



# 65th IFLA Council and General Conference

## August 20-28, 1999

---

**Code Number:** 008-106-R  
**Division Number:** III  
**Professional Group:** Library Services to Multicultural Populations  
**Joint Meeting with:** Management and Marketing  
**Meeting Number:** 106  
**Simultaneous Interpretation:** Yes

### **Библиотечное обслуживание представителей различных культур – Размышления и примеры из шведского опыта**

(To Reach Multicultural Users in Libraries - some reflections and examples from Sweden)

#### **Мод Экман**

(Maud Ekman)

Librarian at the City and County Library  
Eskilstuna, Sweden

---

"Обслуживание" – что это фактически означает в библиотечном понимании? В первую очередь вовремя давать то, что нужно людям – в первую очередь быть источником для персонального роста в центре демократического общества. Библиотека должна быть центром интеграции и взаимопонимания в нашем слишком разделенном мире. Право на информацию и знание становится все более важным, т.к. увеличивается разрыв между богатыми и бедными - теми, кто имеет и теми, кто не имеет доступа к знанию. Библиотеки же создают инфраструктуру для демократии и равенства в обществе.

В Швеции публичные библиотеки имеют давнюю историю. Существует библиотечная сеть – от национальных до региональных и муниципальных. В 70-е годы росло благосостояние общества, и в это время в библиотеках утвердилась практика обслуживания групп населения с ограниченными возможностями. Тогда же появились услуги для носителей различных языков, которые стали частью системы обычных услуг, гарантированных шведским Законом о библиотеках с 1997 г. Однако стандарты меняются, поэтому существует постоянная потребность в сохранении этих вопросов на повестке дня, т.к. общественные ресурсы уменьшаются. Мне хотелось бы описать основу «мультикультурной» библиотеки, используя некоторые примеры успешной работы (более подробно вы можете прочитать об этом в книге *"Библиотека в центре мира"*, изданной Шведской библиотечной ассоциацией).

Сегодня в Швеции один из десяти жителей, и даже больше, имеют иностранное происхождение. Они частично сконцентрированы в крупных городах – Стокгольме,

Готенбурге, Мальмё, где в некоторых пригородах до половины населения не являются шведами. В средних промышленных городах вроде Эскильстуны, Бороса и Вэстероса примерно один из пяти имеют иностранное происхождение, однако беженцы из очагов конфликтов в разных странах мира обосновались во многих местах по всей Швеции.

### *Помещения и сотрудники библиотеки*

Каждая библиотека открывает (или по крайней мере должна открывать) доступ к библиотечным ресурсам окружающего сообщества и всей страны. Здание библиотеки должно находиться в центре и способствовать созданию дружественной среды. Главная муниципальная библиотека имеет большое значение, поскольку она дает возможность получить много разнообразных материалов на различных языках, но при этом нельзя забывать о важности маленьких библиотек, расположенных в окрестностях. Эти библиотеки особенно необходимы детям и пожилым людям, т.к. они предлагают, несмотря на более ограниченный выбор, материалы, отвечающие потребностям жителей той или иной местности.

Помещение библиотеки должно ясно указывать на то, что она рада принять людей всех возрастов и слоев общества, носителей всех языков и религий. Посетитель должен чувствовать, что библиотека в равной степени место и для знания, и фантазии, для отдыха и вдохновения, бесплатное и свободное от всяких требований или коммерческой рекламы, - то есть некий остров благополучия. Здесь должно быть нечто вдохновляющее, например, произведение искусства, которое заставит вас чувствовать себя как дома, или что-то еще вроде небольших временных выставок, которые дают вам новые впечатления.

Как сотрудники библиотеки встречают посетителей? Достаточно ли мы понимаем потребности пользователей и непредубежденно относимся к их вопросам? Готовы ли мы следовать за клиентом по пути от информации к знанию? Работа библиотеки заключается (и будет заключаться еще в течение достаточно долгого времени) в том, чтобы выбрать, организовать, систематизировать и послужить посредником. Нет такого, чтобы просто дать информацию - вы должны вовлечь себя как человеческую личность в процесс коммуникации.

Если вам нужно обслужить кого-то, кто не привык пользоваться библиотекой, вы должны оказать ему поддержку, поощрить, показать возможности. Это требует знания, причем не только библиотечных систем и материалов, но и людей, общества и человеческого наследия – и все это в вашем распоряжении в библиотеке. Иметь двуязычный штат, конечно, превосходно, но это возможно только для крупных языковых групп, представленных в сообществе. Здесь необходимо политическое решение – в ином случае я сомневаюсь, что это будет осознано в более широком масштабе.

### *Библиотечные материалы и оборудование*

Имеются ли в библиотеке все материалы, которые могут быть интересны «мультикультурному» пользователю, когда он приходит в библиотеку? На каких языках говорят в данной местности? Средства массовой информации должны быть соотнесены с потребностями пользователей библиотеки, и если у вас нет двуязычного штата, вы должны иметь целую сеть советников, представляющих различные языковые группы. Вы также должны бороться за право приобретать СМИ на других языках в справедливой пропорции к потребностям пользователей!

Наиболее спрашиваемыми СМИ являются газеты и журналы, дополненные сегодня новостями из Интернета. Это делает библиотеку для многих людей местом, где они каждый день получают то, в чем они нуждаются. СМИ на других языках могут иметь очень разное содержание – в зависимости от того, как долго та или иная языковая группа жила в данном сообществе, какова возрастная структура группы и ее интересы. В Швеции самым крупным «меньшинством»

является финское. Для него важно, чтобы были учтены потребности пожилых людей и не забыты интересы второго и третьего поколений, сохранивших родной язык. Для пожилых людей, а также для второго и третьего поколений, сохранивших интерес к своему первоначальному культурному наследию, однако более слабо владеющих языком, важно наличие в библиотеке звукозаписей, книг с кассетами кассетами и видео. Среди языковых групп, появившихся в Швеции недавно (например, ближневосточных), преобладает интерес к политической и социальной проблематике. Конечно, представлять различные точки зрения – существенная необходимость. Религиозные материалы, связанные с политикой и обществом, также пользуются спросом, равно как практические книги по медицине, сексу, уходу за детьми, кулинарии и косметике – однако в меньшей степени.

Современные средства доступа к различным базам данных через Интернет расширяют номенклатуру услуг, предлагаемых даже в небольших библиотеках. Чтобы обеспечить равный доступ к информации, вам нужно предложить тренинг для новичков – чаще всего женщин и пожилых людей, чтобы они не оставались вне поля зрения библиотечного персонала, когда молодые люди занимают компьютеры. Представители языковых меньшинств имеют меньший доступ к компьютерам дома, поэтому если библиотека предлагает обучение компьютерной грамотности, то это расширяет доступ к информации, необходимой для улучшения качества жизни.

### *Связь с окружающим обществом*

Есть библиотека, есть персонал, есть материалы и техника – но как люди могут узнать обо всем этом? Нужно, чтобы информация достигала тех мест, где люди находятся: школ для обучения вновь прибывших шведскому языку, детских садов, домов для престарелых, иммиграционных службах и в иммигрантских организациях. Вы приглашаете их в библиотеку, показываете ее возможности и говорите с ними об их потребностях и предпочтениях. В каждой языковой группе Вы найдете влиятельных и знающих людей – попросите у них совета, пригласите сделать выставку по какой-нибудь важной проблеме, устроить лекцию или дискуссию. Если вы будете это делать раз или два в год, скоро у вас появятся другие группы, ожидающие своей очереди. Если вы добиваетесь успеха, то информация очень быстро распространяется среди «меньшинств».

Вы можете устроить китайский Новый год или выставку детских поделок из бумаги, выставку фотографий, представляющих жизнь на Ближнем Востоке или жизнь курдского меньшинства вместе с лекцией об истории и перспективах политического конфликта, как это было сделано в Эскильтуне. Вы предлагаете необходимые условия для открытой встречи, создаете условия для того, чтобы голоса людей, имеющих идеи, были услышаны. Таким образом вы инициируете новые контакты внутри групп, и библиотека становится ареной для того, что актуально в сообществе. Так людям открывается путь в общество и в остальной мир.

В Ринкеби, мультикультурном пригороде Стокгольма, проводится крупное ежегодное мероприятие – международная книжная ярмарка, где издатели и авторы, пишущие на других языках, встречаются со своими читателями. Авторы-иммигранты, произведения которых переводятся на шведский, также «выходят в свет» и представляют свои работы шведскому сообществу. В будущем они обогатят шведскую литературу, как обогатили английскую литературу авторы африканского, индийского и китайского происхождения.

Также в Ринкеби успешно осуществляется проект "Дети Абрахама". Работники библиотеки и школ работают с общим наследием – от еврейских традиций до христианства и ислама. Разнообразные формы работы – чтение, рассказы, творческая деятельность – приносят плоды взаимопонимания. В Ринкеби, как во многих других местах Швеции, также распространены другие формы пропаганды чтения и творческого письма. Цель состоит в том, чтобы развить

языковые способности как среди детей иммигрантов, так и среди других. Излагая ваши мысли и воспоминания на бумаге, читая книги, соответствующие вашим способностям и интересам – на языке, который вы предпочитаете – вы повышаете самооценку и развиваете желание учиться.

Учащиеся – и дети, и взрослые – могут нуждаться в помощи, чтобы преодолеть трудности, вызываемые изучением нового второго языка. Библиотека, как правило, не имеет достаточного количества сотрудников для оказания такого рода дополнительной помощи, но может привлечь добровольцев – например, студентов или пожилых людей, которые с удовольствием помогают другим в библиотеке. В шведских библиотеках тому имеется немало хороших примеров: например, пригороде Стокгольма Тенсте.

Работая с «легким» контингентом, вы не должны забывать о молодежи. На этом важном отрезке жизни, когда формируется индивидуальность и будущее, библиотека должна предоставить в распоряжение молодых людей ресурсы, отвечающие их потребностям. Если библиотека имеет информацию для юношества, то оно начинает находить в ней посредника между родителями и школой. В Эскильстуне эту роль выполняет UngInfo, которая помогает молодым людям найти собственный путь в общество, "через порог". Молодежь иностранного происхождения нуждается в такой поддержке больше других, и международный подход в вопросах работы и обучения развивает самоуважение, даже если они предпочитают остаться в новой для них стране. Чтобы эта информация была полезной, вам нужно готовить ее в сотрудничестве и при участии самих молодых людей. Возможно, так или иначе вовлекать целевую группу – это формула успешной работы для любой библиотеки. Однако этот рецепт не нов, он уже сформулирован в старой китайской пословице: *"Если ты расскажешь мне, я забуду. Если ты поработаешь со мной, вовлечешь меня – я пойму"*.

#### *Родной язык и новый язык*

Почему так важно иметь в библиотеке материалы на языках, которые используют меньшинства? Разве им не нужно учиться, чтобы как можно скорее освоить язык большинства? Конечно, новый язык – ключ к обществу, к образованию и работе. Но родной язык – это ваше сердце и ваши чувства, средство сохранения связи с вашим происхождением и с будущим вашей родной страны, средство взаимопонимания между вами и вашими родителями, прауродителями, детьми. Способность говорить больше чем на одном языке выгодна и индивидууму, и обществу. Хорошее знание вашего родного языка не заставляет вас отказываться от изучения одного или нескольких новых языков – напротив, это становится еще легче! Хорошо зная родной язык, вы не только можете развивать свои способности на других языках, но и наслаждаться вашим языком как собственный драгоценный камень.

Для пожилых людей иностранного происхождения родной язык имеет принципиальное значение. Возможно, они так никогда и не изучили нового языка, и даже если они приобрели неплохие навыки, они имеют тенденцию с возрастом забывать новый язык, а порой даже полностью терять его. Библиотека должна учитывать это, доставляя книги пожилым людям на дом. Качество жизни – а иногда и разница между здоровьем или болезнью – сильно зависит от возможности говорить и вспоминать, читать и слушать на родном языке. Как сказал Паулус Уци, писавший на языке саами:

*«Ничто так глубоко вращается в человека,  
Как язык его матери,  
Который освобождает наши мысли,  
Расширяет наши чувства,  
Облегчает наш путь»*

Это может показаться иронией, но одним из лучших способов давать информацию о ресурсах библиотеки на других языках может стать приглашение групп людей, изучающих шведский, приходить и исследовать всю библиотеку. Они, новички, быстро находят это открытое место и убеждаются в том, что туда стоит вернуться. Поскольку их потребности меняются, а они обнаруживают, что на каждой стадии их жизни библиотека может предложить то, что им нужно.

### *Заключение*

Нет никаких проблем в том, чтобы обслуживать в библиотеках «мультикультурных» пользователей. Это требует серьезной работы на всех уровнях, включая формирование отношения библиотеки к своей роли в обществе и в демократии. Это требует персональной ответственности от работников библиотеки и активной вовлеченности от пользователей. Это требует понимания, что знание – это фундамент равноправного общества и что право на информацию является условием развития личности везде, где она определяется жить. «Это привилегия – работать в библиотеке и участвовать в этом процессе. Мой вклад – это мой опыт содействия выживанию и подпитке языков меньшинств». Я цитирую автора финского происхождения Антти Ялаву, который в детстве, прошедшем в Швеции, потерял свой родной язык, а потом восстановил его:

*" Финский язык - моя кожа, мой воздух, мой снегопад, мой гнев и мое горе. Это язык, который излечивает мои самые глубокие раны и на котором я выражаю мои чувства. Финский имеет то же происхождение, что и я".*

### *Мод Экман*

Библиотекарь, городская и областная библиотека г. Эскильстуна, Швеция

*Ссылка:* "Библиотека в Центре Мира". – Шведская Библиотечная Ассоциация, Группа Vtj. – Lund, 1999.