

联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言 - 实施方案

目录	
第 2 页	1、绪论
第 4 页	2、宣言序言
第 6 页	3、原则
第 7 页	4、多文化图书馆的使命
第 9 页	5、管理和运营
第 10 页	6、核心行动
第 11 页	7、人员
第 12 页	8、资金、立法与网络
第 13 页	9、宣言的落实
工具包	
附录 A	联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言
附录 B	社区分析和需求评估
附录 C	解读“宣言”：研讨会手册
附录 D	解读“宣言”：研讨会演示稿
附录 E	编写使命陈述
附录 F	决策模板
附录 G	核心行动 - 工具包清单

联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会 多文化图书馆宣言 — 实施方案

1、绪论

目的

用《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》指引各图书馆通过一系列针对性的服务和战略来迎合自身所在社区的独特文化需求和语言需求。《实施方案》旨在响应“宣言”中的原则和行动纲要，在规划、应用、发展方面为图书馆提供帮助，促进多元文化服务的发展和进步。

方法

《实施方案》解释说明《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》各部分的内容，通过一系列问题、模板和策略帮助图书馆更好地理解、应用和促进适合本地区的多元文化服务。研讨会纲要和手册有助于各图书馆更好地向图书馆专业人士及其客户传达“宣言”中的重要内容和多元文化服务目标。

多元文化社区：图书馆服务指南

《实施方案》是对由国际图联多文化人群图书馆服务组编写的《多元文化社区：图书馆服务指南》(2009年,第三版)的有力补充。《实施方案》中收录了“指南”中推荐的诸多方法。

需要强调的是，“指南”中包含了加拿大、丹麦、爱沙尼亚、挪威、英国、和美国等国家最佳实践的具体实例。

“指南”全部内容见：

<https://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>

提供多元文化图书馆服务十大理由

- 1、在很多情况下，图书馆的使命本就在服务社群，包括越来越多的多元文化多元语言社群。
- 2、多元文化与多元语言的图书馆服务能确保服务和获取信息的平等。
- 3、在全球化与跨国界的交流和旅行更为方便的时代里，个体需要了解其他文化，语言和民族，这有助于提高对于不同的体验的审美水平，拓宽对于人生的认识。
- 4、通过多种语言和通过各种渠道进入到不同用户群体的信息，促进他们在民间社会的民主参与。
- 5、信息在人类的遗产以及其他方面加强了人类的文化，并促进其他经验和观点的理解，分别来看，也为社会的和谐发展作出了贡献。
- 6、不同的语言信息和通过不同用户社区推进不同程度知识活动的渠道，有利于新知识和新技能的传播，以确保社会所有领域获得平等的机会。
- 7、世界知识，创新表达形式，文化习俗都以不同的格式和语言记录着，因此，多元文化的收集应为所有人的访问提供便利。
- 8、学习中的创造性，表达工作和解决问题方式的不同产生新的见解和意见，这可能导致新的创新方式，行为方式和对问题的解决方式出现。
- 9、信息和图书馆的多元文化社会表明社区成员和他们的文化是有价值的。
- 10、图书馆是知识和娱乐共同参与的空间，也是提供文化和多语种服务的空间，集合成为一个社会空间，使人们团结在一起。

- 《多元文化社区：图书馆服务指南》

其它资源

“宣言”对如下国际图书馆员协会和图书馆联合会/联合国教科文组织的倡议进行了有力补充：

国际图书馆员协会和图书馆联合会/联合国教科文组织《公共图书馆宣言》

<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>

国际图书馆员协会和图书馆联合会/联合国教科文组织《学校图书馆宣言》

<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999>

国际图书馆员协会和图书馆联合会《因特网宣言》

<https://www.ifla.org/publications/node/224>

国际图联提供一系列附加指南、宣言和出版物，对《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》中所列目标和战略进行了补充和说明。如需查看国际图联出版物完整清单，请访问：
<https://www.ifla.org/ifla-publications>。

在过去十年中，许多图书馆和事业单位开发了众多资源，以支持多元文化图书馆服务。这些附加资源包括：

《图书馆的多元文化主义：（非精简版）书目》（Donna L. Gilton 博士，2002 年）

<http://www.uri.edu/artsci/lsc/People/Gilton/multiculturalism.pdf>

《多元文化资源和服务工具包/工具包资源与多元文化》（加拿大图书馆和档案馆，2005 年）

英语：<http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/005007/f2/005007-300.1-e.pdf>

法语：<http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/005007/f2/005007-300.1-f.pdf>

多元文化主义指多元文化共存的现象，文化包括种族、宗教或文化群体，表现为风俗习惯、文化假设和价值观、思维方式和交际风格。

多元文化图书馆服务既包括为各类图书馆用户提供多元文化信息，还包括为服务匮乏的特殊群体提供良好服务。

- 《多元文化社区：图书馆服务指南》

《社区专属图书馆工具包》（合作项目：图书馆与社区的联合，2008 年）

[http://www.librariesincommunities.ca/resource/Community-Led Libraries Toolkit.pdf](http://www.librariesincommunities.ca/resource/Community-Led%20Libraries%20Toolkit.pdf)

《社区专属服务理念工具包》（埃德蒙顿公共图书馆，2012 年 4 月修订版）

<http://www.epl.ca/sites/default/files/pdf/CommunityLedServicePhilosophyToolkit.pdf>

网上有很多与多元文化群体直接相关的主要资料，Europeana 门户网站便是一例。通过该门户网站，您可以查看全欧洲的数字化图书及其它信息资源：

<http://www.europeana.eu/portal/>

2、宣言序言

文化的多样性

为贯彻实施《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》，我们鼓励各图书馆先认真学习和思考“宣言”中“文化多样性”和“多文化主义”的定义。

该定义引用了《世界文化多样性宣言》（2001 版）的相关内容。

各图书馆可从该定义入手，去评估它们目前所服务的（或日后将覆盖到的）社区的文化和语言构成。可思考以下一些基本问题：

- 我馆当前提供的文化服务有哪些？
- 我所在社区的哪些现有文化服务是本可以由我馆提供的？
- 我馆可使用哪些服务或信息资源语言来了解这些文化？

服务多元社区

“宣言”序言同时还描述了多元文化背景下的图书馆职能。它揭示了一个道理：图书馆对文化多样性的认识促使其提供各种针对性的服务及制定各种针对性的战略。

图书馆服务于不同的利益和群体，并起着学习、文化和信息中心的作用。在解决文化和语言多样性问题方面，图书馆服务应在尊重文化特性和价值观的同时，遵循基本的自由原则和全民公平获取信息与知识的原则。— 《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》

对图书馆文化团体和语言群体进行初步分析后，可以思考一些相关问题，加深我们对现有的以及潜在的服务、项目和信息资源的基本了解：

- 对于我馆提供过的或可能提供的文化，请列举部分当前可以享用的服务、项目或信息资源。
- 对于我馆提供过的或可能提供的文化，请列举部分日后可能会享用到的服务、项目或信息资源。

请参阅附录 B 《社区分析和需求评估》，借助提供的模板思考上述问题。

图书馆也可以采用公共咨询法，即向地方政府、提供多元文化服务的机构、社区组织或图书馆团体的个人会员请教。公众咨询法的实例：详见《多元文化社区：图书馆服务指南》的“满足用户需求”一节。

多元文化社会中服务不足的群体

1、 外来少数民族

这类人包括其语言与文化与东道主社会的语言和文化截然不同的永久性居民。另外还包括那些仍然保留着祖先文化的移民后裔。

2、 寻求庇护者

持有暂住证的难民和居民。

3、 移民工作者

这类人包括临时民工及其后裔。他们属于并不打算永久居留的移民，其合法身份是临时居民。他们最终可能成为永久性居民（第1类），这取决于其居留国的政策及其个人意愿。

4、 少数民族

属于土著或存在时间较久的群体，具有持久而独特的种族、语言或文化特征，不同于主流人群。他们可以使用本国的通用语言（如芬兰的瑞典人），或已经基本上已经接受了本国的通用语言（如威尔士人或美洲土著人）。有的少数民族会与邻国非少数民族共享他们的语言或文化，而有的少数民族则只与本国交流。

- 《多元文化社区：图书馆服务指南》

3、原则

《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》的基本原则是“我们全球社会中的每一个人都有权获得全方位的图书馆与信息服务。”为推进该权利的落实，“宣言”确定了提供多元文化的服务、信息与使用渠道时所应遵循的四项原则。

原则

✓为社区全体成员服务，而不是实行基于文化和语言遗产的歧视。

图书馆可以了解到当地的文化和语言群体、他们所理解的语言和文字体系以及他们可能用到的材料、方案和服务的范围。

原则

✓提供各种能反映所有社区情况及其需要的资料和服务。

员工和培训

图书馆在扩充馆藏、招聘员工或对多元文化服务项目进行投入时，这些原则还可以提供长期参考。人员编制方面需做到公平、公正。这是执行“宣言”最根本的要求。

确保所有员工充分了解“宣言”及其原则，进而使各图书馆在日常工作中能深入贯彻这些原则。请参阅附录C《解读“宣言”：研讨会手册》。附录C指明了如何使员工、客户和其他社区成员逐步了解“宣言”内容。

关于其它要点，请参阅《多元文化社区：图书馆服务指南》中的“多元文化图书馆原则”一节。

服务、信息与使用渠道

在上文与“宣言”序言部分有关的章节中，我们向图书馆提供了一种推行“社区分析和需求评估”的通用方法和模板（附录B）。通过确定社区身份和需求信息的基本范围（包括用户和非用户），

原则

✓以适宜的语言和文字传播信息。

谨记：应特别关注多元文化社会中常处于边缘化的群体，即少数民族、寻求庇护者和难民、持临时居留证者、移民工人以及土著群体。

原则

✓聘用的人员能反映社区的多样性，并接受过培训，可与不同社区进行协作，并为其提供服务。

4、 多文化图书馆服务的使命

我馆的使命是什么？

《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》确定了多元文化图书馆服务中的十项“使命”。这些使命确定了多元文化图书馆在实施多元文化项目和服务过程中需要关注的具体方面或其工作目标。也就是说，“使命”解释了图书馆提供多元文化服务的特定原因。

肩负使命

明确的使命可以广泛促进和提高图书馆的工作要求。作为落实“宣言”的部分工作内容，我们鼓励图书馆起草并实施一份《使命陈述》。这些《使命陈述》务必清晰、准确地阐明提供多元文化服务的原因。

使命陈述务必简洁、易懂，方便图书馆员工、图书馆社区成员等的理解。

- 1、 审查“宣言”（见右侧）中描述的使命，使用附录 E 中提供的《编写使命陈述》工具包记录适合您当前服务的关键词或概念，或您所在图书馆希望实施的多元文化服务的类型。要考虑到您的多元文化服务和信息、读写能力、教育和文化等问题之间的联系。

《多元文化社区：图书馆服务指南》中的“多元文化图书馆的角色和目的”一节（见下文）的描述也对《使命陈述》的编写有参考价值。

- 2、 使用您记录的一些关键词起草《使命陈述》。谨记：使命陈述的内容务必简洁，用易懂的语言描述您所在图书馆提供多元文化服务的原因。
- 3、 咨询图书馆员工、访客、社区成员的意见，确保所起草的《使命陈述》简单易懂，对您所在图书馆的目标进行实际表述。
- 4、 将《使命陈述》纳入您所在图书馆的工作要求中。即向员工和图书馆所属社区正式传达《使命陈述》的内容，并将声明内容纳入正式文件和出版物（如图书馆的网站）。

使命

- ✓ 提高对文化多样性重要价值的认识，促进文化对话；
- ✓ 提倡语言多元化和对母语的尊重
- ✓ 促进多种语言的和谐共存，包括自幼开始学习多种语言
- ✓ 保护语言和文化遗产，支持使用各种有关语言进行表达、创作和传播
- ✓ 支持对口头传统和非物质文化遗产的保护
- ✓ 支持来自各种不同文化背景的个人和团体的融入和参与
- ✓ 在数字化时代，鼓励信息扫盲和掌握信息与传播技术
- ✓ 促进电子空间的语言多元化
- ✓ 鼓励电子空间的普及利用
- ✓ 支持有关文化多元性的知识与最佳做法的交流

多元文化图书馆的角色和目的

各类图书馆在教育、社会关系和促进全球理解上发挥了巨大作用。图书馆的服务满足服务对象的需求，深深地影响了人们的生活。

作为学习中心，图书馆促进并提供用户期望形式的学习材料、语言课程和其他相关资料。通过提供这些资源的访问，整个社会将有机会满足大众教育需求，互相了解，理解彼此的语言需求，互相学习对方的语言并从不同的文化宝库中获取知识。

作为文化中心，图书馆保护、促进、重视给不同的文化以发言权，包括其传统、风俗、文字、艺术和音乐。此做法为不同文化背景的人们提供了体验机会，也使了解文化的不同表现形式成为可能。

作为信息中心，图书馆获得、生产、组织、保护信息并使其可被访问，以此来满足所有群体的需要，同时也在多元文化社区中传播信息。

- 《多元文化社区：图书馆服务指南》

实例

多元文化服务下的图书馆使命可能会随着时间的推移而不断变化，从而与社区新需求、图书馆不断提升的能力和不断丰富的资源相适应。

每年对使命陈述进行检查，以评估该使命的执行情况，并为更好执行来年的新使命做出相应调整。

以下是图书馆《使命陈述》范围的实例：

- 我馆作为信息中心，获取并提供以社区相关语言的信息。
- 我馆旨在提供学习材料和可以促进文化对话的学习项目。
- 我馆旨在数字环境下为具有不同文化背景社区使用、理解和交流文化信息提供帮助。

附录 G 《核心行动 - 工具包清单》还为多元文化下《使命陈述》的制订提供了相关背景知识。

5、管理和运营

《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》倡导图书馆将多元文化服务作为工作重心，而不能将其视作额外的、补充的服务。为了在图书馆日常工作中充分体现这些服务功能，多元文化服务中必须体现图书馆的战略和运作规划。最好能采用经核准的多元文化服务政策对这些服务进行支持。

图书馆应具有相应的政策和战略规划，同时还应根据文化多样性确定其使命、目标、重点和服务事项。这种规划应以对用户需求的全面分析和充足的资源为基础。

- 《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》

规划和政策模式范围很广泛。例如，正式的政策文件一般包括以下内容：

标题	诸如“多元文化服务政策”之类的正式政策。
实施日期	政策批准或生效的日期。
目的	政策中确定的特定服务、运营决策或目标（见上文的“肩负使命”）。
背景	相关背景信息，如“社区分析和需求评估”的结论（见《附录B》）。
内容	政策的具体细节；例如：提供多元文化网络资源的正式途径；多元文化下的人员编制方法；丰富馆藏的承诺；多文化项目纲要等。
角色与职责	负责政策实施工作的员工 / 部门的职位名称，从职位最高者一直列到主要操作人员。
评估与检查	评估活动的日期和范围，以确保评估活动达到预期结果、对政策进行定期更新。
定义	政策中使用的核心术语的定义列表。
联系信息	如果存在政策相关问题，应联系员工或业务领域的负责人。

应注意，所有政策均需以书面文件形式提供。具体工作的履行程度也可以体现图书馆的政策（例如：图书馆员工按上级要求获取以各种指定语言编写的相关资料）。

无论这些计划和政策是正式还是非正式、是简单还是详细，相关人员均需知情。附录F提供的《决策模板》旨在帮助图书馆做出英明的决策。这属于图书馆规划和政策发展活动的一部分。模板涉及以下内容：

- 确定需要对哪些问题做出决定。
- 描述现有规划或政策背景。
- 记录与图书馆文化社区、资源和其它重要因素有关的要点。
- 做出一个决定供上级审批，并制定相关计划或政策来实施这个决定。

馆藏管理政策

针对多语言和多元文化资源的馆藏管理政策应该是构成图书馆全部馆藏管理政策的一个重要部分。

- 《多元文化社区：图书馆服务指南》

对于常规考虑因素和多语言和多元文化资源下各种管理政策的特定要求，请参见《多元文化社区：图书馆服务指南》。

该《指南》还提供了解决馆藏建设问题的详细方法：

- 资源范围
- 多语种馆藏建设和维护
- 书目管理
- 藏书标准
- 采购率
- 提供电子书资源

6、核心行动

《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》确定了《核心行动》的内容，旨在使图书馆的各项运作能体现其多元文化服务的使命，包括：

- 馆藏建设
- 资源分配
- 推出项目
- 信息访问
- 宣传活动

图书馆可以利用实施方案中提供的策略和工具包，使这些核心工作与他们的业务直接挂钩。

请参见附录 G 《核心行动 - 工具包清单》。

该清单促使图书馆使用和评估“宣言”中《核心行动》对应实施方案中的信息、战略和工具包。

通过系统地使用工具包，图书馆可以充分了解多元文化服务在图书馆运作中有多重要，充分了解哪些方面有待进一步的规划、行动以及了解。

核心行动

- ✓ 开展多文化和多语言的收藏与服务，包括数字化和多媒体资源；
- ✓ 划拨用于保存文化表现形式和文化遗产的资源，特别注重口头、土著和非物质文化遗产；
- ✓ 将支持用户教育、信息扫盲技能、新手资料、文化遗产和跨文化对话的计划作为服务的一个组成部分包括在内；
- ✓ 通过信息组织以及访问系统，用户可以以多种适用的语言访问使用图书馆资源；
- ✓ 利用适宜的媒体和语言，编写营销与宣传资料，协助图书馆吸引各种不同的群体。

- 《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》

7、人员

图书馆工作人员在用户与资源之间起着积极的中介作用。应侧重于为多文化群体提供服务，进行跨文化传播与宣传、反对歧视及重视文化与语言，并围绕这些方面开展专业教育与继续培训。

- 《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》

《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》明确了图书馆员工和图书馆所服务的文化社区之间的重要关系。为确保这些群体之间产生巩固且成效显著的关系，“宣言”推荐持续推进职业发展，并通过社区文化与语言功能提升员工实践的质量。

图书馆员工职业技能

国际图联的《多元文化社区：图书馆服务指南》列出了值得推荐的“图书馆员工工作技能”。

重要的是，该清单强调了交流的积极性，例如：确保多元文化社区的成员了解就业机会，并知道如何将他们的技能与多元文化图书馆服务的目标保持一致。

对于在职和潜在图书馆员工，了解图书馆多元文化服务的目标和机遇可以从《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》专题会议入手。请参阅附录 C 《解读宣言：研讨会手册》。其中指明了如何使员工、客户和其他社区成员逐步了解“宣言”内容。

多文化图书馆工作人员应表明社区的文化和语言特性，切实提高文化意识，反映图书馆所服务的社区的特点并鼓励进行沟通。

- 《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》

图书馆员技能

- 图书馆应通过保证其员工真实反映社区中不同多元文化群体，来尝试反映其正在服务的多元文化社区。
- 图书馆应当采取积极的行动战略来保证多元文化社区中的人们意识到就业机会的存在。
- 图书馆当局应鼓励雇佣掌握相关语言、文化知识、技能和能力的员工。
- 合适的方式包括：采取当地的雇用政策，创造特定的就业岗位，利用实习生、培训生等。
- 重要的是雇佣人员的语言和文化特征应与其聘用岗位相适应，且图书馆应认可广泛存在的各类能力。它们包括流利的口语表达能力、读写能力、精通大众文化和高水平的文化正规教育，以及这些方面的组合等。
- 图书馆当局应开展培训活动旨在丰富图书馆员的文化知识，提高他们服务多语言和多元文化社会的能力。
- 图书馆的培训机构应鼓励有多元文化背景的人参加图书馆专业和 相关领域的课程；图书馆学校应确保所有课程与解决多元文化中的问题相关。
- 鼓励合作使用具有一定专长的图书馆员。

- 《多元文化社区：图书馆服务指南》

8、资金、立法与网络

《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》实施过程中涉及的政府机构和其它决策机构会接触到很多机会和方法，这取决于图书馆馆藏以及相关政府机构的形式和职能。

国际图联的《多元文化社区：图书馆服务指南》提供了关于“国际最佳实践”的信息，包括有关图书馆服务和多元文化问题的国际立法、战略性政策和特定项目等实例。

我们敦促各国政府及其他相关决策机构建立图书馆和图书馆体系，并向其提供充足的经费，以便为文化各异的群体免费提供图书馆与信息服务。

- 《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》

加拿大：《多元文化法案》

<http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/c-18.7/>

丹麦：《图书馆服务法案》

<http://www.bs.dk/publikationer/english/act/index.htm>

爱沙尼亚：《公共图书馆法案》

<http://www.wipo.int/wipolex/en/details.jsp?id=11072>

挪威：2014 年图书馆改革

<http://www.biblioteki.org/repository/PROJEKT%2018/Inspircje/Library%20Reform%202014.pdf>

英国：欢迎造访你的图书馆！

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

美国：欢迎新人：公共图书馆构建地球村（工具包）

http://www.centrecountyreads.org/sites/centralpalibraries.org/files/ws_toolkit.pdf

多文化图书馆服务具有全球性。从事本领域活动的所有图书馆都必须加入相关的地方、国家或国际政策制定网络。为获得必要的的数据以便作出知情的服务决定并争取相应的经费，我们需要进行有关研究。研究成果以及最佳做法应广为传播，从而为多文化图书馆服务提供有效的指导。

- 《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》

我们还鼓励图书馆散发“宣言”（附录 A）并举办研讨会，理解多元文化图书馆服务的既定目标并支持该目标的实现。附录 C《解读宣言：研讨会手册》指明了如何使员工、客户和其他社区成员逐步了解“宣言”内容。

9、宣言的落实

《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》鼓励大家熟悉文件原则和行动，并就此进行沟通和交流。

国际社会必须承认并支持图书馆和信息服务机构发挥其促进和保护文化与语言多样性的作用。

- 《联合国教科文组织/国际图书馆员协会和图书馆联合会多文化图书馆宣言》

为了促进认识与交流，请参阅附录 C 《解读宣言：研讨会手册》。它指明了如何使员工、客户和其他社区成员逐步了解“宣言”内容。

国际图联同时也在制作概要视频，协助宣传“宣言”的要点和多元文化服务的目标。您可以在国际图联在线网站“国际图联多文化图书馆服务分部”页面 <http://www.ifla.org/mcultp> 观看该视频。

多元文化图书馆服务的推广

有很多具体因素，可以帮助多元文化社区了解图书馆服务并鼓励他们使用：

- 免费提供公共访问和使用服务；
- 带有主要用户群语言标识的完善指示导引系统，以及适当地点的国际化指示符；
- 多语种资源，包括期刊、报纸和多媒体；
- 向多元文化群体提供相关服务的营销；
- 将馆藏资源置于一个方便获取的位置；
- 用户和图书馆之间的交流应反映社区的语言多样性；
- 反映社会语言多样性的图书馆网站；
- 利用社区有民族特色的传媒；
- 对政界和决策者推广多语言图书馆服务。

- 《多元文化社区：图书馆服务指南》