

## استخدام المشردين للمكتبات العامة : مدخل مفاهيمي

*Homeless people's usage of Public Libraries : A conceptual entry*

**Utilisation des bibliothèques publiques par les sans-abri :  
une approche conceptuelle**

د. سامر إبراهيم باخت

جامعة النيلين، كلية الآداب، السودان

- أستاذ مشارك بقسم المكتبات والمعلومات،

- دكتوراه علم المكتبات والمعلومات، جامعة الخرطوم 2012.

- رئيس قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة النيلين  
منذ 2019.

- سكرتير تحرير مجلة آداب النيلين خلال الفترة (2016-  
2020).

- مهتم بالعلاقات البيئية لعلم المكتبات والمعلومات.

[Samirbakhit2@yahoo.com](mailto:Samirbakhit2@yahoo.com)



**المخلص :** شريحة جديدة من المجتمع باتت تتجه وتنجذب نحو المكتبات العامة، وهم الأشخاص المشردون إذ أصبحوا ضمن قائمة المستفيدين من هذه المكتبات، بيد أن هذه الشريحة لم تكن إلى وقت قريب مألوفة في هذه المكتبات لا من الناحية التنظيرية ولا العملية ؛ وتسعى هذه الدراسة إلى بناء مدخل مفاهيمي يسلط الضوء على جوانب مهمة تتعلق باستخدام المشردين للمكتبات العامة، كالتعريف بحقهم في استخدام هذه المكتبات، وتوضيح دوافع وفوائد استخدامهم لها، بجانب رصد بعض التجارب العالمية في مجال خدمات المشردين بالمكتبات العامة، ثم التعريف بالتحديات التي تواجه استخدام المشردين لهذه المكتبات. تعتمد الدراسة على المنهجين الوثائقي والوصفي التحليلي يعبر مراجعة الأدبيات السابقة، وبينت الدراسة أن خدمة الأشخاص المشردين في المكتبات العامة تأتي في سياق الانفتاح الكبير للمكتبات العامة وإسهاماتها في تقديم الحلول لمشكلات مجتمعاتها، وهذا الاتجاه يعد ناشئاً وينمو باستمرار في الدول المتقدمة، كما تتوفر مجموعة من القوانين والجهود الدولية الداعمة لحق المشردين في استخدام المكتبات

العامة. توصي الدراسة بسن وتفعيل التشريعات والقوانين التي تؤكد حق المشردين في استخدام المكتبات العامة بالبلدان العربية، ثم العمل على إعداد وتهيئة هذه المكتبات لتقديم الخدمة لهذه الفئة المهمشة من المجتمع.

**الكلمات المفتاحية :** المستفيدون من المكتبات، المشردون، المكتبة العامة، الحق في استخدام المكتبات.

**Abstract :** A new social category has become attracted to public libraries nowadays, which is the category of homeless people, as it has become in the list of users of these libraries. Until very recently, this group has never been observed in public libraries, neither theoretically nor practically. Thereupon, the present study seeks to develop a conceptual framework which sheds light on important aspects pertaining to the homeless people's usage of public libraries such as defining their rights in using these libraries and explaining the motives and benefits of their usage of public libraries. Moreover, the study provides some international experiences in the domain of services directed to the homeless in public libraries, and pointing out the challenges which face them in using public libraries. The study adopts two methods: the documentary method and the analytic descriptive method by reviewing the previous literature relevant to the study. The present study maintained that the service provided for the homeless in public libraries comes within the context of the contemporary openness of public libraries and their contributions in providing solutions to the problems of their respective communities. This is an emergent and continuously growing trend in developed countries. There are also sets of laws and international efforts which support the rights of the homeless in using public libraries. Therefore, the study recommends making laws and enacting legislations which guarantees the rights of the homeless to use public libraries in the Arab countries, and it also recommends preparing these libraries to present service to this marginalized category of the society.

**Keywords :** Users of libraries, the homeless, public libraries, the right to use libraries.

**Résumé :** Une nouvelle catégorie sociale est actuellement attirée par les bibliothèques publiques, il s'agit des sans-abri qui figurent désormais dans la liste des utilisateurs de ces bibliothèques. Jusqu'à très récemment, ce groupe n'a jamais été observé dans ce type de bibliothèques, ni au plan théorique ni au plan pratique. C'est pourquoi la présente étude cherche à développer un cadre conceptuel qui met en lumière des aspects importants relatifs à l'utilisation des bibliothèques publiques par cette catégorie tels les définitions de leurs droits, la clarification de ses motivations et des avantages dont elle bénéficie. Cela à la lumière de quelques expériences internationales relatives aux services destinés aux sans-abri en soulignant les défis auxquels ils sont confrontés dans l'utilisation des bibliothèques publiques.

L'étude adopte deux méthodes : la méthode documentaire et la méthode descriptive analytique en passant en revue la littérature antérieure pertinente pour l'étude. Notre approche soutient que le service offert aux sans-abri dans les bibliothèques publiques s'inscrit dans le contexte de l'ouverture contemporaine des bibliothèques publiques et de leurs contributions pour trouver des solutions aux problèmes de cette communauté. Il s'agit d'une tendance émergente et en constante évolution dans les pays développés. Il existe également une panoplie de lois et des efforts à l'échelle internationale qui soutiennent les droits des sans-abri à utiliser les bibliothèques publiques. Par conséquent, l'étude recommande d'élaborer des textes juridiques et de promulguer des législations qui garantissent les droits des sans-abri à utiliser les bibliothèques publiques dans les pays arabes, et elle recommande également de préparer ces bibliothèques à offrir des services adaptés à cette catégorie marginalisée de la société.

**Mots-clés :** Usagers des bibliothèques / Sans-abri / Bibliothèques publiques / Droit d'usage des bibliothèques.

### مقدمة

ظلت المكتبات العامة ومنذ أمد بعيد تقدم خدماتها من أجل نهضة وتطور مجتمعاتها ومازالت تقوم بذات الوظيفة حتى وقتنا الحالي، ومع حركة تطور ونمو تلك المجتمعات ظهرت قضايا ومشكلات اقتصادية وسياسية واجتماعية جديدة كان لازماً على هذه المكتبات أن تتصدى لتلك التغيرات والقضايا وأن تحاول الإسهام في حلها من

خلال تطوير سياساتها وخدماتها والاضطلاع بأدوار جديدة. ومن أمثلة القضايا التي أصبحت تتصدى لها تلك المكتبات قضايا الهجرة (Wang, Huang, Li, & Chen, 2020) والأزمات الاجتماعية (Alajmi, 2016) والكوارث (Albanese, 2010) والفقر والتشرد (Americal Library Asociation [ALA], 2020) وغير ذلك من مشكلات وقضايا.

فترتب عن ذلك توسع نطاق خدمات المكتبات العامة لتشمل فئات أخرى من المستفيدين مثل: الأشخاص الذين يعانون من التشرد، والأمراض العقلية والصحية بالإضافة إلى المهاجرين وهذا التوسع الجديد يدعم بالتأكيد مبادئ العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان ويحقق مبدأ الوصول المنصف للخدمات والمعلومات لكافة فئات المجتمع.

وظهرت خلال العقد الماضي العديد من الكتابات الأجنبية التي تشير إلى فتح المكتبات العامة لأبوابها تجاه الأشخاص المشردين وخدمتهم، خاصة وأن أعداد المشردين باتت في ازدياد. ففي مارس من العام 2020م أعلنت لجنة الأمم المتحدة للتنمية الاجتماعية بأن التشرد يعد انتهاكاً خطيراً لكرامة الإنسان وأنه بات مشكلة عالمية تأثرت منها جميع الأعمار خاصة الشباب كما أشارت إلى أن هنالك (1.6) مليار شخص حول العالم يعيشون في ظروف سكنية غير لائقة وأن معدلات التشرد ارتفعت خلال العشر أعوام الماضية بسبب الظروف الاقتصادية والاجتماعية [UN], (2020).

إن ترحيب المكتبات العامة بالأشخاص المشردين يعد جزءاً من واجباتها التي تحتم عليها خدمة جميع أفراد المجتمع وبلا استثناء وهو ما يجعل الأشخاص المشردين على قدم المساواة مع الأشخاص العاديين، كما يسهم ذلك في تحقيق فوائد كثيرة لصالح هؤلاء الأشخاص المهمشين، وتأتي هذه الدراسة محاولة لبناء مدخل مفاهيمي يقدم فهماً واضحاً حول استخدام الأشخاص المشردين للمكتبات العامة إذ أصبح أمراً واقعاً في العديد من الدول.

### مشكلة الدراسة وتساولاتها

إن نجاح المكتبة العامة وكفاءتها يرتبط بقدرتها على تقديم خدماتها لجميع فئات المجتمع وطبقاته وتلبية حاجاتهم المتنوعة بما في ذلك الشرائح الضعيفة والمهمشة في المجتمع مثل شريحة المشردين الذين باتوا يستخدمون المكتبات العامة في العديد من الدول المتقدمة، إلا أن هذه الممارسة غائبة على الصعيد العربي سواء من الناحية النظرية أو الممارسة العملية، لذلك تظهر الحاجة أولاً إلى إطار نظري مفاهيمي حول موضوع استخدام المشردين للمكتبات العامة.

- وعليه فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة عن التساؤلات الرئيسية الآتية :
- (أ) هل للأشخاص المرشدين الحق في استخدام المكتبات العامة والحصول على المعلومات؟ وهل تتوفر قوانين وتشريعات عالمية تدعم ذلك؟
- (ب) ما أهم التجارب العالمية لخدمات المرشدين بالمكتبات العامة؟
- (ج) ما أهداف وفوائد استخدام المرشدين للمكتبات العامة؟
- (د) هل هنالك تحديات وعقبات تواجه استخدام المرشدين للمكتبات العامة؟

### أهداف الدراسة

- يمكن صياغة أهداف الدراسة على النحو الآتي :
- (أ) بيان حق المرشدين في استخدام المكتبات العامة والحصول على المعلومات، وذلك برصد أهم القوانين والتشريعات الدولية المؤيدة لذلك.
- (ب) استعراض أهم التجارب العالمية لخدمات المرشدين بالمكتبات العامة.
- (ج) الكشف عن أهداف وفوائد استخدام المرشدين للمكتبات العامة.
- (د) التعرف على التحديات والعقبات التي تواجه استخدام المرشدين للمكتبات العامة.

### أهمية الدراسة

تسعى الدراسة نحو بناء إطار مفاهيمي نظري يوضح استخدام المرشدين للمكتبات العامة ؛ وهو ما يساعد اختصاصيي علم المكتبات في البلدان العربية في فهم هذا الاتجاه الجديد تمهيداً لتوطينه في المنطقة ؛ بما يحد من ظاهرة التشرذم ويخفف من معاناة هذه الفئة بما يحسن من مستوى حياتهم، خاصة وأن الوضع في كثير من الدول العربية يشهد أعداداً كبيرة من المرشدين واللجئين.

كما تأتي هذه الدراسة استجابةً لتوصيات عدد من الدراسات الاجتماعية (جبارة، 2012، ص. 33)، التي تنادي بتضافر جهود كل المؤسسات للمساهمة في حل مشكلة التشرذم.

أيضاً تتميز هذه الدراسة بكونها أول دراسة عربية -على حد علم الباحث- تتناول موضوع استخدام المرشدين للمكتبات العامة ؛ لذلك فإن هذه الدراسة تسد ثغرة معرفية مهمة في الأدبيات العربية في مجال علم المكتبات والمعلومات.

### منهجية الدراسة

تستند الدراسة على مراجعة الأدبيات السابقة حول الموضوع فضلاً عن الاطلاع على تجارب ومبادرات بعض المكتبات حول العالم ؛ لذا فهي تستخدم منهج البحث

الوثائقي، والمنهج الوصفي التحليلي في بناء مدخل مفاهيمي حول استخدام المشردين للمكتبات العامة.

### الدراسات السابقة

انشغل عدد من الباحثين الغربيين بإعداد أبحاث جادة في موضوع استخدام الأشخاص المشردين للمكتبات العامة، وفي الجانب الآتي يتم استعراض أهم هذه الأبحاث.

نبه "لويد" (Lloyd 2019) إلى أهمية المكتبة العامة للفئات الضعيفة في المجتمع خاصة تلك التي تعاني من مشاكل مثل: التشرد، والفقر، والأمراض الجسدية أو العقلية، وأشار "لويد" بأن هذه الفئات تواجه خطراً بسبب ظروف حياتهم، وأن المكتبة العامة تمثل عاملاً وقائياً وحمائياً (Protective Factor) لهؤلاء الأشخاص؛ إذ توفر لهم الماء وتكييف الهواء في الصيف والتدفئة في الشتاء، وعادة ما تكون آمنة، علاوة على توفير فرص للتعليم والترفيه والتواصل الاجتماعي الصحي، والوصول إلى الإنترنت.

بينما أجرى "دول وليو" (Dowdell & Liew 2019) دراسة للتعرف على السياسات والممارسات والخدمات التي تقدمها بعض المكتبات العامة في نيوزيلندا، واعتمدا على المقابلات التي أجريها مع أربعة من المشردين وستة من أمناء المكتبات العامة في منطقة محددة في نيوزيلندا، فبينت النتائج أنه لا توجد لهذه المكتبات أي سياسات أو خدمات محددة تستهدف الأشخاص المشردين، ثم أوضح الباحثان بأن المكتبة العامة ليست مجرد مأوى للأشخاص المشردين بل أنها تقدم خدمات تساهم في تعزيز الهوية الثقافية لهؤلاء الأشخاص، وأضافا بأن الخدمات المقدمة من المكتبة ينبغي أن تأتي في إطار السياقات الاجتماعية والثقافية ذات الصلة.

أما "ويليت و برودلي" (Willett & Broadley 2011) فحددا الممارسات الجيدة في توعية وجذب المشردين نحو المكتبات العامة، واعتمدت دراستهما على المنهج الوثائقي وإجراء مقابلات شخصية مع ستة من أمناء المكتبات العامة التي تقدم الخدمة للمشردين في منطقة جنوب وغرب "يوركشاير" Yorkshire ببرطانيا، فتوصلت دراستهما إلى أن أفضل ممارسات توعية وجذب المشردين نحو المكتبات العامة تتمثل في: تطوير الشراكات مع المنظمات ذات الصلة، وإزالة متطلبات إثبات الهوية للانضمام إلى المكتبة، وتدريب موظفي المكتبة على التوعية والتواصل مع المشردين، وبناء الثقة في الجمهور المستهدف عبر بعض البرامج مثل: القصة الخارجية في أماكن تواجد المشردين، والمكتبة المتنقلة، فضلاً عن استخدام مجموعة من الطرق الكمية والنوعية لتقييم تأثير هذه البرامج.

وبالرغم من أهمية برامج جذب المشردين نحو المكتبات العامة إلا أن وجودهم داخل تلك المكتبات قد يفرض بعض التحديات كانت قد أشارت إليها "بيونغ" Wong (2009) عبر مقالها الموسومة بـ "التشرد في المكتبات العامة" ومن تلك التحديات هو احتمالية عدم تقبل العاملين والمستفيدين من هذه المكتبات لفكرة وجود المشردين بينهم داخل المكتبة، وقدمت "بيونغ" مقترحا لمجابهة هذا التحدي وهو قيام المكتبات بتنفيذ

خطوات استباقية لتلبية احتياجات المرشدين دون المساس باحتياجات المستخدمين الآخرين، كما دعت إلى وقف التحيزات والأحكام المسبقة في التمييز ضد الأشخاص المرشدين.

وفي 2017، أعد عصام منصور Mansour دراسة تستكشف سلوكيات البحث عن المعلومات لدى المتسولين المصريين واحتياجاتهم ودوافعهم نحو المعلومات والتحديات التي قد تعيق استخدامهم للمعلومات، وأظهرت نتائجها أن عدداً كبيراً من المتسولين المصريين يبحثون عن المعلومات التي تلبى احتياجاتهم اليومية الأساسية، وأن بعضهم لم يتمكن من تحديد احتياجاتهم من المعلومات بوضوح، كما تبين أنهم يفضلون مصادر المعلومات غير الرسمية لحل المشكلات التي تواجههم أثناء التسول، أيضاً بينت الدراسة أن الأمية كانت من أكبر العقبات التي تواجه المتسولين المصريين في مجال حصولهم على المعلومات، كما أشارت الدراسة إلى غياب دور المكتبات المصرية بأنواعها المختلفة تجاه خدمة المتسولين ؛ ودعت إلى إجراء مزيد من البحوث حول المكتبات المحتمل استخدامها من قبل المتسولين لتقديم الخدمات الملائمة لهذه الفئة.

تأسيساً لما تقدم يتضح توافر كتابات أجنبية متميزة ؛ تناولت الموضوع من زوايا عديدة مثل أهمية المكتبة لشريحة المرشدين، وطرق جذب هذه الشريحة إلى المكتبة، والتخطيط لتقديم الخدمة لهم، وتشخيص العقبات والتحديات التي تواجه استخدام المرشدين للمكتبات العامة، ثم دراسة اتجاهات أمناء المكتبات بشأن تقديم الخدمة لفئة المرشدين، كما يلاحظ غياب الدراسات العربية في الموضوع باستثناء دراسة واحدة ذات صلة وهي دراسة "منصور" ؛ قد يرجع ذلك إلى عدم توفر خدمات تقدمها المكتبات العامة العربية لشريحة الأشخاص المرشدين ربما بسبب الحواجز الثقافية والتشريعية التي تعرقل قيام المكتبات بأدوارها تجاه هذه الشريحة بالدول العربية.

## مصطلحات الدراسة

(أ) **التشرد** : هو مشكلة اجتماعية حيث يعجز بعض الأشخاص عن دفع تكاليف السكن، ويعيشون في الشارع أو ببعض الملاجئ (homelessness. nd) ويمكن أن يحدث التشرد لأي شخص بغض النظر عن النوع (ذكور، إناث) أو العمر أو المستوى التعليمي، وهناك العديد من العوامل التي تسهم في انتشار ظاهرة التشرد مثل: الفقر المزمن، فقدان الوظائف، العطالة، الافتقار إلى سكن بأسعار معقولة، الأمراض العقلية، الإدمان، والعنف المنزلي. (homelessconnections.net. n.d) يضاف إلى ذلك عوامل أخرى مثل: الحروب، والنزاعات، والتفكك الأسري، وعليه فإن أسباب التشرد ذات جذور متنوعة فقد تكون اجتماعية، واقتصادية، وسياسية، وصحية.

(ب) **المشردون** : هم الأشخاص الذين ليس لديهم منزل يسكنون فيه ؛ غالباً بسبب الفقر (homeless, n.d) ويعيشون في الشوارع. ومن أبرز خصائص وسمات الأشخاص المرشدين من الناحية الانفعالية هو اتسامهم بالغضب والصراخ والشغب والميول العدوانية كنتيجة للإحباط النفسي، أما عن أبرز أنشطتهم الوظيفية، فبعضهم يمتنون التسول أو بعض الأشغال البسيطة مثل: غسل السيارات أو تلميع الأحذية، أو

جمع المخلفات، وهؤلاء الأشخاص ينتشر بينهم تعاطي المواد المخدرة، فيما تنتوع أماكن نومهم إما في الشوارع أو في الحدائق العامة أو في الأسواق أو في بعض دور الإيواء، وغالباً ما يتحصلون على الغذاء أما عبر شراء الأطعمة الرخيصة أو تناول بقايا الطعام في المطاعم وغيرها (جبارة، 2012، ص ص. 12-15). وقد يتحصلون أيضاً على الطعام من خلال الجمعيات الخيرية والإنسانية أو عبر مساعدات الناس، وقد تختلف سمات الأشخاص الذين يعانون من التشرد من مجتمع لآخر ومن بيئة لأخرى بحسب الظروف الاقتصادية والثقافية السائدة في تلك المجتمعات.

(ج) **المكتبة العامة** : هي المكتبة التي تقدم خدماتها لجميع أفراد المجتمع دون تمييز للنوع أو للعمر أو المستوى الاجتماعي أو التعليمي أو اللون أو الدين، أو العرق.

(د) **الإقصاء الاجتماعي** : هو وضع يشعر فيه بعض الأشخاص مثل: الفقراء والعاطلين عن العمل بأنهم لا يمثلون جزءاً من المجتمع (Social exclusion, n.d) ومنهم الأشخاص الذين يعانون من التشرد، وعكس الإقصاء الاجتماعي الدمج الاجتماعي social inclusion.

## 1. استخدام المشردين للمكتبات العامة

### 1.1. القوانين والجهود الدولية والوطنية الداعمة لحق المشردين في استخدام المكتبات العامة والحصول على المعلومات

تتبع الباحث عدداً من القوانين والجهود الدولية التي تؤكد حق الأشخاص المشردين في استخدام المكتبات العامة والحصول على المعلومات، وفي الجانب الآتي يتم استعراض أبرز تلك القوانين والجهود.

#### 1.1.1. مواثيق الأمم المتحدة

تشير المادة (15) الفقرة (1) في البند رقم (B-16) من الميثاق الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الصادر عن لجنة الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التابعة للأمم المتحدة إلى أن: "لكل فرد الحق في المشاركة في الحياة الثقافية على أساس المساواة وعدم التمييز، والوصول للخدمات الثقافية المفتوحة للجميع للاستمتاع والاستفادة منها، بما في ذلك المكتبات والمتاحف..." (United Nations [UN], 2009, P.4)

كذلك ألزم ذات الميثاق الدول بما يأتي: "على الدول الأطراف توفير كل ما يلزم لإعمال الحق في المشاركة في الحياة الثقافية لأولئك الأفراد أو المجتمعات غير القادرين لأسباب خارجة عن إرادتهم، على الحصول على هذا الحق لأنفسهم بالوسائل المتاحة لهم، ويشمل هذا المستوى من الالتزام على سبيل المثال... ضمان وصول الجميع دون تمييز (على أساس الوضع المادي أو أي وضع آخر) إلى المتاحف، والمكتبات، والخدمات والفعاليات الثقافية..." (United Nations [UN], 2009, P.14) .



كما يشير الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الأمم المتحدة في العام 1948 في المادة (19) إلى أن لكل فرد الحق في الحصول على المعلومات والأفكار ونقلها عبر أي وسائل، بغض النظر عن الحدود (United Nations [UN], 1948).

### 2.1.1. قوانين وجهود اتحادات وجمعيات المكتبات والمعلومات

#### - الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا IFLA)

يشير بيان "الإفلا" للتنمية إلى أن الحصول على المعلومات يُعد حقاً من حقوق الإنسان التي تواجه مشكلة الفقر ويدعم التنمية المستدامة، وتمنح المكتبات فرصاً للجميع بغض النظر عن الجنس أو النوع أو العمر أو الدين أو الوضع الاقتصادي أو الانتماء السياسي، كما تساند الأقليات والمجموعات المهمشة (الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات [الإفلا]، 2017).

كذلك أقرت "الإفلا" في استراتيجيتها الخمسية (2019-2024) بحاجة الأفراد والمجتمعات والمنظمات إلى وصول عالمي ومنصف للمعلومات من أجل الحصول على المنافع الاجتماعية، والتعليمية، والثقافية، والاقتصادية، أيضاً أشارت في استراتيجيتها بأنها تدعم جهود المكتبات نحو تقديم خدمات المكتبات والمعلومات التي تحسن من حياة الناس (International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA], 2019).

أيضاً أصدرت "الإفلا" دليلاً تحت عنوان "إرشادات الإفلا لخدمات المكتبات للأشخاص الذين يعانون من التشرد" (International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA], 2017)، وسيجري عرض بعض هذه الإرشادات داخل هذه الدراسة.

#### - جمعية المكتبات الأمريكية (ALA)

أعلنت الجمعية بياناً تحت عنوان: "بيان سياسة جمعية المكتبات الأمريكية لخدمات المكتبة للفقراء" (ALA Policy Statement: Library Services to the Poor)، ويتكون من (15) بنداً، ومن أهم ما جاء فيه: "أن جمعية المكتبات الأمريكية تعمل على تعزيز المساواة في الوصول إلى المعلومات لجميع الأشخاص، وضرورة الاستجابة لاحتياجات الأشخاص والأسر المتأثرة من الفقر والامية، والمرض، والعزلة الاجتماعية، والتشرد، والجوع، والتمييز"، كما أشار البيان إلى ضرورة إدراك المكتبات لدورها في تمكين الفقراء من المشاركة الكاملة في مجتمع ديمقراطي عبر الاستفادة من الموارد والاستراتيجيات المتاحة، كذلك أوصى بتدريب وتوعية موظفي المكتبات لتحديد احتياجات الفقراء وتقديم الخدمات التي تلبى تلك الاحتياجات (Americal Library Association [ALA], 2016, P.8). كذلك أشار موقع الجمعية على الإنترنت إلى أن الوصول لمصادر المكتبة وخدماتها وتجهيزاتها يعد أمراً ضرورياً للجميع خاصة لأولئك الذين يعانون من الحرمان الاقتصادي والعزلة والتمييز والتحييزات والحواجز التي تحد

من تلقيهم لفرص التعليم والوظائف والسكن Americal Library Asociation [ALA], 2020).

### - جمعية المكتبات الأسترالية

أما جمعية المكتبات الأسترالية فقد أصدرت وثيقة خاصة بخدمات المكتبات العامة للأشخاص الذين يعانون من التشرد، أكدت من خلالها أن القيم الأساسية لعلم المكتبات هي تيسير الوصول للمعلومات للجميع وبشكل منصف، وأن على المكتبات العامة أن تُظهر التزامها بهذا المبدأ من خلال توفير خدمات موجهة للأشخاص المشردين أو المعرضين لخطر التشرد، وتتضمن الوثيقة نصائح لإنشاء أنشطة مكتبية تلبي احتياجات الأشخاص المشردين (Australian Library and Information Association [ALIA], n.d).

### - الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

يوصى الميثاق الأخلاقي للمهنة الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بإبراز دور المكتبات في خدمة المجتمع (الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات [اعلم]، 2014) بينما لم يصدر عن الاتحاد أي وثيقة أو مبادرة داعمة لتقديم خدمات المكتبات للأشخاص الذين يعانون من التشرد.

### 3.1.1. القوانين والتشريعات الوطنية

على المستوى الوطني قد يأتي الحق في الحصول على المعلومات واستخدام المكتبات في إطار القانون العام للدولة، وقد لا يشير صراحة لحقوق الأشخاص الذين يعانون من التشرد في هذا المجال، وينسحب ذات الأمر على لوائح وقوانين المكتبات العامة التي تشير إلى حق الجميع في استخدام المكتبة العامة، ولكن قد لا تكون هذه المكتبات مستعدة لاستقبال هذه الفئة من الناس، خاصة في الدول العربية والنامية؛ لأسباب متعددة منها الثقافية أو المعرفية إذ لم تدرك بعد أهمية هذه الخدمات لتلك الفئات المهمشة من المجتمع، أو لعدم تفشي روح العدالة الاجتماعية فيها. وتتوافر حالياً عدداً من القوانين الوطنية المتعلقة بالحق في المعلومات مثل: "قانون الحق في المعلومات لعام 2005" الذي أصدرته دولة الهند وهو يُمكن الفقراء والمشردين من الحصول على المعلومات وخدمات المكتبات العامة (Jain & Saraf, 2013, p. 47).

في ضوء ما تقدم يتبين توافر مجموعة من القوانين والجهود صادرة عن جهات دولية ووطنية تدعم حق المشردين في استخدام المكتبات العامة والحصول على المعلومات، كما يلاحظ أن هذه القوانين والجهود تربط حق المشردين في استخدام المكتبات العامة والحصول على المعلومات بمبادئ رئيسية مثل: حقوق الإنسان، التنمية، الديمقراطية، العدالة الاجتماعية، وهو ما يؤكد اعتراف تلك الجهات الدولية والوطنية بعظم وأهمية المكتبات كمؤسسات داعمة لتلك المبادئ.

## 2. الخدمات المقدمة للمرشدين في المكتبات العامة

رصد الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (الإفلا) نماذج لبرامج وخدمات المكتبات العامة المقدمة للمرشدين في عدد تسع عشرة دولةً تتركز معظمها في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان من بينها بعض الدول النامية مثل: الهند والإكوادور (International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA], 2017).

في الجانب الآتي يتم استعراض عدد من نماذج خدمات المكتبات العامة للأشخاص المرشدين عبر العالم وتم اختيار هذه النماذج بناءً على المعلومات الكافية المتوفرة حولها والتي عكستها الأدبيات علماً بأن هذه النماذج تتركز في الولايات المتحدة الأمريكية بوصفها البلد الأول الذي تم فيه تقديم خدمات المكتبات العامة للأشخاص المرشدين، هذا بجانب بعض النماذج الأوروبية.

### 1.2. تجارب من الولايات المتحدة الأمريكية

عكست "البيداكولنس" ورفاقها نموذج المسئولية الاجتماعية بمكتبة "سان خوسيه" San José العامة (مكتبة الملك مارتن لوثر) الأمريكية الموجهة للمرشدين فأشارت أنه في العام 2007م، نظمت المكتبة بالتعاون مع مكتبة جامعة ولاية "سان خوسيه" فريق عمل لتلبية احتياجات السكان المرشدين في مقاطعة "سانتا كلارا" Santa Clara فقام أمناء مكتبة "سان خوسيه" العامة بتحديد برامج المكتبة الخاصة بالأطفال المرشدين والمراهقين والبالغين باعتماد نهج أكثر نشاطاً يعتمد على الذهاب إلى المرشدين لتقديم الخدمات لهم بدلاً من انتظار وصولهم إلى المكتبة؛ لأن المرشدين غالباً ما يفتقرون إلى وسائل النقل، أيضاً يقوم أمناء المكتبة بالتعاون مع وكالات اجتماعية بتدريس فصول الحاسوب وحكاية القصص في الملاجئ ودور الإيواء، كما يقومون بتشجيع ودعوة المرشدين لحضور برامج المكتبة مثل دروس الحاسوب، وورش العمل، ودروس الفنون والحرف، وبرامج محو الأمية، ومحادثات اللغة الإنجليزية كلغة ثانية، والبرامج الثقافية (Collins et al., 2009, pp. 111-112).

أيضاً بثت جمعية المكتبات الأمريكية عبر موقعها على الإنترنت جهود عدد من المكتبات العامة بالولايات المتحدة الأمريكية في مجال الخدمة الاجتماعية للمرشدين، ومن أبرزها جهود المكتبة العامة لمقاطعة بالتي مور "ماري Mary"، التي توفر ما يعرف بـ "بطاقة الشارع" Street Card التي تحتوي على معلومات حول مصادر المساعدة، إذ توفر للمرشدين معلومات عن مصادر التوظيف، والغذاء والمساعدة الطارئة، والصحة، والدعم المالي، والقضايا القانونية، والمأوى، بينما يوفر فريق مركز تكنولوجيا المجتمع التابع لمكتبة دنفر (كولو) العامة (Denver (Colo) زيارات منتظمة للمأوى النهارية للنساء المرشديات وذات الدخل المنخفض، تتلقى من خلاله النساء إرشادات حول أساليب إجراء المقابلات الوظيفية ومهارات تقنية المعلومات، وبمجرد انتهاء البرنامج تحصل كل واحدة من النساء على تذكرة للذهاب لمبنى المكتبة حيث يحصلن على بطاقة المكتبة (American Library Association [ALA], 2012).

## 2.2. تجارب من أوروبا

قامت مكتبات "هيميل هيمبستيد وواتفورد" Hemel Hempstead and Watford Libraries العامة الواقعة في مقاطعة "هيرتفوردشاير" Hertfordshire البريطانية بإنشاء مبادرة "الإعارة الداخلية" بالشراكة مع ملاجئ المشردين المحلية وبموجب هذه المبادرة، يُسمح للشخص الذي يعاني من التشرد باستخدام تذكرة مكتبة خاصة لاستعارة كتاب وقراءته داخل المكتبة، ويقوم موظفي المكتبة بحفظ الكتاب لهذا الشخص بعيداً عن الأرفف المفتوحة بحيث لا يمكن استعارته من قبل شخص آخر قبل أن تتاح الفرصة للمشرد لإكمال قراءته، كذلك تقدم بعض المكتبات العامة مثل مكتبات Stoke-on-Trent بالتعاون مع إحدى المنظمات على توزيع وجبات الإفطار للمشردين (Vincent, 2018, pp.48-49).

وفي كرواتيا تمنح مكتبة مدينة "زغرب" Zagreb المركزية عضوية مجانية للأشخاص المسجلين في برامج الرعاية الاجتماعية، وللمكتبة عدد من الخدمات الموجهة للمشردين، أحد هذه المشاريع بدأ بفكرة مركز "زغرب" التطوعي (VCZ) لبيع مجلة "مصابيح الشوارع" Street Lamps بالمكتبة، وهي أول مجلة كرواتية حول التشرد وتباع المجلة وتوزع حصرياً من قبل المشردين، ويستخدم العائد في تغطية تكاليف النشر، وأي أموال فائضة تمنح للمشردين، وتتم كتابة معظم المقالات من قبل المشردين أنفسهم، ويمرور الوقت ترسخت الشراكة بين المكتبة والمجلة والمركز التطوعي ليشمل تقديم ورش عمل لمحو الأمية المعلوماتية للمشردين، كما تتم الاستعانة ببعض المشردين كمتطوعين في المكتبات، وإقامة ورش العمل الإبداعية للمشردين ؛ وبيع الأشياء التي صنعوها، فضلاً عن بيع مجلة "مصابيح الشوارع" أيضاً من المشاريع المهمة التي قامت بها المكتبة هو استخدام أموال منحة تلقتها من إحدى المنظمات في شراء أربعة أجهزة حاسوب وطابعة لأكثر ماوى للمشردين في مدينة "زغرب" لتدريب المشردين على مهارات البحث عن وظيفة (Bunic, 2013).

يتضح مما سبق تنوع الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة للأشخاص المشردين وهي تتراوح ما بين خدمات مكتبات ومعلومات وخدمات تعليمية، تدريبية وخدمات اجتماعية، ويتم تقديمها عبر التعاون مع مؤسسات الخدمة الاجتماعية، كما عكست النماذج الأمريكية نهجاً فريداً في اجتذاب الأشخاص المشردين نحو المكتبات العامة، بل اتجهت نحو المشردين في أماكنهم وخدمتهم سواء كانوا أطفالاً ام بالغين ومن الجنسين، ومن المهم التنبيه بأن النماذج التي أوردتها هذه الدراسة تركز أكثر على خدمات المكتبات والمعلومات، والتعليم والتدريب علماً بأن هنالك نماذج أخرى من الخدمات المقدمة للمشردين بالمكتبات العامة تركز على تدخلات اختصاصيو الخدمة الاجتماعية الذين يقدمون الخدمة الاجتماعية للمشردين داخل هذه المكتبات.

## 3. دوافع وأهمية استخدام المشردين للمكتبات العامة

أوضحت "ألانا كيللي وآخرون" بأنه يتم تقييم المكتبات بشكل متزايد بين أفراد المجتمع من ذوي الاحتياجات (Kelley Etal., 2017, p.120) كما تتزايد أعداد

المشردين المستخدمين للمكتبات العامة، وبحسب نتائج دراسة أجرتها "تارا بريسلي" تستطلع أمناء المكتبات العامة في سبع ولايات أمريكية حول المشردين بمكتباتهم أفاد (95%) من الذين شملهم الاستطلاع بأن لديهم مستخدمين يعانون من التشرد كما أفاد (72%) منهم بأن (1-10%) من مستخدمي مكتباتهم يعانون من التشرد (Pressley, 2017, p.68).

بينما تشير "بيونغ" بأن الأشخاص المشردين مثل المستخدمين العاديين لديهم احتياجات وأسباب عامة ومحددة تدفعهم لاستخدام المكتبات بعضها يتعلق بالحصول على المعلومات، بينما بعضها الآخر لا يرتبط بالحصول على المعلومات، فغالبًا ما يزور الأشخاص المشردون المكتبات لإراحة أقدامهم أو لاستخدام الحمام أو للتواصل مع أصدقائهم وتعد المكتبات مكانًا آمنًا ومريحًا للاسترخاء لفترة من الوقت قبل عودتهم إلى الشارع، لذلك لا ينبغي التمييز ضدهم (wong, 2009, pp. 400, 401).

كغيرهم من المستخدمين يستخدم المشردون المكتبات العامة كمنصة للوصول لخدمات الحكومة الإلكترونية التي تتعلق غالبًا بطلبات الهجرة، ونماذج الضرائب، ومطالبات التأمين الطبي، والمساعدة في التعافي من آثار الكوارث، وطلبات الوظائف (Cathcart, 2008. P.88).

وبحسب "اليزابث سكينر" التي أجرت استطلاعاً للمشردين الذين يستخدمون المكتبة العامة المركزية لمقاطعة "فورسيث" Forsyth حول الخدمات التي يستخدمونها بالمكتبة ؛ تبين إن استخدام الحاسوب هو السبب الرئيس لاستخدام المكتبة العامة، ثم تليه البرامج الترفيهية التي تشمل الأفلام والألعاب والقراءة، أما بخصوص متوسط ساعات استخدام المكتبة أفاد (20%) منهم بأنهم يستخدمون المكتبة لمدة ساعتين أو أقل، بينما أشار نسبة (40%) منهم بأنهم يستخدمونها من 2-4 ساعات، فيما أكد (30%) منهم بأنهم يستخدمونها أكثر من أربع ساعات، وقد أجاب (10%)، بأنهم يستخدمونها طوال اليوم، أما عن عدد الزيارات في الأسبوع فأشار معظمهم (80%) بأنهم يزوروا ما بين (5-7) مرات، بينما أشار (20%) منهم بأنهم يزورونها ما بين (2-4) مرات (Skinner, 2016, p.5).

علاوةً على ما تقدم يستخدم المشردون المكتبات العامة للحصول على خدمات الإعارة والإطلاع وغيرها من الخدمات التي جرى توضيحها سابقاً في تجارب خدمات المكتبات العامة لشريحة المشردين.

وللمكتبة العامة فوائد وأهمية كبرى للمشردين فهي تتيح لهم فرص الحصول على الماء وتكييف الهواء في الصيف والتدفئة في الشتاء، وعادة ما تكون آمنة، كما توفر لهم فرصاً للتعليم والترفيه والتواصل الاجتماعي الصحي، كذلك توفر لهم فرصة استخدام الإنترنت، وهذه الفرص يمكن ان تقلل من المخاطر التي يتعرض لها الأشخاص المشردون (Lloyd, 2019, p.3) كما تعمل على تحسين نوعية حياتهم.

أيضاً تؤكد "بيونغ" بأن الخدمة المقدمة للأشخاص المشردين في المكتبة العامة تدعم وتعزز إحساس وتعاطف واحترام أفراد المجتمع لهذه الفئة (wong, 2009,

(p.396) كذلك تساعد في تقليل الإقصاء الاجتماعي الواقع على هؤلاء المشردين (Gehner, 2010: p.39) وهو ما يعزز من شعورهم بالانتماء لمجتمعهم.

#### 4. عوائق وتحديات استخدام المشردين للمكتبات العامة

(أ) غالباً ما يعامل المشردون معاملة سيئة؛ بسبب آثار التشرد (الرائحة الكريهة أو الاضطرابات العقلية التي يعاني منها بعضهم)، أو بسبب بعض التحيزات والانطباعات الشخصية، لذلك من المحتمل أن لا يتقبل بعض موظفي المكتبة والمستخدمين وجود المشردين معهم بالمكتبة (wong, 2009, p.407).

(ب) المشردون الذين يعانون من أمراض عقلية خطيرة مثل الفصام، والاكتئاب الشديد قد يظهر منهم سلوكاً عنيفاً؛ يجعل موظفي المكتبة العامة والمستخدمين قلقين وفي وضع غير مريح (Pressley, 2017: 61, 62)، مثلاً واجهت أمانة مكتبة في "لونغ آيلاند" Long Island بنيويورك، رجلاً يهدد بقتلها وآخر يصرخ، لذلك تدربت على التعامل مع أمراض الصحة العقلية وتحمل معها عقار النالوكسون naloxone المهدئ، وفي مكتبة سان دييغو العامة صادف أمين المكتبة "جوزيف ميسنر" أحد المستفيدين يحاول الانتحار، واستطاع التعامل مع الموقف بسبب دورة تدريبية تلقاها حول إسعافات الصحة العقلية (SWENSON, 2019).

(ج) قد تكون الخدمات المكتبية للأشخاص الذين يعانون من التشرد محدودة أو تُرفض في العديد من الظروف، بما في ذلك شروط الحصول على بطاقة المكتبة أو سياسات الوصول التي تتطلب عنواناً دائماً، أو غرامات أو رسوم أو عقوبات أخرى أو الإدراك بأن الخدمات تتطلب رسوماً (American Library Association [ALA], p.5, 2016) وهو ما قد يحرم المشردين من استخدام المكتبة وخدماتها خاصة خدمة الإعارة التي تتطلب الحصول على بطاقة المكتبة ودفع الغرامات في حال تأخير تسليم المواد المعارة في الزمن المحدد. ففي العام 2006 حدثت قضية مشهورة بخصوص ثلاثة مشردين يعيشون في ملاجئ شعروا بأنهم يتعرضون للتمييز، من جانب مكتبة "ورسستر" WORCESTER العامة في "ماساتشوستس" التي لم تسمح لهم بإعارة أكثر من كتابين في المرة الواحدة، بإعتبارهم مشردين ولا يتوافق لهم عنوان دائم حسب لوائح المكتبة بينما يمنح الأشخاص العاديون الحق بإعارة أكثر من كتابين في المرة الواحدة، وقد رفعت مؤسسة المساعدة القانونية في ولاية ماساتشوستس المركزية واتحاد الحريات المدنية الأمريكي دعوى (نيابة عنهم) ضد المكتبة، وبعدها تمت تسوية الدعوى وغبرت المكتبة سياستها بشأن قواعد الإعارة لصالح أصحاب الدعوى؛ فأصبح من المتاح لهؤلاء الأشخاص الحصول على بطاقة المكتبة، وإعارة خمسين كتاباً بمجرد إثباتهم إمكانية تلقيهم للبريد من المكان الذي يحدونه (Valencia, 2006; Reis, 2006).

(د) عدم الإلمام بالخدمات والإحجام عن طلب المساعدة بسبب التصورات الثقافية المتعلقة بالصحة والرفاهية، والوصمة المتصلة بالحاجة وطلب المساعدة (Luo et al., 2012, p.75).

(ه) برامج وأنشطة العمل الاجتماعي، قد لا تكون ضمن نطاق وإختصاص المكتبة، وقد لا تكون في موضع ترحيب من جانب المكتبيين، ومن المحتمل أن يتم النظر لهذه الممارسات على مستوى محلي للغاية، أو أنها تعتمد على مرونة البنية التحتية الحالية ودرجة الحاجة إلى التغيير المؤسسي والثقافي (Bausman & Ward, 2016, p.120).

يضاف لما سبق عوائق أخرى تتصل بالمشردين أنفسهم مثل: عدم الثقة في الآخرين أو الخوف من عدم تقبلهم داخل المكتبة، أو البعد عن مكان الإقامة من المكتبات، وعدم التعليم والامية التي يمكن أن تحد من استخدام المشردين للمكتبة ومصادرنا فضلاً عن احتمال وجود أولويات أخرى لديهم مثل انشغالهم بالبحث عن الطعام خاصة إذا لم يكن لديهم مصدر ثابت له؛ حينها سيصبح استخدام المكتبة صعباً ؛ لذلك عكست العديد من التجارب توفير المكتبة لوجبات غذائية كأسلوب لجذب المشردين نحو المكتبة.

من الواضح أن تقديم خدمات المكتبة العامة للأشخاص المشردين تواجه تحديات متنوعة، بعضها يتصل بالمكتبة وظروفها وميزانيتها والعاملين فيها وبالمستفيدين العاديين، وبعضها الآخر يتصل بالمشردين أنفسهم، وقد تشدد أو تنخفض هذه التحديات ؛ حسب بيئة وظروف وثقافة البلد وقوانينها تجاه المشردين، بل حتى قد تتأثر بنوعية المشردين أنفسهم، فقد أتضح مثلاً أن معظم المشردين في مكتبات "زغرب" بكرواتيا لا يمكن تمييزهم عن المستفيدين العاديين إذ تقل عندهم الروائح الكريهة (أنظر Bunic, 2013: p.35 ربما لتوفر الملاجئ وخدمات الرعاية التي توفرها الدولة، كذلك يتضح أن وجود مدافعين عن الحقوق المدنية قد يحد من تلك التحديات المتعلقة بسياسات المكتبات التي لا تعترف بحقوق المشردين، وقد سبقت الإشارة إلى دفاع الحقوقيين الأمريكيين عن المشردين إذ اجبروا إحدى المكتبات العامة على معاملة المشردين على قدم المساواة مع الأشخاص العاديين فيما يتعلق بعدد المواد التي يمكن أن يعيروها.

## 5. الحلول المقدمة لتجاوز التحديات

تقول "بيونغ" بأن المكتبات تحتاج إلى تقديم جهود لتقييم التحديات التي تواجه خدمة المشردين فمن الناحية النظرية تحتاج المكتبات إلى إعادة النظر في احتياجات المستخدمين المشردين وتقييمها من خلال فهم موضوعي للخلفيات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية للمشردين، وأن تقوم المكتبات العامة بمهمة الدفاع عن مبدأ الوصول المتساوي والعدل لجميع شرائح المستخدمين، أما عن الجانب العملي، فهناك حلول داخلية وخارجية لمشكلة التشرّد في المكتبات، داخلياً، تحتاج المكتبات إلى أن تكون مرنة في إدارة مواردها من أجل ضمان أن سياساتها وممارساتها عادلة ومنسقة في تنظيم سلوك المستخدمين واستخدام المكتبة، أما خارجياً فتشير "يس ونغ" بأنه من الضروري أن تستمر المكتبات في التماس الدعم من مختلف أصحاب المصلحة مثل وكالات التمويل ومستخدمي المكتبة، والجمهور، ثم توعية أفراد المجتمع بالظروف الصعبة التي يعيشها المشردين، وحقيقة أن المستخدمين المشردين لا يشكلون كلهم مشكلة مزعجة، وتضيف "بيونغ" بأن المكتبات يجب تكون استباقية في برامج التوعية التي تعزز إحساس واحترام وتعاطف المجتمع تجاه المشردين (wong, 2009: p.407, 408).

### 1.5. إرشادات الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات "الإفلا" بشأن خدمات المكتبات للمشردين

في إطار جهودها في دعم المكتبات نحو خدمة الأشخاص المشردين أصدرت "الإفلا" دليلاً تحت عنوان "إرشادات الإفلا لخدمات المكتبات للأشخاص الذين يعانون من التشرد"، يقع هذا الدليل في عدد (126) صفحة وهو دليل عملي مميز ؛ يعكس بوضوح كيفية تطبيق المكتبات لقيم المساواة والعدالة تجاه الأشخاص المشردين وهو يساهم في زيادة وعي أمناء المكتبات بتلك القيم، فضلاً عن توضيح آليات وسياسات تقديم الخدمة لهؤلاء الأشخاص، كما يعرف الدليل بكيفية مجابهة التحديات التي قد تواجه خدمة المشردين بالمكتبة وكل تلك السياسات والطول منقولة عن تجارب حقيقية لعدد من المكتبات في بلدان متنوعة من العالم.

أيضاً يشير الدليل إلى "أن الأشخاص الذين يعانون من التشرد يتعاملون كل يوم مع بيئات معادية [تحديات] بشأن التواجد في الأماكن العامة، والنوم، التسول، الحصول على الطعام، واستخدام دورات المياه العامة ؛ لذلك عندما يدخل هؤلاء المستخدمين المكتبة، فإنهم يعانون بالفعل من صدمة" ؛ لذلك يتم تقديم عدد من المقترحات والإرشادات للتقليل من هذه الصدمة، مثل: ( International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA], 2017, p. 68-69

- إنشاء سياسات تخلق بيئة مرحبة للمستخدمين الذين يعانون من التشرد.
- السماح لهم باستخدام الحواسيب والإنترنت وإعارة مواد المكتبة.
- إنشاء محطات شحن للأجهزة المحمولة، مثل الهواتف.
- إنشاء رف بالكتب التي تهتم المشردين والطلب منهم تقديم اقتراحات لهذه الأرفف.
- إنشاء مكان آمن للراحة أو تناول الطعام، وتوفير الوصول المجاني أو المنخفض التكلفة إلى مرافق الاستحمام والغسيل، ربما من خلال شراكة مع منظمة محلية لديها بالفعل هذه الخدمات.
- توفير قائمة حديثة ومحدثة ومدرّسة دائماً بالخدمات الاجتماعية المحلية من خلال الاتصال والتنسيق مع وكالات الخدمة الاجتماعية.
- إن احتياجات المشردين من المكتبات مهمة مثل احتياجات المستخدمين العاديين، لذلك تخدم المكتبة جميع المستخدمين على قدم المساواة، ويجب على المكتبة أن تسأل المشردين عن احتياجاتهم وأن تعمل على تلبيتها بفعالية.
- يجب تطبيق السياسات واللوائح بشكل عادل ومتساوي على سبيل المثال: إذا كانت هناك سياسة تمنع النوم فهل تطبق المكتبة هذه السياسة لجميع مستخدمي المكتبة؟ من جميع الأعمار وحتى الأطفال في عربات الأطفال؟ إذا تم حظر الروائح القوية، فهل ينطبق ذلك على جميع مستخدمي المكتبة الذين يضعون عطرًا قويًا؟ وإذا كان هناك حد



لحجم الممتلكات، فهل ينطبق ذلك على عربات الأطفال أو حقائب الظهر الخاصة بالطلاب؟

أيضاً نيهت "الإفلا" في ذات الدليل إلى تحديات استخدام المرشدين للمكتبات المرتبطة بسياسات المكتبات ذات الصلة ب: ببطاقة المكتبة، والسلوك، والرائحة الكريهة والأمتعة الكبيرة، واستخدام المراحيض، وأشارت إلى تباين هذه السياسات، ثم أوضحت بأن عدم المرونة فيها يمكن أن يشكل عائقاً أمام استخدام المرشدين للمكتبة، كما سلطت الإفلا الضوء على نماذج لسياسات مرنة لبعض المكتبات بشأن المرشدين مثل: سماح بعض المكتبات للمرشدين باستخدام المكتبة بشرط تحديد عنوان المأوى، وبعض المكتبات أشارت إلى أن النوم مسموح به ولكن ليس في وضعية الاستلقاء، أما عن الرائحة الكريهة فلم تظهر أي سياسات بشأنها، أما بالنسبة للأمتعة الكبيرة فقد خصصت بعض المكتبات مكاناً آمناً لها" (International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA], 2017).

## الخاتمة

شريحة جديدة من المجتمع باتت تتجه وتُجذب نحو المكتبات العامة، وهم الأشخاص المرشدون إذ أصبحوا ضمن قائمة المستفيدين من هذه المكتبات، بيد أن هذه الشريحة لم تكن إلى وقت قريب مألوفة في هذه المكتبات لا من الناحية التنظيرية ولا العملية؛ وتحقق ذلك في سياق الانفتاح الكبير للمكتبات العامة ومساهمتها في تقديم الحلول للمشكلات الاقتصادية والاجتماعية لمجتمعاتها، ومع ذلك تمثل خدمة الأشخاص المرشدين في المكتبات العامة مجالاً ناشئاً ولكنه ينمو باستمرار خاصةً بالدول المتقدمة؛ لعدد من الأسباب أهمها سيادة المبادئ الديمقراطية وحقوق الإنسان، بجانب توافر الإمكانيات، وانتشار ثقافة العمل الاجتماعي لديهم.

إن مجال خدمة الأشخاص المرشدين في المكتبات العامة أصبح يتخذ مكانة مهمة في أجندة أكبر مؤسسة مهنية للمكتبات في العالم (الإفلا) كذلك بات من القضايا التي يتم طرحها ومناقشتها على مستوى الأمم المتحدة ويمثل ذلك اعترافاً بأهمية دور المكتبات والمعلومات في التصدي لمشكلة التشرّد، وقد رصدت الدراسة عدداً من التشريعات والمواثيق الدولية والوطنية التي تُقر بحق المرشدين في استخدام المكتبات العامة والحصول على المعلومات وقد صدرت تلك القوانين والجهود من مؤسسات مختلفة تأتي على رأسها الأمم المتحدة و"الإفلا" وبعض جمعيات المكتبات حول العالم، ويؤمل أن تفضي هذه الجهود والقوانين إلى بناء استراتيجيات موحدة ومدروسة تضمن تطبيق هذه الممارسة الجديدة بفعالية بما يحقق العدالة الاجتماعية والوصول المنصف للمعلومات وخدمات المكتبات للأشخاص المرشدين وجميع المستضعفين.

كما عكست العديد من التجارب تنوع الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة للمرشدين، وهي تتنوع حسب ظروف تلك المكتبات ومواردها وسياساتها، مثل خدمات المعلومات والمكتبات كخدمات الإعارة والإنترنت بجانب الأنشطة التعليمية والثقافية والخدمات الاجتماعية وقد بينت الأدبيات أن تقديم الخدمة للأشخاص المرشدين بالمكتبات

العامة يعتمد على التنسيق والتعاون بين المكتبات العامة ووكالات الرعاية والخدمة الاجتماعية، كما أوضحت الدراسة أهمية هذه الخدمات في التقليل من ظاهرة التشرّد، وتحسين نوعية حياة المشردين، وتقليل آثار الإقصاء الاجتماعي الواقع عليهم، ودمجهم في المجتمع.

أيضاً أظهرت الدراسة أن المشردين يستخدمون المكتبات العامة كما الأشخاص العاديين للحصول على خدمات المكتبات كما يستخدمونها كفضاء عام للراحة ولل تواصل الاجتماعي، وفي المقابل ظهرت بعض التحديات التي تواجه استخدام الأشخاص المشردين للمكتبات العامة مثل مخاوف المستفيدين العاديين وموظفي المكتبة بشأن وجود المشردين بينهم داخل المكتبة، فضلاً عن تحديات ترتبط بالمشردين أنفسهم وأخرى ذات علاقة بالتشريعات، وقد بينت الدراسات العديد من الحلول التي يمكن أن تجابه بها تلك التحديات.

### وتوصي الدراسة بما يأتي :

(أ) سن وتفعيل القوانين والتشريعات الوطنية التي تؤكد حق المشردين في استخدام المكتبات والحصول على المعلومات بالسودان والمنطقة العربية.

(ب) إعداد وتهيئة المكتبات العامة العربية وتوفير الدعم الكافي لها من أجل خدمة المشردين.

(ج) دمج الوعي الاجتماعي في مناهج ومقررات أقسام المكتبات، والمعلومات، بما يساعد في تخريج اختصاصيي مكتبات قادرين على التعامل مع مشكلات مجتمعهم والإسهام في حلها. ثم العمل على تأهيل وتدريب أمناء المكتبات على تقديم خدمات المكتبات والمعلومات للمشردين.

(د) دراسة احتياجات المشردين بالدول العربية نحو المعلومات وخدمات المكتبات، والعمل على تلبيتها.

(هـ) إنشاء شراكات مسؤولية مجتمعية بين المكتبات العامة وجميع أصحاب المصلحة (مثل مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية وغير الحكومية) من أجل تمويل المكتبات العامة لتقوم بخدمة المشردين.

(و) ضرورة تبني ودعم الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات لأنشطة وخدمات المكتبات الموجهة لصالح المستضعفين والمهمشين بالمجتمع ؛ تحقيقاً لقيم العدالة الاجتماعية، وذلك عبر التدريب وإنشاء المبادئ والتشريعات التي تكفل ذلك، ثم العمل على ترجمة إرشادات الإفلا لخدمات المكتبات للأشخاص الذين يعانون من التشرّد إلى اللغة العربية وتوزيعه على المكتبات العامة العربية.

(ز) لقد كشفت الدراسة الحالية أن استخدام المشردين للمكتبات العامة قد وُجد شكل جديد من التداخل بين علم المكتبات ومجال آخر وهو الخدمة الاجتماعية ؛ وهو ما يفتح الباب واسعاً لإجراء المزيد من الدراسات التي تُؤطر لهذا التداخل بما يساعد اختصاصيو المكتبات من التعامل بفاعلية مع جميع الفئات الضعيفة بالمجتمع والعمل على تلبية احتياجاتها.

## المراجع

- الاتحاد الدولي لمؤسسات وجمعيات المكتبات والمعلومات، (2017). بيان الافلا عن المكتبات والتنمية. تاريخ المشاهدة: 2019/05/05. متاح على: <https://www.ifla.org/node/8498>
- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، (2014). الميثاق الأخلاقي للمهنة. تاريخ المشاهدة: 2019/12/13. متاح على: [https://arab-afli.org/media-library/pdf/Afli\\_.pdf](https://arab-afli.org/media-library/pdf/Afli_.pdf)
- باخت سامر إبراهيم، (2020). استجابة المكتبات لجائحة كوفيد-19 والتأثيرات المستقبلية. المجلة العراقية للمعلومات. (21) 2/1، ص ص 32-56.
- جبارة مروة، (2012). الأبعاد الاجتماعية لظاهرة تشرد الفتيات في وسط مدينة امدرمان (رسالة ماجستير، كلية الدراسات الاقتصادية والاجتماعية، جامعة الخرطوم، السودان). تاريخ المشاهدة 2019/10/20. متاح على: <http://khartoumspace.uofk.edu/handle/123456789/13619>
- Alajmi Bibi, (2016). When the Nation is in crisis: libraries respond, Library Management, Vol. (37), 8/9, pp. 465-481. <https://doi.org/10.1108/LM-05-2016-0043>
- Albanese Andrew ; Blumenstein Lynn ; Oder Norman ; Rogers Michael, (2010). Libraries damaged, librarians respond, after hurricane's fury. Library Journal. Cited on 5/2/2020, Available at: <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=libraries-damaged-librarians-respond-after-hurricanes-fury>
- American Library Association, (2012). Extending Our Reach: Reducing Homelessness through Library Engagement: Model Programs. Cited on 8/20/2019. Available at: <http://www.ala.org/aboutala/offices/extending-our-reach-reducing-homelessness-through-library-engagement-6>

- American Library Association, (2016). Extending our reach: Reducing homelessness through library engagement. Cited on 15/8/2019. Available at: [http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/olos/toolkits/poorhomeless\\_FINAL.pdf](http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/olos/toolkits/poorhomeless_FINAL.pdf)

- American Library Association, (2020). Libraries Respond: Services to Poor and Homeless People. American Library Association. Cited On 19, 8, 2019. Available at: <http://www.ala.org/advocacy/diversity/librariesrespond/services-poor-homeless>

- Australian Library ; Information Association. (n. d). Libraries are for everyone: providing quality services to people who are homeless. cited on 10/18/2019, available at: [https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/12286%20Library%20for%20Homeless\\_V4FINAL.pdf](https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/12286%20Library%20for%20Homeless_V4FINAL.pdf)

- Bausman Margaret ; Ward Sarah, (2016). The Social Work Librarian and Information Literacy Instruction: A Report on a National Survey in the United States. Behavioral & Social Sciences Librarian; New York, 35(3), pp. 109-122. DOI:10.1080/01639269.2016.1243439

- Bunic Sanja, (2013). Libraries and the homeless Experiences, challenges and opportunities – socio-economic background of homelessness in Croatia. Library Review, 62 (1/2), pp. 34-42. Available at 10/18/2019. DOI 10.1108/00242531311328131

- Cathcart Rachael, (2008). Librarian or Social Worker: Time to Look at the Blurring Line?. The Reference Librarian, 49(1), pp. 87-91. Available at <https://doi.org/10.1080/02763870802103>

- Collins Lydia ; Howard Franciscand Miraflor Angie, (2009). Addressing the Needs of the Homeless: A San José Library Partnership Approach, *The Reference Librarian*, 50 (1), pp. 109-116. <https://doi.org/10.1080/02763870802546472>

- Dowdell Louise ; Liew Chern, (2019). More than a shelter: Public libraries and the information needs of people experiencing homelessness. *Library & Information Science Research*, 41 (4). [Abstract]. Available at <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.100984>

- Gehner John, (2010). Libraries, Low-Income People, and Social Exclusion, *Public Library Quarterly*, 29:1, 39-47. <https://doi.org/10.1080/01616840903562976>

- Homeless. (n. d). in cambridge dictionary. Homeless. Cited on 10/6/2019. Available at: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/homeless>

- Homeless connections. (n. d). Who is the homeless? Accessed in 10/14/2019. Available at: <http://homelessconnections.net/homelessness/>

- Homelessness (n. d). in oxford reference. Homelessness. Cited on 7/13/2021. Available at : <https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/oi/authority.20110803095942807>

- International Federation of Library Associations and Institutions, (2017). IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. Cited on 1/15/2019. Available at <https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/ifla-guidelines-for-library-services-to-people-experiencing-homelessness.pdf>

- International Federation of Library Associations and Institutions, (2019). IFLA STRATEGY 2019 – 2024. Cited on 10/8/2019. Available at: <https://www.ifla.org/strategy>

- Jain V. ; Saraf S., (2013). Empowering the poor with right to information and library services. *Library Review*, 62(1), 47-52. doi: <http://dx.doi.org.library.iau.edu.sa/10.1108/00242531311328159>

- Kelley Alanna ; Riggelman Kara ; Clara Ingrid ; Navarro, Adria, (2017). Determining the Need for Social Work Practice in a Public Library. *Journal of Community Practice*, 25(1), pp. 112-125. Available at <https://doi.org/10.1080/10705422.2016.1269380>

- Dowdell Louise ; Liew Chern Li, (2019). More than a shelter: Public libraries and the information needs of people experiencing homelessness. *Library & Information Science Research* 41 (4).[Abstract]. Available at <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.100984>

- Luo Lili ; Estreicher Deborah ; Lee Peter A. ; Thomas, Cyndy ; Thomas Glenn, (2012). Social Workers in the Library: An Innovative Approach to Address Library Patrons Social Service Needs. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)* 1: PP. 73-82. Available at: <http://www.qqmljournal.net/index.php/qqml/article/view/45/43>

- Mansour Essam, (2017). An explanatory study into the information seeking-behaviour of Egyptian beggars. *Journal of Librarianship and Information Science*, 49 (1), PP. 91–106.DOI: 10.1177/0961000615622679.

- Lloyd Patrick, (2019). The Public Library as a Protective Factor: An Introduction to Library Social Work. *Public Library Quarterly*. Advance online Publication. pp.1-14. Available at <https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1581872>

- Pressley Tara, (2017). Public Libraries, Serious Mental Illness, and Homelessness: A Survey of Public Librarians. *Public Library Quarterly*, (36) 1. PP. 61-76. Available at <https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1275772>

- Reis Jacqueline, (2006). September. Library changes borrowing policy for Homeless . Cited on 9/25/2019, Available at <https://communitylegal.org/~logintw4/communitylegal/news/library-changes-borrowing-policy-homeless>

- Skinner Elizabeth J, (2016). People Experiencing Homelessness: How Libraries Can Be Community Collaborators and Catalysts for Change, IFLA. Cited on 10/5/2019. Available at: <http://library.ifla.org/1497/1/147-skinner-en.pdf>

- Social exclusion. (n. d). in Cambridge Dictionary. Cited on 10/6/2019. Available at: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/social-exclusion>

- SWENSON Ali, (2019). Librarians facing new tasks say crisis isn't in the catalog. Cited on 12/11/2019. Available at: [https://apnews.com/ae0e76071cbc49bd844163bf7617cc8a?fbclid=IwAR0U\\_eN8PqZMKbhgVBHMyRQdLISp5cQydBzGpk-zp8t\\_2xiL4bGEb8P2Bmw](https://apnews.com/ae0e76071cbc49bd844163bf7617cc8a?fbclid=IwAR0U_eN8PqZMKbhgVBHMyRQdLISp5cQydBzGpk-zp8t_2xiL4bGEb8P2Bmw)

- United Nations, (1948). Universal Declaration of Human Rights. Cited on 10/13/2019. Available at: <https://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>

- United Nations. (2009). Economic and Social Council. Committee on Economic, Social and Cultural Rights. Cited on 10/5/2020. Available at <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwicw9nTzoTIAhWiAWMBHW5bDdMQFjAAegQIABAC&url=https%3A%2F%2Fwww2.ohchr.org%2Fenglish%2Fbodies%2Fcescr%2Fdocs%2Fgc%2FE-C-12-GC-21.doc&usq=AOvVaw37iwim2h882221CykRlxfZ>

- United Nations, (2020). First –ever United Nations Resolution on Homelessness. 9, March, 2020. Cited on 5/1/2020 Available at: [www.un.org/development/desa/dspd/2020/03/sesolution-homelessness/](http://www.un.org/development/desa/dspd/2020/03/sesolution-homelessness/)

- Valencia Milton, (2006). "Shelter residents, city settle library law suit Borrowing privileges are unrestricted. Cited on 9/25/2019, Available at:  
<https://communitylegal.org/~logintw4/communitylegal/news/shelter-residents-city-settle-library-lawsuit-borrowing-privileges-are-unrestricted>

- Vincent John, (2018). Libraries welcome everyone: Six stories of diversity and inclusion from libraries in England, Manchester: Arts Council England, pp. 48-49. Cited on 5/10/2019. Available at:  
[https://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download-file/ACE\\_Libraries\\_welcome\\_everyone\\_report\\_July18.pdf](https://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download-file/ACE_Libraries_welcome_everyone_report_July18.pdf)

- Wang Chunying ; Huang Ruhua ; Huang ; Li Jiyuan ; Chen Jiangping, (2020). Towards better information services: A framework for immigrant information needs and library services. Library and Information Science Research, (42). Pp. 1-12.  
<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.101000>

- Willett Peter ; Broadley Rebecca, (2011). Effective public library outreach to homeless people. Library Review, 60 (8), pp. 658-670. DOI 10.1108/00242531111166692

- Wong Yi, (2009). Homelessness in Public Libraries. Journal of Access Services, 6(3), pp. 396-410. Available at:  
<https://doi.org/10.1080/15367960902908599>