

*De multiculturele
samenleving*

Richtlijnen voor de bibliotheek

3e editie, 2009



(vereniging)
> openbare
bibliotheken <



Inhoudsopgave

4	Voorwoord
6	1 De multiculturele bibliotheek
6	1.1 Inleiding
6	1.2 De principes van de multiculturele bibliotheek
7	1.3 Definities van de multiculturele bibliotheek
8	1.4 Doel en functie van de multiculturele bibliotheek
11	2 Wettelijke en financiële aspecten
11	2.1 Governance van de multiculturele bibliotheek
11	2.2 Bestuur en beheer van de multiculturele bibliotheek
13	3 Onderzoek naar de behoeften van de gebruikers
13	3.1 Analyse van de behoeften van de minderheidsgroep
15	3.2 Diensten voor gebruikers
15	3.3 Samenwerking
16	3.4 Online informatiebronnen
17	3.5 Meertalig bibliotheekautomatiseringssysteem
18	4 Collectievorming
18	4.1 Inleiding
18	4.2 Collectiebeleid
19	4.3 Variëteit aan materialen
20	4.4 Opbouw en onderhoud van een meertalige collectie
20	4.5 Catalogiseren
21	4.6 Collectienormen
22	4.7 Aanschafnormen
22	4.8 Online diensten
25	5 Personeel
25	5.1 Inleiding
25	5.2 Vaardigheden van het bibliotheekpersoneel
27	6 Marketing, publiciteit en promotie van multiculturele diensten
29	7 Internationale Best Practices
38	Bijlage A IFLA Manifest De multiculturele bibliotheek
42	Bijlage B IFLA sectie Bibliotheekwerk voor multiculturele bevolkingsgroepen
44	Colofon

Voorwoord

Dit is de derde editie van de IFLA publicatie *'Multicultural Communities: Guidelines for Library Services'*. Deze editie is het resultaat van de *Strategic Plans 2006 – 2010* van de IFLA *Section of Library Services to Multicultural Populations*, met daarin het voornemen de Richtlijnen te herzien, rekening houdend met nieuwe technologische, beroepsmatige en maatschappelijke ontwikkelingen die gevolgen hebben voor de dienstverlening en het beleid. *Het Strategic Plan 2009 – 2010* geeft aan dat de herziene Richtlijnen worden vertaald, gepubliceerd en ter beschikking gesteld via de IFLA website in alle officiële IFLA talen en indien gewenst in andere talen.

Deze editie volgt de IFLA publicatie, *'Multicultural Communities: Guidelines for Library Services'*; 2e editie, herzien in 1998 en in 1998 in het Nederlands vertaald als *Multiculturele Gemeenschappen; Richtlijnen voor de bibliotheek*. Deze Richtlijnen zijn gebaseerd op de *'Standards for Multicultural Public Library Service'*, opgesteld in 1982 door de Working Group on Multicultural Library Services (Victoria) en The Library Council of Victoria, Australië. Anne Holmes (Australië) en Derek Whitehead (Australië) stelden deze Richtlijnen op in 1987, in samenspraak met de Standing Committee van de Library Services to Multicultural Populations section.

De komst van elektronische media en nieuwe vormen van informatie-overdracht maakten een herziening van de oorspronkelijke Richtlijnen noodzakelijk. Deze werd uitgevoerd in 1996 door Virginia Balance (Canada) en Marie Zielinska (Canada) in overleg met de Standing Committee van de Sectie. Benedikte Kragh-Schwarz en Charles Townley hielpen mee aan de voorbereidingen van de 2e editie.

De Richtlijnen die nu voorliggen zijn het resultaat van de inspanningen van leden van de *Standing Committee of the Section of Library Services to Multicultural Populations* over een aantal jaren. De Commissie ziet de Richtlijnen als een belangrijke stap in het bevorderen van de ontwikkeling van bibliotheekvoorzieningen voor multiculturele groeperingen in onze samenleving en is ervan overtuigd dat u deze Richtlijnen als waardevol zult ervaren voor uw bibliotheek. De opzet van deze Richtlijnen komt overeen met *De dienstverlening van de openbare bibliotheek: de IFLA / UNESCO Richtlijnen voor ontwikkeling, 2001*¹. Hierdoor kunnen bibliothecarissen in openbare bibliotheken ze gemakkelijker in samenhang gebruiken.

De voorliggende Richtlijnen zijn echter van toepassing op alle bibliotheken zoals verwoord in het IFLA Manifest De multiculturele Bibliotheek (zie bijlage A).

'Alle typen bibliotheken dienen zich bewust te zijn van de verscheidenheid aan culturen en talen op internationaal, nationaal en lokaal niveau en die te ondersteunen en te bevorderen, om aldus te werken aan de interculturele dialoog en actief burgerschap'.

Tijdens de IFLA jaarvergadering in Buenos Aires (2004) werd een werkgroep opgericht om de Richtlijnen te herzien, met Robert Pestell (Australië) als voorzitter en Clara M. Chu (VS), Domenico Ciccarello (Italië), Fred Gitner (VS) en Christine McDonald (VS) als leden. Specifieke dank gaat uit naar Clara M. Chu (VS), Ann-Katrin Ursberg (Zweden) en Lourina K. de Voogd (Nederland) voor hun waardevolle redactionele bijdragen. Tijdens elke jaarlijkse en half-jaarlijkse bijeenkomst, in Rome, Oslo, Girona, Seoul, Ljubljana, Durban, Heidelberg, Quebec en

Osaka, heeft de Standing Committee onder leiding van de oud-voorzitters Jane Dreisig (Denemarken) en Kirsten Leth Nielsen (Noorwegen), en de huidige voorzitter Mijin Kim (Canada), de Richtlijnen besproken. Het resultaat van deze gezamenlijke internationale inspanning is deze nieuwe editie van de Richtlijnen.

Robert Pestell

¹ Nederlandse vertaling opgenomen in: De dienstverlening van de bibliotheek: Bronnen voor beleid (Bibliotheekdomein, deel 1). NBLC, Vereniging van Openbare Bibliotheken, Den Haag, 2001.

1 | De multiculturele bibliotheek

Iedereen leeft tegenwoordig in een samenleving die in toenemende mate heterogeen is. In de wereld bestaan meer dan 6.000 verschillende talen. Elk jaar stijgt de internationale migratie, waardoor het aantal mensen met een complexe identiteit toeneemt. Globalisering, toegenomen migratie, snellere communicatie, mobiliteit en andere verworvenheden van de 21ste eeuw hebben geleid tot groei van culturele diversiteit in veel landen waar dit voorheen niet bestond of waar het de bestaande multiculturele samenstelling heeft uitgebreid.

IFLA Manifest De multiculturele Bibliotheek, 2008

1.1 | Inleiding

Deze richtlijnen zijn opgesteld en gepubliceerd ter bevordering van rechtvaardige en gelijkwaardige toegang tot de bibliotheek voor multiculturele groepen. De richtlijnen

- leveren een basis voor de planning van bibliotheekdiensten aan alle maatschappelijke groeperingen;
- leveren criteria waarmee kan worden beoordeeld of bestaande multiculturele diensten toereikend zijn;
- leveren een evenwichtige basis voor de inkoop van materialen en het aanbieden van diensten;
- dragen bij aan wederzijds begrip tussen de verschillende culturele groepen aanwezig in elke samenleving.

Het is de bedoeling dat deze richtlijnen worden gebruikt in samenhang met andere normeringen en richtlijnen, zoals die per land en internationaal gelden voor elk type bibliotheek. Het gaat erom het leidende principe van deze richtlijnen – gelijkwaardigheid – toe te passen op bestaande normeringen en richtlijnen voor openbare, school-, wetenschappelijke en andere bibliotheken.

Ook is het van belang dat bibliotheekwerk voor multiculturele groepen niet wordt gezien als een losstaande of extra service naast de bestaande diensten, maar als een integraal onderdeel van alle dienstverlening.

1.2 | De principes van de multiculturele bibliotheek

Elk individu in onze wereldwijde maatschappij heeft het recht op een volledig aanbod van bibliotheek- en informatiedienstverlening. Om tegemoet te komen aan de verscheidenheid aan culturen en talen, dienen bibliotheken:

- Zonder discriminatie een dienstverlening te bieden aan alle leden van de gemeenschap gebaseerd op cultureel of taalkundig erfgoed.
- Te voorzien in informatie in de relevante talen en het relevante schrift.
- Toegang te bieden tot een breed scala aan materialen en diensten dat recht doet aan alle groepen en behoeften.
- Personeel in dienst te hebben om een afspiegeling te tonen van de gemeenschap en dat geschoold is in het werken met en het leveren van diensten aan cultureel diverse gemeenschappen.

Bibliotheek- en informatiedienstverlening in een context van verscheidenheid aan culturen en talen heeft zowel betrekking op de dienstverlening aan alle bibliotheekgebruikers als op bibliotheekdiensten specifiek voor culturele- en taalgroepen die minder bediend worden.

Specifieke aandacht is gewenst voor groepen die in een multiculturele maatschappij vaak aan de rand van de samenleving staan: minderheden, asielzoekers en vluchtelingen, mensen met een tijdelijke

verblijfsstatus, buitenlandse arbeiders en inheemse gemeenschappen.

IFLA Manifest De multiculturele Bibliotheek, 2008

Ondanks deze uitgangspunten, zijn er een aantal factoren die de uitvoering van deze principes in de weg kunnen staan:

- De beperkte beschikbaarheid van publicaties in sommige minderheidstalen maakt het vaak onmogelijk hetzelfde serviceniveau te bereiken als voor de meerderheidstaal. In zulke gevallen is het onvermijdelijk dat het aanbod minder toereikend zal zijn qua variatie, evenwichtigheid, omvang en fysieke kwaliteit van de materialen. Door een breder scala van media, gedrukt, multi-mediaal en digitaal, aan te bieden kan deze ongelijkheid enigszins verbeterd worden.
- De mate van meertaligheid, de mate van gehechtheid aan linguïstische of culturele identiteit en het niveau van maatschappelijke integratie in een samenleving zijn belangrijke factoren die het serviceniveau aan multiculturele groepen bepalen. De manier waarop minderheden zichzelf zien, bi-cultureel, multi-cultureel of internationaal, heeft invloed op de definitie van wat een adequate en gelijkwaardige bibliotheekvoorziening is.
- De vraag naar materialen en diensten is een cruciale factor. Om een aantal redenen hoeft deze niet te corresponderen met het percentage van de minderheidsgroepering in de bevolking. Weinig vraag kan te maken hebben met een ontoereikend aanbod, een laag verwachtingspatroon van de doelgroep, onvoldoende publiciteit of onbekendheid met de bibliotheek. Besluitvorming over het aanbod dient gebaseerd te zijn op grondig demografisch en behoeftenonderzoek, inclusief onderzoek naar de redenen waarom er slechts een geringe, of helemaal geen vraag is naar bibliotheekdiensten. Aan de andere kant kan een goed geschoolde multiculturele groep een onevenredig groot beslag leggen op de dienstverlening van de bibliotheek, waardoor het bijna onmogelijk is om de principes van gelijkwaardige dienstverlening overeind te houden. In dat geval, kunnen economische redenen een bepalende factor zijn voor het niveau van dienstverlening.
- Officiële publicaties, op het gebied van de overheid, wetgeving, onderwijs of handel en industrie bestaan vaak alleen in de officiële taal of talen van het land. Dit is een begrijpelijke situatie, maar kan toch als ongelijkwaardig worden ervaren. Bibliotheekmedewerkers kunnen een belangrijke rol vervullen door minderheden te helpen informatie te vinden in de vereiste taal en op het vereiste niveau.

1.3 | Definities van de multiculturele bibliotheek

Alle burgers in Canada krijgen een bibliotheekvoorziening die hen respecteert als individu. Bibliotheken in Canada streven naar een dienstverlening die recht doet aan de waardigheid van de gebruikers, ongeacht iemands afkomst, geloof, ras, godsdienst, geslacht, leeftijd, seksuele voorkeur, fysieke of geestelijke vermogens, of persoonlijke rijkdom.

Bibliotheken zijn zich ervan bewust dat het accepteren van verschillen kan leiden tot conflicterende situaties tussen individuele en collectieve waarden. Bibliotheken staan voor tolerantie, begrip en persoonlijke ontwikkeling. Bibliotheken ondernemen actie zodat mensen gebruik kunnen maken van de dienstverlening zonder de waarden, gewoonten of overtuigingen van anderen opgedrongen te krijgen.

Canadese bibliotheken erkennen dat een diverse en pluralistische maatschappij een centrale karakteristiek is van de nationale identiteit. Openbare instellingen, inclusief bibliotheken, hebben de verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een cultuur die diversiteit en integratie hoog in het vaandel heeft staan.

Canadian Library Association, 2008

'Culturele diversiteit' of 'multiculturalisme' verwijst naar het harmonieus samenleven en de interactie tussen verschillende culturen, waar 'cultuur moet worden beschouwd als een geheel van onderscheiden spirituele, materiële, intellectuele en emotionele kenmerken van de samenleving of van een maatschappelijke groepering en dat ze naast kunst en literatuur ook levensstijlen, manieren van samenleven, waardesystemen, tradities en overtuigingen omvat'². Culturele diversiteit of multiculturalisme vormt de basis van onze gezamenlijke kracht in onze plaatselijke gemeenschappen en onze wereldwijde maatschappij.

Diversiteit in cultuur en taal is het gemeenschappelijke erfgoed van de mensheid en dient te worden gekoesterd en bewaard ten behoeve van iedereen. Het is een bron voor uitwisseling, innovatie, creativiteit en vreedzaam samenleven van bevolkingsgroepen. 'Respect voor de diversiteit van culturen, verdraagzaamheid, dialoog en samenwerking, in een klimaat van wederzijds vertrouwen en begrip, behoren tot de beste garanties voor internationale vrede en veiligheid'³. Vanuit die overtuiging dienen alle typen bibliotheken zich bewust te zijn van de verscheidenheid aan culturen en talen op internationaal, nationaal en lokaal niveau, die te ondersteunen en te bevorderen om aldus te werken aan interculturele dialoog en actief burgerschap.

IFLA Manifest De multiculturele Bibliotheek, 2008

Bibliotheken besteden bijzondere aandacht aan de qua cultuur onderscheidene groepen in de samenleving, met inbegrip van inheemse volkeren, groepen van immigranten, mensen met een cultureel-gemengde achtergrond, individuen die transnationaal of in de diaspora leven, asielzoekers, vluchtelingen, bewoners met tijdelijke verblijfsvergunningen, buitenlandse werknemers en nationale minderheden.

1.4 Doel en functie van de multiculturele bibliotheek

Gericht op het bedienen van verschillende interesses en gemeenschappen fungeren bibliotheken als centra voor educatie, cultuur en informatie. In het omgaan met verscheidenheid aan culturen en talen is de leidraad voor bibliotheken: hun betrokkenheid bij de principes van fundamentele vrijheden en gelijkwaardige toegang tot informatie en kennis voor iedereen, met respect voor culturele identiteit en waarden.

IFLA Manifest De multiculturele Bibliotheek, 2008

De Lena resolutie roept op tot 'meer ondersteuning voor bibliotheken, musea en archieven voor de toegang tot en het behoud van meertaligheid en verspreiding van informatie met betrekking tot culturele en taalkundige verscheidenheid ...'

International Conference, Linguistic and Cultural Diversity in Cyberspace, Yakutsk, Russian Federation, 2008

Verschiedende soorten bibliotheken spelen een rol in het onderwijs, bij de maatschappelijke participatie en het mondiaal begrip. Bibliotheekdienstverlening, die goed is afgestemd op de wensen van de bevolking heeft een aanzienlijk effect op het leven van mensen.

- Als leercentra bevorderen bibliotheken een leven lang leren en geven toegang tot leermaterialen, taalprogramma's en andere relevante materialen in geschikte formats. Deze toegang geeft iedereen in de maatschappij de kans op ondersteuning bij het leren in algemene zin, kennis te maken met elkaars gemeenschappen, elkaars taal te leren en kennis te verwerven over de rijkdom van verschillende culturen.
- Als culturele centra geven bibliotheken een stem aan verschillende culturen,

bewaren en bevorderen deze, met inbegrip van hun erfgoed, tradities, literatuur, kunst en muziek. Deze toegang biedt mensen uit alle culturen de mogelijkheid om verschillende vormen van culturele expressie te ervaren en ervan te leren.

- Als informatiecentra zorgen bibliotheken voor het verwerven, produceren, organiseren, bewaren en toegankelijk maken van informatie die inspeelt op de behoeften van alle gemeenschappen. Bovendien stellen zij informatie beschikbaar over de verschillende culturele minderheidsgroepen in de maatschappij.

1.4.1 Bij de aanschaf van materialen en opbouw van de collectie moet de bibliotheek zich richten op bevordering van een goed begrip van de culturele diversiteit, raciale harmonie en gelijkwaardigheid en zorgen voor een collectie die representatief is voor de multiculturele samenstelling van de samenleving.

- Bibliotheekmaterialen moeten in de eigen taal van de multiculturele gebruiker toegang tot andere culturen geven.
- In de collectie moet materiaal aanwezig zijn in de meerderheidstaal over de diverse culturele groeperingen en hun erfgoed.
- Bibliotheken moeten actief de kennis over multiculturele groepen en hun culturen bevorderen.

1.4.2 Bibliotheken moeten het leren van talen aanmoedigen en zorgen voor ondersteuning, in het bijzonder voor zelfstudie. Om de dienstverlening te optimaliseren werken bibliotheken op dit gebied nauw samen met plaatselijke educatieve instellingen en groepen die de taal spreken.

- Bibliotheken moeten beschikken over materialen die het leren van de landstaal en andere talen ondersteunen. Dit materiaal moet zowel in de oorspronkelijke of inheemse talen als de landstaal beschikbaar zijn in alle mogelijke media-vormen. Ook zijn computers beschikbaar met software voor taalvaardigheid en het leren van de taal. Voor gesproken talen moeten sprekers uit de plaatselijke gemeenschap ingeschakeld worden als deskundig contactpersoon.
- Bibliotheken moeten activiteiten die gericht zijn op inburgering van nieuwkomers bevorderen en eraan bijdragen. Dit betreft onderwerpen als burgerschap, werk en sociale zekerheid.
- Bibliotheken moeten activiteiten voor mensen die de landstaal of andere talen leren bevorderen, mede ondersteunen en aanbieden.
- Bibliotheken moeten deelnemen aan het behoud en de promotie van mondelinge, inheemse en minder-gebruikte talen zoals passend bij de wensen van hun multiculturele of inheemse gemeenschappen.

1.4.3 Bibliotheken moeten een leven lang leren en maatschappelijke betrokkenheid ondersteunen door het aanbieden van gemeenschapsgerichte educatieve programmering en een algemene programmering gericht op de positieve kanten van culturele diversiteit.

1.4.4 Bibliotheken moeten deelnemen aan het maatschappelijk leven van de gemeenschap. Dit kan gerealiseerd worden door multiculturele gemeenschap te voorzien van informatie om hun zelfgestelde doelen te verwezenlijken en door betrokkenheid en initiatieven voor plaatselijke evenementen zoals culturele activiteiten, festivals en herdenkingsbijeenkomsten van multiculturele groepen in het werkgebied.

1.4.5 Bibliotheken moeten multiculturele gemeenschappen bij elkaar brengen. Als ontmoetingsplaats kunnen bibliotheken 'arena's van interactie' zijn voor en door mensen van allerlei culturen. Evenementen, tentoonstellingen en gezamenlijke sessies over culturele onderwerpen en maatschappelijke betrokkenheid geven mensen van uiteenlopende culturen de kans van elkaar te leren, hun taalvaardigheden te oefenen, begrip te krijgen voor elkaars leven en nieuwe vrienden te maken.

1.4.6 Bibliotheken moeten een informatieve en doorverwijzende rol in de meest gebruikte talen vervullen; in het bijzonder voor de kwetsbaarste groepen zoals nieuwe immigranten. Het is vooral van belang dat lokale informatie die noodzakelijk is voor het dagelijkse bestaan beschikbaar is, bij voorkeur in de taal van de gebruiker.

1.4.7 Op het gebied van interbibliothecair leenverkeer en specifieke verzoeken voor titels of onderwerpen moeten in alle talen en voor alle multiculturele groepen dezelfde mogelijkheden en kwaliteitsniveaus beschikbaar zijn.

2 | Wettelijke en financiële aspecten

Iedereen heeft recht op het vrijuit beleven van de verbondenheid met zijn land of bevolkingsgroep; zijn cultuur te koesteren, daar uitdrukking aan te geven en de eigen taal of schriftvorm te gebruiken.
Sloveense Grondwet (Artikel 16)

Overheden en andere relevante besluitvormende organen wordt aanbevolen bibliotheken te vestigen en adequaat te financieren ten einde vrij toegankelijke bibliotheek- en informatiediensten te leveren aan multiculturele gemeenschappen.

Multicultureel bibliotheekwerk is in essentie wereldwijd. Elke bibliotheek die betrokken is bij activiteiten op dit gebied moet deelnemen aan de relevante lokale, landelijke en internationale netwerken in beleidsontwikkeling. Onderzoek is nodig om de gegevens te verkrijgen die noodzakelijk zijn voor weloverwogen besluiten en om de benodigde financiële middelen te verwerven. Onderzoekgegevens en praktijkvoorbeelden dienen breed verspreid te worden om richting te geven aan effectief multicultureel bibliotheekwerk.

IFLA Manifest De multiculturele Bibliotheek, 2008

2.1 | Governance van de multiculturele bibliotheek

2.1.1 De financiering en het in stand houden van bibliotheekvoorzieningen is een taak van de overheid. Dit kan landelijk, regionaal, provinciaal of lokaal zijn, dan wel een combinatie daarvan.

2.1.2 Alle bibliotheekinstanties, van openbare-, gemeentelijke-, provinciale-, wetenschappelijke-, school- of andere bibliotheken hebben de verantwoordelijkheid om te voorzien in de behoeften van hun multiculturele gemeenschappen. De beste manier om een effectieve bibliotheekdienstverlening te realiseren is afhankelijk van de mate van verscheidenheid, bevolkingssamenstelling en spreiding van de bevolkingsgroepen.

2.1.3 Alle gemeenschappen met een cultureel of taalkundig gevarieerde samenstelling moeten kunnen beschikken over een gelijkwaardige bibliotheekvoorziening. Wat betreft openbare-, wetenschappelijke- of schoolbibliotheken moet er door overheden op alle niveaus gezorgd worden dat kleine of verspreid wonende minderheden een adequate dienstverlening krijgen. Dit kan bijvoorbeeld door een centraal aanbod van wisselcollecties, of door samenwerkingsverbanden met andere bibliotheken, culturele of lokale organisaties.

2.1.4 Het centraliseren van vreemde-talen collecties waar bibliotheken wisselcollecties kunnen lenen is een bruikbare oplossing voor kleine minderheden, voor verspreid wonende groepen, in snel veranderende omstandigheden of als de vraag naar specifieke talen relatief gering is. Governance is over het algemeen een landelijke, provinciale of regionale verantwoordelijkheid of kan ondergebracht worden in een gemeenschappelijk netwerk.

2.2 | Bestuur en beheer van de multiculturele bibliotheek

De bibliotheek moet bestuur en beheer van de organisatie zodanig inrichten dat de best mogelijke resultaten worden behaald. Dit omvat tenminste de volgende gebieden:

- 2.2.1** Het vaststellen van normen voor de bibliotheekvoorziening aan minderheden voor zowel centrale als lokale diensten en als integraal onderdeel van de normen voor bibliotheekwerk in het algemeen.
- 2.2.2** Het promoten van gelijkwaardige normen, principes en beleidsuitgangspunten voor bibliotheekwerk die op rechtvaardige wijze blijken gericht te zijn op beginselen van multiculturele en maatschappelijke participatie.
- 2.2.3** Het verzamelen en verspreiden van statistische informatie die relevant is voor de toepassing van deze richtlijnen en andere normeringen.
- 2.2.4** Het samenstellen en verspreiden van informatie over collecties in verschillende bibliotheken die voor culturele minderheden van belang zijn.
- 2.2.5** Het leveren van advies en consultatiediensten aan bibliotheken over de dienstverlening aan multiculturele gemeenschappen.
- 2.2.6** Het beschikbaarstellen van platforms voor regelmatig overleg met culturele minderheden.
- 2.2.7** Het uitvoeren en sponsoren van onderzoek naar toekomstige behoeften en gebruik van de bibliotheek door culturele minderheden.
- 2.2.8** Het onderhouden en bevorderen van professionele en internationale uitwisselingsrelaties met bibliotheken, uitgeverij en andere relevante organisaties in de landen en gemeenschappen van herkomst.
- 2.2.9** Het ondersteunen en aanmoedigen van publicaties in de oorspronkelijke talen en het publiceren van materiaal over of geschreven door leden van de minderheidsgroepen.
- 2.2.10** De ontwikkeling van online databanken voor materialen en het bekendmaken en invoeren van internationale standaarden voor het uitwisselen van gegevens in niet-Romaanse en diacritische schriftvormen.
- 2.2.11** Het uitwisselen op internationaal niveau van ervaringen en best practices op het gebied van multiculturele onderwerpen.
- 2.2.12** In overleg met multiculturele gemeenschappen evalueren van de toepassing van richtlijnen, normen, best practices en beleid.

3 | Onderzoek naar de behoeften van de gebruikers

3.1 | Analyse van de behoeften van de minderheidsgroep

Multicultureel bibliotheekwerk moet gebaseerd zijn op kennis van de behoeften van qua cultuur verschillende groepen waar de service op gericht is. Zulke gegevens zorgen ervoor dat de dienstverlening niet gebaseerd is op veronderstellingen en goede bedoelingen. Deze gegevens worden verkregen door het uitvoeren van marktonderzoek (sociale kaart) en behoeftenonderzoek.

a Definities

- *Marktonderzoek* (sociale kaart) – Het proces waarbij de kenmerken van de gebruikersgroep (zowel gebruikers als niet-gebruikers) en de omgevingsfactoren in kaart worden gebracht en een inschatting wordt gemaakt van hun behoefte aan bibliotheek- en informatiedienstverlening.
- *Behoeftenonderzoek* – Het proces waarbij wordt onderzocht welke informatie de gebruikersgroep (zowel gebruikers als niet-gebruikers) nodig heeft en gebruik van maakt, alsmede de beschikbaarheid van die informatie.

b Doel

- Inzicht krijgen in de mening van de gemeenschap (zowel gebruikers als niet-gebruikers) over de bibliotheek en haar dienstverlening.
- Vaststellen van mogelijke hiaten in het aanbod van de bibliotheek op basis van de behoeften van de gemeenschap en vaststellen in welke behoeften al door andere dienstverleners wordt voorzien.
- De informatie verzamelen die nodig is om voor de korte- en lange termijn een effectieve bibliotheekdienstverlening te bieden, die voorziet in de behoeften van de doelgroep.

Marktonderzoek en behoeftenonderzoek zijn de basisvoorwaarden voor de planning. De uitkomsten van de onderzoeken worden op de volgende manieren benut:

- Ten behoeve van de doelstellingen van de organisatie.
- Voor de vertaalslag van doelstellingen naar specifiek beleid, programmering en activiteiten gebaseerd op de bevindingen.
- Als benchmark waartegen de vooruitgang in de toekomst afgemeten kan worden.

c Marktonderzoek (Sociale kaart)

Gegevens en informatie die verzameld moeten worden:

- Demografische en socio-economische informatie;
- Kenmerken van de leefomgeving van de gemeenschap in het werkgebied van de bibliotheek;
 - > Algemene omgevingsfactoren;
 - > Informatievoorziening;
 - > Bestaande bibliotheekdiensten.

Soort gegevens:

- Primair – van individuen, lokale groepen of leiders;
- Secundair – bestaande gegevens, verzameld door overheid of organisaties; onderzoeken door bedrijven en industrie, Kamer van Koophandel of lokale organisaties.

d Behoeftenonderzoek

Gegevens en informatie die verzameld moeten worden over gebruikers en niet-gebruikers:

- Culturele en gedragsaspecten bij het zoeken naar informatie;
- Informatiebehoeften, bijvoorbeeld type informatie, moeilijkheidsgraad, vorm, talen, doel;
- Context van informatiegebruik, gebruikersomgeving.

Soort gegevens:

- Primair – van individuen, lokale groepen of leiders;
- Secundair – behoeftenonderzoeken van vergelijkbare groepen, onderzoeken naar culturele en gedragsaspecten met betrekking tot informatiezoekgedrag van specifieke gebruikersgroepen.

Voorbeeld van een behoeftenonderzoek in de gemeenschap**Kwalitatief onderzoek door de bibliotheek**

Het consultatieve proces is zeer belangrijk in het kwalitatieve onderzoek. De essentie van consultatie en raadplegen van betrokkenen is het onderkennen van de waarde van communicatie tussen de dienstverleners en degenen voor wie de dienstverlening is bedoeld.

Kwalitatief onderzoek, consultatie, begint op het niveau van de plaatselijke overheid en samenwerking binnen de gemeente met alle afdelingen die betrokken zijn bij de dienstverlening aan multiculturele gemeenschappen. De lokale overheid dient ten behoeve van de eigen planning en uitvoering zelf principes van integrale en gelijkwaardige toegang te ontwikkelen en te beschrijven. Deze uitgangspunten dienen als richtlijnen voor de relevante takken van dienst binnen de gemeente.

Samenwerking in een vroeg stadium voorkomt verdubbeling en geeft inzicht in mogelijkheden van samenwerking voor het verzamelen van informatie, plannen van dienstverlening en programmering. Het levert de bibliotheek ook meer contacten op en inzicht in de lokale organisaties die in de gemeenschap actief zijn.

Contact met lokale organisaties moet zo vroeg mogelijk in het proces van voorbereiding en planning van bibliotheekdiensten worden gelegd, met name wat betreft collectieopbouw en programmering. Door lokale organisaties erbij te betrekken ontstaat een optimale conditie voor:

- *Het opstellen van een betrouwbaar profiel van de doelgroepen.*
- *Het op lokaal niveau vaststellen van de behoeften en prioriteiten van de verschillende taalkundige en culturele groepen.*
- *Het creëren van promotiekansen voor nieuwe en bestaande programma's.*

Samenwerking op overheidsniveau (door vakorganisaties en overkoepelende bibliotheekorganisaties) heeft ook aanzienlijke voordelen wat betreft inzicht in beschikbare subsidies, gemeenschappelijk gebruik van middelen, deelname aan bredere stuurgroepen en de kans om deel te nemen aan de beleidsvoorbereiding op overheidsniveau.

Gebaseerd op: The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australië, 2001

3.2 Diensten voor gebruikers

De volgende acties dienen door bibliotheken en bibliotheekinstanties ondernomen te worden.

- Elke bibliotheek omschrijft duidelijk haar visie, doelstellingen, strategie, prioriteiten en beleid met betrekking tot multiculturele bevolkingsgroepen. Deze visie is een integraal onderdeel van het beleidsprogramma van de bibliotheek.
- Een dergelijk lokaal plan voor multiculturele dienstverlening werkt als een gids voor medewerkers en is een signaal naar de gebruikers.
- Elke bibliotheek toont in haar beleid duidelijk haar verplichting tot maatschappelijke integratie en gelijkwaardige dienstverlening.
- Elke bibliotheek doet permanent onderzoek naar de aard en de behoeften in het werkgebied, in overleg met leden van de multiculturele gemeenschap. De dienstverlening is gebaseerd op dit onderzoek en overleg.
- De samenstelling van advies- of bestuurlijke organen van bibliotheken, zoals besturen en commissies, is een afspiegeling van de gemeenschap. Bibliotheekdirecties zijn alert op kansen om representatieve organen te creëren.

3.3 Samenwerking

Voor vele kleine of middelgrote bibliotheken is het moeilijk om op gelijkwaardige basis te voorzien in de behoeften van hun multiculturele bevolkingsgroepen. Met enerzijds een grote vraag van nationale meerderheden en anderzijds beperkte financiële middelen, worden de behoeften van de culturele groepen vaak makkelijk afgedaan. Dit komt vaker voor naarmate de gemeenschap bestaat uit een veelvoud van culturele minderheden. Samenwerking bij de aanschaf, catalogisering en het leveren van materialen is een goede manier om de variatie en beschikbaarheid van materialen te vergroten. Plaatselijke, regionale en nationale samenwerkingsafspraken kunnen een substantiële bijdrage leveren aan een betere toegang tot materialen.

Grotere bibliotheekorganisaties kunnen een centrale rol vervullen in het leveren van multiculturele materialen en het geven van deskundig advies. Centrale collecties waaruit kleinere bibliotheken wisselcollecties kunnen lenen is een levensvatbaar en rendabel concept om aan de wensen van culturele minderheden tegemoet te komen. Centrale aanschaf, catalogisering en verwerking hebben een aantal positieve punten:

- Dubbel werk wordt voorkomen.
- Veel van de problemen van kleinere bibliotheken om materialen in vreemde talen aan te schaffen worden opgelost.
- Er kan meer variatie en diepgang in de collecties worden aangebracht.
- Lokale collecties kunnen doorlopend vernieuwd worden door wisselcollecties van boeken en andere materialen.
- Voor alle bibliotheken kan een gemeenschappelijke catalogus worden gebruikt.
- Er kan een effectief systeem van interbibliothecair leenverkeer worden toegepast.

Ook promotie en marketing zijn twee gebieden die gemakkelijk gezamenlijk aangepakt kunnen worden. De gemeenschappelijke productie van meertalige brochures met bibliotheekinformatie of bewegwijzering betekent door de eenmalige productie voordeel voor vele bibliotheken.

3.4 Online informatiebronnen

Toegang en ontwikkeling van meertalige / multiculturele bronnen

Internet heeft in de communicatie wereldwijd een revolutie veroorzaakt en is essentieel voor gebruikers van online informatie. Computers die kunnen omgaan met meerdere soorten schrift en talen maken het mogelijk dat multiculturele gemeenschappen toegang hebben tot lezen, communicatie en informatie in hun eigen taal. Vooral voor sprekers van talen waarin weinig in druk wordt gepubliceerd is dit belangrijk. Internet heeft een scala aan bronnen geopend die voorheen ontoegankelijk waren, bijvoorbeeld over folklore, volksmuziek, kranten uit de hele wereld en het gesproken erfgoed van multiculturele groepen uit de hele wereld. Het belangrijkste is dat het mensen van alle culturele achtergronden de kans geeft om ook zelf informatieproducent te worden in plaats van alleen te consumeren.

Web 2.0 technologie draagt bij aan een bibliotheek 2.0 omgeving waar gebruikers hun eigen webcontent kunnen maken en delen en toegang tot informatiebronnen kunnen bouwen, aangepast aan de behoeften van de eigen gemeenschap en aan de mogelijkheid tot deelname aan social networking (vaak aangeduid als Web 3.0). Dit is vooral waardevol voor zowel gemeenschappen die gebrek hebben aan gedrukte media, audiovisuele bronnen en webcontent in hun eigen talen als voor verspreid wonende multiculturele groepen. Bibliotheken bieden individuen en groepen een ideale omgeving om met toepassing van web 2.0 mogelijkheden eigen webcontent te creëren die in hun behoeften voorziet. Bibliotheken kunnen dit ondersteunen door hun gebruikers de benodigde hardware, software en training aan te bieden. Voorbeelden zijn:

- *Social media*: blogs en wikis geven individuen en leden van multiculturele groepen de mogelijkheid om content te creëren en te verspreiden; informatie, foto's, en relevante discussiepunten voor de doelgroep. En dit zowel op lokale als internationale basis.
- *Sociale netwerken*; bijvoorbeeld Facebook (internationaal), Hyves (Nederlands), Odnoklassniki (Rusland), Orkut (India en Rusland), Xiaonei (China); zie: http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_social_networking_websites.
- *Foto- en videosites*: bijvoorbeeld <http://www.flickr.com>, <http://www.youtube.com>
- *Social bookmarking*: dit biedt de mogelijkheid voor samenwerking en het delen van online bronnen. Groepen kunnen hun eigen online database creëren, afgestemd op hun specifieke behoeften, bijvoorbeeld bronnen in een bepaalde taal. Gebruikers kunnen een URL of citaat en in sommige gevallen zelfs een persoonlijke kopie van elke willekeurige webpagina of andere vorm van digitale content opslaan. Aan de informatie kunnen tags worden toegekend voor eigen gebruik of om de informatie te delen met anderen, bijvoorbeeld in <http://www.delicious.com> of <http://www.connotea.com>
- *Webfeeds*: bijvoorbeeld RSS (Really Simple Syndication) kan gebruikt worden om groepen makkelijk toegang te geven tot sites in hun eigen taal en kan, aangepast aan hun behoeften, gebruikt worden voor het verzamelen van informatie op maat die van belang is voor de doelgroep.
- *User-generated nieuwssites*: bijvoorbeeld de user generated informatiesite <http://digg.com>
- *Aggregators en tagging*: bijvoorbeeld <http://technocrati.com>; bibliothecarissen bevinden zich in een ideale positie om gebruikers te ondersteunen bij het ontwikkelen van communities en in het bijzonder bij het toekennen van tags op de diverse sociale netwerk sites.

Online communicatie

Er wordt doorlopend nieuwe technologie ontwikkeld die de communicatie tussen de gebruiker en de bibliothecaris en de gebruikers onderling vergemakkelijkt. SMS'en in het bijzonder is zeer geschikt voor het verzenden van korte tekstberichten en is voor mensen met een andere taalachtergrond vaak beter te begrijpen dan een mondeling bericht. Video chat, VoIP en andere internet-technologie maken non-tekst communicatie mogelijk, wat handig is voor de ondersteuning en communicatie met groepen met een mondelinge cultuur. Podcasts met muziek, songs, video's, taallessen, of digitaal voorlezen in verschillende talen dragen alle bij aan de online rol van de bibliotheek.

3.5 Meertalig bibliotheekautomatiseringssysteem

Unicode is een internationale standaard die het mogelijk maakt dat tekst en symbolen uit alle gebruikte schriften ter wereld consequent weergegeven en gebruikt kunnen worden door computers (*definitie Wikipedia*). Het vormt de basis van internationale software voor alle grote operationele systemen, zoekmachines, applicaties en het Web en maakt het gebruik van meerdere schriftvormen in bibliotheeksystemen mogelijk. Bij de aanschaf van een bibliotheek-systeem is het een punt van aandacht of het systeem Unicode ondersteunt zodat het beheer en de toegang tot meertalige collecties mogelijk is en de gebruikers de dienstverlening in elke taal kunnen gebruiken.

4 | Collectievorming

4.1 | Inleiding

De bronnen die voorzien in de behoeften van specifieke culturele groepen kunnen variëren in vorm en inhoud; lopend van internettoegang tot kranten, tijdschriften, audiovisuele materialen, ondertitelde dvd's, verhalenboeken, luchtige pocketboeken en strips tot traditionele romans en studieboeken. Er moet voor alle leeftijden en interesses aanbod zijn, daarbij rekening houdend met culturele gevoeligheden van religieuze of politieke aard. Onderzoek bij de betrokken gebruikersgroep is noodzakelijk om voorkeuren in materiaaltypen en onderwerpen (in plaats van losse titels) vast te stellen en prioriteiten te bepalen voor de collectievorming. De verzamelde informatie kan gebruikt worden in een collectiebeleid dat aansluit op de wensen van de multiculturele gemeenschappen. Specifieke aandacht is gewenst voor het vinden van een middenweg tussen mogelijk conflicterende belangen. Om verzekerd te zijn van een goed gebruik van de materialen moet elke gelegenheid worden aangegrepen om de taalcollecties te promoten bij de doelgroep.

Gebaseerd op: The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australië, 2001

4.2 | Collectiebeleid

Het collectiebeleid voor meertalige en multiculturele materialen is integraal onderdeel van het algemene collectiebeleid van de bibliotheek. Het beleid wordt in samenspraak met multiculturele groepen ontwikkeld en omvat onder meer:

Algemeen

- Doel van het collectiebeleid en de relatie tot het algemene bibliotheekbeleid;
- Demografisch profiel van de gemeenschap;
- Korte- en langetermijn doelstellingen van wat de bibliotheek denkt te bereiken met betrekking tot haar meertalige en multiculturele collecties;
- Strategieën om toegang tot en gebruik van de collecties te maximaliseren;
- Geschiedenis van de collecties en / of de bibliotheekvoorziening;
- Beschrijving van relevante wet- en regelgeving die van invloed is op het leveren van meertalige en multiculturele collecties;
- Een schema voor regelmatige evaluatie van het beleid.

Specifiek

- Analyse van de behoeften van de gemeenschap;
- Prioriteiten van de bibliotheekvoorziening;
- Parameters van de collecties, inclusief speciale materialen voor mensen met een (lees)handicap. Bijvoorbeeld GroteLetter boeken, gesproken boeken, materiaal voor laaggeletterden, taalcursussen en andere materialen;
- Principes en praktijkuitgangspunten bij de aanschaf en het afschrijven;
- Budget;
- De verantwoordelijkheid binnen de organisatie voor collectievorming, aanschaf en afschrijven;
- Toegang tot digitale media, inclusief online toegang tot tijdschriften en kranten, online bestanden en andere informatiebronnen;
- De rol van de bibliotheek als digitale toegangspoort tot informatie;
- Financiële rapportage en verantwoording;
- Een beleidsplan dat de huidige en toekomstige vraag naar de collecties in kaart brengt;
- Een tijdschema waarop het beleid wordt geëvalueerd en herzien.

4.3 | Variëteit aan materialen

4.3.1 Bibliotheekmaterialen dienen voor alle mensen beschikbaar te zijn in hun voorkeurstaal en gerelateerd aan hun eigen cultuur. De collectie omvat alle materiaaltypen en is afkomstig van meerdere bronnen:

- Voor elke multiculturele groepering afzonderlijk wordt een relevante en evenwichtige collectie onderhouden.
- De collectie voor leden van een multiculturele groep is gerelateerd aan de omvang van de groep en zijn leesbehoeften, maar met een minimum collectieomvang als standaard.
- Bibliotheekmaterialen voor multiculturele gemeenschappen omvatten materialen uit het land waar men woont, uit het land van herkomst en andere landen.
- Collectieonderdelen die betrekking hebben op de ervaringen en interesses van de multiculturele groep, en voor hen zijn bedoeld, zijn ook beschikbaar in de officiële of de meerderheidstaal van het land.
- De collectie omvat materialen in de talen die breed als tweede taal worden gebruikt.

4.3.2 Boeken vormen naar alle waarschijnlijkheid de basis van de meertalige collectie en moeten ook beschikbaar zijn in de talen van de multiculturele groepen. De collectie omvat materialen voor alle leeftijdsgroepen en bestaat uit een brede selectie van genres. Nieuwe aanwinsten zijn in het algemeen recente uitgaven met een mix van plaatselijke, landelijke en inheemse auteurs en vertalingen van internationaal populair materiaal. Indien boeken worden gepubliceerd in meer dan één schriftsoort, bijvoorbeeld Servisch, moet er in elk schrift een representatieve collectie worden opgebouwd.

4.3.3 Actuele tijdschriften en kranten moeten beschikbaar zijn, waarbij de gedrukte edities worden aangevuld met online toegang tot alle kranten van de wereld.

4.3.4 Geluidsopnamen, inclusief muziek en cd's of tapes met gesproken woord, moeten een integraal deel van de bibliotheekvoorziening voor multiculturele gebruikers vormen. Er dienen mogelijkheden te zijn voor het downloaden van e-boeken of muziek op MP3 spelers, iPods of andere digitale apparatuur.

4.3.5 Digitale media zijn een essentieel onderdeel geworden van de bibliotheekcollectie voor multiculturele groepen. Bibliotheken verzamelen een heel scala aan digitale media, zoals dvd's, video-cd's, en video-opnames, afhankelijk van beschikbaarheid. Voor dvd's in meertalige collecties is er een specifiek probleem. Dvd's worden geproduceerd voor gebruik in de zes werelddelen met evenveel afspelstandaarden. Veel culturele minderheden leven in een ander deel van de wereld dan waar zij oorspronkelijk vandaan komen en hebben behoefte aan dvd's uit hun regio van herkomst. Hoewel dvd collecties bij voorkeur worden opgebouwd met dvd's in de lokale standaard zouden de meeste collecties ernstig beperkt zijn indien zij aan deze beperking zouden vast houden. Aanschaf van andere standaarden uit andere wereldregio's is nodig om een afspiegeling te zijn van de afkomst van de multiculturele gemeenschap. Er zijn inmiddels voldoende dvd-spelers op de markt die meerdere standaarden kunnen afspelen.

4.3.6 Indien de nationale auteursrechtwetgeving of de standaardisatiewetgeving beperkingen oplegt voor het uitlenen van geïmporteerde digitale media, moeten op nationaal niveau onderhandelingen plaatsvinden om hierop uitzon-

deringen te maken voor bibliotheekgebruik. De hoge kosten om audiovisueel materiaal opnieuw te laten klasseren kan de toegang tot producties als speel-films en documentaires ernstig beperken.

4.3.7 Bibliotheken moeten een brede collectie van niet-boekmaterialen, inclusief cd-romproducten, kaarten, afbeeldingen, games, en taalcurssussen beschikbaar stellen.

4.3.8 Bibliotheken met een database gekoppeld aan een netwerk of website moeten wereldwijd toegang geven tot deze diensten door een meertalige interface.

4.3.9 Als aan één bepaald materiaaltype een tekort is, moet dit gecompenseerd worden door andere geschikte materialen of diensten die als alternatief kunnen dienen.

4.3.10 Niet-gedrukte materialen, in het bijzonder beeld en geluid, voor zover beschikbaar, dienen een belangrijker rol te krijgen naarmate er een tekort is aan gedrukte materialen of indien bij de leden van de multiculturele gemeenschap weinig leestrategie bestaat of sprake is van ernstige laaggeletterdheid.

4.3.11 In de collectie dienen actuele naslagwerken te worden opgenomen, met aanvullend daarop toegang tot internetbronnen.

4.4 | Opbouw en onderhoud van een meertalige collectie

De belangrijkste criteria voor collecties moeten zijn:

- Een gevarieerd aanbod dat alle leden van de gemeenschap iets te bieden heeft;
- Materialen in vormen die het voor alle leden van de gemeenschap aantrekkelijk maken om de bibliotheek te gebruiken;
- Een regelmatige stroom van nieuwe aanwinsten;
- Vervanging van versleten of beschadigde exemplaren van standaardwerken;
- Een breed aanbod van romangenres en non-fictie onderwerpen;
- Toegang tot digitale media, zoals internet en online bestanden;
- Afschrijven van verouderde, oude of versleten materialen.

4.5 | Catalogiseren

4.5.1 Om de beperkte mogelijkheden zo goed mogelijk te benutten, verdubbeling te voorkomen en de financiële middelen zo effectief mogelijk in te zetten dienen de selectie, aanschaf en het catalogiseren van materialen in vreemde talen waar en wanneer mogelijk gemeenschappelijk of centraal uitgevoerd te worden.

4.5.2 Het catalogiseren van materialen in alle talen moet, voor zover mogelijk, van hetzelfde niveau zijn als dat van het materiaal in de landstaal of hoofdtalen van het land.

- Catalogiseren van bibliotheekmaterialen in alle talen dient voorzover praktisch haalbaar, in de oorspronkelijke taal en schriftvorm te geschieden. Toegang op onderwerpsniveau in de landstaal is ook een optie.
- Bibliotheken met geautomatiseerde systemen dienen ervoor te zorgen dat hun systemen in staat zijn gegevens te lezen in een ander schrift dan dat van de landstaal en dat de gegevens compatibel zijn met internationaal erkende standards zoals Unicode. Dit vergemakkelijkt de internationale uitwisseling van geautomatiseerde gegevens. Via de publiekscatalogus van de bibliotheek

hebben bibliotheekgebruikers toegang tot deze online bestanden.

- Het maken en onderhouden van een gemeenschappelijke catalogus voor alle talen, in kaartvorm of elektronisch, is een belangrijk gegeven in gelijkwaardige nationale of regionale dienstverlening. Dit maakt het mogelijk om samen te werken en tegemoet te komen aan specifieke wensen ten aanzien van titels of onderwerpen. In Stockholm, bijvoorbeeld, geeft de Internationale Bibliotheek toegang tot de catalogi in het Arabisch, Chinees, Engels, Frans, Perzisch (Farsi), Pools, Russisch, Spaans en Zweeds. <http://www.interbib.se>

4.5.3 De transliteratie van bibliografische informatie is vaak de enig haalbare methode om bezit in vreemde talen te beschrijven. Dit heeft te maken met kosten, het gebrek aan taalkundig geschoold personeel of het feit dat bibliotheeksystemen geen tekens in andere talen kunnen verwerken. Een getranslitererde titelbeschrijving is vaak niet te begrijpen voor de gebruikers van de betrokken taal en het is niet onredelijk om de bibliografische informatie in de titelbeschrijving beperkt te houden.

4.5.4 Collecties dienen zo actueel mogelijk gehouden te worden.

- Regelmatig dienen nieuwe materialen in alle talen en voor alle multiculturele groepen aangeschaft te worden;
- Oude en verouderde materialen moeten regelmatig verwijderd worden;
- Indien er een centrale collectie is, dienen plaatselijk afgeschreven materialen eerst aangeboden te worden aan de centrale collectie zodat minimaal 1 exemplaar van elke titel in het systeem aanwezig blijft;
- De fysieke staat van de collecties voor alle groepen dient van een adequaat niveau te zijn, onder andere door opnieuw inbinden en de aanschaf van duplicaten en vervangende exemplaren.

4.6 | Collectienormen

De volgende normen hebben betrekking op boekcollecties. Lokale en financiële omstandigheden kunnen leiden tot afwijking van de voorgestelde normering. Als de middelen tekortschieten kunnen deze normen gezien worden als streefcijfers en in een middellange en lange termijn strategie worden opgenomen om de standaard in de toekomst te bereiken.

- *In het algemeen moet een volgroeide boekcollectie tussen 1,5 en 2,5 boeken per hoofd van de bevolking bevatten.*
- *De ondergrens mag bij de kleinste vestiging niet lager zijn dan een collectie van 2500 boeken.*

De dienstverlening van de openbare bibliotheek:

IFLA / UNESCO Richtlijnen voor ontwikkeling, 2001

4.6.1 In principe gelden voor collecties boeken voor multiculturele groepen dezelfde normen per hoofd van de bevolking als voor de algemene gebruikersgroep. Met dien verstande dat voor kleine groepen hogere percentages per hoofd van de bevolking noodzakelijk kunnen blijken om een effectieve en meer gelijkwaardige service te kunnen bieden.

4.6.2 Indien sprake is van erg kleine minderheden, of wijd verspreid wonende groepen, worden materialen en diensten voor deze groepen vanuit een centraal of gemeenschappelijk punt geleverd om een redelijk serviceniveau te kunnen bieden.

4.6.3 Voor kleine bibliotheken is 1,5 tot 2,5 banden per hoofd van de bevolking van de doelgroep een redelijke doelstelling. In het geval dat de financiële middelen zeer beperkt zijn wordt voor de middellange en lange termijn gewerkt aan het realiseren van de norm in de toekomst.

4.7 | Aanschafnormen

Aan te kopen banden per jaar per 1000 inwoners: 216 aanwinsten per 1000 inwoners.

Dit omvat zowel 'boeken' als 'andere materialen', inclusief audiovisuele materialen, elektronische publicaties en andere typen media, maar exclusief kranten, tijdschriften en dergelijke.

Department for Culture, Media and Sport, Public Library Service Standards, UK, 2008

Voor de algemene collectie in een bestaande bibliotheek gelden de volgende aanschafnormen:

Inwoners	Boeken per hoofd van de bevolking per jaar	Boeken per 1000 inwoners per jaar
< 25.000	0.25	250
25.000-50.000	0.225	225
>50.000	0.20	200

Gebaseerd op: De dienstverlening van de openbare bibliotheek: IFLA / UNESCO Richtlijnen voor ontwikkeling, 2001

4.8 | Online diensten

Per 10.000 inwoners wordt het totale aantal elektronische werkstations met toegang tot internet en de catalogus voor gebruik door het publiek in zowel vaste als mobiele bibliotheken en andere servicepunten gesteld op: 6

Met 'elektronisch werkstation' wordt een computer terminal bedoeld met toegang tot internet en de online catalogus.

Department for Culture, Media and Sport, Public Library Service Standards, UK, 2008

Het aantal publieksterminals met toegang tot de publiekscatalogus, gefaciliteerd door de lokale overheid wordt gesteld op:

- < 10.000 inwoners – 1 Publieksterminal
- 10.000-60.000 inwoners – 1 Publieksterminal per 5000 inwoners;
- > 60.000 inwoners – 1 Publieksterminal per 5000 inwoners voor de eerste 60.000, plus daarboven 1 Publieksterminal per 10.000 inwoners.

In aanvulling daarop moet voorzien worden in PC's met cd / dvd drives:

- < 50.000 inwoners – 1 PC per 5000 inwoners;
- > 50.000 inwoners – 1 PC per 5000 inwoners voor de eerste 50.000, plus daarboven 1 PC per 10.000 inwoners.

Het is aan te bevelen dat in elk geval de helft van de publiekswerkstations toegang tot internet heeft en een mogelijkheid tot printen.

Queensland Public Library Standards and Guidelines, Australia, 2004

4.8.1 In internationale online bibliotheeknetwerken moeten alle multiculturele groepen toegang tot en mogelijkheid tot deelname aan het wereldwijde netwerk hebben.

4.8.2 Alle publiekswerkstations moeten de mogelijkheid bieden voor meertalig gebruik, dus werken in de talen van de lokale bevolking. Toetsenborden moeten aangeboden worden, met het schrift van de verschillende talen ten behoeve van internettoegang en programma's voor tekstverwerking. Er moet ook software zijn waarmee bestaande toetsenborden aangepast kunnen worden aan vele verschillende schrifttypen of die een visueel, virtueel toetsenbord op het scherm leveren. Niet alle besturingssystemen ondersteunen alle talen en alternatieve mogelijkheden voor de niet-ondersteunde talen zijn stand-alone pc's met andere besturingssystemen.

4.8.3 Zoveel mogelijk wordt er toegang geboden tot populaire meertalige bestanden. Om gunstiger tarieven te verkrijgen moet over licenties lokaal, regionaal of landelijk onderhandeld worden. Indien de bestanden niet online toegankelijk gemaakt kunnen worden om technische of financiële redenen, zijn cd's of dvd's een alternatief.

4.8.4 Bibliotheken dienen ernaar te streven hun websites te voorzien van meertalige pagina's ten behoeve van de lokale gemeenschap. Punt van aandacht hierbij is dat dit gebeurt in overleg met leden van de lokale bevolking zodat rekening wordt gehouden met culturele normen. Met name het internationaliseren, dus aanpassen van de homepage, de eerste pagina die de gebruiker tegenkomt, verdient de nodige aandacht. Terughoudendheid is geboden in het gebruik van specifieke cultuurcomponenten, zoals kleur, beeld en geluid. Het gebruik van menselijke figuren of afbeeldingen van dieren kan beter vermeden worden. Dit geldt ook voor vlaggen van landen. Animaties komen maar voor beperkte toepassingen in aanmerking. Andere elementen om rekening mee te houden zijn de schrijfwijze van datum en tijd, lettertypen, de correcte spelling van namen en adressen en taalcodes.

4.8.5 Het web wordt vaak gebruikt om de lokale bevolking in meerdere talen informatie te verschaffen over de diensten van de bibliotheek. De bibliotheek van Helsinki, <http://www.lib.hel.fi>, bijvoorbeeld, beschrijft de dienstverlening in het Fins, Zweeds en Engels, terwijl de bibliotheek van Auckland, <http://www.aucklandcitylibraries.com>, Engelse en Maori teksten aanbiedt. Een bibliotheek met diensten op een regionaal of landelijk niveau biedt vanzelfsprekend de informatie aan in meerdere talen. Voorbeelden zijn de Deense Bibliotheek Centrale voor Integratie, <http://www.indvandrerbiblioteket.dk>, met informatie in het Deens en 16 andere talen en schriften, en de State Library van Queensland, Australië, <http://www.slg.qld.gov.au/info/lang> die met de *Multicultural Bridge* site informatie aanbiedt in 19 talen.

4.8.6 Bibliotheken hebben de keus uit vele elektronische mogelijkheden om hun bronnen voor taalkundige en culturele gemeenschappen toegankelijk te maken. Deze omvatten onder meer:

- Gedigitaliseerde collecties van belangrijke documenten en afbeeldingen van inheemse bevolkingsgroepen, zoals van de Library and Archives Canada, <http://www.collectionscanada.ca>, of het Picture Australia project van de National Library of Australia, <http://www.pictureaustralia.org>;

- Een verzameling van informatiebronnen zoals de gemeenschappelijke Australische *MyLanguage* site met verwijzingen naar zoekmachines, webgidsen en nieuws in 60 talen, <http://www.mylanguage.gov.au>;
- Informatie voor immigranten en andere nieuwkomers over het leven in hun nieuwe land op landelijke, regionale of lokale basis. Voorbeelden:
 - > Denemarken: <http://www.finfo.dk>
 - > Finland: <http://www/infopankki.fi>
 - > Duitsland: <http://www.interkulturellebibliothek.de>
 - > Noorwegen: <http://www.bazar.deichman.no>
 - > Verenigd Koninkrijk: <http://www.multikulti.org.uk>
 - > Nederland: <http://www.ainp.nl>
 - > Spanje, Andalusië: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp>
 - > Verenigde Staten, New York, *Queens Library*: <http://www/worldlinq.org>

5 | Personeel

5.1 | Inleiding

Het succes van de dienstverlening aan een multiculturele gemeenschap is voor een groot deel afhankelijk van het personeel. De rol van het personeel wordt bepaald door de doelstellingen van het multiculturele beleidsplan van de bibliotheek. Behalve dat het belangrijk is om medewerkers in dienst te hebben die de talen van de doelgroepen spreken is het minstens zo belangrijk om mensen te hebben met goede communicatievaardigheden die met de doelgroep kunnen samenwerken, contacten kunnen leggen en onderhouden teneinde een goede dienstverlening te realiseren.

Gebaseerd op: The Library Board of Victoria: Responding to our diversity. Multicultural Library Service Guidelines for Victorian Public Libraries. Melbourne, Australië. 2001

5.2 | Vaardigheden van het bibliotheekpersoneel

De openbare bibliotheek verricht diensten bestemd voor alle leden van de plaatselijke gemeenschap, voor mensen met verschillende behoeften en met een veranderende vraag. Het personeel van de openbare bibliotheek zal moeten beschikken over een reeks vaardigheden en kwaliteiten, waaronder relationele en sociale vaardigheden, sociaal bewustzijn, teamgeest en leiderschap, competent in de praktische routines en procedures van de organisatie. De basiskwaliteiten en vaardigheden van het personeel van de openbare bibliotheek kunnen als volgt gedefinieerd worden:

- De vaardigheid om goed met mensen te kunnen communiceren;
- De vaardigheid om vraag en behoefte van gebruikers te begrijpen;
- De vaardigheid om met individuen en groepen in de gemeenschap te kunnen samenwerken;
- Kennis en begrip voor culturele diversiteit.

De samenstelling van het personeel dient zo goed mogelijk de bevolkingssamenstelling te weerspiegelen. Waar bijvoorbeeld veel allochtonen binnen de gemeenschap zijn, dient de openbare bibliotheek leden van die bepaalde etnische groepering in dienst te nemen. Hiermee laat de bibliotheek zien dat haar dienstverlening bestemd is voor alle leden van de lokale gemeenschap en dit zal gebruikers uit alle maatschappelijke sectoren aantrekken.

*De dienstverlening van de openbare bibliotheek:
IFLA / UNESCO Richtlijnen voor ontwikkeling, 2001*

5.2.1 Bibliotheken dienen te streven naar representativiteit door ervoor te zorgen dat het personeel daadwerkelijk een afspiegeling vormt van de verschillende multiculturele groepen in het werkgebied.

5.2.2 Bibliotheken moeten een strategie van positieve actie voeren om mensen uit multiculturele gemeenschappen te wijzen op bestaande werkgelegenheidskansen.

5.2.3 Bibliotheekinstanties moeten het in dienst hebben van mensen met relevante talenkennis, inzicht in de cultuur, vaardigheden en competentie bevorderen.

- Passende maatregelen zijn het toepassen van de lokale werkgelegenheidspolitiek, het creëren van speciale functies en gebruik maken van stagiaires, trainees en werkervaringsplaatsen.
- Belangrijk is dat de taal- en culturele competenties relevant zijn voor de functie waar de medewerker voor is aangesteld en dat bibliotheken zich ervan bewust zijn dat er vele categorieën van vaardigheden bestaan. Zoals het vloeiend

spreken van de taal, lees- en schrijfvaardigheden, vertrouwd zijn met de cultuur, een hoog opleidingsniveau binnen de cultuur of een combinatie daarvan.

5.2.4 Bibliotheekinstanties moeten zorgen voor trainingsprogramma's die de culturele kennis van hun medewerkers vergroot en hen beter toerust voor het werken binnen een gemeenschap met verscheidenheid aan talen en culturen.

5.2.5 Bibliotheekopleidingen moeten mensen met een multiculturele achtergrond aanmoedigen om een bibliotheek-, of daaraan verwante opleiding, te volgen. Bibliotheekopleidingen moeten in alle cursussen aandacht besteden aan multiculturele onderwerpen.

5.2.6 Gemeenschappelijk inzetten van bibliotheekmedewerkers met de juiste ervaring moet aangemoedigd worden.

6 | Marketing, publiciteit en promotie van multiculturele diensten

6.1 Het bevorderen, aanmoedigen en ondersteunen van de leesvaardigheid en leesvaardigheidsprogramma's behoort tot de functies van de bibliotheek en dient betrekking te hebben op geletterdheid zowel in de landstaal als in andere talen.

6.2 De bibliotheek moet mediawijsheid in de talen van de gemeenschap met al haar mogelijkheden bevorderen en ondersteunen.

6.3 Sociale en culturele activiteiten van de bibliotheek al dan niet in samenwerking met derden, zoals voorlezen, concerten, toneel en tentoonstellingen moeten zijn gericht op alle multiculturele groepen.

6.4 De dienstverlening voor mensen die niet persoonlijk in staat zijn naar de bibliotheek te komen moet worden aangeboden aan alle multiculturele groepen en verleend in de voorkeurstalen van de gebruikers. Dit betreft diensten aan mensen die ver en achteraf wonen, aan ouderen en mensen met een handicap, aan ziekenhuizen en justitiële inrichtingen. Bibliobussen moeten beschikken over multiculturele collecties die recht doen aan de gemeenschap waar zij worden ingezet.

6.5 Externe activiteiten moeten worden uitgevoerd in de voorkeurstalen van de gebruikers. Dit betreft ook diensten aan fabrieken en kantoren en specifieke diensten aan multiculturele organisaties.

6.6 Bibliotheekdienstverlening aan multiculturele gemeenschappen, inclusief inlichtingenwerk, kan desgewenst plaatsvinden op alternatieve, voor de doelgroep vertrouwde lokaties.

6.7 Een klantvriendelijk ontwerp van de bibliotheek is belangrijk voor alle gebruikers. Dit is des te belangrijker voor immigranten die in hun eigen land onbekend zijn met een vergelijkbare bibliotheekvoorziening. Afgezien van algemene ontwerp criteria die gelden voor alle bibliotheken, zijn er een aantal specifieke factoren die de bibliotheek voor multiculturele groepen aantrekkelijk maken en het bibliotheekgebruik stimuleren:

6.7.1 Vrije toegang en gratis gebruik van de dienstverlening is de belangrijkste basis om gebruik van de bibliotheek te promoten.

6.7.2 Goed bewegwijzerde bibliotheken met aanduidingen in meerdere talen en, voor zover van toepassing, met internationale symbolen. De *Multilingual Glossary* van de State Library van New South Wales, Australië is een online woordenlijst voor bibliotheken. Deze lijst bevat veel gebruikte bibliotheekuitdrukkingen in 49 talen die gedownload kan worden om communicatie tussen medewerkers en gebruikers met een andere taalachtergrond te vergemakkelijken.

6.7.3 Een ruime selectie van bronnen in meerdere talen, inclusief tijdschriften, kranten en multimedia.

6.7.4 Marketingstrategieën gericht op het aanbieden van relevante diensten aan multiculturele groeperingen verhogen het gebruik van de bibliotheek door deze groepen. Nieuwe dienstverlening ligt op het gebied van: innovatief gebruik

van gratis meertalige toegang tot internet, meertalige kantoortoepassingen, fora voor multiculturele dialoog en interactiviteit, opbouwwerk, enz.

6.7.5 Makkelijk toegankelijke collecties, in een open uitlening en op een goed zichtbare plek.

6.7.6 Inschrijfformulieren, aanmaningen, reserveringen, regels, gidsen voor bibliotheekgebruik en andere vormen van communicatie tussen de bibliotheek en de gebruiker in de talen van de gebruikers.

6.7.7 Promotiemateriaal, zoals titellijsten of overzichten van diensten, in de taal van de gebruikers uit multiculturele groepen en gericht op hun interesses.

6.7.8 De website van de bibliotheek in talen die representatief zijn voor de verscheidenheid aan talen in de lokale gemeenschap.

6.7.9 Aankondigen van bibliotheekactiviteiten en diensten in media van de etnische groepen, zoals lokale kranten of radioprogramma's.

6.7.10 De meertalige dienstverlening van de bibliotheek onder de aandacht brengen van politici en beleidsmakers.

Management en marketing van bibliotheken worden uitgebreid behandeld in *De dienstverlening van de openbare bibliotheek: IFLA / UNESCO Richtlijnen voor ontwikkeling (2001)*. Raadpleeg voor meer gedetailleerde informatie: <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>

7 | Internationale Best Practices

Vele landen hebben al multicultureel bibliotheekwerk ontwikkeld. Deze praktijkvoorbeelden, aanbevelingen of beleidslijnen kunnen dienen als voorbeeld. In het volgende overzicht zijn een aantal best practices uit de hele wereld verzameld.

Canada

De boodschap van multiculturalisme

De Canadese visie op multiculturalisme is gebaseerd op het uitgangspunt dat culturele diversiteit een basiswaarde is en kenmerkend voor het land. Op basis van historische gronden en vastgelegd in de wet ziet Canada diversiteit als een bron van kracht, innovatie en inspiratie en als concurrentievoordeel in onze steeds kleiner wordende 'global village'.

Multiculturalisme is een sleutelement in de Canadese wetgeving, van het erfgoed van ons land en van onze identiteit.

In 1971 werd Canada het eerste land ter wereld dat een officieel beleid op het gebied van multiculturalisme vaststelde. Dit beleid voorziet in programma's en diensten ter ondersteuning van etno-culturele organisaties en hulp aan individuen om belemmeringen weg te nemen die volledige participatie aan de Canadese samenleving in de weg staan.

In 1982 kreeg het multiculturele karakter van Canada grondwettelijke erkenning in Sectie 27 van het nieuwe *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. Hierin is vastgelegd dat in de rechtspraak het Charter gelezen moet worden 'op een wijze die consistent is met het behoud en het bevorderen van het multiculturele erfgoed van Canada'.

In 1988 werd Canada het eerste land met een *Multiculturalism Act*, waarin geïntegreerd burgerschap het uitgangspunt vormt. In de pre-ambule van deze wet staat:

'Ter behoud en verrijking van het multiculturele erfgoed van de Canadezen en werkend aan gelijkwaardigheid van alle Canadezen in economisch, sociaal, cultureel en politiek opzicht.'

De wet is bedoeld voor alle Canadezen, niet uitsluitend voor zichtbare of etno-culturele minderheden en streeft naar:

- Het uitbannen van racisme en discriminatie;
- Het bevorderen van gelijkwaardigheid en begrip voor culturen;
- Stimuleren van een geïntegreerd burgerschap;
- Ondersteuning voor overheidsorganisaties om adequaat te reageren op de culturele diversiteit van Canada.

Ook veel andere wetgeving, zoals de *Official Languages Act*, de *Canadian Human Rights Act* en de *Employment Equity Act* is gericht op het beschermen van de fundamentele waarden van gelijkwaardigheid en respect.

Door multiculturalisme als uitgangspunt te nemen erkent Canada het potentieel van alle Canadezen en moedigt hen aan te integreren in de maatschappij en actief deel te nemen aan het sociale, economische en politieke leven.

Bibliotheek Toronto

De bibliotheek van Toronto bedient een werkgebied van meer dan 2.5 miljoen inwoners. Toronto wordt gezien als één van de meest multiculturele steden ter wereld. Bijna de helft van de inwoners is buiten Canada geboren. Bovendien is bijna de helft van de nieuwkomers pas de laatste 15 jaar gearriveerd. De bibliotheek heeft materiaal in meer dan 100 talen en voert een actief collectiebeleid voor 40 talen in een breed scala aan vormen, inclusief digitale media. Als de grootste en drukste bibliotheekorganisatie van Noord-Amerika, registreerde de bibliotheek in 2006 bijna 31 miljoen uitleningen, waarvan 16% niet-Engelstalige objecten. Deze meertalige uitlening is sinds 2000 met maar liefst 69% gegroeid.

De bibliotheek biedt ook een uitgebreide programmering, vaak in samenwerking met andere organisaties of overheidsinstellingen die gericht zijn op de diversiteit van de bevolking van Toronto. Programma's die worden aangeboden zijn: Engels als tweede taal en inburgeringscursussen, Engelse conversatie, voorlezen in filialen in het Engels, Frans en andere talen zoals Bengaals, Russisch, Farsi, Kantonees, Pools, Urdu en Tamil; of English-can-be-fun, een programma om Engels te leren spreken voor pas aangekomen kinderen en Dial-a-story, een verhaaltje per telefoon in 10 talen die de mondelinge taalvaardigheid en begrip luisteren stimuleert.

In de filialen staan in totaal 1400 gratis te gebruiken computers ter beschikking, die allemaal met virtuele meertalige toetsenborden in meerdere talen zijn uitgerust. *NewConnect*, is een webportal met toegang tot kranten en tijdschriften uit de hele wereld in 85 talen en 147 lettertypes, waarmee nieuwkomers in contact kunnen blijven met nieuws uit hun thuisland.

Mijin Kim
Library and Archives, Canada

Denemarken**Bibliotheekwet, 2001**

§ 2 *De doelstelling van openbare bibliotheken wordt bereikt door kwaliteit, volledigheid en actualiteit van de beschikbaar gestelde materialen. Deze criteria zijn de enige bepalende factoren en niet eventuele religieuze, morele of politieke opvattingen waaraan in de materialen uitdrukking wordt gegeven.*

§ 14.2 *De Nationale en Universiteitsbibliotheek is het centrale punt voor het lenen van materialen door bibliotheken. Deze voorziet lokale bibliotheken van materialen specifiek ten behoeve van vluchtelingen en immigranten.*

Openbare bibliotheken Kopenhagen

<http://www.bibliotek.kk.dk>

Sinds 1960 heeft Denemarken forse aantallen vluchtelingen en immigranten opgenomen van buiten Europa en de Engels-sprekende delen van de wereld. Naar aanleiding daarvan is de bibliotheek van Kopenhagen, in samenwerking met andere landelijke centra die zich bezighouden met materiaal in immigrantentalen, begonnen aan het opbouwen van collecties en cd's in de relevante talen. Aangezien veel nieuwkomers laaggeletterd of analfabeet zijn, is de afdeling Beeld en Geluid (KKB – LYD) van de bibliotheek begonnen met het produceren van luisterboeken in immigrantentalen om deze mensen toch van dienst te kunnen zijn. In Kopenhagen waren de talen waar het meeste behoefte aan was:

Arabisch, Koerdisch, Servisch, Kroatisch, Turks en Urdu. De luisterboeken, aanvankelijk op cassettebandjes en later op cd's, werden te koop aangeboden aan bibliotheken in Denemarken en later aan bibliotheken in de hele wereld. Deze luisterboeken waren voorzien van leeswijzers in het Deens en Engels. Voor meer informatie: <http://www.kkb-lyd/about.htm>

De laatste tien jaar is het accent verplaatst en ondersteunt de bibliotheek immigranten / vluchtelingen primair bij het leren van Deens als tweede taal. In samenwerking met een uitgever produceert de bibliotheek tweetalige prentenboeken in het Deens die bestaan uit een tekst en luister-cd aangevuld met gedrukte tekst in de volgende talen: Arabisch, Koerdisch, Servisch, Kroatisch, Turks, Farsi, Somali en Urdu.

In Kopenhagen krijgen alle kinderen op hun tweede verjaardag een kaart en een uitnodiging van de bibliotheek. Bij hun eerste bezoek aan de bibliotheek krijgen zij als cadeau een boek met cd in het Deens.

Verschillende filialen hebben een speciale dienstverlening voor kinderen uit multiculturele gezinnen. Een bibliothecaris bezoekt elk kind vier keer in de periode tussen geboorte en naar school gaan. Door het vertellen van verhaaltjes maken het kind en de andere leden van het gezin kennis met de bibliotheek. Bij elk bezoek krijgt het kind een nieuw boek. <http://www.sprogporten.dk>

Sinds 2008 zijn de dagelijkse nieuwsberichten uit Kopenhagen in het Deens gratis te beluisteren op internet. <http://www.kkb-lyd.dk/daglig>

Vibeke Stage en Susy Tastesen
Openbare Bibliotheken Kopenhagen, Denemarken

Estland**Citaat uit de Bibliotheekwet**

§ 13 Collecties

De collectie van de openbare bibliotheek is universeel. De collectie bevat objecten in verschillende talen in overeenstemming met de behoeften van de mensen in het werkgebied van de bibliotheek.

Martin Halik
Estland

Nederland**Geletterdheid**

In Nederland zijn naar schatting ongeveer 1.5 miljoen mensen (10%) laaggeletterd. Dit betekent dat hun lees- en schrijfvaardigheden ontoereikend zijn om formulieren in te vullen, voor te lezen aan hun kinderen, een brief te lezen, informatiefolders te begrijpen, een krant te lezen of internet te gebruiken. Een derde van deze groep is van allochtone afkomst.

Laaggeletterdheid is een breed erkend landelijk probleem. Met het grote aantal mensen waar het om gaat en het vooruitzicht dat grote aantallen jongeren van school gaan zonder toereikende lees- en schrijfvaardigheden, is laaggeletterd-

heid een serieus probleem. In het Aanvalsplan Laaggeletterdheid werkt de Vereniging van Openbare Bibliotheken samen met een groot aantal landelijke partners om laaggeletterdheid te bestrijden. Samenwerking is er ook op provinciaal, regionaal en lokaal niveau. De bibliotheek legt in haar dienstverlening inmiddels sterkere accenten op het onderwerp laaggeletterdheid en werkt aan scholing op dit gebied voor medewerkers in de front- en backoffice. Voor dit doel is een specifieke scholingsmodule ontwikkeld die landelijk wordt aangeboden.

Voor bibliotheken is een gratis abonnement beschikbaar op Netnieuws, <http://www.netnieuws.nl>, een wekelijkse online krant voor beginnende lezers die hun nieuw verworven taal- en leesvaardigheden willen oefenen. Lees- en schrijf-oefeningen worden op twee niveaus aangeboden.

Om meer aandacht te vragen voor het probleem van laaggeletterdheid, bood de Vereniging van Openbare Bibliotheken in samenwerking met de Stichting Lezen & Schrijven een reizende tentoonstelling aan, *Taal Centraal*. Deze tentoonstelling was elke maand in een andere bibliotheek te zien en werd lokaal steeds geopend met een feestelijk programma dat aandacht vraagt voor de laaggeletterdheid.

Integratie

In 2007 werd in Nederland de nieuwe Inburgeringswet van kracht. Iedere buitenlander die minder dan 8 jaar in Nederland naar school is geweest moet een inburgeringsexamen doen op het gebied van taal en burgerschap. Openbare bibliotheken zijn een belangrijke factor in de uitvoering van het beleid op lokaal niveau en verschillende bibliotheken hebben een informatiepunt. Voor alle bibliotheken is de Toolkit Inburgering, *NL Kompas* beschikbaar.

Samenwerkingspartners

Voor openbare bibliotheken is het belangrijk zich te realiseren dat vanwege hun laagdrempelige en brede spreiding, zij een essentiële partner zijn die in de plaatselijke samenleving bijdraagt aan actief burgerschap en participatie van multiculturele groepen op lokaal niveau. Voor de verankering in de maatschappij is dit een belangrijke rol. (*Visiedocument Culturele Diversiteit, VOB, 2006*)

Lourina K. de Voogd

Vereniging Openbare Bibliotheken, Nederland

Noorwegen

Globalisering

Bibliotheken bieden toegang tot kennis en cultuur op internationaal, nationaal en lokaal niveau. Digitale innovatie maakt bibliotheekcollecties steeds breder toegankelijk en de informatiestroom kent geen nationale grenzen. Digitalisering en het beschikbaar maken van traditionele bibliotheekcollecties via internet zijn noodzakelijke voorwaarden om content makkelijk toegankelijk te maken. Terwijl enerzijds globalisering toeneemt en invloed heeft op vele sectoren van de maatschappij, zoals educatie en taal, is er anderzijds een groeiende behoefte aan een gevoel van culturele eigenheid, culturele identiteit en voor interactie met andere culturen. (*Noorse Archieven, Bibliotheken en Musea. Bibliotheek Venieuwing 2014 – deel 1 strategieën en initiatieven. 2006*)

Bibliotheken versterken om bij te dragen aan meer participatie, integratie en culturele diversiteit

Bibliotheken dragen bij aan de integratie van immigranten in de Noorse samenleving, met activiteiten die aansluiten op het actieplan van de overheid voor integratie en participatie van immigranten. (*Noorse Archieven, Bibliotheken en Musea. Bibliotheek Venieuwing 2014 – deel 1 strategieën en initiatieven. 2006. Strategie 1.6*)

Versterken van multiculturele bibliotheekdienstverlening met specifieke focus op Russisch, Samisch en Fins alsmede het aanbieden van literatuur en andere diensten aan nieuwkomers. (*Provinciale Bibliotheek Finnmark, Strategisch Plan 2005 – 2014*)

Kirsten Leth Nielsen

Openbare bibliotheek Oslo, Noorwegen

Spanje

Spaanse richtlijnen voor de dienstverlening door openbare bibliotheken

Personeel

Personeel is een essentieel element, een basisvoorwaarde voor een goede en efficiënt werkende bibliotheek. Openbare bibliotheken moeten voldoende personeel hebben en de medewerkers beschikken over adequate scholing voor de uitoefening van hun taak.

Algemeen

Openbare bibliotheken zijn voor iedereen toegankelijk, ongeacht hun omstandigheden of beroep. Eén van de belangrijkste principes is dat de dienstverlening is gericht op de gehele samenleving en niet op één specifieke groep.

Samenwerking

Openbare bibliotheken werken niet geïsoleerd, maar zoeken naar manieren van netwerken met andere bibliotheken en organisaties, met het doel de kwaliteit en het aanbod van diensten te verbeteren en samenwerking, vooral op lokaal niveau, te bevorderen.

Susana Alegre Landáburu

*General de Coordinación Bibliotecaria,
Ministerio de Cultura, Spanje*

Groot-Brittannië

Welcome to your library... de bibliotheek en asielzoekers

<http://www.welcometoyourlibrary.org.uk>

Inleiding

Welcome to your Library (WTL) begon in 2003-2004 als een pilot in vijf Londense deelgemeenten met het doel vanuit de bibliotheken iets te doen voor vluchtelingen en asielzoekers. Uitgangspunt voor het project was het feit dat vluchtelingen grote belemmeringen ervaren in de maatschappij. Openbare bibliotheken hebben weliswaar een goede uitgangspositie om hen te helpen in hun behoefte aan informatie, taal en cultuur maar voor een effectief resultaat

hebben bibliotheekmedewerkers hulp nodig om hun traditionele denk- en werkpatronen met betrekking tot deze groepen te doorbreken. Met subsidies van de Paul Hamlyn Foundation en gecoördineerd door de London Libraries Development Agency is het project sinds 2007 landelijk uitgerold.

Doel van 'Welcome to your library'

Het doel van WTYL is een kwalitatief goede toegankelijke bibliotheekvoorziening voor iedereen door meer kansen voor ontmoeting te creëren. Gestreefd wordt naar het bevorderen van leren, welzijn en participatie voor iedereen door:

- Participatie van vluchtelingengroepen tijdens het hele project;
- Partnerships om meer aandacht te genereren en het gebruik van de bibliotheek te stimuleren;
- Gemotiveerde, goed geschoolde medewerkers;
- Delen van met onderzoek gestaafe goed werkende praktijkvoorbeelden;
- Belangenbehartiging van het bibliotheekwerk met vluchtelingen en asielzoekers.

Project activiteiten

Hiertoe behoorden onder andere:

- Het ontwikkelen van de vaardigheden van de medewerkers op het gebied van projectmatig werken en het evalueren van de resultaten, met het doel deze in een breder perspectief te plaatsen en te kunnen gebruiken als basis voor verdere ontwikkeling (evidence-based);
- Het opstellen van een sociale kaart van vluchtelingengroepen en de betrokken organisaties;
- Vaststellen van zaken die het gebruik van de bibliotheek belemmeren en manieren om die te overwinnen;
- Trainingen voor bibliotheekmedewerkers om hen bewuster te maken van zaken die vluchtelingen en asielzoekers betreffen;
- Het aangaan van partnerschappen met lokale vluchtelingenorganisaties en andere voorzieningen;
- Gestructureerde kennismakingsbezoeken en ICT sessies;
- Vereenvoudigen van inschrijfprocedures;
- Aanbieden van taalcurssussen Engels als tweede taal, lokale talen en leesondersteuning;
- Aanschaf van nieuwe materialen op basis van inbreng van de vluchtelingengroepen;
- Voorleessessies en andere activiteiten en workshops gericht op interculturele ontmoeting;
- Vrijwilligerswerk en werkervaringsplaatsen voor vluchtelingen in de bibliotheek;
- Ontwikkeling van mailinglists en website om gezamenlijk leren te ondersteunen en good practices te delen.

Voorbeelden van effecten

Effecten op individuen en gemeenschappen omvatten:

- *Toeleiding naar de arbeidsmarkt*: tenminste 25 vluchtelingen hebben werk gevonden (sommige in bibliotheken en andere in andere sectoren) als gevolg van de werkervaringsprojecten bij twee WTYL deelnemers. Een groot aantal deelnemers meldden meer zelfvertrouwen en een hoger gevoel van eigenwaarde te hebben opgebouwd en zich minder geïsoleerd te voelen.
- *Vertrouwen en trots op 'hun' bibliotheek*: vluchtelingen die door bibliotheken goed geholpen zijn worden ambassadeurs met een toegenomen gevoel erbij te horen, meer vertrouwen en een bereidheid om aan te pakken.
- *Toegenomen contact tussen mensen van verschillende culturen*: meer contact

tussen bibliotheekmedewerkers, vluchtelingen en asielzoekers; bibliotheekruimtes die gebruikt worden voor activiteiten die mensen van verschillende culturele achtergronden bij elkaar brengen; meer kansen voor zelfredzaamheid waarbij ingeburgerde vluchtelingen nieuwkomers helpen in zelfhulp-groepen in de bibliotheek.

Effecten op de bibliotheek omvatten:

- *Een effectievere positionering van bibliotheekwerk*: in het bijzonder in het kader van landelijk en lokaal sociaal vernieuwingsbeleid gericht op het aanpakken van sociale uitsluiting en het verbeteren van de sociale cohesie in de buurt.
- *Partnerships gericht op het verkrijgen van een derde geldstroom*: ervaring en de praktijk in beide stadia hebben geleid tot het openen van nieuwe wegen voor het verkrijgen van subsidies voor projecten en regulier werk.
- *Ontwikkeling van de medewerkers*: meer kansen op een bredere personeelsbasis, bijvoorbeeld vluchtelingen die in de bibliotheek werken. Een effect is ook de ontwikkeling van vaardigheden door de medewerkers om rechtstreeks met lokale groepen te werken, vertrouwen te winnen en belemmeringen voor bibliotheekgebruik te identificeren. Om deze ervaringen vervolgens te delen met anderen binnen de organisatie zodat op strategisch en tactisch niveau gewerkt kan worden aan een laagdrempelige bibliotheekvoorziening.

Ayub Khan

Warwickshire Library and Information Service, Engeland

Verenigde Staten

Vijf pijlers voor succes

Deze vijf pijlers ondersteunen een succesvol integratieproces en helpen gemeenschappen effectief om te gaan met de gevolgen van snelle wereldwijde veranderingen. Bibliotheken in steden en voorsteden in heel Amerika passen deze regels toe met goede resultaten.

- 1 *Bibliotheken hebben inzicht in de lokale situatie met betrekking tot immigranten*: openbare bibliotheken verzamelen bevolkings- en geografische gegevens, zowel uit openbare bronnen als via informele contacten met de immigrantengroepen. Op basis van inzichten op buurtniveau over de nieuwkomers, hun wensen en de bronnen die hen ter beschikking staan kunnen bibliotheken hun dienstverlening vormgeven en effectieve partnerships aangaan. Vooral in steden die niet eerder een traditionele immigrantenbestemming waren, zijn het vaak de bibliotheken die in hun gemeenschap vooroplopen in het identificeren en beschrijven van de behoeften en zorgen van immigranten.
- 2 *Bibliotheken zorgen voor een dienstverlening die rekening houdt met taal- en cultuurverschillen*: de grootste barrière voor nieuwkomers is de taal. Bibliotheken pakken dit probleem aan met aangepaste bewegwijzering, websites, collecties en een basisdienstverlening in de oorspronkelijke taal van de betrokken bevolkingsgroep.
- 3 *Bibliotheken bouwen aan vaardigheden Engelse taal*: voor immigranten is vloeiend Engels spreken de meest bepalende factor voor succes. Openbare bibliotheken, met jarenlange ervaring als leesbevorderaars voor kinderen en gezinnen, breiden deze taak uit naar de nieuwkomers. Voorschoolse leesprogramma's en leesprogramma's gericht op het hele gezin bereiden jonge kinderen voor op school. Engelse les voor volwassenen maakt mensen weer-

baarder en vergroot de kans op werk. In samenwerking met scholen en andere educatieve organisaties bieden bibliotheken gerichte programma's aan voor het zoeken naar werk, gezondheid, voeding en andere basisvaardigheden voor het dagelijkse bestaan.

- 4 *Bibliotheken leggen verbanden met lokale organisaties:* bijna alle gemeenschappen beschikken over een breed scala aan organisaties en instellingen. Hoewel deze hulpverleners op het terrein van werk, gezondheid en huisvesting, profiteren nieuwkomers vaak onvoldoende van hun diensten. Taalbarrières, geografische spreiding en een cultuurschok vormen belangrijke belemmeringen. Bibliotheken leggen de verbinding tussen de organisaties en instellingen voor de gehele bevolking en de wensen van de nieuwkomers. Zakelijke adviezen, gezondheidsinformatie en schoolprojecten zijn de meest in het oog springende voorbeelden hiervan.
- 5 *Bibliotheken bevorderen maatschappelijke participatie:* veel immigranten zijn niet gewend aan deelname aan het openbare of maatschappelijke leven. Zelfs een eenvoudige Amerikaanse handeling als lid worden van de bibliotheek kan voor sommigen een vreemde en enge ervaring zijn. Bibliotheken bevorderen zowel sociale integratie als maatschappelijke participatie van de nieuwkomers. Door gebruik te maken van hun historische rol als sterke, onpartijdige openbare voorzieningen gericht op leren en ontdekken, bevorderen zij het openbare debat over de knelpunten van zowel de nieuwkomers als buurten waar zij terechtkomen.

Rick Ashton en Danielle Milam

Welcome, Stranger: Public Libraries build the global village.
Urban Libraries Council, USA, 2008

Australië

MyLanguage

MyLanguage biedt toegang tot zoekmachines, webgidsen en nieuws in meer dan 60 talen. MyLanguage is een samenwerkingsverband tussen de State Libraries van New South Wales, Queensland, South Australia en West Australia, VICNET (een onderdeel van de State Library van Victoria) en de Northern Territory en de Australian Capital Territory Library and Information Services.

MyLanguage is een online multiculturele bibliotheekdienstverlening die de toegang tot online bronnen makkelijker maakt voor cultureel en taalkundig te onderscheiden personen en groepen.

Deze interactieve site biedt:

- Vrije toegang tot zoekmachines, webgidsen en nieuws in meer dan 60 talen;
- Scholingsmateriaal voor multiculturele groepen waaronder vertaalde factsheets en trainingsmodules voor introductiecurssussen over internet, email en zoeken op het web;
- Hulp voor bibliotheken bij het leveren van zowel traditionele als online diensten aan multiculturele gemeenschappen. Dit betreft onder andere richtlijnen, normen, verslagen, artikelen, onderzoek en vaklezingen over vele aspecten van multiculturele bibliotheekdienstverlening;
- Een groeiende databank met specialistische technische informatie van belang voor multiculturele groepen, bibliotheken en overheidsinstellingen.

<http://www.mylanguage.gov.au>

Meertalige woordenlijst

De Multilingual Glossary is een professioneel online hulpmiddel ontworpen om mensen wegwijs te maken in de bibliotheek. De woordenlijst bevat algemeen gebruikte bibliotheekuitdrukkingen in 49 talen. Dit hulpmiddel ondersteunt de communicatie tussen bibliotheekmedewerkers en klanten met een andere taalachtergrond.

<http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary>

Oriana Acevedo

State Library of New South Wales, Australia

Bijlage A

IFLA Manifest De multiculturele Bibliotheek

De multiculturele bibliotheek

toegangspoort tot een cultureel diverse maatschappij in dialoog

Iedereen leeft tegenwoordig in een samenleving die in toenemende mate heteroog is. In de wereld bestaan meer dan 6.000 verschillende talen. Elk jaar stijgt de internationale migratie, waardoor het aantal mensen met een complexe identiteit toeneemt. Globalisering, toegenomen migratie, snellere communicatie, mobiliteit en andere verworvenheden van de 21ste eeuw hebben geleid tot groei van culturele diversiteit in veel landen waar dit voorheen niet bestond of waar het de bestaande multiculturele samenstelling heeft uitgebreid.

‘Culturele diversiteit’ of ‘multiculturalisme’ verwijst naar het harmonieus samenleven en de interactie tussen verschillende culturen, waar ‘cultuur moet worden beschouwd als een geheel van onderscheiden spirituele, materiële, intellectuele en emotionele kenmerken van de samenleving of van een maatschappelijke groepering en dat ze naast kunst en literatuur ook levensstijlen, manieren van samenleven, waardesystemen, tradities en overtuigingen omvat’.¹ Culturele diversiteit of multiculturalisme vormt de basis van onze gezamenlijke kracht in onze plaatselijke gemeenschappen en onze wereldwijde maatschappij (globalisering).

Diversiteit in cultuur en taal is het gemeenschappelijke erfgoed van de mensheid en dient te worden gekoesterd en bewaard ten behoeve van iedereen. Het is een bron voor uitwisseling, innovatie, creativiteit en het vreedzaam samenleven van bevolkingsgroepen. ‘Respect voor de diversiteit van culturen, verdraagzaamheid, dialoog en samenwerking, in een klimaat van wederzijds vertrouwen en begrip, behoren tot de beste garanties voor internationale vrede en veiligheid’.² Vanuit die overtuiging dienen alle typen bibliotheken zich bewust te zijn van de verscheidenheid aan culturen en talen op internationaal, nationaal en lokaal niveau, die te ondersteunen en te bevorderen om aldus te werken aan interculturele dialoog en actief burgerschap.

Gericht op het bedienen van verschillende interesses en gemeenschappen fungeren bibliotheken als centra voor educatie, cultuur en informatie. In het omgaan met verscheidenheid aan culturen en talen is de leidraad voor bibliotheken: hun betrokkenheid bij de principes van fundamentele vrijheden en gelijkwaardige toegang tot informatie en kennis voor iedereen, met respect voor culturele identiteit en waarden.

Uitgangspunten

Elk individu in onze wereldwijde maatschappij heeft het recht op een volledig aanbod van bibliotheek- en informatiedienstverlening. Om tegemoet te komen aan verscheidenheid aan culturen en talen, dienen bibliotheken:

- Zonder discriminatie een dienstverlening te bieden aan alle leden van de gemeenschap gebaseerd op cultureel of taalkundig erfgoed.
- Te voorzien in informatie in de relevante talen en het relevante schrift.
- Toegang te bieden tot een breed scala aan materialen en diensten dat recht

doet aan alle groepen en behoeften.

- Personeel in dienst te hebben om een afspiegeling te tonen van de gemeenschap en dat geschoold is in het werken met en het leveren van diensten aan cultureel diverse gemeenschappen.

Bibliotheek- en informatiedienstverlening in een context van verscheidenheid aan culturen en talen heeft zowel betrekking op de dienstverlening aan alle bibliotheekgebruikers als op bibliotheekdiensten specifiek voor culturele- en taalgroepen die minder bediend worden. Specifieke aandacht is gewenst voor groepen die in een multiculturele maatschappij vaak aan de rand van de samenleving staan; minderheden, asielzoekers en vluchtelingen, mensen met een tijdelijke verblijfsstatus, buitenlandse arbeiders en inheemse gemeenschappen.

De missie van multicultureel bibliotheekwerk

In een cultureel geschakeerde maatschappij dient de focus gericht te zijn op de volgende kernwaarden, gerelateerd aan informatie, geletterdheid, educatie en cultuur:

- Bevorderen van de culturele dialoog en het bewustzijn dat culturele diversiteit een positieve waarde is.
- Aanmoedigen van taalkundige diversiteit en het respect voor de moedertaal.
- Faciliteren van het harmonieus naast elkaar bestaan van meerdere talen, waaronder het leren van meerdere talen vanaf jonge leeftijd.
- Beschermen van taalkundig en cultureel erfgoed en het ondersteunen van uitingen, producties en de verspreiding ervan in alle relevante talen.
- Ondersteuning van het behoud van de orale tradities en het immateriële culturele erfgoed.
- Ondersteuning van betrokkenheid en participatie van personen en groepen uit alle culturele achtergronden.
- Stimuleren van mediawijsheid in het digitale tijdperk en het beheersen van informatie- en computervaardigheden.
- Bevorderen van taalkundige diversiteit op het net.
- Stimuleren van universele toegang tot internet.
- Ondersteunen van kennisuitwisseling en praktijkvoorbeelden op het gebied van cultureel pluralisme.

Management en uitvoering

De multiculturele bibliotheek vereist van elke bibliotheek een geïntegreerde benadering van de dienstverlening. De kernactiviteiten van bibliotheken en informatiedienstverlening voor cultureel en taalkundig diverse gemeenschappen moeten altijd een basisdienst zijn, niet ‘speciaal’ of ‘extra’ en altijd afgestemd op plaatselijke of specifieke behoeften.

De bibliotheek dient te beschikken over een beleidsvisie en een strategisch plan, waarin de missie, de doelstellingen, de prioriteiten en de diensten op het gebied van culturele diversiteit zijn vastgelegd. Het plan moet gebaseerd zijn op uitgebreid gebruikersonderzoek en adequate middelen.

Activiteiten moeten niet geïsoleerd worden ontwikkeld. Samenwerking met relevante gebruikersgroepen en professionals op lokaal, nationaal of internationaal niveau moet worden gestimuleerd.

De multiculturele bibliotheek:

- ontwikkelt multiculturele en meertalige collecties en diensten, inclusief digitale en multimediale bronnen.
- kent middelen toe voor het behoud van culturele uitingen en erfgoed en besteedt daarbij specifiek aandacht aan mondeling, inheems en immaterieel cultureel erfgoed.
- zorgt voor een geïntegreerd aanbod van programma's gericht op gebruikers-instructie, informatievaardigheden, informatiebronnen voor nieuwkomers, cultureel erfgoed en interculturele dialoog als integraal onderdeel van de dienstverlening.
- voorziet in toegang tot de bibliotheekmaterialen via informatiesystemen en catalogi in de relevante talen.
- ontwikkelt marketing en pr materiaal in de relevante media en talen om verschillende groepen te attenderen op de bibliotheek.

Personeel

De bibliotheekmedewerkers zijn de actieve verbinding tussen de gebruikers en de materialen. Er dienen voorzieningen te zijn voor vakopleiding en permanente bijscholing gericht op dienstverlening aan multiculturele gemeenschappen, interculturele communicatie en bewustzijn, antidiscriminatie, culturen en talen.

Het personeel van een multiculturele bibliotheek dient een afspiegeling te zijn van de culturele en taalkundige karakteristieken van de gemeenschap zodat cultureel bewustzijn verzekerd is, de doelgroep is vertegenwoordigd en de communicatie wordt bevorderd.

Bekostiging, wet- en regelgeving, netwerken

Overheden en andere relevante besluitvormende organen wordt aanbevolen bibliotheken te vestigen en adequaat te financieren teneinde vrij toegankelijke bibliotheek- en informatiediensten te leveren aan multiculturele gemeenschappen.

Multicultureel bibliotheekwerk is in essentie wereldwijd. Elke bibliotheek die betrokken is bij activiteiten op dit gebied moet deelnemen aan de relevante lokale, landelijke en internationale netwerken in beleidsontwikkeling. Onderzoek is nodig om de gegevens te verkrijgen die noodzakelijk zijn voor weloverwogen besluiten en de benodigde financiële middelen te verwerven. Onderzoekgegevens en praktijkvoorbeelden dienen breed verspreid te worden om richting te geven aan effectief multicultureel bibliotheekwerk.

Implementatie van het Manifest

De internationale gemeenschap dient bibliotheken te erkennen en te ondersteunen in hun taak om verscheidenheid aan culturen en talen te bevorderen en te bewaren.

Beleidsmakers op alle niveaus en de wereldwijde bibliotheekgemeenschap wordt hierbij verzocht dit Manifest te verspreiden en de hierin beschreven principes en acties uit te voeren.

Dit Manifest is een aanvulling op het IFLA / UNESCO Manifest voor de Openbare Bibliotheek, het IFLA / UNESCO Manifest voor de Schoolbibliotheek en het IFLA Internet Manifest.

Dit Manifest is goedgekeurd door de Governing Board van IFLA in augustus 2006 en onderschreven in april 2008 door de Intergouvernementele Raad voor UNESCO's Information for All Programma met de aanbeveling dat dit ter overweging zal worden voorgedragen voor de 35ste sessie van de General Conference van UNESCO.

Tijdens de Algemene Vergadering van de UNESCO, 35e sessie, Parijs, oktober 2009, is dit IFLA Manifest onderschreven door de UNESCO-leden. De officiële goedkeuring vindt plaats op 20 april 2010, waarop het IFLA / UNESCO Manifest van kracht is.

Bijlage B

IFLA sectie Bibliotheekwerk voor multiculturele bevolkingsgroepen

Wat is 'multicultureel bibliotheekwerk' en waarom blijft dit bij bibliothecarissen en informatieprofessionals steeds een punt van discussie.

Ten eerste, multicultureel bibliotheekwerk omvat zowel het leveren van multiculturele informatie aan alle bibliotheekgebruikers als de specifieke dienstverlening voor - gewoonlijk achtergestelde - etnische groepen. Multicultureel bibliotheekwerk wordt vaak gezien als iets waar vooral minderheden van profiteren omdat hun etnische en culturele achtergrond anders is dan het grootste deel van de bevolking en in hun behoeften vaak minimaal of helemaal niet wordt voorzien. Multicultureel bibliotheekwerk zorgt voor gelijkwaardige toegang tot bibliotheek- en informatievoorzieningen. De kern van multicultureel werk ligt echter in de diversiteit van de gemeenschap als geheel en als zodanig profiteert ook de hele gemeenschap mee van 'multicultureel bibliotheekwerk'. Derhalve is de andere kant van multicultureel bibliotheekwerk het leveren van multiculturele informatie ten behoeve van de gemeenschap als geheel. Mensen kunnen leren over elkaars culturen, talen, bijdragen aan de maatschappij en waarden. Het eindresultaat is betere communicatie en begrip.

Ten tweede, multicultureel bibliotheekwerk dient gezien te worden als *de facto* bibliotheekwerk, in plaats van als extra of aanvullende dienstverlening. De volgende redenering maakt dit duidelijk.

Tien redenen voor multicultureel bibliotheekwerk

- 1 De missie van de bibliotheek is het bedienen van de lokale gemeenschap, die in veel gevallen al multicultureel en meertalig is, of in multicultureel opzicht steeds gevarieerder wordt.
- 2 Multicultureel en meertalig bibliotheekwerk zorgt voor gelijkwaardige dienstverleningen en toegang tot informatie.
- 3 In een tijd van globalisering waar internationale contacten en reizen gemakkelijker zijn, moet iedereen leren over andere culturen, talen en mensen, waardoor waardering voor andere ervaringen wordt gestimuleerd en mensen een bredere kijk op het leven krijgen.
- 4 Informatie in de talen en via de informatiekkanalen van multiculturele groepen gebruikers stelt hen in staat democratisch te participeren in de samenleving.
- 5 Informatie over het eigen culturele erfgoed en dat van anderen versterkt de eigen cultuur, bevordert begrip voor andere ervaringen en meningen en draagt bij aan de ontwikkeling van een evenwichtiger samenleving.
- 6 Informatie in de talen en via de geëigende informatiekkanalen voor de verschillende bevolkingsgroepen bevordert meertaligheid, waardoor het opbouwen van nieuwe kennis en vaardigheden mogelijk wordt en gelijke kansen ontstaan op alle niveaus van het maatschappelijk leven.
- 7 De kennis, creatieve uitdrukkingsvormen en culturele gewoonten van de hele wereld zijn vastgelegd in verschillende vormen en talen; een multiculturele collectie dient daarom voor iedereen toegankelijk te zijn.
- 8 Kennismaken met verschillende vormen van creativiteit, werk en probleem-

oplossing leidt tot nieuwe inzichten en meningen die vervolgens kunnen leiden tot verrassende manieren van waardering, manieren van innoveren, uitvoeren en omgaan met bepaalde situaties.

- 9 Informatie over en ten behoeve van de multiculturele gebruikers van de bibliotheek is een blijk van waardering naar alle bevolkingsgroepen en hun culturen.
- 10 Bibliotheken zijn ruimten voor intellectuele en recreatieve activiteit en met het aanbieden van multiculturele, meertalige diensten en collecties worden bibliotheken een ontmoetingsplaats die mensen uit de hele samenleving samenbrengt.

COLOFON

Vertaling van Multicultural Communities: Guidelines for Library Services, 3rd edition, 2009.

Vertaald door Ria Smith, Lourina K. de Voogd, Marian Koren

Uitgave Vereniging van Openbare Bibliotheken, 2009

VORMGEVING

Comma-S ontwerpers, s-Hertogenbosch

DRUKWERK

Drukkerij BiblioVanGerwen, s-Hertogenbosch

FOTO's Gerrit Serné, Lourina de Voogd

(Inburgeringspunt)

© IFLA en Vereniging van Openbare Bibliotheken 2009

Vereniging van Openbare Bibliotheken

Postbus 16146

2500 BC Den Haag

T 070 30 90 100

F 070 30 90 200

www.debibliotheken.nl

International Federation of Library

Associations and Institutions

Postbus 95312

2509 CH Den Haag

T 070 31 40 884

F 070 38 34 827

www.ifla.org

