

Doprinos knjižnica društvenoj uključenosti migranata

Alica KOLARIĆ

Odjel za informacijske znanosti
Sveučilište u Zadru
akolaric20@unizd.hr

SAŽETAK

Odvijanje sigurnih i zakonitih migracija, uz poštovanje ljudskih prava i humani tretman migranata, jedan je od zahtjeva koje pred globalnu zajednicu postavlja Agenda 2030 za održivi razvoj. Svijest o ulozi knjižnica u procesima migracija prisutna je u međunarodnoj knjižničarskoj zajednici već desetljećima. Knjižnice pružaju informacije i druge oblike pomoći te pridonose uspješnom snalaženju migranata u njihovu novom okruženju. Međunarodna stručna zajednica priključuje se globalnim naporima usmjerenim k olakšavanju procesa migracija, pružajući kontinuirano vodstvo za pružanje učinkovitih knjižničnih usluga za migrante. Rad donosi pregled odabranih istraživanja informacijskog ponašanja migranata koja upućuju na ulogu kvalitetnih informacija i knjižničnih usluga i prostora u procesu preseljenja i izgradnje života u zemlji primitka migrantske populacije. Također se predstavljaju temeljni dokumenti Međunarodne federacije knjižničarskih društava i ustanova IFLA koji nude smjernice za pružanje knjižničnih usluga koje mogu pridonijeti informiranosti i društvenoj uključenosti migranata.

KLJUČNE RIJEČI: migracija, migranti, informacijsko ponašanje, knjižnica, društvena uključenost

1. Uvod

Migracije osoba koje su napustile svoje matične zemlje odvijaju se od prapovijesti. Pojam *migracija* u užem smislu odnosi se na trajniju promjenu stalnog mjesta boravka i može biti stalna ili privremena, organizirana ili stihijska,

dobrovoljna ili prisilna (Hrvatska enciklopedija, a). Vrste migracija razlikuju se prema podjelama po različitim kriterijima: prostornom određenju (poput smjera kretanja), broju sudionika u procesu, vremenu trajanja (trajna ili privremena), načinu odvijanja (primjerice dobrovoljna ili prisilna) te osnovnom motivu koji pokreće preseljenje (Leksikon migracijskoga i etničkoga nazivlja, 1998). Emigracija ili iseljavanje i imigracija ili useljavanje glavne su sastavnice migracije (Nejašmić, 2005). Područja doseljavanja migrantima su često privlačna zbog mogućnosti unosnijeg zapošljavanja i veće kvalitete života, no procese migracije pokreću i drugi čimbenici poput ratova, nacionalnih ili vjerskih progona i prirodnih katastrofa. Naziv *migranti* odnosi se na heterogenu skupinu ljudi. Tako su izbjeglice dio populacije koja se od ostalih migrantskih skupina razlikuje po tome što napušta zavičaj zbog ratnih zbivanja, političkog nasilja, prirodnih katastrofa ili drugih opasnosti te je prisiljena potražiti zaklon u drugoj zemlji (Hrvatska enciklopedija, b). Za razliku od drugih migranata, vjerojatno je da su izbjeglice iskusile traumu, zatočeništvo, progon i život u izbjegličkim kampovima (Caidi, Allard i Quirke, 2010). U izvještaju agencije Ujedinjenih naroda za migracije procjenjuje se da je 2020. godine u svijetu bilo oko 281 milijun međunarodnih migranata, što iznosi 3,6 % svjetske populacije (McAuliffe i Triandafyllidou, 2021). Prema najnovijim statističkim podacima za 2021. godinu, u Europsku uniju imigriralo je 2,25 milijuna osoba (Statistički podaci o migracijama u Europu, 2023). U priopćenju Državnog zavoda za statistiku stoji da su se tijekom 2022. godine u Republiku Hrvatsku iz inozemstva doselile 57 972 osobe, od čega je 17,8 % hrvatskih državljana i 82,2 % stranaca (Državni zavod za statistiku, 2023). Ovi brojevi upućuju na velike razmjere kretanja raseljenih osoba. Razlozi zbog kojih migranti napuštaju svoju zemlju različiti su, no svi teže jednom cilju – boljem životu u zemlji koja je njihovo odredište. Ostvarenje tog cilja podrazumijeva izazovan proces preseljenja i izgradnje života u novom okružju pa su migranti osobe kojima su potrebni pomoć i podrška. Rezolucija Opće skupštine Ujedinjenih naroda *Promijenimo naš svijet: Agenda 2030 za održivi razvoj* spominje migrante kao jednu od ranjivih skupina koje treba osnažiti. U Rezoluciji se ističe potreba za zaštitom prava migranata kao radnika i potreba za osiguravanjem zdrave i sigurne radne okoline. Također se ističe važnost osiguravanja kvalitetnoga cjeloživotnog obrazovanja te prilika za stjecanje znanja i vještina kako bi migranti bili u stanju iskoristiti prilike koje su im na raspolaganju i sudjelovati u procesima u društvu. Posebno se ističe po-

zitivani doprinosi migranata uključivom rastu i održivom razvoju, kao i važnost nastojanja da se osigura odvijanje sigurnih i zakonitih migracija, uz poštovanje ljudskih prava i humani tretman migranata.

Međunarodna knjižničarska zajednica ističe ulogu knjižnica u ostvarivanju uključivoga informacijskog društva. Doprinos knjižnica ponajprije se očituje u osiguravanju slobodnog pristupa informacijama kao osnovnog prava svih ljudskih bića. Dokumenti usvojeni na međunarodnoj razini: Aleksandrijski manifest o knjižnicama – informacijsko društvo na djelu (2006), Glasgowska deklaracija o knjižnicama, informacijskim službama i intelektualnoj slobodi (2002) i PULMAN-smjernice (2002) postavili su temelj za promišljanja uloge knjižnice u multikulturnom društvu te utjecali na sastavljanje dokumenata koji se, između ostalog, bave i pitanjem migracija. Nadalje, međunarodna knjižničarska zajednica prepoznala je ulogu knjižnica na putu k ostvarenju ciljeva održivog razvoja. Lyonskom deklaracijom o pristupu informacijama i razvoju, koja je donesena na općoj konferenciji i skupštini Međunarodne federacije knjižničarskih društava i ustanova IFLA u Lyonu 2014. godine, ističe se važnost pristupa informacijama i znanju, pomognutog dostupnošću informacijskih i komunikacijskih tehnologija, u naporima k ostvarenju održivog razvoja i poboljšavanju života ljudi (Lyonska deklaracija o pristupu informacijama i razvoju, 2014). Mogućnost pristupanja informacijama podržava održivi razvoj osnažujući ljude, a posebno one koji su marginalizirani i žive u siromaštvu, da uživaju svoja građanska i druga prava, budu ekonomski aktivni i produktivni, uče i stječu vještine te ih primjenjuju i sudjeluju u građanskom društvu. U Lyonskoj deklaraciji migranti su prepoznati kao jedna od marginaliziranih skupina čijem osnaživanju treba težiti. Deklaracija upućuje na važnu ulogu informacijskih posrednika, poput knjižnica, organizacija civilnog društva i drugih, u osnaživanju migranata pomoću osiguravanja pristupa informacijama i znanju.

Migranti se susreću s brojnim izazovima koji mogu uzrokovati njihovu društvenu isključenost, a neke su od njih prepreke u komunikaciji, nedostatak socioekonomska i obiteljska potpora, nedostatak priznavanja i vrednovanja inozemnih obrazovnih kvalifikacija i nedovoljno znanje o zemlji domaćinu. Uzroci izazova s kojima se migranti suočavaju dobrim dijelom leže u nedovoljnoj informiranosti, a posljedice su otežan proces prilagodbe i izgradnje života u zemlji primitka (Caidi, Allard i Quirke, 2010). Stoga se pitanje društvene isključenosti migranata može smatrati problemom odgovarajućeg pristupa relevantnim

informacijama i uspješnog snalaženja u nepoznatome informacijskom okružju (Caidi, Allard i Quirke, 2010; Kennan, Lloyd, Qayyum i Thompson, 2011).

Svrha ovog rada jest ponuditi pregled odabranih istraživanja informacijskog ponašanja migranata te istaknuti ulogu knjižnica u ostvarenju njihove društvene uključenosti. U radu se navode preporuke Međunarodne federacije knjižničarskih društava i ustanova IFLA, čiji je Hrvatsko knjižničarsko društvo član, koje ističu važnost pružanja podrške migrantima u zadovoljavanju potreba i ostvarenju njihovih prava.

2. Istraživanja informacijskog ponašanja migranata

Složenim fenomenom migracija bave se razne znanstvene discipline poput sociologije, demografije, povijesti, ekonomije, politologije i drugih (Kudra Berroš i Klempić Bogadi, 2020). Jedan od ključnih aspekata multidisciplinarnog područja istraživanja migranata je informacijsko ponašanje migranata kojem su posvećena brojna istraživanja (Beretta, Abdi i Bruce, 2018; Krtalić, 2022). Istražuju se različite specifične skupine migranata u različitim kontekstima da bi se stekao što bolji uvid u informacijske potrebe i ponašanja ove heterogene skupine. Beretta, Abdi i Bruce (2018) ponudili su pregled spoznaja o informacijskom ponašanju migranata u pregledu istraživanja provedenih do 2018. godine. Skupine korisnika informacija koje mijenjaju mjesto stalnog boravka u predstavljenim istraživanjima nazivaju se različitim terminima poput *imigranti*, *migranti*, *doseljenici* (engl. *settlers*), *došljaci* (engl. *newcomers*) i *izbjeglice* (Beretta, Abdi i Bruce, 2018). U radu će se navesti ključne spoznaje koje Beretta, Abdi i Bruce (2018) navode upotpunjene spoznajama iz novijih istraživanja.

2.1. Informacijske potrebe, izvori informacija i prepreke pristupanju informacijama

Istraživanja koje autori analiziraju pokazala su da migranti imaju širok spektar informacijskih potreba počevši od potreba povezanih s obrazovanjem, zapošljavanjem i upravljanjem financijama, pravnim i poreznim sustavom, sustavom socijalne i zdravstvene skrbi, uslugama državnih službi za podršku migrantima, pronalaskom smještaja i učenjem jezika, pa sve do pitanja

povezanih s kulturom zemlje primitka, rasonodom i slobodnim vremenom (Beretta, Abdi i Bruce, 2018). U nešto novijem pregledu istraživanja Krtalić (2022) utvrđuje iste informacijske potrebe migranata, nazivajući ih osnovnim potrebama, te im dodaje informacijske potrebe o obrazovanju, prometu i imigracijskom statusu. Iako različite skupine migranata dijele iste osnovne informacijske potrebe, one su ugniježdene u specifičan kontekst jednako kao i načini na koje ih nastoje zadovoljiti. Glavni izvori informacija kojima se migranti koriste njihove su društvene mreže, koje uključuju članove obitelji i prijatelje, te internet (Beretta, Abdi i Bruce, 2018). Migranti se obraćaju i formalnim izvorima informacija poput knjižnica, vjerskih centara i mjesnih centara u zajednici te vladinih agencija. Prije pojave interneta, prijatelji i članovi obitelji, vladine agencije i stručnjaci iz nevladinih organizacija migranata su bili primarni izvori informacija. Raširena upotreba interneta dovodi do promjene pa primarni izvori informacija postaju izvori koji su dostupni *online*, poput mrežnih stranica vlada i organizacija posvećenih migrantima te blogova, i tim se izvorima često pristupa s pomoću pametnih telefona.

Istraživanja provedena među različitim migrantskim skupinama upućuju na učestalo korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije, internetskih komunikacijskih platformi i društvenih medija za komunikaciju i stjecanje informacija (Komito & Bates, 2011, Rajković Iveta, & Horvatin, 2017, Benson Marshall, Cox & Birdi, 2020, Shuva, 2021a). Primjerice, društveni mediji rabe se za održavanje odnosa s obitelji i prijateljima i za praćenje zbivanja u matičnoj zemlji (Beretta, Abdi i Bruce, 2018). Drugi primjer odnosi se na izbjeglice iz Sirije i Irana, čije su informacijsko ponašanje istraživali Borkert, Fisher i Yafi (2018). Ova skupina izbjeglica otkrila je da su im na putu do Njemačke od velike važnosti bile platforme kao što su WhatsApp i Facebook. Također im je bilo važno naučiti koristiti se komunikacijskom tehnologijom pomoću koje su bez teškoća pronalazili potrebne informacije, osobito one povezane s kartama ruta kretanja, informacijama o osnovnim stvarima koje treba ponijeti na put i informacijama o razmjeni novca.

Migranti se susreću s različitim preprekama koje im otežavaju pristupanje informacijama i njihovo korištenje pa njihove informacijske potrebe nisu uvijek zadovoljene. Prepreke na koje nailaze uključuju tehnološka ograničenja u pristupanju internetu, nedostatno poznavanje jezika i nedostatne komunikacijske vještine, nepoznavanje sustava zemlje domaćina, nepovjerenje (na

primjer u domicilno stanovništvo ili vladine službe), nedostatak podrške i ograničena financijska sredstva potrebna za pristupanje informacijama (na primjer troškovi interneta). Također se pokazalo da migrantima treba pružati informacije na način koji odgovara njihovoj specifičnoj kulturi kako bi bili u stanju razumjeti informacije i koristiti se njima. U suprotnom, pružanje informacija na način koji nije primjeren kulturi specifične skupine migranata može otežavati pristupanje informacijama (Beretta, Abdi i Bruce, 2018). Prepreke koje ometaju pristupanje informacijama otežavaju informiranje o pitanjima važnim za izgrađivanje života u zemlji primitka migranata.

2.2. Okvir za informiranu društvenu uključenost

Beretta, Abdi i Bruce (2018) postavili su *Okvir za informiranu društvenu uključenost* migranata (engl. *Informed social inclusion framework*) koji upućuje na ključnu ulogu informacija u procesu uključivanja migranata u društvo. Okvir čine teorijski model i dvije matrice koje uključuju popise širokog spektra informacijskih potreba i izvora informacija te prepreka koje otežavaju pristupanje izvorima i korištenje informacija. Ponuđene matrice pomažu knjižnicama i ostalim dionicima koji sudjeluju u procesu integracije u razumijevanju iskustava migranata povezanih s informacijama. Stoga su matrice praktični alati koji mogu pridonijeti u razvoju strategija, programa i usluga za pomoć migrantima u procesu uključivanja u društvo. Beretta, Abdi i Bruce (2018) zaključuju da je informiranost preduvjet za ostvarenje društvene uključenosti u zemlji primitka migrantske populacije.

2.3. Pitanje kvalitete informacija

Raspolaganje kvalitetnim informacijama koje odgovaraju na potrebe pojedinca ključne su u procesu postizanja društvene uključenosti migranata (Beretta, Abdi i Bruce, 2018). Dostupne i relevantne informacije migrantima omogućuju bolje razumijevanje novog okružja i sudjelovanje u društvenome, političkom, ekonomskom i kulturnom životu zemlje domaćina. Međutim, informacije koje migranti stječu nisu uvijek točne, a rasprostranjeno korištenje društvenih medija olakšava širenje misinformacija i dezinformacija koje je teško razlikovati od točnih informacija. Borkert, Fisher i Yafi (2018) pokazuju

da među izbjeglicama postoje pojedinci koji imaju dobro razvijene vještine digitalne pismenosti te stvaraju, objavljuju i dijele informacije koristeći se društvenim medijima. Ovi pojedinci stvaraju novo znanje o iskustvu migracije u digitalnom okružju te pokazuju i izražavaju određenu razinu svijesti o kvaliteti informacije, misinformacijama i dezinformacijama. Iako cijene digitalnu povezanost koju omogućuju društveni mediji, najpouzdanijim izvorima informacija (u smislu točnosti, potpunosti i istinitosti informacija) smatraju društvene veze s osobama koje su uspješno migrirale. Druga istraživanja također upućuju na potencijalnu štetnost informacija koje nisu kvalitetne, a posredovane su društvenim medijima (Rajković Iveta, & Horvatin, 2017). Nadalje, pokazalo se da i osobni izvori informacija (poput članova obitelji, prijatelja i članova nacionalne zajednice) mogu pružiti netočne, obmanjujuće i obeshrabrujuće informacije (Shuva 2021b). Upotrebljavanje dezinformacija i misinformacija u procesima rješavanja problema i donošenja odluka može znatno otežati migracijske procese (McAuliffe and Triandafyllidou, 2021) pa je važno da postoje informacijski posrednici u obliku ustanova, agencija i udruga koje migrantima pružaju vjerodostojne i kvalitetne informacije. Među ovim vjerodostojnim informacijskim posrednicima nalaze se i knjižnice.

3. Uloga knjižnica u ostvarenju društvene uključenosti migranata

Knjižnice su informacijske ustanove čija posrednička uloga pomaže u postizanju društvene uključenosti i stoga zauzimaju važno mjesto u procesu izgradnje života u zemlji primitka migrantske populacije (Beretta, Abdi i Bruce, 2018). Proaktivnim pristupom u odgovaranju na potrebe migranata knjižnice olakšavaju proces njihova uključivanja u društvo (Caidi i Allard, 2005). Knjižnice pružaju pristup informacijama, uslugama i obrazovanju, stvaraju prilike za društvenu interakciju i nude uključivanje u aktivnosti koje pomažu u procesu uključivanja u društvo. Pitanje uloge knjižnice u životu migranata predmet je brojnih istraživanja (Beretta, Abdi i Bruce, 2018; Krtalić, 2022). Nedvojbeno je da postoje knjižnice koje proaktivno pristupaju migrantskoj populaciji i djeluju kao most u novu zajednicu, što utvrđuju brojni autori. Primjerice, prije dva desetljeća Fisher, Durrance i Bouch Hinton (2004) istraživale su kako se migranti koriste programima opismenjavanja i osnaživanja za suočavanje s

izazovima, koji su im dostupni u knjižnici Queens Borough Public Library, polazeći od tvrdnje da migranti imaju znatne informacijske potrebe te da im je potrebna pomoć u prilagodbi na život u zemlji primitka. Zaključile su da narodna knjižnica migrantima pomaže u izgradnji novog života pružajući podršku tijekom prijelaznog razdoblja ulaska u američko društvo i omogućujući jačanje kapaciteta za ostvarenje osobnih ciljeva. Migranti su postupno upoznavali knjižnicu te stjecali povjerenje u knjižnično osoblje i usluge, započevši s otkrivanjem knjižnice kao sigurnog i ugodnog okružja, upoznavanjem raspoloživih izvora i stjecanjem vještina informacijske pismenosti te dijeljenjem spoznaje među članovima obitelji i prijateljima o tome da knjižnica može pomoći. Fisher, Durrance i Bouch Hinton (2004) zaključuju da razvijene vještine uspješnog korištenja usluga informacijskih ustanova pridonose društvenoj uključenosti migranata. Drugi pozitivan primjer donose Audunson, Essmat i Aabø (2011) pokazujući da je za migrantice iz Irana, Afganistana i Kurdistana narodna knjižnica mjesto susreta te im pomaže u integraciji u norveško društvo na različite načine: predstavljajući most prema norveškoj kulturi pružajući pomoć pri učenju novog jezika i u upoznavanju nove kulture, nudeći siguran prostor za susretanje i postupno aktivno uključivanje u društvo, pružajući podršku koja im je potrebna u različitim aspektima života, od privatnog života koji uključuje prijatelje i obitelj, do obrazovanja i zapošljavanja. Knjižnične usluge pomažu u rješavanju pitanja povezanih sa zapošljavanjem i radom, obrazovanjem, birokratskim sustavom, kulturom i osobnim životom. Shepherd, Petrillo i Wilson (2018) upućuju na važnost knjižničnih prostora pokazujući da se novopridošli migranti rado koriste prostorima, uslugama i građom ogranaka kanadske narodne knjižnice Surrey Libraries te da češće posjećuju knjižnicu, dulje se zadržavaju u njoj, češće se koriste knjižničnim uslugama i koriste se širim spektrom usluga nego što to čine korisnici iz opće populacije. Gotovo tri četvrtine njihovih ispitanika posjećuju ogranke mreže knjižnica barem jednom tjedno. Migranti se koriste knjižnicom kao mjestom za čitanje, učenje i susretanje s drugim ljudima, a gotovo četvrtina ispitanika posjećuje programe za djecu. Za njih je knjižnica mjesto gdje mogu pronaći pristupačnu građu, unaprijediti znanje engleskog jezika i učiti o zemlji primitka. Osim toga, Shepherd, Petrillo i Wilson (2018) utvrđuju da knjižnica migrantima pomaže u izgradnji samopouzdanja i samopoštovanja. Prostori knjižnice mjesto su upoznavanja drugih ljudi, sklapanja prijateljstva i povezanosti sa zajednicom. Suradujući s drugim dionicima i pružateljima usluga za

migrante, narodna knjižnica može uspješno odgovoriti na potrebe pridošlica u različitim fazama procesa prilagodbe na život u zemlji primitka (Shepherd, Petrillo i Wilson, 2018). Navedena istraživanja (Beretta, Abdi i Bruce, 2018; Kr-talić, 2022) pokazuju da narodne knjižnice imaju važnu ulogu u informiranju i osnaživanju migranata na putu u novi život. Unatoč tomu, postoje istraživanja koja pokazuju da se migranti često ne koriste uslugama knjižnica (Lingel, 2011, Benson Marshall, Cox & Birdi, 2020). Može se zaključiti da unatoč postojećim naporima postoji prostor za poboljšanje usluga narodnih knjižnica kako bi se učinkovito odgovorilo na potrebe migranata (Lingel, 2011).

4. Poruke iz Međunarodne federacije knjižničarskih društava i ustanova IFLA

Knjižnice imaju dugu tradiciju pružanja informacija, usluga i prostora osobama kojima je potrebna pomoć u razumijevanju globalnog i promjenjivog okruženja te u prilagođavanju takvom okruženju (Leong, 2016). Međunarodna federacija knjižničarskih društava i ustanova IFLA čvrsto zagovara skrb za ostvarenje prava i odgovaranje na potrebe skupina građana koje su u opasnosti da budu marginalizirane. Poznato je da postoje posebne skupine građana koji dijele određena zajednička obilježja i koji teže ostvarenju svojih prava od pripadnika opće populacije. Odras nastojanja stručne zajednice da se posebnim korisničkim skupinama pomogne u ostvarenju njihovih prava jesu dokumenti i smjernice za pružanje knjižničnih usluga koji se kontinuirano objavljuju već desetljećima.

IFLA mnogo pažnje posvećuje migrantima odnosno osobama koje su napustile matične zemlje, bez obzira na to jesu li to učinile zbog ekonomskih razloga, ratnih zbivanja, prirodnih katastrofa ili drugih razloga. Publikacija *Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu*, objavljena 2010. godine u hrvatskom prijevodu i u izdanju Hrvatskoga knjižničarskog društva, donosi relevantna načela za služenje zajednicama korisnika koje su sve više heterogene i sa sve većim brojem migranata. U takvim zajednicama koncept multikulturalne knjižnice važniji je nego ikad, a ideje koje se iznose relevantne su za pružanje usluga migrantima, posebno ideje o osiguravanju uživanja prava na pristup informacijama i pružanje relevantnih informacija u obliku koji je relevantan određenoj skupini korisnika.

Manifest za multikulturalnu knjižnicu naglašava važnost odsustva svakog oblika diskriminacije, potrebu da sastav djelatnika knjižnice odražava sastav zajednice kojoj knjižnica služi i važnost edukacije djelatnika za služenje raznolikim zajednicama. Koncept multikulturalne knjižnice zauzima važno mjesto na putu k društvenoj uključenosti različitih migrantskih skupina. Migranti i izbjeglice kao pripadnici skupine koja je u riziku od beskućništva spominju se i u smjernicama za pružanje usluga beskućnicima *IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness* (Winkelstein, 2017). Nadalje, IFLA odgovara na rastuće izazove izbjeglištva dokumentom naslovljenim *Sanctuary, Storehouse, Gateway, Bridge: Libraries' Role in Making Refugees Feel Welcome*, nastalim 2018. godine povodom Svjetskog dana izbjeglica i na temelju radova predstavljenih na kongresima i sastancima održanim u godinama koje su prethodile. U dokumentu se ističe uloga knjižnica u pružanju podrške izbjeglicama i drugim migrantima ponudom sigurnih prostora i mjesta za dokumentiranje izbjegličkih iskustava, otvaranjem vrata za ulazak u novu zajednicu te pružanjem mostova prema novim susjedstvima. Izbjeglice se suočavaju s brojnim izazovima prilagodbe u zemlji primitka, a neki od njih su potreba za učenjem novog jezika i načina života u novoj zajednici te problemi povezani s mentalnim i fizičkim zdravljem koji su često prisutni. U dokumentu se također ističe da knjižnica ostvaruje svoju ulogu u društvu pružanjem pristupa informacijama koje pomažu u dodatnom obrazovanju i pronalaženju posla te odgovaranjem na pitanja iz ostalih aspekata života migranata u novoj sredini. Pružanjem navedenih oblika pomoći knjižnice pridonose izbjegavanju izoliranosti i iskorištavanju prilika za izgradnju života u zemlji primitka. Dokument *Sanctuary, Storehouse, Gateway, Bridge: Libraries' Role in Making Refugees Feel Welcome* daje smjernice koje knjižnicama pomažu u osiguravanju učinkovitih usluga za izbjeglice i donosi izbor primjera dobre prakse.

Članovi međunarodne stručne zajednice okupljeni u IFLA-i odazvali su se pozivu posebnog izvjestitelja Ujedinjenih naroda za područje kulturnih prava za pružanje doprinosa izvješću o temi kulturnih prava i migracije. Tim je povodom sastavljen dokument *IFLA Consultation Cultural Rights and Migration* (2023) u kojem se ističe kako knjižnice mogu pomoći raseljenim osobama u teškim životnim uvjetima. Knjižnice mogu biti platforme putem kojih raseljene osobe obogaćuju zajednice u koje su stigle unoseći raznolikost i pridonoseći većoj kulturnoj svijesti. U izvješću posebnog izvjestitelja Ujedinjenih naroda za područje

kulturnih prava *Cultural rights and migration: Report of the Special Rapporteur in the field of cultural rights*, objavljenom u veljači 2023. godine, naglašavaju se prava migranata na pristup i učinkovito sudjelovanje u svim aspektima kulturnog života države domaćina i vlastite kulture (United Nations, 2023). Izvješće Ujedinjenih naroda ističe postojanje specifičnih knjižničnih usluga za migrante koje nude pristup informacijama o administrativnim praksama te pristup informacijskim i komunikacijskim tehnologijama. Također se ističe važnost knjižničnih prostora za migrante koji u njima mogu komunicirati s lokalnim stanovništvom te se navodi kako knjižnice olakšavaju pristup zajednici i mrežama podrške za suzbijanje društvene isključenosti kao i različitim resursima za integraciju, obrazovanje i kulturno obogaćivanje. Ove su tvrdnje u UN-ovu izvješću ilustrirane brojnim primjerima iz knjižnica iz raznih zemalja. Primjerice, u projektu pripovijedanja pod nazivom *Refugee Lives: a Million Stories* bilježe se i dijele izvori i informacije koje pomažu lokalnom stanovništvu da bolje razumije živote migranata. Dvogodišnji interkulturalni projekt pokrenule su i vodile knjižnice u Roskildeu u Danskoj, u suradnji s narodnim knjižnicama u Malmöu u Švedskoj i Kölnu u Njemačkoj te organizacijom Future Library u Ateni. Poljska narodna knjižnica u Krakovu pruža podršku ukrajinskoj zajednici nizom aktivnosti poput nabave ukrajinske literature i filmova, organizacije tečajeva poljskog jezika, književne šetnje po Krakovu na ukrajinskom jeziku, predavanja i savjeta iz područja prava i računovodstva, aktivnosti usmjerenih na kulturnu integraciju te aktivnosti za djecu.

Tekst završava preporukama u kojima se navodi da je usluge za raseljene osobe potrebno uključiti u izjave o misiji knjižnica, naglašavajući važnost suradnje s multikulturalnim zajednicama i pružanja jednakih mogućnosti za podršku, učenje i povezivanje. Rasprave sa savjetovanja čiji su zaključci navedeni u dokumentu *IFLA Consultation Cultural Rights and Migration* uvelike se oslanjaju na napore IFLA-ine sekcije Library Services to People with Special Needs koji su poduzeti kako bi se sastavile i objavile međunarodne smjernice za knjižnične usluge raseljenim osobama pod nazivom *International Guidelines for Library Services to Displaced Persons*. Objavljivanje ovih smjernica, koje se očekuju, činit će velik doprinos IFLA-e globalnim naporima za humanim migracijskim procesima.

Zaključno možemo reći da su istraživanja identificirala raznolike informacijske potrebe migrantskih skupina i uputila na ulogu knjižnica u odgovaranju

na te potrebe. Ove spoznaje knjižnicama pomažu u ciljanom osmišljavanju informacijskih usluga. Pritom je važno posvetiti pozornost specifičnostima konteksta i kulture iz koje migranti dolaze, kao i različitim načinima na koje pojedine skupine nastoje zadovoljiti svoje informacijske potrebe. Provedena istraživanja identificirala su i potencijalne prepreke u pristupanju potrebnim informacijama, što olakšava njihovo uklanjanje. Naposljetku, raširena upotreba internetskih komunikacijskih platformi i društvenih medija upozorava na nužnost pružanja vjerodostojnih informacija posredovanjem sredstava informacijsko-komunikacijske tehnologije, kojima se migranti koriste.

Narodne knjižnice nesumnjivo imaju potencijal za pomaganje migrantima tijekom prijelaznog razdoblja ulaska u društvo zemlje primitka i osnaživanje kapaciteta za ostvarenje osobnih ciljeva. S obzirom na važnost poznavanja specifičnosti situacije i konteksta, u Republici Hrvatskoj potrebno je provesti istraživanja informacijskog ponašanja posebnih migrantskih skupina. Također je potrebno istražiti oblike podrške koje hrvatske narodne knjižnice pružaju kako bi se utvrdio prostor i smjer poboljšanja njihovih usluga za migrante.

5. Zaključak

Informiranost migranata o relevantnim pitanjima preduvjet je za ostvarenje društvene uključenosti u zemlji primitka. Raspolaganje kvalitetnim informacijama koje odgovaraju na potrebe pojedinca ključno je u procesu postizanja društvene uključenosti migranata. Migracije su izazovni i složeni procesi koje dezinformacije i misinformacije mogu otežati. Zato je važno da postoje vjerodostojni informacijski posrednici koji raseljenim osobama u potrazi za boljim životom pružaju vjerodostojne informacije. Knjižničarska zajednica već je desetljećima svjesna svoje uloge u informiranju migranata i pružanju drugih oblika pomoći koji pridonose njihovu uspješnom snalaženju u novom okružju. Međunarodna stručna zajednica priključuje se globalnim naporima usmjerenim k osiguravanju sigurnih i zakonitih migracija, uz poštovanje ljudskih prava i humani tretman, pružajući kontinuirano vodstvo u pružanju učinkovitih knjižničnih usluga za migrante. Zajedno s drugim dionicima i pružateljima usluga za migrante u zajednici, knjižnice mogu pridonijeti odgovaranju na potrebe migranata u različitim fazama procesa prilagodbe na život u zemlji primitka.

LITERATURA

- Aleksandrijski manifest o knjižnicama – informacijsko društvo na djelu (2006). HKD Novosti 31, ožujka 2006: 24. [citirano: 2024–10–04]. Dostupno na: <https://arhiva.hkdruštvo.hr/www.hkdruštvo.hr/hkdnovosti/>
- AUDUNSON, R., ESSMAT, S., & AABØ, S. (2011). Public libraries: A meeting place for immigrant women?. *Library & information science research*, 33 (3), 220–227.
- BENSON MARSHALL, M., COX, A., & BIRDI, B. (2020). The role of information in the migration experience of young Polish women in the UK. *Journal of Documentation*, 76 (4), 849–868. <https://doi.org/10.1108/JD-08-2019-0158>
- BERETTA, P.; E. SAYYAD Abdi; C. Bruce. (2018). Immigrants' information experiences: an informed social inclusion framework. *Journal of the Australian Library and Information Association* 67, 4: 373–393.
- BORKERT, M.; K. E. FISHER; E. YAFI. (2018). The best, the worst, and the hardest to find: How people, mobiles, and social media connect migrants in (to) Europe. *Social Media+ Society* 4, 1. <https://doi.org/10.1177/20563051187644>
- CAIDI, N.; D. ALLARD. (2005). Social inclusion of newcomers to Canada: An information problem?. *Library & Information Science Research* 27, 3: 302–324. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.04.003>
- CAIDI, N., ALLARD, D., & QUIRKE, L. (2010). Information practices of immigrants. *Annual review of information science and technology*, 44, 1: 491–531. <https://doi.org/10.1002/aris.2010.1440440118>
- Državni zavod za statistiku. (27. 7. 2023.). Migracija stanovništva Republike Hrvatske u 2022. [citirano: 2024–03–08]. Dostupno na: <https://podaci.dzs.hr/2023/hr/58061>
- FISHER, K. E.; J. C. DURRANCE; M. B. HINTON (2004). Information grounds and the use of need-based services by immigrants in Queens, New York: A context-based, outcome evaluation approach. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 55, 8: 754–766. <https://doi.org/10.1002/asi.20019>
- Glasgowska deklaracija o knjižnicama, informacijskim službama i intelektualnoj slobodi. (2002). HKD Novosti 21, prosinca 2002: 25. [citirano:

- 2024–10–04]. Dostupno na: <https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/>
- Hrvatska enciklopedija, a, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2013 – 2024. Pristupljeno 29. 1. 2024. <https://www.enciklopedija.hr/clanak/migracija>.
- Hrvatska enciklopedija, b, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2013 – 2024. Pristupljeno 13. 2. 2024. <https://www.enciklopedija.hr/clanak/izbjeglice>.
- IFLA. IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. 2017. <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/768/1/ifla-guidelines-for-library-services-to-people-experiencing-homelessness.pdf>
- IFLA. Sanctuary, Storehouse, Gateway, Bridge: Libraries and Refugees: Libraries' Role in Making Refugees Welcome, 20. 6. 2018. https://www.ifla.org/wp-content/uploads/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/world_refugee_day_article.pdf
- KENNAN, M. A., LLOYD, A., QAYYUM, A., & THOMPSON, K. (2011). Settling in: The relationship between information and social inclusion. *Australian academic & research libraries*, 42 (3), 191–210.
- KOMITO, L., & BATES, J. (2011). Migrants' information practices and use of social media in Ireland: Networks and community. In Proceedings of the 2011 iConference (pp. 289–295). <https://doi.org/10.1145/1940761.1940801>
- KRTALIĆ, M. (2022). Uloga knjižnica u migraciji. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 65 (3), 195–212. <https://doi.org/10.30754/vbh.65.3.1013>
- KUDRA BEROŠ, V.; S. KLEMPIĆ BOGADI. (2020). Bibliografija radova o migracijama objavljenih u znanstvenim časopisima dostupnim na portalu Hrčak (2009. – 2019.). *Migracijske i etničke teme/Migration and Ethnic Themes* 36, 1: 53–120. DOI: <https://doi.org/10.11567/met.36.1.3>
- Leksikon migracijskoga i etničkoga nazivlja (1998). Heršak, E. (ur.). Zagreb: Institut za migracije i narodnosti.
- LEONG, J. H. T. (2016). Library services for immigrants and refugees: actions and principles from a global perspective. <https://library.ifla.org/id/eprint/1334/1/081-leong-en.pdf>
- LINGEL, J. (2011). Information tactics of immigrants in urban environments. *Information Research*, 16 (4). <https://informationr.net/ir/16-4/paper500.html>

- Lyonska deklaracija o pristupu informacijama i razvoju. [https://www.hkdruštvo.hr/clanovi/alib/datoteke/20140911-IFLA%20Lyonska%20deklaracija-prijevod%20HKD\(1\).doc](https://www.hkdruštvo.hr/clanovi/alib/datoteke/20140911-IFLA%20Lyonska%20deklaracija-prijevod%20HKD(1).doc)
- McAULIFFE, M.; A. TRIANDAFYLLIDOU (eds.) (2021). World Migration Report 2022. International Organization for Migration (IOM), Geneva. <https://publications.iom.int/books/world-migration-report-2022>
- McGUIRE, C. (2023). IFLA Consultation Cultural Rights and Migration. <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2573/1/IFLA%20Consultation%20Cultural%20Rights%20and%20Migration.pdf>
- NEJAŠMIĆ, I. (2005). Demogeografija : stanovništvo u prostornim odnosima i procesima. Zagreb: Školska knjiga.
- PULMAN-smjernice. (2002). [citirano: 2024-10-04]. Dostupno na: <https://svevid.locloudhosting.net/items/show/1266>
- RAJKOVIĆ IVETA, M., & HORVATIN, T. (2017). Suvremeno iseljavanje iz Hrvatske u Irsku s posebnim osvrtom na mlade iz Slavonije. *Migracijske i etničke teme/Migration and Ethnic Themes*, 33 (3), 247–274.
- Rezolucija Opće skupštine UN-a 70/1 „Promijenimo naš svijet: Agenda 2030 za održivi razvoj“. https://mvep.gov.hr/UserDocsImages/2022/datoteke/Rezolucija%20Agenda%202030%20HR%20-%20Final-%2002.02.2022_.docx
- SHEPHERD, J., PETRILLO, L., & WILSON, A. (2018). Settling in: how newcomers use a public library. *Library Management*, 39 (8/9), 583–596.
- SHUVA, N. Z. (2021a). Internet, Social Media, and Settlement: A Study on Bangladeshi Immigrants in Canada/Internet, médias sociaux, et établissement: une étude des immigrants bangladais au Canada. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 43 (3), 291–315. <https://www.muse.jhu.edu/article/781389>
- SHUVA, N. Z. (2021b). Information experiences of Bangladeshi immigrants in Canada. *Journal of Documentation*, 77 (2), 479–500. <https://doi.org/10.1108/JD-08-2020-0137>
- Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.
- Statistički podaci o migracijama u Europu. <https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/promoting-our-european-way-li>

- fe/statistics-migration-europe_hr (29. 1. 2023.).
- United Nations. (2. 2. 2023.) Cultural rights and migration: Report of the Special Rapporteur in the field of cultural rights. <https://daccess-ods.un.org/access.nsf/Get?OpenAgent&DS=A/HRC/52/35&Lang=E>
- WINKELSTEIN, J. A. (2017). IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/769>.