

Uloga knjižnice u multikulturalnim društvima

Bošnjak, Ivor

Master's thesis / Diplomski rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:186:299312>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-05**



Repository / Repozitorij:

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository](#)



**SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET**

Ivor Bošnjak

**ULOGA KNJIŽNICE U
MULTIKULTURALNIM DRUŠTVIMA**

(DIPLOMSKI RAD)

Rijeka, 2017.

SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET
Odsjek za kroatistiku

Ivor Bošnjak
Matični broj: 0009057823

ULOGA KNJIŽNICE U MULTIKULTURALNIM DRUŠTVIMA

DIPLOMSKI RAD

Diplomski studij: Hrvatski jezik i književnost – smjer knjižničarstvo

Mentor: dr.sc. Cecilija Jurčić Katunar

Rijeka, 20. rujna 2017.

SADRŽAJ

1. UVOD
2. KONCEPT MULTIKULTURALIZMA
 - 2.1. Multikulturalizam i interkulturalizam
 - 2.2. Multikulturalizam u Hrvatskoj
 - 2.3. Razvoj knjižničnih usluga u multikulturalnim društvima
3. SMJERNICE ZA KNJIŽNIČNE USLUGE ZA MULTIKULTURALNE ZAJEDNICE
 - 3.1. Multikulturalna knjižnica
 - 3.2. Zadovoljavanje potreba korisnika
4. ULOGA I SVRHA MULTIKULTURALNIH KNJIŽNICA U EDUKACIJI TE U DRUŠTVENOM I KULTURNOM OKRUŽENJU
 - 4.1. Uloga knjižnice u izgradnji multikulturalnog društva
 - 4.2. Knjižnične potrebe pripadnika etničkih zajednica (manjina)
 - 4.3. Dječje knjižnice u multikulturalnom okruženju
 - 4.4. Multikulturalne knjižnice na akademskoj razini
5. MULTIKULTURALNE KNJIŽNICE - PRIMJERI
 - 5.1. Nizozemska
 - 5.2. New York Public Library
 - 5.3. Toronto Public Library
 - 5.4. Australija
 - 5.4.1. Program *MyLanguage*
6. MULTIKULTURALNE USLUGE U HRVATSKIM KNJIŽNICAMA
 - 6.1. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Hrvatskoj i njihove informacijske usluge
 - 6.2. Središnja knjižnica Slovenaca u RH
 - 6.3. Multikulturalne knjižnične usluge u Hrvatskoj danas
7. ZAKLJUČAK
8. SAŽETAK
9. KLJUČNE RIJEČI
10. POPIS LITERATURE

UVOD

U današnje doba, kada je sve povezano i informacije su dostupnije nego ikad, sve je više heterogenih zajednica koje su pojačale potrebu za razumijevanjem pojma multikulturalnosti i onoga što on predstavlja. U tom kontekstu, knjižnice se suočavaju s mnogo problema. Promijenili su se načini komunikacije, nove digitalne tehnologije mijenjaju navike ljudi, a multikulturalno okruženje u kojem živimo otvara pitanje tko su danas uopće korisnici knjižnica. „Interakcija različitih etničkih i vjerskih skupina, društvenih manjina i pokreta te pojedinaca različitih etničkih pripadnosti i kultura čini mozaik globalnog društva i gradi pluralističko društvo temeljeno na toleranciji“ (IFLA, 2010; 4). Pojedinci koji rastu i srastaju zajedno sa svojom kulturom ne boje se raznolikosti i pluralizma te zadržavaju pozitivan stav prema kulturnoj razmjeni i različitim kulturnim vrijednostima. Sve to pred knjižnice stavlja nove zadaće. Jedna od važnijih uloga je uspostavljanje međukulturnog dijaloga jer njihova je zadaća osigurati pristup svim korisnicima, bez isključivanja po bilo kojoj osnovi. Tako zbirke, programi i usluge postaju višejezične što usputno i obogaćuje fond knjižnice. Knjižnice moraju sudjelovati u izgrađivanju multikulturalnog društva te svim građanima osigurati korištenje usluga pod istim uvjetima.

U ovom ću se radu ponajviše baviti multikulturalizmom, točnije uslugama knjižnica u takvim zajednicama. Multikulturalizam je sam po sebi, kompleksan pojam te će se u radu pokušati definirati i prikazati različite teorijske i praktične perspektive. Kada se govori o multikulturalnim uslugama knjižnice nezaobilazno je poznavanje IFLA-inih *Smjernica za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice*. Uloga i svrha multikulturalnih knjižnica u edukaciji veoma je važna, pogotovo na razini dječjih knjižnica te knjižnica na akademskoj razini. U radu će se prikazati nekoliko primjera dobre prakse multikulturalnih knjižnica, kako u inozemstvu, tako i kod nas.

2. KONCEPT MULTIKULTURALIZMA

Multikulturalizam je ishodišno pozitivna ideja, koncept ravnopravnosti te suživota različitosti. Pojmovi multikulturalnosti/multikulturalizma tek su se odnedavna pojavili u akademskim i političkim raspravama o karakteru suvremenih društava i postaju sve uobičajeniji kako u svjetskom tako i u hrvatskom diskursu i uglavnom konotiraju nešto pozitivno, no pokazat će se da ne mora biti tako. Ta činjenica proizlazi iz shvaćanja multikulturalnosti kao prihvaćanja i poštivanja tuđih kultura, običaja i vrijednosti – protivite li se multikulturalizmu, morate dokazivati da niste homofob, rasist, nacionalist ili slično.

Još uvijek ne postoji suglasnost oko određenja ovog pojma, štoviše nejasnoće i nesporazumi postaju brojniji. Pojam multikulturalizma dijelom se preklapa sa srodnim pojmovima kao što su interkulturalnost, plurikulturalizam i sličnima. Neki teoretičari odbijaju ga koristiti, primjerice Seyla Benhabib napominje da je“ pojam multikulturalizam bio korišten u nedavnim diskusijama u vezi niza fenomena – u rasponu od integracije migrantskih radnika i postkolonijalaca u europske nacionalne države poput Francuske i Njemačke, do zahtjeva frankofonske zajednice u Quebecu da se potvrdi njihova kulturna, lingvistička i politička zasebnost, te debate oko obrazovnih zapadnih „kanona“ u filozofiji, literaturi i umjetnosti općenito. Zbog konfuzne uporabe u svim tim slučajevima, termin je izgubio praktičko značenje“ (Mesić, 2006; 55).

Pojam u rječnike ulazi tek 1976. godine u *The Oxford Supplement-u*, uz obrazloženje *suprotan od pojmova nacionalizam i nacionalna predrasuda*. U akademskom diskursu u Americi javlja se relativno kasno, što nije posve logično ako uzmemo u obzir naglo širenje multikulturalizma i rast popularnosti. Zanimljivo je da 1990. godine *The Reader's Guide to Periodical Literature* uopće nije imao tu odrednicu, a tri godine poslije imao ih je četrdeset jednu. Popularnost ovog pojma možemo zahvaliti, barem u političkom smislu, promoviranju nove kanadske politike reguliranja međuetničkih odnosa u vremenu kasnih 1960-ih i početka 1970-ih. „Ne baš poznata činjenica koja je važna u povijesti određivanja ovog pojma je ta da su kanadski Slaveni zazivali, ako ne i izmislili taj pojam protestirajući protiv naziva savezne Kraljevske komisije o dvojezičnosti, upozoravali su da je Kanada dom više jezika i kultura, a ne samo engleske i francuske“ (Mesić, 2006; 56).

Pojam multikulturalizma razmatrali su i teoretičari kulturalnih studija, a sociolog Milan Mesić u svojoj knjizi *Multikulturalizam: Društveni i teorijski izazovi*, kaže: „Čikaška grupa za kulturalne studije tvrdi da je multikulturalizam proizveo, ako ništa drugo, a onda čak i veću potražnju za utopijskim mišljenjem, nego sami kulturalni studiji. Multikulturalizam i kulturalni studiji barem su dijelom odgovor na uvjete Novoga svijeta i retoriku Bushove ere o „novom svjetskom poretku“, oblikovane u namjeri njegove stabilizacije. Pod težinom, kako se čini, beskrajnih raznolikosti empirijskih interesa, multikulturalizam kao socijalni pokret dobiva kritički naboj, svojom težnjom da dovede u pitanje ustanovljene norme i međusobno poveže borbe za identitet s pučkom retorikom o različitosti i otporu. Kulturalni studiji, pak, kao akademski pokret, smjeraju preuređenju svijeta stručnog znanja, prerađivanjem metoda i pedagogije kao elemenata javne kulture“ (Mesić, 2006; 57).

Multikulturalizam je postao nešto više od predmeta koji se proučava za Afro-Amerikance u Americi i više od kritičke perspektive koja se koristi pri analizi diskursa drugosti i različitosti. Također, postao je koncept kulturne formacije općenito. Taj koncept je iznimno složen i naglašava mnoge stavke osim studija rase i etniciteta, kao što su feminizam, rod i slično. Mesić u svojoj knjizi naglašava kako u internacionalnom akademskom okolišu ne putuju samo znanstvenici, nego i teorije, koncepti i termini, poprimajući globalne i univerzalne konotacije. Pojam multikulturalizma je naveo znanstvenike humanističkih i društvenih znanosti da transcendiraju nacionalne granice, te da interpretiraju taj termin kao dio internacionalne mreže kulturalnih odnosa.

Budući da je multikulturalizam kako globalna, tako i lokalna pojava, razvijaju se različita semantička polja pojma u raznim zemljama, a osobita pozornost mora se posvetiti povijesnim, nacionalnim, političkim, socijalnim i institucionalnim kontekstima u kojima se pojavljuje, cirkulira i dobiva značenje. Mesić tvrdi da bi prihvaćanje posebnih uvjeta i različitih ideoloških koncepata koji oblikuju ovaj termin i brojna njegova značenja, moglo raspršiti uobičajenu kritiku o njegovoj maglovitosti i nekoherentnosti.

2.2. Multikulturalizam i interkulturalizam

Iako je multikulturalizam pojam koji se češće koristi, pojam interkulturalizam sve više nalazi svoje mjesto u raznim debatama.

U UNESCO-vim smjernicama za interkulturalno obrazovanje (2006) navodi se da je interkulturalizam dinamički koncept koji se odnosi na razvijajuće odnose između kulturnih grupa. Definira ga se kao postojanje nepristrane interakcije između različitih kultura i mogućnost generiranja zajedničkog kulturnog izraza kroz dijalog i međusobno poštovanje. Interkulturalizam se odnosi na interkulturalnu razmjenu i dijalog na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj ili internacionalnoj razini.

Sablić (2014) koristi pojam interkulturalizam te ističe kako on ne znači skup kultura ili zamjenu jednoga oblika mišljenja drugim, nego mogućnost uspoređivanja različitih mišljenja, ideja, kultura na jednom prostoru. Upravo interkulturalizam putem konkretnih prilika omogućuje komunikaciju, međusobno upoznavanje i vrednovanje, razmjenu vrijednosti i modela života te društveno-etičko poštovanje. Slično viđenje dijeli Piršl (2001 prema Sablić, 2014) prema kojoj interkulturalizam predstavlja projekt novih kulturnih sinteza, koje držeći se vjernosti vlastita podrijetla, oplođuju i stvaraju nove, originalne kulturne modele. Prema Dragojeviću (1999 prema Sablić, 2014) pojam interkulturalizma nastaje zbog kritika vezanih uz statičku narav multikulturalnoga pristupa. Prva zadaća tog pristupa je definiranje potencijalnih dinamičkih međudnosa te uzajamnoga utjecaja različitih kultura u jednoj zemlji. Interkulturalizam se zalaže za jednaka prava i mogućnost dijaloga za sve kulturne skupine u dodiru: i autohtonih i onih imigrantskih, bilo većinskih ili manjinskih (Sablić, 2014).

Mesić (2006) naglašava da neki, ponajprije europski istraživači, multikulturalizam shvaćaju naprosto u smislu priznavanja kulturnog (etničkog) pluralizma i prava različitih društvenih grupa na zadržavanje svojih kulturnih specifičnosti. Iz te perspektive, multikulturalizam može biti pozitivan samo ako naspram isključivosti i (prisilne) asimilacije zagovara suživot manjinskih i deprivilegiranih grupa s dominantnim društvom. S druge strane, on se lako može optužiti za nazadno, esencijalističko podržavanje kulturne zatvorenosti, pa čak i izolacije i segregacije tih istih grupa, kao i za konzerviranje njihovih unutarnjih, često neliberalnih odnosa (Mesić, 2006). Nasuprot takvom multikulturalizmu, postavlja se koncept i politika interkulturalizma, koji smjera otvorenim modelima kulture, poticanju njihovih kontakata i prožimanju, a u radikalni inačicama, čak i transkulturalizmu. „Takvo razlikovanje multikulturalizma i interkulturalizma ima i svoje konotacijsko, odnosno semantičko

objašnjenje jer, za razliku od pomalo mehanicističkog značenja prvoga, drugi upućuje na stanoviti dinamički, upravo dijaloški međuodnos“ (Mesić, 2006; 67-68).

Stručni termini stvar su konvencije, manje ili veće prihvaćenosti u određenoj znanstvenoj zajednici ili literaturi. U tome je multikulturalizam u velikoj prednosti spram interkulturalizma, sudeći prvenstveno prema brojnosti radova koji se upravo na njega pozivaju (Mesić, 2006). O interkulturalizmu se, unatoč relativno čestoj upotrebi termina, doista rijetko mogu naći cjeloviti teorijski radovi koji bi se odnosili na šire društvene probleme vezane uz kulturne različitosti. Termin se, ipak, ponajprije koristi u raspravama oko obrazovanja, prije svega u sjevernoeuropskim zemljama. Dakle, treba imati na umu da kako protivnici multikulturalizma tako i njegovi zagovornici predstavljaju multikulturalne ideje i prakse koje odgovaraju retrogradnom, tradicionalističkom, kulturno zatvorenom, koncipiranju odnosa među kulturno različitim grupama. No, također ima i onih autora i istraživača koji zastupaju sasvim suprotna gledišta, pa i takva koja po svojim vizijama u međukulturnim odnosima nadmašuju, idejno i teorijski, sve što se može misliti pod pojmom interkulturalizma (Mesić, 2006). Multikulturalizam i multikulturalno obrazovanje najčešće koriste autori anglosaksonskoga govornog područja (Kanada, Australija, SAD, Velika Britanija), dok pojmove interkulturalizam, kulturno pluralno društvo i interkulturalno obrazovanje uglavnom koriste europski autori (Sablić, 2014). Prefiks „inter“ (lat. inter –među) upućuje na međuodnos i prepletanje, a izraz „multi“ (lat. multus – mnogo) upućuje na istodobno postojanje više kultura, no oba pojma označavaju pluralistički pristup kulturnim i etničkim razlikama. Banks (2004 prema Sablić, 2014) tvrdi da razdvajanje tih dvaju pojmova nije sasvim opravdano, jer se interkulturalizam koristio u Americi od 1930-ih do 1950-ih kada su bijeli imigranti postavili zahtjeve za većom pravednošću i jednakošću u američkom društvu. Izjednačavanje pojmova opravdava se time što i multikulturalizam u krajnjem slučaju kritizira pozicije kulturnoga relativizma i govori o kulturnom prožimanju i interakciji, a to je i polazišna točka interkulturalizma. Ipak, Sablić (2014) upozorava da se treba znati razlika između ta dva pojma. Prema Hohmannu, Essingeru i Grafu (Filtzinger, 1993 prema Sablić, 2014) multikulturalnost znači suživot osoba koje dolaze iz i socijalizaciju u različitim kulturnim kontekstima, dok je interkulturalnost odgovor na odgoj u multikulturalnom i multietničkom društvu. Multikulturalnost opisuje suživot različitih kultura i njihovu kontrolu te regulaciju a interkulturalizam je karakteriziran interaktivnom namjerom različitih kultura. Interkulturalnost nasuprot multikulturalnosti stavlja naglasak na interaktivnu dimenziju i sposobnost pojedinaca da ostvaruju zajedničke projekte i stvaraju zajedničke identitete. Interkulturalizam predstavlja, u vrijednosnom smislu, nadogradnju multikulturalizma s

obizrom na to da se javlja u svim društvenim sferama društvenoga života i rada (Previšić, 1994 prema Sablić, 2014).

Također, ovdje treba pojasniti razliku između kulturni i kulturalni. Čačić-Kumpres (2006) raspravlja o razlici pojmova interkulturalno i inkulturalno te smatra da prave razlike između pojmova zapravo nema. Navodi da je ona posljedica lakoće kojom se engleske riječi kroatiziraju. Tako se pridjev „cultural“ iz engleskoga jezika, umjesto prijevoda kulturni, katkada prevodi kao kulturalni pa ga se u tom obliku ili u složenicama (multikulturalni, interkulturalni...) koristi kao ispravno izražavanje. Čačić-Kumpres (2006) dalje navodi kako se kulturni i kulturalni naizmjenice koriste da bi se označilo isti sadržaj, pa čak i u istim publikacijama. Zaključuje da upotreba termina nema neku dosljednost već ovisi o proizvoljnosti autora i prevoditelja. „U vezi toga koji je odnosni pridjev za imenicu kultura dr.sc. Alemko Gluhak iz Zavoda za lingvistička istraživanja Hrvatske akademije znanosti i umjetnosti kaže: „Od imenice kultura imamo prvenstveno pridjev kulturni, koji ima jasno odnosno značenje: 'koji se odnosi na kulturu'“ (Čačić-Kumpres, 2006: 18). Pojavljuje se i pridjev sa sufiksom -alni, kulturalni, koji se zapravo ne razlikuje od pojma kulturni već je vjerojatno da se pridjev mehanički stvorio od engleskoga „cultural“. Dakle, prema Čačić-Kumpres (2006), nema smisla razlikovati značenje u paru kulturni—kulturalni niti kada je riječ o znanstvenoj terminologiji, jer kulturno se u svakodnevnom govoru odnosi (i) na kulturu pa nema razloga da tako ne bude i u znanstvenom jeziku. „Po svemu se čini da se pokušaj takva „razlikovanja“, u nekim znanstvenim tekstovima i prijevodima (najčešće s engleskoga), uglavnom pojavljuje nekritički i nerazložno“ (Čačić-Kumpres, 2006: 19).

2.4. Multikulturalizam u Hrvatskoj

Hrvatska je 2001. godine, u sklopu Svjetske konferencije u Durbanu potpisala deklaraciju kojom se obvezala da će donijeti Nacionalni plan za suzbijanje diskriminacije. Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske usvojio je tu Strategiju, koja bi trebala obuhvatiti područja kao što su zdravstvo, obrazovanje, civilno društvo, socijalna skrb te sudjelovanje u donošenju odluka o relevantnim pitanjima. Također, plan za suzbijanje diskriminacije odnosi se i na sankcioniranja diskriminatornog postupanja i jačanje javne svijesti o problemima diskriminacije u društvu, s jasnom namjerom poboljšanja položaja osjetljivih društvenih skupina.

Iako je prošlo dosta godina od potpisivanja Deklaracije, donošenje plana od strane Ureda Vlade RH se očekuje ove godine nakon javnih rasprava koje provodi Ured pučke pravobraniteljice za suzbijanje diskriminacije. Najučestalije pritužbe građana na diskriminaciju tijekom protekle godine bile su one na osnovu nacionalnog podrijetla, rase, etničke pripadnosti i boje kože, te na području rada i zapošljavanja.

U Hrvatskoj su ratna zbivanja, okupacija područja, progonstvo i izbjeglički uvjeti života značajno utjecali na razvoj pozitivnih i negativnih stavova prema nacionalnim manjinama, koji su često neopravdani i nemaju opravdanu logičku osnovu u činjenicama. Različite skupine ljudi, različitih dobnih kategorija, političkih uvjerenja, nacionalnosti, vjeroispovijesti, društvenog i socijalnog statusa u posljednjih desetak godina traži određene odgovore u odnosu na svoj i tuđi etnički i nacionalni identitet, navodi se u priručniku *Obrazovanje za mir i multikulturalizam*¹.

Ustav Republike Hrvatske navodi da se polazeći od povijesnih činjenica, te općeprihvaćenih načela u suvremenom svijetu, neotuđivosti i nedjeljivosti i nepotrošivosti prava na samoodređenje i državnu suverenost hrvatskog naroda, kao osnovnih preduvjeta za mir i stabilnost međunarodnog poretka, RH ustanovljuje kao nacionalna država hrvatskoga naroda i država pripadnika nacionalnih manjina: Srba, Čeha, Slovaka, Talijana, Mađara, Židova, Nijemaca, Austrijanaca, Ukrajinaca, Rusina, Bošnjaka, Slovenaca, Crnogoraca, Makedonaca, Rusa, Bugara, Poljaka, Roma, Rumunja, Turaka, Vlaha, Albanaca i drugih, koji su njezini državljani, kojima se jamči ravnopravnost s građanima hrvatske narodnosti i ostvarivanje nacionalnih prava u skladu s demokratskim normama OUN-a i zemalja slobodnoga svijeta.

¹ 52 *Obrazovanje za mir i multikulturalizam: Priručnik za trenere*. Agencija lokalne demokracije Sisak. URL: http://www.lda-sisak.hr/uploads/lda-sisak/publikacije/croatian_text.pdf (16.8.2017.)

Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina (2002.) usklađen je s nizom međunarodnih dokumenata i jamči prava i slobode koje pripadaju nacionalnim manjinama, kao temeljna ljudska prava i slobode. Manjine su, prema Ustavnom zakonu nedjeljiv dio demokratskog sustava i uživaju potrebnu potporu i zaštitu, uključujući pozitivne mjere u korist nacionalnih manjina. Navodi se i da etnička i multikulturalna raznolikost i duh razumijevanja, uvažavanja i tolerancije doprinose promicanju razvoja Republike Hrvatske, što znači da svaki državljanin ima pravo slobodno se izjasniti kao pripadnik neke nacionalne manjine i pravo ostvarivati prava i slobode koje iz toga proizlaze: služenje jezikom i pismom, pravo na odgoj i obrazovanje, kulturnu autonomiju, pravo na očitovanje svoje vjere, pristup sredstvima javnog priopćavanja, samoorganizaciju i udruživanje radi ostvarivanja zajedničkih interesa, zastupljenost u predstavničkim tijelima na državnoj (Hrvatski Sabor) i lokalnoj razini, sudjelovanje u javnom životu i zaštitu od djelatnosti koje mogu ugroziti njihov opstanak, ostvarivanje prava i navedenih sloboda. 2008. godine donesen je i Akcijski plan za provedbu Ustavnog zakona o pravima nacionalnih manjinama.

U Hrvatskoj se ne mogu često susresti rasprave o značenju multikulturalizma, ali se projektom koji je pokrenuo Saša Božić u Centru za kulturu Trešnjevka, *Multikulturalizam: bogatstvo ideja, bogatstvo stvarnosti, bogatstvo problema*, nastojalo putem tribina, predavanja i radionica predstaviti što su to multikulturalne ideje, politike i prakse, prikazati multikulturalnu stvarnost Hrvatske i raspraviti mogućnosti primjene tih modela kroz iskustva i predlaganje mjera za razvitak hrvatskog multikulturalističkog modela. Neke od tema projekta bile su Multikulturalizam kao prostor spajanja svjetonazorskih horizonata, Ideologije multikulturalizma, Multikulturalizam iz rodne perspektive i Dijaloški multikulturalizam; primjena u radionici (Društvo Afrikanaca u Hrvatskoj). Ono što politiku multikulturalizma čini aktualnom demografski su gubici i sve češća zagovaranja politike useljavanja, posebice nakon ulaska Hrvatske u Europsku uniju.

2.5. Razvoj knjižničnih usluga u multikulturalnim društvima

Počeci pružanja multikulturalnih knjižničnih usluga počinju u Sjedinjenim Američkim Državama krajem 19. i početkom 20. stoljeća kada pristižu brojni doseljenici iz Europe i Azije te su im američke narodne knjižnice počele nuditi posebne usluge kako bi ih lakše uklopili u većinsko američko društvo.

Amerikanci su htjeli „amerikanizirati“ pristigle došljake te su im knjižnice počele nuditi tečajeve engleskog jezika, predavanja o američkoj povijesti, političkom ustrojstvu i kulturi i slične usluge koje će ih pripremiti na život u Americi. Također su u isto to vrijeme nabavljali literaturu na jezicima doseljenika te organizirali razna folklorna događanja kako bi došljaci ostali u kontaktu sa svojom prvotnom kulturom.

U to vrijeme se kultura manjina smatrala manje vrijednom od nacionalne američke kulture i vrijednosti koje ona nosi sa sobom. Faletar, Lacović i Tanacković u svom članku *Multikulturalne usluge narodnih knjižnica* kažu da se „tek sredinom prošlog stoljeća knjižnice u Americi počinju zanimati za potrebe svih svojih korisnika i intenzivnije nabavljati građu o kulturi, običajima i navikama manjinskog stanovništva kako bi se umanjio kulturni jaz u društvu, surađivati sa manjinskim (kulturnim) organizacijama i ustanovama u zajednici te zapošljavati etnički raznoliko osoblje“ (Faletar, 2012; 156).

Tek 70-tih godina počinje razdoblje pozitivnog stava prema kulturnoj raznolikosti i tada su se počele izgrađivati zbirke na stranim jezicima koje su sadržavale više kvalitetnih informacija o povijesti etničkih skupina. U zadnjih deset godina 20. stoljeća pružanje i financiranje multikulturalnih informacija, službi i usluga postale su dio temeljnih usluga svake knjižnice.

Zanimljiva je situacija bila i u Australiji gdje živi preko sto različitih etničkih i nacionalnih skupina, a tek su se krajem 1960-ih i početkom 1970-ih počele događati promjene na području usluga za multikulturalne zajednice.

Iako se dakle knjižnične usluge za različite manjine u nekim zajednicama počinju se razvijati već krajem 19. stoljeća, važnije i veće promjene počinju se javljati tek krajem 20. stoljeća kao rezultat društvenih i političkih zbivanja, nacionalne i međunarodne legislative te profesionalnih smjernica koje navodi Faletar. „Standardizacija knjižničnih usluga za multikulturalne zajednice započinje, mogli bismo reći, donošenjem Australskih standarda za usluge multikulturalnih narodnih knjižnica 1982. godine. Potom slične dokumente donose i ostala knjižničarska udruženja diljem svijeta: u Velikoj Britaniji Library Association sličan

dokument usvaja 1985. godine, a dvije godine kasnije i Kanadsko knjižničarsko društvo (Canadian Library Association) i IFLA“ (Faletar, 2012; 160).

Faletar kaže kako je nastojanja narodnih knjižnica u praksi popratila i odgovarajuća teorijska misao jer se sve više autora diljem svijeta bavi definiranjem multikulturalne knjižnice i propitivanjem njezine usluge i zadaća u konkretnom multikulturalnom okruženju.

3. SMJERNICE ZA KNJIŽNIČNE USLUGE ZA MULTIKULTURALNE ZAJEDNICE

U svojim *Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice* IFLA kaže da se u „stručnoj literaturi multikulturalne knjižnične usluge u pravilu tumače kao pružanje knjižničnih usluga koje su posebno namijenjene nedovoljno zastupljenim skupinama u društvu (useljeničkim manjinama, azilantima, radnicima-migrantima, nacionalnim manjinama), s jedne strane, te pružanje multikulturalnih informacija i usluga svim knjižničnim korisnicima, s druge strane“ (IFLA, 2010; 11)

Također, IFLA tvrdi i da bi knjižnica koja teži biti multikulturalna trebala pružati usluge svim članovima svoje zajednice bez diskriminacije na temelju kulturnog i jezičnog naslijeđa“ (IFLA, 2010; 47).

Jedno od važnijih načela istaknutih u *Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice* jest spostavljanje međukulturnog dijaloga u svim vrstama knjižnica, a ne samo narodnim kroz čiji se rad tijekom razvoja ideje o multikulturalnosti knjižnica posljednjih desetljeća sagledavala multikulturalnost knjižnica. Počele su se javljati definicije multikulturalne knjižnice kao posebne vrste narodne knjižnice koja sadrži građu i provodi usluge i programe usmjerene na kulturno, jezično i etnički manjinsku populaciju. Javljanjem svijesti o činjenici da multikulturalno društvo ne čine samo etničke skupine i starosjedioci stvorio se pristup suvremenijeg karaktera koji u obzir uzima djelovanje svih vrsta knjižnica u izgradnji interkulturalnosti te usmjerenost i na ostale kategorije koje tvore multikulturalno društvo kao što su azilanti, izbjeglice i sl... „Koncept multikulturalne knjižnice pritom znači kulturno i jezično različite zbirke i usluge, zaštitu materijalnih i nematerijalnih dobara, programe usmjerene na obrazovanje korisnika i uspostavu međukulturnog dijaloga, te pristup tiskanim i online izvorima na odgovarajućim jezicima“ (IFLA, 2010; 9).

3.1. Multikulturalna knjižnica

Razlozi za izradu i objavljivanje *Smjernica* su promicanje pravednosti i jednakosti u pristupu knjižničnim uslugama za multikulturalne zajednice. One:

- „osiguravaju temelj za planiranje knjižničnih usluga za sve skupine u zajednici,
- osiguravaju kriterije na temelju kojih se može ocijeniti prikladnost postojećih multikulturalnih usluga,
- osiguravaju nabavu građe i pružanje usluga temeljene na jednakosti,
- potiču razumijevanje i djelovanje među multikulturalnim skupinama zastupljenima u svim društvima“ (IFLA, 2010; 15).

Načelo jednakosti, kao glavno načelo *Smjernica* u primjeni bi se trebalo koristiti ne samo za narodne, već i ostale tipove knjižnice kao što su školska, sveučilišna itd. Knjižnične usluge koje se tiču multikulturalne zajednice moraju biti shvaćene kao sastavni dio knjižničnih usluga, a ne kao dodatak onim standardnim uslugama. Knjižnice ne bi trebale diskriminirati članove zajednice na temelju kulturnog i jezičnog nasljeđa te bi trebale osigurati informacije na jezicima i pismima koja odgovaraju određenim multikulturalnim zajednicama na određenom području. Također, bitna stavka multikulturalne knjižnice je njeno osoblje koje bi trebalo biti osposobljeno za rad u raznolikim zajednicama, te otvorenog duha i tolerancije za sve različitosti koje postoje u zajednici. Marginalizirane skupine kao što su azilanti, izbjeglice i manjine zahtijevaju posebno pažnju baš zato jer su stavljene na ivicu društva te im treba pomoći da se ukllope.

Znamo da knjižnice igraju važnu ulogu u obrazovanju, društvenom djelovanju te globalnom razumijevanju, te da usluge koje pružaju imaju utjecaj na živote ljudi koji ih posjećuju. Kada govorimo o nabavi građe, „knjižnice moraju nastojati odražavati multikulturalni sastav društva i poticati razumijevanje kulturne raznolikosti, međurasni sklad i jednakost.

- nabavljena knjižnična građa treba omogućavati pristup drugim kulturama na jeziku kulture kojoj pripada korisnik,
- knjižnična građa treba uključivati građu na većinskom jeziku/jezicima koja se odnosi na kulturno raznolike zajednice i njihovu baštinu,
- knjižnice trebaju promicati širenje znanja o multikulturalnim skupinama i njihovim kulturama“ (IFLA, 2010; 18).

Također, bitna uloga knjižnice je i briga i poticanje o učenju jezika na način da osiguraju građu koja će olakšati učenje službenog jezika, pa i onih ostalih koji se koriste u zajednici. Aktivnosti koje organizira knjižnica trebaju se ticati kulturne raznolikosti jer knjižnica kao kulturno središte zajednice mora sudjelovati u životu zajednice. U kulturno raznolikim zajednicama knjižnice imaju složeniju zadaću u zadovoljavanju potreba korisnika – o tome više u nastavku rada.

3.2. Zadovoljavanje potreba korisnika

Knjižnice trebaju znati mnogo o kulturno raznolikim zajednicama kojima su namijenjene njihove usluge te se raspitati i saznati sve o njihovim potrebama kako bi im mogli ponuditi što bolju i kvalitetniju uslugu. Usluge se ne bi smjele razvijati na temelju prepostavki ili dobrih namjera. Najbolji način prikupljanja podataka o tome kakve su informacije i usluge potrebne određenoj zajednici dobivaju se *analizom zajednice i procjenom potrebe*.

„Analiza zajednice je proces utvrđivanja osobina korisničke zajednice (tko koristi, a tko ne koristi usluge knjižnice) i okružja u kojem članovi zajednice žive, te procjenjivanje njihovih potreba u knjižničnim i informacijskim uslugama.

Procjena potreba je proces ispitivanja informacija koje zajednica traži i koristi te njihove raspoloživosti (u odnosu na knjižnične korisnike i osobe koje ne koriste knjižnicu), (IFLA, 2010; 22).

Svaka knjižnica koja cilja na multikulturalne usluge treba jasno izraziti svoje strategije, prioritete i ciljeve koji bi trebali postati sastavni dio programa knjižnice. Osoblju će taj plan multikulturalnih usluga koristiti kao smjernice po kojima će se orijentirati, a korisnicima će uvelike pomoći u smislu objašnjenja. Važno je procjenjivati potrebe korisnika u kontinuitetu, te temeljiti svoje usluge upravo na tim procjenama i mišljenjima koji dolaze iz zajednice. Činjenica je da knjižnicama nije lako podjednako se brinuti za potrebe svih kulturalnih zajednica u svojem okruženju. U tome najveću ulogu igraju ograničen proračun i potrebe većinskog naroda koje u većini slučajeva nisu male. Pojavljuju se tri stvari koje se smatraju temeljnim načinom povećanja izbora građe i njezine dostupnosti, a to su suradnja u nabavi, katalogizaciji i opskrbi građom. Ključna je suradnja bez koje nema napretka u poboljšanju kvalitete građe i pristupa, pogotovo za zapostavljene multikulturalne skupine. Također, važna područja za ostvarivanje moguće suradnje su promidžba i marketing, odnosno zajednička izrada višejezičnih brošura s informacijama o knjižnici i njenim uslugama.

U novije doba, elektronička građa postaje sve važnija, pogotovo kod multikulturalnih usluga jer je svim korisnicima omogućio *online*-pristup informacijama. U *Smjernicama* je navedeno da „mogućnosti računala u korištenju više jezika i pisama multikulturalnim zajednicama omogućuju pristup čitanju, komunikaciji i informacijama na vlastitim jezicima, što je od posebne važnosti za govornike onih jezika na kojima je proizvodnja tiskanih publikacija ograničena. To je omogućilo potpuno novi pristup izvorima koji su prije možda bili nedostupni kao što su folklor, tradicionalna glazba, novinski sadržaji iz cijelog svijeta te

pristup usmenoj baštini multikulturalnih skupina na globalnoj razini. Što je najvažnije, internet daje priliku ljudima iz svih kulturnih sredina da budu i tvorci i korisnici informacija“ (IFLA, 2010; 25).

4. ULOGA I SVRHA MULTIKULTURALNIH KNJIŽNICA U EDUKACIJI, DRUŠTVENOM I KULTURNOM OKRUŽENJU

Knjižnica kao mjesto učenja, mjesto okupljanja i kao kulturno središte može pružiti velik doprinos raumijevanju i prihvaćanju raznolikosti kultura: jezična, lokalna, globalna, nacionalna, generacijska, istraživačka te kao takva gradi osjećaj obostranog razumijevanja jer predstavlja mjesto za susret svima otvoreno.

Branka i Ciešlikowska (2015) u razmatranju multikulturalnih aktivnosti i usluga knjižnice, definiraju četiri područja djelovanja knjižnica: znanje i informacije, kultura, obrazovanje i društvena integracija. Također, autorice ističu tri temeljna oblika aktivnosti multikulturalnih knjižnica: *inkluzivne aktivnosti* (aktivnosti koje uključuju manjinsku grupu), *osnažujuće aktivnosti* (aktivnosti usmjerene kulturnim grupama, odgovarajući na specifične potrebe koje proizlaze iz njihovog statusa manjine) i *aktivnosti povećanja vidljivosti manjinskih skupina* (aktivnosti usmjerene manjinskoj i većinskoj grupi, ističući prisutnost i doprinos različitih kulturnih grupa te učenje većine o kulturi manjina).

Znanje i informacije

Osiguravanje pristupa informacijama jest temeljna funkcija knjižnice. Unutar ove funkcije, knjižnica pruža usluge kroz osiguravanje specijaliziranih knjiga i multimedijске zbirke te kroz osiguravanje korištenja interneta ili kroz organiziranje susreta sa stručnjacima iz raznih područja. Knjižnica također ima ulogu davanja informacija o lokalnim događajima, aktivnostima različitih institucija i slično.

Inkluzivne aktivnosti. Ove aktivnosti podrazumijevaju ponudu koja je usmjerena svim grupama. Ključni faktor jest stvaranje mogućnosti sudjelovanja za manjinske skupine. Bitno je da predstavnici raznih manjina mogu pronaći zbirke koje predstavljaju njihovu kulturu i jezik u svojoj knjižnici te da imaju pristup informacijama na jeziku koji preferiraju. Također je moguće nabaviti potrebnu opremu (na primjer, tipkovnica na ćirilici) ili promijeniti jezik računala na engleski, kako bi ga sve grupe lakše koristile.

Osnažujuće aktivnosti. Važno je da predstavnici manjina, pogotovo oni koji ne pričaju jezik većine, mogu doći do informacija koje traže uz pomoć knjižničara. Osnažujuće multikulturalne aktivnosti mogu biti temeljene na stvaranju posebnog odjeljka na mrežnoj stranici knjižnice ili organiziranju sastanka povezanih uz prava izbjeglica, konzultacije s odvjetnicima i slično.

Aktivnosti povećanja vidljivosti manjinskih skupina. Primjer ovih aktivnosti koje naglašavaju prisutnost raznih skupina može biti opseg zbirke koja se tiče multikulturalne povijesti regije s fokusom na manjine koje su živjele na tom području u prošlosti. To može biti polica posebne tematike ili posebno predstavljanje neke publikacije. Također se mogu organizirati i aktivniji događaji kao što su biciklističke utrke ili pješačke ture u potrazi za ostacima raznih kulturnih grupa.

Kultura

Knjižnice imaju ulogu lokalnog kulturnog centra, organiziranja raznih kulturnih događaja kao što su izložbe, natjecanja, fotografske, umjetničke, kazališne radionice ili tečajevi plesa. Ovakve aktivnosti pružaju puno mogućnosti za uključivanje multikulturalnih aspekata i perspektiva.

Inkluzivne aktivnosti. Primjeri aktivnosti: organiziranje izložbi na kojima bi lokalni umjetnici različitih etničkih pozadina izlagali svoje radove; organiziranje umjetničkog natjecanja za tinejdžere na temu multikulturalizma njihovih obitelji. Također se mogu uključiti i ostale umjetničke aktivnosti kao što su: izrada amaterskih filmova, performansi, umjetnički događaji koji bi pokazali multikulturalizam regije u retrospektivnoj perspektivi, na primjer od vremena prije Drugog svjetskog rata do sada. Još jedan primjer inkluzivnih aktivnosti u području kulture jest slanje blagdanskih poruka na više jezika.

Oснаžujuće aktivnosti. Među aktivnostima koje osnažuju određenu kulturnu grupu, važno je istaknuti one koje podržavaju očuvanje kulturnog identiteta, jezika i običaja. Branka i Ciešlikowska (2015) na primjeru Poljske opisuju organiziranje umjetničkog natječaja koji bi potaknuo na sudjelovanje, na primjer, vijetnamsku zajednicu koja živi u Poljskoj više godina te je počela gubiti veze sa zemljom porijekla. Dodatni primjeri se mogu ticati aktivnosti kojima se razvijaju nestereotipizirani karijerni putovi pripadnika manjina; na primjer, radionice na kojima mogu raspravljati o svojim zanimljivim i neobičnim interesima.

Aktivnosti povećanja vidljivosti manjinskih skupina. Aktivnosti kojima se povećava vidljivost određene manjinske skupine se često provode od strane knjižnice. Ovdje se ističu izložbe na kojima se slave različite kulturne grupe te razni događaji i festivali povezani s različitim zemljama. Ovdje treba upozoriti na opasnost od stereotipiziranja – prevelikog pojednostavljanja kulturnih poruka ili pokazivanje kultura samo u povijesnom kontekstu te fokusiranje na tradicionalne običaje bez uzimanje u obzir i suvremene problematike (Branka i

Ciešlikowska, 2015). U prikazivanju kulture određene zemlje ili grupe, moramo se referirati i na suvremene prakse, postignuća i događaje.

Obrazovanje

Knjižnice sve više pažnje posvećuju obrazovnim aktivnostima. Najčešće su ove aktivnosti usmjerene djeci, adolescentima i umirovljenicima. Međutim, obrazovne aktivnosti se mogu usmjeriti i drugim grupama i tematikama.

Inkluzivne aktivnosti. Mnoge su obrazovne aktivnosti organizirane od strane knjižnica već usmjerene pripadnicima manjina (npr. informatički tečajevi, tečajevi engleskog jezika). U ovakvim aktivnostima, bitno je uzeti u obzir inkluzivne metode poučavanja, npr. kroz referiranje na specifična iskustva kulturne grupe tijekom tečaja jezika ili razgovora o multikulturalizmu područja i njegovom važnosti za polaznike tečaja. Informatički tečaj za umirovljenike može biti specijaliziran za npr. umirovljenike romskog podrijetla ili izbjeglice. Kroz učenje o računalima i internetu, oni će moći kontaktirati svoje obitelji i prijatelje koji žive u drugim zemljama. Također su vrijedne aktivnosti koji proširuju znanje i vještine u području multikulturalizma – radionice interkulturalnih kompetencija, antidiskriminacijske radionice – za pripadnike većinskih ali i manjinskih skupina.

O snažujuće aktivnosti. O snažujuće aktivnosti u području obrazovanja mogu uključivati, na primjer, pozivanje predstavnika manjine kao gosta ili stručnjaka u određenom području. Isto kako ističu Branka i Ciešlikowska (2015) na primjeru Poljske, tako i u Hrvatskoj, mnoge izbjeglice su bili stručnjaci za neko područje u svojoj zemlji te imaju mnogo toga vrijednoga i korisnoga za podijeliti. Drugi tip osnažujućih aktivnosti jest obrazovanje za manjinske grupe, na primjer, tečajevi hrvatskog jezika za strance, učenje kako ispuniti hrvatske dokumente, kako koristiti banku i slično.

Aktivnosti povećanja vidljivosti manjinskih skupina. Korisno bi bilo provesti anketu koja bi pokazala što korisnici knjižnice znaju o multikulturalnim korijenima područja ili grupa koje trenutno tamo žive. Knjižničari se često iznenade koliko je niska razina poznavanja (Branka i Ciešlikowska, 2015). Ako se uvide značajne praznine u znanju, uloga knjižnice je da organizira posebne programe o multikulturalizmu regije kombinirane s izletima, posjetima objektima i slično. U ovakvim je aktivnostima bitno da pripadnici većinske skupine imaju mogućnost učenja o drugim kulturnim grupama i upoznavanja perspektive manjinske skupine. Aktivnosti mogu biti temeljene na učenju o kulturi, običajima, povijesti ili na prepoznavanju problema današnjih migranata. Ovdje ne smijemo zaboraviti i nevladine organizacije koje se

bave manjinskim skupinama i multikulturalizmom a s kojim se može uspostaviti kvalitetna suradnja u obrazovnim aktivnostima (Branka i Ciešlikowska, 2015).

Društvena integracija

Knjižnica je mjesto susreta gdje se ljudi osjećaju sigurno. Bilo bi korisno kada bi knjižnica kroz svoje aktivnosti izgradila platformu za komunikaciju ljudi različitih grupa (ne samo u kulturnom smislu) kako bi se upoznavali te nadvladali separaciju, isključivanje i marginalizaciju. Ovaj težak izazov integracije može se postići samo ako knjižnica nije priklonjena jednoj strani već stvara prostor za razgovor, pokazujući razne perspektive bez ocjenjivanja njihovog legitimiteta (Branka i Ciešlikowska, 2015). Važno je da aktivnosti od strane knjižnice njeguju izgradnju lokalnog identiteta kako bi svima dali osjećaj zajedništva, bez obzira na vidljive kulturne razlike koje se pak moraju tretirati kao vrijednosti.

Inkluzivne aktivnosti. Najjednostavniji pristup ovim aktivnostima u sferi integracije su zajedničke aktivnosti – možemo organizirati piknik uz zajedničko organiziranje svih uključenih. Aktivnosti se moraju planirati tako da pruže prostor za isticanje individualnosti ali i za zajedničku akciju. Možemo dolaziti iz različitih grupa i biti pripadnici različitih religija, međutim, ono što nam je zajedničko jest na primjer, park u kojem svi provodimo vrijeme vikendom (Branka i Ciešlikowska, 2015).

Oснаžujuće aktivnosti. U području društvene integracije, osnažujuće aktivnosti će se temeljiti na pomoći manjinama da se integriraju u većinu, ali i da se integriraju unutar svoje grupe. U prvom slučaju, na primjer, možemo organizirati tečajeve o hrvatskim vrijednostima, običajima i kulturi. U drugom slučaju, cilj je stvoriti prostor gdje se pripadnici manjina mogu susresti sa pripadnicima vlastite grupe. Ovo je posebno važno za izbjeglice ili imigrante, još više ako ne postoji lokalna organizacija koja im pruža podršku. Oni su često osobe s ograničenim financijskim resursima te si ne mogu priuštiti da unajme prostor.

Aktivnosti povećanja vidljivosti manjinskih skupina. Općenito, društvena integracija će se većim dijelom odvijati kroz inkluziju individualnih grupa u aktivnosti koje se provode. Upravo ovdje knjižnice stvaraju prostor za sastanke, razgovore i planiranja zajedničkih aktivnosti. Međutim, Branka i Ciešlikowska (2015) naglašavaju kako je integracija shvaćena kao zajednička aktivnost i stvaranje dodatne vrijednosti, a ne samo kao zajednički sastanak. Sudjelovanje u festivalsku romske kulture na primjer, neće uspostaviti društvenu integraciju. Zbog toga je važno planirati aktivnosti, zajednički rad i diskusiju i o kompliciranim i teškim temama. Korisno bi bilo organizirati događaje koji se bave napuštanjem stereotipa kao što je

na primjer, *ljudska knjižnica* (engl. *Human Library*) gdje se može posuditi „ljudska knjiga“ odnosno pripadnik manjinske grupe i saznati više o njegovoj kulturi i osobnosti.

4.1. Uloga knjižnice u izgrađivanju multikulturalnog društva

Predstavljanje točnih i zanimljivih informacija o drugim lokalnim kulturnim grupama najvažniji je faktor prihvaćanja multikulturalne raznolikosti u zajednici. Javna knjižnica ima bitnu ulogu pružanja informacija i drugih programa u svrhu izgradnje tolerantnog, multietničkog i multikulturalnog društva.

Predrasude spram etničkih manjina još su uvijek realnost te ignoriranje problema u nadi da će nestati je još češće (Zielinska i Kirkwood, 1992). Zbog toga knjižnice moraju u svoje programe uključiti i one programe koji će educirati osoblje knjižnice, ali i javnost, s ciljem promjene stavova prema etničkim manjinama i isticanja vrijednosti njihovih kultura.

Takva edukacija (obrazovanje) može biti organizirana od strane vanjskih stručnjaka u području interkulturalnih odnosa ili još bolje, od strane članova etničkih manjina uz savjet stručnjaka. S takvom stručnom pripremom, član etničke manjine može publici predstaviti ne samo opći kulturalni portret svoje grupe, već i specifične karakteristike svoje etničke zajednice –sastav i obrazovanje, razloge napuštanja domovine, njihove želje i posebne potrebe te tako pobuditi empatiju i razumijevanje.

Također, ako se mogu organizirati tečajevi jezika etničke manjine za etničku zajednicu, zašto ne potaknuti ostale pripadnike zajednice i pogotovo osoblje knjižnice da pohađa tečaj? (Zielinska i Kirkwood, 1992). U slučaju osoblja, učenje novog jezika neće samo proširiti njihovo obrazovanje i razumijevanje, već će unaprijediti komunikaciju s klijentima.

„Knjižnica je posebno dobro mjesto za implementaciju duha multikulturalizma i razvoj interesa za kulture manjina među općom populacijom, kroz multietničke informacije i programe koji se fokusiraju na raznolikost kultura u lokalnoj zajednici“ (Zielinska i Kirkwood, 1992: 301).

Neki od primjera multikulturalnih programa su: zajedničko pjevanje blagdanskih i drugih pjesama iz cijelog svijeta; koncerti svirani na instrumentima karakterističnima za pojedinu zemlju; čitanje poezije određene teme iz različitih kultura na izvornom jeziku te prevedeno na jezik domaćina; izrada ukrasa i drugih predmeta tipičnih za određenu zemlju; revija tradicionalnih kostima iz različitih zemalja. Knjižnica također može organizirati manje izložbe koje prikazuju kulturne uspjehe raznih etničkih grupa ili djela poznatih pisaca i umjetnika iz cijelog svijeta. Također, moguće je izdati „newsletter“ ili časopis za sve etničke zajednice i opću populaciju, fokusirajući se na aktivnosti knjižnice i druge kulturne aktivnosti.

Postoji beskrajna lista mogućnosti i prilika za multikulturalni doseg i programe informiranja u javnoj knjižnici u etnički raznolikoj zajednici, ovisno o kreativnosti i entuzijazmu osoblja te poticanju i podršci od strane vodstva knjižnice (Zielinska i Kirkwood, 1992). Ono što je ključno jest da se svaki događaj mora organizirati u potpunoj suradnji s manjinskom grupom te on treba biti povezan s knjižničnom zbirkom i uslugama. Jedan od preporučenih načina kojima se postiže ova suradnja jest putem male popratne izložbe knjižničnih materijala povezanih temom na raznim jezicima manjina ali i jeziku većine.

Zielinska i Kirkwood (1992) naglašavaju kako knjižnica mora predstavljati multikulturalnu sliku kroz navedene aktivnosti *cijeloj* populaciji, a ne samo kulturama manjina. Multikulturalna djelovanja knjižnice i dobrobiti kulturalne različitosti moraju biti prikazana čitavoj zajednici. Multikulturalni događaji ne bi trebali ciljati samo manjine, već sve koji se služe uslugama knjižnice kako bi i većina mogla vidjeti sebe kao etničku, distinktivnu kulturalnu grupu među ostalim grupama.

Kako bi stvorile multikulturalnu svijest u svojoj zajednici, knjižnice moraju početi od čvrste i predane politike multikulturalne odgovornosti. Ljudski i financijski resursi moraju biti dostupni kako bi se razvili i održali multikulturalni programi općenito te usluge i programi za pojedine etničke manjine. Također, korisno je tražiti potporu ili sponzorstva multikulturalnih udruženja. Mora postojati volja da se postave visoki standardi te da se dovede specijalizirana pomoć izvana – savjetnici za odnose s javnošću, učitelji etničkih manjina, grafički umjetnici – kako bi samo najbolje bilo prikazano u ime multikulturalizma (Zielinska i Kirkwood, 1992).

Također je potrebno osposobiti sve osoblje knjižnice i ako je potrebno, utjecati na njihove stavove prema manjinama i drugim kulturama, sve kako bi se osiguralo da svaki pripadnik manjinske skupine bude u knjižnici tretiran jednako i s poštovanjem. U suprotnom, ako takav pristup izostane, korisnik se možda nikada neće vratiti te je moguće da će proširiti loše iskustvo o knjižnici te stav da je multikulturalizam laž (Zielinska i Kirkwood, 1992). Stoga strpljivim pristupom, razumijevanjem i poštovanjem, korisnik predstavnik manjinske skupine može postati najbolji prijatelj knjižnice te zadržati vjeru u multikulturalizam.

Naravno, sve ove multikulturalne usluge, aktivnosti i informacije gube na važnosti bez dobrog marketinškog plana i javne kampanje kako bi se pokazalo javnosti da se one provode. Razglasiti se treba na što više jezika manjina, koristeći medije za koje je najvjerojatnije da će ih vidjeti oni kojima je to usmjereno. Ako je moguće, ovu kampanju bi trebao planirati i provesti profesionalac za odnose s javnošću.

4.2. Knjižnične potrebe etničkih zajednica (manjina)

Nekoliko smjernica kako knjižničar može ostvariti potrebe etničkih manjina u našim multikulturalnim društvima, uzimajući u obzir velik broj manjina i ograničene resurse koji mu se nude su, prema Zielinska i Krikwood (1992):

Dobra sveukupna knjižnična usluga. Javne knjižnice zadovoljavaju jednu potrebu etničkih manjina koju nijedna druga institucija ne može zadovoljiti – potrebu za dobrom knjižničnom uslugom. Za etničke skupine, knjižnica je mjesto istraživanja i stjecanja znanja te oni očekuju dobru sveukupnu uslugu a ne samo mali broj knjiga na svojem materinjem jeziku. Osim ako nisu na neki način povezani s akademskom institucijom, jedino u javnim knjižnicama mogu zadovoljiti ovu potrebu.

Ravnoteža zbirka koje sadrže knjige na različitim jezicima. Uravnotežen broj knjiga na različitim jezicima i o različitim kulturama je dio dobre sveukupne usluge knjižnice u multikulturalnim društvima. Javne knjižnice se nedovoljno trude biti višejezične za običnog čitača te ne prate recentnu literaturu, čak niti na europskim jezicima.

Posebne zbirke za lokalne etničke grupe. Osim knjiga na stranim jezicima u općoj zbirci, članovi etničkih manjina trebaju i opsežnu zbirku knjiga za rekreaciju. To podrazumijeva da je uz klasike na određenom jeziku koji su ključni za identitet etničke skupine, potrebno ponuditi i lakše knjige.

„User-friendly“ pristup. Dostupni izbor knjiga je uzaludan ako nije otvoren javnosti ili ako je lokacija loše označena ili ako knjižnica ne pomaže i nije otvorena prema potencijalnim čitačima. U interakcijama s čitačima iz etničkih zajednica, osjetljivost je mnogo važnija od poznavanja jezika. Postoje uređaji koji mogu premostiti jezične barijere, međutim, ne postoji ništa što može zamijeniti empatičnu osobu spremnu da pomogne drugima.

Suradnja i promoviranje povjerenja. Javne knjižnice su već odavno shvatile da, ako žele približiti knjige čitačima, moraju imati doseg i izvan zidova knjižnice. Ovo je još važnije kod pružanja usluga etničkim manjinama. Kod vanjskog dosega i izgrađivanja povjerenja s etničkim zajednicama najvažnije je da je ono učinjeno fleksibilno i kooperativno a ne paternalistički.

Fleksibilan pristup omogućuje knjižničaru da zadovolji realne potrebe različitih zajednica. On također omogućuje izgradnju knjižnične usluge na jeziku manjina te promociju etničke kulture.

Ovdje treba imati na umu da je najbolje pustiti etničke grupe da organiziraju vlastite aktivnosti. Knjižničari mogu mnogo pomoći u osiguravanju prostora, budući da većina etničkih grupa nema vlastite prostorije.

Knjižničari imaju potencijal biti dobro sredstvo pomoću kojega se migranti i druge etničke skupine prilagođavaju novom životu. Etničke manjine cijene kada knjižnice shvaćaju njihove kulture ozbiljno te vrlo brzo mogu procijeniti je li interes iskren ili ne (Zielinska i Kirkwood, 1992). Zaposleni koji rade u takvim knjižnicama moraju to raditi s potpunom predanošću. Stoga je multikulturalno knjižničarstvo posebno zahtjevan posao.

4.3. Dječje knjižnice u multikulturalnom okruženju

Knjižnice se mijenjaju te naglasak prestaje biti na knjižnici kao ustanovi i u suvremeno se doba premješta na knjižnične usluge. Knjižnice postoje zbog korisnika, među ostalima – djece i knjižnica mora pokušati odgovoriti na pitanja kao što su dječja prava i potrebe u multikulturalnim područjima i okolnostima.

Ivanka Stričević, između ostalog bavila se ovom problematikom u članku *Knjižnice za djecu u suvremenoj Europi: interkulturalni pristup u multikulturalnom okruženju*.

Poznato je da su osnovne uloge knjižnica osiguravanje pristupa informacijama, kulturi, obrazovanju i sadržajima koji ispunjavaju slobodno vrijeme i slične. No, Stričević kaže da se dječje knjižnice suočavaju s tri bitna problema vezana uz pristup: problem otežanog pristupa, problem motivacije za pristup i problem neograničenog pristupa. Ti problemi su usko vezani s multikulturalnošću današnjeg društva.

Prvi problem koji se javlja je onaj otežanog pristupa – odnosi se na činjenicu da su knjižnice često udaljene od mjesta stanovanja djece koja ju žele koristiti. Neke knjižnice nemaju odgovarajuću građu koja odražava posebnosti njihove zajednice te se također često događa da knjižnice nisu prilagođene potrebama djece s invaliditetom.

Vrlo važno pitanje je vezano uz motivaciju za dolazak u knjižnicu. U današnje vrijeme interneta i globalne povezanosti, ljudi sve više gube interes za čitanje i knjige općenito, a to se pogotovo odnosi na djecu. Zato knjižničari pokušavaju naći nove načine kako bi motivirali na čitanje i uopće na dolazak u knjižnicu, te pokušavaju ljudima približiti teme i literaturu koja im se sviđa, ali ne znaju kako doći do nje. Djeca su najranjivija zbog izloženosti velikom broju različitih informacija putem televizije i interneta, a koje su često neprovjerenog sadržaja i kvalitete. Ovdje se vidi važnost uloge knjižnica i njihovih programa kojima se djeca mogu usmjeravati na bolje razumijevanje drugih i drugačijih.

Mogli bismo reći da je multikulturalno okruženje u kojem djeca danas žive dobra stvar, no problemi vezani uz pristup koje sam naveo uvelike otežavaju situaciju. Može se dogoditi da djeca pripadnici manjinskih skupina izgube svoj identitet u mnoštvu ponuda koje taj identitet isključuju, bile one dobre ili loše. Djeca bi trebala izgrađivati svoj identitet u okruženju međusobnog uvažavanja i poštovanja drugih i drugačijih te poznavati i poštivati svoju kulturu uz otvorenost prema drugim kulturama.

„Dječje knjižnice, koje imaju ulogu u neformalnom i in-formalnom učenju, i kao ustanove koje čuvaju i daju na korištenje kulturno blago i promiču kulturne vrijednosti, važan su čimbenik u lancu onih koji su odgovorni za izgradnju interkulturalnog dijaloga u društvu“ (Stričević, 2009; 200).

IFLA u svom *Manifestu o multikulturalnim knjižnicama* kaže da je multikulturalna knjižnica most prema izgradnji kulturno različitog društva temeljenog na dijalogu te da podrazumijeva izgradnju kulturno i jezično različitih zbirki i usluga, zaštitu materijalnih i nematerijalnih kulturnih dobara, programe usmjerene na obrazovanje korisnika i uspostavu međukulturalnog dijaloga, te pristup izvorima na odgovarajućem jeziku.

U Hrvatskoj postoji mnogo nacionalnih manjina i doseljenika te u područjima gdje je veća koncentracija manjinskog stanovništva postoje središnje knjižnice nacionalnih manjina koje mogu zadovoljiti dio potreba manjinskog stanovništva.

4.4. Multikulturalne knjižnice na akademskoj razini

Mnogi autori bavili su se razvojem akademskih programa usmjerenih promicanju znanja o različitim kulturama te faktorima koji mogu povećati uspješnost studenata iz manjinskih skupina. Međutim, u literaturi se malo pažnje pridaje načinima kako sveučilišna knjižnica može utjecati na promicanje različitosti (Walter, 2005).

Walter (2005) ističe kako su sveučilišni knjižničari u SAD-u pokazali interes za informiranje o načinima kako njihova zbirka može pomoći akademskim istraživanjima u području multikulturalizma, ali i načinima kako mogu pružati informacije i usluge različitim zajednicama na sveučilištu. Sveučilišni knjižničari su sastavili opsežnu literaturu o pružanju usluga ne samo studentima druge rase, već i drugim manjinskim grupama na sveučilištima kao što su: brucoši, stariji studenti, LGBTQ studenti te studenti s invaliditetom (Neely and Lee-Smeltzer 2001; Riggs and Tarin, 1994 prema Walter, 2005).

Mnoge sveučilišne knjižnice su na primjer, osnovale takozvana povjerenstva za različitost (engl. *diversity committees*) koja se bave zapošljavanjem osoblja koje pripada etničkim ili manjinskim skupinama u društvu. Također, neke sveučilišne knjižnice su preuzele odgovornost za pružanje informacija i usluga studentima čija područja studija spadaju u etničke studije/multikulturalizam (Munro, 2005 prema Walter, 2005). Međutim, u većini slučajeva, djelovanja knjižnice i sveučilišta u području multikulturalizma nisu suradnički povezana. Razne studentske inicijative i programi koji su usmjereni promicanju različitosti, nisu podržani od strane knjižnice.

Kuharets, Cahalan, i Gitner (2001 prema Walter, 2005) ističu kako se danas vrijednost bilo koje knjižnice ogleda u njejoj posvećenosti služenju etničkih grupa. Kako bi ostvarile ovaj cilj, sveučilišne knjižnice moraju nadići puko mijenjanje sadržaja zbirke i tradicionalne suradnje s akademskim programima. One moraju iskoristiti cijeli opseg informacija i usluga koje proizlaze iz suradnje sa studentskim programima usmjerenim promicanju multikulturalizma.

Jedan od poznatih modela multikulturalnih usluga sveučilišne knjižnice jest „instrukcijski doseg“ (engl. *instructional outreach*) (Downing, 2000; Osborne i Poon, 1995; Simmons-Welburn, 2001 prema Walter, 2005). Ovi su autori identificirali nekoliko pristupa manjinskim studentskim grupama te njima usmjerene usluge. Nadilazeći tradicionalne veze s fakultetskim odsjecima, ovi autori zagovaraju razvoj kontinuiranog odnosa s multikulturalnim studentskim

grupama, akademskim i kulturnim centrima podrške te razvijanje programa koji služe različitim manjinskim skupinama.

Downing, MacAdam i Nichols (1993 prema Walter, 2005) koriste „doseg“ kao okvir za opisivanje njihovih nastojanja da pruže različite usluge različitim studentskim grupama. Također, Johnson, McCord i Walter (2003, prema Walter, 2005) opisali su ovaj pristup kao gradnju odnosa na kampusu, temeljenih na ulozi knjižničara kao učitelja. Ovaj pristup podrazumijeva izgradnju partnerstva između sveučilišnih knjižnica i programa usmjerenih studentima.

Slijedeći model pružanja multikulturalnih usluga od strane sveučilišne knjižnice jest „Vršnjačko Informacijsko Savjetovanje“ (engl. *Peer Information Counseling*) koje je započelo Sveučilište u Michiganu te ga kasnije razvilo Sveučilište u Arizoni.

Jedan od modela jest i izgradnja suradničkih programa između sveučilišne knjižnice i studentskih programa koji su usmjereni manjinskim skupinama – multikulturalni studentski centri (Walter, 2005). Norlin i Morris (1999 prema Walter, 2005) u raspravi o ovom programu ističu kako pomoću njega, knjižnice nisu samo prihvatile različitost već su proaktivne u pomaganju i pružanju podrške studentima iz manjinskih grupa.

5. MULTIKULTURALNE KNJIŽNICE – PRIMJERI

5.1. Nizozemska

Većina ljudi useljeničkog podrijetla u Nizozemskoj je polupismeno, što znači da su njihove vještine čitanja i pisanja nedostatne za ispunjavanje administrativnih brazaca, čitanje djeci, razumijevanje informativnih letaka, čitanje novina, korištenje interneta itd. Pokazalo se da je 10% stanovnika Nizozemske polupismeno, a trećinu tog broja čine osobe useljeničkog podrijetla. U zemlji postoji Nacionalna kampanja protiv nepismenosti, a u sklopu te kampanje Udruga narodnih knjižnica Nizozemske surađuje s velikim brojem partnera u borbi protiv nepismenosti. Ta se suradnja odvija na regionalnoj i lokalnoj razini. „Narodna knjižnica sada više ističe usluge koje se odnose na probleme nepismenosti te, shodno tome, nastoji educirati osoblje koje ne radi s korisnicima i osoblje koje radi s korisnicima. U tu svrhu razvijen je edukacijski modul koji je dostupan širom zemlje“ (IFLA, 2010; 41).

On-line tjedne novine www.netnieuws.nl namijenjene su osobama koje su tek naučile čitati ili pisati kako bi uvježbale novostečene jezične vještine. Također, postoji i pokretna izložba *Taal Centraal* koja se svakog mjeseca postavlja u drugoj knjižnici, a služi jačanju svijesti o problemu nepismenosti.

U Nizozemskoj postoji propis da „svaki građanin iz inozemstva koji ima manje od osam godina školske izobrazbe u Nizozemskoj mora položiti ispit iz jezičnih i integracijskih vještina“ (IFLA, 2010; 41). U polaganju tog ispita inozemnim građanima uvelike pomažu knjižnice u kojima su postavljeni informacijski punktovi koji se tiču integracije. Građani mogu koristiti komplet programskih alata o integraciji *NL kompas* koji je na raspolaganju svim narodnim knjižnicama u zemlji.

5.2. New York Public Library

New York Public Library mjesto je sa značajnom zbirkom građe na mnogim jezicima (npr. World Languages Collection) smještenom u Donnell Library centru, jedinstvenoj i centralnoj zbirci u kojoj cirkulira oko 150 000 knjiga na jezicima kao što su španjolski (preko 33 000 naslova), ruski (preko 22 000), francuski (preko 13 000) i kineski (preko 13 000 naslova). Knjižnica je pretplaćena na 65 naslova časopisa na 27 različitih jezika, pruža pristup katalogu jezičnih zbirki, a nudi baze podataka na španjolskom jeziku.

Knjižnica ima namjeru pomoći imigrantima razumjeti američku kulturu i povezati se s njom, kao i funkcioniranje vlade i sustava obrazovanja. Organiziraju se besplatni tečajevi učenja engleskog jezika, vježbanje govornih sposobnosti, radionice za pripreme dobivanja državljanstva, on-line kvizovi, čak i vrlo neobično, godišnja lutrija The Diversity Immigrant Visa Program za ljude iz zemalja koje povijesno imaju mali postotak imigracije u SAD, kao vid popularizacije multikulturne politike.

Tjedan i mjesec imigrantskog naslijeđa u New Yorku održavaju se godišnje od 2004. u mjesecu travnju i lipnju. U sklopu tih događanja razmjenjuju se iskustva i odaju priznanja doprinosima koje su useljenici dali zajednici grada, u suradnji s partnerskim lokalnim organizacijama, izabranim zastupnicima, poduzećima i umjetnicima. New Americans Corners (NAC, Kutak za novopridošle Amerikance) novi je program koji je na raspolaganju useljenicima na način da kreira prostor za cirkuliranje materijala i informacijskih izvora o građanskim pravima, državljanstvu i ostalim temama vezanim uz useljeništvo za sve stanovnike New Yorka. Suradnja se odvija s Brooklyn Public Library i Queens Library, Američkom službom za državljanstvo i imigraciju (United States Citizenship and Immigration Services) i Uredom gradonačelnika za poslove imigracije (MOIA)². Knjižnica također provodi programe i za veterane, osobe starije od 50 godina, za osobe sa invaliditetom i ostale potrebite skupine.

² New York Public Library. Immigrant Services. URL: <http://www.nypl.org/help/communityoutreach/immigrant-services> (25.08.2017).

5.3. Toronto public library

Kanađani jasno naglašavaju da je multikulturalnost glavna sastavnica kanadskog zakonodavstva, baštine njihove zemlje i njihovog identiteta. Kanadsko knjižničarsko društvo podupire knjižnice da osiguraju sve potrebne usluge koje su od ključne važnosti za razvoj tolerancije, razumijevanja, jednako važne za osobni razvoj, kao i za identitet zemlje. Primjerice, Knjižnica i arhiv Kanada posjeduje digitaliziranu zbirku važnih dokumenata i slika autohtonog stanovništva³.

„Narodna knjižnica Toronto (Toronto Public Library) djeluje u gradu koji je kulturalno i lingvistički jedan od najraznolikijih gradova na svijetu s gotovo polovinom stanovnika (49%) koji su rođeni izvan Kanade (populacija danas broji više od 2,5 milijuna ljudi). Prema statistikama najposjećeniji je i najveći sustav narodnih knjižnica u Sjevernoj Americi, tako da je 2006. godine bilo posuđeno oko 31 milijun primjeraka građe (16% nije bilo na engleskom jeziku, a od 2000. višejezična posudba porasla je za 69 %)“ (IFLA, 2010; 38-39). Veliki broj populacije (45%) koristi neki drugi jezik, a ne engleski ili francuski. Temeljna strategija je razvijanje multikulturalnih usluga koje „omogućuju i ohrabruju građansku participaciju ljudi u kanadskom društvu, osiguravaju poveznice prema kulturalnim izvorima i mostovima između generacija i kultura.“

Knjižnica prepoznaje i prihvaća odgovornost za razvoj usluga za useljenike i sve ljude različitog kulturnog naslijeđa („backgrounda“) i zato posjeduje građu na više od 100 jezika te aktivno izgrađuje zbirke na 40 jezika, u različitim formatima, uključujući različite vrste elektroničke građe. Učlanjenje u knjižnicu je pritom besplatno za sve koji žive, rade, idu u školu ili posjeduju zemlju u gradu Torontu.

Na mrežnim stranicama knjižnice nalaze se poveznice i informacije o multikulturalnim uslugama koje knjižnica provodi u suradnji s drugim državnim ustanovama (Multicultural Service Goals) za sve koji su novi u Kanadi („New to Canada“) – kako naučiti engleski jezik (lokacije i vrijeme održavanja tečajeva), programe za djecu, testove za dobivanje državljanstva („The Rights and Responsibilities of Citizenship“), stanovanje u Torontu (upoznavanje u knjižnici sa zaposlenikom za pomoć pri useljenju pruža se kao besplatna usluga), vodiče za posao, edukacijske treninge i certifikate, pomoć pri dobivanju vozačke dozvole i dr. Korisnici mogu pronaći na kojoj lokaciji grada i u kojim knjižnicama se nalaze

³ Library and Archives Canada. Aboriginal Heritage. URL: <http://www.bac-lac.gc.ca/eng/discover/aboriginalheritage/Pages/introduction.aspx> (26.08.2017.)

materijali na njihovom jeziku, a navedena su 64 jezika, od afrikaansa i albanskog do velškog i yiddisha⁴.

U svojim ograncima nudi slobodan pristup na više od 1400 računala koja poboljšavaju višejezičnu podršku putem virtualnih višejezičnih tipkovnica i sa besplatnim pristupom internetu. Od raznovrsnih programa tu su i konverzacijski kružoci na engleskom jeziku, pričanje priča u lokalnim ograncima knjižnice na engleskom, francuskom ili drugim jezicima kao što su bengalski, perzijski, poljski, ruski, kantonski, urdu i tamilski. Također, nudi i usluge za djecu, program konverzacijskog jezika za djecu došljaka i uslugu pričanja priča putem telefona (Dial-a-Story) dostupnu na 10 jezika koja pomaže da izgrade vještine usmenog izražavanja i razumijevanja⁵.

S obzirom na bogate zbirke multikulturalnih knjiga, časopisa i video zbirki, Toronto Public Library razvila je sofisticiranu multijezičnu mrežnu uslugu "Multicultural Connections" koja sadrži poveznice na knjige, video i različitu drugu građu, međunarodne, gradske i lokalne pretraživače i direktorije, programe i usluge, jezične i baštinske programe koji omogućuju stvaranje i održavanje kulturalnih veza između kulturnih sfera različitih zajednica.

Arhivirani multikulturalni izvori i usluge mogu se naći na mrežnim stranicama Knjižnice i arhivi Kanade⁶, s popisom multikulturalnih javnih knjižnica (Calgary, Kitchener, Markham, Richmond, Saskatchewan, Vancouver), nezavisnih knjižnica etničkih grupa (ukrajinska, kineska, židovska, poljska i dr.), javnih knjižnica u SAD-u i u drugim državama Europe i Australije te mrežne poveznice na važne svjetske novine i časopise.

Knjižnice u Kanadi (2008.) prepoznaju i prihvaćaju da je raznoliko i pluralno društvo od ključne važnosti za identitet njihove zemlje i naglašavaju da nastoje pružati one usluge kojima se priznaje i potvrđuje dostojanstvo onih kojima su namijenjene, bez obzira na nasljeđe, uvjerenja, rasu, vjeru, spol, dob, seksualnu orijentaciju, fizičke ili mentalne sposobnosti ili imovinsko stanje osobe, razlog zbog čega su mnoge usluge knjižnice, od učlanjenja do drugih, potpuno besplatne.

⁴ Multicultural service goals. Toronto Public Library. URL: <http://www.torontopubliclibrary.ca/new-to-canada/> (27.08.2017.)

⁵ New to Canada. Toronto Public Library. URL: <http://www.torontopubliclibrary.ca/new-to-canada/> (27.08.2017.)

⁶ Library and Archives Canada. ARCHIVED - Multicultural Resources and Services. URL: <https://www.collectionscanada.gc.ca/multicultural/005007-305-e.html> (27.08.2017.)

5.3. Australija

Od sredine 1970-ih godina multikulturalizam je postao službena politika Australije, no za nju nije postojala široka politička potpora kao u Kanadi. Kroz *Immigration Restrict Act* od 1901. provodila se rasno orijentirana imigracijska politika kojom se diskriminiraju imigranti iz južne Europe i Azije na način da im se zabranjuje ulaz u državu. Politika bijele Australije odbačena je tek 1966. i od tog perioda se počinje razvijati politika kulturnog pluralizma. 1982. donesen je politički dokument pod nazivom *Multikulturalizam za sve Australce* koji nije bio posve jasno strukturiran i nije bilo jasnog konsenzusa oko načina provedbe, a etničnost se u Australiji promatrala kao nešto prirodno što prethodi socijalnom stanju i egzistira neovisno o socijalnoj strukturi. Takvo multikulturno društvo je u načinu funkcioniranja društvenih odnosa etnički segmentirano društvo u kojemu uvijek može doći do etničkog odvajanja. Ranih 1970-ih multikulturalizam se povezivao uz pojam „socijalne reforme“, ali je kasnije etablirana kultura i dalje nastojala zadržati svoj primat kroz političke institucije na temelju „nadsvođujućeg seta vrijednosti“ koji je osnažen kulturnom raznovrsnošću. Pretpostavke zajedničkih vrijednosti trebale su osigurati društvenu integraciju i koheziju različitih etničkih grupa, ali pritom se nisu definirale same vrijednosti vezano uz multikulturalne zajednice. Nacionalna agenda za multikulturalno društvo 1989. inicirala je promjene uključivanjem tema kulturnog identiteta, socijalne pravde i kolektivne ekonomske učinkovitosti o kojoj se kasnije govori kao o „produktivnoj različitosti“ s ciljem unaprjeđenja trgovine i investicijskih veza s drugim zemljama, osobito u Aziji.

Australski koncept multikulturalizma danas pretpostavlja da sve skupine i pojedinci na koje se to odnosi prihvaćaju ustav i njegove zakone, temeljne vrijednosti kao što su tolerancija, jednakost, predstavnička demokracija, slobode izražavanja i vjere, jednakost spolova, te engleski kao nacionalni jezik. Takav model multikulturalizma Stephen Castles naziva „multikulturnim državljanstvom“, odnosno građanstvom, budući da kombinira uvažavanje kulturnih razlika, građanske jednakosti i brigu za nacionalne ekonomske interese“ (Mesić, 2006; 147).

5.3.1. Program MyLanguage

MyLanguage je elektronička multikulturalna usluga koja u knjižnicama unaprjeđuje i olakšava pristup informacijskoj građi na internetu za kulturno i jezično različite pojedince i skupine u zajednici. Omogućava pristup tražilicama, mrežnim direktorijima i vijestima na više od šezdeset jezika.

„Ovo interaktivno mrežno središte nudi;

- nastavne materijale za kulturno i jezično različite (CALD) pojedince i skupine u zajednici koji uključuju prevedene informativne biltene i priručnike za uvodne tečajeve korištenja interneta i e–maila te pretraživanje interneta;
- pomoć knjižnicama u pružanju tradicionalnih i elektroničkih usluga kulturno i jezično raznolikim (CALD) zajednicama, što uključuje pristup smjernicama, standardima, izvještajima, člancima, znanstvenim radovima i radovima sa konferencija koji se odnose na mnoge aspekte usluga za multikulturalne knjižnice
- rastuću banku građe sa stručnim informacijama koje zanimaju skupine iz CALD – zajednice, knjižnice i državne ustanove.

<http://www.mylanguage.gov.au/>“ (IFLA, 2010; 46).

6. MULTIKULTURALNE USLUGE U HRVATSKIM KNJIŽNICAMA

U Hrvatskoj se pitanje knjižničnih usluga za etničke i nacionalne manjine javlja tek 1980-ih godina kada je provedena analiza knjižničnih fondova na češkom, mađarskom i talijanskom jeziku i to u regijama gdje živi najviše pripadnika ovih narodnosti. Do navedenog vremena, knjižnična građa namijenjena etničkim i nacionalnim manjinama u Hrvatskoj nabavljala se nekoordinirano te se potrebe tih korisnika nisu zadovoljavale na odgovarajući način.

Faletar kaže da se „stoga pristupilo stvaranju pretpostavki za osnivanje i djelovanje posebnih službi, tzv. središnjih knjižnica za nacionalne manjine, čiji je zadatak bio preuzeti ulogu koordiniranja rada svih do tada rascjepkanih „manjinskih“ zbirki u narodnim knjižnicama diljem Hrvatske i zapošljivati stručno osoblje sa znanjem manjinskih jezika“ (Faletar, 2012; 159). Također navodi da danas u Hrvatskoj djeluje deset središnjih knjižnica za pojedine nacionalne manjine koje su osnovane 90-ih godina i u pravilu funkcioniraju kao sastavni odjeli hrvatskih narodnih knjižnica u čijem se sastavu nalaze.

Đurđa Mesić u članku „Potrebe narodnosti za knjigom i informacijama i uloga narodne knjižnice: usporedba stanja u Hrvatskoj s modelom u Mađarskoj“ tvrdi da je pohvalno da je hrvatska knjižničarska javnost u tom trenutku (nakon stvaranja središnjih knjižnica za nacionalne manjine) prihvatila i suvremeno shvaćanje multikulturalnih knjižničnih usluga prema kojemu građa na manjinskim jezicima u narodnim knjižnicama ne služi samo pripadnicima manjinskog stanovništva, nego omogućuje i drugim narodima i narodnostima učenje jezika, upoznavanje suvremene književnosti i kulture, korištenje stručne literature na tim jezicima, vlastito kulturno obogaćivanje, bolje razumijevanje i druženje u zajedničkim prostorima“ (Mesić, 1987; 160).

Narodne knjižnice u Hrvatskoj postaju sve svjesnije da je jedna od najvažnijih zadaća suvremene knjižnice podupirati razvoj multikulturalnosti, no također se susreću s mnogim problemima jer korisnici postaju sve raznovrsniji, te počinju zahtijevati sve kompleksnije potrebe, a proračun im je smanjen te ga moraju pametno rasporediti.

6.1. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Hrvatskoj i njihove informacijske usluge

Multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama tumače se kao „pružanje knjižničnih usluga koje su posebno namijenjene nedovoljno zastupljenim skupinama u društvu, tj. useljeničkim manjinama, azilantima, radnicima-migrantima, nacionalnim manjinama, ali isto tako pružanje multikulturalnih informacija i usluga svim korisnicima“ (IFLA, 2010; 11).

Narodne knjižnice danas, što se tiče multikulturalnosti, korisnicima najčešće nude „dva osnovna tipa usluga:

- informacije, znanja i vještine neophodne za preživljavanje manjinskih skupina u društvu (tkzv. *coping skills*)
- informacije i programe iz područja umjetnosti i kulture“ (Dali, 2010; 210-211).

Faletar u svom istraživanju kaže da u prvu skupinu spadaju knjižnični programi i usluge poput tečajeva jezika, temeljno opismenjavanje, informacijsko i računalno opismenjavanje, informacije o mogućnostima smještaja i obrazovanja, službe koje se bave različitim pravima pojedinaca u novoj sredini, pomoć pri nalaženju posla i dr. Druga skupina usluga odnosi se na ponudu knjižnične građe te različite programe, primjerice, izložbe, koncerti, predavanja, radionice, promocije knjiga, rasprave i dr. kojima se njeguje jezična i kulturna baština svih skupina u društvu i potiče i promiče razumijevanje drugih i drugačijih vrijednosti, iskustava i gledišta (Faletar, 2012; 163).

Danas u Hrvatskoj postoji devet središnjih knjižnica nacionalnih manjina koje djeluju u sklopu matičnih ili drugih većih gradskih knjižnica, prema središtima i regijama u kojoj živi najveći broj pripadnika manjina. To su sljedeće: Središnja knjižnica Albanaca u Zagrebu, Čeha u Daruvaru, Mađara u Belom Manastiru, Austrijanaca u Osijeku, Rusa i Ukrajinaca u Zagrebu, Slovaka u Našicama, Slovenaca u Karlovcu, Srba u Zagrebu te Talijana u Puli.

Osnovna zadaća svih ovih (i općenito) manjinskih knjižnica je nabava knjižne i neknjižne građe, promicanje čitanja knjiga na jeziku manjine, kao i organizacija različitih kulturnih događaja i aktivnosti.

Navodimo čimbenike koji utječu na načela poslovanja knjižnice i na pružanje usluga različitim etničkim zajednicama u shvaćanju kojih nam pomažu *Smjernice*:

- a) većina knjižnica zbog trajnog problema nedostatka novca, ne nabavlja dovoljnu količinu literature na manjinskim jezicima ili nabavlja građu samo na jednom jeziku što ne odgovara potrebama zajednice u kojoj živi više različitih etničkih skupina, a posljedično dovodi do problema u suradnji knjižnice i etničkih skupina, kao i u funkcioniranju interkulturalnosti općenito na nekom području.
- b) događa se da se ne postupa prema svim etničkim zajednicama isto što se tiče višejezičnosti i čuvanja jezičnog i kulturnog identiteta te razine socijalne integracije, što znači da je potrebno u jednakoj mjeri nabavljati materijale za sve etničke zajednice i ne biti pristran
- c) knjižnice se najčešće ne promiču dovoljno u odnosu na multikulturalne zajednice, te postoji mogućnost da nude i neadekvatne usluge manjinskim skupinama što dovodi do nezainteresiranosti i pada potražnje
- d) promocije pisaca iz matičnih zemalja etničke skupine, razgovori, tribine, druženja, radionice velika su pomoć pri prihvaćanju knjižnice kao mjesta suživota, tolerancije i međusobnog uvažavanja
- e) službene publikacije neke zemlje, primjerice, zakoni, informacije o državi, obrazovanju, gospodarstvu i sl. najčešće su dostupni samo na službenom jeziku države, što može otežati dostupnost
- f) osoblje koje radi u knjižnici koja pruža usluge drugim etničkim zajednicama mora biti dobro upućeno u problematiku. U idealnim uvjetima to bi trebala biti osoba iz te etničke zajednice koja je upoznata s njihovim potrebama i problemima te načinom na koji se mogu integrirati, a što je rijetko slučaj u praksi.

6.2. Središnja knjižnica Slovenaca u RH

Kako predstavljaju obrazovna, kulturna i informacijska središta, knjižnice imaju posebnu ulogu u okupljanju multikulturalnih zajednica. S obzirom na svoju temeljnu zadaću, pružanje i dostupnost usluga svim korisnicima bez obzira na jezično, političko ili kulturno naslijeđe, svaki pojedinac ima pravo na pristup svim vrstama informacija te pravo na potpunu informacijsku uslugu. 20. listopada 1993. g., među prvima u Hrvatskoj, osnovana je Središnja knjižnica Slovenaca, koja djeluje u Gradskoj knjižnici „Ivan Goran Kovačić“ u Karlovcu.

Fond građe Središnje knjižnice Slovenaca smješten je u okviru Informativno-posudbenog odjela knjižnice, a čini ga oko 6.500 svezaka knjiga, periodike, AV i elektroničke građe koja je na raspolaganju svim korisnicima, dostupna za međuknjižničnu posudbu te s mogućnošću redovitog distribuiranja u slovenska društva diljem Hrvatske na korištenje njihovim članovima. Cjelokupni fond je računalno obrađen i dostupan za pretraživanje korisnicima na mrežnim stranicama Knjižnice.⁷

Naravno, osim posudbe knjiga održavaju se raznovrsne manifestacije: izložbe, koncerti, predavanja, promocije, stručni skupovi i sl. Već 1993. g. uspostavljena je vrlo dobra suradnja s Knjižnicom Mirana Jarca iz Novog Mesta. Organiziraju se zajednički kulturni programi, nabava knjiga na slovenskom jeziku te međuknjižnična posudba. Kao pečat uspješnoj suradnji u svibnju 2014. g. potpisan je Sporazum o partnerstvu i kulturnoj suradnji između Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ i Knjižnice Mirana Jarca Novo Mesto.

Jedan od zajedničkih projekata je organizacija međunarodnog stručnog skupa pod nazivom Knjižnica – središte znanja i zabave / Knjižnica – igrišće znanja in zabave. Naizmjenično svake godine jedna knjižnica preuzima ulogu organizatora i domaćina, a izdaju se i zbornici radova sa skupova.

Tradicionalni susreti dviju knjižnica i gradova Karlovca i Novog Mesta, pod nazivom Slovenski dani u Karlovcu održavaju se u vrijeme nacionalne manifestacije Mjesec hrvatske knjige. Svake godine u svibnju u Novom Mestu se održavaju Hrvatski dani u Sloveniji, gostovanjem hrvatskih likovnih ili glazbenih umjetnika te književnika.⁸

⁷ Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac, URL: http://www.gkka.hr/?page_id=40 (29.8.2017.)

⁸ Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac, URL: http://www.gkka.hr/?page_id=40 (29.8.2017.)

6.3. Multikulturalne knjižnične usluge u Hrvatskoj danas

Istraživanje iz 2011. godine, provedeno u cilju utvrđivanja uloge hrvatskih narodnih knjižnica i načina na koji hrvatske narodne knjižnice odgovaraju na izazove u suvremenom multikulturalnom okruženju, (Faletar, 2012; 164-177) donijelo je zanimljive rezultate vezane za multikulturalne usluge u Republici Hrvatskoj. Istraživanjem su obuhvaćene sve knjižnice u Republici Hrvatskoj i postavilo se pitanje ispitanicima na rukovodećim položajima kako oni razumijevaju multikulturalne knjižnične usluge i ulogu narodnih knjižnica u današnjem okruženju. Usprkos tome što je većina zaposlenika na pitanja o tome kakva bi trebala biti multikulturalna knjižnica, odgovorila da vjeruju da knjižnice trebaju doprinosti stvaranju tolerantnog, kulturno i jezično pluralističkog društva te da trebaju razvijati interkulturni dijalog i slično, u drugom dijelu istraživanja u kojem su iznosili pitanja i probleme iz prakse pokazalo se da još uvijek narodne knjižnice nisu iznašle kojim bi svojim korisnicima pružile još kvalitetniju i svrsishodniju ponudu multikulturalnih usluga. Veći broj knjižnica slabo prati sociodemografsku sliku svoje zajednice i nemaju podatak o tome koliko pripadnika manjinske zajednice živi na njihovom području. Dosta građe nabavlja se stihijski i nije sasvim reprezentativan. Najviše literature je na njemačkom i talijanskom kao zastupljenijim jezicima, a „mali“ jezici, kao npr. albanski, makedonski, češki su slabo zastupljeni. Nabavka građe na manjinskim jezicima jedan je od većih problema, s obzirom na činjenicu da knjižnice navode probleme i u kupovini građe na hrvatskom jeziku. No, imajući na umu važnost materinjeg jezika za razvoj identiteta mlade osobe, valja se nadati da će hrvatske narodne knjižnice uskoro početi nabavljati i građu namijenjenu mlađim dobnim skupinama na materinjem jeziku, te onu u elektroničkom obliku“ (Faletar, 2012, 178).

Mladi ljudi mnogo koriste nove tehnologije za komunikaciju i za pronalaženje informacija, no činjenica je da ne doživljavaju knjižnicu kao mjesto susreta i fizičkog kontakta s drugim ljudima iz svoje etničke zajednice, niti kao mjesto gdje mogu puno naučiti o svojoj matičnoj zemlji. Potrebno je da se knjižnice što više promoviraju kao takva mjesta, a ne isključivo kao mjesta za posudbu literature na materinjem jeziku, ako i to. Knjižnice, u skladu s mogućnostima, trebaju ići u korak s tehnologijom i pružiti svima mogućnost korištenja njezinih različitih oblika (računala, tableti i sl.) u svom fizičkom prostoru.

Jedan od većih problema je nabava literature na stranom jeziku, odnosno na jezicima najzastupljenijih manjina na nekom području. Pokazalo se da knjižnice imaju problem nabave literature i na većinskom jeziku. Potrebno je surađivati sa zemljama iz kojih dolaze manjine,

njihovim veleposlanstvima i kulturno-umjetničkim društvima i pokušati dobiti što više financijskih sredstava, ali i recentnu i zanimljivu literaturu na manjinskom jeziku, što je preduvjet za bolju suradnju knjižnica i građana manjinskih etničkih skupina i u konačnici preduvjet za implamantaciju koncepta interkulturalizma.

ZAKLJUČAK

Multikulturalizam se odnosi na interakciju različitih etničkih i vjerskih skupina, društvenih manjina i pokreta te pojedinaca različitih etničkih pripadnosti i kultura. Njegova važnost sve više dolazi do izražaja u današnje vrijeme povezanosti i globalizacije te svakodnevnih migracija ljudi širom svijeta. U tom kontekstu se i pred knjižnice postavljaju nove zadaće s obzirom na njihovu temeljnu ulogu: pružanje i dostupnost usluga svim korisnicima bez obzira na jezično, političko ili kulturno naslijeđe. Knjižnice imaju posebnu ulogu u okupljanju multikulturalnih zajednica i uspostavljanju međukulturnog dijaloga te svojim djelovanjem aktivno sudjeluju u izgrađivanju multikulturalnog društva. Multikulturalne usluge u knjižnicama odnose se na pružanje knjižničnih usluga koje su posebno namijenjene nedovoljno zastupljenim skupinama u društvu, tj. useljeničkim manjinama, azilantima, radnicima-migrantima, nacionalnim manjinama, ali isto tako pružanje multikulturalnih informacija i usluga svim korisnicima. Navedeno podrazumijeva izgradnju kulturno i jezično različitih zbirki i usluga, zaštitu materijalnih i nematerijalnih kulturnih dobara, programe usmjerene na obrazovanje korisnika i uspostavu međukulturnog dijaloga, te pristup izvorima na odgovarajućem jeziku.

U Hrvatskoj postoji mnogo nacionalnih manjina i doseljenika te u područjima gdje je veća koncentracija manjinskog stanovništva postoje središnje knjižnice nacionalnih manjina koje mogu zadovoljiti dio potreba manjinskog stanovništva, ali još ima mnogo prostora za implementaciju i razvijanje knjižničnih usluga koje mogu pomoći u stvaranju multikulturalnog društva.

SAŽETAK

U današnje doba globalizacije sve je više heterogenih zajednica koje su pojačale potrebu za razumijevanjem pojma multikulturalnosti i onoga što on predstavlja. Multikulturalizam i njima bliski pojmovi počinju biti sve uobičajeniji pojmovi u hrvatskom, a i svjetskom javnom diskursu. Knjižnične usluge za različite manjine u nekim zajednicama počinju se razvijati već krajem 19. stoljeća, no one važnije i veće promjene počinju se javljati tek krajem 20. stoljeća kao rezultat društvenih i političkih zbivanja, nacionalne i međunarodne legislative te profesionalnih smjernica. Jedno od važnijih načela istaknutih u *Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice* je uspostavljanje međukulturnog dijaloga u svim vrstama knjižnica (narodnim, namijenjenima djeci, knjižnicama na akademskoj razini) kroz čiji se rad sagledavala multikulturalnost knjižnica. Svaka knjižnica koja cilja na multikulturalne usluge treba jasno izraziti svoje strategije, prioritete i ciljeve koji bi trebali postati sastavni dio programa knjižnice. Neki u ovom radu spomenuti primjeri dobre prakse multikulturalnih knjižnica su programi narodnih knjižnica u New Yorku i Torontu, te iskustva iz Nizozemske i Australije.

U Hrvatskoj postoji devet središnjih knjižnica nacionalnih manjina koje djeluju u sklopu matičnih ili drugih većih gradskih knjižnica, prema središtima i regijama u kojoj živi najveći broj pripadnika manjina.

Knjižnica kao mjesto učenja, mjesto okupljanja i kao kulturno središte u svijetu koji svaki dan postaje sve manji, može pridonijeti razumijevanju znanja o kulturnoj raznolikosti .

POPIS LITERATURE

Knjige i članci:

Branka, M., Ciešlikowska, D. (2015). *Multicultural Library*. Warsaw: Information Society Development Foundation.

Čačić-Kumpres, J. (2006). Interkulturno ili interkulturalno? U: *Interkulturalni glasnik*, 14: 18-20.

Dali, Karen. Redears' advisory interactions with immigrant readers. // *New Library World* 111, 5/6(2010), 213-222.

Faletar, Ivana; Faletar Tanacković, Sanjica; Lacović, Darko. *Multikulturalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica*. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 3/4(2012), str. 153-188

Faletar Tanacković, Sanjica; Lacović, Darko; Stanarević, Snježana. *Multikulturalne knjižnične usluge: istraživanje informacijskih potreba i ponašanja pripadnika jezičnih manjina u Osječko-Baranjskoj županiji*. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 54, 4(2011), str. 49-94

Greenfield, L., Rawan, A., O'Neill, C. (1993). The Diversity Research Guide Program: The University of Arizona Library's Experience. U: Parrish, K., Katz, B. (ur), *Multicultural Acquisitions* (str. 115-127). New York, London, Norwood (Australia): The Haworth Press, Inc.

Kelmendi, Burbuque. Knjižnice nacionalnih manjina u Hrvatskoj. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 40 3/4 (1997), str. 31-60.

Mesić, Đurđa. *Potrebe narodnosti za knjigom i informacijama i uloga narodne knjižnice: usporedba stanja u Hrvatskoj s modelom u Mađarskoj*. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 30, 1/4(1987), str 75-78

Mesić, Milan. 2006. *Multikulturalizam: društveni i teorijski izazovi*. Zagreb, Školska knjiga

Puzić, S. (2007). Interkulturno obrazovanje u europskom kontekstu: analiza kurikuluma odabranih europskih zemalja. *Metodika* 8 (15): 373-389.

Sablić, M. (2014). *Interkulturalizam u nastavi*. Zagreb: Naklada Ljevak

Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 1. hrvatsko izd. prema 3. izd. izvornika. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010

Spajić-Vrkaš, V. (2014). *Kulturna različitost, građanstvo i obrazovanje.* U: Hrvatić, N. (ur), *Interkulturalno obrazovanje i europske vrijednosti* (str. 3-18). Zagreb: Odsjek za pedagogiju – Filozofski fakultet u Zagrebu

Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj : vodič / uredile Liana Diković i Ljiljana Črnjar. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.

Stričević, Ivanka. *Knjižnice za djecu u suvremenoj Europi: Interkulturalni pristup u multikulturalnom okruženju.* // *Knjižnica* 53, 1/2(2009), str. 197-208.

Stričević, Ivanka. *Multikulturalna pismenost u knjižnici – temelj interkulturalnog dijaloga // 8. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj: Knjižnica, komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice: zbornik radova priredila za tisak Jelica Lešić.* Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2012. Str.257-268

Walter, S. (2005). *Moving Beyond Collections: Academic Library Outreach to Multicultural Student Centers.* *Reference Services Review*, 33 (4), 438-458.

Zielinska, M. F., Kirkwood, F. T. (1992). *Multicultural Librarianship: An International Handbook.* Munchen, London, New York, Paris, London: K. G. Saur

Internetski izvori:

Defining Multiculturalism. IFLA, 2005. URL: <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-en.pdf> (14.08.2017.)

Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac, URL: http://www.gkka.hr/?page_id=40 (29.8.2017.)

Indigenous Knowledge Centres. State Library of Queensland. URL: <http://www.slq.qld.gov.au/about-us/indigenous-knowledge-centres> (26.08.2017.)

Library and Archives Canada. ARCHIVED - Multicultural Resources and Services. URL: <https://www.collectionscanada.gc.ca/multicultural/005007-305-e.html> (27.08.2017.)

Multicultural service goals. Toronto Public Library. URL: <http://www.torontopubliclibrary.ca/new-to-canada/> (27.08.2017.)

Multilingual Glossary Multicultural Services. New South Wales State Library. URL: <http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary> (15.08.2017.)

Obrazovanje za mir i multikulturalizam: Priručnik za trenere. Agencija lokalne demokracije Sisak. URL: http://www.lda-sisak.hr/uploads/lda-sisak/publikacije/croatian_text.pdf (16.8.2017.)

New to Canada. Toronto Public Library. URL: <http://www.torontopubliclibrary.ca/new-tocanada/> (26.08.2017.)

New York Public Library. Immigrant Services. URL: <http://www.nypl.org/help/communityoutreach/immigrant-services> (25.08.2017.)