaldırmak
- Eşitlik ve kültürler arası anlayışı yaymak

- Kapsayıcı vatandaşlığı teşvik etmek
- Federal kuruluşların Kanada'nın çeşitliliğine duyarlı olmalarına destek olmak

Resmi Diller Yasası (Official Languages Act), Kanada İnsan Hakları Yasası (Canadian Human Rights Act) ve İstihdam Eşitliği Yasası (Employment Equity Act) gibi temel eşitlik ve hoşgörü değerlerini korumak üzere diğer birçok yasal belge de kabul edilmiştir.

Kanada, "çok-kültürlülük" kanalıyla, Kanadalılara ilişkin tüm potansiyelleri tanıyarak, onları toplumla bütünleşmek ve toplumsal, kültürel, ekonomik ve politik konularda aktif roller almak konusunda cesaretlendirmektedir.

## Toronto Halk Kütüphanesi

Toronto Halk Kütüphanesi, 2.5 milyondan fazla nüfusa hizmet sunan bir kütüphanedir. Toronto, sakinlerinin neredeyse yarısı Kanada dışında doğmuş kişilerden oluşan, dünyada en fazla çok-kültürlü bilinen şehirler arasındadır. Ayrıca, Toronto'ya yeni gelenlerin hemen hemen yarısı ülkeye çok yeni; son 15 yıl içinde içinde gelmiştir.

Toronto Halk Kütüphanesi, elektronik materyaller de dâhil çeşitli formatlarda ve aktif olarak 40 dilde koleksiyon geliştirirken, 100'den fazla dilde materyali koleksiyonlarında barındırmaktadır. Kuzey Amerika'nın en geniş ve hareketli sistemine sahip olan bu kütüphane, 2006 yılında, % 16'sı İngilizce dili dışında olan neredeyse 31 milyon materyali ödünç vermiştir. Bu çok-dilli dolaşım 2000 yılından bu yana fenomenal biçimde % 69 oranında gelişme göstermiştir.

Kütüphane, aynı zamanda, genellikle hükümet düzeyinde ya da diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliğine dayanarak geliştirilen ve Toronto'nun çok-kültürlü nüfusunu destekleyen bir dizi programı da sağlamaktadır. İkinci dil Olarak İngilizce Vatandaşlık dersleri (English as a Second Language Citizenship classes); İngilizce Sohbet Grupları (English Conversation Circles); İngilizce, Fransızca ve Bengalce, Rusça, Farsça, Kanton Çincesi ile Polonya, Urdu ve Tamil Dili gibi diğer dillerde düzenlenmiş yerel konularda/dallarda Hikaye Zamanları (Storytimes); İngilizce Eğlence Olabilir (English Can Be Fun) adlı, yeni gelen çocuklar için geliştirilmiş konuşmaya dayanan bir dil programı ve Telefonda Hikaye Dinle (Dial-a-Story) başlıklı sözlü edebiyat ile kavrama becerilerini geliştiren 10 dilde sağlanmış bir hikaye anlatma hizmeti bunların arasındadır.

Toronto Halk Kütüphanesi, kendi şubelerinde, hepsi çok-dilli sanal klavyeler aracılığı ile çok-dilliliği destekleyen 1400'ün üzerinde bilgisayara ücretsiz erişim sağlamaktadır. Bir web portalı olan Haberler Bağlantısı (NewsConnect) aracılığıyla da, ülkeye yeni gelenlerin kendi ülkeleri ile bağlantısını sağlamak üzere dünya çapında 85 civarında dil ve 147 yazı biçiminde gazete ve dergiye erişim olanağı sunulmaktadır.

Mijin Kim  
Kütüphane ve Arşivler, Kanada

## Danimarka

### Kütüphane Hizmetleri ile ilgili Yasa, 2001

Halk kütüphanelerinin hedeflerine ulaşabilmesi, erişime sunacakları materyallerin seçimine nitelik, kapsamlılık ve güncellikleri bağlamında özen göstermeleri sonucu sağlanır. Materyallerde ifade edilmesi olası herhangi bir dini, ahlaki ya da politik görüş değil, yalnız bu ölçütler belirleyici faktörler olmalıdır.

Devlet ve Üniversite Kütüphanesi, özel olarak mülteci ve göçmenlerin gereksinimlerini karşılamak amacı ile halk kütüphaneleri ve ilişkili diğer kuruluşlara materyal sağlayarak halk kütüphaneleri için ana ödünç verme merkezi görevini üstlenmektedir.

### Kopenhag Halk Kütüphaneleri

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

Danimarka, 1960'lı yıllardan bu yana Avrupa ve dünyanın İngilizce konuşulan bölümünün dışından dikkate değer sayıda göç alarak mülteci ve göçmenlere ev sahipliği yapmaktadır. Bu nedenle, Kopenhag Halk Kütüphaneleri, göçmen dillerinde materyaller sağlamak için ulus çapında diğer merkezlerle işbirliği yaparak ilişkili dillerde kitap ve müzik CD'leri koleksiyonları oluşturmaya başlamıştır. Ancak, yeni gelenlerin pek çoğu yarı okuryazar ya da hiç okuma yazma bilmeyen kişiler olduğundan, onlara hizmet sunabilmek için KKB-LYD / Kopenhag Halk Kütüphaneleri'nin Görsel İşitsel Materyaller Bölümü göçmen dillerinde sesli kitapların üretimine başlamıştır.

Kopenhag'da en çok gereksinim duyulan diller Arapça, Kürtçe, Sırpça, Hırvatça, Türkçe ve Urdu dili olmuştur. Sesli kitaplar (başlangıçta kasetlere daha sonra CD'lere yüklenmişlerdir) önce Danimarka'daki bütün kütüphane sistemlerine daha sonra da dünya çapında satışa sunulmuştur. Bu sesli kitapların hepsinin İngilizce ve Danimarka dilinde içerik notları bulunmaktadır.

Daha fazla bilgi için bkz: [www.kkb-lyd/about.htm](http://www.kkb-lyd/about.htm)

Son on yılda odaklanılan hedef değişmiştir. Kopenhag Halk Kütüphaneleri / KKB-LYD şimdi öncelikli biçimde mültecilere/göçmenlere ikinci dil olarak Danimarka dilinin öğretilmesine yardımcı olacak hizmetleri sağlamanın yollarını araştırmaktadır.

Bir yayıncı firma ile ortaklaşa biçimde Danimarka dilinde (metin ve ses CD'si) iki dilli resimli kitaplar + Arapça, Kürtçe, Sırpça, Hırvatça, Türkçe, Farsça, Somali ve Urdu dilinde basılı metinler üretmiş bulunmaktayız. <http://kkb-lyd.dk/mantra.php.htm>

Kopenhag'ta tüm çocuklar şimdi ikinci doğum günlerinde kütüphaneden davetiye ile beraber bir kart almaktadır. Kendilerine kütüphaneye ilk ziyaretlerinin hemen arkasından bir hikâye kitabı + CD (Danimarka dilinde) hediye edilmektedir.



Bir kaç şube kütüphanesi, çok-kültürlü ailelerdeki çocuklara özel bir hizmet sunmaktadır; bir kütüphaneci, her çocuğu doğumu ile okul çağı arasında dört kez evinde ziyaret etmektedir. Hikâye anlatımı ile çocuğa (ve ailesine) çeşitli kütüphane hizmetleri tanıtılmaktadır. Her bir ziyarette çocuk yeni bir kitap almaktadır.

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

2008 yılından beri, Kopenhag'tan Danimarka dilinde günlük haber kayıtları ücretsiz olarak internetten dinlenebilmektedir.

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

Vibeke Stage ve Susy Tastesen  
Københavns Biblioteker/Kopenhag Halk Kütüphaneleri, Danimarka

## Estonya

### Halk kütüphaneleri yasasından alınmıştır

#### 13 Koleksiyonlar

Halk kütüphanesi koleksiyonlarının içeriği evrenseldir. Koleksiyon, belirli bir halk kütüphanesinin hizmet çevresinde yaşayan insanların temel gereksinimlerine göre farklı dillerde farklı türden materyalleri barındırmalıdır.

Martin Hallik, Estonya

## Hollanda

### Okuryazarlık

Hollanda'da, insanların 1,5 milyon (% 10) kadarı yarı okuryazardır. Bu da söz konusu kişilerin okuma ve yazma becerilerinin, yaygın kullanılan formları doldurmak, çocuklarına kitap okumak, posta göndermek, bilgi broşürlerini anlamak, gazete okumak ve internet kullanmak gibi aktiviteler için yeterli olmadığı anlamına gelir. Bu grubun üçte biri göçmenlik geçmişine sahiptir.

Yarı okuryazarlık ülke çapında büyük bir sorundur. Bu kapsama dâhil insan sayısı ve yetersiz okuma-yazma becerileri yüzünden okulunu bırakan çok sayıda gencin varlığı nedeniyle, okuma yazma bilmeme durumu ciddi bir problem teşkil etmektedir. Okuma yazma bilmeme durumuna karşı başlatılan Ulusal Savaş'ta (National Offensive), Ulusal Halk Kütüphanesi Derneği (National Public Library Association /NPLA) de geniş çapta ulusal ortaklarla bu konuda işbirliği yapmaktadır. İşbirliği aynı zamanda il düzeyinde, bölgesel ve yerel düzeylerde de devam etmektedir. Halk Kütüphanesi artık okuryazarlık sorunuyla ilgili hizmetlerine daha fazla ağırlık vermekte ve ön ve arka ofis çalışanlarını da bu yönde eğitmeyi amaçlamaktadır. Bu amaçla ülke çapında insanlara sunulan bir eğitim modülü geliştirilmiştir.

Kütüphaneler ayrıca [www.netnieuws.nl/](http://www.netnieuws.nl/), adresinden de yeni edindikleri okuma ve yazma becerileri üzerine uygulama yapmak isteyen yeni okuyucular için çıkarılan haftalık bir çevrimiçi gazeteye de ücretsiz olarak üye olabilir. Programda, okuma ve yazma alıştırmaları iki dil seviyesinde mevcuttur. Kamuda okuma yazma bilmeme sorunu konusunda farkındalığı geniş çapta arttırmak amacıyla Okuma ve Yazma Vakfı (Reading and Writing Foundation) ile işbirliği içindeki NPLA “Taal Centraal” adlı bir gezici sergi sunmaktadır. Bu sergi her ay toplumun yerel kütüphanesi tarafından organize edilen bir farkındalık yaratma açılışıyla farklı bir kütüphanede sergilenmektedir.

## Bütünleşme

Ocak 2007'de Hollanda'da yeni bir “Bütünleşme üzerine Yasa” (Law on Integration)yürürlüğe girmiştir. Yurtdışından gelen ve Hollanda'da 8 yıldan daha az bir eğitime sahip tüm vatandaşlar bir dil ve bütünleşme becerileri sınavını geçmek zorundadır. Halk kütüphaneleri, politikayı yerel düzeyde uygulamak ve bir grup kütüphanede kurulan bilgi noktaları olmak bağlamında önemli birer araçtırlar. Kütüphaneler, ülkedeki halk kütüphanelerinin kullanımına açık olan ve bütünleşmeyi sağlayan NL *kompas* araç setini kullanabilmektedir.

## Ortaklık

Halk kütüphaneleri geniş ve erişimi kolay altyapıları sayesinde ve bu altyapının yerel düzeyde sivil toplum ve çeşitli grupların katılımına olan katkıları nedeniyle yerel toplumda oldukça önemli bir ortaklık rolüne sahip olduklarını anlamalıdır. Bu rol ayrıca toplumdaki bağlantılar için de önemlidir. (Kültürel Çeşitlilik Vizyon belgesi, Hollanda Halk Kütüphaneleri Birliği, 2006.)

Lourina K. de Voogd

Hollanda Halk Kütüphaneleri Birliği (Netherlands Public Library Association), Hollanda

## Norveç

### Küreselleşme

Kütüphaneler küresel, ulusal ve yerel bilgi ve kültüre erişim sağlamaktadır. Dijital yenilikler, kütüphane koleksiyonlarına çok daha geniş bir şekilde erişim olanağı sağlarken, bilgi akışı da hiçbir ulusal sınır tanımamaktadır. Dijitalleşme ve geleneksel kütüphane koleksiyonlarının internet yayımları, içerikleri erişilebilir hale getirmenin gerekli ön koşullarıdır. Aynı zamanda küreselleşme arttıkça ve eğitim ve dil de dâhil toplumun pek çok alanında etki bıraktıkça, insanlar arasında da kültürel aidiyet, kültürel kimlik ve diğer kültürlerle diyalog kurma konusunda çok daha büyük bir gereksinim oluşacaktır. (Norveç Arşivi, Kütüphane ve Müze. Kütüphane reformu 2014 – Bölüm 1 stratejiler ve girişimler. 2006).

## **Daha fazla dâhil olma, bütünleşme ve kültürel çeşitliliğe katkıda bulunan araçlar olarak kütüphaneleri güçlendirmek**

Kütüphaneler 2008'e damgasını vuran düzenlemeler ve hükümetin göçmen nüfusunun bütünleşmesi ve dâhil edilmesine yönelik eylem planlarıyla birlikte göçmenlerin Norveç toplumuyla bütünleşmesini güçlendirmeye katkı sağlamaktadır. (Norveç Arşivi, Kütüphane ve Müze. Kütüphane reformu 2014 – Bölüm 1 stratejiler ve girişimler. 2006. Strateji 1.6).

Rusça, Sami dili ve Fince üzerine özellikle yoğunlaşan çok-dilli kütüphane hizmetlerinin güçlendirilmesi ve aynı zamanda yeni göçmenlere literatür ve diğer hizmetlerinde de sağlanması. (Finnmark İl Kütüphanesi. Stratejik Plan 2005-2014)

Kirsten Leth Nielsen  
Oslo Halk Kütüphanesi, Norveç

## **İspanya**

### **İspanya Halk Kütüphanesi Hizmetleri Kılavuzu**

#### **Personel**

Personel, halk kütüphanesinin doğru ve etkin bir biçimde işlev görmesi için bir esas öge, bir temel kaynaktır. Halk kütüphaneleri yeterli personele sahip olmalı ve personel de işlevlerini yerine getirmek için yeterli derecede eğitilmiş olmalıdır.

#### **Genel**

Halk kütüphaneleri durumu ve mesleği ne olursa olsun herkese açıktır. Halk kütüphanelerinin ana ilkelerinden biri özellikle belli gruplara değil tüm topluma hizmet etmektir.

#### **İşbirliği**

Halk kütüphaneleri toplumdan uzak ve yalnız çalışmamalı, aksine sunulan hizmetlerin kalitesinin ve çeşitliliğinin artırılması amacıyla diğer kütüphane ve kurumlarla bir ağ kurmayı kolaylaştıracak yollar aramalıdır ve özellikle yerel çevrelerde işbirliğini benimsemelidir.

Susana Alegre Landáburu,  
General de Coord. Bibliotecaria, Kültür Bakanlığı, İspanya

## **Birleşik Krallık**

Welcome To Your Library / Kütüphanenize Hoşgeldiniz ...halk kütüphaneleriyle mülteci toplulukları birbirine bağlamaktadır.

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

## **Giriş**

Welcome To Your Library (WTYL) 2003-4'te halk kütüphaneleriyle mültecileri ve sığınmacıları bir araya getirmek adına 5 Londra kasabasında bir pilot proje olarak başlamıştır. Proje, mültecilerin toplumda ciddi engellere takıldığı ve halk kütüphanelerinin mültecilerin bilgi, dil ve kültürel gereksinimlerini destekleme konusunda etkili bir yerinin olduğu yönündeki açık ve net bulgulara dayanılarak geliştirilmiştir. Aynı bulgular, kütüphane çalışanlarının sözü edilen görevleri etkin

biçimde yerine getirmesi için geleneksel düşünce ve çalışma şekillerini değiştirmesi gerektiğini, bunun için de desteğe gereksinim duyduklarını göstermiştir. Paul Hamlyn Vakfı'nın (Paul Hamlyn Foundation) finansa sağladığı ve Londra Kütüphaneleri Gelişim Ajansı'nın (London Libraries Development Agency) koordine ettiği proje ülke çapında 2007'nin sonuna kadar uzatılmıştır.

### 'Welcome To Your Library'in Hedefleri'

WTYL, katılım olanaklarını arttırarak, nitelikli kütüphane hizmetlerine erişimi herkes için uygun hale getirmeyi amaçlamaktadır. Vizyonu ise, herkes için öğrenim, refah ve aidiyet duygusunu aşağıdakiler aracılığıyla büyütmektir:

- Mülteci toplulukların iş aracılığıyla katılımı.
- Farkındalığı ve kütüphane kullanımını arttırmak için ortaklıklar.
- Öz güveni yüksek, eğitilmiş kütüphane çalışanları.
- İyi uygulamaların bulgulara dayalı biçimde paylaşımı.
- Mülteci ve sığınmacılarla halk kütüphanesi çalışmalarının desteklenmesi.

### Proje etkinlikleri

Bu etkinliklere dâhil edilenler aşağıdaki gibidir:

- Yapılan çalışmaların daha geniş idari ortam ve karar mekanizmalarında konumlandırılmasına olanak sağlamak ve bulgulardan oluşan temelleri geliştirmek adına, kütüphane personelinin proje planlama ve değerlendirme becerilerinin geliştirilmesi.
- Mülteci toplulukları ve destek kuruluşlarını eşleştirme.
- Kütüphane kullanımının önündeki engelleri ve bunları aşma yollarını belirlemek.
- Mülteci ve sığınmacıları etkileyen sorunlar hakkında kütüphane personeline farkındalık eğitimi verilmesi.
- Mülteci topluluk organizasyonları ve diğerleriyle ortaklıkların geliştirilmesi.
- Yapılandırılmış *deneme* ziyaretleri ve Bilişim ve İletişim Teknolojileri (ITC) oturumları.
- Kütüphaneye katılım prosedürlerinin basitleştirilmesi
- ESOL'un (İkinci Dil olarak İngilizce), toplum dillerinin ve okuma desteğinin sağlanması.
- Mülteci topluluklarından gelen bilgilerle yeni stoklar edinilmesi.
- Farklı toplulukları bir araya getiren hikâye anlatımları, diğer etkinlikler ve atölyeler.
- Mülteciler için kütüphanede gönüllü çalışma ve işe yerleştirmeler.
- Paylaşılan öğrenimin desteklenmesi ve iyi uygulamaların yaygınlaştırılması için e-liste ve web sitelerinin geliştirilmesi.

### Etki örnekleri

Bireyler ve topluluklar üzerindeki etkiler şunları içerir:

- **İstihdama erişim:** WTYL hizmetlerine iki partide katılımı ile edinilen iş deneyiminin sonucunda en az 25 mülteci işe girmiştir (bazıları kütüphanelerde ve bazıları başka

sektörlerde olmak üzere). Pek çok katılımcı öz güven, öz saygı kazanımı edindiğini ve daha az yalnız hissettiklerini bildirmiştir.

- **Özgüven ve sahiplik duygusu:** Gereksinimlerinin kütüphaneler aracılığıyla karşılandığını gören mülteciler, gittikçe artan bir sahiplik ve güven duygusu ile katılım isteğine kapılarak şampiyon gibi davranmaktadır.
- **Farklı kültürlerden insanlar arasında artan alışveriş:** Kütüphane personeli ile mülteciler ve sığınmacılar arasında daha fazla iletişim oluşmaktadır; kütüphane alanları farklı geçmişlerden gelen insanları bir araya getiren etkinlikler için kullanılmaktadır; yerleşmiş mülteciler için, kütüphane merkezli kişisel gelişim grupları aracılığıyla yeni gelenlere yardım etme olanaklarının gelişmesi söz konusudur.

### Kütüphane hizmetleri üzerindeki etkiler:

- **Kütüphane çalışmalarını daha etkili konumlandırma:** Özellikle ulusal ve yerel meclis çapı bağlamında toplumsal ayrımı ve daha bağlı toplumlar oluşturmayı ele alan politika ve aktiviteler.
- **Diğer sektörlerden finans sağlama ve öğrenmeye yol açan ortaklıklar:** Her iki aşamadaki deneyim ve uygulamalar, kütüphaneleri, projeler ve ana akım çalışmaları için yeni fon kaynaklarına erişime yöneltmiştir.
- **İş gücü gelişimi:** Daha geniş bir çalışan tabanı için olanakların tanıtımı, örneğin, mültecilerin kütüphane hizmetlerinde çalışması. Bu ayrıca, kişilerde güven oluşturmak, kütüphane kullanımının önündeki engelleri belirlemek ve kütüphane hizmetleri aracılığıyla bunları stratejik ve uygulama düzeyinde aşma yollarını inşa etmek üzere, yerel sosyal yardım kanalıyla kütüphane personelinin topluluklarla direk bir arada çalışmasını destekleyecek becerilerin geliştirilmesini de kapsar.

Ayub Khan

Warwickshire Kütüphane ve Bilgi Hizmetleri, Birleşik Krallık

## ABD

### Başarı için Beş Strateji

Sözü geçen bu beş strateji, başarılı göçmen geçişlerini desteklemekte ve toplulukların dünya çapındaki hızlı değişimlere etkin biçimde ayak uydurmasına yardım etmektedir... Amerika çapında kent ve banliyölerdeki kütüphaneler bunları büyük bir verimle kullanmaktadır.

1. **Kütüphaneler Yerel Göçün Dinamiklerini Anlar.** Halk kütüphaneleri hem kamu kaynaklarından hem de gayri resmi göçmen bağlantılarından nüfus hakkında ve coğrafik bilgi toplarlar. Kütüphaneler yeni yerleşenler, gereksinimleri ve erişebildikleri kaynaklar hakkında komşuluk düzeyinde bilgiler sağlayarak yorumladığında, hizmetlerini şekillendirebilir ve etkin ortaklıklar kurabilir. Özellikle alışılmış göçmen yerleşimleri olmayan şehirlerde kütüphaneler sıklıkla toplumu göçmenlerin gereksinim ve endişelerini keşfetmeye ve tanımlamaya yönlendirmektedir.
2. **Kütüphaneler Hizmet Dağıtımına Kültürel ve Dilsel Duyarlılık Getirir.** Yeni gelenlerin önündeki en büyük engel dildir. Kütüphaneler de bu durumu yönlendirme işaretleri, web

siteleri ve koleksiyonlarda yenilikler yaparak ve yerleşimcilerinin ana dillerinde temel hizmetler sağlayarak ele alır.

3. **Kütüphaneler İngilizce Yeterlilik Geliştirir.** İngilizce yeterlilik göçmenlerin başarı şansındaki en önemli etkidir. Halk kütüphaneleri de, çocuklar ve ailelerin okuryazarlığını sağlayan organlar olarak yüzyıllık deneyimlerinden yararlanarak yeni yerleşimcilere ulaşmaktadır. Erken okuryazarlık ve aile okuryazarlık programları, genç çocukları okula hazırlamaktadır. Yetişkin İngilizce yönergeleri, öğrenenleri daha iyi yaşam becerileri ve iş olanaklarıyla donatır. Ortaklar olarak okullar ve diğer öğrenim sağlayıcılarının yanında, kütüphaneler de iş arama, sağlık ve beslenme ve diğer yaşamsal gereksinimler konusunda yoğunlaşmış programlar sunmaktadır.
4. **Kütüphaneler Yerel Kurumlarla Bağlantı Kurar.** Çoğu toplum geniş bir kurum ve kuruluşlar yelpazesine donatılmıştır. Bu kuruluşlar iş, eğitim, sağlık ve barınma konularında yardım sağlasa da, göçmenler çoğu zaman bu hizmetlerden yararlanamamaktadır. Dil engelleri, coğrafik izole olmuşluk ve kültür şoku önemli engellerdendir. Kütüphaneler, genel nüfusa yönelik hizmetleri amaçlayan kurum ve kuruluşlarla, yeni gelenlerin gereksinimlerini buluşturmak üzere bağlantı sağlarlar. İş desteği, sağlık bilgisi ve okula katılım, bunun önde gelen örneklerindedir.
5. **Kütüphaneler Sivil Katılımı Teşvik Eder.** Kamusal ve sivil yaşama katılım çoğu göçmen için geleneksel bir beklenti değildir. Bir Amerikalı için basit bir eylem olan kütüphane kartı başvurusu bile kimileri için tuhaf ve korkutucu algılanabilir. Kütüphaneler hem topluma dâhil olmayı hem de yeni gelenlerin katılımını yüreklendirmektedir. Kütüphaneler, tarihsel rollerinin getirdiği güçlü, tarafsız kamusal alanlar olmak ve öğrenim ile keşfe kendini adanmış bulunmak niteliklerini kullanarak, hem yeni gelenler hem de bu kişilerin yerleştiği toplumların yüzleştiği zorluklar hakkında kamu tartışmalarını cesaretlendirmektedirler.

Rick Ashton ve Danielle Milam.

Hoş geldin, Yabancı: Halk Kütüphaneleri Küresel Köyü İnşa Eder  
(Welcome, Stranger: Public Libraries Build the Global Village)  
Kent Kütüphaneleri Konseyi (Urban Libraries Council), ABD, 2008.

## Avustralya

### MyLanguage (Benim Dilim)

MyLanguage, altmıştan fazla dilde arama motoruna, web dizinine ve haberlere erişim sağlamaktadır. MyLanguage; Yeni Güney Galler, Queensland, Güney Avustralya ve Batı Avustralya Devlet Kütüphaneleri, VICNET (Victoria Devlet Kütüphanesi'nin bir bölümü) ve Kuzey Bölgesi ve Avustralya Başkent Bölge Kütüphanesi ve Bilgi Hizmetleri arasındaki bir ortaklıktır.

MyLanguage, Kültürel ve Dilsel açıdan Farklı (CALD: Culturally and Linguistically Diverse) bireyler ve toplum gruplarının çevrimiçi bilgi kaynaklarına erişimini geliştiren bir elektronik çok-kültürlü kütüphane hizmetidir.

Bu interaktif sitenin özellikleri arasında şunlar bulunmaktadır:

- Altmıştan fazla dilde arama motorlarına, web dizinlerine ve haberlere kamu erişimi.

- CALD bireyler ve toplum grupları için internet veya e-mail kullanımı ya da web taraması konusunda geliştirilen eğitim kursları için kullanılan tercüme bilgi formları ve eğitim el kitaplarını kapsayan eğitim materyalleri
- Kütüphanelerin CALD topluluklarına hem geleneksel hem de elektronik hizmetler sağlamasına yardım edilmesi. Buna, çok-kültürlü kütüphane hizmetlerinin çeşitli yönlerine ilişkin kılavuzlar, standartlar, raporlar, makaleler, araştırma ve konferans bildirilerine erişim de dâhildir.
- CALD toplum grupları, kütüphaneleri ve hükümet kuruluşlarına yönelik ilgi alanlarında artan bir uzman teknik bilgi bankası kaynağı.  
<http://www.mylanguage.gov.au/>

### Çok-dilli Sözlük

Çok-dilli Sözlük veri tabanı, kütüphaneler için tasarlanmış ve profesyonel olarak oluşturulmuş bir yönlendirme işaretleri aracıdır. Sözlük 49 farklı dilde genel kütüphane terimlerini içerir. Bu araç kütüphane çalışanları ve farklı dilsel geçmişleri olan kişiler arasındaki iletişimi kolaylaştırır.

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

Oriana Acevedo  
Yeni Güney Galler Devlet Kütüphanesi, Avustralya

## Ek A: IFLA Çok-kültürlü Kütüphane Manifestosu

### Çok-kültürlü Kütüphane – Diyalog içerisinde

#### kültürel çeşitliliği olan bir topluma açılan geçit kapısı

Tüm insanlar gittikçe artan şekilde heterojen bir toplumda yaşamaktadır. Dünyada 6.000'den fazla farklı dil bulunmaktadır. Uluslararası göç oranı her yıl artarak karmaşık kimlikli insanların sayısını çoğaltmaktadır. Küreselleşme, artan göç, daha hızlı iletişim, ulaşımın kolaylaşması ve 21. yy.'ın sunduğu diğer olanaklar, pek çok ülkede değişikliklere yol açmış; kimi yerlerde belki de daha önce olmayan bir kültürel çeşitlilik yaratmış kimi yerlerde de zaten var olan kültürel çeşitliliği arttırmıştır. “Kültür bir toplum ya da sosyal grubun bir dizi kendine özgü manevi, maddi, düşünsel ve duygusal ve bunlara ek olarak sanat ve edebiyat ile yaşam biçimleri, beraber yaşama yolları, değer sistemleri, gelenek ve inançları da kapsayan özellikleri olarak kabul edilmeli iken”, “kültürel çeşitlilik” ya da “çok-kültürlülük” farklı kültürlerin uyum içinde bir arada yaşama ve etkileşimlerine işaret eder<sup>1</sup>. Kültürel çeşitlilik ya da çok-kültürlülük yerel topluluklarımız ve küresel toplumumuzdaki kolektif gücümüzün temelidir.

Kültürel ve dilsel çeşitlilik, insanlığın ortak mirasıdır ve tüm insanlığın yararı bakımından değer verilerek özenle korunmalıdır. İnsanlar arasındaki yenilik, değişim, yaratıcılık ve barışçıl uyum için bir kaynaktır. “Karşılıklı güven ve anlayış iklimi içinde, kültürlerin çeşitliliğine saygı, hoşgörü, diyalog ve işbirliği, uluslararası barışı ve güvenliği en iyi biçimde garantileyen öğeler arasındadır<sup>2</sup>. Bu nedenle, bütün kütüphane türleri, uluslararası, ulusal ve yerel düzeyde kültürel ve dilsel çeşitliliği yansıtmalı, desteklemeli ve yaymalı ve böylece kültürler arası diyalog ile aktif vatandaşlık için çalışmalıdır.

Kütüphaneler çeşitli ilgi alanları ve topluluklara hizmet verdiğinden, öğrenim, kültür ve bilgi merkezleri olarak işlev görürler. Kültürel ve dilsel çeşitlilik bağlamında, kültürel kimlik ve değerlere saygı adına, kütüphane hizmetlerinde, tüm insanların bilgiye erişimine ilişkin temel eşitlik ve özgürlüğü gözetme ilkesine sadık biçimde uyumlu hareket ederler.

### İlkeler

Küresel toplumumuzdaki bütün bireyler, her türden bütün kütüphane ve bilgi hizmetlerine erişim hakkına sahiptir. Kütüphaneler kültürel ve dilsel çeşitliliği ele alırken:

---

<sup>1</sup> Kültürel Çeşitlilik Hakkında UNESCO Evrensel Beyannamesi (UNESCO Universal Declaration on Cultural Diversity), 2001.

<sup>2</sup> A.g.e.



- Toplumun tüm üyelerine kültürel ve dilsel kökenlere dayanarak ayırım yapmadan hizmet etmelidir;
- Uygun diller ve yazı biçimlerinde bilgi sağlamalıdır;
- Tüm topluluklar ve gereksinimleri yansıtır bir tutumla, geniş ölçüde materyal ve hizmetlere erişim sağlamalıdır;
- Topluluğun çeşitliliğini yansıtacak biçimde, çeşitli topluluklarla birlikte çalışacak ve bu gruplara hizmet etmek konusunda eğitilmiş kişilerin istihdamını sağlamalıdır.

Kültürel ve dilsel çeşitlilik bağlamında kütüphane ve bilgi hizmetleri hem tüm türden kütüphane kullanıcılarına hizmet sağlamayı hem de özellikle yetersiz hizmet alan kültürel ve dilsel farklılığı olan grupları hedef kitle belirleyerek hizmet götürmeyi kapsar. Kültürel çeşitliliği olan toplumlarda sıklıkla ötekileştirilen ya da arka planda kalan gruplara özel olarak ilgi gösterilmelidir. Bunlara örnek olarak azınlıklar, sığınma arayanlar ve mülteciler, geçici izinle geçici ikamet edenler, göçmen işçiler ve yerli topluluklar gösterilebilir.

## Çok-kültürlü kütüphane hizmetlerinin misyonları

Kültürel açıdan çeşitliliği olan bir toplumda, bilgi, okuryazarlık, eğitim ve kültürle bağlantılı olarak aşağıda verilen anahtar misyonlara odaklanılmalıdır:

- Kültürel çeşitliliğin olumlu değeri hakkında farkındalığı yaymak ve kültürel iletişimi teşvik etmek;
- Dilsel çeşitliliği desteklemek ve ana dile saygı göstermek;
- Erken yaşta birden fazla dilin öğretimi de dâhil, birden fazla dilin uyum içerisinde aynı anda var olmasına olanak sağlamak;
- Dilsel ve kültürel mirası korumak ve tüm ilgili dillerde ifade, üretim ve (bilgi) yayımlamayı desteklemek;
- Sözlü geleneğin ve manevi kültürel mirasın korunmasını desteklemek;
- Çeşitli kültürel geçmişten gelen tüm kişi ve grupların katılımını ve dâhil edilmesini desteklemek;
- Dijital çağda bilgi okuryazarlığının ve bilgi ve iletişim teknolojilerinde uzmanlaşmanın desteklenmesi;
- Siber uzayda dilsel çeşitliliğin tanıtılması;
- Siber uzaya evrensel erişimin desteklenmesi;
- Bilgi alışverişi ve kültürel çoğulculuğa ilişkin en iyi uygulamaların desteklenmesi.

## Yönetim ve işletim

Çok-kültürlü kütüphaneler her tür kütüphanenin bütünleşik (entegre) bir hizmet yaklaşımı benimsemesini bekler. Kültürel ve dilsel çeşitliliği olan topluluklara yönelik kütüphane ve bilgi hizmetlerinin çekirdek etkinlikleri merkeziyetçi olmalıdır; "ayrı" ya da "ek" değil. Bu hizmetler, ayrıca, yerel ya da özel gereksinimlerin karşılanması için de tasarlanmış olmalıdırlar.

Kütüphanenin kültürel çeşitlilikle ilgili misyonunu, amaçlarını, önceliklerini ve hizmetlerini belirleyen bir ilkesi ve stratejik planı olmalıdır. Plan, kapsamlı bir kullanıcı gereksinimleri analizine ve yeterli kaynaklara dayanarak geliştirilmelidir.

Kütüphane etkinlikleri kütüphane tarafından soyut biçimde, tek başına geliştirilmemelidir. İlgili kullanıcı grupları ve meslek uzmanlarıyla, yerel, ulusal ya da uluslararası düzeyde işbirliği desteklenmelidir.

## Ana eylemler

Çok-kültürlü kütüphane,

- Dijital ve multimedya kaynakları da dâhil olmak üzere kültürel açıdan çeşitli ve çok-dilli koleksiyonlar geliştirmelidir;
- Kültürel ifade ve mirasın korunması için kaynaklar tahsis etmeli ve sözlü, yerli ve soyut kültürel miras konusuna özellikle ilgi göstermelidir;
- Hizmetlerin bütüncü parçaları olarak kullanıcı eğitimi, bilgi okuryazarlığı becerileri, yeni gelenlere yönelik kaynaklar, kültürel miras ve kültürler arası iletişimi destekleyen programları dahil etmelidir;
- Bilgi organizasyonu ve erişim sistemleri aracılığıyla, uygun dillerde kütüphane kaynaklarına erişim sağlamalıdır;
- Farklı grupları kütüphaneye çekmek için uygun medya ve dillerde pazarlama ve sosyal yardım materyalleri geliştirmelidir.

## Personel

Kütüphane personeli, kullanıcılar ve kaynaklar arasındaki aktif araçtır. Çok-kültürlü topluluklar, kültürler arası iletişim ve duyarlılık, ayrımcılıkla mücadele ile kültürler ve dillere yönelik profesyonel eğitim ve devam eden eğitimler sağlanmalıdır.

Çok-kültürlü kütüphane personeli, kültürel farkındalığı sağlamak adına toplulukların kültürel ve dilsel karakteristikleri ile kütüphanenin hizmet ettiği toplumu yansıtmalı ve iletişimi desteklemelidir.

## Finans sağlama, mevzuat ve iletişim ağları

Hükümetler ve diğer ilgili karar alma organları, kültürel çeşitliliği olan topluluklara ücretsiz kütüphane ve bilgi hizmetleri sunmak üzere kütüphaneler kurulması ve bu kütüphanelerin yeterli finansal desteği alması bağlamında teşvik edilmelidir.

Çok-kültürlü kütüphane özü itibarıyla evrenseldir. Bu alandaki etkinliklere katılan tüm kütüphaneler politika geliştirmek için ilgili yerel, ulusal ya da uluslararası iletişim ağlarına katılmalıdır. Hizmet alanlarında karar mekanizmalarını bilgilendirmek ve güvenli, uygun finansal alımları sağlamak üzere gerekli verileri toplamak için araştırmalara gereksinim duyulur. Etkin çok-kültürlü kütüphane hizmetlerine rehberlik etmek adına araştırma sonuçları ve en iyi uygulamalar geniş çapta yayılmalıdır.

## Manifestoyu uygulama

Uluslararası topluluk, kütüphaneler ve bilgi hizmetlerini kültürel ve dilsel çeşitliliği tanıtmaya ve koruma rolleri bağlamında tanınmalı ve desteklemelidir.

Tüm düzeylerdeki karar verme organları ve dünya çapındaki kütüphane topluluklarının işbu Manifesto'yu yaymaları ve burada ifade edilen ilke ve eylemleri uygulamaları talep edilmektedir.

Bu Manifesto, IFLA/UNESCO Halk Kütüphanesi Manifestosu, IFLA/UNESCO Okul Kütüphanesi Manifestosu ve IFLA İnternet Manifestosu'nu tamamlamaktadır.

Bu Manifesto, Ağustos 2006'da IFLA Yönetim Kurulu'nca onaylanmış ve Nisan 2008'de UNESCO'nun Herkes İçin Bilgi Kampanyası Hükümetler Arası Kurulu (Intergovernmental Council for UNESCO's Information for All Programme) tarafından 35. UNESCO Genel Konferansı'nda değerlendirilmeye sunulması önerilerek kabul edilmiştir.

## Ek B

### Çok-kültürlü Kütüphane Hizmetleri İçin Var Olma Sebebi

#### IFLA Çok-kültürlü Nüfuslara Kütüphane Hizmetleri Bölümü

“Çok-kültürlü kütüphane hizmetleri” nin (MLS) neyi, niçin kütüphane ve bilgi uzmanlarınca sorgulanmaya devam etmektedir.

Öncelikle, MLS hem tüm kütüphane kullanıcılarına çok-kültürlü hizmet sağlamayı hem de alışlagelmiş şekilde yetersiz hizmet alan etnokültürel gruplara özel biçimde hizmet sağlamayı içerir. MLS'nin temelde genellikle etnokültürel geçmişi ana akım toplumdan farklı olan ve gereksinimleri çoğunlukla hiç dile getirilmeyen ya da en az biçimde dile getirilen topluluklar olan "azınlık" toplumlara yarar sağladığını düşünmekteyiz. MLS, kütüphane ve bilgi hizmetlerine eşit erişimi garanti etmektedir. Bununla beraber, çok-kültürlülük, toplumun tümünün içindeki çeşitlilik ve farklılık yapısıyla ilişkilendirilir ve bu demektir ki, tüm toplum "çok-kültürlü kütüphane hizmetlerinden" yararlanmalıdır. Böylece MLS'i sağlamanın bir diğer yönü de kullanıcı grubunun bütününe yarar sağlayacak çok-kültürlü bilgilerin elde edilmesidir. Bir toplumun üyeleri birbirlerinin kendine özgü kültürleri, dilleri, topluma katkıları, değerleri ve benzeri gibi konularda bilgi edinebilir. Bunun ürünü ise çoğalan anlayış ve iletişimidir.

İkincisi olarak ise, MLS ek ya da ayrı hizmetler işlevi görmektense, bilfiil, hakikaten (de facto) verilen kütüphane hizmetleri konumunda olmalıdır. Aşağıdaki gerekçeler bunu açıkça göstermektedir.

#### Çok-kültürlü Kütüphane Hizmetleri Sunmak için On Neden

1. Bir kütüphanenin görevi toplumuna hizmet etmektir ki bu da çoğu durumda çok-kültürlü ve çok-dilli ya da artan biçimde kültürel çeşitlilik niteliğinde olmaktadır.
2. Çok-kültürlü ve çok-dilli kütüphane hizmetleri, hizmet ve bilgiye erişim eşitliğini sağlar.
3. Küreselleşme çağında sınırlar arası iletişim ve seyahatin daha da kolaylaşmasıyla, bireyler diğer kültürler, diller ve insanlar hakkında bilgi sahibi olma gereksinimi duymaktadır. Bu süreçler, farklı deneyimlere ilişkin beğeni oluşturmayı teşvik ederek kişinin yaşama bakış açısını da genişletmektedir.
4. Farklı dillerde ve çeşitli kullanıcı topluluklarının erişilebilir kanallarla elde edilen bilgiler toplulukların sivil topluma demokratik katılımlarına olanak sağlar.
5. Kişinin kendi kültürel mirası hakkındaki bilginin yanında diğerlerinin kültürüne ilişkin bilgi edinmesi, kendi kültürünü de geliştirmesinin yanısıra diğer deneyimlere ve bakış açılarına karşı anlayış oluşturmasını sağlar ve bu da daha uyumlu bir toplumun gelişmesine katkıda bulunur.
6. Çeşitli diller ve çeşitli kullanıcı topluluklarına uygun kanallar aracılığıyla elde edilen bilgi, çoklu okuryazarlığı (multiple literacy) yaygınlaştırır ve bu da yeni bilgi ve beceri edinimini kolaylaştırarak sivil toplum alanında fırsat eşitliğini sağlar.

7. Genel kültür, yaratıcı ifade biçimleri ve kültürel uygulamalar çeşitli formatlarda ve dillerde belgelenir. Dolayısıyla, çok-kültürlü bir koleksiyonun sunumu herkesin erişimine açık hale gelmelidir.
8. Farklı yaratıcı ifade, çalışma ve sorun çözme biçimlerinin öğrenilmesi, yeni görüş ve anlayışların gelişimine yol açar. Bu da, yenilikler ya da değişiklikler yapma ve davranış biçimleri ile sorunları çözme bağlamında özgün yollara başvurulması sonucunu getirir.
9. Bir kütüphanenin çok-kültürlü toplumu hakkındaki ve bu toplum için sunduğu bilgi toplum üyelerine ve kültürlerine değer verildiğini gösterir.
10. Kütüphaneler düşünsel ve rekreasyonel (eğlenme-dinlenme) etkinlikler için geliştirilmiş yerlerdir ve çok-kültürlü ve çok-dilli hizmetler ve koleksiyonlar sağlayan kütüphaneler insanları bir araya getiren bir toplum alanı haline gelir.