

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE
ZNANOSTI

Ak. god. 2016./2017.

Iva Bunčić

**Uloga knjižnice u socijalnoj integraciji marginaliziranih skupina s
naglaskom na izbjeglice i romsku nacionalnu manjinu**

Diplomski rad

Mentorica: izv. prof. dr. sc. Sonja Špiranec

Zagreb, 2017.

„Our prime purpose in this life is to help others. And if you can't help them, at least don't hurt them.“

Dalai lama XIV

Sadržaj

1. Uvod	3
2. Društvena uloga knjižnice	6
2.1. Knjižnice i marginalizirane skupine	10
3. Informacijska pismenost.....	13
3.1. Informacijska pismenost i socijalna uključenost.....	15
3.2. Infomacijska pismenost i problematika izbjeglica	17
4. Marginalizirane skupine	20
4.1. Romi	23
4.2. Izbjeglice	26
5. Istraživanje	30
5.1. Metoda autoetnografije.....	31
5.2. Ciljevi istraživanja i istraživačka pitanja.....	33
6. Projekti informacijskog opismenjavanja i integracije Roma i izbjeglica	36
6.1. Projekt „Bolja perspektiva žena Romkinja na tržištu rada“	38
6.2. Rad s izbjeglicama u „Prihvatištu za tražitelje međunarodne zaštite“	41
7. Zaključak.....	45
8. Literatura	49

1. Uvod

Unatoč snažnoj digitalnoj povezanosti i mogućnosti kontakta s gotovo svakim kutkom svijeta, najintenzivniji i najdublji oblik komunikacije između pojedinca i zajednice i dalje ostaje osobna interakcija. No s određenim društvenim skupinama komunikacija je često, zbog raznih razloga, otežana. Tim društvenim grupacijama pripadaju i marginalizirane skupine.

Marginalizirane skupine, prema Šućur, uključuju „one skupine unutar širega društva koje puno ne sudjeluju u bitnim društvenim procesima (ekonomskim, kulturnim, političkim). Tako bismo u marginalne skupine mogli ubrojiti siromašne, nezaposlene, starije pripadnike društva, rasne ili etničke manjine, hendikepirane itd.“¹

Vodeći se tom definicijom, Romi i izbjeglice pravi su predstavnici marginaliziranih skupina te će se u ovom radu većina istraživanja temeljiti na osobnim iskustvima autorice u radu s obje skupine.

S obzirom da se radi o iznimno osjetljivoj grupaciji, ponekad je teško ostvariti komunikaciju, ne samo zbog jezičnih barijera, već i zbog razine povjerenja, predrasuda, ali i ostalih čimbenika koji mogu na nju utjecati. Stoga je integracija marginaliziranih skupina kroz izravnu komunikaciju sa zajednicom i kulturom, a koja se može odvijati i u knjižnici, od velike važnosti te njezinim pripadnicima omogućuje osjećaj sigurnosti, prihvaćanja i razumijevanja. Upravo se osobnom integracijom uključene osobe ne mistificira.

Integracija podrazumijeva proces koji novopridošlim članovima društva približava i objašnjava aspekte koje to društvo čini takvim te proces koji društvu primitka objašnjava iz kakvog su društva pristigli novi članovi. Ona je obostrani proces koji bi trebao voditi ka međusobnom razumijevanju koje otvara dijalog za kreiranje dobrog i zdravog suživota.²

Pojam integracije, također, obuhvaća ideju da migrante iz drugih kultura, što uključuje i drugačiju vjersku i jezičnu pripadnost, treba povezati u cjelinu uz uzajamno prilagođavanje i prihvaćanje manjine od većinskog stanovništva.³ Tad se susrećemo s pojmom koji se često

¹Šućur, Z. Romi kao marginalna skupina. // Hrčak. Društvena istraživanja : časopis za opća društvena pitanja, Vol.9 No.2-3 (46-47) (Lipanj 2000.) str.211-227. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/20263> (8.12.2016.)

²Vidović, T. Edukacija za volontere – nove članove KVOC-a // Ppt prezentacija : Integracijski modeli i praksa : kakvo društvo želimo stvarati?., 23. travnja 2016.

³ Integracija. // Leksikon migracijskog i etničkog nazivlja. Zagreb : Institut za migracije i narodnosti : Školska knjiga, 1998.

vezuje uz migracijsku politiku – interkulturalizam, a odnosi se na međusobno povezivanje raznih (etničkih) kultura u društvu te podrazumijeva poticanje međudjelovanja i međusobna prožimanja kultura. Najčešće se veže uz obrazovanje.⁴

Cilj ovog rada je utvrditi ulogu knjižnica u socijalnoj integraciji marginaliziranih skupina, iznijeti prijedloge za provedbu procesa te navesti primjere dobre prakse u Hrvatskoj i svijetu. Također, svrha rada jesu i pretpostavke za budućnost, odnosno, postavljanje temelja za realizaciju istih. S obzirom na rad velikog broja organizacija na područjima integracije marginaliziranih skupina te mnogo različitih pristupa samom procesu integracije, predstavljanje provedenih projekata i primjera dobre prakse donosi nadu i optimizam u daljnjem provođenju istih.

Zbog osobnog iskustva i nemogućnosti odvajanja od doživljenog, neki će dijelovi rada biti obrađeni metodom autoetnografije (prikupljanja podataka u kojem autor unosi osobno iskustvo istraživanja vlastite ili neke druge zajednice⁵).

Sam diplomski rad podijeljen je u osam poglavlja, uključujući uvodno i zaključno poglavlje te popis literature.

Nakon uvodnog poglavlja slijedi poglavlje o društvenoj ulozi knjižnice. To poglavlje donosi pregled povijesti knjižnice i njene uloge u društvu od samih začetaka do danas. U njemu su prikazani i neki primjeri dobre prakse u Hrvatskoj te uloga tehnologije u samom radu i djelovanju knjižnica danas. U potpoglavlju se navode primjeri dobre prakse koje knjižnice provode za pripadnike marginaliziranih skupina.

Sljedeće se poglavlje bavi informacijskom pismenosti, njenom važnosti i utjecaju na cjeloživotno učenje. Također, osvrće se i na ulogu informacijske pismenosti u životu pripadnika marginaliziranih skupina te način na koji bi se trebala provoditi. Predstavljena je i važnost knjižnice u informacijskom opismenjavanju, kako pripadnika marginaliziranih skupina, tako i svih korisnika. Potpoglavlja detaljnije objašnjavaju odnos informacijske pismenosti i socijalne uključenosti te problematiku izbjeglica.

Sljedeće poglavlje, ono o marginaliziranim skupinama, ukazuje na problematiku njihova položaja u društvu te detaljnije objašnjava što marginalnost uopće jest i koje su

⁴ Interkulturalizam. // Leksikon migracijskog i etničkog nazivlja. Zagreb : Institut za migracije i narodnosti : Školska knjiga, 1998.

⁵ Autoetnografija. // Struna : hrvatsko strukovno nazivlje. Dostupno na: <http://struna.ihj.hr/naziv/autoetnografija/25694/#naziv> (8.5.2017.)

njezine karakteristike, dok se potpoglavlja bave točno određenim marginaliziranim skupinama, Romima i izbjeglicama, koje su i u središtu ovog rada.

Peto se poglavlje bavi istraživanjem. Metode autoetnografije te ciljevi istraživanja i istraživačka pitanja u radu obrađena su u potpoglavljima te preciznije razmatraju metode istraživanja, sudionike i samu provedbu.

Šesto poglavlje, obrađeno metodom autoetnografije, izlaže projekte informacijskog opismenjavanja i integracije Roma i izbjeglica. Sama je autorica u tim projektima sudjelovala i provodila ih. Potpoglavlja detaljnije opisuju početnu ideju, njihov tijek, provedbu, pozitivne i negativne strane tijekom realizacije, očekivane rezultate svakog od pojedinih projekata te izazove s kojima će se njihovi korisnici u budućnosti vjerojatno susresti.

Sedmo, zaključno poglavlje donosi kratki pregled rada u cjelini te rezultate istraživanja i provedenih projekata, dok osmo poglavlje predstavlja popis korištene literature.

2. Društvena uloga knjižnice

Knjižnice kao kulturne institucije oduvijek su utjecale na društveni život zajednice u kojoj se nalaze i samim time – djeluju. Od starih naroda pa sve do danas, knjižnice su mjesta na kojima se zasnivaju, razvijaju i obogaćuju društvene veze te povezuju ljudi različitih socijalnih, ekonomskih, kulturnih i obrazovnih razina. Nekad su knjižnice bile dostupne samo elitnim građanima, onima koji su znali čitati i pisati te kao takvi pripadali intelektualnoj zajednici. Stipanov navodi kako je pismenost bila jedna od prvih preduvjeta korištenja knjižnice te je stoljećima ta skupina pismenih, potencijalnih korisnika knjižnice, bila malobrojna. U pravom smislu riječi, predstavljala je društvenu elitu.⁶ Tijekom stoljeća, knjižnice su razvijale svoju funkciju i aktivno sudjelovale u opismenjavanju, stjecanju znanja i informacija, razvijanju kulturnih i intelektualnih vrijednosti te povezivanju zajednice. Oduvijek su imale značajnu ulogu u društvenom životu zajednice te se zajedno s njom razvijale, nadograđivale i širile.

Kroz povijest, prve su knjižnice imale ulogu povezivanja zajednice te su prenosile važne informacije. Kako navodi i Stipanov: „Prve su knjižnice, svim društvenim i tehnološkim nepogodama unatoč, u bitnome ipak izvršile i potvrdile svoju temeljnu društvenu ulogu komunikacijskih agencija.“⁷ Za nastanak i uspješni razvoj knjižnica, najbolja su podloga i društveno okružje sljedeći čimbenici: ustrojena država, dinamično i otvoreno društvo, društvo koje omogućuje i potiče cjelokupno stvaralaštvo, sredina s visokim društvenim i kulturnim standardima.⁸

Narodne su knjižnice, kao vrsta, danas najzastupljenije te imaju važnu ulogu u društvenom i kulturnom životu zajednice. Njenu je povijest u jednoj rečenici prikazao Stipanov, navodeći kako iako javne knjižnice susrećemo već u starom vijeku, posebice Aleksandriji i kasnije u Rimu, a u 17. i osobito 18. stoljeću postaju prethodnice suvremenih narodnih knjižnica, javne knjižnice zapravo tek u 19. stoljeću postaju u pravom smislu javne i narodne te postižu svoju posvemašnju potvrdu i društvenu opravdanost.⁹

Društvena je uloga knjižnice danas prepoznata i prihvaćena. Sama narodna knjižnica, osim primarne djelatnosti (posudbe knjiga), postaje poveznicom između pojedinca i

⁶ Stipanov, J. Knjižnice i društvo : od potrebe do mogućnosti. Zagreb : Školska knjiga, 2010., str. 43

⁷ Ibid., str. 67

⁸ Ibid., str. 103

⁹ Ibid., str. 208

zajednice. To se provodi različitim kulturnim i društvenim programima na kojima mogu prisustvovati svi članovi društva. Narodne knjižnice kroz vlastite programe koje organiziraju sami djelatnici knjižnice provode obogaćivanje društvenog i kulturnog života zajednice te društva u cijelosti. No one svoje prostorije nude i kao mjesta sastanka za potrebe različitih radionica, predavanja i tribina čime obogaćuju kulturni i društveni život svojih posjetitelja.¹⁰ IFLA¹¹ u svojim *Smjernicama za narodne knjižnice* navodi kako korištenjem knjižnice za istraživanje, obrazovanje ili razonodu, korisnici istovremeno stupaju u neformalne veze s drugim članovima zajednice i stječu pozitivna socijalna iskustva.¹²

Knjižnice su danas suočene s mnogim promjenama, ponajviše tehnološke prirode. Razvojem računala i ulaskom društva u snažnu informatičku eru, knjižnice su primorane nadograđivati i širiti svoje djelovanje te probati ići u korak s vremenom. Osim promjena na tehnološkom planu, knjižnice prate i promjene u društvu. Kako navodi Gorman, tehnologija može pomoći širenju programa i usluga knjižnice, no bit tih usluga čine knjižnične zbirke.¹³ Upravo tehnologija može pomoći pri širenju informacije o novim knjižničnim programima i aktivnostima te podsjetiti korisnike na one stare i poznate. Tehnološki i informatički razvoj koji se razvija nevjerojatnom brzinom u stoljeću u kojem živimo treba iskoristiti najbolje što možemo. Informacije putuju brzo i daleko te upravo to treba iskoristiti kako bi se postojećim i potencijalnim korisnicima dostavile informacije o programima koje knjižnica nudi, kako bi ih se pozvalo da se pridruže te ih se obavještavalo o daljnjem tijeku aktivnosti. Gorman navodi i prednost tehnologije koju svakako treba iskoristiti na društveno koristan način jer je „knjižnica svojim prostorom i strukturom ujedno simbol i manifestacija. Također, ona prelazi granice svoje zgrade i strukture – posebno danas kada uz pomoć tehnologije dopire mnogo dalje nego ikada.“¹⁴

U posljednje smo vrijeme svjedoci velikih društvenih i kulturnih promjena u svijetu koje navode ljude na iseljavanje i traženje sigurnosti u drugim državama, nerijetko i na drugim kontinentima. „Ljudi su se uvijek kretali. Povijest ljudskog roda u biti je priča o

¹⁰ Vrana, R.; Kovačević, J. Položaj knjižnice u umreženom društvu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), str. 25-41.

¹¹ International Federation of Library Associations and Institutions

¹² International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice . 2. hrvatsko izd. [prema 2. izmijenjenom izd. izvornika]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.str. 21

¹³ Gorman, M. Postojana knjižnica : tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006., str. 8

¹⁴ Ibid., str. 7

kretanju ljudi.“, navodi Kingsley.¹⁵ Migracije i fluktuacija ljudi stavlja pred knjižnice nove izazove u ispunjavanju svoje obveze prema svim postojećim i potencijalnim korisnicima u pružanju svojih usluga, davanju informacija i opismenjavanju na informacijskom planu.

„Poznavanje zajednice i razumijevanje njezinih potreba temeljna su pretpostavka za uspostavu programa i usluga potrebnih za uključivanje svih stanovnika zajednice u njezin svakodnevni život. Narodna knjižnica svojevrsni je most između zajednice i onih koji se ne osjećaju kao njezin sastavni dio ili koji zbog objektivnih okolnosti ne ostvaruju svoja prava koja im zajednica deklarativno osigurava i jamči.“¹⁶ Danas knjižnice djeluju u multikulturalnim sredinama često nespremljene na ispunjavanje zahtjeva postojećih, a pogotovo potencijalnih korisnika. IFLA-ine *Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice* ističu kako „knjižnice trebaju posvetiti posebnu pažnju kulturno različitim skupinama u svojim zajednicama, uključujući autohtono stanovništvo, useljeničke zajednice, osobe kulturno mješovitog podrijetla, transnacionalne osobe i iseljenike, azilante, izbjeglice, osobe s pravom privremenog boravka, imigrante i nacionalne manjine“.¹⁷

Nacionalne manjine i izbjeglice te ostale društvene skupine čiji se jezik, pismo i kultura razlikuju od zemlje u kojoj žive, osjećaju nemogućnost dobivanja potrebne informacije ili korištenja knjižnične građe zbog nedovoljnog poznavanja jezika, nepostojanja literature na jezicima kojima se služe te nedostatka informacija. Stoga bi knjižnice, kao centri kulturnog života zajednice, trebale priskočiti u pomoć te osigurati tim korisnicima mogućnost dobivanja potrebne informacije ili drugih usluga. U *Smjernicama za multikulturalne zajednice* također se navodi kako knjižnične usluge imaju velik utjecaj na život lokalne zajednice te kako su upravo knjižnice središta za učenje te kulturna i informacijska središta.¹⁸

Kako navodi i Stipčević, narodne će knjižnice, u sredinama gdje je to poželjno, razviti i posebne programe za etničke manjine i za imigrante koji imaju problema s integracijom u nove sredine zbog nepoznavanja jezika i običaja.¹⁹ Kulturna integracija jedno je od područja koje zahvaća integracija, uz edukaciju, socijalnu i zdravstvenu zaštitu, smještaj i zapošljavanje te je važna za njeno provođenje. „Knjižnice i informacijske usluge u kulturno i

¹⁵ Kingsley, P. *Nova odiseja : priča o europskoj izbjegličkoj krizi*. Zagreb : Profil knjiga, 2016., str. 252

¹⁶ Dragija Ivanović, M. *Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu*. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1(2012), str. 83-100.

¹⁷ International Federation of Library Associations and Institutions. *Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu*. 1. hrvatsko izd. prema trećem izd. izvornika. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009., str. 17

¹⁸ *Ibid.*, str. 18

¹⁹ Stipčević, A. *Povijest knjige*. Zagreb : Nakladni zavod Matice hrvatske, 1985., str. 540

jezično raznolikom kontekstu uključuju pružanje usluga svim vrstama knjižničnih korisnika kao i pružanje knjižničnih usluga posebno namijenjenih nedovoljno zastupljenim kulturnim i jezičnim skupinama. Posebnu pažnju treba posvetiti skupinama koje su u kulturno raznolikim sredinama često marginalizirane.²⁰

Mnoge knjižnice u Hrvatskoj nude svojim korisnicima literaturu na stranim jezicima, a neke su se knjižnice izdvojile kao knjižnice s fondom određenih manjina koje žive u našoj zemlji. Tako je Gradska knjižnica u Zagrebu središnja knjižnica Ukrajinaca i Rusina, knjižnica Bogdana Ogrizovića središnja knjižnica Albanaca, dok je za slovensku manjinu središnja knjižnica u Karlovcu. Što se romske manjine tiče, sedam knjižnica u Hrvatskoj posjeduje literaturu na romskom jeziku ili provodi neke od programa za tu nacionalnu manjinu, a to su knjižnica S.S. Kranjčevića i knjižnica Medveščak u Zagrebu, Gradska knjižnica Juraj Šižgorić u Šibeniku te karlovačka, sisačka, splitska i bjelovarska knjižnica. Knjižnica koje aktivno sudjeluju u životima imigranata gotovo da i nema.

U Zagrebu i Kutini gdje se nalaze „Prihvatišta za tražitelje međunarodne zaštite“ nema narodne knjižnice koja sadrži zbirku na jezicima kojima govori većina izbjeglica niti provedbu programa za tu skupinu ljudi, već takve programe vode određene udruge. Međutim, u samom „Prihvatištu“ u Zagrebu, Hrvatski crveni križ oformio je malu knjižnicu koja sadrži literaturu na jezicima kojima se služi većina izbjeglica, a najbliža narodna knjižnica, knjižnica Dugave, uključila se u suradnju s organizacijama koje brinu o integraciji izbjeglica u društvo.

²⁰ International Federation of Library Associations and Institutions. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 1. hrvatsko izd. prema trećem izd. izvornika. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009., str. 48

2.1. Knjižnice i marginalizirane skupine

Knjižnice kao kulturna sjedišta zajednice imaju veliku ulogu u integraciji marginaliziranih skupina. Svojim programima i aktivnostima, kao i specijalnim zbirkama pomažu uključiti one na marginama društva u širu zajednicu te im tako pomoći da aktivnije sudjeluju u društvenom životu. Nekoliko knjižnica u gradu Zagrebu ima zbirke na manjinskim jezicima, dok se knjižnica u „Prihvatilištu za tražitelje međunarodne zaštite“ specijalizirala za literaturu na jezicima kojima govori najveći broj izbjeglica.

U sklopu Knjižnica grada Zagreba dvije knjižnice imaju posebnu romsku zbirku – knjižnica Silvija Strahimira Kranjčevića te knjižnica Medveščak. Obje knjižnice pokrenule su zbirke na inicijativu i uz donaciju udruge „Romski putevi – Romane drama“. Zbirke sadrže i publicistiku i beletristiku za djecu i odrasle te časopise na romskom jeziku.

Početkom 2000-tih godina knjižnica S. S. Kranjčevića oformila je posebnu romsku zbirku koja sadrži literaturu na romskom, hrvatskom, engleskom i makedonskom jeziku, a imaju i etnološku glazbenu zbirku koja nudi i izbor iz romske glazbe. Također, zbirka sadrži i časopise „Romano čaćipe²¹ – časopis Roma u Republici Hrvatskoj“ koju izdaje Udruga Roma Zagreba i Zagrebačke županije te „Mladi za mlade – časopis za romsku djecu i mladež“ koju izdaje Udruga Romi za Rome Hrvatske. Djelatnici knjižnice višekratno su pokušali ostvariti suradnju s nekoliko romskih udruga i dječjim vrtićem „Ceferino Jimenez Malla“ koji se nalazi u Kozari boku. Međutim, uspjeli su realizirati tek nekoliko izložbi i posjet knjižnici jednom do dva puta godišnje, uglavnom u travnju kada se obilježava Svjetski dan Roma²². Tijekom suradnje naišli su na probleme oko dogovora za suradnju – otkazivanje dogovorenih termina posjeta, nedolazak na dogovoreni program i slično. Unatoč tomu, knjižnica i dalje nudi program pomoći u učenju u kojem sudjeluju i romska djeca.

Knjižnica Medveščak posjeduje nešto manju romsku zbirku u sklopu svog fonda, ali ona se i dalje nadograđuje. Zbirka sadrži literaturu za djecu i odrasle, časopise, monografije, rječnike pa čak i neka fotokopirana djela koja su obrađena i uvrštena u fond. Početna inicijativa također je došla od strane udruge „Romski putevi – Romane drama“. Godine 2006. ta je udruga donirala djela kako bi se oformila zbirka. Uz samu zbirku, u knjižnici su bila

²¹ U prijevodu *romska istina*.

²² 8. travnja obilježava se Svjetski dan Roma u čast prvog Svjetskog kongresa Roma, održanog od 8. do 12. travnja 1971. godine u Londonu. Na tom su kongresu usvojene odluke o romskoj zastavi i službenoj himni, romski je jezik postao službeni jezik, a priznata je i riječ „Rom“, koja na romskom znači čovjek.

predstavljena i neka djela, kao što su „Romsko-hrvatski i Hrvatsko-romski rječnik“ Veljka Kajtazija te dječja romsko-hrvatska slovarica. Nažalost, suradnja je unatoč tomu zamrla. Danas se zbirka, koja broji preko 260 svezaka i dostupna je za korištenje, najčešće koristi za istraživanja i akademske potrebe.

U zagrebačkom „Prihvatištu za tražitelje međunarodne zaštite“, tzv. „hotelu Porin“, djeluje malena knjižnica koju je otvorio Hrvatski crveni križ. Počevši s radom u „Prihvatištu za tražitelje međunarodne zaštite“ u Kutini 2003. godine, Hrvatski crveni križ počinje djelovati u „Prihvatištu“ u Zagrebu 2012. godine. Prema riječima dugogodišnje volonterke Mirele Jozić „svim korisnicima u „Prihvatištima“ nastojimo osigurati uvjete dostojne života čovjeka, a kako bi im život ovdje bio što kvalitetniji i bolji, nudimo im niz aktivnosti u kojima mogu aktivno sudjelovati i na taj način učiniti svoj boravak ovdje ugodnijim“.

Knjižnica u „Prihvatištu“ u Zagrebu otvorena je 2014. godine, kako bi se tražiteljima omogućilo da slobodno vrijeme provode čitajući literaturu na materinjem jeziku, ali i kako bi se upoznali sa hrvatskim jezikom i hrvatskom književnosti. Inicijativa za pokretanje knjižnice dogodila se spontano od strane djelatnika Hrvatskog crvenog križa i djelatnika knjižnice Dugave, koji su svojom prvom donacijom knjiga dali "vjetar u leđa" provođenju te aktivnosti. Međunarodna organizacija za migracije (IOM) donirala je veliku i vrijednu zbirku novih knjiga na gotovo svim jezicima koji se mogu čuti u „Prihvatištu“, kao što su farsi, arapski, urdu, paštu i drugi, što je doprinijelo povećanju broja korisnika knjižnice.

Knjižnica u „Prihvatištu“ u Zagrebu malena je prostorija s nekoliko polica s knjigama i radnim stolom. Korisnici mogu doći u radno vrijeme knjižnice i posuditi jednu ili više knjiga tako da zapišu svoje ime, broj sobe i knjige koje su posudili na evidencijski list, a pri povratu knjiga, potpisuju se kraj svojeg imena. Knjige u pravilu mogu zadržati tri tjedna, no ukoliko im je potrebno još vremena, potrebno je samo dostaviti tu informaciju u knjižnicu i vrijeme povrata se produžuje. Knjižnica radi tri dana u tjednu po nekoliko sati kada korisnici mogu doći, a volonteri Hrvatskog crvenog križa i ostalih organizacija koje djeluju u „Porinu“ rade na tome da se radno vrijeme knjižnice produlji.

Knjižnica Dugave, od 2013. godine, surađuje na različitim projektima s „Prihvatištem za tražitelje međunarodne zaštite“ u Zagrebu, u suradnji s Hrvatskim crvenim križem. Suradnju je inicirala Mirela Jozić iz Hrvatskog crvenog križa koja je u knjižnici održala dva predavanja. Tijekom tih predavanja predstavila je azilante, njihove običaje, kulturu i jezik uz izložbu slika

i drugih radova samih tražitelja azila. Time započinje suradnja koja traje i danas. Izložbe, kreativne radionice i čitanje priča za djecu i roditelje iz „Prihvatilišta“ i korisnike knjižnice, radionice arapskog jezika koje vodi službeni prevoditelj Hrvatskog crvenog križa Issam Delwan te književni susreti programi su kojima knjižnica Dugave i Hrvatski crveni križ nastoje senzibilizirati lokalno stanovništvo s problematikom izbjeglica te pomoći u procesu njihove integracije u društvo. Od 2017. godine knjižnica provodi i projekt *Književna senzibilizacija* koji je nastao u suradnji s Ksenijom Banović iz *Građanske inicijative Dugave*. Projekt je zamišljen da se kroz razgovore s književnicima, prevoditeljima, izdavačima i aktivistima predstave književna djela određene zemlje te se na taj način uključi lokalnu zajednicu u proces integracije izbjeglica. Na tri književna susreta predstavljene su zemlje iz kojih dolaze izbjeglice (Iran, Sirija i Nigerija) te djela koja tematiziraju problematiku izbjeglištva u zemljama Bliskog istoka i Afrike. Suradnja knjižnice Dugave, Hrvatskog crvenog križa, *Građanske inicijative Dugave* i „Prihvatilišta za tražitelje međunarodne zaštite“ u Zagrebu nastavlja se i dalje.

3. Informacijska pismenost

Koncept informacijske pismenosti te sama njena definicija područje je interesa mnogih stručnih udruga te autora koji se bave tom tematikom pa su tako i mišljenja o tome što je točno informacijska pismenost različita. Neki autori navode kako je informacijska pismenost sposobnost pronalaženja i korištenja informacija, to jest – temelj cjeloživotnog učenja.²³ Ipak, Američko knjižničarsko društvo (ALA) 1989. godine dalo je definiciju informacijske pismenosti koja se najčešće koristi, a ona glasi: „Informacijski pismena osoba sposobna je prepoznati kada joj je informacija potrebna i zna ju pronaći, vrednovati i učinkovito koristiti. Informacijski pismenim pojedincima smatraju se oni koji su naučili kako učiti.“²⁴ IFLA navodi kako je zbog obuhvaćanja različitih koncepata suvremeno shvaćanje informacijske pismenosti znatno šire od ranih definicija koje su bile usredotočene na vještine korištenja knjižnica i programe usmjerene na stjecanje informacijskih vještina. Dok korištenje knjižnica naglasak stavlja na pronalaženje knjižnične građe, drugi koncept informacijske pismenosti usredotočen je na informacijske strategije, a treći na vještine traženja i korištenja informacije. Dakle, informacijska pismenost usmjerena je na korištenje informacija.²⁵ Za pravilno shvaćanje i bolje razumijevanje informacijske pismenosti, potrebno je usvojiti i slijedeće knjižnične aktivnosti koje je podržavaju – informacijsku fluentnost, obrazovanje korisnika, bibliografske instrukcije, poučavanje o korištenju knjižnice, informacijske kompetencije, poučavanje korisnika te razvoj informacijskih vještina.

Knjižnica kao važan čimbenik u cjeloživotnom obrazovanju društva održava korak i s promjenama na tehnološkom, političkom, kulturnom planu, ali i na drugim aspektima koji utječu na društvene promjene. Cilj obrazovanja danas više nije obrazovati stručnjaka za profesiju, već poučiti stručnjaka za učenje tijekom cijeloga života.²⁶

Informacijska je pismenost u današnje vrijeme od iznimne važnosti te se osim u školama, na fakultetima i drugim obrazovnim institucijama, njena primjena uči i na svim razinama obrazovanja. „U novije vrijeme postoji ohrabrujuće povećanje u naglašavanju

²³ Lau, J. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju : završna verzija : recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str. 20

²⁴ Information Literacy Competency Standards for Higher Education. // Association of College & Research Libraries. Dostupno na: <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency#iltech> (10.5.2017.)

²⁵ Lau, J. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju : završna verzija : recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str. 21

²⁶ Špiranec, S.; Banek Zorica, M. Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazišta. Zagreb : Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2008. str. 14

informatijske pismenosti u mnogim zemljama i sada se shvaća da je informatijska pismenost važna ne samo za učenje u školama i u višem obrazovanju, nego i u cjeloživotnom učenju.²⁷

Knjižnice igraju važnu ulogu u informatijskom opismenjavanju svojih korisnika, a IFLA naglašava kako narodna knjižnica mora svojim korisnicima pomoći razviti informatijsku pismenost²⁸ te one primjenjuju različite načine u provođenju istog. Radionice, predavanja, tribine te pristup računalima i osoblje dostupno u svakom trenutku samo su neki od načina pružanja usluga u području informatijskog opismenjavanja. „Suvremeno društvo karakterizira pojačana produkcija nematerijalnih usluga stvorenih nematerijalnim radom, a ključni faktor produkcije postalo je znanje.“²⁹ Ipak, tehnološki napredak važna je sastavnica informatijskog opismenjavanja i ostaje jedan od važnijih čimbenika obrazovanja sadašnjih i budućih generacija. Poznavanje osnovnog rada na računalu i pretraživanje interneta postali su gotovo neizostavni kriteriji u svim područjima znanja i zanimanja, a u zadnje se vrijeme i mnogo osoba starije životne dobi uključuje u informatičke radionice. Kako bi obrazovale svoje korisnike, knjižnice proširuju i produbljuju programe edukacije korisnika te počinju aktivno oblikovati tradicionalna i virtualna obrazovna okruženja oslanjajući se na modele informatijske pismenosti.³⁰ Znanje i vještine pronalaženja i evaluiranja informacije te njeno opravdano iskorištavanje postali su prioritet digitaliziranog društva u globalu. Informatijska pismenost postala je komponentom cjeloživotnog obrazovanja i – kako ju neki nazivaju – temeljnim ljudskim pravom u društvu 21. stoljeća.³¹

²⁷ Herring, J.E. Internetske i informatijske vještine : priručnik za učitelje i školske knjižničare. Zagreb : Dominović, 2008., str. 71

²⁸ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izd. [prema 2. izmijenjenom izd. izvornika]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011., str. 51

²⁹ Špiranec, S.; Banek Zorica, M. Informatijska pismenost : teorijski okvir i polazišta. Zagreb : Zavod za informatijske studije Odsjeka za informatijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2008., str. 7

³⁰ Špiranec, S.; Lasić-Lazić, J. Obrazovna uloga knjižnica : pripremna građa za Europu znanja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 1(2005), str. 46-55.

³¹ Špiranec, S. Informatijska pismenost - ključ za cjeloživotno učenje. 2003. // Edupoint časopis. Dostupno na: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/1.html> (7.1.2017.)

3.1. Informacijska pismenost i socijalna uključivost

Socijalna uključivost podrazumijeva informacijsku pismenost kao važan dio njenog ostvarenja. Između informacijske pismenosti, njenog nedostatka i društvene isključenosti postoji snažna povezanost, a sposobnost prepoznavanja pravovaljane informacije ključna za socijalnu uključenost.³² Socijalno uključeni pripadnici zajednice shvaćaju način na koji funkcionira informacijska platforma putem koje se informacije distribuiraju, prezentiraju i upotrebljavaju. Sposobnost socijalne uključivosti temelji se na sposobnosti povezivanja i bavljenja informacijama zajednice.³³

Izuzev sposobnosti „prepoznati, upotrijebiti i analizirati“ informaciju, današnji stručnjaci navode kako je važno informacije postaviti u pravi kontekst – onaj politički, socijalni, kulturni, ekonomski i korporativni kontekst koji diktira i usmjerava proizvodnju i širenje informacije, pristup informaciji te samu njenu upotrebu.³⁴ Informacijski pismene osobe sposobne su razumijeti sve navedene kontekste kako bi se mogle služiti danom informacijom te kako bi im ona bila od koristi.

„Ideja informacijskog siromaštva usko je povezana sa socijalnom isključivosti. Limitirani pristup informacijama i s time povezane informacijske vještine ograničavaju mogućnost pojedinca da potpuno sudjeluje u društvu i donosi informirane odluke.“³⁵ Stoga je pristup informacijama bez cenzure i sličnih prepreka uvjet za informacijsko opismenjavanje, a sukladno tomu i socijalne uključivosti. Upravo su zato knjižnice i druge ustanove važne u samom omogućavanju pristupa informacijama. One mogu informacijski opismenjivati na način koji je i kulturno senzibiliziran i dizajniran kako bi promovirao socijalno uključivanje.³⁶

Neki autori smatraju kako je informacijska pismenost građansko pravo. Točnije, da je ona ne samo nužna već da je i temeljno ljudsko pravo koje promovira socijalnu uključivost svih nacija.³⁷ Također, iznose kako informacijska pismenost podrazumijeva više vrsta pismenosti – digitalnu, medijsku, internetsku, građansku i kritičku.³⁸ O kojoj god da se vrsti informacijske

³² Lloyd, A. ... et al. Connecting with new information landscapes: Information literacy practices of refugees. // *Journal of Documentation* 69, 1(2013), str. 121-144.

³³ Ibid.

³⁴ Gregory, L.; Higgins, S. *Information Literacy and Social Justice: Radical Professional Praxis*. Sacramento : Library Juice Press, 2013.

³⁵ Lloyd, A.; Lipu, S.; Kennan, M. A. On Becoming Citizens: Examining Social Inclusion from an Information Perspective. // *Australian Academic & Research Libraries* 41, 1(2013), str. 42-53.

³⁶ Ibid.

³⁷ Struges, P.; Gastinger, A. Information Literacy as a Human Right. // *Libri* 60, 3(2010), str. 195-202.

³⁸ Struges, P.; Gastinger, A. Information Literacy as a Human Right. // *Libri* 60, 3(2010), str. 195-202.

pismenosti radi, njena je uloga u životu pojedinca nezamjenjiva. Socijalno uključenim osobama smatraju se osobe koje posjeduju znanja informacijske pismenosti te sposobnost korištenja iste u aktivnom sudjelovanju u životu.

3.2. Infomacijska pismenost i problematika izbjeglica

Informacijska pismenost važna je stavka u životu čovjeka 21. stoljeća. Mogućnost dobivanja informacija, komunikacija s obitelji i prijateljima te pomoć pri prijevodu neke su od potreba s kojima se izbjeglice svakodnevno susreću. Međutim, mnogi od njih nisu u mogućnosti da im se to realizira. Neki nemaju prijenosna računala ili pametne telefone s kojima se mogu povezati na internet, neki nemaju financijske mogućnosti za plaćanje internetskog pristupa, dok se neke osobe ne znaju služiti računalom ili pametnim telefonom, točnije ne posjeduju informatička i informacijska znanja potrebna za korištenje računala i interneta.

Autori Alam i Imran navode kako bez pristupa informacijama migranti riskiraju isključenost te neuspjeh u integraciji u društvo i sudjelovanju u njemu kao punopravni građani.³⁹ Također navode kako je pristup infomacijskim i komunikacijskim tehnologijama nužan u ekonomskom, socijalnom i političkom sudjelovanju te temelj za izgradnju socijalnog kapitala.⁴⁰ Pristup informacijama izbjeglicama omogućuje osjećaj pripadnosti, mogućnost djelovanja u segmentu realizacije njihova statusa zaštite, potražnju posla ili dodatne edukacije te kvalitetnije učenje jezika zemlje u kojoj su zatražili zaštitu. Nepostojanost pristupa informacijama dovodi do velikih zapreka u integraciji te potpunom sudjelovanju u obrazovanju, radu i svakodnevnom životu, navode Lloyd i drugi autori.⁴¹

U prvom razdoblju dolaska u novu zemlju, izbjeglice dobivaju informacije od organizacija i volontera koji im pomažu otići na policiju i izjasniti svoju želju za međunarodnom zaštitom te smjestiti se u „Prihvatišta“. Tim ljudima izbjeglice vjeruju i oni su njihov prvi izvor informacija. Zbog sveukupne situacije, njihovog fizičkog i psihičkog stanja, izbjeglice su sklone vjerovati svakome tko im pomaže stoga je izrazito važno biti oprezan u davanju informacija te paziti da su one točne, provjerene i da im ne mogu naštetiti. Kasnije, njihovim duljim boravkom u određenoj zemlji i društvu, komunikacijom s drugim izbjeglicama i shvaćanjem kako sustav funkcionira, sve su više prepušteni samima sebi. Tako sami moraju dolaziti do informacija, provjeravati ih te ih sukladno tome i koristiti. Oslonac i dalje nalaze u

³⁹ Alam, K.; Imran, S. The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. // *Information Technology & People* 28, 2(2015), str. 344 – 365.

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Lloyd, A. ... et al. Connecting with new information landscapes: Information practices of refugees. // *Journal of Documentation* 69, 1(2013), str. 121-144.

volonterima i organizacijama kojima vjeruju, ali je pomak prema samostalnosti vidljiv i stalno raste.

Informatička i informacijska znanja preduvjet su za sudjelovanje u socijalnom životu nove zajednice te su važna stavka u procesu potpune integracije u društvo. Osjetne prepreke u integraciji izbjeglica u društvo su nepoznavanje nijednog jezika osim materinjeg, često nepismenost i na tom jeziku, opće prethodno obrazovanje te kulturne razlike u samom pristupu drugoj osobi. Unatoč tim preprekama, izbjeglice imaju mogućnost sudjelovanja u društvenom i kulturnom životu zajednice uz pomoć organizacija koje se bave njihovom integracijom te raznih kulturnih, sportskih i drugih institucija koje ih potiču da se aktivno uključe u život zajednice u koju su došli.

Izbjeglice, kao novopridošli članovi društva, suočavaju se s brojnim izazovima, a jedan od njih je i svijet informacija. Potrebno je naučiti kako funkcionira svijet informacija, kako one cirkuliraju i kako se distribuiraju da bi uključivanje, aktivno sudjelovanje i sama integracija bili uspješni. Bez informacija i drugih adekvatnih mehanizama informiranja izbjeglica o novom društvu u koje su uključeni, oni riskiraju biti na margini demokratskog procesa, a samim time im se povećavaju osjećaj izoliranosti, nedostatak prilika i izbora.⁴²

„Prihvatište za tražitelje međunarodne zaštite“ u Zagrebu omogućuje besplatan pristup internetu svim svojim korisnicima te na taj način oni mogu uspostaviti kontakt sa svojom obitelji i prijateljima, što većina njih navodi kao najbitniju stavku. Mnoge udruge i organizacije putem društvenih mreža ostvaruju kontakt s tražiteljima međunarodne zaštite koji se nalaze u Zagrebu, upućuju ih na različita društvena, kulturna i druga događanja u gradu te im prosljeđuju informacije o poslovnim i obrazovnim ponudama. Također, sami tražitelji često koriste različite programe i aplikacije za prevođenje kako bi im komunikacija bila olakšana. Društvene mreže i druge portale upotrebljavaju kako bi bili u toku s događajima u svojoj zemlji i svijetu, informirali se o daljnjem tijeku njihova statusa ili zatražili pomoć svojih prijatelja ili organizacija/udruga. Upravo korištenje tih aplikacija i programa na pametnim telefonima, izbjeglicama stvara i određeni osjećaj sigurnosti u situacijama kada se nalaze izvan „Prihvatišta“ jer pomoću njih mogu ostvariti komunikaciju s drugim ljudima, upitati ako ih nešto zanima, saznati željeni smjer kretanja ili lokaciju te barem djelomično sudjelovati u svakodnevnom životu.

⁴² Lloyd, A.; Lipu, S.; Kennan, M. A. On Becoming Citizens: Examining Social Inclusion from an Information Perspective. // Australian Academic & Research Libraries 41, 1(2013), str. 42-53.

Izbjeglice koje su već upoznate s lokalnom knjižnicom prepoznaju u njoj izvor informacija za sebe i svoju djecu te taj prostor prepoznaju kao sigurno mjesto za upoznavanje osoba iz šire zajednice.⁴³ „Multikulturalno djelovanje knjižnica ne ogleda se samo u brizi za manjinske kulture već i u uspostavljanju dijaloga među svim kulturama kako bi svi građani mogli koristiti knjižnične usluge pod istim uvjetima i kako bi se izgrađivalo multikulturalno društvo.“, naglašava se u *Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice*.⁴⁴

⁴³ Kennan, M. A. ...et al. Settling in: The Relationship between Information and Social Inclusion. // Australian Academic & Research Libraries 42, 3(2011), str. 191-210.

⁴⁴ International Federation of Library Associations and Institutions. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 1. hrvatsko izd. prema trećem izd. izvornika. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009., str. 7

4. Marginalizirane skupine

„Socijalna isključenost podrazumijeva da netko nije kao ostali ili drugi u društvu u kojem živi. Na taj se način isključenost povezuje s konceptom socijalnih prava kao relacijskih prava jer se situacije i životni uvjeti pojedinca i skupina analiziraju u odnosu na ostatak društva.“⁴⁵

Marginalizirane skupine karakterizira položaj u društvenom prostoru. Taj položaj ne određuje inteligencija, karakterne osobine ni sposobnosti pojedinca i izrazito je važno to razdvojiti. Marginalizirane skupine određuje društvena isključenost na temelju materijalnog stanja, razine obrazovanja, etničke pripadnosti te mnogih drugih faktora. Oni dovode do isključivanja čitave skupine ljudi iz socijalnog života većinske zajednice, a time i netolerancije, netrepeljivosti i nesnošljivosti. Marginalizacija najčešće dolazi u više dimenzija i rijetko je jednoznačna. Materijalno stanje može dovesti do problema na zdravstvenom ili obrazovnom planu, dok obrazovna razina bitno utječe na radne sposobnosti i mogućnosti zapošljavanja. Često se razlozi marginalizacije isprepliću te toliko utječu jedni na druge da se čini nemogućim razriješiti ih i konkretizirati. Pripadnici marginaliziranih skupina isključeni su ne samo iz socioloških razina zajednice, već i iz ekonomskih, političkih i obrazovnih, a često su posljedica isključenosti već generacijama što dovodi do letargije i navike na isključenost.

Cjeloživotno učenje kao koncept te njegova važnost i provođenje donosi važne promjene u društvu te dovodi do tolerancije, prihvaćanja i suživota s različitim društvenim skupinama pa tako i marginaliziranim društvenim skupinama, kao što su izbjeglice i pripadnici romske nacionalne manjine. Kako navode Shapiro i Huges, informacijska pismenost temelj je humanosti i ljudske emancipacije.⁴⁶ Upravo su humanost i emancipacija najpotrebiji pri uključivanju marginaliziranih društvenih skupina u život zajednice. Potrebno je shvatiti kako pripadnici marginaliziranih skupina imaju velikih problema s jezikom i pismom, kulturom, društvenim normama te pravima šire zajednice u kojoj žive te se zbog toga teško prilagođavaju i uključuju u samu zajednicu. Osvještivanjem javnosti o problemima marginaliziranih skupina te neprestanim podsjećanjem na njihovu prisutnost i probleme u društvu može se razviti senzibilizacija te pokrenuti inicijative koje će pomoći u integraciji

⁴⁵ Šućur, Z. Socijalna isključenost : pojam, pristupi i operacionalizacija. 2004. // Hrčak. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/22120> (8.12.2016.)

⁴⁶ Shapiro, J.J.; Hughes, S.K. Information Literacy as a Liberal Art : Enlightenment proposals for a new curriculum. 1996. // Educom Review. Dostupno na: <https://net.educause.edu/apps/er/review/reviewArticles/31231.html> (19.2.2017.)

marginaliziranih skupina u društvo. Kako bi se ohrabрили aktivno sudjelovati u društvu i prihvatiti njegove određene norme i pravila, potrebno je pripadnicima marginaliziranih skupina pokazati da im se nudi šansa za takvim korakom te da su pripadnici šire zajednice spremni na dijalog i pomoć te su dovoljno upućeni u problematiku s kojom se pripadnici marginaliziranih skupina svakodnevno suočavaju. Petrović smatra kako je „moć humanitarizma, sućuti i velikodušja koja se usmjerava k potpuno nemoćnima nadopuna vlastitoj političkoj nemoći.“⁴⁷ Ipak, to ne bi trebalo biti obeshrabrujuće. Tolerancija, upućenost i strpljenje pomažu pri uključivanju u društvo, dok nedovoljna informiranost o stanju i situaciji u kojima se nalaze pripadnici marginaliziranih skupina dovodi do nerazumijevanja i odbijanja pomoći.

„Na negativne stavove prema imigrantima utječu mnogobrojni politički, društveni, ekonomski ili kulturni čimbenici, ali bi se među najpouzdanije pojedinačne prediktore antiimigracijskih stavova mogla svrstati percepcija imigracijske prijetnje. Istraživanja percepcije te prijetnje uglavnom se odnose na realni aspekt prijetnje, odnosno na sukob oko resursa između imigranata i pripadnika društva primitka, te na simbolički (kulturni) koji je povezan s normama, simbolima i ostalim kulturnim obilježjima kojima pripadnici društva primitka mogu pridavati veću važnost nego osobnim interesima.“⁴⁸

Stanovnici naselja Dugave u Zagrebu u kojem je smješteno „Prihvatilište za tražitelje međunarodne zaštite“ pružali su veliki otpor kada je veliki val izbjeglica stigao u našu zemlju. Taj otpor i netolerancija proizašli su iz neinformiranosti i nedostatku važnih podataka o tim ljudima i njihovim situacijama. Stanovnike nitko nije upozorio na veliki broj stranaca koji će pristići u njihovo naselje niti o razlozima njihova dolaska, a to može stvoriti atmosferu netrepeljivosti i odbijanja. Rasizam i slični ekstremni stavovi nisu isključeni niti zanemarivi, ali nisu niti presudni niti jedini razlozi straha i pobune. Nitko od institucija vlasti nije im objasnio njihovu situaciju, pozadinu i razloge njihova bijega, ugroženost života u zemljama iz kojih dolaze ili nezamislive puteve i načine na koje su pristigli, kao ni njihovu kulturu, običaje ili samu činjenicu da se radi o heterogenoj skupini. Ti su nedostaci informacija doveli do netrepeljivosti i netolerancije na kojima sad mnoge udruge i inicijative rade kako bi ispravile takva mišljenja, senzibilizirale stanovnike te ih informirale o novim stanovnicima njihova naselja.

⁴⁷ Petrović, D. Izbjeglištvo u suvremenom svijetu : od političkoteorijskih utemeljenja do biopolitičkih ishoda. Zagreb : Naklada Ljevak, 2016., str. 346

⁴⁸ Čačić-Kumpes, J.; Gregurević, S.; Kumpes, J. Migracija, integracija i stavovi prema imigrantima u Hrvatskoj. // Revija za sociologiju 42, 3(2012), str. 305–336.

„Kako bi i zajednica i izbjeglice postigli maksimalan dobitak temeljen na jednakosti, pravednosti i uvažavanju, potrebno je omogućiti svakom članu da dostigne svoj puni potencijal kao dio društva, da doprinese zajednici, kao i stvoriti uvjete koji će im omogućiti preuzimanje prava i izvršavanje dužnosti kao članova zajednice te stvoriti poticajno okruženje sprječavajući diskriminaciju i ksenofobiju te promičući međukulturalni dijalog.“⁴⁹

⁴⁹ Bužinkić, E. Integracijske politike i prakse u sustavu azila u Republici Hrvatskoj : uključivanje azilanata i stranaca pod supsidijarnom zaštitom u hrvatsko društvo. Zagreb : Centar za mirovne studije, 2012., str. 14

4.1. Romi

Pripadnici romske nacionalne manjine prema popisu stanovništva iz 2011. godine čine 0,41 posto stanovništva u Republici Hrvatskoj.⁵⁰ Najveći broj Roma živi na području Međimurske, Osječko-baranjske i Sisačko-moslavačke županije te na području Grada Zagreba. Zbog specifičnosti njihova jezika, kulture, načina života te materijalnog i obrazovnog stanja, Romi čine najveću marginaliziranu skupinu. Većina se pripadnika romske nacionalne manjine služi hrvatskim jezikom, ali na vrlo jednostavnoj, tj. osnovnoj razini, što dovodi do problema s uključivanjem u obrazovne sustave, čak i osnovnoškolske, a pogotovo srednjoškolske ili visokoškolske. Izumiranje obrtničkih zanimanja kojima su se Romi tijekom stoljeća bavili, kao što su kovač, koritar ili kotlar, stavilo je pred njih mnoge materijalne probleme, koji onda za sobom povlače i zdravstvene probleme.⁵¹

Po brojnosti, Romi predstavljaju petu manjinu u Zagrebu, a prema broju registriranih organizacija neosporno su na prvom mjestu. Istovremeno su i manjina najmanje integrirana u društvo.⁵² Neke od aktivnijih romskih udruga čiji je sjedište u Zagrebu su: Udruga Roma Zagreba i Zagrebačke županije, „Romski putevi – Romane droma“, Klub Roma Hrvatske, Unija Roma Hrvatske, Udruga mladeži Roma Hrvatske, Romi za Rome Hrvatske, Zajednica udruga Roma Hrvatske, Udruga za romski jezik i kulturu, Centar za provedbu integracije Roma u Republici Hrvatskoj te mnoge druge.⁵³ Svim je udrugama zajednička ideja upoznavanja šire zajednice s romskim jezikom, kulturom, tradicijom i vrijednostima te pomoć u procesu integracije u društvo.

Stigma koja prati pripadnike romske nacionalne manjine najčešće dolazi iz neobjektivnih medijskih napisa u kojima se Romi gotovo isključivo nalaze na stranicama crne kronike što stvara negativnu sliku, dok se u osjetno manjem broju pozitivnih napisa spominju njihove kulturne aktivnosti bez političkog i društvenog aspekta čiji nedostatak stvara atmosferu neznanja i netolerancije. Ipak, relevantno i sustavno praćenje kulturnih sadržaja

⁵⁰ Buršić, I. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. Stanovništvo prema državljanstvu, narodnosti, vjeri i materinskom jeziku. 2013. Zagreb : Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, 2013., str. 10

⁵¹ Horvat, M. et al. Slučaj: mladi : studije slučaja mladih pripadnika socijalno isključenih skupina. Zagreb : Mreža mladih Hrvatske, 2012., str. 7

⁵² Župarić-Iljić, D. Predstavljenost nacionalnih manjina i prisutnost njihovih medija u hrvatskome medijskom prostoru. // Politička misao 48, 4(2011), str. 133-153. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/77806> (10.12.2016.)

⁵³ Grad Zagreb – romske organizacije. // Romski portal. 15.6.2015. Dostupno na: <http://romskiportal.com/category/adresar/grad-zagreb/> (18.6.2017.)

romskih organizacija trebalo bi pridonijeti smanjivanju stigmatizacije njihova identiteta te tako posredno utjecati na bolju socijalnu integraciju pripadnika te, ali i ostalih manjina.⁵⁴

Romi su najveća europska manjina te velika većina njih, bez obzira u kojoj europskoj zemlji žive, žive u dubokom ili apsolutnom siromaštvu.⁵⁵ Upravo je siromaštvo glavni uzrok, a i posljedica diskriminacije i isključenosti Roma iz socijalnog života. Socijalna isključenost i siromaštvo među Romima znatno su rašireniji nego kod ostalih društvenih skupina. Procjenjuje da 76% Roma i 20% ostalog stanovništva koji žive u blizini romskih naselja žive u apsolutnom siromaštvu. Pored toga, njihovo je siromaštvo često dubinsko i trajno te pogađa gotovo sve aspekte života uključujući stanovanje, obrazovanje, zdravlje, zapošljavanje. Nadalje, socijalna isključenost Roma je višestruka. Osim što se ogleda u sve tri glavne dimenzije isključenosti, isključenost Roma, posebice marginaliziranih romskih zajednica, proteže se i na druge dimenzije isključenosti, poput političke, financijske, kulturne, simboličke ili prostorne.⁵⁶ Segregacija Roma na svim razinama društvenog života ozbiljno ugrožava njihove živote, a naročito živote djece, koja su i najranjivija skupina.

Kako bi svi pripadnici romske nacionalne manjine imali jednake mogućnosti i prava na svim društvenim razinama – obrazovanju, radu, zdravstvoj skrbi, pripadanju obitelji, zadržavanju vlastita jezika te kulturnog i religijskog identiteta, Vlada Republike Hrvatske u studenom je 2012. godine donijela Nacionalnu strategiju za uključivanje Roma, za razdoblje od 2013. do 2020. godine. Strategija je usmjerena na poboljšanje položaja romske nacionalne manjine u Republici Hrvatskoj te sadržava mjere za ostvarivanje postavljenih ciljeva, a koji se tiču regulacije njihova statusa u Republici Hrvatskoj.⁵⁷

Na lokalnoj i regionalnoj razini Romi su predstavljeni preko Vijeća romske nacionalne manjine, a prema Ustavnom zakonu o pravima nacionalnih manjina⁵⁸ imaju pravo na zastupnika u Saboru, pravo na proporcionalno predstavništvo u lokalnim državnim

⁵⁴ Župarić-Iljić, D. Predstavljenost nacionalnih manjina i prisutnost njihovih medija u hrvatskome medijskom prostoru. // Politička misao 48, 4(2011), str. 133-153. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/77806> (10.12.2016.)

⁵⁵ Bagić, D. ... et al. Romska svakodnevica u Hrvatskoj : prepreke i mogućnosti za promjenu. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj u Hrvatskoj, 2014.

⁵⁶ Nacionalna strategija za uključivanje Roma, za razdoblje od 2013. do 2020. godine. 2012. Dostupno na: <https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/Nacionalna%20strategija%20za%20ukljucivanje%20Roma%20za%20razdoblje%20od%202013.%20-%202020.pdf> (20.6.2017.)

⁵⁷ Bagić, D. ... et al. Romska svakodnevica u Hrvatskoj : prepreke i mogućnosti za promjenu. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj u Hrvatskoj, 2014.

⁵⁸ Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina NN 155/02, 47/10, 80/10, 93/11

predstavništvima i zakonodavnim izvršnim tijelima u područjima u kojima manjine čine više od 15% stanovništva i pravo na samozastupanje.

Dokumenti koji reguliraju prava i obveze romske i drugih nacionalnih manjina su: Ustavni zakon o nacionalnim manjinama (2002.), Zakon o uporabi jezika i pisma nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj (2000.), Zakon o odgoju i obrazovanju na jeziku i pismu nacionalnih manjina (2000.), Okvirna konvencija za zaštitu nacionalnih manjina (1994.), Europska povelja o regionalnim ili manjinskim jezicima (1992.), Statut Savjeta za nacionalne manjine (2003.), već spomenuta Nacionalna strategija za uključivanje Roma, za razdoblje od 2013. do 2020. godine (2012.) i drugi.

Udruga Roma koje djeluju na području Republike Hrvatske ima mnogo. Za sedam romskih udruga osigurana su novčana sredstva iz Državnog proračuna Republike Hrvatske putem Savjeta za nacionalne manjine u 2017. godini za programe informiranja, izdavaštva, kulturnog amaterizma i kulturnih manifestacija. Te su udruge ujedno i vrlo aktivne u promicanju kulturnih tradicija romske nacionalne manjine, njihovoj integraciji u društvo te njihovu vidljivost u javnosti. Spomenute udruge su: Romsko kulturno društvo „Darda“ iz Darde, Udruga žena Romkinja „Bolja budućnost“ i Savez Roma u Republici Hrvatskoj „Kali Sara“ iz Zagreba, Romski kulturni centar i Romska prava iz Siska, Udruga Baranjskih Roma i Romski nacionalni forum iz Belog Manastira te Udruga Roma „Korak po korak“ iz Koprivnice.

Razlozi diskriminacije Roma su mnogobrojni, a najčešći se ipak odnose na rano isključivanje iz procesa obrazovanja, slabije radne navike, loša zdravstvena i socijalna zaštita te stambeno pitanje. Uz Zakon o suzbijanju diskriminacije⁵⁹ koji razrađuje odredbe suzbijanja diskriminacije temeljene na rasi, etnicitetu, religiji, rodu, spolu, vjeri te drugim osnovama, usvojen je niz relevantnih zakonskih odredbi u području rodne ravnopravnosti, obrazovanja, zapošljavanja i zdravstvenog osiguranja koji promiču jednake mogućnosti. No, diskriminacija prema romskoj nacionalnoj manjini na svim razinama društva još je uvijek itekako vidljiva, a problematika marginalosti ostaje veliki izazov za hrvatsko zakonodavstvo, socijalnu zaštitu te društvo općenito.

⁵⁹ Zakon o suzbijanju diskriminacije NN 85/08; 112/12

4.2. Izbjeglice⁶⁰

Prema Konvenciji o statusu izbjeglica iz 1951. godine, izbjeglica je svaka osoba koja se ne nalazi u zemlji svog državljanstva uslijed događaja nastalih prije 1. siječnja 1951. godine te se uslijed osnovanog straha od proganjanja zbog svoje rase, vjere, nacionalnosti te zbog pripadnosti određenoj društvenoj grupi, ili zbog političkog mišljenja, ne može ili se zbog tog straha, ne želi staviti pod zaštitu dotične države; ili osoba bez državljanstva koja se nalazi izvan zemlje prethodnog stalnog boravišta, a koja se ne može ili se zbog straha ne želi vratiti u tu državu.⁶¹

Prema podacima Ministarstva unutarnjih poslova, u Republici Hrvatskoj je od 2004. do 2016. godine 6 966 osoba zatražilo azil.⁶² Godine 2016. evidentirano je 2 235 tražitelja međunarodne zaštite.⁶³ S obzirom na brojku od 211 tražitelja međunarodne zaštite godinu prije, jasno je kako svjedočimo velikoj humanitarnoj krizi i razdoblju u kojem su ljudski život, sigurnost i dostojanstvo ozbiljno ugroženi. 53% svih izbjeglica u svijetu dolazi iz tri zemlje, a to su Sirija (4.9 milijuna), Afganistan (2.7 milijuna) i Somalija (1.1 milijun). Većina izbjeglica u Hrvatsku dolazi iz zemalja Bliskog istoka te Afrike i istočne Europe, najviše iz Afganistana, potom Sirije, Iraka, Irana, Armenije, Turske, Eritreje, Somalije, Palestine i drugih država u kojima je njihova sigurnost ugrožena najčešće ratom i ratnim razaranjima. U Republici Hrvatskoj nalaze se dva „Prihvatišta za tražitelje međunarodne zaštite“, u Zagrebu i Kutini, dok se u „Prihvatnom centru za strance“ u Ježevu nalaze takozvani neregularni migranti, tj. osobe koje su se zatekle na granici ili teritoriju Republike Hrvatske bez valjanih dokumenata.

„Centar za mirovne studije“ navodi kako su do kraja lipnja 2014. godine u Hrvatskoj odobrena 62 statusa azila i 57 statusa supsidijarne zaštite.⁶⁴ Ta se brojka do danas popela na 205, a Hrvatska se obvezala do kraja 2017. godine primiti 1 617 osoba.

Azil je pravna i politička zaštita koja se dodjeljuje onim izbjeglicama koje osjećaju osnovan strah od proganjanja zbog pripadnosti određenoj rasi, naciji, vjeri, određenoj

⁶⁰ U ovom se radu *izbjeglicom* smatraju i tražitelji međunarodne zaštite i osobe koje su dobile zaštitu, neovisno radi li se o azilu ili supsidijarnoj zaštiti.

⁶¹ UNHCR. Konvencija i protokol o statusu izbjeglica. Dostupno na: <http://msb.gov.ba/dokumenti/medjunarodni/?id=2666> (26.1.2017.)

⁶² Vidović, Tea. Najnovija statistika UNHCR-a. Privatna poruka. (7.2.2017.)

⁶³ Ibid.

⁶⁴ Azil. 2017. // Centar za mirovne studije. Dostupno na: <http://www.cms.hr/hr/azil-i-integracijske-politike/azil> (5.2.2017.)

društvenoj skupini ili zbog političkog mišljenja. Pravo na azil imaju svi oni koji uspiju dokazati taj strah od proganjanja. Tražitelji azila su maloljetni i punoljetni muškarci i žene, obrazovane osobe, socijalno ugrožene osobe, žrtve trgovanjem ljudima i mnogi drugi.

Drugi oblik zaštite, supsidijarna zaštita, odobrava se strancu koji ne ispunjava uvjete za odobrenje azila, a za kojega postoje opravdani razlozi koji ukazuju da će se povratkom u zemlju porijekla suočiti sa stvarnim rizikom trpljenja ozbiljne nepravde.⁶⁵

Non-refoulement (zabrana prisilnog udaljenja ili vraćanja) načelo je zabrane protjerivanja i prisilnog vraćanja izbjeglica na granice ili teritorij na kojem su im ugroženi život ili sloboda. To je načelo koje država ne može staviti na rezervu kada pristupa prema Konvenciji o statusu izbjeglica iz 1951. godine, a dio je međunarodnog običajnog prava te obavezuje i zemlje koje nisu potpisnice Konvencije.⁶⁶

Prava tražitelja međunarodne zaštite u Republici Hrvatskoj su pravo na boravak, sloboda kretanja unutar granica zemlje, smještaj i odgovarajući materijalni uvjeti, zdravstvena zaštita koja je trenutno ograničena samo na hitnu medicinsku pomoć, osnovno i srednjoškolsko obrazovanje za maloljetnike, pravo na novčanu pomoć i besplatnu pravnu pomoć, pravo na slobodu vjeroispovjesti te pravo na rad istekom roka od devet mjeseci od dana podnošenja zahtjeva o kojem Ministarstvo još nije donijelo odluku.⁶⁷

Prava azilanata i stranaca pod supsidijarnom zaštitom u Republici Hrvatskoj su pravo na boravak i prebivalište, pravo na izdavanje osobne iskaznice i putovnice, smještaj na teret države u trajanju od dvije godine, pravo na rad kao i hrvatski državljani, pravo na osnovnu i dopunsku zdravstvenu zaštitu, pravo na obrazovanje kao i hrvatski državljani, pravo na slobodu vjeroispovjesti, pravo na besplatnu pravnu pomoć, pravo socijalne skrbi kao i hrvatski državljani, pravo na spajanje obitelji, pomoć pri integraciji u društvo (učenje jezika, povijesti, kulture), pravo na vlasništvo nekretnine sukladno Konvenciji iz 1951. godine, stjecanje hrvatskog državljanstva sukladno propisima te pravo na izdavanje isprava dozvole boravka i putne isprave.⁶⁸

⁶⁵ Azil. 2017. // Centar za mirovne studije. Dostupno na: <http://www.cms.hr/hr/azil-i-integracijske-politike/azil> (5.2.2017.)

⁶⁶ Bakalović, V. Edukacija KVOC-a. // Ppt. Prezentacija : Sustav međunarodne zaštite u Republici Hrvatskoj, 27. travnja 2016.

⁶⁷ Ibid.

⁶⁸ Ibid.

U Republici Hrvatskoj nadležne institucije za pitanje i politiku azila su Ministarstvo unutarnjih poslova, Upravni sud, Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, Ministarstvo zdravstva, Ministarstvo kulture i drugi, a u samom radu s izbjeglicama najviše se primjećuje rad nevladinih i nekih religijskih udruga koje su u direktnom odnosu s izbjeglicama, a to su „Centar za mirovne studije“ (CMS), „International Organization for Migration“ (IOM), UNICEF, UNHCR, „Hrvatski crveni križ“, „Hrvatski pravni centar“, „Isusovačka služba za izbjeglice“ (JRS), Inicijativa „Are you Syrious?“, Inicijativa „Dobrodošli“ i mnogi drugi.

Ministarstvo unutarnjih poslova zaduženo je za postupak traženja azila na prvom stupnju, kada osoba tek stigne u zemlju, prihvata tražitelja azila, uzimanje namjere i iskaza oko traženja azila te odobravanja ili odbijanja zahtjeva. Hrvatska policija, također je zadužena za osiguravanje zaštite i mira u „Prihvatilištima za tražitelje međunarodne zaštite“.

Ukoliko osoba na prvom stupnju podnošenja zahtjeva za međunarodnom zaštitom dobije negativan odgovor, ima pravo žalbe te podnošenja zahtjeva na drugom stupnju kada je za to nadležan Upravni sud. U tom slučaju, osoba ima pravo na besplatnu pravnu pomoć, a u oba slučaja ima pravo na prevoditelja .

Dokumenti koji propisuju zaštitu izbjeglica su: Opća deklaracija o pravima čovjeka (1948.), Konvencija o statusu izbjeglica iz 1951. godine i Protokol iz 1967. godine, zatim Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima (1966.), Konvencija UN-a protiv mučenja i okrutnog, nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (1984.), Europska Konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda (1955.). U Republici Hrvatskoj to su i: Zakon o statusu prognanika i izbjeglica (1999.), Zakon o strancima (2013.), najnoviji Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti stupio je na snagu 2015. godine nakon što je prestao važiti Zakon o azilu iz 2007. godine. Dublinska uredba jedan je od bitnijih dokumenata koji regulira prava izbjeglica. Temeljno je načelo Dublinske uredbe da je za ispitivanje zahtjeva za azil prije svega odgovorna država članica koja je imala najveću ulogu u ulasku i boravku podnositelja zahtjeva u Europsku uniju. Mjerila za utvrđivanje odgovornosti kreću se, hijerarhijski, od obiteljskih veza do nedavnog posjedovanja vize ili dozvole boravka u državi članici, uključujući činjenicu je li podnositelj zahtjeva u Europsku uniju ušao nezakonito ili zakonito.⁶⁹ Eurodac sustav je baza podataka Europske unije koji sadrži otiske

⁶⁹ Europska komisija. Zajednički europski sustav azila. Luxembourg : Ured za publikacije Europske unije, 2014., str. 7

prstiju tražitelja azila. Kada netko zatraži azil, bez obzira na to gdje se nalazi u Europskoj uniji, njegovi se otisci prstiju unose u središnji sustav Eurodaca. Eurodac postoji od 2003. i pokazao se vrlo korisnim i uspješnim alatom.⁷⁰

Mnoge nevladine organizacije nude besplatnu pravnu pomoć te usluge prevođenja za izbjeglice, a sve ranije navedene organizacije održavaju i tečajeve hrvatskog, engleskog i njemačkog jezika u „Prihvatilištima za tražitelje međunarodne zaštite“ u Zagrebu i Kutini. Osim jezičnih tečajeva, provode i mnoge radionice za djecu, žene, mlade i druge.

Važno je naglasiti kako su i izbjeglice heterogena skupina te je pogrešno generalizirati. Najčešće ih povezuje samo područje s kojeg su došli (u današnje se vrijeme radi o Bliskom istoku i Africi) te status izbjeglice. Može se, naravno reći kako se najviše radi o muškarcima između 20 i 40 godina koji su izbjegli sami, ali bitno je navesti i kako u tu skupinu pripadaju i žene te djeca i starije osobe, osobe s invaliditetom, visoko obrazovane osobe, nepismene osobe, osobe koje su izgradile karijere u svojoj zemlji i drugi.

„Glavno je obilježje migranta kao marginalnog pojedinca kriza identiteta.“⁷¹ S tim se problemom susreće veliki broj izbjeglica jer osjećaju kako su odlaskom iz svoje zemlje izgubili sve što su cijeloga života gradili, materijalno i nematerijalno. Nerijetko se nalaze u situaciji u kojoj nemaju priliku pokazati i dokazati svoje znanje, vještine i sposobnosti, što zbog neimanja dokumenata kojima bi dokazali svoju školsku spremu i zvanje, što zbog statusa tražitelja azila koji im ne dozvoljava da rade i zarađuju, što zbog općenite situacije u zemlji u kojoj se nalaze i slično.

⁷⁰ Europska komisija. Zajednički europski sustav azila. Luxembourg : Ured za publikacije Europske unije, 2014., str. 8

⁷¹ Šućur, Z. Romi kao marginalna skupina. // Hrčak. Društvena istraživanja : časopis za opća društvena pitanja, Vol.9 No.2-3 (46-47) (Lipanj 2000.) str.211-227. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/20263> (8.12.2016.)

5. Istraživanje

Istraživanja u ovom radu odnose se na projekte integracije i informacijskog opismenjavanja izbjeglica i pripadnika romske nacionalne manjine. Sami projekti nisu u začetku zamišljeni kao metoda istraživanja već su proizašli iz volontiranja i poslovne suradnje, no mogu se promatrati kroz istraživačku prizmu jer imaju svoje pretpostavke, ciljeve i rezultate koji se mogu statistički i kvalitativno obraditi.

Projekt „Bolja perspektiva žena Romkinja na tržištu rada“ osmislila je Područna služba Zagreb Hrvatskog zavoda za zapošljavanje u suradnji s Gradom Zagrebom te Centrom za edukaciju, savjetovanje i istraživanje (CESI), Udrugom žena Romkinja Hrvatske „Bolja budućnost“ te suradnicima iz austrijskog Berufsförderungsinstitut Burgenland. Projekt se odvijao od studenog 2010. do prosinca 2012. godine.

Rad s izbjeglicama u „Prihvatilištu za tražitelje međunarodne zaštite“ u Zagrebu temelji se na volontiranju, a provodi se kroz satove hrvatskog jezika za sve zainteresirane tražitelje međunarodne zaštite. No, s obzirom na to da Republika Hrvatska trenutno nema razvijen model integracije koji je jasan, sustavan, dugoročno planiran i temeljen na raspoloživim resursima⁷² teško je napraviti istraživanje koje može pratiti tijek same integracije izbjeglica u društvo. Stoga će ovaj rad predstaviti istraživačke ciljeve i pitanja koji prethode samoj integraciji i dio su procesa pripreme za nju. Projekt se odvija od ljeta 2016. godine, a provodi se i dalje.

⁷² Bužinkić, E. Integracijske politike i prakse u sustavu azila u Republici Hrvatskoj : uključivanje azilanata i stranaca pod supsidijarnom zaštitom u hrvatsko društvo. Zagreb : Centar za mirovne studije, 2012., str. 8

5.1. Metoda autoetnografije

Autoetnografija kao istraživačka metoda rijetko se koristi u informacijskim znanostima. Međutim, neki autori opravdavaju i potiču njeno korištenje. „Narativni metodološki pristupi, kao što je autoetnografija, nude značajne uvide u načine na koje se pojedinac odnosi prema informaciji, kako su ti odnosi oblikovani normama i praksama socijalnih, kulturnih i profesionalnih skupina kojima pojedinci pripadaju te kako se informacijski servisi i tehnologije mogu poboljšati širim rasponom korisničkih iskustava, uključujući iskustva informacijskih stručnjaka i praktičara.“⁷³ Smatrana alternativnom metodom, autoetnografija rasvjetljava informacijska iskustva te nadmašuje nevidljive granice između pojedinca, kulture i društva, ali unatoč tomu ostaje degradirana naspram konvencionalnih metoda.⁷⁴

Autoetnografija može biti korisna metodološka okosnica informacijskim stručnjacima u razumijevanju informacijskih pojava u različitim kulturnim, društvenim i političkim oklonostima. Unatoč svojim nedostacima, ona prenosi važnost ljudskih priča koje uče o različitim ljudskim iskustvima.⁷⁵

Kako bi se definirala autoetnografija, potrebno je objasniti glavna načela i pretpostavke etnografije. Iako postoje različite definicije etnografije, koristan je opis da je etnografija metoda socijanog istraživanja koja obično proučava ljudsko ponašanje u svakodnevicu. Usredotočuje se na promatranje i nestrukturirane razgovore kao glavne tehnike prikupljanja podataka te prikuplja široki raspon podataka bez ustaljene analitičke strategije, a analizira podatke interpretirajući „značenja i funkcije ljudskog djelovanja“. Etnografija je primarno kvalitativna metoda, a statističke se analize koriste samo u nekim studijama.⁷⁶

Struna, terminološka baza hrvatskoga strukovnog nazivlja definira autoetnografiju kao „etnografiju u koju autor unosi osobno iskustvo istraživanja vlastite ili neke druge

⁷³ Guzik, E. Representing Ourselves in Information Science: A Methodological Essay on Autoethnography. // Canadian Journal of Information and Library Science 37, 4(2013), str. 267-283.

⁷⁴ Ibid.

⁷⁵ Ibid.

⁷⁶ Guzik, E. Representing Ourselves in Information Science: A Methodological Essay on Autoethnography. // Canadian Journal of Information and Library Science 37, 4(2013), str. 267-283.

zajednice“,⁷⁷ dok etnografiju definira kao „sustavno prikupljanje podataka o kulturnim obilježjima određene zajednice metodom promatranja sa sudjelovanjem“.⁷⁸

U ovom će se radu autoetnografija koristiti kao glavna istraživačka metoda u poglavljima koji se bave projektima integracije i informacijskog opismenjavanja nekih marginaliziranih skupina. Glavni je razlog, zbog kojeg je upravo autoetnografija izabrana kao glavna metoda predstavljanja spomenutih projekata, osobno iskustvo autorice u radu na projektima integracije i informacijskog opismenjavanja izbjeglica i pripadnika romske nacionalne manjine. Proces rada na projektima te izazovi koje oni nose gotovo je nemoguće uopćiti i predstaviti neutralno jer nisu isti za druge uključene osobe. Pogotovo u radu s izbjeglicama u kojem sudjeluje veliki broj ljudi iz različitih organizacija i interes polaznika je drugačiji pa se i iskustva potpuno razlikuju. Ovisno o metodi rada, vremenu i mjestu održavanja te profilu polaznika sami ciljevi istraživanja, metoda rada, istraživačka pitanja te očekivani rezultati uvelike se razlikuju.

⁷⁷ Autoetnografija. // Struna : hrvatsko strukovno nazivlje. Dostupno na: <http://struna.ihj.hr/naziv/autoetnografija/25694/#naziv> (8.5.2017.)

⁷⁸ Etnografija. // Struna : hrvatsko strukovno nazivlje. Dostupno na: <http://struna.ihj.hr/naziv/etnografija/21086/#naziv> (02.06.2017.)

5.2. Ciljevi istraživanja i istraživačka pitanja

Unatoč tomu što istraživanja prije samog njihovog provođenja nisu bila zamišljena kao istraživanja, sami njihovi ciljevi ipak su jasni. Oba su projekta pokrenuta kako bi se pomoglo pripadnicima marginaliziranih skupina u njihovoj integraciji u društvo. I izbjeglice i pripadnici romske nacionalne manjine, naročito žene, nalaze se na samoj margini društva, kako u prenesenom tako i u doslovnom značenju. Pripadnici obje marginalizirane skupine uglavnom žive na rubnim dijelovima grada, loše povezanim s centralnim dijelom. Navedeni su projekti osmišljeni kako bi se povećala vidljivost pripadnika marginaliziranih skupina u društvu, upozorilo na diskriminaciju i netoleranciju spram tih skupina te ojačao proces integracije.

Ciljevi istraživanja na projektu „Bolja perspektiva žena Romkinja na tržištu rada“ bili su aktivno uključivanje žena Romkinja na tržište rada, njihova prekvalifikacija ili doškolovanje te samim time i lakša integracija u društvo.

Na internetskoj stranici projekta stoji kako je opći cilj doprinijeti razvoju i implementaciji učinkovitije aktivne politike tržišta rada, koja je prilagođena i otvorena potrebama žena Romkinja grada Zagreba, a specifični cilj razviti individualiziranu potporu i pomoć u procesu stjecanja obrazovanja te poboljšati vještinu traženja posla kod žena Romkinja grada Zagreba.⁷⁹

Ovim se projektom također nastojala osvijestiti potreba kod žena Romkinja za profesionalnim i društvenim razvojem, njihovim osposobljavanjem za zanimanje, ukloniti predrasude poslodavaca i šire javnosti prema ženama Romkinjama, ohrabriti ih u aktivnom i samostalnom traženju posla te im omogućiti uključivanje u svijet rada i društva uopće. Istraživanje je obuhvatilo i anketiranje samih sudionica projekta o njihovim potrebama i mogućnostima te poslodavaca o potrebama novih zaposlenika i spremnosti zapošljavanja Romkinja.

Istraživačka pitanja, postavljena za ovaj projekt, odnosila su se na spremnost poslodavaca i šire javnosti za uključivanje Romkinja na tržište rada. Također, uključivala su i provjeru potreba i mogućnosti zapošljavanja samih Romkinja te njihovu spremnost za rad, dodatnu edukaciju i osposobljavanje za rad. Samim projektom postavilo se pitanje

⁷⁹ Koncept i ciljevi projekta. // Centar za savjetovanje, podršku i informiranje Casi „Romani“. Dostupno na: <http://www.casiromani.hzz.hr/default.aspx?id=13> (19.6.2017.)

spremnosti i otvorenosti lokalne zajednice na prihvaćanje Romkinja u društvo, suzbijanja diskriminacije prema svim pripadnicima romske nacionalne manjine te pomoći pri informacijskom opismenjavanju, usavršavanju za tržište rada te sveukupnom procesu integracije.

Mogući rizici pri provedbi projekta odnosili su se na odgovornost i nedostatak motivacije kod nezaposlenih Romkinja pri uključivanju u projekt, zatim nespremnost poslodavaca na zapošljavanje Romkinja, rizik nedostatka slobodnih radnih mjesta, nezainteresiranost šire zajednice za prihvaćanje Romkinja u društvo te nedostatak podrške i otvorenosti lokalne zajednice za projekt.⁸⁰

Očekivani rezultati projekta bili su: samosvjesnost i osviješćivanje Romkinja, njihova izražena motivacija za zapošljavanje i potrebom za profesionalnim i društvenim razvojem; povećanje konkurentnosti na tržištu rada nezaposlenih Romkinja, informacijskim opismenjavanjem i stjecanjem zvanja; osposobljenost Romkinja za samostalno traženje posla; zainteresiranost poslodavaca te senzibilizacija javnosti za prihvaćanje i zapošljavanje Romkinja; razvijanje programa za pomoć i pripremu pri zapošljavanju pripadnika marginaliziranih skupina te osposobljavanje trenera za zapošljavanje; i osnivanje Centra za savjetovanje, podršku i informiranje za žene Romkinje – Casi „Romani“ u Zagrebu.⁸¹

Ciljevi istraživanja u radu s izbjeglicama odnosili su se na povećanje razine pismenosti, uključujući i informacijsku pismenost; omogućavanje snalaženja i komunikacije u svakodnevnom životu; ojačavanje procesa integracije u društvo; suzbijanje diskriminacije i netolerancije prema izbjeglicama; učenje hrvatskog jezika, kulture i tradicije kroz dramske vježbe i igre; povećavanje želje za integracijom, osviješćivanjem vlastite vrijednosti; i pomoć pri informacijskom opismenjavanju.

Istraživačka pitanja uključivala su prepoznavanje razine pismenosti, uključujući i informacijsku pismenost polaznika; prepoznavanje želje za obrazovanjem, opismenjavanjem i integracijom u društvo; racionaliziranje kulturnih, jezičnih, tradicijskih i drugih prepreka; načine na koje društvo može pomoći u integraciji; i uloga kulturnih

⁸⁰ Očekivani rezultati i mogući rizici. // Centar za savjetovanje, podršku i informiranje Casi „Romani“. Dostupno na: <http://www.casiromani.hzz.hr/default.aspx?id=34> (20.6.2017.)

⁸¹ Ibid.

institucija, uključujući i knjižnice, u procese integracije, senzibilizacije lokalne zajednice te suzbijanje diskriminacije i marginalizacije.

Mogući rizici koji dolaze uz takvu vrstu projekta odnose se na nestabilnost situacije u kojoj se izbjeglice nalaze. Njihov se status može promijeniti u jednom danu i ta činjenica dovodi do manjka motivacije za učenjem i osjećaja beznadnosti koji vodi ka povlačenju u sebe. Dovodi i do letargije i osjećaja da nije potrebno pohađati satove jezika kad ne znaju što će biti s njima.

Mnogi se tražitelji međunarodne zaštite suočavaju s preseljenjima i premještanjima ili sami odluče otići.

Rizici vezani uz ovaj projekt također su povezani uz spremnost i otvorenost lokalne zajednice na prihvaćanje izbjeglica u društvo te podrška u njihovoj integraciji.

Očekivani rezultati projekta u velikoj se mjeri odnose na opismenjavanje, kako na osnovnoj tako i na informacijskoj razini.

Mogućnost snalaženja u svakodnevnim situacijama, sporazumijevanje i komunikacija, kako s lokalnim stanovništvom, tako i međusobno jedan je od važnijih očekivanih rezultata jer je njihovim ostvarenjem i daljnjim poboljšavanjem proces integracije uvelike olakšan.

Zatim, osviješćivanje potrebe za obrazovanjem, opismenjavanjem, usavršavanjem i djelovanjem; proaktivnost u traženju posla i sudjelovanju u programima koje provode organizacije u „Prihvatalištu“; pružanje podrške i pristup informacijama; potpora u uključivanju u društvo kroz lokalne kulturne, sportske i druge institucije i programe.

Oba će projekta predstaviti načine provođenja informacijskog opismenjavanja, integracije pripadnika marginaliziranih skupina u društvo te ulogu knjižnica, kao predstavnicu kulturnih institucija na lokalnoj razini, u provođenju tih aktivnosti te senzibilizacije lokalne zajednice i prihvaćanje pripadnika marginaliziranih skupina u društvo.

6. Projekti informacijskog opismenjavanja i integracije Roma i izbjeglica

Projekti predstavljeni u ovom radu obradit će se metodom *autoetnografije* jer neutralno izvještavanje ne donosi točne informacije. S obzirom da sam kao sudionica u projektima doživjela situacije koje drugi uključeni u iste projekte nisu doživjeli i obrnuto, jedino ovakvom metodom mogu dostatno prenijeti iskustva u radu na predstavljenim projektima.

Marginalizirane i osjetljive skupine oduvijek su bile predmet mojih interesa te sam već od srednje škole započela s volontiranjem i proučavanjem takvih grupacija. Tema mog maturalnog rada bio je autizam te sam neko vrijeme provela volontirajući u „Centru za autizam“ u Zagrebu. Tamo sam prikupila informacije iz prve ruke te nastojala shvatiti kako žive osobe s autizmom. S obzirom da se odmalena bavim kazalištem, upoznala sam ljude iz raznih krajeva svijeta, različitih nacionalnosti, rasa, vjeroispovijesti, seksualne orijentacije, političkih uvjerenja te se uvjerila kako smo svi mi „samo“ ljudi i kako svi imamo pravo na jednak položaj u društvu.

Na Fakultetu političkih znanosti u Zagrebu, na kojem sam stekla diplomu prvostupnice novinarstva, odslušala sam nekoliko kolegija iz područja sociologije i politike tijekom kojih sam shvatila kako me zanimaju marginalizirane i osjetljive skupine te sam u sebi osjetila još snažniju želju za pravdom u njihovu korist. Shvatila sam koliko me nepravda prema pripadnicima tih skupina zaokuplja i željela sam nekako pomoći. Kraće sam vrijeme provela u Francuskoj u kojoj sam upoznala nekoliko migranata koji su mi ispričali svoje priče i iskustva koja doživljavaju svakodnevno na ulicama Lillea i Pariza. Tada sam počela čitati i proučavati literaturu i situacije povezane s diskriminacijom, netolerancijom i mržnjom koje doživljavaju ljudi diljem svijeta samo zbog svoje nacionalne, rasne, vjerske, rodne ili seksualne pripadnosti. Knjiga *Nevjernica* autorice Ayaan Hirsi Ali pobudila je moju još veću znatiželju te sam shvatila kako je upravo položaj žena u raznim društvima ono što me ponajviše zanima. Njihov položaj posebice me zanimao u onim „zatvorenijim“ kulturama, kao što su islam ili neka afrička plemena.

Nakon završetka fakulteta, Područni ured Zavoda za zapošljavanje u Zagrebu ponudio mi je posao trenerice za pomoć pri zapošljavanju. Izričito i nekoliko puta, naglasili su mi kako se radi s pripadnicima romske nacionalne manjine i više me puta ispitivali je li mi to prihvatljivo. To me pitanje istovremeno povrijedilo i šokiralo te sam tada shvatila kako jedino

djelovanjem mogu razbiti ustaljene predrasude, ponuditi širu sliku i zauzeti se za ljude stavljene na marginu društva. Sudjelovanjem u projektu „Bolja perspektiva žena Romkinja na tržištu rada“ uspostavila sam kontakt s Centrom za edukaciju, savjetovanje i istraživanje (CESI) gdje su me upoznali i s mnogim sličnim projektima, uputili me na internetske portale i časopise koji se bave tematikom diskriminacije u društvu te mi pomogli prikupiti informacije i pokrenuti vlastito djelovanje.

Romska kultura i način života oduvijek su mi bili zanimljivi i iznimno sam zahvalna što sam dobila priliku biti u kontaktu i raditi s pripadnicima romske nacionalne manjine te na taj način poboljšati vlastito znanje o njihovoj tradiciji, jeziku i kulturi te im pomoći u integraciji.

Izbijanjem rata na Bliskom istoku te širenjem vijesti o sve većem broju izbjeglica u Europi počele su se širiti diskriminirajuće, uznemirujuće i mržnjom nabijene priče kako će izbjeglice preplaviti i našu zemlju. Smatrala sam to nedopustivim te sam pokušala saznati što je moguće više informacija o stanju u zemljama Bliskog istoka. Čitala sam brojne knjige vezane za tu tematiku, koje su se u sve većem broju prevodile na hrvatski jezik. Netom nakon čitanja knjige Faride Khalaf *Djevojka koja je pobjedila ISIS*, saznala sam kako inicijativa „Are You Syrious?“ traži volontere za rad s izbjeglicama u „Prihvatilištu za tražitelje međunarodne zaštite“ u Zagrebu. Shvatila sam da je to znak da se i sama uključim u takvu akciju, ponudim svoju pomoć kroz znanje i vještine koje posjedujem te tako sudjelujem u njihovoj što kvalitetnijoj i bržoj integraciji u društvo.

6.1. Projekt „Bolja perspektiva žena Romkinja na tržištu rada“

U studenom 2010. godine započeo je jednogodišnji projekt „Bolja perspektiva žena Romkinja na tržištu rada“ koji je organizirala Područna služba Zagreb Hrvatskog zavoda za zapošljavanje u suradnji s Gradom Zagrebom i partnerima Centrom za edukaciju, savjetovanje i istraživanje (CESI), Udrugom žena Romkinja Hrvatske „Bolja budućnost“ te suradnicima iz austrijskog Berufsförderungsinstitut Burgenland. U tu je svrhu otvoren i Centar za savjetovanje, podršku i informiranje Casi „Romani“⁸² u zagrebačkom naselju Peščenica čije su usluge mogle koristiti žene Romkinje, njihove obitelji, poslodavci, partneri, ali i šira zajednica.

Prema procjenama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje 2010. godine evidentirano je 4 533 nezaposlenih osoba romske nacionalne manjine, a više od 50 posto njih su žene, točnije 2 410.⁸³ Na internetskim stranicama Centra Casi „Romani“ navodi se kako je većina Romkinja radno neaktivna, bez formalnog obrazovanja i stečenog zanimanja, bez radnog iskustva i spremnosti za promjenu postojeće pozicije te kako imaju vrlo nisku motivaciju za traženje i prihvaćanje poslova, zbog svoje usmjerenosti na brigu za djecu i obitelj.⁸⁴ Pokazalo se potrebnim osvijestiti potrebu za obrazovnim i društvenim razvojem Romkinja te ih ohrabriti pri samostalnom traženju posla, razbijanju predrasuda i stereotipa koje nosi njihova nacionalna pripadnost te ih uključiti u društveni i poslovni svijet. Mnogi poslodavci zaziru od zapošljavanja pripadnika romske nacionalne manjine, naročito žena, jer su često nedovoljno obrazovane, s iznimno malim ili nikakvim radnim iskustvom, manjkom radnih navika, ali i nemogućnosti potražnje posla i prijave na natječaje. Stoga su u sklopu projekta „Bolja perspektiva žena Romkinja na tržištu rada“ organizirane brojne edukacije, tribine, predavanja i radionice kako bi se Romkinjama dalo šansu za prekvalifikacijom. Ciljevi su bili temeljeni uglavnom u svrhu učenja pisanja životopisa, molbe i motivacijskog pisma za natječaje, kako bi saznali gdje i kako dobiti provjerene informacije te kako se predstaviti poslodavcu na razgovoru za posao. U prostorima Centra Casi „Romani“ održane su radionice o radnim i socijalnim pravima, sastanci s tematikom socijalnih prava, njihovim mogućnostima i obvezama te grupne podrške o trenutnoj poziciji i daljnjim očekivanjima. Projekt su iznimno dobro prihvatile i Romkinje i poslodavci, partneri i društvena zajednica, a rezultirao je i

⁸² U prijevodu *romska kuća*.

⁸³ Koncept i ciljevi projekta. // Centar za savjetovanje, podršku i informiranje Casi „Romani“. Dostupno na: <http://www.casiromani.hzz.hr/default.aspx?id=13> (15.12.2016.)

⁸⁴ Ibid.

prekvalifikacijom deset Romkinja koje su time stekle zanimanje pomoćne kuharice. Završetkom jednogodišnjeg teorijskog i praktičnog programa, polaznice su primile „Uvjerenja o stečenom zanimanju pomoćnih kuharica“. Jedna je polaznica odmah dobila posao dok su ostale aktivno tražile posao uz pomoć trenerica u Centru Casi „Romani“.

Osim prekvalifikacije, stečenog znanja i iskustva, projektom se pokazalo i kako i gdje tražiti potrebne informacije, sudionice su stekle uvid u informacijsku pismenost, njenu važnost i potrebitost te im je ukazano na to koliko je cjeloživotno učenje važno te kako ono može promijeniti njihovu, ne samo svakodnevnicu već i život u cijelosti.

Završetkom projekta pokazala se potreba za nastavkom rada Centra Casi „Romani“. Putem Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, dobila sam posao trenerice za pomoć pri zapošljavanju. Kolegica i ja smo u prostorima Centra pomagale svim zainteresiranim i potrebitim građanima pri pretraživanju natječaja za posao, pisanju životopisa i motivacijskih pisama te ih pripremale za razgovore za posao i same prezentacije na istom. Korisnici su bili malobrojni, ali vrlo zanimljivi i različiti. Neke su sudionice projekta nastavile dolaziti te na računalima u Centru tražile natječaje za posao, a bilo je i osoba koje nisu imale računala i/ili pristup internetu od kuće pa su u Centru dolazile do potrebnih informacija. Centar se nalazio u zgradi u kojoj se nalazi i pučka kuhinja „Dobri dom“ pa su najčešće korisnici našeg Centra bili i korisnici pučke kuhinje i obrnuto.

Naš posao nije bio samo pomoć pri traženju i prijavi na natječaj već i edukacija korisnika o pravovaljanosti informacije na koju naiđu ili koja ih zanima te selekcija lažnih ponuda od pravih, kao i opismenjavanje u svim oblicima, od informatičke do informacijske pismenosti. Organizirani su i grupni posjeti djece romske nacionalne manjine te djece lošijeg socijalnog statusa koji su tako saznali da osim škola, knjižnica i drugih obrazovnih ustanova u naselju i okolici, postoji još jedno mjesto na kojem mogu tražiti pomoć u okviru informatičke, digitalne, informacijske, ali i jezične pismenosti. Slučaj dvojice dječaka romske nacionalne manjine koji su uz našu pomoć naučili abecedu te naučili napisati vlastito ime, jedan je od emotivnijih trenutaka rada u Centru te svakako ostavlja trag u sjećanju. Osim izravne pomoći, važno je bilo izgraditi i povjerenje s korisnicima jer se radi o osobama diskriminiranih od društva i zajednice zbog svog socijalnog statusa, vjerske ili rasne pripadnosti. Osjećaj sigurnosti i povjerenja nužan je u ovakvim projektima te sama njegova provedba ovisi o osjećaju solidarnosti, otvorenosti uma i srca osoba koje rade s pripadnicima marginaliziranih skupina.

Za vrijeme mog šestomjesečnog rada u Centru, a koji se kasnije zatvorio i danas više ne djeluje, svjedočila sam zapošljavanju triju osoba te pozivima na razgovore još nekolicine njih, što je veliki pomak u odnosu na ranije stanje kada nijednom nisu bili pozvani čak ni na razgovor. Makar se čini kako je to mala brojka za projekt koji je trajao 18 mjeseci , zapravo se radi o velikom napretku u prihvaćanju i smanjivanju diskriminacije pripadnika nacionalnih manjina i osoba lošijeg socijalnog statusa te iznimnom povećanju povjerenja i osjećaja pripadnosti društvu.

Ovakvih je projekata potrebno još kako bi se barem malo izjednačio odnos prema pripadnicima romske nacionalne manjine, naročito žena, na svim razinama društva, ne samo na poslovnom i obrazovnom planu. Unatoč relativno kratkom vremenskom periodu u kojem je projekt djelovao, polučio je vidljive rezultate koji su promijenili živote osoba koje su se odvažile priključiti i tražiti pomoć.

6.2. Rad s izbjeglicama u „Prihvatištu za tražitelje međunarodne zaštite“

Na ljeto 2016. godine inicijativa „Are You Syrious?“ tražila je volontere za pomoć u pripremi djece iz „Prihvatišta za tražitelje međunarodne zaštite“ u Zagrebu za polazak u školu. Kako su djeca te jeseni trebala krenuti u školu, bilo je potrebno pomoći im u pripremi. Djeci je bilo potrebno testiranje kako bi se znalo u koji razred mogu krenuti. Potrebni su bili profesori matematike i hrvatskog jezika, ali i svi koji na bilo koji način mogu i žele pomoći. S obzirom da nisam profesorica i smatrala sam kako nemam dovoljno metodičkih kompetencija za pripremanje djece za školu, ponudila sam da s djecom učim hrvatski jezik na malo drugačiji način: kroz dramske vježbe i igre. Dugi sam niz godina radila kao dramska pedagoginja te znam kako je kroz igru lakše i zabavnije učiti, a djeca na taj način nesvjesno rade i na svojoj koncentraciji, pamćenju i disciplini. Zнала sam kako će im to itekako koristiti kada krenu u školu, a igre će im pomoći da se lakše uklope u društvo i steknu nove prijatelje. No s obzirom na veliki broj udruga, inicijativa i nevladinih organizacija koje djeluju u „Prihvatištu“, došlo je do problema oko prostora i vremena održavanja dramske radionice. Ponekad se radionica održavala u zajedničkom prostoru na katu, mjestu na kojem su jedni gledali televiziju, drugi razgovarali i/ili boravili te je djeci bilo teško zadržati koncentraciju i pažnju. Svaki su put na sat dolazili i odrasli koje je zanimalo održava li se sat hrvatskog jezika i je li moguće da se to organizira. Unatoč velikom broju satova hrvatskog jezika, zbog velikog broja ljudi koji se svakodnevno i povećavao, bili su potrebni dodatni satovi. Stoga sam odlučila dolaziti u „Porin“ na tri sata kako bih uz dramsku radionicu održavala i satove hrvatskog jezika. U tom mi se trenutku pridružila i prijateljica i kolegica dramska pedagoginja pa smo zajedno počele održavati satove dramske i hrvatskog jezika. Shvatile smo kako je tim ljudima potrebna kontinuirana nastava i ako se dogodi da samo jedan sat ne održimo, iz bilo kojeg razloga, oni će izgubiti interes te prestati dolaziti. Stoga je odluka da radimo zajedno bila dobra jer ako bi se dogodilo da jedna od nas nije mogla doći, došla bi druga i sat bi se održao pa bi i ljudi bili zadovoljniji.

Krajem ljeta, zbog organizacijskih problema, promijenile smo organizaciju i postale volonterke „Centra za mirovne studije“. Bile smo svjesne toga da radimo s iznimno osjetljivom grupom ljudi koji su prošli situacije koje ne možemo ni zamisliti i kako je potrebno da smo i mi informirane i educirane u područjima njihovih prava, zaštite i samog pristupa u radu s njima. „Centar za mirovne studije“ organizirao je za svoje volontere

edukaciju i predavanja u vezi s radom s izbjeglicama te smo tamo stekle osnovna znanja o samom sustavu zaštite u Republici Hrvatskoj, Europskoj Uniji i svijetu općenito, upoznale se s osnovnim zakonima, poveljama i deklaracijama vezanim za izbjeglice i područja međunarodne zaštite, saznale o političkim situacijama u zemljama iz kojih dolazi najveći broj ljudi te dobile savjete kako razgovarati s njima i što učiniti u situacijama kada traže našu pomoć. Ta nam je edukacija bila od iznimne važnosti i pomoći te nam u brojnim slučajevima pomogla da odgovorimo na upite ljudi s kojima radimo.

Promjenom organizacije koja stoji iza našeg rada, dobile smo i stalni termin satova te prostoriju u kojoj možemo raditi bez ometanja. Razgovorom s našim polaznicima upoznale smo se s njihovom svakodnevicom. Shvatile smo kako imaju mnogo obaveza i događanja preko tjedna, no da su im vikendi slobodni i kako se tada često dosađuju, pa smo odlučile održavati satove subotom u poslijepodnevnom satovima. Dramsku smo radionicu, nažalost, prestale održavati jer su djeca polaskom u školu imala mnoge druge obaveze i individualne satove za pomoć pri učenju pa smo odlučile ne održavati satove do daljnjeg.

Početni satovi hrvatskog jezika bili su pravi izazov jer su ga pohađale osobe vrlo različitog predznanja, osobe koje nisu znale latinicu, a nekima od njih nijedan jezik osim materinjeg nije bio poznat. Tijekom vremena, oformila se grupa ljudi koja redovito pohađa naše satove. Skupina trenutno broji desetak osoba, no svjesne smo da zbog njihove situacije taj broj nije fiksna. Polaznici su većinom muškarci iz Afganistana, Iraka, Sirije i Eritreje, a žene, zastupljene u mnogo manjem broju, najčešće su Sirijke, Tunižanke, Somalijke i Eritrejke.

Počevši s abecedom i osnovama hrvatskog jezika, kao što su pozdravi i riječi koje svakodnevno koriste, došli smo do samostalnih razgovora na hrvatskom jeziku među polaznicima, čitanja kratkih priča i dramskih vježbi improvizacije. Za svaki sat potrebno je napraviti pripremu, no često se dogodi da sami polaznici žele naučiti nešto određeno ili im nisu jasni zadaci s nekih drugih satova hrvatskog jezika, pa često naš sat protekne u potpuno drukčijem smjeru od planiranog. S polaznicima smo stvorile odnos povjerenja i međusobnog poštovanja što je iznimno važno u radu s izbjeglicama te se trudimo svakom novom članu pružiti jednak osjećaj i pridati pažnju kako bi se s nama osjećali sigurno i dobro.

Na samom početku, dok je grupa još bila u nastajanju, često smo se nalazile u problemu prilagodbe rada grupi. Naime, bilo je situacija u kojima smo u grupi imale ljude koji

su već sasvim solidno mogli komunicirati na hrvatskom jeziku i ljude koji nisu znali ni abecedu. Srećom, veličina prostorije dozvoljavala nam je da možemo raditi odvojeno. Ponovno se pokazalo da je odluka da zajedno vodimo grupu bila od velike pomoći.

Izniman je osjećaj naučiti osobu potpuno različitog kulturnog zaleđa abecedu i riječi svog materinjeg jezika, posebno kada s vremenom ta osoba napravi izniman napredak pa kroz određeno vrijeme možete i komunicirati na hrvatskom jeziku. Napredak je vidljiv iz sata u sat, a najvažnije je kada se u grupi osjeti motivacija, želja za učenjem i posvećenost.

Kako se u „Prihvatištu“ održava mnogo satova hrvatskog jezika u organizaciji nekoliko udruga i organizacija, u zadnje vrijeme nema potrebe za učenjem abecede, već sada radimo na konverzaciji. Od samog je početka ideja naših satova bila da se više koncentriramo na razgovor i na učenje jezika kroz konverzaciju, vježbe i igre, a manje kroz pisanje po ploči. Naravno, uvijek zapisujemo nove i nepoznate riječi te ih pokušavamo staviti u nove kontekste i naučiti kako ih koristiti, ali važnije nam je da se polaznici mogu snaći u svakodnevnim situacijama, kao što su odlazak u trgovinu, liječniku ili u razgovoru s drugima, nego točne deklinacije i konjugacije.

Primijetile smo kako si naši polaznici uvijek međusobno pomažu i pokušavaju razriješiti nejasnoće, a pomažu si i s prijevodima na jezike koje razumiju. Osobe koje govore farsi mogu djelomično razumjeti darsi, paštu, kurdski te urdu pa mogu pomoći s prijevodom jer se radi o indo-iranskoj skupini jezika. Uočile smo kako hrvatski jezik u mnogim riječima nalikuje kurdskom i bilo je iznimno zanimljivo vidjeti iznenađenje na licima polaznika kada na neki način uspiju povezati neku hrvatsku riječ s riječi iz nekog od njihovih materinjih jezika.

Grupa koju vodimo subotom nastavlja s radom, a nadam se kako će se naš rad kroz skorije vrijeme proširiti i na druge dane u tjednu. Namjeravamo osnovati i grupu za tinejdžere koji će kroz razgovor i druženje usavršiti hrvatski jezik te se međusobno povezati.

U sklopu akcije *Čitam, dam, sretan sam – svoju knjigu daruj i tuđe srce obraduj*⁸⁵, organizirala sam s kolegicama u knjižnici u kojoj radim prikupljanje slikovnica i knjiga za djecu. Prikupljene smo knjige završetkom akcije darovale „Prihvatištima za tražitelje međunarodne zaštite“ u Zagrebu i Kutini, u suradnji s „Centrom za mirovne studije“ i

⁸⁵ Akcija kojom hrvatske knjižnice 14. veljače obilježavaju dan Međunarodnog darivanja knjiga, u okviru nacionalne kampanje *Čitaj mi!* u organizaciji UNICEF-a.

„Hrvatskim crvenim križem“. Dio će knjiga ostati u knjižnici u „Prihvatilištu“ u Zagrebu, a veći će dio biti odvezen u „Prihvatilište“ u Kutini u kojem se nalaze ranjive skupine, kao što su majke samice s djecom, maloljetnici bez pratnje, obitelji s malom djecom i drugi kojima je takva donacija potrebija.

Radom s izbjeglicama svakim danom sve više shvaćam kako je tim ljudima neizmjereno potrebna naša pomoć, razumijevanje i prihvaćanje kako bi što bezbolnije postali ravnopravni članovi društva i građani zemlje u koju su došli pronaći zaštitu, novi dom i započeti svoj život ispočetka, unatoč svim traumama i mukama koje su proživjeli. Mi, kao društvo koje su odabrali kao svoje novo „mjesto pod Suncem“, odgovorni smo da im pomognemo u integraciji, stvaranju osjećaja sigurnosti i pripadanja te ostvarenja interkulturalne razmjene i dijaloga.

7. Zaključak

Nakon detaljnog proučavanja literature o izbjeglicama i pripadnicima romske nacionalne manjine u Hrvatskoj i svijetu, nažalost, i u 21. stoljeću prevladavaju negativni stavovi, diskriminacija, netolerancija i mržnja spram tih skupina gurnutih na samu marginu društva zbog svoje rase, nacionalnosti, vjere, političke i/ili seksualne orijentacije. Kako navodi i Lapaš, „teško je i zamisliti čovjeka u gorem položaju od onoga koji je nerijetko izgubio sve osim vlastitog života koji želi spasiti tražeći utočište u stranoj zemlji.“⁸⁶ Sama odluka da napuste dom i obitelj te krenu na opasno i neizvjesno putovanje u nove krajeve gdje im je sudbina posve neizvjesna, trebala bi pobuditi u nama, društvu u kojem izbjeglice žele ostati, potrebu da im pomognemo, da ih prihvatimo i što je brže i bolje moguće – integriramo.

Romi čine najmarginaliziraniju manjinsku skupinu u Republici Hrvatskoj i upravo bi to trebao biti dovoljno dobar razlog da se intenzivnije počne raditi na njihovoj integraciji u društvo. Unatoč dugoj povijesti njihove marginalnosti, nikada nije kasno za integraciju i povećanje njihove vidljivosti u društvu, u čemu knjižnice svojim programima svakako mogu pomoći.

Projekt integracije, opismenjavanja te profesionalnog usavršavanja žena Romkinja rezultirao je prekvalifikacijom deset polaznica uključenih u projekt. Nakon jednogodišnjeg programa prekvalifikacije, profesionalnog usavršavanja i informacijskog opismenjavanja, stekle su zvanja pomoćnih kuharica. Odmah po završetku projekta, jedna je polaznica dobila posao, a druge su ga aktivno tražile uz pomoć trenerica za zapošljavanje u Centru za edukaciju, podršku i informiranje Casi „Romani“. Samo osnivanje Centra rezultiralo je zapošljavanjem još nekoliko korisnika Centra te pružanjem podrške pri procesu integracije u društvo, opismenjajući i pripremajući ih za tržište rada. Korisnici Centra, uz pomoć trenerica za zapošljavanje, naučili su napisati životopis i motivacijsko pismo, predstaviti se na razgovoru za posao, pronalaziti oglase za posao te prepoznati njihovu relevantnost, valjanost i vjerodostojnost. Završetkom projekta, korisnici Centra i sudionice projekta stekli su osnove informacijske i informatičke pismenosti, prepoznali vlastitu vrijednost unatoč socijalnoj isključenosti i lošem socijalnom statusu, ohrabрили su se samostalno i proaktivno uključiti na tržište rada te nastaviti se profesionalno usavršavati i razvijati. Osim za same korisnike Centra, projekt

⁸⁶ Lapaš, D. Međunarodnopravna zaštita izbjeglica. Zagreb : Hrvatski pravni centar, 2008., str. 1

je osvijestio i lokalnu zajednicu te širu javnost o problemima integracije pripadnika romske nacionalne manjine, naročito žena, na tržištu rada, ali i u društvu općenito. Upozorio je na njihovu isključenost, diskriminaciju i nedostatak prilika, kako na profesionalnom, tako i na društvenom i kulturnom planu. Unatoč zatvaranju Centra i završetku projekta, usvojena znanja i vještine zasigurno će pomoći pri integraciji pripadnika romske nacionalne manjine i drugih korisnika Centra, koji također žive na margini društva.

Na neka istraživačka pitanja, postavljena prije provedbe projekta, nije moguće dati konkretne odgovore. Koliko je senzibilizacija lokalne zajednice i šire javnosti bila uspješna teško je odgovoriti, jednako kao i na pitanje spremnosti i otvorenosti poslodavaca u zapošljavanju pripadnika romske nacionalne manjine, osobito žena. No, uočeno je kako projekti kao što je „Bolja perspektiva žena Romkinja na tržištu rada“ daju pozitivne rezultate te potiču na daljnji angažman svih uključenih strana (pripadnika marginaliziranih skupina, poslodavaca, lokalne zajednice i društva općenito) u procese integracije i socijalnog uključivanja.

Također, ovim je istraživanjem potvrđena i oslabljena suradnja narodnih knjižnica, kao predstavnica kulturnog života zajednice, i pripadnika romske nacionalne manjine. Unatoč otežanoj komunikaciji i dogovoru suradnji, knjižnice bi trebale više inzistirati na samom poticanju i realizaciji tih suradnji. Povećanje broja aktivnosti i programa zasigurno bi potaknuo i udruge i druge organizacije koje okupljaju pripadnike romske nacionalne manjine u uključivanje. Njihova neaktivnost i nedostatak ambicije ne bi trebale obeshrabriti knjižnice. Odgovornost koju knjižnice nose u procesu njihova uključivanja u društvo, razlog je da se poveća broj predavanja, tribina, književnih susreta te različitih radionica za pripadnike romske nacionalne manjine. Suradnja će zasigurno ići sporo, kao i do sada, no ona se ne bi trebala prekinuti. Unatoč zahtjevnosti i velikom angažmanu koje takva suradnja nosi, nepostojanje iste ne doprinosi procesu socijalnog uključivanja i suzbijanja diskriminacije spram Roma.

Rad s izbjeglicama u „Prihvatilištu za tražitelje međunarodne zaštite“ u Zagrebu nastavlja se i dalje, a uočeni rezultati unutar godine dana, koliko je autorica rada uključena, odnose se na pripremu polaznika za uključivanje u društvo. Kao na primjer, savladavanje osnova hrvatskog jezika; pomoć pri snalaženju u svakodnevnim situacijama i u komunikaciji s drugim stanovnicima „Prihvatilišta“ kao i s lokalnim stanovništvom;

povećanje razine informacijske pismenosti; ukazivanje na važnost lokalne narodne knjižnice i drugih kulturnih i sportskih organizacija i institucija; poticanje na korištenje usluga i programa tih institucija, kao i na aktivno uključivanje u život zajednice. Integracija izbjeglica u društvo dugoročan je i zahtjevan proces koji stavlja pred društvo i same izbjeglice čitav niz izazova. Jezične barijere, kulturne i tradicijske različitosti, vjerska i rasna diferencijacija samo su neki od njih.

Senzibilizacija, otvorenost, suzbijanje diskriminacije te spremnost na prihvaćanje izbjeglica u društvo važne su stavke u njihovoj integraciji i aktivnom sudjelovanju u životu zajednice i svih njenih pripadnika. Stavljene na marginu društva zbog bježanja iz vlastite zemlje u kojoj su njihovi životi i sloboda bili ugroženi, u kojima su mnogi bili mučeni, a njihovi domovi razoreni i nesigurni za život, izbjeglice trebaju našu pomoć i podršku. Prihvaćanje njihovih kulturnih, jezičnih, vjerskih i političkih značajki i različitosti te obostrano razumijevanje i poštovanje može dovesti do mirne integracije te, s vremenom, i do interkulturalizacije.

Istraživačka pitanja postavljena u radu s izbjeglicama rezultirala su njihovim prepoznavanjem važnosti knjižnice kao institucije u kojoj se mogu dobiti relevantne informacije te podrška u procesu uključivanja u društvo, zatim važnosti informacijske pismenosti i obrazovanja za uključivanje na tržište rada te važnosti kontinuirane edukacije, usavršavanja jezika te prihvaćanja manira u ophođenju s ljudima.

U ovom je radu predstavljena i važnost informacijske pismenosti za cjeloživotno obrazovanje te uloga knjižnica u samom procesu informacijskog opismenjavanja, cjeloživotnog učenja i integracije marginaliziranih skupina. Sam rad donosi i vlastita iskustva autorice u radu s pripadnicima marginaliziranih skupina – izbjeglica i pripadnika romske nacionalne manjine te viziju prema ravnopravnijem položaju i većoj zastupljenosti u društvu.

Knjižnice kao kulturne ustanove i pružatelji informacija trebale bi se, u današnje vrijeme velikih društvenih zbivanja, više uključiti u društvo i u zajednicu. Proširivanjem programa, praćenjem društvenih zbivanja te aktivnim sudjelovanjem u životu zajednice, knjižnice mogu pružiti potporu pripadnicima marginaliziranih skupina. Primjeri dobre prakse u tom su segmentu svakako knjižnica Dugave te knjižnica „Hrvatskog crvenog križa“ koja djeluje u „Prihvatilištu za tražitelje međunarodne zaštite“ u Zagrebu. One

svojim programima, aktivnostima te fondom pružaju izbjeglicama priliku za cjeloživotno obrazovanje, informacijsko opismenjavanje, usavršavanje na obrazovnom i kulturnom planu te ih potiču na aktivno uključivanje u zajednicu. Ipak, sve veći broj izbjeglica u našoj zemlji trebao bi potaknuti i druge knjižnice i kulturne ustanove na osmišljavanje programa i aktivnosti koje će im pomoći u uključivanju u društvo i razvijanja osjećaja dobrodošlice i prihvaćanja, bez mržnje, osuđivanja i marginaliziranja.

"Knjižnice su ipak proizvodi društva, njegovo kolektivno pamćenje, stoga promjene u društvu, izravno i neizravno, utječu (i) na knjižnice i njihovo djelovanje, kako nam pokazuje njihova cjelokupna povijest."⁸⁷ Upravo bi se knjižnice trebale aktivno uključiti u procese integracije pripadnika marginaliziranih skupina u zajednicu jer su dobra podloga za promicanje tolerancije, kulturne raznolikosti i međusobnog poštovanja.

⁸⁷ Stipanov, J. Knjižnice i društvo : od potrebe do mogućnosti. Zagreb : Školska knjiga, 2010. str. 249

8. Literatura

1. ALAM, K.; Imran, S. The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. // *Information Technology & People* 28, 2(2015), str. 344 – 365.
2. BAGIĆ, D. ... et al. Romska svakodnevica u Hrvatskoj : prepreke i mogućnosti za promjenu. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj u Hrvatskoj, 2014.
3. BAKALOVIĆ, V. Edukacija KVOC-a. // Ppt. Prezentacija : Sustav međunarodne zaštite u Republici Hrvatskoj, 27. travnja 2016.
4. BURŠIĆ, I. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. Stanovništvo prema državljanstvu, narodnosti, vjeri i materinskom jeziku. 2013. Zagreb : Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, 2013.
5. BUŽINKIĆ, E. Integracijske politike i prakse u sustavu azila u Republici Hrvatskoj : uključivanje azilanata i stranaca pod supsidijarnom zaštitom u hrvatsko društvo. Zagreb : Centar za mirovne studije, 2012.
6. ČAČIĆ-KUMPES, J.; Gregurević, S.; Kumpes, J. Migracija, integracija i stavovi prema imigrantima u Hrvatskoj. // *Revija za sociologiju* 42, 3(2012), str. 305–336.
7. DRAGIJA IVANOVIĆ, M. Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1(2012), str. 83-100.
8. EUROPSKA komisija. Zajednički europski sustav azila. Luxembourg : Ured za publikacije Europske unije, 2014.
9. GORMAN, M. Postojana knjižnica : tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.
10. GREGORY, L.; Higgins, S. *Information Literacy and Social Justice: Radical Professional Praxis*. Sacramento : Library Juice Press, 2013.
11. GUZIK, E. Representing Ourselves in Information Science: A Methodological Essay on Autoethnography. // *Canadian Journal of Information and Library Science* 37, 4(2013), str. 267-283.
12. HERRING, J. E. *Internetske i informacijske vještine : priručnik za učitelje i školske knjižničare*. Zagreb : Dominović, 2008.
13. HORVAT, M. ... et al. Slučaj: mladi : studije slučaja mladih pripadnika socijalno isključenih skupina. Zagreb : Mreža mladih Hrvatske, 2012.

14. INTERNATIONAL Federation of Library Associations and Institutions. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice . 2. hrvatsko izd. [prema 2. izmijenjenom izd. izvornika]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
15. INTERNATIONAL Federation of Library Associations and Institutions. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 1. hrvatsko izd. prema trećem izd. izvornika. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.
16. INFORMATION Literacy Competency Standards for Higher Education. // Association of College & Research Libraries. Dostupno na: <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency#iltech> (10.5.2017.)
17. KENNAN, M. A. ... et al. Settling in: The Relationship between Information and Social Inclusion. // Australian Academic & Research Libraries 42, 3(2011), str. 191-210.
18. KINGSLEY, P. Nova odiseja : priča o europskoj izbjegličkoj krizi. Zagreb : Profil knjiga, 2016.
19. LAPAŠ, D. Međunarodnopravna zaštita izbjeglica. Zagreb : Hrvatski pravni centar, 2008.
20. LAU, J. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju : završna verzija : recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
21. LEKSIKON migracijskog i etničkog nazivlja. Zagreb : Institut za migracije i narodnosti : Školska knjiga, 1998.
22. LLOYD, A. ... et al. Connecting with new information landscapes: Information literacy practices of refugees. // Journal of Documentation 69, 1(2013), str. 121-144.
23. LLOYD, A.; Lipu, S.; Kennan, M. A. On Becoming Citizens: Examining Social Inclusion from an Information Perspective. // Australian Academic & Research Libraries 41, 1(2013), str. 42-53.
24. PETROVIĆ, D. Izbjeglištvo u suvremenom svijetu : od političkoteorijskih utemeljenja do biopolitičkih ishoda. Zagreb : Naklada Ljevak, 2016.
25. SHAPIRO, J.J.; Hughes, S.K. Information Literacy as a Liberal Art : Enlightenment proposals for a new curriculum. 1996. // Educom Review.

- Dostupno na: <https://net.educause.edu/apps/er/review/reviewArticles/31231.html>
(19.2.2017.)
26. STIPANOV, J. Knjižnice i društvo : od potrebe do mogućnosti. Zagreb : Školska knjiga, 2010.
 27. STIPČEVIĆ, A. Povijest knjige. Zagreb : Nakladni zavod Matice hrvatske, 1985.
 28. STRUGES, P.; Gastinger, A. Information Literacy as a Human Right. // Libri 60, 3(2010), str. 195-202.
 29. ŠPIRANEC, S.; Banek Zorica, M. Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazišta. Zagreb : Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2008.
 30. ŠPIRANEC, S. Informacijska pismenost - ključ za cjeloživotno učenje. 2003. // Edupoint časopis. Dostupno na: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/1.html>
(7.1.2017.)
 31. ŠPIRANEC, S.; Lasić-Lazić, J. Obrazovna uloga knjižnica : pripremna građa za Europu znanja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 1(2005), str. 46-55.
 32. ŠUĆUR, Z. Romi kao marginalna skupina. // Društvena istraživanja 9, 2/3(2000), str. 211-227.
 33. ŠUĆUR, Z. Socijalna isključenost : pojam, pristupi i operacionalizacija. 2004. // Hrčak. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/22120> (8.12.2016.)
 34. UNHCR. Konvencija i protokol o statusu izbjeglica. Dostupno na: <http://msb.gov.ba/dokumenti/medjunarodni/?id=2666> (26.1.2017.)
 35. USTAVNI zakon o pravima nacionalnih manjina NN 155/02, 47/10, 80/10, 93/11
 36. VIDOVIĆ, T. Najnovija statistika UNHCR-a. Privatna poruka. (7.2.2017.)
 37. VIDOVIĆ, T. Edukacija za volontere – nove članove KVOC-a // Ppt prezentacija : Integracijski modeli i praksa : kakvo društvo želimo stvarati?, 23. travnja 2016.
 38. VLADA Republike Hrvatske. Nacionalna strategija za uključivanje Roma, za razdoblje od 2013. do 2020. godine. Dostupno na: <https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/Nacionalna%20strategija%20za%20ukljucivanje%20Roma%20za%20razdoblje%20od%202013.%20-%202020.pdf> (20.6.2017.)
 39. VRANA, R.; Kovačević, J. Položaj knjižnice u umreženom društvu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), str. 25-41.
 40. ZAKON o suzbijanju diskriminacije NN 85/ 08; 112/12

41. ŽUPARIĆ-ILJIĆ, D. Predstavljenost nacionalnih manjina i prisutnost njihovih medija u hrvatskome medijskom prostoru. // Politička misao 48, 4(2011), str. 133-153.