



International Federation of Library Associations and Institutions

**Società multiculturali:
linee guida per i servizi bibliotecari**

seconda edizione riveduta

traduzione di
Alberta Dellepiane e Adriana Pietrangeli

Roma
Associazione italiana biblioteche
2003

Traduzione italiana di:

Multicultural communities: guidelines for library services /

[International Federation of Library Associations and Institutions] ;

edited by Anne Holmes e Derek Whitehead on behalf of the Section on Library Services to Multicultural Populations, 1987, updated by Virginia Ballance and Marie F. Zielinska, 1996.

© 1998 IFLA, Section on Library Services to Multicultural Populations
per l'edizione originale del documento IFLA

© 2003 AIB per l'edizione italiana

Stampa: La Tipografia s.r.l.

Produzione e diffusione: Associazione italiana biblioteche

C.P. 2461, Roma A-D

Tel. 064463532, fax 064441139

e-mail aib@aib.it, <http://www.aib.it>

ISBN 88-7812-138-X

Introduzione

Queste linee guida si basano sugli *Standards for multicultural public library service* redatti dal Working Group on Multicultural Library Services (Victoria) e pubblicati nell'agosto 1982 dal gruppo di lavoro e dal Library Council of Victoria, Australia.

Queste linee guida sono state redatte per conto dell'IFLA Section on Library Services to Multicultural Populations da un sottocomitato composto da Anne Holmes e Derek Whitehead, con la consulenza di tutti i membri dello Standing Committee della Sezione. Sono state tradotte in tutte le lingue ufficiali dell'IFLA (francese, tedesco, russo e spagnolo). Inoltre, sono state tradotte in cinese, giapponese e italiano e largamente diffuse dalla stessa Sezione.

Lo sviluppo dei mezzi elettronici e l'introduzione di nuove forme di trasmissione dell'informazione hanno creato la necessità di rivedere le linee guida. Lo hanno fatto Virginia Ballance e Marie Zielinska con la consulenza di tutti i membri dello Standing Committee della Sezione. Benedikte Kragh-Schwarz e Charles Townley hanno collaborato alla stesura finale.

Società multiculturali: linee guida per i servizi bibliotecari

Queste linee guida sono state redatte e pubblicate per promuovere standard di imparzialità ed equità nei servizi bibliotecari alle minoranze etniche, linguistiche e culturali. Le linee guida:

- offrono criteri rispetto ai quali si può misurare l'adeguatezza dei servizi esistenti;
- offrono una base per la programmazione dei servizi bibliotecari a tutti i gruppi della comunità;
- offrono una base equa per l'acquisto dei materiali e la fornitura dei servizi;
e crediamo che la loro realizzazione potrà anche
- incoraggiare la comprensione e la tolleranza reciproca tra i gruppi etnici, linguistici e culturali presenti in ogni società.

Queste linee guida non dovrebbero essere usate separatamente rispetto ad altri standard o linee guida. In particolare, dovrebbero essere usate insieme agli standard e linee guida per particolari tipi di biblioteche in ogni paese, e insieme agli altri standard internazionali. Nell'applicazione degli standard e delle linee guida già esistenti per biblioteche pubbliche, scolastiche, universitarie, e altri tipi di biblioteche, si dovrebbe seguire il principio fondamentale di queste linee guida, quello dell'equità.

È importante anche che i servizi bibliotecari alle minoranze etniche, linguistiche e culturali non siano considerati separatamente, o come un'aggiunta rispetto ai servizi "normali". Essi devono essere considerati essenziali per qualsiasi servizio bibliotecario.

Diversità etnica, linguistica e culturale

Queste linee guida sono internazionali, ma la componente etnica, linguistica e culturale dei paesi del mondo varia moltissimo. Tale varietà può essere definita come segue:

1. Minoranze di immigrati. Fanno parte di questa categoria coloro che si sono stabiliti in modo permanente e possiedono proprie culture e linguaggi, differenti da quelli della società ospitante. La categoria

comprende anche i discendenti degli immigrati che continuano a identificarsi con la loro cultura di origine.

2. Persone che cercano asilo, rifugiati e residenti con un permesso di soggiorno temporaneo.

3. Lavoratori migranti. In questa categoria sono inclusi i lavoratori immigrati temporanei e i loro nuclei familiari. Sono immigrati che non hanno intenzione di stabilirsi definitivamente, e la loro condizione è quella di residenti temporanei. È possibile che alla fine diventino residenti permanenti (cat. 1), a seconda delle politiche del paese di residenza e dei loro desideri.

4. Minoranze nazionali. Sono gruppi indigeni o stabilitisi da lungo tempo, con una radicata e distinta identità etnica, linguistica e culturale, diversa da quella della maggioranza. Possono parlare la lingua ufficiale del paese (come gli svedesi della Finlandia) o avere sostanzialmente adottato la lingua principale del paese (come i gallesi o gli indigeni d'America). Minoranze nazionali possono condividere la loro lingua o la loro cultura con maggioranze dei paesi confinanti, o possono essere circoscritte entro il paese nel quale sono una minoranza.

5. Una società globale. Nella società globale noi facciamo tutti parte di minoranze culturali. Tutte le culture devono essere rappresentate nelle infrastrutture globali dell'informazione.

Il dialetto è un altro fattore rilevante. In molti paesi considerati sotto l'aspetto linguistico relativamente omogenei, esiste una grande varietà di dialetti in uso, e possono esservi dialetti e culture regionali ben consolidati. Ove sia reperibile materiale in questi dialetti o relativo a culture regionali, le biblioteche dovrebbero acquisirlo.

Queste linee guida si propongono di essere applicabili nelle più differenti situazioni di diversità culturale, etnica e linguistica, e ampliano la sezione sui servizi alle minoranze etniche e linguistiche delle *Raccomandazioni IFLA per le biblioteche pubbliche del 1986*¹.

¹ Si è ritenuto opportuno non riportare qui il testo dell'Appendice *Services to ethnic and linguistic minorities*, tratta da *IFLA Guidelines for public libraries* del 1986 (ed. ital.: *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche*, Roma: AIB, 1988), in considerazione del diverso approccio, di tipo integrato e trasversale, che le nuove linee guida offrono rispetto alle tematiche e ai servizi multiculturali (cfr. *Il*

Interpretazione

Come principio generale, queste linee guida hanno mantenuto la convinzione che il servizio bibliotecario dovrebbe essere offerto a tutte le minoranze etniche, linguistiche e culturali allo stesso livello, e secondo gli stessi standard. Per numerose ragioni, ciò potrebbe non essere sempre possibile. In ogni caso, è molto importante che tale principio rimanga un obiettivo primario.

Nelle linee guida che seguono, si raccomanda fortemente di offrire a tutte le minoranze etniche, linguistiche e culturali, materiali di biblioteca e accesso ai servizi di informazione in rete, nelle loro lingue preferite e che riflettano le loro culture, secondo criteri di equità. Nell'applicazione di questo principio, si dovrebbero tenere presenti i seguenti elementi:

1. Laddove la lingua di una minoranza etnica non è una lingua ufficiale del paese, un grande quantitativo di materiale specifico come, ad esempio, documenti riguardanti la legge, il governo, l'istruzione e il commercio, sarà disponibile solo nella lingua ufficiale; ciò va tenuto in considerazione nel valutare se l'offerta è imparziale.

2. La quantità di pubblicazioni in molte lingue minoritarie può rendere impossibile offrire materiali di biblioteca secondo gli stessi standard della lingua più parlata.

È inevitabile, in questi casi, che l'offerta di documenti nella lingua in cui si pubblica poco sia meno adeguata nella varietà, nella composizione, nelle dimensioni o nella qualità fisica. È possibile offrire una diversa configurazione dei materiali di biblioteca, ma per alcune minoranze, nonostante i migliori sforzi del personale della biblioteca, potrà sempre esservi una disuguaglianza inevitabile.

3. Il grado di bilinguismo e di mantenimento della propria identità linguistica e culturale, e il livello di integrazione in una data società, saranno pure importanti nel valutare il livello dei servizi alle minoranze etniche, linguistiche e culturali. Molti membri di minoranze linguistiche possono desiderare di essere considerati come parte di altri gruppi nelle loro richieste alla biblioteca. Bisogna considerare tali aspetti nel decidere che cosa costituisce un'offerta di servizi bibliotecari imparziale ed equa.

4. Anche la domanda è importante, e per una serie di ragioni essa può non corrispondere alla proporzione di popolazione di una minoranza etnica, linguistica e culturale. Quindi la domanda non può essere presa in considerazione laddove non si è mai offerto alcun servizio in precedenza. Una domanda bassa può riflettere un'offerta insufficiente in passato, un servizio scadente o inadatto, aspettative modeste, poca pubblicità o scarsa familiarità con i servizi bibliotecari. In simili casi, bisogna studiare a fondo le cause dell'assenza o del basso livello della domanda prima di prendere qualsiasi decisione sul servizio.

5. Bisognerebbe assicurare a tutte le minoranze etniche, linguistiche e culturali, raccolte e servizi che soddisfino standard imparziali di offerta. In presenza di minoranze molto piccole, o di gruppi piuttosto sparsi sul territorio, può risultare necessario offrire questi materiali e servizi in forma centralizzata o cooperativa per potere ottenere un servizio paragonabile per dimensioni, varietà e qualità a quello offerto a gruppi più grandi o alla popolazione nel suo insieme.

6. Nei sistemi bibliotecari di reti globali, tutte le culture e le lingue devono poter accedere e partecipare alla rete globale.

Linee guida

Il servizio bibliotecario dovrebbe essere offerto a tutti i gruppi etnici, linguistici e culturali presenti nella società in maniera equa e senza discriminazione.

1. Responsabilità dell'offerta

1.1 Tutte le autorità bibliotecarie, siano esse pubbliche, statali, nazionali, scolastiche, universitarie o di altro genere, e il governo, sia centrale che locale, sono responsabili del finanziamento e dell'offerta di servizi bibliotecari alle minoranze etniche, linguistiche e culturali.

1.2 Un servizio efficace per le minoranze etniche, linguistiche e culturali normalmente richiederà che alcuni servizi, per quanto possibile, vengano centralizzati. Sono funzioni pertinenti agli organi responsabili del controllo e del coordinamento dei sistemi bibliotecari:

a) la definizione degli standard per il servizio bibliotecario alle minoranze etniche, linguistiche e culturali, a livello sia centrale che locale, anche in rapporto agli standard generali del servizio bibliotecario;

b) la promozione di standard imparziali e di criteri e politiche del servizio bibliotecario che riflettano chiaramente principi multiculturali e non razzisti;

c) la raccolta e la diffusione di accurate statistiche riguardanti l'applicazione di queste linee guida e degli standard nazionali;

d) l'elaborazione e la distribuzione di informazioni sulle raccolte esistenti per le minoranze etniche, linguistiche e culturali in tutti i tipi di biblioteche;

e) la valutazione, in collaborazione con le comunità minoritarie, dell'applicazione delle linee guida, degli standard e delle politiche;

f) l'offerta di raccolte di materiali nelle lingue delle minoranze e per i gruppi etnici e culturali minoritari, sia per la circolazione tra le sin-

gole biblioteche sia per il servizio diretto al pubblico. Questo risulterà particolarmente opportuno laddove, a causa delle modeste dimensioni e della forte dispersione nel territorio di un gruppo minoritario, le singole biblioteche non siano in grado di offrirgli un livello di servizio adeguato;

g) l'offerta di materiale in tutte le forme e proveniente da fonti diverse;

h) l'organizzazione di servizi tecnici centrali, tra cui la selezione, l'acquisizione e la catalogazione di materiali per gruppi minoritari e l'allestimento di cataloghi collettivi, sia a stampa che informatizzati, di tali materiali. Nei cataloghi collettivi nazionali dovrebbero essere compresi i materiali multilingui, in modo da assicurare a tutti equità di accesso al posseduto locale;

i) l'offerta di servizi di assistenza e consulenza per le biblioteche con riguardo ai servizi alle minoranze etniche, linguistiche e culturali, e l'organizzazione di occasioni stabili di confronto con le comunità minoritarie etniche linguistiche e culturali;

j) il sostegno e l'aiuto per pubblicazioni nelle lingue minoritarie e per la pubblicazione di materiali di o su rappresentanti di gruppi minoritari;

k) la promozione delle biblioteche e dei loro servizi alle minoranze etniche, linguistiche e culturali al di là dei confini del servizio di ogni singola biblioteca;

l) la sponsorizzazione e la gestione di ricerche sulle necessità future e sull'uso della biblioteca da parte dei membri delle minoranze etniche, linguistiche e culturali;

m) il mantenimento di relazioni professionali e di scambi internazionali con biblioteche, editori e altre importanti istituzioni nella madrepatria dei gruppi minoritari;

n) lo sviluppo di banche dati in linea per i materiali, e l'elaborazione e l'applicazione di standard internazionali per lo scambio di dati in caratteri non latini.

1.3 Sono funzioni pertinenti a ogni singola biblioteca o autorità bibliotecaria:

a) ogni singola biblioteca dovrebbe affermare chiaramente scopi, obiettivi e politiche relativamente ai propri servizi per le minoranze etniche, linguistiche e culturali, che dovrebbero occupare un posto all'interno delle sue priorità generali. Un tale piano dei servizi multiculturali a livello locale servirà da guida per il personale e da informazione per gli utenti;

b) le singole biblioteche dovrebbero adottare politiche di chiaro impegno contro la discriminazione e il razzismo;

c) ogni singolo servizio bibliotecario dovrebbe continuamente esaminare le caratteristiche e le necessità della sua comunità, consultandosi con i gruppi di minoranze etniche, linguistiche e culturali, e basare il servizio su queste valutazioni e consultazioni;

d) pur considerando che molti di essi saranno costituiti con procedure democratiche, si dovrebbe garantire che la formazione degli organi di gestione e indirizzo delle biblioteche, come consigli di amministrazione o comitati di biblioteca, rifletta la composizione della comunità servita;

e) le biblioteche che erogano servizi a un numero significativo di persone appartenenti a una minoranza etnica, linguistica e culturale dovrebbero realizzare un'offerta locale per quel gruppo di utenti;

f) bisogna offrire a tutte le minoranze etniche, linguistiche e culturali un livello equo di servizi bibliotecari, e vanno promosse iniziative, a livello regionale o nazionale, per garantire un servizio adeguato alle piccole minoranze disperse nel territorio; ad esempio, per mezzo di raccolte centralizzate circolanti, o formando delle reti di cooperazione, o erogando servizi in comune con le biblioteche più vicine.

2. Materiali di biblioteca

2.1 Bisogna offrire materiali di biblioteca a tutti, nella loro lingua preferita e relativamente alla loro cultura.

a) Per ogni gruppo etnico, linguistico e culturale minoritario bisogna sviluppare una raccolta efficace, equilibrata e consistente.

b) L'offerta di materiali di biblioteca per membri di gruppi minoritari dovrebbe essere proporzionata alla dimensione del gruppo e ai suoi bisogni di lettura.

c) Tale raccolta dovrebbe essere allo stesso livello *pro capite* di quello per la popolazione in generale. Tuttavia, occorre considerare che per piccoli gruppi può essere necessario un livello di offerta *pro capite* di materiali più alto rispetto a quello generale, per potere erogare un servizio equo ed efficace.

d) I materiali di biblioteca offerti alle minoranze etniche, linguistiche e culturali dovrebbero comprendere documenti pubblicati sia nel paese di residenza che altrove.

e) I materiali di biblioteca che riflettono le esperienze e gli interessi del gruppo minoritario, e sono destinati al suo uso, dovrebbero comprendere documenti pubblicati nella lingua dominante o ufficiale, laddove questa sia usata o compresa dai componenti del gruppo minoritario.

f) I materiali di biblioteca dovrebbero comprendere documenti in lingue largamente usate come seconde lingue.

2.2 I periodici e i quotidiani destinati alle minoranze etniche, linguistiche e culturali dovrebbero essere disponibili almeno nella stessa misura *pro capite* che per la popolazione in generale.

2.3 I libri, compresi quelli a grandi caratteri, destinati alle minoranze etniche, linguistiche e culturali dovrebbero essere disponibili almeno nella stessa misura *pro capite* che per la popolazione in generale.

2.4 Le registrazioni sonore sono parte integrante del servizio bibliotecario ai gruppi etnici minoritari, e dovrebbero essere disponibili almeno nella stessa misura *pro capite* che per la popolazione in generale.

2.5 Informazioni digitali e registrazioni video sono diventate parte essenziale del servizio bibliotecario e dovrebbero essere disponibili

nella stessa misura *pro capite* che per la popolazione in generale. I video dovrebbero essere disponibili nel formato standard nazionale.

2.6 Quando le leggi nazionali sul diritto d'autore limitano l'uso di video e altri materiali in formato elettronico per il prestito al pubblico, vanno intraprese trattative a livello nazionale con chi detiene il diritto d'autore.

2.7 È giusto e auspicabile che le biblioteche offrano altri materiali in aggiunta a quelli sopra menzionati. Tra questi materiali vi sono dischi ottici, prodotti in CD-ROM, mappe, immagini e documenti da proiezione. Dove vi è una tale offerta, i materiali dovrebbero soddisfare tutti i gruppi etnici, linguistici e culturali presenti nella comunità.

2.8 Le biblioteche con banche dati in rete o con siti Web dovrebbero garantire l'accesso globale a questi servizi.

2.9 Laddove vi sia carenza di un qualsiasi tipo di materiale di biblioteca bisognerebbe, come alternativa, incrementare l'offerta di altri materiali o servizi adeguati.

2.10 Laddove in una comunità minoritaria vi sia carenza di materiale stampato, o un basso livello di lettura, o un sensibile livello di analfabetismo, si dovrebbe potenziare il materiale non a stampa, e in particolare le registrazioni video e sonore, se disponibili.

3. Materiali e servizi interculturali

3.1 Le biblioteche, nell'acquisire i materiali, dovrebbero mirare a rispecchiare la composizione etnica, linguistica e culturale della società e a promuovere l'armonia e l'eguaglianza tra le etnie.

a) Il materiale di biblioteca acquisito dovrebbe permettere agli utenti di minoranze etniche l'accesso, nelle loro lingue, alle altre culture.

b) Il materiale di biblioteca dovrebbe includere documenti nella lingua dominante relativi alle minoranze linguistiche e ai loro paesi di origine.

3.2 Le biblioteche dovrebbero incoraggiare e provvedere all'apprendimento delle lingue, con particolare attenzione a chi studia senza essere collegato a nessuna agenzia educativa, e dovrebbero lavorare a stretto contatto con le agenzie locali per realizzare la migliore offerta possibile.

a) Le biblioteche dovrebbero offrire materiali per facilitare l'apprendimento della lingua nazionale, e di altre lingue.

b) I materiali dovrebbero essere nelle lingue minoritarie così come nella/e lingua nazionale, e in tutte le forme appropriate, compreso l'uso del computer con programmi di alfabetizzazione.

c) Le biblioteche dovrebbero promuovere o contribuire al finanziamento di corsi che aiutino gli immigrati appena arrivati ad ambientarsi nel loro nuovo paese, su argomenti come la cittadinanza, l'impiego, i servizi sociali ecc.

d) Le biblioteche dovrebbero condurre, promuovere o contribuire al finanziamento di corsi per chi vuole apprendere la lingua nazionale e altre lingue.

e) Le biblioteche dovrebbero promuovere la diffusione di informazione sui gruppi minoritari e le loro culture.

3.3 Le biblioteche dovrebbero partecipare alla vita della comunità con il coinvolgimento e l'iniziativa in eventi locali come attività culturali, feste e ricorrenze dei vari gruppi etnici, linguistici e culturali presenti nel territorio.

4. Servizi di informazione e consultazione

4.1 Le biblioteche dovrebbero offrire un servizio di informazione e consultazione nelle lingue più comunemente usate e ai gruppi con i maggiori bisogni, come i gruppi immigrati arrivati da poco.

a) È particolarmente importante che l'informazione di comunità, comprendente dati utili per le decisioni della vita quotidiana, sia offerta, se possibile, nella lingua dell'utente.

4.2 Dovrebbe essere disponibile, alle persone che fanno richiesta di prestiti interbibliotecari o di titoli o soggetti specifici, la stessa varietà e qualità del servizio in tutte le lingue e per tutti i gruppi etnici e culturali.

4.3 La segnaletica nelle biblioteche dovrebbe essere nelle lingue dei principali gruppi di utenti o, laddove opportuno, si dovrebbero usare simboli internazionali non verbali.

4.4 Moduli di iscrizione, solleciti, moduli di prenotazione, regolamenti, guide all'uso della biblioteca e altre forme di comunicazione tra la biblioteca e i suoi lettori dovrebbero, se possibile, essere nella lingua degli utenti.

4.5 Il materiale promozionale, come ad esempio l'elenco delle risorse disponibili, dovrebbe essere nelle lingue dei gruppi etnici, linguistici e culturali minoritari, e rifletterne gli interessi.

5. Servizi tecnici

5.1 Per fare il miglior uso possibile di scarse risorse, prevenire la duplicazione e ottimizzare l'uso delle risorse finanziarie, si dovrebbero effettuare la selezione, l'acquisto e la catalogazione dei materiali nelle lingue minoritarie in forma centralizzata o partecipata, in tutti i casi possibili.

5.2 La catalogazione dei materiali in ogni lingua dovrebbe essere effettuata, se praticamente possibile, allo stesso livello di quello del materiale nella lingua principale del paese.

a) La catalogazione di tutti i materiali della biblioteca dovrebbe essere effettuata, se praticamente possibile, nella lingua e nella scrittura originale; l'accesso per soggetto nella lingua nazionale può essere offerto in aggiunta per l'uso del personale della biblioteca, insieme alla traslitterazione, se necessario.

b) Le biblioteche che usano sistemi automatizzati dovrebbero assicurare che questi siano in grado di gestire dati in scritture diverse da quelle usate per la lingua nazionale, e che i dati siano conformi agli standard riconosciuti a livello internazionale, facilitando così lo

scambio di registrazioni automatizzate. Gli utenti delle biblioteche dovrebbero poter accedere a queste banche dati attraverso gli OPAC.

c) La realizzazione e la gestione di cataloghi collettivi, a stampa o elettronici, per tutte le lingue è elemento importante in un servizio nazionale o regionale imparziale, al fine di facilitare la cooperazione e soddisfare richieste di titoli e soggetti specifici.

5.3. Bisogna gestire le raccolte in modo che risultino il più possibile aggiornate.

a) Occorre acquistare con regolarità nuovo materiale in tutte le lingue e per tutti i gruppi etnici e culturali minoritari.

b) Si dovrebbe eliminare con regolarità il materiale obsoleto o logoro e trattare il materiale scartato secondo la sua potenziale utilità.

c) Si dovrebbe offrire il materiale scartato in primo luogo a raccolte centrali, se esistenti.

d) Si dovrebbe avere cura, con la rilegatura, con l'acquisto di più copie e altri mezzi, di garantire che la qualità fisica del materiale sia adeguata per tutti i gruppi.

6. Promozione

6.1 La promozione, l'incoraggiamento e il sostegno dell'alfabetizzazione e dei relativi programmi sono un compito appropriato alle biblioteche e dovrebbero comprendere sia l'alfabetizzazione nella lingua nazionale sia in altre lingue.

6.2 Le attività sociali e culturali organizzate dalla biblioteca, come ad esempio narrazioni di storie, concerti, spettacoli teatrali e mostre, dovrebbero essere indirizzate a tutti i gruppi etnici, linguistici e culturali.

6.3 Il servizio bibliotecario a coloro che non possono frequentare la biblioteca personalmente dovrebbe essere erogato nella lingua preferita dall'utente, per tutti i gruppi etnici, linguistici e culturali, e comprende i servizi a chi è costretto a casa, negli ospedali e negli istituti di correzione.

6.4 Le attività promozionali della biblioteca dovrebbero essere svolte nelle lingue preferite dagli utenti, e comprendono servizi per le aziende e altri luoghi di lavoro, e per le organizzazioni delle comunità etniche.

6.5 L'erogazione dei servizi bibliotecari alle minoranze etniche, linguistiche e culturali, compreso il servizio informazioni, dovrebbe svolgersi, se possibile, in luoghi familiari e informali.

7. Personale

7.1 Le biblioteche dovrebbero riflettere le società multiculturali anche nel personale impiegato, assicurando che la sua composizione rifletta davvero i diversi gruppi etnici, linguistici e culturali che la biblioteca serve. Le biblioteche dovrebbero mettere in atto strategie attive per assicurarsi che le persone delle minoranze etniche, linguistiche e culturali siano informate delle opportunità di impiego esistenti.

7.2 Le autorità bibliotecarie dovrebbero incoraggiare l'impiego di persone che possiedono significative conoscenze, capacità ed abilità linguistiche e culturali.

a) Mezzi appropriati sono l'adozione di politiche d'impiego a livello locale, la creazione di profili specifici e l'utilizzo di tirocinanti, praticanti o allievi.

b) È importante che le caratteristiche linguistiche e culturali siano appropriate per i compiti ai quali una persona è destinata, e che le biblioteche riconoscano l'ampia gamma di tipi di competenze. Tra esse vi sono il parlato scorrevole, le abilità di lettura e di scrittura, la padronanza della cultura generale e il possesso di un'istruzione superiore nella specifica cultura, o una combinazione di questi requisiti.

7.3 Le autorità della biblioteca dovrebbero istituire programmi di aggiornamento permanente volti ad arricchire la consapevolezza culturale ed etnica del proprio personale e migliorare la loro capacità di svolgere il proprio ruolo in una società etnicamente, linguisticamente e culturalmente diversificata.

7.4 Le scuole per bibliotecari dovrebbero incoraggiare le persone di provenienza etnica, linguistica e culturale minoritaria a frequentare corsi di biblioteconomia e discipline affini.

a) Le scuole per bibliotecari dovrebbero assicurare che tutti i corsi trattino le questioni riguardanti il personale bibliotecario in una società etnicamente, linguisticamente e culturalmente diversificata.

7.5 Bisogna incoraggiare l'utilizzo cooperativo del personale che possiede adeguata esperienza.

8. Gruppi speciali

8.1 I bisogni individuali variano molto a seconda dell'età e delle circostanze. Il servizio bibliotecario multiculturale dovrebbe tenerne conto e predisporre un'offerta particolare per le necessità di gruppi speciali.

8.2 I servizi bibliotecari alle persone con disabilità che impediscono loro l'uso del materiale bibliotecario tradizionale dovrebbero essere offerti nelle lingue principali degli utenti e per tutti i gruppi etnici, linguistici e culturali minoritari.

8.3 Le biblioteche dovrebbero riconoscere il bisogno specifico dei bambini di minoranze etniche, linguistiche e culturali di mantenere e sviluppare le loro culture originarie, e dovrebbero acquisire materiali adeguati per loro e per i giovani adulti.

9. Archivi

9.1 Le biblioteche dovrebbero agevolare, incoraggiare e finanziare la conservazione dei materiali originali relativi al patrimonio dei gruppi etnici, linguistici e culturali minoritari.

9.2 Le biblioteche a livello locale, regionale e nazionale dovrebbero mantenere raccolte di materiali d'archivio etnici, storia etnica e storia orale.