

الدراسات

إعداد أخصائي المكتبات لتقديم خدمات مكتبية للمستفيدين متعددي الثقافات: دراسة تخطيطية

إعداد

د. غدير مجدي عبد الوهاب
كلية الآداب - جامعة الإسكندرية

مستخلص:

تعد ظاهرة التنوع والتعدد الثقافي بالمجتمعات من الظواهر العالمية سريعة النمو؛ وهي تشكل تحديًا كبيرًا للمكتبات لما تتطلبه من توفير مجموعات متنوعة ومتعددة اللغات والموضوعات، وإدخال خدمات جديدة و/أو تعديل وتطوير الخدمات الحالية التي تقدمها لتلبية الاحتياجات والمتطلبات المختلفة للمستفيدين متعددي الثقافات واللغات. وتوفير أخصائي مكتبات مدربين على تقديم خدمات معلوماتية فعالة لتلك الفئة المتنوعة. وتلعب أقسام المكتبات والمعلومات دورًا كبيرًا في هذا المجال من خلال تزويد الطلاب - أخصائيي مكتبات المستقبل - بالمعارف الرئيسة حول المجتمعات متعددة الثقافات، وتزويدهم بالمهارات الأساسية التي تؤهلهم لتقديم خدمات معلوماتية لهم. ومن ثم، فإنه من أجل تقديم الخدمات المطلوبة للمستفيدين متعددي الثقافات في المكتبات العربية ينبغي إعداد الدارسين بأقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات العربية الإعداد الكافي لأداء هذه المهمة بكفاءة وفعالية؛ من أجل هذا قامت الباحثة بإعداد هذا البحث الذي يقوم باقتراح مقرر يتم تدريسه في أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات العربية لتأهيل الطلاب لتقديم خدمات مكتبية فعالة للمستفيدين متعددي الثقافات.

١/ تمهيد:

يشير مصطلح "التنوع الثقافي" "أو التعدد الثقافي" إلى تعايش الثقافات المختلفة في تناغم وتفاعل، وينظر للثقافة على أنها مجموعة السمات الروحية والمادية والفكرية والعاطفية التي تميز

المجتمع أو أحد مجموعاته، والتي تشمل أيضاً الفن والأدب وأساليب الحياة وطريقة العيش مع بعضهم البعض ومنظومات القيم والعادات والمعتقدات (الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا)، ٢٠٠٨).

وتلعب المكتبات باعتبارها مراكز ثقافية وتعليمية ومعلوماتية دوراً كبيراً في خدمة التعدد والتنوع الثقافي واللغوي للمجتمع؛ وهذا ما أكده "الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا)" بالمعيار الذي أصدره لـ "خدمات المكتبات للمجتمعات متعددة الثقافات"؛ حيث ذكر ما يلي: "على المكتبات بشتى أنواعها أن تعكس، وتدعم، وتقوم بترقية الاختلاف الثقافي، واللغوي، على المستوى الدولي، والوطني، والمحلي، وبالتالي تعمل على توسيع الحوار بين الثقافات، والمواطنة النشطة" (الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا)، ٢٠١٣).

ولقد أقرت "جمعية المكتبات الأمريكية ALA" بالتزامها بسبعة مجالات رئيسة للعمل كمبادئ توجيهية لاستثمار الطاقات والموارد، من بينها التنوع، وأنه القيمة الأساسية للجمعية وأعضائها، وينعكس على التزامها بتوظيف أشخاص ملونين وذوي الإعاقة بالمهنة وتعزيز وتنمية مجموعات المكتبة وخدماتها لجميع الأشخاص (American Library Association, ٢٠١٠).

١/١ مشكلة البحث:

تتبلور مشكلة البحث في عدم وجود مقرر دراسي في أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات العربية^(١) يُوهِل الطلاب التأهيل الكافي للتعامل مع المستفيدين متعددي الثقافات. كل ما استطاعت أن تجده الباحثة مقرر وحيد بعنوان "خدمات المعلومات للفئات الخاصة"، يتم تدريسه في قسم علم المعلومات بجامعة الملك سعود؛ وهو يتناول الفئات الخاصة من المستفيدين من مؤسسات المعلومات كالمعاقين وكبار السن والمرضى ونزلاء المؤسسات الإصلاحية وغير الناطقين بالعربية وغيرهم ممن تتطلب طبيعة حياتهم خدماتهم بوسائل وطرق تناسب أوضاعهم؛ حيث يتناول المقرر خصائص هذه الفئة واحتياجاتها للمعلومات والأوعية المعلوماتية المناسبة لها والخدمات المناسبة لها، وكيفية تصميمها وتقييمها؛ مما استدعى تصميم مقرر دراسي متكامل يبسر هذا الإعداد.

(١) أنظر ملحق رقم (١).

٢/ ١ أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته مما يلي:

١/٢/١ أهمية إعداد وتأهيل أخصائيي مكتبات المستقبل لتأدية خدمات مكتبية فعالة للمستفيدين متعددي الثقافات، وهذا يتفق مع المعيار الصادر عن "الإفلا" - سالف الذكر - الذي أكد على أهمية دور أخصائيي المكتبات في تقديم تلك الخدمات بل وربط نجاحها بهم؛ حيث ذكر ما يلي: "إن نجاح الخدمات المكتبية الموجهة إلى مجتمع متنوع الثقافات، يعتمد بصفة كبيرة على طاقم العمل المقدم لهذه الخدمات" ومن ثم، فإنه ينبغي من أجل تقديم برامج وخدمات فعالة للمستفيدين متعددي الثقافات إعداد الطلاب بأقسام المكتبات والمعلومات العربية الإعداد الكافي لأداء هذه المهمة بكفاءة وفعالية (الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا)، ٢٠١٣).

١/٢/٢ عدم توفر مقرر عربي مشابه للمقرر المقترح محل الدراسة - سوى المقرر الوحيد سالف الذكر - على الرغم من أن كثير من الدول العربية تخدم مستفيدين متعددي الثقافات، منهم على سبيل المثال لا الحصر: المملكة السعودية، ومصر، والإمارات العربية المتحدة. فقد تم البحث في المواقع الإلكترونية لعدد سبعة وثلاثين قسم من أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات العربية^(١) - ملحق رقم (١) - ولم يتم العثور على المقرر المطلوب.

١/٢/٣ الإفادة التي سوف تعود على أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات العربية من إدخال المقرر المقترح - محل الدراسة - وهذا ما أكده المعيار الصادر عن "جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية ACRL"، بعنوان: "معايير التنوع: الكفاءة الثقافية للمكتبات الجامعية [Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries](#)؛" حيث ذكر ما يلي: "تفيد الكفاءة الثقافية مدارس علم المكتبات والمعلومات في تحسين نوعية التعليم بها من خلال إتاحة الفرصة أمام الطلاب لاستكشاف وجهات النظر المختلفة والحد من التحيز، وتعزيز مهارات التفكير العميق" (Racial and Ethnic Diversity Committee of ACRL, 2012).

٣/ ١ أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تصميم مقرر دراسي يتم تدريسه في أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات العربية لإعداد وتأهيل دراسي علوم المكتبات، وأيضاً أخصائيي المكتبات لتقديم خدمات مكتبية فعالة للمستفيدين متعددي الثقافات، هذا المقرر يشتمل على أهدافه ورؤيته والنتائج التعليمية المتوقعة، ووحداته، وطرق التعليم والتعلم، والوسائل التعليمية.

(١) تعذر الحصول على توصيفات المقررات ببعض أقسام المكتبات والمعلومات العربية لعدم إتاحتها بمواقعها الإلكترونية، مثل: جامعة صنعاء، جامعة الخرطوم، جامعة الكويت.

١ / ٤ تساؤلات البحث:

يسعى البحث إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

١ / ٤ / ١ ما خدمات المكتبات المقترضة لتقديمها للمستخدمين متعددي الثقافات؟
١ / ٤ / ٢ ما مواصفات ومؤهلات أخصائي المكتبات المسؤولين عن خدمة المستخدمين متعددي الثقافات؟

١ / ٤ / ٣ ما مسؤوليات أخصائي المكتبات لتقديم خدمات معلومات للمستخدمين متعددي الثقافات؟
١ / ٤ / ٤ ما التوصيف المقترح لمقرر "خدمات المكتبات للمستخدمين متعددي الثقافات"؟

١ / ٥ منهج البحث، وأدوات جمع البيانات:

تستعين الباحثة بالمنهج الميداني للتعرف على الوضع الراهن لتدريس المقرر محل الدراسة في أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات العربية من خلال زيارة مواقعها الإلكترونية والبحث عن المقرر، ودراسة توصيفه إن وجد. بالإضافة إلى الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي من أجل إعداد المقرر محل الدراسة، مستعينة في ذلك بالمعيار الدولي الصادر عن "الإفلا" (٢٠١٢)، بعنوان: "مبادئ توجيهية للبرامج التربوية للمكتبة المهنية والمعلومات" والذي يعد إطارًا لوضع الأهداف الحيوية للبرامج التربوية للمكتبات والمعلومات، أو بمعنى آخر إطار لتحديد ما تتطلبه هذه المناهج الدراسية من عناصر أساسية ومفيدة والتي يجب إدماجها في برامج التدريس، وكذلك لتقرير ما يتطلب تطبيقها من هيئة التدريس والموظفين والطالب، وما يحتاجه من دعم معلوماتي وموارد أخرى (الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا)، ٢٠١٢).

١ / ٦ مصطلحات البحث:

١ / ٦ / ١ **الثقافة Culture**: المعتقدات العرفية، والأشكال الاجتماعية، والسمات المادية لجماعة عرقية، أو دينية، أو اجتماعية: مجموعة من المواقف المشتركة، والقيم، والأهداف، والممارسات التي تميز مؤسسة أو منظمة (Racial and Ethnic Diversity Committee of ACRL, ٢٠١٢).

١ / ٦ / ٢ **التنوع Diversity**: حالة أو حقيقة كونه مختلف الخصائص والخبرات المختلفة التي تحدد الأفراد (Racial and Ethnic Diversity Committee of ACRL, ٢٠١٢).

١ / ٦ / ٣ **متعدد الأعراق / المتعدد الثقافات Multiethnic/multicultural**: والوجود، والاهتمام بالعديد من الثقافات داخل المجتمع بدلاً من الثقافة السائدة فقط (Racial and Ethnic Diversity Committee of ACRL, ٢٠١٢).

١ /٦/ ٤ **التعددية الثقافية Multiculturalism**: هي التعايش بين الثقافات المتنوعة؛ حيث تتضمن الثقافة الجماعات العرقية والدينية، أو الثقافية، وتتجلى في السلوكيات العرفية والافتراضات والقيم الثقافية، وأنماط التفكير، وأساليب التواصل (Chu, ٢٠٠٥).

١ /٦/ ٥ **الكفاءة الثقافية Cultural competence**: مجموعة منسجمة من السلوكيات والمواقف والسياسات التي تمكن أي شخص أو مجموعة من العمل بشكل فعال في مواقف وحالات متعددة الثقافات؛ العملية التي يستجيب فيها الأفراد والنظم باحترام وفاعلية للناس من جميع الثقافات، واللغات، والفئات، والأعراق، والخلفيات العرقية، والأديان، وعوامل التنوع الأخرى بطريقة تعترف، وتؤكد، وتقدر قيمة الأفراد، والأسر، والمجتمعات وتحمي وتحافظ على كرامة كل فرد (Racial and Ethnic Diversity Committee of ACRL, ٢٠١٢).

١ /٦/ ٦ **خدمات المكتبة متعددة الثقافات Multicultural library services**: تشمل كلاً من توفير المعلومات متعددة الثقافات لجميع فئات مستخدمي المكتبة، وتوفير الخدمات المكتبية الموجهة خصيصاً للمجموعات المحرومة منها تقليدياً (Chu, 2005). ولقد حدد "قسم خدمات المكتبة للشعوب متعددة الثقافات Library Services to Multicultural Populations Section" بـ "الإفلا" تلك المجموعات على النحو التالي:

(أ) **الأقليات المهاجرة**: تضم هذه الفئة المستوطنين الدائمين الذين يمتلكون لغتهم/ لغاتهم وثقافتهم/ ثقافتهم الخاصة التي تختلف عن تلك الموجودة في المجتمع المضيف. وتشمل هذه الفئة أيضاً نسل وسلالة المهاجرين المستمرين في التأثير والانخراط مع ثقافة أسلافهم وأجدادهم.

(ب) **الأشخاص الذين يطلبون اللجوء**: اللاجئين والمقيمين بتصريح إقامة مؤقت.

(ج) **العمال المهاجرين**: تضم هذه الفئة العمال المهاجرين المؤقتين وعائلاتهم، الذين لا ينون البقاء بشكل دائم، وأولئك الذين وضعهم القانوني إقامة مؤقتة. ويمكن أن يصبحوا في نهاية المطاف مقيمين دائمين (الفئة الأولى)، وهذا يتوقف على سياسات البلد الذي يقيمون فيه ورغباتهم الشخصية.

(د) **الأقليات القومية**: هذه الفئة هي مجموعات السكان الأصليين أو الراسخة والعريقة منذ فترة طويلة ذات هوية عرقية أو لغوية أو ثقافية متميزة، مميزة عن الأغلبية. قد يستخدمون اللغة الرئيس للبلد (مثل السويديين بفنلندا)، أو تبنوا إلى حد كبير اللغة الرئيس للبلد (مثل ويلز أو الهنود الحمر). ويمكن ان تشارك الأقليات القومية لغتهم أو ثقافتهم مع الأغلبية في البلدان المجاورة، أو قد تقتصر على البلد التي هم أقلية فيها (Chu, 2005).

١ / ٧ الدراسات السابقة:

لم تجد الباحثة أي دراسة عربية تتناول موضوع البحث، ولكن هناك عدة دراسات أجنبية في الموضوع، منها على سبيل المثال لا الحصر، مايلي:

١/٧/١ دراسة "كريستين باولي Christine Pawley" (٢٠٠٦)، والتي وجدت أن هناك أربعة نماذج تهيمن على بحوث وتعليم علوم المكتبات والمعلومات، هي: العلوم/ التكنولوجيا، والتجارة/ الإدارة، والمهمة/ الخدمة، والمجتمع/ الثقافة. ترك كل نموذج منهم تراث عرقي خاص به، أثر بشكل غير مرئي على المفاهيم الحالية للعرق. وتبين الدراسة أنه على الرغم من أن كل نموذج ينقل ميراثاً يخلد ويديم امتياز البيض - إلا أنه يحمل أيضاً - إمكانية تحول إيجابي. وتناقش الدراسة قدرة الدورات التعليمية في جميع المجالات الأربعة لديها على تصدير وتقديم العرق؛ حيث تحدد السبل التي يمكن أن يتبعها أعضاء هيئة التدريس، والطلاب، والعاملين في المكتبة معاً لتغيير المناهج الدراسية التي تسهم في إنشاء مكتبات كمساحات "للملونين أو غير البيض" أو "محايد العرق" (Pawley, 2006).

١ / ٧/ ٢ دراسة "إسماعيل عبد الله Ismail Abdullahi" (٢٠٠٧)، والتي هدفت إلى تقديم اقتراح للانتقال بنجاح إلى أكثر من مجرد المعالجة المجزأة والسطحية السائدة في تعليم علوم المكتبات والمعلومات لموضوع التنوع الثقافي؛ حيث توضح الدراسة كيف يمكن لمعلمي علوم المكتبات والمعلومات تعزيز مجتمع أكثر إنصافاً وعدلاً من خلال إدراج قضايا التعدد الثقافي في تعليم أخصائيي المكتبات المستقبليين؛ حيث وجدت الدراسة إنه لكي يتم إعداد أخصائيي المكتبات المستقبليين لمجتمع متعدد الثقافات، يجب أولاً على المعلمين في أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات وضع وصياغة رؤية للتعليم والتعلم في المجتمع المتعدد الثقافات (Abdullahi, 2007).

١ / ٧/ ٣ دراسة "ميجا سوبرامانيام Mega M. Subramaniam" و"بول جايجر Paul T. Jaeger" (٢٠١٠)، التي تناولت الوضع الحالي للدورات التعليمية المتعلقة بالتعدد الثقافي والمقدمة ببرامج ماجستير علوم المكتبات والمعلومات MLS بأقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات بأمريكا الشمالية المعتمدة من جمعية المكتبات الأميركية ALA، من خلال تحليل مناهج تلك الدورات وذلك لفهم أفضل للمحتوى، والسياق، والإتاحة، والتركيز، ومستوى تلك الدورات. ولقد وجدت هذه الدراسة عدد قليل من الدورات في العينة تركز على التعدد الثقافي، وكانت تقريباً جميع تلك الدورات اختيارية وتتركز على عدد صغير من موضوعات التعدد الثقافي (Subramaniam, & Jaeger, 2010).

١/ ٧/ ٤ دراسة "شارلين القلاف Charlene L. Al-Qallaf" و"جوزيف ميكا Joseph J. Mika" (٢٠١٣)، والتي تقوم بتحليل المواقع الإلكترونية لأقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات من حيث المهمة، والأهداف وكذلك المناهج التي تضمها البرامج والدورات الدراسية، وما تضمنه تلك البرامج والدورات من مناهج تتناول وتعبر عن التنوع والتعددية الثقافية. كما أوضحت الدراسة أن أوضاع وأنواع المؤسسات والمواقع الجغرافية التي تعلن عن التعدد الثقافي لأخصائيي ومهنيي المكتبات والمعلومات، بالإضافة إلى المؤهلات والمهارات واللغات التي يسعى إليها أرباب العمل. كما ركزت الدراسة على دور برامج علوم المكتبات والمعلومات لتأهيل طلاب من خلفيات متعددة الثقافات والاعتراف بأن اللغة الثانية (غير اللغة الإنجليزية) هي ضرورة لا غنى عنها للمهنيين الجدد (Al-Qallaf, & Mika, ٢٠١٣).

١/ ٧/ ٥ دراسة "جوريتي كاباتانجاري تيمويويا Goretti Kabatangare Tumuhirwe" (٢٠١٣)، التي تحلل إدارج وتضمين معارف السكان الأصليين وقضايا التعدد الثقافي في مناهج علوم المكتبات والمعلومات. وتعرض الدراسة عن طريق مراجعة الأدبيات الوضع في كل من البلدان المتقدمة والنامية؛ حيث وجدت أنه يتجلى في أمريكا الشمالية وأوروبا الاعتراف بالتنوع كقيمة للكفاءة المهنية وكضرورة لإعداد موظفي وأخصائيي مكتبات مختصون وكفاء ثقافياً. على عكس البلدان النامية في أفريقيا؛ حيث لا يوجد ما يدل على كليات ومؤسسات ومعلمي علوم المكتبات والمعلومات عن إدارج وتضمين معارف السكان الأصليين، وقضايا التعدد الثقافي في تعليم علوم المكتبات والمعلومات؛ حيث توجد تحديات تواجه الإدرج والتضمين الفعال لمعارف السكان الأصليين والتعددية الثقافية إلى برامج تعليم علوم المكتبات والمعلومات في البلدان النامية، والتي تتمثل إلى حد كبير في التصور والموقف، وعدم كفاية المهارات، وعدم كفاية التمويل. ولقد أكدت الدراسة إلى الحاجة إلى مراجعة وتحسين المناهج بكليات علوم المكتبات والمعلومات، وخاصةً في البلدان النامية في إفريقيا، لإدرج معارف السكان الأصليين وقضايا التعدد الثقافي (Tumuhairwe, ٢٠١٣).

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في إنها تقترح مقرر يتم تدريسه في أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات العربية يتناول خدمات المكتبات للمستفيدين متعددي الثقافات، بهدف إعداد وتأهيل دارسي علوم المكتبات، وأيضاً أخصائيي المكتبات لتقديم خدمات مكتبية فعالة للمستفيدين متعددي الثقافات.

٢/ خدمات المكتبات متعددة الثقافات:

يمكن للمكتبات أن تلعب دورًا هامًا في المجتمعات المتنوعة ثقافيًا؛ حيث يمكن أن تمكن الجماعات المختلفة من الاستمتاع بتراتهم الثقافي، والحفاظ على اتصالهم مع أوطانهم، وممارسة لغتهم الأم، وتعلم لغة الدولة الجديدة التي يقطنونها، وإيجاد طريقهم في المجتمع الجديد، والاحتفال بالأنشطة الثقافية وتنقيف وتوعية جميع أفراد المجتمع الجديد (Larsen, Jacobs, & Vlimmeren, ٢٠٠٤).

وتتجه المكتبات نحو تقديم خدمات للمجتمع المتنوع الثقافات من خلال المبادرة من أحد و/أو مجموعة من الأطراف، هي (Larsen, Jacobs, & Vlimmeren, 2004):

- المجتمع نفسه، الذي يطالب المكتبة بإعطاء اهتمام خاص أو أكثر لمجموعة أو فئة معينة. على سبيل المثال، في مدينة أوترخت Utrecht بهولندا، أدى إنشاء "كادر" ضمن السكان الأتراك من خلال تدريب الآباء على المشاركة في لجان الآباء في المدرسة، إلى التفاعل بين هذه اللجان التركية والمكتبة نحو دعم مكتبي أفضل للمجتمع التركي.
- مدراء المكتبات الذين يجعلون التعدد والانفتاح الثقافي على رأس أولياتهم، ويرغبون في تعزيز دور المكتبة داخل المجتمعات متعددة الثقافات.
- اتجاه أخصائي المكتبات أنفسهم في كثير من الأحيان في التفكير والتنظيم لإدخال وتقديم خدمات للمستفيدين متعددي الثقافات، قد يكون بسبب خلفيتهم ومعارفهم الخاصة، أو نتيجة ملاحظاتهم أثناء عملهم بالمكتبة للحاجة إلى إدخال مثل تلك الخدمات، أو غيرها من الأسباب.
- ويجب أن تتقيد المكتبات - عند تقديمها خدمات للمجتمعات متعددة الثقافات - بالالتزام بالمبادئ الأساسية، والحريات، والوصول المتكافئ للمعلومة والمعرفة للجميع فيما يخص الهوية والقيم الثقافية. ولقد حددت "الإفلا" في معيارها الصادر - سالف الذكر - أربعة مبادئ للمكتبات متعددة الثقافات، وذلك على النحو التالي (الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا)، (٢٠١٣):

- تخدم جميع أفراد المجتمع، دون أي تمييز مبني على الموروث اللغوي والثقافي.
- توفر المعلومة في سيناريوهات، ولغات مناسبة.
- تمكن من الوصول إلى نطاق واسع من المواد، والخدمات، التي تعكس كل المجتمعات والاحتياجات.
- تقوم بتوظيف فريق عمل يعكس تعدد المجتمع. ويجب على هذا الفريق أن يكون مدربًا على

العمل وخدمة مختلف المجتمعات .

كما يجب أن تُقدم الخدمات المكتبية متعددة الثقافات بناءً على معرفة المجتمعات متنوعة الثقافات التي تخدمها، وأن تركز على المهام الرئيسية ذات الصلة بالمعلومات ومحو الأمية والتعليم والثقافة، وفيما يلي أبرز خدمات المكتبات متعددة الثقافات (الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا)، ٢٠٠٨ ؛ الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا)، ٢٠١٣؛ (Library Services to the Spanish-Speaking Committee of RUSA, 2007):

- رفع وتعزيز الوعي بالقيم الإيجابية للتنوع الثقافي وترسيخ وتشجيع الحوار الحضاري.
- تشجيع التعدد اللغوي واحترام اللغة الأم.
- تيسير التعايش المنسجم بين اللغات المتعددة، بما في ذلك تعلم عدة لغات منذ سن مبكرة.
- حماية التراث اللغوي والثقافي، ودعم التعبير والابتكار والنشر بكل اللغات ذات الصلة.
- تشجيع ودعم إدماج ومشاركة الأفراد والجماعات التي تنتمي لمختلف الخلفيات الثقافية.
- تشجيع ثقافة المعلومات ومحو الأمية المعلوماتية في العصر الرقمي، والتمكن من وإتقان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تشجيع وتعزيز التعدد اللغوي على شبكة الإنترنت.
- تشجيع الإتاحة العالمية لشبكة لإنترنت، ودعم تبادل المعرفة وأفضل الممارسات المتعلقة بالتعددية الثقافية.
- توفير الخدمات التوعوية، وذلك على النحو التالي:
 - (أ) توفير خدمات ومواد بلغات متعددة لأولئك المستفيدين غير القادرين على استخدام المكتبة شخصياً، بما في ذلك المستفيدين غير القادرين على مغادرة منازلهم وعودتهم، كذلك أولئك المتواجدين في المؤسسات الإصلاحية والمستشفيات.
 - (ب) توفير الأنشطة التوعوية في أماكن بديلة غير المكتبة، ولكن مألوفة، مثل: المصانع، وقاعات الاجتماعات والمنظمات العرقية، وأماكن العبادة.
 - (ج) المشاركة في الحياة المجتمعية من خلال المشاركة أو الشروع في الأحداث المحلية، مثل: المهرجانات، والاحتفالات، والأنشطة الثقافية الأخرى ذات الصلة لمختلف الجماعات العرقية واللغوية والثقافية في المنطقة. وشراكات ترفيهية غير تقليدية مع وسائل الإعلام ووكالات الخدمات الاجتماعية، والمنظمات المجتمعية. إنتاج ونشر المعلومات عن مختلف الجماعات العرقية واللغوية والثقافية في المجتمع.

- توفير المعلومات والخدمات المرجعية، وذلك على النحو التالي:
 - (أ) توفير الخدمات المعلوماتية والمرجعية باللغات الأكثر شيوعًا. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يتم بذل جهد خاص لتقديم الخدمات لمجموعات المهاجرين الوافدين حديثًا للدولة.
 - (ب) توفير نفس المستوى من خدمة الاستعارة بين المكتبات Interlibrary Loan في جميع اللغات مثل المستفيدين من السكان الأصليين.
 - (ج) تقديم الخدمات المرجعية وخدمات الإحالة حول المصادر المحلية متعددة الثقافات واللغات.
 - (د) توفير التعليم والتوجيه الببليوجرافي Bibliographic Instruction باللغات المناسبة عند الضرورة.
- وعليه يجب على المكتبة متعددة الثقافات اتخاذ مجموعة مختلفة من التدابير، أبرزها ما يلي
Larsen, Jacobs, & (٢٠٠٨؛ (الإفلا)، (Vlimmeren, ٢٠٠٤):
- بيان واضح للرؤية والمهمة المتعلقة بخدمة المجتمعات متعددة الثقافات.
 - بيان الإجراءات و/ أو قواعد المكتبة الجديدة و/أو المعدلة للتنوع الثقافي.
 - تخصيص ميزانية لخدمة المجتمعات متعددة الثقافات.
 - التخطيط لخدمات المجتمعات متعددة الثقافات وكيفية تقييمها.
 - توفير فريق متنوع ومتعدد التخصصات مع شركاء من خارج المكتبة.
 - وضع سياسة للتوظيف وفقًا للتنوع الثقافي.
 - تنمية المقتنيات والخدمات المتنوعة ثقافيًا ولغويًا بما فيها المصادر الرقمية والوسائط المتعددة.
 - تخصيص مصادر لحفظ التراث الثقافي، مع الاهتمام اهتمامًا خاصًا بالتراث الشفهي والخاص بالسكان الأصليين وغير الملموس.
 - تقديم برامج تدعم تعليم المستخدم، وإكسابه مهارات الوعي المعلوماتي، والتراث الثقافي، والحوار بين الثقافات كونها عوامل مكملة للخدمات.
 - إتاحة مصادر المكتبة باللغات الملائمة من خلال تنظيم المعلومات ونظم الإتاحة.
 - تطوير مواد التسويق والتوعية بالوسائط واللغات المناسبة بحيث تجذب المجموعات المختلفة إلى المكتبة.

٣/ نماذج لتجارب بعض المكتبات متعددة الثقافات:

إن النماذج في هذا المجال كثيرة ومتنوعة؛ لذا سوف تكتفي الباحثة بعرض بعض النماذج لمكتبات متنوعة ومتعددة الثقافات، وذلك على النحو التالي:

١ /٣ برنامج دعم التنوع الثقافي والابتكار في مصر، مكتبة الإسكندرية (مصر):

هو أحد المشروعات^(١) التي تقوم بتنظيمها وتنفيذها مكتبة الإسكندرية، وذلك في إطار المنحة المقدمة لها من الاتحاد الأوروبي؛ ويهدف البرنامج إلى تعزيز أسس تطوير القطاع الثقافي في مصر، بما في ذلك إتاحة المعرفة والثقافة بشكل أوسع، وحماية وتعزيز تنوع أشكال التعبير الثقافي، وفقاً لاتفاقية اليونسكو لعام ٢٠٠٥ بشأن حماية وتعزيز تنوع أشكال التعبير الثقافي، والمنضم إليها كلاً من مصر والاتحاد الأوروبي، مع التركيز بشكل خاص على الفنون المعاصرة والقطاع الإبداعي. ويعتمد البرنامج على خبرة وتجارب مكتبة الإسكندرية مما يعزز دورها كمؤسسة مستقلة لدعم الجهود الوطنية في المجال الثقافي، كما قامت مكتبة الإسكندرية بإنشاء لجنة استشارية عليا تضم ممثلين من عدد من الوزارات المصرية، وذلك للتواصل مع الوزارات وللتأكيد على أهمية مشاركتها في الأنشطة المختلفة للبرنامج. وتسعى مكتبة الإسكندرية، من خلال مجموعة متنوعة من الأنشطة المعدة للبرنامج، إلى الاستفادة من تراث مصر الثقافي ومواردها البشرية للاستعانة بالفنون والثقافة كعنصر دعم قوى لتنمية البلاد، ولتوسيع نطاق المشاريع الثقافية في مصر، مستندة في رويتها لأهداف المشروع على ثلاثة محاور رئيسية، هي على النحو التالي (دعم التنوع الثقافي والابتكار في مصر):

٣ /١/١ مناقشات حول السياسة الثقافية في مصر: تنظيم مؤتمرات، وندوات، وورش عمل: يسعى البرنامج إلى بدء حوار وطني في البلاد يهدف إلى صياغة استراتيجية ثقافية لمصر، ويتم تنسيق هذا الحوار الوطني من خلال مكتبة الإسكندرية، وتشارك فيه العديد من المؤسسات الثقافية العامة والخاصة والخبراء الأفراد.

٣ /١/٢ التدخلات لتحديد ودعم الأطراف الفاعلة والصناعات الثقافية في مصر: يسعى هذا المحور إلى ترسيخ الصناعات الثقافية في مختلف أنحاء مصر والعاملين بها، وكذلك دمجهم في دليل إلكتروني وإمدادهم بالأدوات اللازمة لدعم نشاطاتهم بهدف تعزيز قدراتهم والتيسير؛ وذلك من الانفتاح المستقبلي على المستوى الوطني، والإقليمي، والدولي.

(1) <http://www.bibalex.org/culture/ar/home/index.aspx>

٣/١/٣ الإجراءات الرامية إلى دعم الشباب والمواهب الجديدة: ويتم ذلك عبر المراكز الثقافية القائمة، فضلاً عن مكتبة الإسكندرية، والمرافق التابعة لها. وتستهدف النشاطات والفعاليات المنفذة في إطار هذا الركن العديد من الفئات العمرية، ولكنها تركز بشكل خاص على الأطفال والشباب. ويتم التنسيق بين مكتبة الإسكندرية ووزارتي التربية والتعليم والتعليم العالي لتوسيع نشاطات البرنامج والتواصل مع طلاب المدارس والجامعات.

٢/ ٣ برنامج الأمريكيين الجدد New Americans Program، مكتبة كوينز Queens Library (الولايات المتحدة الأمريكية):

برنامج تم إنشاؤه عام ١٩٧٧م، - ولازال قائماً حتى الآن - لتقديم خدمات خاصة للكثير من المهاجرين الجدد في المنطقة؛ حيث ينظم ورشاً للعمل (في اللغات التي تتحدث بها الجاليات المهاجرة إلى كوينز) التي تساعد المهاجرين الجدد في التكيف مع الحياة في أمريكا، والبرامج التي تحتفل بثقافة الجماعات العرقية المختلفة في كوينز. ويعمل البرنامج بشكل وثيق مع "برنامج المتعلم الكبير Adult Learner Program"، و"أكاديمية العمل والأعمال Job and Business Academy" والمكتبات المجتمعية لتقييم الاحتياجات المحلية وربط المقيمين مع نطاق منظومة المكتبة والخدمات الاجتماعية الحالية لتعزيز المشاركة المدنية (New Americans Program).

وقام الموظفون بالمكتبة باختيار أفضل المواقع الإلكترونية في عدة لغات للمساعدة في استخدام المستفيدين متعددي الثقافات واللغات لشبكة الإنترنت - سواء كان مهاجراً يريد مواكبة الأخبار في المنزل، أو طالب يتعلم لغة جديدة - وإتاحتها على موقع المكتبة الإلكتروني^(١) (Welcome To Multilingual Web Picks).

٣/٣ خدمات مكتبة ولاية كوينزلاند State Library of Queensland متعددة الثقافات عبر شبكة الإنترنت (أستراليا):

توفر من خلال موقعها الإلكتروني^(٢) إتاحة مجانية للفهارس، وقواعد البيانات الإلكترونية، وإتاحة روابط للمواقع الإلكترونية للصحف ومحطات الراديو من مختلف دول العالم. ومعلومات عن التراث الثقافي في كوينزلاند. كما توفر رابط لموقع "Lerni" وهو موقع يضم روابط لمصادر تعليمية متعددة اللغات للمجتمعات الناشئة. والموقع متاح في عدة لغات، كما يحتوي على أربعة كتيبات تمهيدية للتدريب على استخدام الحاسوب لاستخدامها كمصدر للتدريب. ومعلومات عن الدورات ومقدميها في ولاية كوينزلاند وغيرها من الولايات بأستراليا. كما توفر إمكانية إيجاد

(١) <https://www.queenslibrary.org/multilingual-web-picks>

(٢) <http://www.slq.qld.gov.au/resources/multicultural>

أكثر من ٣٤٠ مكتبة عامة في ولاية كوينزلاند، وتوفر معلومات عنها في ٤٦ لغة، وغيرها وكثير من الخدمات (Multicultural).

٣ / ٤ / مكتبة ولاية نيو ساوث ويلز **State Library of New South Wales** (أستراليا):
توفر المكتبة من خلال موقعها الإلكتروني^(١) كثيرًا من الخدمات متعددة الثقافات سواء للمقيمين الجدد، أو للمكتبات العامة في نيو ساوث ويلز التي تخدم مجتمعات متعددة الثقافات؛ وذلك على النحو التالي (Multicultural Services):

٣ / ٤ / ١ / خدمات المقيمين الجدد:
٣ / ٤ / ١ / ١ / الكتب في أكثر من ٤٠ لغة بما في ذلك اللغة الإنجليزية كلغة ثانية، وكتب مطبوعة ومسموعة في بعض اللغات.

٣ / ٤ / ١ / ٢ / مصادر على شبكة الإنترنت: قواميس أكسفورد المتاحة على شبكة الإنترنت في اللغات الفرنسية، والإيطالية، والألمانية، والإسبانية، والروسية، والصينية. والتي تضم أيضًا أداة ترجمة سريعة لثلاث عشرة لغة، ولوحة مفاتيح افتراضية لإدخال الحروف في البرامج النصية وغيرها من الموارد للتعلم وتعليم اللغات. كما توفر "دليل مجموعة لغة الجماعة Community Language Collection Directory" لتحديد المجموعات والمواد في لغات الجماعات المختلفة والمتوفرة في مكتبات نيو ساوث ويلز العامة، عن طريق البحث باللغة أو المكتبة.

٣ / ٤ / ١ / ٣ / صحف دولية بلغات الجماعات: توفر خدمة LIBRARY PRESSDISPLAY التي تسمح لأي شخص يعيش في نيو ساوث ويلز بقراءة الصحف في لغته الخاصة وفي منزله. توفر أكثر من ١٤٠٠ صحيفة ومجلة عالمية من أكثر من ٨٠ بلدًا في ٣٩ لغة. كما توفر المكتبة الصحف منشورة في نيو ساوث ويلز بلغات أخرى غير الإنجليزية.

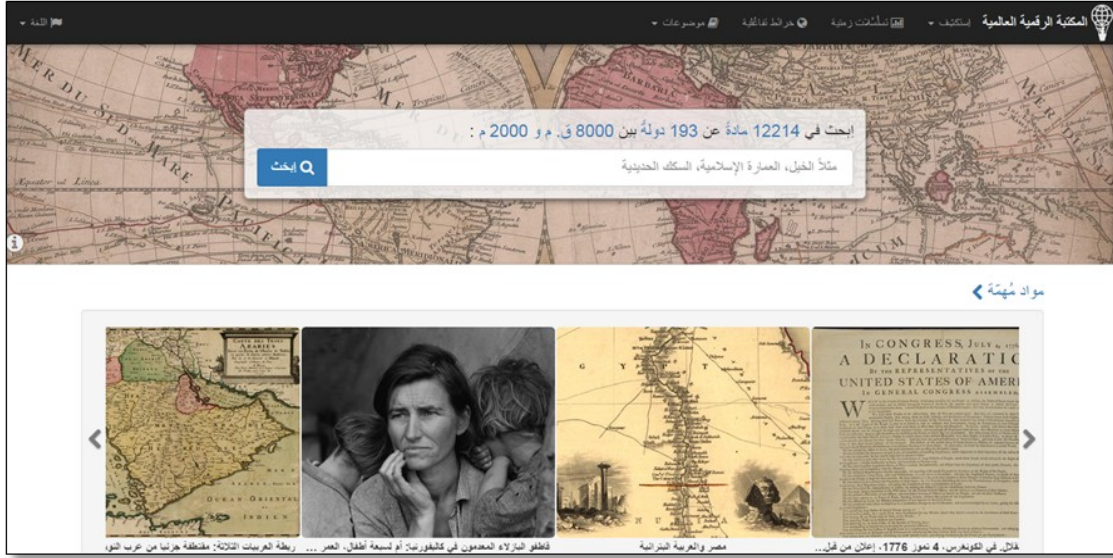
٣ / ٤ / ٢ / خدمات للمكتبات العامة في نيو ساوث ويلز التي تخدم مجتمعات متعددة الثقافات:
٣ / ٤ / ٢ / ١ / الاستشارات: الاستشارات على مستوى ولاية نيو ساوث ويلز وتقديم النصيحة بشأن تقديم خدمات مكتبية للمجتمعات المتنوعة ثقافيًا ولغويًا إلى المكتبات العامة والمجتمعية. وتدريب موظفي المكتبة على الوعي بمختلف الثقافات واستراتيجيات الوصول والعدالة.
٣ / ٤ / ٢ / شبكات ومنشورات: مجموعات العمل متخصصة، وقوائم إلكترونية متعددة الثقافات، وقاعدة بيانات مسرد متعدد اللغات عبارة عن أداة قامت المكتبة بتصميمها مهنيًا للمكتبات، تضم العبارات الشائعة في ٤٩ لغة. وتسهل هذه الأداة التواصل بين موظفي المكتبة، وروادها ذوي الخلفيات اللغوية المتنوعة. كما تقدم كتيبات في ٤٤ لغة حول الخدمات المكتبية الأساسية المقدمة للجماعات المختلفة في المكتبات العامة نيو ساوث ويلز، وغيرها كثير من الخدمات.

(١) <http://www.sl.nsw.gov.au/services/multicultural/index.html>

أما على صعيد الجهود الدولية، تعد "المكتبة الرقمية العالمية"^(١) من أبرز المكتبات الرقمية متعددة الثقافات، والتي اقترح "جيمس" إنشائها أمين مكتبة الكونجرس بالولايات المتحدة في خطاب ألقاه أمام لجنة الولايات المتحدة الوطنية لليونسكو في يونيو/ حزيران ٢٠٠٥. وقد كانت الفكرة الأساسية هي وضع مجموعة من ثروات العالم الثقافية على الإنترنت بحيث يسهل الوصول إليها، حتى تعكس إنجازات كل الدول والثقافات وتبرزها، وتعزز بذلك الوعي والتفاهم بين الثقافات. وقد رحبت اليونسكو بالفكرة كإسهام نحو تحقيق أهداف اليونسكو الاستراتيجية؛ والتي تتضمن تعزيز مجتمعات المعرفة، وبناء القدرات في الدول النامية، وتعزيز التنوع الثقافي على الشبكة العنكبوتية. وقد كلف مدير عام اليونسكو كويشيرو ماتسورا مديرة اليونسكو للاتصالات والمعلومات التي يرأسها الدكتور عبد الوحيد خان بالعمل مع مكتبة الكونجرس لتطوير المشروع. وفي ديسمبر/ كانون أول ٢٠٠٦، عقدت اليونسكو ومكتبة الكونجرس اجتماع خبراء لمناقشة المشروع. وقد أدى هذا الاجتماع إلى تأسيس الخبراء لمجموعات عمل لإعداد توجيهات إرشادية للمشروع، وإلى قرار من مكتبة الكونجرس واليونسكو وخمس مؤسسات شريكة - مكتبة الإسكندرية، ومكتبة البرازيل الوطنية، ودار الكتب والوثائق القومية المصرية، ومكتبة روسيا الوطنية، ومكتبة الدولة الروسية - بإعداد نموذج لمكتبة رقمية عالمية والإسهام بمحتوى لها على أن يُعرض ذلك في مؤتمر اليونسكو العام في ٢٠٠٧. وقد أُلتمست الآراء حول تصميم النموذج من خلال عملية تشاورية جمعت بين اليونسكو والاتحاد الدولي لرابطات ومؤسسات المكتبات (إفلا) وأفراد ومؤسسات في أكثر من أربعين دولة. وقد كُشف القناع عن نموذج المكتبة بنجاح، وتبع ذلك قرار من عدة مكتبات بإعداد نسخة مجانية من المكتبة الرقمية العالمية تكون في متناول الجمهور - تتميز بمواد رقمية عالية الجودة تعكس التراث الثقافي لجميع الدول الأعضاء في اليونسكو - على أن تُفتتح في اليونسكو في نيسان ٢٠٠٩. وقد أسهمت أكثر من عشرين مؤسسة بمحتوى من أجل إصدار الموقع الافتتاحي (المكتبة الرقمية العالمية).

(١) <http://www.wdl.org/ar/>

شكل رقم (١) المكتبة الرقمية العالمية



ويتضح مما سبق الاتجاه نحو الاهتمام بالمستفيدين متعددي الثقافات، والشعور بالمسؤولية تجاههم والاعتراف بحقهم الكامل في المشاركة والانخراط في المجتمع، وعدم استثنائهم أو إبعادهم عنه بأي صورة من الصور. كذلك التفكير في تحسين جودة حياتهم وإقامتهم وإفادتهم من مختلف الخدمات والمميزات المكتبية المتاحة للمستفيدين من السكان الأصليين.

٤/ مواصفات ومؤهلات أخصائي المكتبات للمستفيدين متعددي الثقافات والدور المنوط به لتقديم خدمات معلوماتية لهم:

إن نجاح الخدمات المكتبية الموجهة إلى مجتمع متنوع الثقافات، يعتمد بصفة كبيرة على طاقم العمل المقدم لهذه الخدمات فالعاملين في المكتبة هم الوسيط النشط بين المستخدمين والمصادر. ويجب أن يعكس العاملون في المكتبة خصائص المجتمع الثقافية واللغوية، لضمان الوعي الثقافي – اختيار أخصائي مكتبات يمثلون المجموعات الثقافية المختلفة داخل المجتمع - وأن يعكسوا المجتمع الذي تقوم المكتبة على خدمته، ولقد أكدت "جمعية المكتبات الأمريكية ALA" في خطتها الاستراتيجية ٢٠١١-٢٠١٥؛ حيث ذكرت أنه من بين أهدافها في بناء المهنة، زيادة تنوع القوى العاملة بالمكتبة لتعكس المجتمع الوطني والعالمي المتنوع على نحو متزايد. هذا ويجري تحديد مهام العاملين، استناداً إلى الأهداف المرجو تحقيقها لهذا يجب توفير موظفين ذوي مهارات لغوية خاصة بمجتمع ما، وذوي مهارات اتصالية، للتعامل مع أفراد هذا المجتمع، من خلال إنشاء علاقات تضمن تقديم خدمات فعالة، والمحافظة عليها، وأن يشجعوا على التواصل (الاتحاد الدولي

لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الافلا)، ٢٠١٣؛ الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الافلا)، ٢٠٠٨؛ ٢٠١٠، (American Library Association).
وعليه فإنه يجب على أخصائي المكتبات متعددة الثقافات أن يتسم - إلى جانب المهارات والإمكانات الرئيسية الواجب توافرها في أخصائي المكتبات من مهارات التعامل الشخصي، والوعي الاجتماعي، والقدرة على العمل الجماعي والقيادة، والكفاءة في الممارسات والإجراءات التنظيمية - بمجموعة من الخصائص والسمات، أبرزها ما يلي (الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا)، ٢٠١٣؛ Racial and Ethnic Diversity Committee of (ACRL, ٢٠١٢):

- معرفة لغوية وثقافية ذات علاقة بميدان العمل. وتشمل اللغة بوصفها وسيلة للاتصال بين جميع اللغات التي يتحدث بها أخصائيو المكتبات، والمستفيدون متعددي الثقافات. وتشمل أيضاً احتياجات المعوقين (لغة الإشارة) والذين يعانون من صعوبات في الحديث و/أو السمع.
 - المعرفة والاستيعاب للتنوع الثقافي، والانفتاح على ثقافة الآخرين (الانتقال من الإدراك الثقافي بترائه إلى الإدراك بثقافة الآخرين) مما يؤدي إلى تلبية حاجاتهم ومتطلباتهم بصورة أفضل. هذا ويجب على أخصائي المكتبات بالإضافة إلى الانفتاح على ثقافة الآخرين ومعرفتها والإلمام بها الاستمرار في تطوير تلك المعرفة ومواكبة تلك الثقافات.
 - القدرة على التواصل الإيجابي مع المستفيدين، واستيعاب متطلباتهم المختلفة.
 - القدرة على التعاون مع الأشخاص والمجموعات داخل المجتمع.
 - أن يكون على دراية ومهارة في استخدام وتقديم خدمات المعلومات المتوفرة في المجتمع المحلي والمجتمع الأوسع نطاقاً، والقدرة على تقديم الإحالات المناسبة لمستفيدين المكتبة المتنوعي ومتعددي الثقافات.
 - حسن الاستماع والصبر خاصةً مع متعددي الثقافات الذين يحاولون تعلم اللغة الوطنية للدولة أو المستفيدين الذين يعانون من صعوبات في الحديث.
- وفي دراسة أجريت عام ٢٠١٣، تم فيها تحليل عدد ٢٤١٤ إعلاناً لوظيفة أخصائي مكتبات متعدد الثقافات بالإعلانات الواردة في القوائم البريدية لـ "جمعية المكتبات الأمريكية ALA" و"جامعة ولاية واشنطن Washington State University"، كانت أبرز المؤهلات المطلوبة في تلك الإعلانات ما يلي (Al-Qallaf., & Mika, ٢٠١٣):

١/ خبرة في إعدادات التعدد الثقافي:

- القدرة على العمل مع الناس من مختلف الخلفيات والثقافات المتنوعة.
- القدرة على التواصل الفعال في بيئة متعددة الثقافات.

- خبرة في الإعدادات الدولية أو المتعددة الثقافات.
 - القدرة على العمل بفعالية في البيئات متعددة الثقافات والقضايا ذات الحساسية الثقافية.
 - الالتزام الواضح للعمل في البيئة المتنوعة ثقافياً.
 - القدرة على التواصل الفعال في بيئة متنوعة عرقياً وثقافياً.
 - ٢/ المهارات والقدرات المتعلقة بالسمات الثقافية المطلوبة:
 - يساهم بنشاط في مبادرات التنوع.
 - إظهار سمات وسلوكيات ثقافية من الطراز العالمي في جميع الإجراءات والأعمال.
 - من المتوقع أن يساهم في مبادرات المكتبات التي تزيد من التزام الكليات في التنوع والشمول.
 - معرفة الاتجاهات والقضايا المتعلقة بالثقافة التنظيمية والتنوع الثقافي.
 - المعرفة، والمشاركة في والخبرة مع الجماعات الوطنية التي تعزز الوعي الثقافي.
 - تسهيل التواصل وأداء مهام الاتصال بين إدارة المكتبة ومختلف أنشطة وحدات المكتبة المتعلقة بالتنوع الثقافي.
 - إجراء البحوث حول الموضوعات المتعلقة بالتنوع.
 - إظهار الالتزام بأهداف كليات المجتمع بتوفير برامج وخدمات عالية الجودة للطلاب الأكاديميين المتنوعين ثقافياً، واجتماعياً، واقتصادياً، وعرقياً.
 - قادر على إظهار التفاني النشط لتعزيز التنوع ونمذجة دور الكفاءة الثقافية.
 - ٣/ القدرة على العمل مع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين من خلفيات ثقافية متنوعة.
 - ٤/ معرفة فئات محددة من المستفيدين: الخبرة والقدرة على العمل بشكل فعال ومحترم مع مستخدمي المكتبة المتنوعين من مختلف الفئات العمرية، والعرقية، والخلفيات الثقافية.
 - ٥/ معرفة بثقافات مجتمعات محددة، وعاداتهم وتقاليدهم.
 - ٦/ الخبرة والإلمام بمجموعات محددة.
 - ٧/ تطوير الخدمات لمجموعات متعددة الثقافات.
- أما عن الدور المنوط به أخصائي المكتبات لتقديم خدمات معلوماتية للمستفيدين متعددي الثقافات، فهو على النحو التالي (Racial and Ethnic Diversity Committee of ACRL, ٢٠١٢):
- السعي إلى إيجاد خدمات ونظم تقديم لها مناسبة وذات صلة بالمستفيدين متنوعي الثقافات، مطابقة لاحتياجاتهم مع نظم تقديم الخدمات المختصة ثقافياً، أو تكييف الخدمات المتاحة بالمكتبة لتلبية أفضل لاحتياجاتهم الفريدة.
 - العمل على تطوير وتعزيز السياسات والإجراءات التي تساعد على ضمان الحصول على الخدمات والموارد التي تستوعب المعتقدات الثقافية المتفاوتة.

- استعراض الاتجاهات الديموغرافية الحالية والناشئة للمستفيدين متعددي الثقافات لتحديد مدى الحاجة لتوفير خدمات الترجمة الشفوية والتحريرية.
- الإقرار بجهود المتعلمين من متعددي الثقافات للغة الوطنية للدولة أو المستفيدين الذين يعانون من صعوبات في الحديث. وقد يحتاج إلى النظر في طرق بديلة للتواصل معهم (تكنولوجياً أو كتابةً).

٥/ مقرر خدمات المكتبات للمستفيدين متعددي الثقافات المقترح تدريسه في أقسام المكتبات والمعلومات العربية:

٥ / ١ تمهيد:

شدد "بيان الإفلا واليونسكو حول المكتبات متعددة الثقافات" على وجوب تعليم أخصائي المكتبات مهنيًا وتدريبهم باستمرار تدريبًا يركز على الخدمات المقدمة للمجتمعات متعددة الثقافات، والتواصل ما بين الثقافات والحساسيات بينها، ومناهضة التمييز، والثقافات واللغات المتعددة (الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا)، ٢٠٠٨).

كذلك أكد المعيار الصادر عن جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية "ACRL"- سالف الذكر - على أهمية التعليم المهني والتعلم المستمر لأخصائي المكتبات، ووجوب قيام أخصائي المكتبات وموظفي المكتبة بالدعوة إلى والمشاركة في البرامج التعليمية والتدريبية التي تساعد على النهوض بالكفاءة الثقافية في إطار المهنة. فيما أن الكفاءة الثقافية هي حلقة الوصل الحيوية بين القاعدة المعرفية النظرية والعملية التي تعرف مهنة المكتبات. فإنه يجب على أخصائي المكتبة الممارس أن يبقى على اطلاع على الاتجاهات التعليمية الحالية، وأساليب التدريب اللازمة لاستباق التغيرات في الممارسة المهنية، والتي تضمن الاحتياجات المتطورة لمختلف فئات السكان. ويجب أن يتم تناول موضوعات التنوع في المناهج التعليمية لأقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات كما تحتاج إلى أن يُنظر إليها بوصفها عنصرًا أساسيًا لتعيينات أعضاء هيئة التدريس والموظفين وبرامج البحوث. كما أكد المعيار على وجوب اتخاذ مهنة المكتبات خطوات لضمان الكفاءة الثقافية باعتبارها جزءًا لا يتجزأ من تعليم علوم المكتبات والمعلومات، والتدريب والممارسة، وزيادة البحوث والمنح الدراسية في الممارسة الخاصة بالناحية الثقافية بين مهنيي المكتبات. كذلك برامج الماجستير والدكتوراه في علوم المكتبات والمعلومات فضلاً عن التدريب بعد التدريب ما بعد الماجستير، والتعليم المستمر، واجتماعات المهنة (Racial and Ethnic Diversity Committee of ACRL, 2012).

ولأهمية تناول موضوع التنوع والتعدد الثقافي للمجتمع في أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات، أوردت "جمعية المكتبات الأمريكية ALA" مصطلح المجتمع المتنوع عدة مرات

في المعيار الذي أصدرته، بعنوان: "معايير لاعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات Standards for Accreditation of Master's Programs in Library and Information Studies" بسبب الرغبة في التعرف على التنوع وتعريفه في أوسع نطاق ممكن، عند صياغة الأهداف والغايات وتصميم المناهج واختيار والإبقاء على أعضاء هيئة التدريس والطلاب، حيث ذكرت (Committee on Accreditation of the American Library Association, ٢٠١٥):

- "يجب أن تعالج مخرجات التعلم learning outcomes دور خدمات المكتبات والمعلومات في المجتمع العالمي المتنوع، بما في ذلك دور خدمة احتياجات الفئات المحرومة.
- أن يستجيب المنهج الدراسي curriculum لاحتياجات المجتمع المتنوع والعالمي، بما في ذلك احتياجات الفئات المحرومة.
- أن يكون أعضاء هيئة التدريس من خلفيات وتخصصات متنوعة.

وفي دراسة أجريت عام ٢٠١٣، تم تحليل ٦٩ هدفًا للتنوع والتعدد الثقافي في ٤٢ برنامج لعلوم المكتبات والمعلومات التي تشير إلى أنها تعد مهنيي المعلومات للعمل في المجتمعات المتنوعة والمتعددة الثقافات. وتصنيفها في السبع فئات التالية، (Al-Qallaf., & Mika, ٢٠١٣):

- ١- توفير خدمات المعلومات، والموارد، والنظم لتلبية احتياجات المستفيدين المتنوعين.
- ٢- التعرف على القضايا الثقافية في بيئة عالمية متغيرة.
- ٣- تثقيف الطلاب القادرين على العمل بفعالية في بيئات متنوعة ثقافيًا.
- ٤- خدمة مختلف فئات السكان من كافة شرائح المجتمع المتنوعة ثقافيًا، وعرقياً ولغويًا.
- ٥- تطوير السياسات المعلوماتية التي تدعم المجتمعات المتنوعة.
- ٦- تحقيق التنوع في الهيكل الطلابي.
- ٧- توظيف أعضاء هيئة التدريس من خلفيات متنوعة.

ويتضح مما سبق الأهمية والضرورة الملحة لتبني أقسام المكتبات والمعلومات العربية لمقررات تتناول موضوع التنوع والتعدد الثقافي؛ وتأهيل طلاب قادرين على العمل بفعالية في البيئات متعددة الثقافات وتقديم خدمات للمستفيدين متنوعي ومتعددي الثقافات، وخاصةً مع اتجاه كثير من أقسام المكتبات والمعلومات الأجنبية إلى وضع مقررات خاصة لدراسة هذا الموضوع، منها على سبيل المثال لا الحصر: كلية المعلومات وعلوم المكتبات، جامعة ولاية كارولينا الشمالية في تشابل هيل School of Information & Library Science, University of North Carolina at Chapel Hill^(١)، وكلية دراسات المكتبات والمعلومات، جامعة رود ايلاند

،School of (2)Library and Information Studies, University of Rhode Island
Faculty of Information, University of Toronto جامعة تورونتو
(3)؛ أو تناولتها من ضمن موضوعات مقرراتها الدراسية، منها على سبيل المثال لا الحصر: كلية
علوم المكتبات والمعلومات، والجامعة الكاثوليكية الأمريكية School of Library and
(4) Information Science, the Catholic University of America .

وقبل عرض مخطط المقرر، هناك بعض المبادئ التوجيهية التي ينبغي مراعاتها عند
التخطيط له؛ حيث يجب أن يتكون المقرر الدراسي من مجموعة موحدة من الدروس وخبرات
تربوية أخرى تعتمد على أهداف وغايات برامج المكتبات والمعلومات المقدمة من خلالها . ويجب
أن يوفر هذا المنهج للطالب الإطار النظري لممارسة البحث في مجال المكتبات / المعلومات،
وإتاحة الفرص لاكتساب وإظهار الكفاءات المهنية، وذلك على النحو التالي (الاتحاد الدولي
لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا)، ٢٠١٢):

١/١/ ٥ ينبغي أن يتم نشر هذا المقرر الدراسي في وثيقة رسمية يتاح للعموم التعرف عليها. كما
ينبغي أن تصف هذه الوثيقة الأهداف والمتطلبات، والمحتوى، ونتائج التعلم، وأساليب التقييم
لكل درس من الدروس.

٢/١/ ٥ ينبغي أن يستند المنهج والدروس على السياسة التربوية والبيانات الحكومية، أو الجمعيات
المهنية التي تحدد المكونات الهامة للمعرفة والمهارات.

٣/١/٥ التدريب العملي والعمل الميداني: يجب توفر الوسائل الملائمة التي تسمح للطالب بطريقة
عملية تقدير التفاعل بين النظريات المهنية وتطبيقها في الممارسة المهنية. واعتمادًا على النتائج
المطلوبة من التعليم، يمكنها أيضًا أن تحتوي على مشروع بحث تطبيقي و/ أو مشاريع تتعلق
بأنشطة عملية أصيلة، أجريت في البيئة التي يتم فيها التدريب.

٤/١/٥ يجب وضع طرق تدريس وتقييم تسمح بتطوير أو تعزيز مهارات الاتصال الشخصي
للطالب، وتنمية قدراتهم على العمل الجماعي وإدارة الوقت والمهام. أما على الصعيد المهني
فينبغي التركيز على تنمية مهارات الطالب التحليلية وحل المشكلات.

٥/١/٥ عند استخدام طرق التدريس عن بعد وعبر شبكة الإنترنت، يجب أن يكون المحتوى
ونوعية التجربة التربوية مماثلة لتلك المتوفرة في مواقع التدريس. كما يجب على الوثائق
المتعلقة بهذه الطرق أن تحدد بوضوح ما يجب أن يتوفر عليه الطالب من متطلبات تكنولوجية.

(1) http://ils.unc.edu/courses/2013_spring/inls890_147/INLS%20890%20Final%20Syllabus%201_2_2013.pdf

(2) <http://harrington.uri.edu/wp-content/uploads/2013/01/lsc525fall11.pdf>

(3) <http://current.ischool.utoronto.ca/course-descriptions/inf2126h>

(4) <http://lis.cua.edu/res/docs/syllabi/2011Spring/LSC557Spring11Syllabus.pdf>

٥ / ١ / ٦ ينبغي أن تتم عملية مراجعة المنهج على أساس منتظم، وينبغي أن تستند هذه المراجعة على مساهمات من أصحاب العمل والممارسين والجمعيات المهنية وكذلك الطالب وهيئة التدريس.

٥ / ٢ / الفرص المتاحة أمام تدريس هذا المقرر:

٥ / ٢ / ١ إن زيادة التنوع والتعدد الثقافي الذي تشهده المجتمعات، وتأثيره على جميع جوانب مهنة المكتبات من تنمية المقتنيات والخدمات الفنية، والخدمات المرجعية، والتعليم والتوجيه الببليوجرافي، وبرمجة المكتبات، والتوظيف، وجميع الجوانب الأخرى من خدمات المكتبة، قد ولّد الحاجة إلى إعداد وتأهيل كوادر بشرية مدربة على أداء تلك الأعمال وتقديم تلك الخدمات للمستفيدين متعددي الثقافات بنفس مهارة وفاعلية تقديمها للسكان الأصليين.

٥ / ٢ / ٢ اتجاه أشهر منظمات المكتبات والمعلومات المحلية والعالمية: (منها على سبيل المثال لا

الحرص: الإفلا، وجمعية المكتبات الأمريكية) في معاييرها الدولية التي تصدرها إلى التأكيد على ضرورة تأهيل وتدريب طلاب علم المكتبات والمعلومات (أخصائيي مكتبات المستقبل) على تقديم خدمات معلوماتية للمجتمعات متعددة الثقافات من خلال دراستهم في أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات، وإفراد عدد من أقسام المكتبات والمعلومات الغربية - سلف ذكر نماذج منها في بداية البحث - مقررات خاصة لدراسة هذا الموضوع.

٥ / ٢ / ٣ إن تدريس هذا المقرر لا يحتاج إلى أدوات أو تجهيزات خاصة مكلفة.

٥ / ٢ / ٤ إمكانية تدريس هذا المقرر من خلال مقرر منفصل بمرحلة الماجستير من خلال مقرر "موضوع خاص"، أو كجزء من مقرر "خدمات المعلومات".

٥ / ٣ / التحديات التي قد تواجه تدريس المقرر:

٥ / ٣ / ١ قد تعد خدمة المستفيدين متعددي الثقافات، خدمة جديدة على بعض مكتباتنا العربية؛ لذا من المتوقع أن يواجه تبنيتها وتطبيقها بعض الصعوبات التنفيذية في بادئ الأمر، وقد يواجه صعوبة في تقبل بعض قيادات المكتبات لفكرة تطبيقه وتنفيذه.

٥ / ٣ / ٢ المعارضة المتوقعة من الإدارة في بعض أقسام المكتبات، وكذلك الإدارة في بعض الكليات التي تتبعها هذه الأقسام، خاصةً وأنها تجربة غير مسبوقة في العالم العربي على حد علم الباحثة.

٥ / ٣ / ٣ المعارضة المتوقعة من بعض أعضاء هيئة التدريس نتيجة الجهد المطلوب لتحديث معارفهم، وتطوير مهاراتهم لمواكبة التطورات المستمرة في مجال خدمات المعلومات، ومن ثم مراجعة وتطوير محتويات المقررات لتواكب هذه التطورات من أجل ضمان تحقق قدرات هؤلاء الدارسين بعد التخرج متطلبات سوق العمل؛ لذا ينبغي ترجمة احتياجات سوق العمل المستقبلية إلى وحدات تتضمنها المقررات الدراسية في الجامعة.

٥ / ٤ / مخطط المقرر:

فيما يلي تقترح الباحثة مخططاً لهذا المقرر:

- ١/٤/٥ عنوان المقرر: خدمات المكتبات للمستفيدين متعددي الثقافات.
- ٢/٤/٥ المتطلبات الأساسية لدراسة المقرر: خلفية وخبرة معرفية حول خدمات المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- ٣/٤/٥ هدف المقرر: تعريف الطلاب على الجوانب النظرية والعملية لخدمة مجموعة متنوعة من المستفيدين متعددي الثقافات.
- ٤/٤/٥ الرؤية: تخريج طلاب قادرين على تقديم خدمات مكتبية فعالة للمستفيدين ورواد المكتبة من مختلف الثقافات، واللغات، والفئات، والأعراق، والخلفيات العرقية، والأديان دون أي تمييز بنفس فاعلية وكفاءة الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين من السكان الأصليين.
- ٥/٤/٥ النتائج التعليمية المستهدفة من تدريس المقرر:
- إكساب طلاب قسم المكتبات والمعلومات المعارف والقدرات والمهارات التي تمكنهم من تحقيق ما يلي:

٥ / ٤ / ١ المعرفة والفهم:

- ١/١ / ٥ / ٤ / ٥ إدراك مفهوم التنوع الثقافي والمجتمعات متعددة الثقافات.
- ٢ / ١ / ٥ / ٤ / ٥ إدراك أنواع خدمات المكتبة للمجتمع متعدد الثقافات.
- ٣ / ١ / ٥ / ٤ / ٥ معرفة المعايير العالمية لتقديم خدمات مكتبية لمجتمع متعدد الثقافات، والإفادة منها عند التخطيط لإدخال الخدمة.
- ٤ / ١ / ٥ / ٤ / ٥ التعرف على مقومات ومتطلبات إنشاء وتقديم خدمة مكتبية لمجتمع متعدد الثقافات.
- ٥ / ١ / ٥ / ٤ / ٥ إدراك الشروط الواجب توافرها في أخصائي المكتبات القائم بالخدمة، والدور المنوط به.

٥ / ٤ / ٢ المهارات الذهنية:

- ٢ / ١ / ٥ / ٤ / ٥ تقييم التجارب العالمية للخدمات المكتبية للمجتمعات متعددة الثقافات بهدف استنباط ما يفيد المكتبات العربية.
- ٢ / ٢ / ٥ / ٤ / ٥ استنباط خدمات معلومات للمستفيدين متعددي الثقافات.

٥ / ٤ / ٣ المهارات المهنية والعملية:

- ١ / ٣ / ٥ / ٤ / ٥ مهارات تقديم خدمات مكتبية للمستفيدين متعددي الثقافات.
- ٢ / ٣ / ٥ / ٤ / ٥ مهارات التعامل مع المستفيدين ورواد المكتبة من مختلف الثقافات، واللغات،

والفئات، والأعراق، والخلفيات العرقية، والأديان.

٤ / ٥ / ٤ / ٥ المهارات العامة والمنقولة:

١ / ٤ / ٥ / ٤ / ٥ مهارات تصميم وتقديم خدمات مكتبية لمجتمع متعدد الثقافات.

٦ / ٤ / ٥ محتويات المقرر:

نوع الدراسة	عدد الساعات المحددة له	الموضوع	تسلسل الموضوعات
نظري	٢	التنوع الثقافي والمجتمعات متعددة الثقافات: مدخل نظري.	١
نظري + عملي	٤	مقومات ومتطلبات انشاء وتقديم خدمة مكتبية للمستفيدين متعددي الثقافات وفقاً للمعايير العالمية. <ul style="list-style-type: none"> ● الإدارة ● تطوير المجموعات وتنميتها، والمصادر الإلكترونية ● البرامج والخدمات ● الموارد البشرية ● التسويق والترويج لخدمات المكتبة متعددة الثقافات 	٢
نظري + عملي	٤	خدمات المكتبة متعددة الثقافات، وأفضل الممارسات الدولية	٣
نظري	٢	الشروط الواجب توافرها في أخصائي المكتبات مقدّم الخدمة، والمهام المنوطة به.	٤
	٢	مناقشة تكاليفات الطلاب	٥
	٢	المراجعة النهائية والتطبيقات	٦
١٦	إجمالي ساعات دراسة المقرر		

٧ / ٤ / ٥ أساليب التعليم والتعلم:

١ / ٧ / ٤ / ٥ المحاضرات.

٢ / ٧ / ٤ / ٥ الحلقات النقاشية القائمة على القراءات المتعمقة في الموضوع.

٣ / ٧ / ٤ / ٥ التغذية المرتدة لـ / ومن المحاضر.

٤ / ٧ / ٤ / ٥ التدريب العملي.

إعداد أخصائي المكتبات لتقديم خدمات مكتبية للمستخدمين — الفهرست س١٥، ع ٥٧-٥٨ (يناير- إبريل ٢٠١٧)

٥ / ٤ / ٨ أساليب تقييم الطلاب:

١/٨/٤/٥ العروض التقديمية التي يقدمها الطلاب.

٢/٨/٤/٥ مشروع بحثي يقوم فيه الطلاب بالبحث عن الاحتياجات المعلوماتية لفئة عرقية معينة في منطقة معينة، والتخطيط لتقديم خدمات معلوماتية تلبي تلك الاحتياجات.

٣/٥/٤/٨ الامتحانات الشفوية والتحريرية.

٩/٤/٥ مصادر التعلم:

١/ ٩ / ٤/٥ المعايير الدولية:

١/١ / ٩/٤/٥ الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا). "خدمات المكتبات

للمجتمعات متعددة الثقافات." ترجمة عز الدين بودربان، قراءة ومراجعة عبد اللطيف صوفي.

الإفلا. ٢٠١٣. ويب. ٧ يونيو ٢٠١٥. [http://www.ifla.org/files/assets/library-](http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-ar.pdf)

[services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-ar.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-ar.pdf)

5/4/9/1/2 Library Services to the Spanish-Speaking Committee of RUSA.

"[Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services](http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual)." ALA. 2007. Web. 8 August 2015. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual>

5/4/9/1/3 Racial and Ethnic Diversity Committee of ACRL. "[Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries](http://www.ala.org/acrl/standards/diversity)." ALA. 2012.

Web. 8 August 2015. <http://www.ala.org/acrl/standards/diversity>

٥ / ٤ / ٩ / ٢ الدراسات والمقالات:

5/4/9/2/1 Chu, Clara M. "Defining Multiculturalism." IFLA. 18 March

2005. Web. 7 June 2015. <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-en.pdf>

5/4/9/2/2 Metropolitan Group, & American Library Association.

"Increasing Relevance, Relationships and Results: Principles & Practices for Effective Multicultural Communication – Library Edition." ALA. 2008. Web. 14 June 2015. [http://www.ala.org/advocacy/sites/](http://www.ala.org/advocacy/sites/ala.org.advocacy/files/content/advleg/publicawareness/campaign@yourlibrary/prtools/Metropolitan%20Group%20M.pdf)

[ala.org.advocacy/files/content/advleg/publicawareness/campaign@yourlibrary/prtools/Metropolitan%20Group%20M.pdf](http://www.ala.org/advocacy/sites/ala.org.advocacy/files/content/advleg/publicawareness/campaign@yourlibrary/prtools/Metropolitan%20Group%20M.pdf)

٣/٩/٤/٥ القواميس والمراجع:

<http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/> ١/ ٣/ ٩/٤/٥ معجم متعدد اللغات

٦/ الخاتمة: النتائج والتوصيات:

بناءً على ما تقدم، فقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

١ / ٦ النتائج:

٦/ ١ / ١ إن تقديم خدمات معلوماتية للمستفيدين متعددي الثقافات ضرورة لا تقل أهمية عن تقديمها للسكان الأصليين، خاصةً أن دور المكتبات هو تقديم الخدمات لجميع أفراد المجتمع دون أي نوع من أنواع التمييز عرقي، أو ثقافي، أو لغوي، أو ديني، أو اجتماعي... إلخ.

٦/ ٢ / ١ لابد من توافر شروط إضافية بأخصائيي المكتبات المنوط بتقديم خدمات مكتبية للمستفيدين من مختلف الثقافات والأعراق، أهمها: المعرفة اللغوية والثقافية، واستيعاب للتنوع الثقافي والانفتاح على ثقافة الآخرين.

٦/ ٣ / ١ الحاجة الملحة لأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات العربية إلى إضافة مقرر إلى مقرراتها الدراسية يتناول موضوع خدمات المكتبات للمستفيدين متعددي الثقافات حتى تستطيع المكتبات احتواء التنوع الثقافي بالمجتمعات العربية وخدمة جميع فئات المستفيدين من متعددي الثقافات وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية، وضرورة تأهيل طلاب أقسام المكتبات والمعلومات العربية أخصائيي مكتبات المستقبل على تقديم خدمات مكتبية للمستفيدين متعددي الثقافات.

٦/ ٤ / ١ إن تدريس مقرر "خدمات المكتبات للمستفيدين متعددي الثقافات" في الوطن العربي يواجهه القليل من التحديات، إلا أن الفرص المتاحة لدعمه تعد كثيرة نسبياً، مما يبشر بمستقبل مشرق لخدمة المكتبات العربية للمستفيدين متعددي الثقافات، خاصةً مع زيادة التنوع والتعدد الثقافي الذي تشهده المجتمعات، وتأكيد أشهر منظمات المكتبات والمعلومات المحلية والعالمية في معاييرها الدولية التي على ضرورة تأهيل وتدريب الطلاب بأقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات على تقديم خدمات معلوماتية للمجتمعات متعددة الثقافات، واتجاه عدد من أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات الغربية لإضافة مقررات خاصة تتناول موضوع التنوع الثقافي ودور المكتبات في خدمته.

٦/ ٢ التوصيات:

بناء على نتائج البحث تتقدم الباحثة بالتوصيات التالية:

٦/ ١/٢ أن يتم تدريس المقرر المقترح في أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات العربية لإعداد كوادر البشرية ماهرة لسوق العمل الحالي يستطيع تقديم مختلف الخدمات المعلوماتية لمجتمع متنوع ثقافياً.

٦/ ٢/٢ أن يتم التشجيع على إنتاج أبحاث علمية تساعد على تطوير المقرر المقترح، ومواكبته للتغيرات المستمرة لقضايا التنوع الثقافي وتأثيره على الخدمات المكتبية المقدمة للمستخدمين متعددي ومتنوعي الثقافات.

٦/ ٢/٣ أن تتيح أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات برامج التعليم المستمر لتعزيز الوعي الثقافي والعرقى واللغوي لدى أخصائيي المكتبات وتطوير قدراتهم في التعامل مع المستخدمين المتنوعين عرقياً وثقافياً، كذلك أن تعقد دورات تدريبية وورش عمل تتناول القضايا المطروحة في خدمة المجتمع المتنوع عرقياً وثقافياً ولغوياً.

٦/ ٢/٤ أن تقوم إدارة المكتبات العربية بتشجيع أخصائيي المكتبات العاملين لديها بالالتحاق بالدورات التدريبية التي تتناول قضايا التعدد والتنوع الثقافي والتي سوف تُتاح بأقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات العربية، أو المتاحة من خلال مؤسسات ومنظمات تهتم بقضايا التعدد والتنوع الثقافي، كما يمكن في حال عدم توفرها أن تنشئ برامج مخصصة لموظفيها لإثراء معارفهم الثقافية حول الموضوع ومن ثم يستطيعون تقديم خدمات معلوماتية فعالة للمستخدمين متعددي الثقافات.

قائمة المصادر:

١. الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا). "بيان الإفلا واليونسكو حول المكتبات

متعددة الثقافات." الإفلا. ٢٠٠٨. ويب. ٧ يونيو ٢٠١٥. [http://www.ifla.org/files/](http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-ar.pdf)

[assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-ar.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-ar.pdf)

٢. الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا). "خدمات المكتبات للمجتمعات متعددة

الثقافات." ترجمة عز الدين بودربان، قراءة ومراجعة عبد اللطيف صوفي. الإفلا. ٢٠١٣.

ويب. ٧ يونيو ٢٠١٥. [http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-](http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-ar.pdf)

[multicultural-populations/publications/multicultural-communities-ar.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-ar.pdf)

٣. الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا). "مبادئ توجيهية للبرامج التربوية للمكتبة المهنية والمعلومات." الإفلا. ٢٠١٢. ويب. ٨ أغسطس ٢٠١٥. <http://www.ifla.org/files/assets/set/publications/guidelines/guidelines-for-professional-library-information-educational-programs-ar.pdf>
٤. دعم التنوع الثقافي والابتكار في مصر. ويب. ٩ سبتمبر ٢٠١٥. <http://www.bibalex.org/culture/ar/home/index.aspx>
٥. المكتبة الرقمية العالمية. ويب. ٩ سبتمبر ٢٠١٥. <http://www.wdl.org/ar/>
6. Abdullahi, Ismail. "Diversity and Intercultural Issues in Library and Information Science (LIS) Education." *New Library World* 108. 9/10 (2007): 453 – 459. doi: 10.1108/03074800710823980
7. Al-Qallaf, Charlene L., & Joseph J. Mika. "The Role of Multiculturalism and Diversity in Library and Information Science: LIS Education and the Job Market." *Libri* 63.1 (2013): 1-20. doi:10.1515/libri-2013-0001
8. American Library Association. "Strategic Plan 2011-2015." *ALA*. 2010. Web. 8 Aug. 2015. http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/missionhistory/plan/strategic%20plan%202015%20documents/strategic_plan_2.pdf
9. Chu, Clara M. "Defining Multiculturalism." *IFLA*. 18 March 2005. Web. 7 June 2015. <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-en.pdf>
10. Committee on Accreditation of the American Library Association. "Standards for Accreditation of Master's Programs in Library and Information Studies." *ALA*. 2015. Web. 8 Aug. 2015. http://www.ala.org/accreditedprograms/sites/ala.org.accreditedprograms/files/content/standards/Standards_2015_adopted_02-02-15.pdf
11. Larsen, Jens Ingemann, Deborah L. Jacobs, & Ton van Vlimmeren. "Cultural Diversity: How Public Libraries Can Serve the Diversity in the Community." *ALIA 2004 Challenging Ideas*. September 21 - 24, 2004. Web. 7 June 2015. <http://conferences.alia.org.au/alia2004/pdfs/vlimmeren.t.paper.pdf>
12. Library Services to the Spanish-Speaking Committee of RUSA.

- "Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services." *ALA*. 2007. Web. 8 Aug. 2015. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual>
13. Multicultural Services. Web. 25 Aug. 2015. <http://www.sl.nsw.gov.au/services/multicultural/index.html>
14. Multicultural. Web. 25 Aug. 2015. <http://www.slq.qld.gov.au/resources/multicultural>
15. *New Americans Program*. Web. 25 Aug. 2015. <https://www.queenslibrary.org/services/new-americans-program>
16. Pawley, Christine. "Unequal Legacies: Race and Multiculturalism in the LIS Curriculum." *The Library Quarterly* 76. 2 (April 2006): 149-168. Web. 25 June 2015. <http://courseweb.lis.illinois.edu/~katewill/spring2011-502/502%20and%20other%20readings/pawley%202006%20unequal%20legacies%20506955.pdf>
17. Racial and Ethnic Diversity Committee of ACRL. "[Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries](#)." *ALA*. 2012. Web. 8 Aug. 2015. <http://www.ala.org/acrl/standards/diversity>
18. Subramaniam, Mega M., & Paul T. Jaege. "Weaving Diversity into LIS: An Examination of Diversity Course Offerings in Ischool Programs." *Education for Information* 28 (2010/2011): 1-19. Web. 7 June 2015. doi: 10.3233/EFI-2010-0891
19. Tumuhairwe, Goretti Kabatangare. "Analysis of Library and Information Science/Studies (LIS) Education Today: The Inclusion of Indigenous Knowledge and Multicultural Issues in LIS Curriculum." IFLA WLIC 2013 - Singapore - Future Libraries: Infinite Possibilities in Session 112 - Classification and Indexing. Singapore, August 17-23, 2013. Web. 7 June 2015. <http://library.ifla.org/276/1/125-tumhuwaire-en.pdf>
20. Welcome To Multilingual Web Picks!. Web. 25 Aug. 2015. <https://www.queenslibrary.org/multilingual-web-picks>

ملحق رقم (١)

قائمة بالمواقع الإلكترونية لأقسام المكتبات والمعلومات العربية التي تم البحث بها عن المقرر

الدولة	الجامعة	توفر المقرر
مصر	جامعة الإسكندرية http://www.arts.alexu.edu.eg/ar/page.aspx?pn=lwa2e7	غير متوفر
	جامعة الفيوم http://www.fayoum.edu.eg/Arts/DocumentsAndLibraries/EducationalList.aspx	غير متوفر
	جامعة القاهرة http://www.lis.edu.eg/new2/index.php?option=com_content&view=category&id=40&Itemid=205	غير متوفر
	جامعة المنصورة http://artsfac.mans.edu.eg/sectors-ar/academic-departments/732-lib-dept	غير متوفر
	جامعة المنوفية http://mu.menofia.edu.eg/ART/LIB/DepSubjects/ar	غير متوفر
	جامعة بنها http://fart.bu.edu.eg/fart/index.php/libraries-and-information-academic-programs-and-courses	غير متوفر
	جامعة بني سويف http://www.bsuv.bsu.edu.eg/artsub.aspx	غير متوفر
	جامعة جنوب الوادي http://www.svu.edu.eg/arabic/links/camps/qena/art/libcourse.html	غير متوفر
	جامعة حلوان http://www.helwan.edu.eg/Arts-Ar/?page_id=1072	غير متوفر
	جامعة ٦ أكتوبر http://o6u.edu.eg/dpages.aspx?FactId=20&id=533	غير متوفر
	جامعة سوهاج http://www.sohag-univ.edu.eg/Faculty_of_Arts/Depart/Libraries/programs.htm	غير متوفر
	جامعة عين شمس http://arts.asu.edu.eg/uploads/arts/EO_IOI_OIOIOO.pdf	غير متوفر
	جامعة قناة السويس http://art.scuegypt.edu.eg/?page=pages&page_id=160	غير متوفر

إعداد أخصائي المكتبات لتقديم خدمات مكتبية للمستفيدين ————— الفهرست س ١٥، ع ٥٧-٥٨ (يناير- إبريل ٢٠١٧)

غير متوفر	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية http://212.138.117.22/colleg_instt/colleg/IT/departments/drasat/Pages/drasatplane.aspx	السعودية
غير متوفر	جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن http://www.pnu.edu.sa/arr/Faculties/Arts/Documents/librariesplan.pdf	
غير متوفر	جامعة الدمام http://www.uod.edu.sa/ar/colleges/college-of-arts/programs/bachelor-of-arts-degree-in-library-and-information-science	
غير متوفر	جامعة الملك عبد العزيز http://artea.kau.edu.sa/Pages-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%B7%D8%B7-%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D9%8A%D8%A9-1434-1435%D9%87%D9%80.aspx	
غير متوفر	جامعة أم القرى https://uqu.edu.sa/page/ar/93192231	
غير متوفر	جامعة طيبة https://www.taibahu.edu.sa/Pages/AR/Sector/SectorPage.aspx?ID=13&PageId=34	
متوفر كجزء من المقرر	جامعه الملك سعود http://arts.ksu.edu.sa/ar/content/%D8%AA%D9%88%D8%B5%D9%8A%D9%81-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%B1%D8%B1%D8%A7%D8%AA-1	
غير متوفر	الهيئة العاملة للتعليم التطبيقي والتدريب http://www.paaet.edu.kw/mysite/Default.aspx?tabid=4622&language=en-US	الكويت
غير متوفر	الجامعة الأمريكية http://www.aue.ae/en/college-institutes/programs/graduate-program/master-in-library-and-information-science.html	الإمارات
غير متوفر	جامعة السلطان قابوس http://www.squ.edu.om/cass-ar/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%82%D8%B3%D8%A7%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%83%D8%A7%D8%AF%D9%8A%D9%85%D9%8A%D8%A9%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA	عمان
غير متوفر	جامعة البصرة http://www.art.uobasrah.edu.iq/index.php/2014-09-02-17-32-02/5/5	العراق
غير متوفر	الجامعة المستنصرية http://www.uomustansiriyah.edu.iq/c013.htm	

غير متوفر	جامعة الجزيرة http://edh.uofg.edu.sd/departments/department.aspx?dep=1106&plan=1106	السودان
غير متوفر	جامعة النيلين http://www.neelain.edu.sd/assets/daleel/2.pdf	
غير متوفر	جامعة أم درمان الإسلامية http://www.oiu.edu.sd/farts/show_page.php?page_id=840	
غير متوفر	الجامعة الأردنية http://educational.ju.edu.jo/ar/arabic/Departments/DeptCourses.aspx?DeptName=%D8%B9%D9%84%D9%85%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85%D8%A7%D8%AA	الأردن
غير متوفر	جامعة الحسين بن طلال http://ar.ahu.edu.jo/colleges/Arts/Libraries/Courses.aspx	
غير متوفر	جامعة الزرقاء http://www.zu.edu.jo/ar/Collage/Educational_Sciences/Dept_LibraryandInformationScience/files/2.pdf	
غير متوفر	جامعة فيلادلفيا http://www.philadelphia.edu.jo/arabic/2013-09-11-09-45-37	
غير متوفر	جامعة بيروت العربية http://www.bau.edu.lb/Graduate-Studies6	لبنان
غير متوفر	جامعة البلمند http://www.balamand.edu.lb/Academics/Faculties/FLIS/PoS/Pages/LibraryScience.aspx	
غير متوفر	الجامعة اللبنانية http://www.ul.edu.lb/faculte/department.aspx?facultyId=9&departmentId=329	
غير متوفر	جامعة دمشق http://damascusuniversity.edu.sy/faculties/humanscience/pdf/info_plan.pdf	سوريا
غير متوفر	جامعة الأقصى - غزة http://www.alaqa.edu.ps/site/INNER.ASPX?ParId=1863&PageId=1868	فلسطين