

## **Κοινωνική ένταξη:**

### **Η άποψη των βιβλιοθηκών**

Κοινωνική ένταξη – σελίδα περιεχομένων προς συζήτηση

Μπέρμινχαμ, Ηνωμένο Βασίλειο, η πόλη μας και οι υπηρεσίες βιβλιοθήκης

- Γιατί Κοινωνική Ένταξη;
- Το πλαίσιο της κοινωνικής ένταξης
- Εμπόδια στις δημόσιες βιβλιοθήκες
- Τι κάνουν οι βιβλιοθήκες στο Ηνωμένο Βασίλειο
- Συνεργασίες
- Προκλήσεις στις δημόσιες Βιβλιοθήκες
- Παραδείγματα – Βιβλιοθήκες του Μπέρμινχαμ

Μπέρμινχαμ 1 εκατομμύριο άνθρωποι

- 2η μεγαλύτερη πόλη στο Ηνωμένο Βασίλειο μετά το Λονδίνο
- Παραγωγή Ανάπτυξης/ Βιομηχανική Επανάσταση
- Θα είναι μια από τις πρώτες Μαύρες Πόλεις στο Ηνωμένο Βασίλειο (η πλειοψηφία του πληθυσμού είναι μαύροι)
- Περισσότερος από το μισό πληθυσμό των σχολείων στο Μπέρμινχαμ ανήκει στη Μαύρη κοινότητα και σε μειονότητες

Βιβλιοθήκες του Μπέρμινχαμ

- Μεγάλη και σύνθετη Κεντρική Βιβλιοθήκη, 5.000 επισκέπτες την ημέρα
- Δίκτυο 40 Δημοτικών Βιβλιοθηκών/ παραρτημάτων
- Υπηρεσία στο σπίτι για τους ηλικιωμένους και για εκείνους που δεν έχουν τη δυνατότητα να φύγουν από το σπίτι τους
- Υπηρεσία Σωφρονιστικών Καταστημάτων
- Υπηρεσία Κινητής Βιβλιοθήκης
- Υπηρεσία Σχολικής Βιβλιοθήκης που παρέχει βιβλία και συμβουλές στους δασκάλους και τους βιβλιοθηκάρους των σχολείων
- 700 υπάλληλοι

Γιατί πρέπει να υποστηρίξουν οι βιβλιοθήκες το πρόγραμμα κοινωνικής ένταξης;

- Οι δημόσιες βιβλιοθήκες είναι ιδρύματα τοπικού χαρακτήρα, υψηλού κύρους, 60% του πληθυσμού της Αγγλίας είναι μέλη Βιβλιοθήκης (3.600 σημεία πρόσβασης). Μεταβαλλόμενος πληθυσμός.. μείωση της χρήσης

Ο Νόμος του 1964 περί Δημόσιων Βιβλιοθηκών και Μουσείων – έχουν υποχρέωση δια νόμου να παρέχουν υπηρεσία δημόσιας βιβλιοθήκης σε όλους.

Στο Ηνωμένο Βασίλειο όλες οι αρχές Δημόσιων Βιβλιοθηκών υποχρεούνται να εκδίδουν ένα Ετήσιο πρόγραμμα Βιβλιοθήκης, το 1998 το Υπουργείο Πολιτισμού, Μέσων Ενημέρωσης και Αθλητισμού κατέληξε στο συμπέρασμα ότι «Υπήρξαν ελάχιστα αποτελέσματα στον τομέα της Κοινωνικής ένταξης».

Η Ομάδα Δράσης Πολιτικής του Υπουργείου Πολιτισμού, Μέσων Ενημέρωσης και Αθλητισμού που ασχολείται με την Κοινωνική Ένταξη δημιουργήθηκε για να ερευνήσει το θέμα της διεύρυνσης της πρόσβασης στις βιβλιοθήκες, στα μουσεία και στις αίθουσες τέχνης.

Η Μονάδα Κοινωνικής Ένταξης του Γραφείου του Υπουργικού Συμβουλίου δημιουργήθηκε για να ερευνήσει την κοινωνική ένταξη σε όλα τα Υπουργεία.

### **Πλαίσιο**

Ο Κοινωνικός Αποκλεισμός σχετίζεται με προβλήματα:

- Ελλιπής εκπαίδευση (π.χ. στοιχειώδεις γνώσεις ανάγνωσης και γραφής)
- Ανεπαρκείς προοπτικές απασχόλησης (π.χ. ανεργία)
- Υστέρηση στην Υγεία και την κινητικότητα (π.χ. αναπηρία)
- Κακή Στέγαση (μια σειρά προβλημάτων)

Εμπόδια που κρατούν τους ανθρώπους μακριά από τις βιβλιοθήκες

- *Θεσμικά* π.χ. οι ώρες λειτουργίας, η συμπεριφορά του προσωπικού, οι κανόνες και οι κανονισμοί, οι χρεώσεις, η πολιτική αποθήκευσης των βιβλίων, οι εγκαταστάσεις π.χ. πρόσβαση σε αναπήρους.
- *Προσωπικά και Κοινωνικά* π.χ. η έλλειψη βασικών γνώσεων (ανάγνωση, γραφή), το χαμηλό εισόδημα και η ένδεια, η έλλειψη μόνιμης κατοικίας
- *Αντιλήψεις και ενημέρωση* π.χ. άνθρωποι που μειονεκτούν στη μόρφωση, άνθρωποι που πιστεύουν ότι οι βιβλιοθήκες δεν αφορούν τη ζωή ή τις ανάγκες τους, έλλειψη γνώσης σχετικά με τις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες, ή πώς να τις χρησιμοποιούν
- *Περιβαλλοντικά* π.χ. δύσκολη πρόσβαση στο κτίριο, ελλιπής σύνδεση συγκοινωνίας, γραφειοκρατικός χαρακτήρας του κτιρίου

Ομάδες όπως οι ακόλουθες περιγράφονται συχνά ως οι κοινωνικά αποκλεισμένες:

- Παιδιά & Νέοι
- Μαύροι & Ομάδες Εθνικών Μειονοτήτων
- Πρόσφυγες & αιτούντες άσυλο
- Ταξιδιώτες
- Παιδιά σε Νοσηλεία
- Βασικές Γνώσεις / Αγγλικά ως Δεύτερη Γλώσσα
- Άνθρωποι με αναπηρίες
- Ηλικιωμένοι
- Άνεργοι
- Κρατούμενοι
- Απομόνωση της Επαρχίας
- Ομοφυλόφιλοι άνδρες και γυναίκες
- Άνθρωποι με προβλήματα Ψυχικής Υγείας

Οι Βιβλιοθήκες οφείλουν:

- Να κάνουν τις υπηρεσίες κοινές και για τις ειδικές ομάδες, να μην τις αντιμετωπίζουν πάντα σαν ξεχωριστή κατηγορία από τις υπόλοιπες υπηρεσίες.
- Να συμβουλευόνται τις ομάδες-να βεβαιώνονται ότι η φωνή των ομάδων αυτών ακούγεται μέσω της συμβουλευτικής. Οι γενικοί τύποι συμβουλευτικής δεν είναι πάντα κατάλληλοι.
- Να δημιουργήσουν νέες υπηρεσίες για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των νέων κοινωνικών ομάδων.
- Να συμπορεύονται με άλλες υπηρεσίες π.χ. εθελοντικές υπηρεσίες, ενημέρωση πολιτών.
- Να παρέχουν δωρεάν πρόσβαση στην τεχνολογία πληροφορίας και επικοινωνίας, καθώς και στο διαδίκτυο.
- Να προσαρμόσουν τις ώρες λειτουργίας έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των νέων κοινωνικών ομάδων.
- Να επιλέγουν την τοποθεσία των βιβλιοθηκών με γνώμονα την ανάγκη και όχι ιστορικούς λόγους.
- Να συνεργαστούν με άλλους φορείς π.χ. το Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες.

## Η επίτευξη της Κοινωνικής Ένταξης

- Εντοπίζουμε τους κοινωνικά αποκλεισμένους – για παράδειγμα δες λίστα παραπάνω.
- Αναθεωρούμε την τωρινή πρακτική – τι κάνει η βιβλιοθήκη, αν αυτό ανταποκρίνεται στις σημερινές ανάγκες της κοινωνίας.
- Θέτουμε στόχους και προτεραιότητες – δεν είμαστε σε θέση να κάνουμε τα πάντα, πρέπει να θέσουμε προτεραιότητες για να αντιμετωπίσουμε τις σημερινές ανάγκες και απαιτήσεις.
- Εξελίσσουμε και εκπαιδεύουμε το προσωπικό να ανταποκρίνεται σε νέα θέματα και τρόπους για να παρέχει υπηρεσίες και να δέχεται νέες ομάδες χρηστών.
- Υλοποιούμε σχέδια δράσης όσον αφορά στον τρόπο που αντιμετωπίζουμε το νέο φόρτο εργασίας και βλέπουμε κατά πόσο έχουμε επιτύχει.
- Μάρκετινγκ & προώθηση – προωθούμε τις υπηρεσίες μας, επιλέγουμε την εικόνα μας. Θα δούμε αργότερα παραδείγματα από το Μπέρμινχαμ.
- Αξιολογούμε & αναθεωρούμε τις υπηρεσίες έτσι ώστε να διαπιστώσουμε πόσο έχουμε επιτύχει ή όχι.

Η σημασία των συνεργασιών...

Η ιστορία των 150 χρόνων των δημόσιων βιβλιοθηκών καταδεικνύει ότι η υπηρεσία βιβλιοθηκών του Ηνωμένου Βασιλείου έχει υιοθετήσει μόνο μία αδύναμη, εθελοντική και άκαμπτη προσέγγιση στην κοινωνική ένταξη.

Προκειμένου να πετύχουμε κάτι ουσιαστικό, πρέπει να αλλάξουμε και να αναπτύξουμε πραγματικές, βιώσιμες, ουσιαστικές και δυναμικές συνεργασίες με τοπικούς φορείς και ομάδες. Αυτό θα γίνει με το στόχο να είμαστε μέσα στα πράγματα και να βοηθήσουμε στην κοινωνική ένταξη σε ένα ευρύτερο πλαίσιο στις κοινωνικές ομάδες: οι βιβλιοθήκες δε μπορούν να το επιτύχουν αυτό από μόνες τους. Βασική αρχή μας πρέπει να είναι η ανάγκη να εργαστούμε και να μάθουμε από τους άλλους.

Οι προκλήσεις είναι:

- Βιωσιμότητα- να διατηρήσουμε τα σχέδια και την προσέγγιση και μετά την εξάντληση της εξωτερικής χρηματοδότησης.
- Οργανωσιακή & πολιτισμική αλλαγή- να πάρουμε το προσωπικό και τους πολιτικούς με το μέρος μας.
- Περιβάλλον Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών- να το διατηρούμε δωρεάν και να το ανανεώνουμε.
- Αναγνώριση από την Τοπική Κοινωνία – να βεβαιωθούμε ότι η τοπική κοινωνία θα ενημερωθεί πλήρως τι κάνουμε και γιατί.
- Βιβλιοθήκες μέσα στο ευρύτερο πλαίσιο να συνεργαστούν με τις υπόλοιπες τοπικές αρχές για να πετύχουν το στόχο τους.
- Αποδεικνύουμε τα πλεονεκτήματα ενός νέου τρόπου δουλειάς με νέες ομάδες για την επιβίωση της υπηρεσίας.

Κύρια Σημεία

- Πώς να χρησιμοποιούμε τους υπάρχοντες πόρους για να έχουμε ουσιαστικά αποτελέσματα
- Πώς να αλλάξουμε τις υπηρεσίες
- Πώς να κινηθούμε με τις συνεργασίες
- Πώς να επηρεάσουμε την κοινωνική αλλαγή

Όλα τα παραπάνω είναι ζητήματα που θέτουν και προσπαθούν να επιλύσουν οι αρχές των δημόσιων βιβλιοθηκών στην Αγγλία.

Οι Βιβλιοθήκες του Μπέρμινχαμ: Πώς υποστηρίζουμε το πρόγραμμα της κοινωνικής ένταξης

- Κανονισμοί για τα μέλη – αυξάνουμε την πρόσβαση, αποδεικτικά για τη διεύθυνση κατοικίας
- Πρόγραμμα Bookstart – προσέγγιση και ειδικά πακέτα
- Πρόγραμμα Αναγνωσιμότητας για τις Μαύρες Οικογένειες – εστιασμένες υπηρεσίες
- Πρόγραμμα Αναγνωσιμότητας Μπαγκλαντές – προσέγγιση/ ενημέρωση
- Σύμβουλος Νέων στην Κεντρική Βιβλιοθήκη – νέοι/ άστεγοι
- Πρόγραμμα Πρωτοπόρων Ποιότητας – αναπτύσσουμε το εργατικό δυναμικό
- Εκστρατεία μάρκετινγκ – αυξάνουμε την ενημέρωση για την υπηρεσία
- Μήνας Ιστορίας των Μαύρων – προφίλ της βιβλιοθήκης και πόροι
- Εκπαιδευόμενοι Θετικής Δράσης - αναπτύσσουμε το εργατικό δυναμικό
- Κανονισμοί για τα μέλη – αυξάνουμε την πρόσβαση
- Υποστήριξη σε φεστιβάλ π.χ. Vaisakhi & Eid (προωθούμε τις υπηρεσίες στις κοινωνικές ομάδες)

#### Πρόγραμμα Αναγνωσιμότητας Μπαγκλαντές

- Διορίστηκε Υπεύθυνος του Προγράμματος
- Εκπαίδευση Προσωπικού
- Καίριας σημασίας η προσέγγιση, με τον υπεύθυνο προγράμματος σε διευθύνοντα ρόλο, αργή διαδικασία
- Εστίαση τόπων – εργαζόμαστε εντατικά και αργά με τις ομάδες
- Μάρκετινγκ
- Ακουστικό Υλικό τι βιβλία έχουμε στη γλώσσα της Βεγγάλης, από πού είναι, αν είναι αυτά τα βιβλία που θα ήθελε να διαβάσει η τοπική κοινότητα.
- Νέοι πόροι επίσκεψη προμηθευτών σουρεαλιστικών βιβλίων και έρευνα για τίτλους.

#### Πρόγραμμα Αναγνωσιμότητας για τις Μαύρες Οικογένειες

- Υπεύθυνος Ανάπτυξης για να συντονίσει το πρόγραμμα
- Οι Αναγνωστικές Ομάδες χωρισμένες σε τρεις βιβλιοθήκες
- Εξειδικευμένο υλικό να βρεθεί και να αγοραστεί
- Σημαντική η προσέγγιση στη στρατολόγηση μελών και τη συνεργασία με την τοπική κοινότητα, αλλά και στη δημοσίευση του προγράμματος.

#### Μήνας Ιστορίας των Μαύρων

- Υποστήριξη για το Μήνα Ιστορίας των Μαύρων. Ο μήνας αποτελεί αφορμή επισήμανσης των υπηρεσιών προς τις Μαύρες και τις άλλες μειονοτικές κοινωνικές ομάδες, εκδηλώσεις, όπως αναγνώσεις ποίησης, προβολή των σημείων της ιστορίας των Μαύρων μέσα στην πόλη (π.χ. αρχεία) και βιβλία μαύρων συγγραφέων, προώθηση σχετικών ιστοσελίδων.

#### Πρόγραμμα Bookstart

- Άρχισε πιλοτικά στο Μπέρμινχαμ το 1992, με στόχο να παρέχει ένα δωρεάν βιβλίο και κάρτα βιβλιοθήκης στα βρέφη.
- 2002 Εθνικό πρόγραμμα που παρέχει σε κάθε βρέφος ένα βιβλίο μέσω υπηρεσιών βιβλιοθήκης.
- Έχει βοηθήσει στην προσέγγιση νέου κοινού καθώς το βιβλίο δίνεται στον έλεγχο ακοής στον 9ο μήνα.
- Κασέτες ήχου σε 9 γλώσσες
- Δίγλωσσα βιβλία

#### Εκστρατεία Μάρκετινγκ

- Στόχος να αναλύσει τα ευρήματα της έρευνας μάρκετινγκ – τα οποία αποκαλύπτουν ελάχιστη ενημέρωση και αρνητική αντίληψη για τις βιβλιοθήκες, ιδιαίτερα των νεαρών ενηλίκων

- που συνδυάζεται με την επιθυμία να γίνει η υπηρεσία προσβάσιμη και ανοιχτή σε κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες.

- Κοινό - στόχος:  
Νέοι ενήλικες 16-25  
Αποξενωμένες, κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες (κυρίως Μαύροι/ Αφρικανοί της Καραϊβικής)

Τα σημαντικότερα μηνύματα της εκστρατείας

- Οι βιβλιοθήκες είναι δωρεάν
- Γνωριμία με την τεχνολογία πληροφορίας και επικοινωνίας (δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο)
- Υπηρεσίες όπως, Εκπαιδευτικά Κέντρα, Πληροφορίες για την Εργασία και Πληροφορίες για την Καριέρα στις βιβλιοθήκες
- Το Μάρκετινγκ γίνεται με τα εξής μέσα: αφίσες στους δρόμους, πίνακες ανακοινώσεων, κάρτες, λεωφορεία, ραδιόφωνο και κάλυψη στον τύπο.