Uloga multikulturalnih knjižnica u integraciji imigranata

Žilić, Jure

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:277279

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek

zir.nsk.hr

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Preddiplomski studij informatologije

Jure Žilić

Uloga multikulturalnih knjižnica u integraciji imigranata

Završni rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Sanjica Faletar Tanacković
Sumentor: dr. sc. Darko Lacović, poslijedoktorand

Osijek, 2017.

Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet Osijek

Odsjek za informacijske znanosti

Jure Žilić

Uloga multikulturalnih knjižnica u integraciji imigranata

Završni rad

Znanstveno područje, polje i grana: društvene znanosti, informacijske i komunikacijske znanosti, knjižničarstvo

Mentor: izv. prof. dr. sc. Sanjica Faletar Tanacković
Sumentor: dr. sc. Darko Lacović, poslijedoktorand

Osijek, 2017.

Sažetak

Svrha je ovog završnog rada istražiti ulogu multikulturalnih knjižnica u procesu integracije imigranata, s posebnim naglaskom na organizaciji različitih oblika knjižničnih usluga. U uvodu se definiraju pojmovi multikulturalnosti i interkulturalnosti te ih se smješta u kontekst današnjeg vremena i društvenih prilika. Prvi dio rada detaljnije razrađuje problematiku migracija i multikulturalnosti u svijetu. Potom se pojašnjava stanje u tzv. „modernom europskom društvu“ te se opisuju problemi i izazovi s kojima se susreće današnje heterogeno europsko društvo. U tom je dijelu rada na stvarnim podacima prikazano realno i trenutno stanje u Europi koja je nedavno pogođena velikim migracijskim valom. U nastavku se problematika multikulturalnosti i liberalizacije društva smješta u domenu knjižnica te se predstavlja povijesni kontekst stvaranja takvih knjižnica, ali i analizira svaki dio knjižničnog poslovanja i poslanja koji se odnosi na multikulturalne skupine. U posljednjem dijelu rada prikazuju se projekti, akcije, inicijative i manifestacije koje su pokrenule pojedine multikulturalne knjižnice, a koje su urodile plodom, tj. omogućile pozitivan oblik integracije imigranata. U svrhu usporedbe odabrano je nekoliko stranih i domaćih primjera multikulturalnih knjižnih usluga i projekata kako bi se prikazalo stvarno stanje u praksi te identificiralo moguće nedostatke i prednosti pojedinih pristupa i projekata. U završnom su dijelu dana zaključna razmišljanja i preporuke za uspješne aktivnosti koje bi trebale i mogle poduzimati narodne knjižnice koje žele biti aktivni sudionici u olakšavanju i uklanjanju suvremenih društvenih problema izazvanih dobrovoljnim ili prisilnim migracijama.

Ključne riječi: multikulturalnost, interkulturalnost, multikulturalne knjižnice, narodne knjižnice, imigranti

Sadržaj

1. Uvod 5

2. Suvremeno multikulturalno društvo 7

2.1. Izazovi suvremenog europskog multikulturalnog društva 8

3. Multikulturalnost u narodnim knjižnicama 11

3.1. Povijest multikulturalnih knjižničnih usluga 11

3.2. Zadaće i poslanje multikulturalnih knjižnica 12

3.3. Korisnici multikulturalnih knjižnica 14

3.4. Knjižnično osoblje 15

3.5. Knjižnična građa 16

4. Knjižnične usluge za imigrante u svijetu 17

5. Knjižnične usluge za imigrante u Hrvatskoj 23

6. Zaključak 26

1. Uvod

Komunikacija je temelj čovjekova opstanka u svijetu i komunikacijom čovjek može postati pripadnik neke grupi ljudi. Od pradavnih vremena čovjek nalazi sebi slične i povezuje se s njima kroz procese komunikacije i interakcije. U procesu komunikacije dolazi i do problema i smetnji. Razne su vrste smetnji u procesu komunikacije, a one se vrlo često događaju u interkulturalnoj komunikaciji, odnosno onoj komunikaciji koja se odvija između pripadnika različitih kultura. Dakle njihov obrazac ponašanja i komunikacijske vještine su naučeni, što znači da su specifični za kulturu kojoj pripadaju. Kroz vrijeme su razni stručnjaci proučavali te susrete kultura i pokušali ih označiti na razne načine. No stvaranje terminologije puno je teži posao nego promatranje i rješavanje problema u komunikaciji između ljudi. Danas, uz svu modernu tehniku i tehnologiju, uz različite alate i načine komunikacije te uz širok spektar znanosti koje proučavaju taj fenomen susreta svjetova, i dalje dolazi do smetnji i problema. Gdje onda dolazi do problema? Problem se očituje u razumijevanju, a ne sporazumijevanju. Razumjeti nečiju kulturu, ponašanje i uvjerenja puno je važnije nego razumjeti njegov jezik. Zato se danas društvo u kojem ljudi iz više različitih kultura žive zajedno naziva multikulturalnim društvom. Multikulturalno društvo obilježeno je liberalnim idejama i ne poznaje razlike. Većina članova takva društva uvažava i poštuje druge omogućujući im lagodan i miran život. Sigurnost, ravnopravnost i integritet svih članova društva temeljne su karakteristike otvorenog i multikulturalnog društva. Te dvije značajke svakako se ne mogu mjeriti u domovima ljudi, nego na javnim mjestima. Ulice, trgovi, prodavaonice, restorani, kina, kazališta, škole i knjižnice mjesta su na kojima se odvija proces prihvaćanja drugoga i nepoznatoga. Na takvim mjestima mogu se pronaći pojedinci koji možda ne misle isto, ne izgledaju isto i ne govore istim jezikom, ali svakako imaju pravo biti na tom mjestu kao i svi ostali. U beskrajnom nizu javnih mjesta najveću ulogu u širenju multikulturalnosti imaju škole i knjižnice, koje kao ustanove koje se bave promicanjem znanja isto tako promiču i kulturu. Važno je napomenuti da su to ustanove u službi društva te da njihovo poslanje svojom otvorenošću širi pozitivnu poruku svima bez obzira na spol, dob, vjeru i rasu. Brinu da svatko ima jednaka prava kao i u mjestu ili državi iz koje su došli ili potekli. Brinu da svatko razumije kulturu u koju dolazi, ali i da svi ostali razumiju kulturu onih koji su pridošli. Na taj se način vrednuje i uočava važnost raznolikosti koja se smatra pravim bogatstvom ovog svijeta i sveukupne svjetske populacije.

Svrha je ovog završnog rada opisati ulogu multikulturalnih knjižnica u procesu integracije imigranata, s posebnim naglaskom na organizaciji različitih oblika knjižničnih usluga. U prvom dijelu rada naglasak se stavlja na multikulturalnost na globalnoj razini i probleme s kojima se moderno multikulturalno društvo susreće. U nastavku se opisuje problematika migracije i multikulturalnosti na europskom kontinentu te stavovi europskih društava glede multikulturalnosti i tolerancije među stanovništvom. Kroz podatke iz posljednje velike migracije stanovništva u Europu opisuje se stvarno stanje. U sljedećem se poglavlju problem liberalizacije i multikulturalnosti društva smješta u kontekst knjižnica. Kroz taj dio rada pokušavaju se analizirati svi aspekti knjižničnog poslovanja i poslanja usmjereni prema multikulturalnim skupinama i njihovim potrebama. Također se predstavlja i povijest razvoja multikulturalnih usluga i njihovi začeci u svijetu, ali i u Hrvatskoj. Posljednji dio rada donosi opis konkretnih primjera promicanja multikulturalnosti u svijetu i Hrvatskoj te se predstavljaju pojedini projekti koji su zaživjeli i dali rezultate po pitanju društvene tolerancije i skladnog suživota u suvremenom društvu koje su suočava sa značajnom imigrantskom krizom.

2. Suvremeno multikulturalno društvo

Pretpostavka je da na svijetu živi oko 7,5 milijardi ljudi, dok se sveukupna svjetska populacija tijekom vremena organizirala u 196 različitih država u kojima se govori oko 6900 različitih jezika.[1] Vrlo je često jezik temeljna razlikovna odrednica između etničkih skupina koje obitavaju na nekom području, no on je tek jedna od kockica koje sačinjavaju širi, ali i točniji pojam koji opisuje različitost između određenih skupina ljudi. Kultura kao skup različitih duhovnih, materijalnih, intelektualnih, emocionalnih, tradicijskih i religijskih komponenti jedinstveno opisuje svaku skupinu ljudi i čini ju različitom od drugih.[2]

Moderno doba ljudske povijesti, obilježeno razvojem tehnologije, dovelo je svijet do promjena koje su, među ostalim, omogućile bržu i bolju komunikaciju, otvorenije državne granice te lakšu migraciju osoba, robe i usluga. Društva su postala heterogenija, a različiti jezici i kulture raširenija i povezaniji više nego ikad u povijesti. Migracije među područjima, državama i kontinentima učinile su društva svijeta multikulturalnima, pri čemu je kulturna raznolikost postala bitna odrednica suvremenih razvijenih društava. Spomenuta se kulturna raznolikost, odnosno multikulturalnost, pritom najčešće tumači kao skladan suživot i interakcija različitih kultura.[3] Upravo to obilježje temelj je kolektivne snage ne samo lokalnih zajednica nego i globalnog društva u cjelini.

Raznolikost, tj. heterogenost društva izvor je razmjene, inovacija, kreativnosti i miroljubivog suživota među narodima.[4] Nažalost, situacija u svijetu nije idealna te sama činjenica da u nekom društvu žive pripadnici različitih kultura ne znači da će se između njih razviti otvorena komunikacija ili pak skladan suživot, povjerenje i razumijevanje. Zbog takvih se situacija u suvremenoj stručnoj literaturi uz multikultularnost pojavljuje i pojam interkulturalnost.[5] Prema I. Stričević multikulturalno je ono društvo u kojem različite kulturne, nacionalne, etničke i vjerske skupine žive na istom prostoru, ali ne dolaze nužno u međusobne kontakte.

---

[1] Usp. Anderson, R. S. How many languages are there in the world?, 2010. URL: https://www.linguisticsociety.org/content/how-many-languages-are-there-world (7.9.2017.)

[2] Usp. UNESCO-ova Opća deklaracija o kulturnoj raznolikosti, 2001. Str. 2 URL: http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CLT/diversity/pdf/declaration_cultural_diversity_bs (10.8.2017.)

[3] Usp. IFLA. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 15

[4] Isto, str. 47.

[5] Usp. Faletar, I.; Faletar Tanacković, S.; Lacović, D. Multikulturalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 3/4(2012), str. 155. URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=157024 (1.7.2017.)

Interkulturalno društvo pak obilježavaju različite kulturne, nacionalne, etničke i vjerske skupine koje živeći na istom području održavaju otvorene odnose i interakciju, razmjenu i međusobno priznavanje vrijednosti i načina života.[6] Dakle mogli bismo reći da je interkulturalno društvo naprednije od multikulturalnog i da je takvom društvu potrebno težiti.

Zadatak svake države te bilo koje manje ili veće društvene cjeline trebao bi biti poticanje istinske interkulturalnosti i stvaranje tolerantnog okruženja u kojem se njeguju i stvaraju pozitivni odnosi i poštivanje vrijednosti pripadnika različitih kultura. Proces ostvarivanja tog cilja kompleksan je i zahtijeva mnogo truda i rada u svim segmentima društvenog djelovanja. Stoga je vrlo važno shvatiti da migranti, tj. oni koji dolaze u stranu kulturu, nisu jedini koje treba učiti toleranciji i koje treba prilagođavati „kalupu" društva i kulturi u koju dolaze.[7] Važno je i da se pripadnici brojnije većinske kulture promijene i uče prihvaćanju nečeg novog, tuđeg i različitog.

2.1. Izazovi suvremenog europskog multikulturalnog društva

Proces imigracije podrazumijeva postupke useljavanja određenog stanovništva jedne države u drugu. Kao uzrok ili katalizator tog procesa najčešće se očituje loša društvena, politička i ekonomska situacija u matičnoj zemlji, ali s druge strane i dobra situacija u odredišnoj zemlji. Imigracija je dugotrajan i zahtjevan izazov kojem države moraju pristupiti s velikom pozornošću, iako se u teoriji smatra da migranti koji imaju želju postati ravnopravni građani države u koju su uselili tu državu u konačnici čine razvijenijom.[8] Činjenica da imigranti naseljavaju države u kojima je povoljnija društvena, politička i ekonomska situacija ne isključuje činjenicu da je proces imigracije vrlo težak i kompliciran i za same imigrante.
Imigranti se susreću s raznim neugodnim iskustvima u novoj okolini koji su često prouzročeni ponašanjem neobaviještenoga većinskog lokalnog stanovništva. Lokalno stanovništvo u mnogim slučajevima želi nametnuti svoju dominaciju koju imigrantska zajednica zapravo ne želi ni umanjivati. Prema Oklobdžiji dominacija lokalnom stanovništvu služi za održavanje

[6]Usp. Stričević, I. Multikulturalna pismenost u knjižnici : temelj interkulturalnog dijaloga. / 8. savjetovanje za narodne knjižnice, Martin na Muri, 18.-20. svibnja 2011. URL: http://www.nsk.hr/savjetovanje2011/Ivanka_Stricevic.ppt (1.7.2017.)
[7] Usp. nav. dj. IFLA. Str. 17.
[8] Usp. Parry, S. Immigration. // Encyclopedia Britannica, 2013. URL: https://www.britannica.com/topic/immigration (1.7.2017.)

političke i društvene moći.[9] Mnogo štetniji utjecaj na imigrantske kulture, prema istom autoru, nanosi distanciranje koje može biti društveno i fizičko, ali i stvaranje predrasuda putem raznih komunikacijskih kanala, bilo svakodnevnih razgovora ili masovnih medija.[10] Negativno društveno-političko okruženje može dovesti i do diverzije prema imigrantskom stanovništvu, gdje ono poprima etiketu „dežurnog krivca“ za spomenute negativne društvene faktore, što dovodi do svakodnevne diskriminacije i stvaranja štetnog okružja za imigrantske kulture i skupine.[11] Dakle proces integracije imigranata u pravilu je osuđen na komplikacije i konstantne prepreke pri svome ostvarenju. Naravno, taj proces nikada ne prestaje jer stanovništvo konstantno migrira i društvene se strukture nužno mijenjaju. Tako i velik dio država svijeta u svojoj povijesti ima zabilježen podatak o značajnoj migraciji ili imigraciji u neku drugu zemlju ili područje. Često se u brojnim raspravama sociologa i stručnjaka za društvenu raznolikost spominje globalno društvo kao liberalno i fleksibilno glede društvenih promjena. No kakvo je stvarno stanje?

Europa je trenutno zahvaćena velikom izbjegličkom krizom koja je počela 2015. godine. U razdoblju od samo godinu dana u europske je zemlje migriralo nešto manje od 2 milijuna izbjeglica.[12] Najveći broj izbjeglica dolazi iz ratom pogođenih zemalja kao što su Sirija, Irak, Afganistan i Eritreja te iz zemalja s lošom ekonomskom situacijom i općim siromaštvom kao što je Kosovo.[13] Većina izbjeglica u rubne europske zemlje (Italija, Grčka, Španjolska) putuje ilegalno (vrlo često i brodovima), a to je način putovanja koja zbog nehigijenskih uvjeta i loše organizacije često završavaju kobno. Procjenjuje se da je početkom izbjegličkog vala na području Sredozemnog mora mjesečno pogibalo oko 1000 osoba.[14] No kamo putuju izbjeglice i koji im je cilj? Najveći broj izbjeglica tražitelja azila zabilježen je u Njemačkoj i iznosi oko 500 000 prijava, a slijede Mađarska s 200 000 prijavljenih izbjeglica te Italija, Francuska i Austrija s po 100 000 upućenih zahtjeva za azil.[15]

Mnoge europske zemlje ostale su zatečene velikim brojem izbjeglica te su nespremne napravile mnoge propuste u odnosu prema izbjeglicama. Tako je većina država izbjeglice smještala u

[9] Usp. Oklobdžija, M. Imigranti i društvo useljenja: Problematika društvenih interakcija. // Migracijske teme 7(1991) 3-4,str. 265. URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=188051 (1.7.2017.)
[10] Usp. isto. Str. 265.
[11] Usp. isto. Str. 265.
[12] Usp. Migrant crisis: migration to Europe explained in seven charts, 2016. URL: http://www.bbc.com/news/world-europe-34131911 (24.8.2017)
[13] Usp. isto.
[14] Usp. isto.
[15] Usp. isto.

improvizirane kampove s minimalnim higijenskim uvjetima. Među stanovništvom je nastao strah i tjeskoba, a briga o izbjeglicama i njihovoj integraciji smještala se u okvire mnogih političkih, kulturnih i društvenih inicijativa, ali ni u jednoj se domeni još nije prepoznala sposobnost za rješavanje tog problema. Tako se proces željenog prihvaćanja drugog i različitog nije ostvario, uočavaju se netrpeljivosti i predrasude prema izbjeglicama te se s razlogom može postaviti pitanje koliko je naše suvremeno društvo liberalno i spremno pomoći, koliko je spremno od običnog društva postati multikulturalno i otvoreno.

3. Multikulturalnost u narodnim knjižnicama

Važno je postaviti pitanje tko će prihvatiti ulogu promicanja i osiguravanja liberalnog društva, otvorenog i spremnog na prihvaćanje drugog i drukčijeg te međusobnu toleranciju i skladan suživot pripadnika različitih kultura. Obrazovne ustanove svakako mogu svojim programima usmjeravati i oblikovati stanovništvo kako bi bilo tolerantno te provoditi procese integracije useljeničkog stanovništva ili barem onog dijela koji postaje dijelom formalnih obrazovnih procesa. No nedostaje im jedna stvar, a to je mjesto neformalne interakcije pripadnika različitih kultura. Zato razne državne službe diljem svijeta prepoznaju važnost narodnih knjižnica u procesu integracije useljeničkog stanovništva. Knjižnice kao neutralni prostor susretanja i riznice znanja iz cijelog svijeta svakom korisniku mogu ponuditi barem mali dio kulture koju je napustio, ali i pomoć pri shvaćanju kulture u koju je došao.

Knjižnice, a posebice one koje definiramo kao javne ili narodne, prihvatile su kao jedno od osnovnih načela svojeg djelovanja multikulturalnost i toleranciju koje smatraju izuzetno bitnima u suvremenim društvima i svesrdno rade na njihovu promicanju. Stoga diljem svijeta knjižnice i knjižničari u suradnji s raznim udrugama i organizacijama za promicanje multikulturalnosti rade na projektima koji bi imigrantima olakšali uključivanje u život zajednice, ali i u obrazovne sustave i sve ostale društvene procese. Projekti se prvenstveno pokreću kako bi se locirali problemi i definirale potrebe imigrantske zajednice. U njima sudjeluju knjižničari, imigranti, ali i korisnici knjižnice koji pripadaju većinskoj zajednici, a iz te interakcije proizlazi najbolje rješenje i polazna točka za oblikovanje knjižničnih usluga u multikulturalnim društvima, tj. za integraciju imigrantskih skupina kroz knjižnične usluge. Sami projekti zapravo su usluge kojima počinje integracija jer se već njihovim pružanjem omogućuje interakcija lokalnog i imigrantskog stanovništva.

3.1. Povijest multikulturalnih knjižničnih usluga

Organiziranje i njegovanje multikulturalnih usluga u narodnim knjižnicama, s obzirom na njihovu dugu i bogatu povijest, ipak se smatra vrlo mladom praksom. Počeci se bilježe u vremenu velike industrijske revolucije i razdoblju opće globalizacije te masovne migracije svjetskog stanovništva na područje Sjedinjenih Američkih Država. Krajem 19. i početkom 20. stoljeća u SAD se doselilo mnogo stanovnika iz europskih i azijskih zemalja te su knjižnice u želji za što bržom asimilacijom i *amerikanizacijom* stanovništva odlučile pokrenuti tečajeve

engleskog jezika te razne usluge obrazovanja imigranata kako bi u što kraćem roku dobili status državljana SAD-a. Također se organiziraju razna kulturna i folklorna događanja kako doseljenici ne bi izgubili kontakt sa svojom tradicijom i običajima. Američke knjižnice promiču multikulturalnost i nabavljanjem literature na stranim jezicima za potrebe „novih" korisnika.[16] Takva je praksa potaknula mnoge knjižnice u svijetu da pokrenu razvoj spomenutih usluga i potiču knjižničare na usvajanje znanja o doseljenom stanovništvu i senzibilizaciju o njihovim potrebama. Istovremeno se među državnim tijelima stvara svijest o važnosti integracije te ona s financijskog i zakonodavnog aspekta počinju djelovati prema otvaranju informacijskih ustanova, prvenstveno knjižnica, pridošlicama, tj. pripadnicima različitih etničkih i nacionalnih manjina.

Hrvatska knjižničarska zajednica o pitanju multikulturalnih usluga počela je raspravljati tek oko 1980. godine, kada se počelo utvrđivati stanje knjižničnih zbirki na stranim jezicima nacionalnih manjina koje su tradicionalno prisutne u Hrvatskoj, kao što su primjerice talijanska i češka. Kako mnoge zbirke nisu bile dio knjižnica, nego određenih manjinskih društava, potaknuta je rasprava o okupljanju tih rascjepkanih zbirki u zasebne odjele i službe koje bi bile koordinirane na nacionalnoj razini. Knjižničarska zajednica na tu je ideju reagirala pozitivno. Osnivaju se središnje knjižnice za pojedine etničke i nacionalne manjine i od tada se promiče ozbiljnije shvaćanje multikulturalnih usluga u (prvenstveno narodnim) knjižnicama na području Republike Hrvatske. Zbirke nacionalnih manjina i njihovih udruga postaju otvorenije javnosti, tj. svim drugim manjinama, ali i društvu u cjelini, te se na taj način počinje, barem načelno, poticati interkulturalnost u hrvatskim knjižnicama.[17]

3.2. Zadaće i poslanje multikulturalnih knjižnica

Doprinos knjižnica u razvoju multikulturalnog društva izniman je i važan. Knjižnice su ustanove u kojima se može pristupiti potrebnim informacijama, učiti, kulturno razvijati, okupljati i provoditi slobodno vrijeme. „Upravo su zbirke i usluge u knjižnicama one koje pridonose razumijevanju, kako većinskih tako i manjinskih skupina u društvu, i dio su temelja multikulturalne knjižnice."[18] Prema IFLA-inom *Manifestu za multikulturalne knjižnice*

[16] Usp. Metoyer-Duran, C. Gatekeepers in ethnolinguistic communities. Norwood, N. J. : Ablex Pub. Corp., 1993. Str. 3., Novotny, E. Library services to immigrants : the debate in the library literature, 1900-1920, and a Chicago case study. // Reference & User Services Quarterly 42, 4(2003), str. 343.
[17] Usp. nav. dj. Faletar, I.; Faletar Tanacković, S.; Lacović, D., str. 157.
[18] Nav. dj. IFLA. Str. 47.

multikulturalne usluge jesu „sve usluge koje uključuju pružanje multikulturalnih informacija svim vrstama knjižničnih korisnika, kao i pružanje knjižničnih usluga posebno namijenjenih obično nedovoljno zastupljenim skupinama.“[19]

Multikulturalne knjižnice, koje temelje svoj rad na vrijednostima kao što su demokracija, tolerancija i kulturna raznolikost, trebaju služiti svim navedenim vrstama korisnika u svojim lokalnim zajednicama te ih podučiti temeljnoj multikulturalnoj pismenosti kako bi se mogli nositi s izazovima koje nosi život u novoj kulturi i okolini. „Prema Cordesu, multikulturalna pismenost je sposobnost priznavanja, usporedbe, razlikovanja i poštivanja sličnosti i razlika u kulturnom ponašanju, uvjerenju i vrijednostima unutar i između kultura.“[20]

Osim informacijske i obrazovne uloge, knjižnice kao kulturne institucije imaju zadaću pridonositi promicanju i očuvanju jezičnog i kulturnog izričaja kako bi sveukupna svjetska kulturna i jezična raznolikost bila dostupna i budućim generacijama. Knjižnice imaju važnu ulogu u kulturnom razvitku zato što predstavljaju i omogućavaju pristup različitim kulturnim izričajima koji odražavaju i lokalnu i globalnu kulturu.[21] Knjižnice, naravno, nisu samo ustanove u kojima korisnici uče ili se kulturno obogaćuju. One su mjesta u kojima se korisnici susreću i druže s ostalim članovima svoje kulturno raznolike lokalne zajednice i prostor u kojem provode dio svog slobodnog vremena u multikulturalnoj komunikaciji.

> „Knjižnice su u doticaju sa širokim područjem i velikim brojem raznolikih skupina stanovništva te predstavljaju mjesta koja su otvorena svima. To ih čini idealnim mjestima okupljanja gdje se ljudi iz svih skupina u lokalnoj zajednici mogu susresti i međusobno upoznati. Istraživanja pokazuju da, čak i ako korisnik nije nužno u doticaju ili ne razgovara s drugim korisnicima, ipak postoji osjećaj obostranog razumijevanja koji proizlazi iz toga što korisnici vide pripadnike drugih kultura koji koriste iste usluge.“[22]

Korisnici i interakcija korisnika temelj su svakog knjižničnog poslovanja te se poslanje knjižnica temelji prvenstveno na željama i potrebama stalnih i potencijalnih korisnika. Budući da se danas u korisničkim zajednicama gotovo svake narodne knjižnice nalaze pripadnici različitih kulturnih i jezičnih skupina, svaka bi multikulturalna knjižnica u svom poslanju trebala sadržavati tvrdnju koja nalaže promicanje svijesti o pozitivnoj vrijednosti kulturne raznolikosti i poticanje kulturnog dijaloga.

[19] Nav. dj. IFLA. Str. 47.
[20] Nav. dj. Stričević, I.
[21] Isto. Str. 47.
[22] Isto. Str. 47.

Uz kulturne raznolikosti, knjižnica bi trebala poticati i jezične raznolikosti i uvažavanje materinjeg jezika te čuvanje jezične i kulturne baštine u obliku podrške pri izražavanju, stvaranju i širenju informacija na svim jezicima koji se govore u lokalnoj zajednici. Samim time knjižnica potiče korisnike na očuvanje usmene tradicije i nematerijalne kulturne baštine.

Knjižnica manjinskom stanovništvu treba osigurati sve redovne temeljne usluge kao što su korištenje prostora i građe, ali isto tako i neke specifične. Tako je primjerice kao informacijska i obrazovna ustanova knjižnica dužna informacijski opismenjavati korisnike bilo koje rase, nacionalnosti i vjeroispovijesti. Programi informacijskog opismenjavanja uključuju i promicanje jezične i kulturne raznolikosti na internetu. Cilj im je obuhvatiti korisnike različitih kultura, no podjednako je važno razviti „zdrave" navike među lokalnim stanovništvom i korisnicima.[23]

3.3. Korisnici multikulturalnih knjižnica

U *Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice* definirane su različite vrste korisnika multikulturalnih knjižnica, tj. identificirani su pojedinci i društvene skupine koje se karakteriziraju kao nedovoljno zastupljene u multikulturalnom društvu i kojima su usluge tih knjižnica primarno, ali ne i isključivo, namijenjene.

Kao prva kategorija korisnika multikulturalne knjižnice navode se useljeničke manjine i tumači se da ona uključuje „stalno nastanjene osobe s vlastitim jezikom i kulturom koji se razlikuju od onih društva domaćina". Ističe se pritom da ta kategorija također uključuje i „potomke doseljenika koji se i dalje identificiraju kulturom svojih predaka".[24] Druga skupina odnosi se na radnike migrante i uključuje privremene strane radnike i članove njihovih obitelji. „To su useljenici koji se namjeravaju trajno nastaniti i koji imaju status osoba s pravom privremenog boravka. Oni naposljetku mogu dobiti dozvolu trajnog nastanjenja, ovisno o politici zemlje boravka i vlastitim željama."[25] Najprepoznatljivija skupina svakako su nacionalne manjine koje se definiraju kao „starosjedilačke skupine ili skupine koje su dugo nastanjene na nekom području s izrazitim etničkim, jezičnim ili kulturnim identitetom koji se razlikuje od onoga većinskog stanovništva. Oni mogu koristiti glavni jezik zemlje (kao Šveđani u Finskoj) ili su u velikoj mjeri usvojili glavni jezik zemlje. Nacionalne manjine mogu imati isti jezik ili kulturu

[23] Usp. isto. Str. 47.
[24] Nav. dj. IFLA. Str. 11.
[25] Isto. Str. 11.

kao i većinsko stanovništvo u susjednim zemljama ili mogu biti ograničene na zemlju u kojoj su manjina."[26] Posljednja, ali u ovom radu najvažnija, skupina jest ona pod nazivom azilanti, emigranti ili useljenici – točnije, to su osobe koje su odlučile promijeniti mjesto stanovanja zbog povoljnije situacije u zemlji u koju doseljavaju.[27] U tu se skupinu ubrajaju izbjeglice, ali i osobe s dozvolom privremenog boravka.[28] Ovdje je korisno istaknuti da *Konvencija Ujedinjenih naroda o izbjeglicama i njihovu statusu* tumači da je izbjeglica osoba koja se zbog straha od progona iz rasnih, religijskih, nacionalnih ili društveno-političkih razloga osjeća nesigurno, tj. ne osjeća zaštitu matične države. To je osoba koja prebiva u državi koju je naselila te se zbog spomenutog straha ne želi vratiti u svoju matičnu državu.[29]

Multikulturalna je knjižnica dakle dužna intenzivno raditi na podupiranju uključivanja i sudjelovanja osoba i skupina iz svih raznolikih kulturnih sredina, neovisno o tome jesu li većinske ili manjinske.[30]

3.4. Knjižnično osoblje

Jedan od ključnih preduvjeta za uspješno djelovanje multikulturalnih knjižnica jest obučeno stručno knjižnično osoblje. Osoblje knjižnice često ne zna kako uključiti pripadnika nacionalne/jezične/kulturne manjine u redovnu interakciju s drugim korisnicima, pa tada na druge načine pokušava ponuditi pomoć i usmjeriti tog korisnika prema boljoj socijalizaciji. Najbolji način za to jest oblikovanje zbirki na stranom jeziku koje će korisnik moći koristiti. Tako korisnik kroz vrijeme shvaća knjižnicu i njezin prostor kao ugodno mjesto u kojem se može razvijati, istraživati i obrazovati na vlastitom jeziku. Takav osjećaj ugode često potakne potrebu korisnika na interakciju i otvara ga prema društvu, drugim korisnicima i osoblju. Osoblje bi trebalo biti posrednik koji potiče takve korisnike na razvoj i razumijevanje u stranoj kulturi u kojoj se nađu. Zadaće osoblja koje radi u multikulturalnim knjižnicama naoko su jednostavne, ali iziskuju puno truda.

Knjižničar mora biti sposoban jezično se izražavati i poznavati barem jedan jezik koji bi i potencijalni korisnik – pripadnik nacionalne manjine, imigrant itd. – mogao znati. U slučaju da korisnik ne poznaje nijedan od svjetskih jezika, knjižničar mora iskoristiti svaki mogući način

[26] Isto. Str. 11.
[27] Usp. nav. dj. Parry, S.
[28] Usp. nav. dj. IFLA. Str. 11.
[29] Draft: IFLA Guidelines for library services to people experiencing homelessness. Den Haag: IFLA, 2017. Str. 50. URL: https://www.ifla.org/files/assets/lsn/projects/homeless/draft-guidelines-homeless-call-for-review.pdf
[30] Usp. isto. Str. 47.

komuniciranja kako bi korisniku mogao pomoći i razriješiti njegov zahtjev. Idealno bi bilo, naravno, kada bi netko od knjižničnog osoblja govorio materinji jezik pripadnika manjinske skupine u zajednici.

Knjižničar je dužan proučavati kulturu i tradiciju određenih korisnika kako ni na koji način ne bi ugrozio korisnika ili ga doveo u neugodnu situaciju. Kako bi privukao nove korisnike iz različitih kultura, knjižničar bi trebao pohoditi različita kulturno-umjetnička događanja, gdje bi kroz neki oblik neformalne komunikacije privukao buduće korisnike.[31]

Najveći je izazov motiviranje osoblja da uloži dodatni napor u vlastito obrazovanje i istraživanje kultura iz kojih korisnici dolaze. Najbolji način na koji se pripadnici nacionalnih manjina uključuju u rad knjižnice i kojim se dolazi do kvalitetnog osoblja jest upravo zapošljavanje kompetentnih pripadnika nacionalnih manjina u knjižnici.[32] Tako će se zasigurno privući puno više pripadnika te manjine, koji će vjerojatno lakše pristupiti osobi koja dolazi iz njihove zajednice i poznaje njihov jezik, kulturu i običaje.

3.5. Knjižnična građa

Važnost multikulturalnih knjižnica neprocjenjiva je u suvremenom društvu, no svakom oblikovanju i organiziranju jedne takve knjižnice treba prići vrlo oprezno. Pitanje različitosti i multikulturalnosti vrlo je osjetljivo, stoga treba dobro procijeniti koliko su knjižnica i osoblje sposobni preuzeti tu ulogu u nekom društvu. Prije samog organiziranja usluge u knjižnici važno je provesti temeljitu analizu zajednice i identificirati potrebe i interese stvarnih i potencijalnih korisnika.

U kontekstu upravljanja fondom u multikulturalnim knjižnicama, potrebno je izraditi plan nabave i izgradnje zbirki namijenjenih multikulturalnim korisnicima. Valja istaknuti da bi prema IFLA-inim *Smjernicama za multikulturalne knjižnice* politika vođenja zbirke višejezične i multikulturalne građe trebala biti sastavni dio cjelokupne knjižnične politike vođenja zbirke.[33]

Knjižnica bi trebala ponuditi građu za sve narode, na jezicima po njihovu izboru, kao i onu građu koja se odnosi na njihovu kulturu. Dužna je osigurati građu u svim oblicima (tiskana,

[31] Usp. Hang-tata Leong, J. Library services for immigrants and refugees: actions and principles from a global perspective. University of Toronto Libraries, Toronto, Canada. URL: http://library.ifla.org/1334/7/081-leong-ppp-en.pdf (1.7.2017.)
[32] Usp. isto.
[33] Nav. dj. IFLA. Str. 27.

elektronička) i iz više izvora.[34] Knjižnica treba održavati i uravnoteženu zbirku namijenjenu svakoj multikulturalnoj skupini. „Ponuda knjižnične građe za članove multikulturalnih skupina treba odražavati veličinu skupine i njezine čitateljske potrebe, ali uz uvažavanje minimalnih standarda veličine zbirke.“[35] Građa namijenjena multikulturalnim zajednicama također treba uključivati građu objavljenu u njihovoj domicilnoj državi i zemlji podrijetla.[36] A kako bi se višejezične zbirke kontinuirano izgrađivale i održavale, potrebno je zadovoljiti sljedeće kriterije:

- „izbor građe dostatan da zadovolji potrebe svih članova zajednice
- građa u oblicima koji potiču sve članove zajednice na korištenje knjižničnih usluga
- redovit priljev novoobjavljene građe
- zamjena standardnih djela koja su dotrajala ili oštećena
- širok izbor beletristike i stručne građe iz različitih područja
- pristup elektroničkoj građi kao što su internet i baze podataka
- otpis zastarjele, stare i dotrajale građe.“[37]

Pri izgradnji knjižničnih zbirki ne smiju se zanemariti potrebe dotadašnjih korisnika, pripadnika većinskog stanovništva. Njima se primjerice treba omogućiti pristup građi na temelju koje bi se upoznali s manjinskim stanovništvom, njegovim jezikom, poviješću, kulturom, načinom života itd. Vrlo je važno osigurati podršku lokalne uprave i udruga nacionalnih manjina te ostalih udruga koje na neki način predstavljaju etničke zajednice, jer one primjerice mogu upozoriti na relevantnu literaturu. Izazovi s kojima se knjižnice mogu susresti pojavljuju se u nedostatku građe na stranim jezicima koja bi bila prikladna za korisnike pripadnike nacionalnih manjina, a velik je izazov i procjenjivanje omjera građe u slučaju postojanja više nacionalnih manjina koje koriste usluge takve multikulturalne knjižnice ili će ih koristiti.

4. Knjižnične usluge za imigrante u svijetu

[34] Usp. isto. Str. 28.
[35] Isto. Str. 28.
[36] Usp. isto. Str. 28.
[37] Isto. Str. 28.

Kao ogledni primjer države s iznimno multikulturalnom društvenom strukturom može se zasigurno navesti SAD, u kojem živi preko 11 milijuna ilegalnih doseljenika.[38] SAD je primio brojne valove doseljenika kroz posljednje stoljeće te se fokus američkih knjižnica prema imigrantima tijekom vremena mijenjao s obzirom na njihovo podrijetlo. U početku europski, zatim azijski i latino, a naposljetku doseljenici s područja Bliskog istoka, utjecali su na oblikovanje usluga američkih narodnih knjižnica i njihov pristup imigrantima.

Što američke knjižnice nude svim skupinama doseljenika bez obzira na podrijetlo? Narodne knjižnice u SAD-u ulažu velike napore kako bi omogućile sve brojnije usluge svojim korisnicima stranog podrijetla te usko surađuju sa Službom za državljanstvo i useljenje SAD-a (*United States Citizenship and Immigration Services*).[39] Američke narodne knjižnice nude svojim korisnicima literaturu i građu na različitim jezicima te pomoć knjižničara koji poznaju engleski, ali i „doseljenički" jezik. Samim time sposobni su pružati pomoć imigrantima u razvijanju pismenosti na engleskom jeziku, ali i poštuju volju imigranta koji želi zadržati engleski kao dodatni jezik uz materinji.[40]

Prvi korak pri ostvarivanju interakcije s lokalnim imigrantima knjižnice ostvaruju kroz kontakt sa zajednicama imigranata. Prema izvještaju Američke službe za državljanstvo i useljenje knjižnice bi trebale tražiti savjete od predstavnika lokalnih zajednica imigranata koji bi im opisali svoje stvarne potrebe.[41] Uz ranije spomenutu interakciju sa zajednicama imigranata, knjižnice bi trebale razvijati partnerske odnose s ustanovama kao što su pravna savjetovališta, lokalne škole, učilišta i sveučilišta, zdravstvene organizacije, socijalne organizacije, prevoditeljske ustanove, financijska savjetovališta itd. Tako bi knjižnica izbjegla slučajeve nerješavanja upita koji brinu korisnike imigrante, a koji se ne odnose na njezino poslovanje i nisu u opsegu njezinih usluga. Budući da knjižnice ne smiju davati pravne, medicinske i financijske savjete, iznimno je važna suradnja s prethodno spomenutim ustanovama.[42] Ono što knjižnica može napraviti po pitanju takvih savjeta, a u području je njezine nadležnosti, jest organiziranje raznih seminara i radnih grupa koje imigranti mogu pohađati. Riječ je o

[38] Usp. Krogstad, J. M. ; Passel, M., Crohn, D. 5 facts about illegal immigration in the U.S. Pew research center, 2017. URL: http://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/04/27/5-facts-about-illegal-immigration-in-the-u-s/ (10.8.2017.)
[39] Usp. isto.
[40] Burke, S. K. Use of public libraries by immigrants. // Reference & User Services Quarterly 48, 2(2008), str. 164. URL: https://journals.ala.org/index.php/rusq/issue/view/234 (1.7.2017.)
[41]Usp. U.S. Citizenship and immigration services. Library services for immigrants: a report on current practices. Str. 2. URL: https://www.uscis.gov/sites/default/files/USCIS/Office%20of%20Citizenship/Citizenship%20Resource%20Center%20Site/Publications/G-1112.pdf (1.7.2017.)
[42] Usp. isto. Str. 2.

seminarima o građanskom odgoju, seminarima o digitalnoj pismenosti i čitateljskim klubovima, seminarima o glasačkom procesu, radionicama na engleskom jeziku, seminarima o zdravlju i zdravstvenoj njezi te programima za poučavanje rada na računalu.[43] Podaci iz 2004. godine pokazuju da su imigrantske zajednice i njihovi članovi u velikoj mjeri prepoznali napore američkih knjižnica, pa se tako sve veći broj imigranata aktivno koristi uslugama knjižnica.

Najčešći je zahtjev novih korisnika za poučavanjem engleskog jezika, a najveći broj korisnika imigranata prepoznao je korisnost knjižnice u preporukama svoje obitelji.[44] Korisnici imigranti u američkim knjižnicama počet će s temeljnim tečajem engleskog, što ne znači da će naposljetku koristiti i ostale knjižnične usluge. Prema jednom od sudionika ove inicijative koju su organizirali Američki institut muzejskih i knjižničnih usluga i Služba za državljanstvo i useljenje, nakon prepoznavanja potencijalnog knjižničnog korisnika imigranta i njegove potrebe, najvažnija je stvar pridobiti njegovo povjerenje i potaknuti ga na interakciju s drugima.[45]

Budući da mnogi korisnici imigranti mogu imati prethodna negativna iskustva iz knjižnica u svojim zemljama, knjižničari i osoblje trebaju uložiti dodatni trud kako bi predstavili korisniku imigrantu pravu ulogu knjižnice. Pravu ulogu i značaj knjižnice u SAD-u, među ostalima, promiče i narodna knjižnica grada Austina iz savezne države Texas (http://library.austintexas.gov/nip) (slika 1). Knjižnica posebnu pozornost i brigu posvećuje imigrantima i osobama kojima engleski nije materinji jezik.[46] Narodna knjižnica u Austinu tako nudi pomoć pri dobivanju državljanstva za imigrante, povezuje imigrante sa socijalnom službom, zavodom za zapošljavanjem i raznim poslodavcima, kulturnim udrugama, pravnim klinikama te raznim službama koje brinu o imigrantima i njihovu statusu u „novoj“ državi.[47] Knjižnica također održava tečajeve engleskog jezika, informacijske pismenosti i jezičnog izražavanja te priprema razne radionice u kojima imigranti mogu naučiti kako se ophoditi u raznim situacijama u javnosti.[48]

[43] Usp. isto. Str. 2.
[44] Usp. isto. Str. 3.
[45] Usp. isto. Str. 4.
[46] Usp. Austin public library. URL: http://library.austintexas.gov/nip (7.9.2017.)
[47] Usp. isto.
[48] Usp. isto.



Slika 1. Usluge za imigrante u Austin Public Library, SAD[49]

I u Europi se javne institucije i udruženja civilnog društva zalažu za prihvaćanje pojedinaca i društvenih skupina bez obzira na njihovu etničku i kulturnu pripadnost. Ta je vrijednost postala vrlo važna tijekom nekoliko posljednjih godina, s najnovijim valom izbjeglica koji je započeo u rujnu 2015. godine. U skladu s navedenim vrijednostima, europske se (narodne) knjižnice brinu da se izbjeglice i imigranti osjećaju dobrodošlo u bilo kojoj državi ili gradu diljem Europe i spremne su pružiti djeci i odraslima slobodan pristup informacijama i znanju.[50]

Primjerice danska se knjižničarska zajednica referirala na najnoviju izbjegličku i imigrantsku krizu porukom „da ne mogu obećati da će u knjižnicama biti dovoljno građe na svim jezicima koje izbjeglice govore, ali da će knjižničari i osoblje dati sve od sebe da se izbjeglice osjećaju dobrodošlo“[51] (slika 2). „Dobrodošli“ je znak koji ispred sebe mogu postaviti sve knjižnične zajednice diljem Europe i uvriježeno je mišljenje kako knjižnice, u skladu s IFLA/UNESCO-ovim Manifestom za narodne knjižnice, trebaju pružati usluge svim članovima svoje zajednice, uključujući i izbjeglice i imigrante, bez obzira na dob, spol, rasu, vjeru ili bilo koju značajku koja karakterizira pojedinca.[52]

[49] URL: http://library.austintexas.gov/nip (7.9.2017.)
[50] European Bureau of Library, Information and Documentation Associations. Press Release: Public Libraries in Europe Welcome Refugees, 2015. URL: http://www.eblida.org/news/press-release-public-libraries-in-europe-welcome-refugees.html (1.7.2017.)
[51] Isto.
[52] Usp. nav. dj. IFLA. Str. 43.



Slika 2. Refugees welcome[53]

Jedna od europskih država s najvjerojatnije najduljom tradicijom narodnih knjižnica i raznovrsnih knjižničnih usluga jest Velika Britanija. Britanska knjižnična zajednica osmislila je program pod nazivom *Dobrodošli u svoju knjižnicu* (www.welcometoyourlibrary.org.uk) s namjerom da se narodne knjižnice povežu s izbjeglicama i azilantima.[54] Taj je program 2003. godine pokrenut kao pilot-projekt u suradnji pet londonskih gradskih općina, a do kraja 2007. godine proširen je na čitavu zemlju.[55] Projekt je financirala Zaklada Paula Hamlyna, a koordinira ga Agencija za razvoj londonskih knjižnica.[56]

> „Projekt se temelji na neprijepornoj činjenici da su izbjeglice suočene s ogromnim preprekama u društvu, da narodne knjižnice mogu odgovoriti na njihove informacijske, jezične i kulturne potrebe, ali i da je knjižnično osoblje trebalo podršku kako bi promijenilo tradicionalni način razmišljanja i rada i tako uspješno ispunilo svoju ulogu.“[57]

Taj je projekt usmjeren isključivo na omogućavanje pristupa kvalitetnim knjižničnim uslugama svakom pojedincu. Vizija projekta očituje se u njegovanju učenja, dobrobiti i pripadnosti kroz sudjelovanje izbjegličkih zajednica u cijelom procesu, kroz partnerstva kojima bi se podigla svijest o važnosti korištenja knjižnice, kroz interakciju s pouzdanim i kvalificiranim osobljem, razmjenu primjera dobre prakse i zagovaranje rada narodnih knjižnica s imigrantima, izbjeglicama i azilantima.[58] Na samom su početku projekta identificirane izbjegličke zajednice i organizacije koje im pomažu, a knjižnice su prilagodile svoje usluge kako bi se uklonile

[53] URL: http://www.eblida.org/activities/public-libraries-in-europe-refugees.html (10.8. 2017.)
[54] Usp. nav. dj. IFLA. Str. 43.
[55] Usp. nav. dj. IFLA. Str. 43.
[56] Usp. nav. dj. IFLA. Str. 43.

[58] Usp. nav. dj. IFLA. Str. 43.

prepreke i sve potencijalno otežavajuće okolnosti za imigrante. To se primjerice odnosi na pojednostavljivanje postupka učlanjenja u knjižnicu. Bitna sastavnica projekta jest i edukacija knjižničara koja ima za cilj osvijestiti knjižnično osoblje o problemima na koje nailaze izbjeglice i azilanti te razvijanje partnerskih odnosa s organizacijama u izbjegličkoj zajednici i drugima, kao i u slučaju knjižnica u SAD-u. U korisničkoj domeni tog projekta osmišljene su probne posjete knjižnicama, tečajevi korištenja informacijske i komunikacijske tehnologije te učenje engleskog kao drugog jezika i jezika većinskog naroda u zajednici.[59]

Danski primjer integracije imigranata u lokalnu zajednicu preko knjižnica i knjižničnih usluga nevjerojatno je podigao svijest stanovnika o potrebi takvih usluga. Useljavanje velikog broja stanovništva u Dansku započelo je 60-ih godina 20. stoljeća, ali se tek početkom 21. st. oblikuju konkretne usluge knjižnica namijenjene imigrantima. Primjerice Narodna knjižnica u Kopenhagenu u suradnji sa središtima za građu, u kojima se pod upravom centralne knjižnice skupljaju obavezni primjerci sve građe koja izlazi na jezicima useljenika širom zemlje, započela je s izgradnjom zbirke knjiga i CD-ova na arapskom, kurdskom, hrvatskom/bošnjačkom/srpskom, turskom te urduu.[60] „Međutim mnogi su došljaci bili polupismeni ili nepismeni te je, želeći pružiti usluge takvim osobama, Odjel za AV-građu Narodne knjižnice u Kopenhagenu započeo s proizvodnjom zvučnih knjiga na jezicima useljenika.“[61] Zvučne knjige napravljene u Narodnoj knjižnici u Kopenhagenu ubrzo su ponuđene svim ostalim knjižnicama diljem Danske, ali i u svijetu. Za razliku od prijašnje, današnja praksa Narodne knjižnice u Kopenhagenu jest da pruža pomoć useljenicima u učenju danskog kao drugog jezika. Iz toga je proizašao projekt u suradnji s izdavačkom kućom tijekom kojega su stvorene dvojezične slikovne knjige na danskom (CD s tekstom i zvukom) te tiskani tekstovi na jezicima kao što su arapski, kurdski, hrvatski itd.[62]

Još jedan primjer dobre prakse integracije useljeničke djece u Danskoj jest da sva djeca za svoj drugi rođendan primaju čestitku s pozivom za dolazak u knjižnicu. Po posjetu knjižnici, djeca će dobiti na dar knjigu pripovjedaka na danskom jeziku. Prilikom svakog sljedećeg posjeta dijete iz useljeničke obitelji na dar dobiva drugu knjigu koju može čitati u prostoru knjižnice, gdje može doznati i o drugim knjižničnim uslugama.[63]

[59] Usp. nav. dj. Isto.
[60] Usp. Multikulturni Centrum Praha. Libraries as gateways to the integration of immigrants in the EU. Prague, 2006. Str. 18. URL: http://mkc.cz/doc/Libraries_as_Gateways.pdf (10.8.2017.)
[61] Usp. nav. dj. IFLA. Str. 40.
[62] Usp. isto.
[63] Usp. nav. dj. IFLA. Str. 40.

5. Neke knjižnice u Europi otišle su i korak dalje od samog pokretanja tečajeva jezika i radionica s imigrantima. U švedskom gradu Hultsfredu, točnije u lokalnoj narodnoj knjižnici, pokrenuta je zanimljiva inicijativa u kojoj imigranti mogu „posuditi" korisnika knjižnice – pripadnika većinske kulturne zajednice, dakle Šveđanina, provesti s njime neko vrijeme, međusobno se upoznati i na taj način olakšati put prema ostvarivanju interkulturalne zajednice i skladnog suživota pripadnika različitih kutlurnih skupina.[64] Uz popis korisnika koji su pristali sudjelovati u tom projektu zapisani su i njihovi interesi te glazbeni i filmski ukusi kako bi se imigrantima olakšao odabir korisnika sličnih interesa. Projekt je urodio plodom, a iskustva i reakcije su isključivo pozitivni. Proces integracije više je nego ubrzan, pa se pokretači tog projekta nadaju daljnjem razvijanju i poticanju integracije na taj način. [65]

6. Knjižnične usluge za imigrante u Hrvatskoj

Prema Vrbancu, najveći broj izbjeglica trenutno smještenih u Hrvatskoj dolazi iz područja Afrike i s Bliskog istoka, gdje se trenutno vode ratovi u više od 30 država. Neki od njih tražitelji su azila u Republici Hrvatskoj, no za većinu ona je ipak samo tranzitna zemlja.[66] Kao i u drugim europskim zemljama, i u Hrvatskoj se imigranti susreću s neprihvaćanjem i diskriminacijom. Domaće većinsko stanovništvo u susretu s drukčijim ljudima osjeća strah i nelagodu, a i „gosti" osjećaju strah jer su se spletom nesretnih okolnosti našli na nepoznatom području.[67] Takav strah i zakašnjela pozitivna interakcija s imigrantima mogu dovesti do sukoba i neželjenih ponižavajućih i nasilnih situacija koje ne priliče normama nijedne svjetske kulture. Pravovremenom se reakcijom scenarij sukoba između većinskog i manjinskog stanovništva može izbjeći. Najbolji način da se on izbjegne jest edukacija kako domaćeg tako i imigrantskog stanovništva.

Koliko se iz pregleda dostupne stručne literature može utvrditi, najkvalitetniji pristup rješenju tog problema u Hrvatskoj je ponudila Knjižnica Dugave iz Zagreba. Suočena s događanjima u svojem neposrednom okruženju, Knjižnica Dugave započela je interakciju i suradnju s

[64] Usp. Radio Sweden. Library offers immigrants the chance to borow a Swede, 2015. URL: http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=2054&artikel=6125191 (7.9.2017.)
[65] Usp. isto.
[66] Vrbanc, P. U potrazi za novim domom: Knjižnica kao mjesto susreta nas i „njih". // Novi uvez: Glasilo Zagrebačkog knjižničarskog društva 14, 26/2(2016), str. 2. URL: http://zkd.hr/files/2016/12/Novi-uvez-Broj-26-2-OK.pdf (10.8.2017.)
[67] Usp. isto. Str. 3.

Prihvatilištem za tražitelje azila „Zagreb“, odnosno Hrvatskim Crvenim križem. Knjižnica je u samim počecima suradnje imigrantima pružala besplatne usluge pristupa internetu i raznim informacijama te referentnoj građi koja im je omogućavala komunikaciju s osobljem na hrvatskom i engleskom jeziku. Kako te usluge nisu previše poticale interakciju „novih“ korisnika s domaćim stanovništvom, knjižnica se odlučila učiniti korak dalje.[68] „Stoga se ubrzo javila ideja da se tražitelje azila, kako bi se lakše integrirali u društvo, predstavi lokalnom stanovništvu kroz njihovu osobnu priču o zemlji iz koje dolaze, razlozima odlaska u tuđinu, običajima i kulturi te što im oni znače.“[69] Predstavljanje nove ideje simbolično je održano povodom Svjetskog dana izbjeglica 20. lipnja 2013. i bilo je popraćeno pozitivnim reakcijama i odobravanjem u javnosti. Takav aktivniji oblik usluga i pristupa knjižnice korisnicima urodio je plodom te se već sljedeće godine počinju organizirati besplatne, od strane korisnika dobro posjećene, radionice arapskog jezika.[70] Knjižnica obilježava Svjetski dan izbjeglica svake godine i brine se da obilježavanje bude popraćeno raznim sadržajima kao što su izložbe i druženja uz tradicionalna jela i pića koja bi srušila bilo kakvu jezičnu ili kulturnu barijeru ako je ona postojala.

Knjižnica Dugave ne radi samo u korist vlastitih korisnika nego i u korist svih imigranta kojima je potrebna pomoć u obrazovanju i edukaciji o knjižničnim programima i uslugama. U suradnji s Veleposlanstvom SAD-a ta je knjižnica 2015. godine poklonila veću količinu građe na engleskom jeziku Prihvatilištu za tražitelje azila „Porin“.[71] Knjižnica Dugave ima veliku ulogu u integraciji imigranata u društvo, u lokalnoj zajednici koja nije uvijek sklona drukčijima, kroz vlastite projekte, ali i programe drugih ustanova kojima se promiču multikulturalnost i tolerancija:

> “Naš krug suradnika u različitim aktivnostima i programima kojima nastojimo doprinijeti integraciji tražitelja azila u društvo i na taj način obogatiti živote svih sugrađana sve je veći, a što nas je više koji provodimo vrijeme u zajedničkom druženju, upoznavanju različitih kultura i običaja te rušenju barijera, to je više i ideja koje nam se roje po glavi!“[72]

Mnoge akcije i inicijative za pomoć manjinskom stanovništvu organiziraju se na raznim kulturno-obrazovnim manifestacijama, pa tako i na najprepoznatljivijem hrvatskom „festivalu“ knjige, čitanja i knjižnica *Noći knjige*. Svake godine organizatori se trude manifestaciji dati

[68] Usp. isto. Str. 3.
[69] Usp. isto. Str. 3.
[70] Usp. isto. Str. 4.
[71] Usp. isto. Str. 4.
[72] Isto. Str. 4.

humanitarnu notu te potaknuti sudionike i posjetitelje da učine dobro djelo. Godine 2017. humanitarna je akcija u okviru manifestacije *Noć knjige* provedena s ciljem da se pomogne djeci izbjeglicama i tražiteljima azila u RH. Članovi organizacijskog odbora na poticaj pojedinih članova udruge *Zemljani – Are You Syrious* odlučili su u ovogodišnji program uvrstiti akciju kojom će pomoći djeci izbjeglicama i tražiteljima azila u Prihvatilištu Porin u Zagrebu i Prihvatilištu za izbjeglice i tražitelje azila u Kutini. Organizatori su uputili dopise nakladničkim kućama s prijedlogom akcije darivanja knjiga iz njihove naklade. Odazvalo se sedam nakladničkih kuća i jedna autorica dječjih slikovnica te su uspjeli prikupiti i pokloniti tim dvama prihvatilištima 250 različitih književnih djela.[73] Paketi su se sastojali od romana, dječjih slikovnica, enciklopedija, kompleta za učenje hrvatskog jezika, lektirnih djela te udžbenika hrvatskog jezika. „U trenu pokretanja akcije radilo se o 50-ak djece predškolske dobi i 80-ak djece školske dobi uključene u hrvatski obrazovni sustav koja u školi, ali i u slobodno vrijeme, uz pomoć volontera ovih organizacija intenzivno uče, pišu i čitaju ne bi li što prije znanjem sustigla svoje vršnjake i lakše se integrirala u naše društvo.“[74] Akcija je bila dio manifestacije i ne djeluje kao samostalan program, ali rad ljudi koji su ju potaknuli nastavio se kroz suradnju s različitim knjižnicama u Zagrebu koje građu za otpis i staru građu rado poklanjaju prihvatilištima.[75]

[73] Stalec, Vanja. Osobna poruka. (3.7.2017)
[74] Isto.
[75] Usp. isto.

7. Zaključak

Svijet i Europa zahvaćeni su globalnim trendom dobrovoljnog ili prisilnog iseljavanja stanovništva u potrazi za boljim i kvalitetnijim životom. Čak i mnogi pojedinci iz uređenih društveno-političkih sredina napuštaju svoje domove u potrazi za još uređenijim i, u mnogim slučajevima, zanimljivijim društvenim sredinama. Ni situacija u Hrvatskoj previše se ne razlikuje.

Europu, pa tako i Hrvatsku, tijekom posljednjih nekoliko godina zahvatila je velika izbjeglička kriza obilježena masovnim izbjegličkim valovima stanovništva iz arapskih zemalja pogođenih ratovima. U vrlo kratkom vremenu kulturološki je šok, pojačan strahom od drukčijeg i nepoznatog, rezultirao neprimjerenim reakcijama na tu situaciju i sam dolazak brojnih imigranata. Često je većinsko lokalno stanovništvu u strahu, neobaviještenosti i neznanju negativno reagiralo na „lutajuće“ stanovništvo čiji je cilj bio dosegnuti mirne i razvijene europske zemlje u potrazi za boljim i sigurnijim životom.

Iznimni pojedinci, javne ustanove i udruge, uključujući i narodne knjižnice, brinu se da se ti imigranti tijekom svog boravka u europskim zemljama i Hrvatskoj osjećaju što bolje. Analizirajući generalno mišljenje stanovništva, vidljivo u javnim medijima, može se primijetiti kako ono zapravo nije spremno na promjene i kako je unatoč očekivanju i dalje vrlo zatvoreno i konzervativno. No ponaša li se domaće stanovništvo u Republici Hrvatskoj pravedno? U ne tako dalekoj povijesti isto to stanovništvo bilo je velikim dijelom na isti način primorano napustiti svoje domove u potrazi za mirnijim i bezopasnijim državama. Čak i danas ljudi potaknuti lošom gospodarskom situacijom masovno napuštaju domovinu. Dakle i domaće stanovništvo odlazi i postaje imigrantsko stanovništvo, nalazi se u istim problemima i suočava se s istim predrasudama kao i stanovništvo iz južnijih i istočnijih dijelova svijeta koje se spletom nesretnih okolnosti našlo u Hrvatskoj.

Kako riješiti problem „ustaljenog“ mišljenja i stavova koji obilježavaju društveni karakter na ovom području, a koje kreiraju i oblikuju masovni mediji? Početak stvaranja društva koje prihvaća sve i ne boji se interakcije s nečim drukčijim jest u obrazovanju. Obrazovanje, posebice mladih ljudi, stvara čistu, zdravu i sposobnu grupu ljudi koji su svakom spremni pomoći i prepoznati kada nekom treba pomoć. Uz sve znanje i vještine koje djeca uče u školama, važno je i da uče socijalno se razvijati i poštovati tuđa mišljenja, norme, načela i kulturu.

Među neformalnim institucionaliziranim oblicima podrške razvoju interkulturalnih društava knjižnice imaju vrlo važnu zadaću. Poticanjem kulture čitanja stvorit će se društvo koje razmišlja izvan okvira, koje je spremno primiti gosta i pomoći mu, koje je svjesno da nismo svi isti. Problem kulturnih različitosti i slabe integracije zasigurno nije uzrokovan isključivo „problematičnim“ imigrantima nego i nerazumijevanjem domaćeg stanovništva. Takva promjena dugotrajan je proces i društvu trebaju mnoge godine i desetljeća da postane otvorenije. Važno je pojedince i društvene skupine učiti multikulturalnosti i interkulturalnosti jer svojim odlaskom u drugu državu stvaraju takva društva, društva koja također iziskuju određena pravila ponašanja. Shvaćanje problema integracije na vlastitom je primjeru puno teže nego shvaćanje istog problema na primjeru nekog drugog.

Knjižnice danas ulažu velike napore kako bi doprinijele postavljanju temelja za skladan suživot, integrirale pridošlo stanovništvo, ali i senzibilizirale lokalno stanovništvo, jer se do sada neutemeljeno smatralo da je dovoljno one koji su pridošli samo upoznati s većinskom kulturom, jezikom i pravilima ponašanja. Takvi su procesi teški i dugotrajni, a odvijaju se u mnoštvu knjižnica diljem svijeta i uključuju sve pripadnike zajednice, pojedince i skupine svih rasa, nacionalnosti, vjeroispovijesti i jezika.

Dosadašnje iskustvo pokazuje da knjižnice mogu ponuditi izlaz i pridonijeti rješenju problema. Knjižnice nude informacije i znanje, a znanje je moć koja može kod svakoga čovjeka pobuditi osjećaj pripadnosti određenoj kulturi koja mu je nekad bila strana i zastrašujuća. Knjižnice organiziraju tečajeve učenja jezika, radionice, predavanja, tribine te razne oblike otvorenih i korisnih događaja za sve uzraste i sve trenutne i potencijalne korisnike. Knjižnice nude građu i programe kojima senzibiliziraju svoje korisnike i promiču multikulturalnost i interkulturalnost, tj. skladan suživot i interakciju pripadnika različitih kultura. Knjižnice osiguravaju neutralan prostor u kojem se pripadnici različitih kulturnih skupina mogu susresti, zajednički sudjelovati u aktivnostima te se međusobno upoznati i provoditi slobodno vrijeme.

Važnost multikulturalne knjižnice često nije u javnosti dovoljno prepoznata te rad pojedinaca u njima nije dovoljno cijenjen. Baš ti pojedinci, u velikom broju slučajeva bez primjerenog obrazovanja i podrške, ali uz mnogo marljivosti i predanosti, uspijevaju knjižnicu učiniti mjestom tolerancije i prilagodbe za one koji to najviše trebaju. Migracije stanovništva nepredvidiva su pojava i stoga je svaki novi slučaj i svaki novi korisnik imigrant nova zadaća za knjižničara. Multikulturalne knjižnice u budućnosti bi trebale zauzeti mjesto u zakonskim

okvirima svakog nacionalnog kulturnog i obrazovnog programa te bi se njihov značaj svakako trebao prepoznati kako kroz materijalna sredstva tako i kroz obrazovanje i stvaranje kompetentnog osoblja. Poticaj za to definitivno je činjenica da se jedna od najstarijih kulturnih ustanova kao što je knjižnica uspijeva prilagoditi i udovoljiti svim promjenama koje moderna vremena nose i svim izazovima koji joj se nametnu, ali za koje je odgovorna kao i sve druge kulturne i obrazovne ustanove.

Literatura

1. Anderson, R. S. How many languages are there in the world, 2010. URL: https://www.linguisticsociety.org/content/how-many-languages-are-there-world (7.9.2017.)
2. Austin public library. URL: http://library.austintexas.gov/nip (7.9.2017.)
3. Burke, S. K. Use of public libraries by immigrants. // Reference & User Services Quarterly 48, 2(2008), str.164–174.
   URL: https://journals.ala.org/index.php/rusq/issue/view/234 (1.7.2017.)
4. Faletar, I.; Faletar Tanacković, S.; Lacović, D. Multikulturalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 3/4(2012), str. 153-188. URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=157024 (1.7.2017.)
5. Hang-tata Leong, J. Library services for immigrants and refugees: actions and principles from a global perspective. University of Toronto Libraries, Toronto, Canada. URL: http://library.ifla.org/1334/7/081-leong-ppp-en.pdf (1.7.2017.)
6. Horvat, R.; Ivković, I. Multikulturalnost: Most koji spaja knjižnice // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, 1/2(2015), 93-102. URL: https://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/114 (1.7.2017.)
7. Draft: IFLA Guidelines for library services to people experiencing homelessness. Den Haag: IFLA, 2017. 1-143. URL: https://www.ifla.org/files/assets/lsn/projects/homeless/draft-guidelines-homeless-call-for-review.pdf
8. IFLA. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.
9. Krogstad, J. M; Passel, M., Crohn, D. Five facts about illegal immigration in the U.S. Pew research center, 2017. URL: http://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/04/27/5-facts-about-illegal-immigration-in-the-u-s/ (24.8.2017.)
10. Migrant crisis: migration to Europe explained in seven charts,2016. URL: http://www.bbc.com/news/world-europe-34131911 (24.8.2017)
11. Multikulturni Centrum Praha. Libraries as gateways to the integration of immigrants in the EU. Prague, 2006. URL: http://mkc.cz/doc/Libraries_as_Gateways.pdf (1.7.2017.)

12. Oklobdžija, M. Imigranti i društvo useljenja: Problematika društvenih interakcija. // Migracijske teme 7(1991) 3-4, 259-275 URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=188051 (10.8.2017.)
13. Parry, S. Immigration. // Encyclopedia Britannica. URL: https://www.britannica.com/topic/immigration (1.7.2017)
14. European Bureau of Library, Information and Documentation Associations. Press Release: Public Libraries in Europe Welcome Refugees, 2015. URL: http://www.eblida.org/news/press-release-public-libraries-in-europe-welcome-refugees.html (1.7.2017.)
15. Radio Sweden. Library offers immigrants the chance to borow a Swede, 2015. URL: http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=2054&artikel=6125191 (7.9.2017.)
16. Stalec, Vanja. Osobna poruka. (3.7.2017)
17. Stričević, I. Multikulturalna pismenost u knjižnici : temelj interkulturalnog dijaloga / 8. savjetovanje za narodne knjižnice, Martin na Muri, 18.-20. svibnja 2011. URL: http://www.nsk.hr/savjetovanje2011/Ivanka_Stricevic.ppt (10.8.2017.)
18. UNESCO-ova Opća deklaracija o kulturnoj raznolikosti, 2001. 1-5. URL: http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CLT/diversity/pdf/declaration_cultural_diversity_bs. (10.8.2017.)
19. U.S. Citizenship and immigration services. library services for immigrants: A report on current practices. URL: https://www.uscis.gov/sites/default/files/USCIS/Office%20of%20Citizenship/Citizenship%20Resource%20Center%20Site/Publications/G-1112.pdf (1.7.2017.)
20. Vrbanc, P. U potrazi za novim domom: Knjižnica kao mjesto susreta nas i „njih“. // Novi uvez: Glasilo Zagrebačkog knjižničarskog društva 14, 26/2(2016), str. 2-4 URL: http://zkd.hr/files/2016/12/Novi-uvez-Broj-26-2-OK.pdf (10.8.2017.)