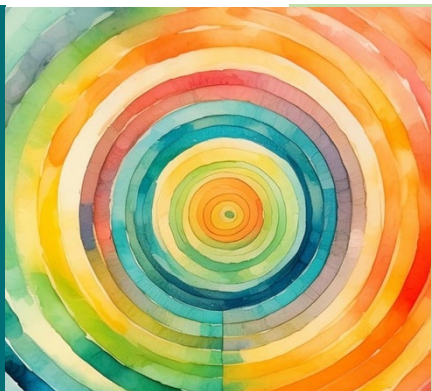




**International  
Federation of  
Library  
Associations and Institutions**



# **IFLA-ine smjernice za knjižničnu podršku raseljenim osobama**

Izbjeglice | Migranti | Imigranti | Tražitelji azila

Sastavila i uredila: Despina Gerasimidou

Koautori i kourednici: Nancy Bolt, Maela Rakočević Uvodić, Anne Siebens, Ann Okerson

Uz doprinose i potporu radne skupine za knjižničnu podršku raseljenim osobama IFLA-ine  
Sekcije za pravične i pristupačne knjižnične usluge (eng. *Equitable and Accessible Library  
Services Section*)

Prijevod na hrvatski jezik: Tena Krasić

Stručna redakтура prijevoda: Alica Kolarić, Maela Rakočević Uvodić

Lektura i korektura: Nives Frey

Uz doprinose i potporu Hrvatskoga knjižničarskog društva

Prvo izdanje

Studeni 2025.

Uz potporu Stručnog odbora IFLA-e



Gerasimidou, D., Bolt, N., Rakočević Uvodić, M., Siebens, A., Okerson, A., IFLA, Goethe-  
Institut (2024.)

© 2024 by Despina Gerasimidou, Nancy Bolt, Maela Rakočević Uvodić, Anne Siebens, Okerson, A. International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), Goethe-Institut. This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license. To view a copy of this license, visit: [creativecommons.org/licenses/by/4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0).

Prijedlog za citiranje:

Gerasimidou, D. Bolt, N. Rakočević Uvodić, M. Siebens, A., Okerson, A. (2024.) *IFLA-ine smjernice za knjižničnu podršku raseljenim osobama: izbjeglice, migranti, imigranti, tražitelji azila*, Međunarodna federacija knjižničarskih društava i ustanova (IFLA) i Goethe-Institut. Dostupno na: <https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/6901>

IFLA

Prins Willem-Alexanderhof 5

2595 BE Haag

Nizozemska

[www.ifla.org](https://www.ifla.org)

# Sadržaj

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Predgovor .....</b>                                                          | <b>1</b>  |
| Zahvale .....                                                                   | 1         |
| Pozadina .....                                                                  | 2         |
| Svrha Smjernica.....                                                            | 2         |
| Uloga knjižnica u svijetu globalne raseljenosti.....                            | 2         |
| Pravni kontekst i kontekst politike.....                                        | 3         |
| Odricanje od odgovornosti.....                                                  | 4         |
| <b>Pojmovnik .....</b>                                                          | <b>5</b>  |
| <b>Usluge i programi.....</b>                                                   | <b>6</b>  |
| 1. Jezik .....                                                                  | 6         |
| 2. Informacije.....                                                             | 8         |
| 3. Služba za podršku korisnicima (eng. <i>Helpdesk</i> ).....                   | 9         |
| 4. Dogaćanja.....                                                               | 9         |
| 5. Tečajevi .....                                                               | 11        |
| 6. Govor mržnje.....                                                            | 12        |
| 7. Zajednica.....                                                               | 13        |
| 8. Lokalno stanovništvo.....                                                    | 14        |
| 9. Tehnologija.....                                                             | 14        |
| 10. Izvan knjižnice.....                                                        | 15        |
| <b>Knjižnične politike .....</b>                                                | <b>16</b> |
| 11. Sastavite politiku dostojanstva i poštovanja prema svima.....               | 16        |
| 12. Politika zaštite privatnosti.....                                           | 17        |
| 13. Politika jednakog pristupa .....                                            | 17        |
| 14. Politika uključive komunikacije .....                                       | 18        |
| 15. Politika članskih iskaznica.....                                            | 18        |
| 16. Politika zapošljavanja osoblja .....                                        | 19        |
| <b>Edukacija osoblja.....</b>                                                   | <b>19</b> |
| 17. Odaberite prave teme za osposobljavanje .....                               | 19        |
| 18. Pripremite se prije edukacije .....                                         | 20        |
| 19. Daljnje aktivnosti nakon edukacije.....                                     | 22        |
| <b>Izgradnja partnerstva.....</b>                                               | <b>22</b> |
| 20. Suradujte s ključnim dionicima koji pružaju usluge raseljenim osobama ..... | 22        |

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 21. Suradujte s (samim) raseljenim osobama .....                           | 24        |
| 22. Suradujte s galerijama, knjižnicama, arhivima i muzejima.....          | 24        |
| 23. Suradujte s drugim organizacijama ili pojedincima .....                | 25        |
| <b>Procjena potreba raseljenih osoba .....</b>                             | <b>25</b> |
| 24. Što trebate saznati .....                                              | 25        |
| 25. Kako započeti prikupljanje informacija.....                            | 26        |
| 26. Pitajte (same) raseljene osobe .....                                   | 26        |
| 27. Pitajte zajednicu .....                                                | 27        |
| 28. Pitajte stručnjake .....                                               | 27        |
| <b>Vrednovanje usluga za raseljene osobe .....</b>                         | <b>27</b> |
| 29. Kakvu vrstu vrednovanja provesti .....                                 | 28        |
| 30. Predmet vrednovanja .....                                              | 28        |
| 31. Distribuirajte obrasce za vrednovanje .....                            | 28        |
| 32. Zabilježite svjedočanstva utjecajnih priča .....                       | 29        |
| 33. Pripremite izvješće o vrednovanju.....                                 | 29        |
| <b>Izazovi i rješenja .....</b>                                            | <b>31</b> |
| 34. Složena politička situacija.....                                       | 31        |
| 35. Nedostatak dugoročnog planiranja .....                                 | 31        |
| 36. Nedostatak financiranja .....                                          | 32        |
| 37. Ksenofobija.....                                                       | 33        |
| <b>Studije slučaja .....</b>                                               | <b>35</b> |
| Knjižnice teritorija Australian Capital Territory (ACT) - Australija ..... | 35        |
| Knjižnica Sint-Jans-Molenbeek u Bruxellesu - Belgija .....                 | 36        |
| Denver Public Library - SAD.....                                           | 38        |
| <b>Dodatak A: Primjeri .....</b>                                           | <b>40</b> |
| <b>Dodatak B: Sporazumi o ljudskim pravima i pravni termini .....</b>      | <b>52</b> |
| <b>Bibliografija.....</b>                                                  | <b>55</b> |

# Predgovor

## Zahvale

Ove su smjernice sponzorirali IFLA-ina sekcija Equitable and Accessible Library Services Section (EALS) (ranije poznata kao **Library Services to People with Special Needs - LSN Section**) i Goethe-Institut. Autorski tim predvodila je Despina Gerasimidou (Grčka) uz doprinose Nancy Bolt (SAD), Helen Chan (Hong Kong), Ingrid Källström (Švedska), Maele Rakočević Uvodić (Hrvatska), Anne Siebens (Njemačka), Anne Kolozwke (SAD), Anette Mjöberg (Švedska), Grace Liu (Kanada), Ann Okerson (SAD).

Na početku našeg rada provele smo anketu i otvoreno savjetovanje o prvom nacrtu Smjernica. Od IFLA-ine zajednice zatražile smo povratne informacije za različite nacрте Smjernica, točnije od sljedećih sekcija: Academic and Research Libraries, Acquisition and Collection Development, Cataloguing, Continuing Professional Development and Workplace Learning, Education and Training, Libraries for Children and Young Adults, Libraries Serving Persons with Print Disabilities, Library Services to Multicultural Populations, Literacy and Reading, Management and Marketing, Metropolitan Libraries, Public Libraries, and School Libraries.

Provele smo devet detaljnih intervju a sa sljedećim knjižnicama: 1. Brooklyn Public Library, NYC (SAD), intervju Grace Liu; 2. Knjižnica Sint-Jans-Molenbeek iz Bruxellesa (Belgija), intervju Ingrid Källström; 3. Denver Public Library (SAD), intervju Nancy Bolt; 4. Klintehamn Bibliothek, Gotland (Švedska), intervju Anette Mjöberg; 5. Knjižnice teritorija Australian Capital Territory (Australija), intervju Nancy Bolt; 6. Los Angeles Public Library (SAD), intervju Anne Kozlowske; 7. Švedsko knjižničarsko društvo - Mreža stručnjaka za rad knjižnica u višejezičnom okruženju i rad s pridošlicama (Švedska), intervju Anette Mjöberg; 8. Međunarodna knjižnica u Stockholmu (Švedska), intervju Ingrid Källström; 9. Knjižnica Upplands Väsby (Švedska), intervju Ingrid Källström.

Više grupa za podršku dalo je doprinos i smjernice, sudjelovalo u radionicama, provodilo detaljne intervju e i pregledalo nekoliko nacрта rada. Grupa za podršku uključivala je sljedeće osobe: **I. Iz sekcije EALS:** Anne Barnhart (SAD), Dunja Marija Gabriel (Hrvatska), Helen Chan (Hong Kong), Ingrid Källström (Švedska), Janet Lee (SAD), Lisa Krolak (Njemačka), Marie Engberg Eiriksson (Danska), Misako Nomura (Japan), Samira Zahra (Njemačka). **II. Iz drugih IFLA-inih sekcija:** Merideth Fletcher (Kanada, IFLA Cataloguing Section), Razina Akhter (Bangladeš, IFLA Children & Young Adults Section), Anette Mjöberg (Švedska, IFLA Public Libraries Section), Corinne Hill (SAD, IFLA Public Libraries Section), Leslie Kuo (Njemačka, IFLA Library Services to Multicultural Populations), Oddbjorn Hansen (Norveška, IFLA Library Services to Multicultural Populations), Saskia Boets (Belgija, IFLA Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section). **III. Iz drugih knjižničnih organizacija:** Anna Kozlowska (SAD, predstavnica ALA-inog Pododbora za izbjeglice, imigrante i raseljene osobe), Adriana Blancarte-Hayward (SAD), Amber Hayes (SAD), Grace Guoying Liu (Kanada), Helen Boelens (Nizozemska), Linda Bruyninckx (Belgija), Mare Maticevski (Australija), Nicanor Diaz (SAD), Nilsson Torbjorn (Švedska), Oriana Acevedo (Australija), Sharon Han (SAD) i Virginia Vassar Aggrey (SAD).

## Pozadina

Ove su Smjernice proizašle iz malog poglavlja o uslugama za izbjeglice IFLA-inih Smjernica za knjižnične usluge za osobe s iskustvom beskućništva (kolovoz 2017.) koje je usvojila IFLA-ina EALS Section (ranijeg naziva LSN Section). To je navedenoj sekciji poslužilo kao inspiracija te je ona odlučila izraditi prve IFLA-ine smjernice za knjižničnu podršku raseljenim osobama.

## Svrha Smjernica

Smjernice su izradene kako bi poslužile kao praktični vodič za knjižnice koje podržavaju ili žele podržavati raseljene zajednice. One će služiti kao sredstvo za proširenje tradicionalne uloge knjižnica i knjižničara.

Smjernice su namijenjene djelatnicima knjižničarske struke općenito: knjižničarima, voditeljima knjižnica, edukatorima, upravi, školama, tijelima javne uprave odgovornima za knjižnice i knjižnične programe. Osoblje i upravu knjižnice ćemo za potrebe ovih smjernica smatrati jednom cjelinom. Smjernice nisu usmjerene na pitanja upravljanja knjižnicom, već na to kako knjižnica kao cjelina može podržati raseljene zajednice.

Budući da su ove smjernice međunarodne, ne mogu ponuditi rješenje koje će svima odgovarati. Nikada neće postojati samo jedan knjižnični sustav ili model koji bi se mogao primijeniti na sve raseljene zajednice diljem svijeta. Situacija se razlikuje od države do države, pa čak i od knjižnice do knjižnice u istoj državi. Smjernice se dotiču širokog spektra pitanja i preporuka koje bi svaka knjižnica trebala razmotriti na temelju svojih potreba, prioriteta i izvedivosti.

## Uloga knjižnica u svijetu globalne raseljenosti

Kako knjižnice mogu služiti svijetu u svijetu raseljenosti? Suočeni smo s najvećom [globalnom izbjegličkom krizom](#) od Drugog svjetskog rata<sup>1</sup>, a knjižnična podrška raseljenim osobama jedna je od najvažnijih stvari koje mi kao knjižničarska zajednica trenutno možemo pružiti. Djelatnici knjižničarske struke ne bi se smjeli ograničiti na ono što tradicionalno poznaju kao knjižničarstvo, već bi trebali biti otvoreni za nove prakse i učenje.

Zamislite da želite poboljšati svoj život i život svoje obitelji, a u vašoj vlastitoj zemlji to nije moguće. Mogu postojati mnogi razlozi zašto se ljudi suočavaju s prisilnim raseljavanjem: oružani sukobi, klimatske promjene, posao, politički razlozi, pandemija bolesti COVID-19<sup>2</sup>. Knjižnice imaju ključnu ulogu kao **pouzdana prostora zajednice** i **utočišta za sve**, bez obzira na raseljenost ili situaciju neizvjesnosti koja može snaći ljude te bez obzira na vrstu višedimenzionalne ranjivosti s kojom se istovremeno mogu suočiti, poput rodnog identiteta, djetinjstva, treće dobi ili invaliditeta.

Osim što su sigurno utočište za sve, knjižnice doprinose i **dvosmjernom procesu integracije**; ne samo da pomažu raseljenim osobama u oporavku od trauma i integraciji u zajednice domaćine, već omogućuju i raseljenim zajednicama i zajednicama zemalja domaćina da uče jedne od drugih i razumiju svoje razlike. Na taj način knjižnice ostvaruju jednu od svojih temeljnih vrijednosti da služe zajednici kao cjelini, prihvaćajući sve kulture, sve tradicije, sve jezike. **Uvažavanjem kulturne raznolikosti** doprinose društvenoj koheziji u multikulturalnim društvima i mirnom suživotu ljudi.

---

<sup>1</sup> Za statističke podatke o prisilnoj raseljenosti, vidi [UNHCR-ovo izvješće o globalnim trendovima u 2023.](#), objavljeno u lipnju 2024.

<sup>2</sup> COVID-19 je u [IOM-ovom izvješću](#) autora McAuliffeja et al 2021. godine opisan kao velika prepreka migracijama i mobilnosti.

Knjižnice igraju ključnu ulogu u osnaživanju raseljenih osoba, zaštiti ljudskih prava i poticanju kulturnog razumijevanja. Njihova odgovornost kao saveznika u očuvanju kulturnog pamćenja i baštine koristi i društvima zemalja domaćina i društvima zemalja porijekla, promičući pozitivnu društvenu interakciju. Njihov doprinos i podrška iznimno su važni u izgradnji uključivih društava koja priznaju urođeno dostojanstvo i prava svih pojedinaca, bez obzira na njihov status raseljeničtva.

## Pravni kontekst i kontekst politike

Nekoliko međunarodno priznatih dokumenata služi kao temelj za uspostavu i podršku knjižničnih usluga raseljenom stanovništvu. Odražavajući ljudska prava i vodeći se [IFLA-inim temeljnim vrijednostima](#) i [Etičkim kodeksom](#), ove smjernice pokazuju kako knjižnice mogu u praksi zastupati svoju temeljnu misiju **univerzalnog i ravnopravnog pristupa informacijama, idejama i djelima mašte** s ciljem društvene, obrazovne, kulturne, demokratske i gospodarske dobrobiti.

Pružajući podršku raseljenom stanovništvu, knjižnice čuvaju kulturnu raznolikost, promiču multikulturalno razumijevanje i nikoga ne izostavljaju. To im omogućava usklađenost i s Agendom 2030 UN-a i [Deklaracijom usvojenom na Svjetskoj konferenciji Mondiacult 2022](#), UNESCO-ovom publikacijom koja je vodilja za bolje profiliranje kulture kao globalnog javnog dobra.<sup>3</sup> IFLA ima aktivnu ulogu u [uključivanju knjižnica u ovu raspravu](#).

Prema [Globalnom forumu za izbjeglice održanom 2023. godine](#), broj izbjeglica se udvostručio od 2016. godine, dok u odnosu na cilj održivog razvoja broj 4 (SDG 4) o obrazovanju, gotovo polovica djece izbjeglica školske dobi ne pohađa školu. Ovi rezultati naglašavaju ključnu ulogu knjižnica u zagovaranju ljudskih prava za raseljene osobe na jednakoj osnovi kao i za druge ljude, što se odražava i u Općoj deklaraciji o ljudskim pravima.

Ljudska prava urođena su svim ljudskim bićima i ne mogu nam se niti dati niti oduzeti. Svi ih imamo jednostavno zato što postojimo kao ljudska bića, bez obzira na našu nacionalnost, migracijski status, rodni identitet, dob, vjeru, jezik, tradicije, kulturnu raznolikost ili bilo koji drugi status. Načela univerzalnosti, jednakosti i nediskriminacije temelj su međunarodnih zakona o ljudskim pravima.

[Opća deklaracija o ljudskim pravima](#) čl.1: Sva ljudska bića rađaju se slobodna i jednaka u dostojanstvu i pravima.

Jedan od najvažnijih čimbenika u ponovnoj izgradnji života je pristup informacijama i obrazovnim resursima, a knjižnice igraju ključnu ulogu u rješavanju ove rastuće potrebe, posebno kada je riječ o raseljenim osobama. Knjižnice su najprikladnije institucije za osiguravanje raseljenim osobama ostvarenja **prava na pristup informacijama** bez diskriminacije, pružajući informacije o zdravstvenoj zaštiti, stanovanju, obrazovanju, mogućnostima zapošljavanja i pravednim postupcima za dobivanje azila. Mnoge međunarodne i regionalne konvencije o ljudskim pravima štite pravo na informacije, a u dobu obilja pogrešnih informacija i dezinformacija, to je potrebnije nego ikada prije. Pravo na pristup informacijama temelji se na širem **pravu na slobodu izražavanja**<sup>4</sup>, naglašavajući njegovu važnost u njegovanju potonjeg.

<sup>3</sup> Pogledajte UNESCO-ovo popratno događanje u sklopu [Globalnog foruma za izbjeglice održanog 2023.](#), „Kultura izvan granica”.

<sup>4</sup> Također usvojeno u [Konvenciji UN-a o pravima djeteta](#) (čl. 13.) i [Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom](#) (čl. 21.).

[Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima](#), čl. 19.2: Svatko ima pravo na slobodu izražavanja. To pravo obuhvaća slobodu traženja, primanja i širenja informacija i ideja svake vrste, usmeno, pismeno, tiskom ili umjetničkim oblikom, ili kojim drugim sredstvom prema svom osobnom izboru i bez obzira na granice.

Okružje knjižnice doista može poslužiti kao „treće mjesto“ (eng. *third place*) u kojem raseljene osobe mogu slobodno izraziti svoju kulturu, običaje, jezike, vrijednosti i načine života. Ova sloboda iskazivanja vlastite kulture ne samo da pomaže u njihovoj integraciji i otpornosti, već im također omogućuje da ostvare svoje **pravo na identitet**, svoje **kulturno pravo** u njegovoj širokoj definiciji, svoje **pravo na grad** i svoje **pravo na knjižnicu**. Knjižnice kao „treća mjesta“ osnažuju raseljene osobe za sudjelovanje u kulturnom životu zajednice zemlje domaćina i zajednice zemlje porijekla, uživanje u umjetnosti, sudjelovanje u znanstvenom napretku i njegovim dobrobitima – a sve je to značajno za izgradnju osjećaja samopouzdanja i dobrobiti svakog pojedinca te oblikovanju njegovog kulturnog identiteta.

[Međunarodni pakt o gospodarskim, socijalnim i kulturnim pravima](#): Kulturna prava sastavni su dio ljudskih prava te su, kao i druga prava, univerzalna, nedjeljiva i međuovisna. Puno promicanje i poštivanje kulturnih prava ključno je za održavanje ljudskog dostojanstva i pozitivne društvene interakcije između pojedinaca i zajednica u raznolikom i multikulturalnom svijetu.

## Odricanje od odgovornosti

Smjernice se mogu čitati ili kao cjeloviti dokument ili kao zasebna, samostalna poglavlja. Stoga nije slučajnost što se neke teme (obuka, partnerstvo, politika i druge) ponavljaju u različitim poglavljima. Ponavljanje tema je s namjerom, jer će mnogi odlučiti pročitati jedno određeno poglavlje, a ne sva poglavlja.

Smjernice koriste termine i izraze Ujedinjenih naroda (UN). Važno je da se knjižničari upoznaju sa širim diskursom kako bi se mogli uključiti u šire napore koji uspješnije olakšavaju zadovoljavanje potrebe raseljenih osoba.

# Pojmovnik

**Raseljene osobe/ljudi/zajednice/stanovništvo:** Osobe koje su prisiljene ili obvezne pobjeći ili napustiti svoje domove ili mjesta uobičajenog boravka (bilo u vlastitoj zemlji ili preko međunarodne granice), osobito kao rezultat ili izbjegavanje posljedica oružanog sukoba, situacije općeg nasilja i kršenja ljudskih prava ili prirodne katastrofe/katastrofe izazvane ljudskim djelovanjem. U kontekstu ovih smjernica, u cjelini govorimo o svim ovim različitim skupinama: tražiteljima azila, imigrantima, migrantima i izbjeglicama.

**Tražitelj azila:** Osoba koja traži međunarodnu zaštitu. U zemljama s individualiziranim postupcima, tražitelj azila je osoba o čijem zahtjevu zemlja u kojoj je zahtjev podnesen, još nije donijela konačnu odluku. Neće svakom tražitelju azila na kraju biti priznat status izbjeglice, ali svaka je izbjeglica u početku bila tražitelj azila.

**Imigrant:** Iz perspektive zemlje dolaska, osoba koja se preseli u zemlju koja nije zemlja državljanstva te osobe ili njezinog uobičajenog boravišta.

**Migrant:** Osoba koja se odseli iz svojeg uobičajenog mjesta stanovanja, bilo unutar određene zemlje ili preko međunarodne granice, privremeno ili trajno, iz različitih razloga. Migranti napuštaju svoju zemlju, ne samo zbog izravne prijetnje, već i kako bi pronašli posao, studirali, ujedinili se s obitelji ili iz drugih osobnih razloga. Neki odlaze zbog siromaštva, nezaposlenosti, prirodnih katastrofa ili drugih okolnosti. Ti se migranti mogu vratiti kući jer se ne boje progona u svojim zemljama.

**Izbjeglica:** Osoba koja se zbog osnovanog straha od progona zbog svoje rase, vjeroispovijesti, državljanstva ili pripadnosti određenoj društvenoj skupini ili političkog uvjerenja nalazi izvan zemlje svog državljanstva, ne može ili zbog tog straha, ne želi prihvatiti zaštitu te zemlje. Osoba koja se, budući da nema državljanstvo i nalazi izvan zemlje svog prethodnog uobičajenog boravišta zbog takvih događaja, u nju se ne može ili ne želi vratiti iz straha.

**Zajednica domaćin:** Zajednica koja prima veliku populaciju izbjeglica ili interno raseljenih osoba, bilo da ih smješta u kampove, integrira ih u kućanstva ili pak žive samostalno.

**Zemlja domaćin:** država u kojoj stranac ima privremeno boravište ili boravište, bilo zakonito ili nezakonito.

**Jezik zemlje domaćina:** jezik koji se govori u zemlji domaćinu ili regiji domaćinu.

**Zemlja porijekla:** Zemlja iz koje dolazi tražitelj azila, izbjeglica ili migrant i čije državljanstvo posjeduje. U slučaju osoba bez državljanstva, radi se o zemljama u kojima imaju svoje uobičajeno boravište.

**Izvorni jezik:** jezik koji govore raseljene osobe, kao dio njihove vlastite kulture i identiteta. To uključuje nasljedne ili materinske jezike, kao i primarne ili sekundarne jezike.

# Smjernice

Vidi odabrane primjere u [Dodatku A: Primjeri](#). Numeracija primjera odgovara numeraciji odjeljaka.

## Usluge i programi

Smjernice o knjižničnim uslugama i programima za podršku raseljenim osobama.

### 1. Jezik

- 1.1 Izradite plan pristupa jeziku. Cilj je razviti sposobnost pružanja podrške osobama na mnogim jezicima.
- 1.2 Istražite porijeklo osoblja koje namjeravate zaposliti ili volontera s kojima radite.
- 1.3 Stvorite bazu volontera koji govore različitim jezicima, skupinu knjižničara koji su certificirani i koji su prošli formalno osposobljavanje za poslove prevodenja i simultanog prevodenja.
- 1.4 Angažirajte raseljene osobe iz vašega područja koje govore jezik zemlje domaćina i izvorni jezik u svrhu pružanja usluga prevodenja. Na primjer, zamolite ih da vam pomognu prevesti dio sadržaja s internetske stranice knjižnice kako bi raseljene osobe lakše i uspješnije mogle koristiti knjižnične usluge.
- 1.5 Stvorite višejezičnu zbirku tiskanih i digitalnih izvora informacija na jeziku zemlje domaćina i izvornom jeziku. Jezične prepreke su izazov, osobito u sredinama usmjerenima na preživljavanje, poput kampova, gdje može doći do zanemarivanja kulture i obrazovanja. Identificirajte sve izvorne jezike unakrsnom provjerom zemalja porijekla i podataka o jezicima koji se u pojedinim zemljama govore. Posavjetujte se s [Prevoditeljima bez granica](#) i konzultirajte [UNESCO-ov Svjetski atlas jezika](#). Važno je utvrditi za koje jezike uopće ne postoje knjižnične usluge te jesu li neke zajednice nedovoljno zastupljene ili nisu uopće zastupljene. Suradujte sa stručnjacima iz humanitarnih organizacija i/ili raseljenih zajednica kako biste stvorili zbirke knjiga na više jezika.
- 1.6 Pobrinite se da je vaša internetska stranica lako čitljiva ili višejezična: sadržaji na svim razinama stranice – jezik ne bi trebao biti dostupan samo na početnoj stranici knjižnice. Koristite piktograme, simbole i slike te prevedite internetsku stranicu na glavne izvorne jezike. Za pomoć angažirajte raseljene osobe. Jezična dostupnost je od središnje važnosti za razumijevanje.
- 1.7 Nabavite mnogo materijala na izvornim jezicima, primjerice materijale za polaganje vozačkog ispita na arapskom jeziku. Koristite IFLA-inu i vlastitu međunarodnu mrežu djelatnika knjižničarske struke ako vam je teško pronaći knjige ili druge izvore na izvornim jezicima. Pitajte kolege diljem svijeta.

- 1.8 Prevedite knjižnične brošure na osnovne izvorne jezike kako biste izradili dvojezičnu/višejezičnu knjižničnu brošuru. Pobrinite se prenijeti pravu poruku raseljenim osobama. Ovisno o njihovoj zemlji porijekla, raseljene osobe mogu, ali i ne moraju biti upoznate s onime što knjižnica nudi – ili nisu svjesne slobodnog korištenja knjižnice.
- 1.9 Koristite besplatne prevoditeljske alate ili kupite profesionalne pakete. U mnogim slučajevima, kritična komunikacijska veza jezika, često je prekinuta. Educirajte prvenstveno knjižnično osoblje koje radi na posudbenom pultu kako koristiti besplatne alate za prevodenje, poput [Deepla](#) ili besplatnih rječnika [Prevoditelja bez granica](#).
- 1.10 Pripremite kontekstualizirane materijale za učenje i izvore informacija, lako čitljive letke i piktograme. Simboli, sličice i vizualna komunikacija općenito se mogu koristiti za objašnjenje natpisa i knjižničnih usluga. Ako izrađujete brošuru od samog početka, započnite uključivanjem osnovnih elemenata: 1) vizualni elementi, 2) ono što knjižnica nudi, 3) karta koja pokazuje kako doći do knjižnice, npr. iz izbjegličkog kampa, 4) radno vrijeme, 5) predstavite neke od svojih djelatnika (s imenima i fotografijama) i svakako navedite govori li netko od njih bilo koji od izvornih jezika.
- 1.11 Izgradite kulturu pripravnosti za izvanredne situacije. Izradite letke za izvanredne situacije (mini leksikone) koji prevode i transliteriraju ključne fraze s izvornih jezika na jezik zemlje domaćina.
- 1.12 Omogućite kupnju džepnih rječnika, kao darova, novcem koji su prikupile i donirale dobrotvorne udruge, koji ste sakupili kroz donacije, putem privatnih zaklada ili pak od lokalnog stanovništva.
- 1.13 Osigurajte materijale za raseljene osobe kako bi mogli dobiti informacije na svojim izvornim jezicima. Na primjer, postoje radijske mreže koje nude programe na autohtonim jezicima.
- 1.14 Održavajte tjedne grupe za jezičnu razmjenu ili „konverzacijske kafiće“, kako bi raseljene osobe mogle vježbati jezik zemlje domaćina.
- 1.15 Organizirajte poduku jezika zemlje domaćina i izvornih jezika. Organizirajte individualne tečajeve i tečajeve jezika za svakodnevnu konverzaciju.
- 1.16 Organizirajte grupe kreativnog pisanja ili čitateljske klubove na jednostavnom engleskom jeziku (ili vašem jeziku zemlje domaćina). Zamolite knjižničare i raseljene osobe da zajedno čitaju lagano štivo na sastancima književnog kruga/grupa za zajedničko čitanje.
- 1.17 Organizirajte višejezična „storytelling“ događanja na kojima bi raseljene osobe mogle ispričati svoje priče uz pomoć prevoditelja.
- 1.18 Promičite nove metode (organiziranje događanja, promicanje istraživanja, pokretanje stipendija) za proučavanje ugroženosti jezika ili autohtonih jezika kako bi se podigla svijest o jezičnoj raznolikosti i njezinoj važnosti za ljudska prava. Posjetite [Arhiv ugroženih jezika](#).

- 1.19 Organizirajte posjete spisatelja na izvornim jezicima, promovirajući višejezičnu zbirku svoje knjižnice iz područja sociolingvistike, filozofije i antropologije.
- 1.20 Razvijte projekt dokumentiranja jezične raznolikosti u vašem gradu/regiji/zemlji i njezinog razvoja kroz godine. Dokumentiranje je jedno od sredstava kojim knjižnice mogu pridonijeti društvu.

## 2. Informacije

- 2.1 Promičite prava raseljenih osoba dijeljenjem kartica „Upoznaj svoja prava“ na različitim jezicima i izvješća koje su objavile agencije UN-a, npr. posebni izvjestitelj UN-a za ljudska prava migranata.
- 2.2 Osigurajte sredstva za pomoć ljudima u upravljanju njihovim svakodnevnim životom. Pripremite informacijske pakete i brošure - po mogućnosti prevedene na izvorne jezike. Napomena: ne preporučujemo stvaranje zasebnog prostora koji sadrži resurse, knjige i letke isključivo za raseljene osobe. Tanka je granica između pozitivnog prostora koji unapređuje specifičnu uslugu i prostora koji ostavlja dojam negativne segregacije. Evo par primjera izvora informacija: „Novi ste u gradu? Ovo su osnovne lokalne informacije“: 1) Kontaktiranje tijela nadležnih za migracije, 2) Pronalaženje smještaja, 3) Traženje posla, 4) Podnošenje prijave za upis u školu, 5) Slobodno vrijeme/rekreacijske aktivnosti, 6) Pristup socijalnim uslugama, 7) Učenje jezika, 8) Ugostiteljstvo, 9) Korištenje banaka i kupnja lokalne valute, 10) Pristup zdravstvenim uslugama, 12) Ljekarne, bolnice i domovi zdravlja“.
- 2.3 Izradite popis besplatnih ambulanti u vašem području čije usluge mogu koristiti i oni koji nemaju pristup zdravstvenom sustavu.
- 2.4 Prikupite izvore informacija od posebnog interesa za raseljene osobe, po mogućnosti na izvornim jezicima: 1) informacije o pravnim zahtjevima vezanim uz izbjeglički status, 2) potrebne obrasce, 3) osnovne informacije o ratificiranim konvencijama u zemlji domaćinu. Na primjer, preporučite im korištenje [Interaktivne ploče o statusu ratifikacije](#) kako bi na kartama lako mogli vidjeli status ratifikacije sporazuma o ljudskim pravima ili status određene zemlje u odnosu na sporazume. 4) temeljna načela nacionalnog i međunarodnog prava u vezi s radnim pravom, ljudskim pravima, pravima žena (prava trudnica), pravima djece (pravo na obrazovanje), migracijama i pravom azila (spajanje obitelji). Iako bi knjižnice trebale biti oprezne s davanjem pravnih savjeta, mogu se udružiti s odvjetničkim komorama ili lokalnim useljeničkim nevladinim organizacijama koje mogu pružati pravne savjete.
- 2.5 Prikupite što više informacija o relevantnim uslugama i o tome kako im raseljene osobe mogu pristupiti. Prikupite brošure i letke drugih srodnih organizacija i osigurajte njihovu dostupnost u knjižnici. Udružite se s lokalnim izbjegličkim/migrantskim organizacijama kako biste imali stalni protok letaka u knjižnici.

- 2.6 Osigurajte pristup: 1) zbirkama knjiga, kao što su knjige za samopomoć, lokalne karte, savjeti i naputci, 2) posebnim zbirkama koje se odnose na njihovu vlastitu kulturnu skupinu i podrijetlo, 3) lokalnim i nacionalnim vijestima, 4) vijestima iz cijelog svijeta, osobito iz zemalja porijekla i 5) materijalima za učenje jezika zemlje domaćina i izvornog jezika.
- 2.7 Pripremite program u sklopu kojega knjižničari i raseljene osobe zajedno čitaju novine i tako uče jezik kroz konverzaciju.
- 2.8 Dokumentirajte povijest raseljenih osoba radi očuvanja kulturnog pamćenja i baštine. Sve knjižnice, a naročito znanstvene knjižnice, igraju važnu ulogu u podupiranju istraživanja o raseljenom stanovništvu nabavom relevantnih zbirki i prikupljanjem potrebne građe kada je to moguće. Dogovorite suradnju sa studentima i fakultetima u vezi s ovim aktualnim pitanjima kroz aktivnosti dopiranja do ciljanih skupina (eng. *outreach activities*).

### **3. Služba za podršku korisnicima (eng. *Helpdesk*)**

- 3.1 Ponudite usluge službe za podršku korisnicima na jednom mjestu ili ponudite dnevne/tjedne/mjesečne termine u kojima korisnici mogu nenajavljeno doći i potražiti pomoć. Na primjer, pomoć pri ispisu i u mjeri u kojoj je to moguće - ispunjavanju različitih vrsta obrazaca ili rezerviranju termina ili pak pomoć pri odgovaranju na pitanja o raznim temama, uključujući: 1) traženje posla i prijave za posao, pomoć u poslovanju i karijeri, 2) učenje jezika zemlje domaćina, 3) pitanja stanovanja, 4) državljanstvo (zelena karta), 5) zdravstvenu skrb, uključujući mentalno zdravlje, 6) prijevode i 7) propisane obrasce itd.
- 3.2 Budite iskreni i priznajte korisnicima kada ne možete odgovoriti na pitanje, ali odvojite vrijeme za njih i recite im: „Ne možemo davati pravne savjete, ali Vam možemo pomoći u dogovaranju termina“. Raseljenim osobama puno znače oslonac i podrška koju im knjižnice mogu ponuditi.
- 3.3 Omogućite dogovaranje termina za sastanak općenite tematike, npr. „Imam pitanja“. Ponekad raseljene osobe ne žele dogovoriti termin za određenu temu jer ih je sram što su raseljene osobe ili su žrtve obiteljskog nasilja. Ovakav sastanak omogućit će im da otkriju što manje svojih osobnih podataka ili da se samo sastanu s nekime i razgovaraju.
- 3.4 Organizirajte obilaske knjižnice za raseljene osobe s prevoditeljima na njihovom izvornom jeziku kako biste im objasnili na koji način im knjižnica može pomoći. Uključite raseljene osobe koje već redovito posjećuju knjižnicu.

### **4. Događanja**

- 4.1 Organizirajte događanje/webinar na kojem ćete omogućiti izbjeglicama koji su postali knjižničari ili edukatori u knjižnici da govore o svojim iskustvima, prikupljajući na taj način priče izbjeglica iz naše profesionalne i akademske zajednice.

- 4.2 Organizirajte razgovore, događanja i izložbe u sklopu [Tjedna izbjeglica](#), Mjeseca afroameričke povijesti, Međunarodnog dana materinskoga jezika itd.
- 4.3 Organizirajte događanja za proslavu [Svjetskog dana izbjeglica](#) – 20. lipnja.
- 4.4 Organizirajte proslave Divalija, Ramazanskog bajrama i Kurban-bajrama i slično s ciljem kulturne integracije.
- 4.5 Organizirajte razgovore s raseljenim osobama. Pozovite ih kao govornike na velika događanja, poput godišnjih kongresa knjižnica.
- 4.6 Organizirajte etnokulturne klubove, klubove za igru, glazbene, likovne, plesne, književne klubove i „storytelling“ klubove.
- 4.7 Svake godine organizirajte festival kulturne osviještenosti; na primjer, dvotjedni festival protiv rasizma koji se održava svake godine. U festival uključite otvorene večeri s glazbom, hranom, tradicionalnim nošnjama, tradicionalnim igrama i predavanjima o različitim kulturama, povijesti, običajima i tradicijama. Pokažite kulturno bogatstvo raseljenih zajednica. Na taj način knjižnice mogu okupiti raseljene osobe kako bi slavile vlastitu kulturu, a ne da ju marginaliziraju, napuštaju ili umanjuju njezinu važnost.
- 4.8 Organizirajte jednodnevne izlete do kulturnih ustanova kao što su Muzej migracija ili Muzej moderne umjetnosti. U svakom obilasku u istu grupu uključite i lokalno stanovništvo i raseljene osobe.
- 4.9 Organizirajte izložbe aktualnih raseljenih umjetnika i promovirajte njihov rad.
- 4.10 Organizirajte izložbe likovnih radova koje su izradila djeca bez pratnje u postupku azila ili djeca migranti kako biste senzibilizirali zajednicu zemlje domaćina. Razmislite o turneji tih izložbi i u drugim knjižnicama.
- 4.11 Organizirajte fizičke ili virtualne izložbe na temu raseljavanja. Razmislite o promociji/turneji tih izložbi na državnoj, regionalnoj i međunarodnoj razini.
- 4.12 Organizirajte fizičke/virtualne izložbe s poznatim izbjegličkim predstavnicima u književnosti, znanosti, kulturi ili politici u vašoj zemlji ili u inozemstvu. Osmislite komunikacijske kampanje i obrazovne programe. Neke ideje možete pronaći na sljedećim poveznicama:
- 1) <https://refugeeweek.org.uk/resources/facts-figures-and-contributions/famous-refugees/>
  - 2) [https://en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_refugees](https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_refugees)
  - 3) <https://www.tracesproject.org/>
- 4.13 Promovirajte kampanje pouzdanih agencija koje prikupljaju novac ili nenovčane priloge, kao što su higijenske potrepštine, odjeća, knjige, karte, punjači za mobilne uređaje,

društvene igre, lijekovi i hrana za raseljene zajednice. Možete se s njima i udružiti te prikupljati priloge i u knjižnici.

- 4.14 Omogućite formiranje grupa za izradu ručnih radova/izradu rukotvorina koje će pohađati i raseljene osobe i pripadnici zajednice zemlje domaćina. Pomozite onima koji pohađaju radionice da se upoznaju.
- 4.15 Otvorite knjižnicu na dan kada je uobičajeno zatvorena kako biste poželjeli dobrodošlicu raseljenim osobama i izgradili povjerenje, ističući knjižnicu kao kulturološki sigurno mjesto. Razmislite o suradnji s partnerskim izbjegličkim organizacijama u tu svrhu kroz modele dopiranja do ciljnih skupina.
- 4.16 Organizirajte kulinarske večeri. Pozovite zajednicu na grupni ručak ili večeru. Organizirajte tečaj kuhanja u knjižnici s obiteljima i iz zemlje domaćina i iz zemalja porijekla. Zamolite i raseljene osobe i zajednice zemlje domaćina da razmjenjuju recepte, kušaju hranu i zajedno osmisle kuharicu.
- 4.17 Omogućite formiranje „storytelling“ grupe majki i očeva. Zamolite majke i očeve da prikupljaju i dijele tradicionalne priče. Pokrenite seriju podcasta s pričama raseljenih osoba u pristupačnim formatima kao put prema raznolikosti i prostoru za druge.
- 4.18 Organizirajte „žive knjižnice“ (eng. *human libraries*). Dajte i raseljenim osobama i zajednicama domaćinima priliku da podijele priče i postavljaju pitanja. Koristite [UNESCO-ov model Krugova priča \(eng. \*Story Circles\*\)](#). Ova metodologija uključuje skupinu ljudi koji dijele osobna iskustva u krugu u svrhu medijacije, restorativne pravde i u svrhu razvoja interkulturalnih kompetencija. Pritom koristite i [UNHCR-ove Priručnike o društvenim vezama](#).
- 4.19 Organizirajte filmske večeri u knjižnici. Prikazujte igrane ili dokumentarne filmove na temu izbjeglica. Filmovi ne moraju nužno biti o raseljenim osobama i njihovim problemima: može to biti i film koji je karakterističan za njihovu zemlju. Povedite raspravu nakon filma.
- 4.20 Organizirajte kazališnu grupu u knjižnici. Objavite otvoreni poziv, tražeći sudjelovanje raseljenih osoba i zajednica zemlje domaćina.
- 4.21 Postavite nekoliko kratkih kazališnih predstava na više jezika, npr. engleskom, arapskom, farsiju, nepalskom, svahiliju, vijetnamskom i drugim izvornim jezicima.
- 4.22 Kazališne predstave i igre također su dobra prilika za čitanje djeci naglas. Organizirajte višejezično čitanje naglas u svojoj knjižnici ili izvan nje.

## 5. Tečajevi

- 5.1 Omogućite održavanje tečajeva strukovnog osposobljavanja (jezik struke, traženje posla, integracija na tržište rada).

- 5.2 Ponudite tečajeve o osnovnim načelima pravnog sustava zemlje domaćina (npr. zakon o radu, zakon o migracijama i azilu itd.) i međunarodnih ljudskih prava (prava žena, prava trudnica itd.)
- 5.3 Udružite se s lokalnom odvjetničkom komorom i održavajte pravne forume u izbjegličkim kampovima kako biste povećali pravnu pismenost.
- 5.4 Ponudite tečajeve pripreme za stjecanje državljanstva i pripremne tečajeve za polaganje teorijskog dijela vozačkog ispita.
- 5.5 Ponudite tečajeve crtanja i slikanja i tečajeve izrade rukotvorina ili programe u kojima ljudi rade zajedno: na primjer, popravljaju stvari ili obavljaju druge praktične zadatke. Ponudite prostor u kojem se pojedinci mogu izraziti bez jezične barijere.
- 5.6 Potražite ideje kod drugih galerija, knjižnica, arhiva i muzeja (eng. *GLAM*), poput [Libraries of Sanctuary](#) ili [The Network](#).
- 5.7 Potražite ideje kod ili sudjelujte u [UNESCO-ovoj Master Class seriji protiv rasizma i diskriminacije](#).
- 5.8 Zamolite da se u nastavne planove i programe studija knjižničarstva uključe moduli o knjižničnim uslugama za raseljene osobe. To se može provesti na razini knjižničarskog društva ili kao preporuka knjižnice.
- 5.9 Udružite se sa školskim knjižnicama i pozovite studente knjižničarstva i informacijskih znanosti u posjet i na raspravu o tome kako vaša knjižnica pruža podršku ili planira pružati podršku raseljenim osobama. To bi moglo pomoći u izgradnji odnosa sa studentima knjižničarstva i informacijskih znanosti koji bi mogli biti zainteresirani za pisanje radova o vašoj studiji slučaja ili za pripravnništvo ili volontiranje u vašoj knjižnici.

## 6. Govor mržnje

- 6.1 Suprotstavite se govoru mržnje. Ponekad postoji napetost između zajednica zemlje domaćina i novih ljudi koji u njih dolaze. Olakšajte integraciju raseljenih osoba u kulturu zajednice zemlje domaćina, a u isto vrijeme pomozite stanovnicima zajednice zemlje domaćina da razumiju kulturu raseljenih osoba. To možete postići kroz vođenje rasprava i slavljenje različitih kultura.
- 6.2 Koristite [UNESCO-ov okvir za omogućavanje međukulturalnog dijaloga](#).
- 6.3 Informirajte se čitanjem UNESCO-ovog Globalnog analitičkog izvješća „[Moramo razgovarati](#)“ (eng. *We need to talk*). Obratite pažnju na [operativnu definiciju Međukulturalnog dijaloga](#): „proces koji se provodi radi realizacije transformativne komunikacije koja zahtijeva prostor ili prilike za angažman i raznoliku grupu sudionika posvećenih vrijednostima kao što su međusobno poštovanje, empatija i spremnost da se razmotre različite perspektive.“

- 6.4 Ideje o otvaranju ovih složenih rasprava potražite u kampanjama koje vode UNESCO, ostale agencije UN-a ili druge humanitarne organizacije koje odgovaraju na ovaj izazov: na primjer [Borba protiv rasizma i diskriminacije](#).
- 6.5 Budite mjesto za prijavu incidenata i zločina počinjenih iz mržnje kako biste osnažili SVE ljude, čak i one čiji se glasovi najviše ušutkavaju. Pritom slijedite protokole tijela lokalne samouprave. Budite sigurno mjesto za sve i pomozite u smanjivanju napetosti i uklanjanju govora mržnje iz svake rasprave.
- 6.6 Knjižnice su u posljednjih nekoliko godina napravile filozofski zaokret od neutralnosti do zagovaranja. Budite dosljedni, samouvjereni i nemojte biti kontroverzni kada zauzmete stav prema ovom važnom suvremenom društvenom problemu. Imajte spremne odgovore prije nego što se suočite s izazovom.
- 6.7 Svakog mjeseca odaberite i izložite knjige s fokusom na određenu temu, teme mogu biti lake (npr. Eurovizija) ili ozbiljne (npr. rasizam, govor mržnje ili holokaust) kako biste podigli svijest.
- 6.8 Zalažite se za uklanjanje mržnje iz rasprave.
- 6.9 Izradite priručnik za poticanje poštovanja i ljubavi.
- 6.10 Osmislite video dobrodošlice raseljenim osobama u knjižnicu. Predstavite knjižnicu u formatu prikladnom za ljude koji možda ne znaju čitati.

## **7. Zajednica**

- 7.1 Ponudite humanitarnim organizacijama radni prostor unutar knjižnice. Mnoge su organizacije nove i nemaju budžet za uredski prostor. Podignite svijest o tome što knjižnica može ponuditi i pozovite ih da redovito posjećuju knjižnicu.
- 7.2 Ako se vaša knjižnica nalazi u ruralnom području, udružite se s lokalnim poljoprivrednim udrugama i institucijama.
- 7.3 Ostvarite suradnju s odvjetničkom komorom u vašem području. Na određene dane ponudite termine u kojima se mogu dobiti besplatni savjeti javnog bilježnika ili usluge pravne klinike unutar knjižnice. Suradnja knjižničara i pravnika odnos je koji ulijeva nadu.
- 7.4 Udružite se s lokalnim proturasističkim i antifašističkim organizacijama koje razvijaju mreže i akcije koje unapređuju demokratsko i participativno društvo.
- 7.5 Udružite snage s lokalnom samoupravom u informiranju novopridošlica o uslugama koje knjižnica nudi. Ponudite uvodni tečaj o korištenju knjižnice.

- 7.6 Radite izravno s raseljenim osobama. Angažirajte izbjeglice za pružanje prevoditeljskih usluga. Prepoznajte u raseljenim osobama partnere knjižnice u procesu osmišljavanja usluga i evaluacije. U misiju svoje knjižnice uključite izjavu o njezinoj predanosti služenju raseljenim osobama.

## **8. Lokalno stanovništvo**

- 8.1 Stvorite platformu ili program putem kojeg građani mogu donirati novac za besplatne online propusnice za korisnike koje raseljenim osobama omogućuju korištenje usluga knjižnice putem interneta.
- 8.2 Potaknite i povežite građane s nevladinim organizacijama koje se bave izbjeglicama kako bi postali volonteri u knjižnici.
- 8.3 Organizirajte ceremonije „davanja državljanstva svoje knjižnice“ kako biste poželjeli dobrodošlicu raseljenim osobama u svoju zajednicu. Održavajte događanja pod nazivom „Ljudi upoznaju ljude“, koji okupljaju zajednice zemlje domaćina i raseljene osobe. Formirajte timove koji se sastoje od jedne osobe iz zajednice zemlje domaćina i jedne raseljene osobe, koji će voditi takve susrete u knjižnici.
- 8.4 Pozovite građane da postanu volonteri u vašoj knjižnici, kroz dobro osmišljene i atraktivne pozive. Proslavite njihov rad dajući im vidljivost putem videozapisa objavljenih na internetu u kojima opisuju svoje iskustvo volontera.
- 8.5 Preoblikujte knjižnične tečajeve vezane uz državljanstvo namijenjene raseljenim pojedincima u tečajeve koji su također namijenjeni lokalnom stanovništvu koje ne zna puno o građanskoj pismenosti ili ključnim stvarima poput glasovanja, lažnih vijesti i slično. Napravite knjižničnu igru s karticama „Upoznaj svoja prava“ ili kviz pod naslovom „Biste li prošli test za državljanstvo?“. Težite multiplikacijskom učinku stvaranjem sveobuhvatnog programa građanskog angažmana.
- 8.6 Organizirajte „crowdfunding“ kampanje (Kickstarter) kako biste podržali multikulturalne programe svoje knjižnice. Organizirajte kampanje za prikupljanje donacija koje su usredotočene na ranjivost žena i djevojaka u pitanjima seksualnog i reproduktivnog zdravlja, uključujući menstrualne procese.
- 8.7 Pružite pojedincima priliku za volontiranje kroz pružanje pomoći u pripremi za stjecanje državljanstva.
- 8.8 Organizirajte događanja na kojima se sastaju stariji građani i raseljene osobe u svrhu razvijanja jezičnih vještina te povezivanja i integracije u zajednicu zemlje domaćina.

## **9. Tehnologija**

- 9.1 Ponudite besplatni pristup internetu i uređajima unutar knjižnice.

- 9.2 Omogućite besplatni pristup bežičnom internetu izvan knjižnice, npr. na parkiralištima ili u izbjegličkim kampovima.
- 9.3 Računala ili drugi elektronički uređaji trebaju imati ažurirane izvore koji nadopunjuju i podržavaju: 1) formalno i neformalno obrazovanje, 2) pravne upite, 3) programe osposobljavanja, 4) strategije traženja posla, 5) rekreaciju, putem elektroničkih knjiga, igrica, video zapisa itd., 6) lokalne, nacionalne i globalne aktualnosti, 7) zdravlje i brigu o sebi i 8) usluge e-uprave itd.
- 9.4 Ponudite tečajeve korištenja računala i interneta. Pomozite raseljenim osobama u otvaranju i korištenju računa elektroničke pošte.
- 9.5 Pomozite raseljenim osobama u ispunjavanju online obrazaca.
- 9.6 Pomozite raseljenim osobama u korištenju tehnologije, na primjer za komunikaciju s rođacima u njihovoj zemlji porijekla; potragu za razdvojenim članovima obitelji; za pristup informacijama o statusu, poslovima i drugim resursima zajednice.
- 9.7 Budite dostupni svima na internetu. Knjižnice imaju odgovornost pružati podršku svim ljudima.
- 9.8 Omogućite digitalni pristup nacionalnim i međunarodnim vijestima vezanim uz imigraciju i migracije.
- 9.9 Omogućite digitalni pristup vijestima iz zemalja porijekla raseljenih osoba.
- 9.10 Posvetite dio internetske stranice knjižnice uslugama koje se nude raseljenim osobama, no nemojte ih stavljati u središte pozornosti – na taj način biste ih izdvojili.
- 9.11 Predstavite na internetskoj stranici knjižnično osoblje koje radi na informacijsko-posudbenom pultu (fotografija, ime i citat) po mogućnosti na glavnim izvornim jezicima.
- 9.12 Uključite jezike i nelatinična pisma koja koriste raseljene osobe prilikom izrade ili ažuriranja kataložnih zapisa za njihovu građu te pri omogućavanju predmetnog pristupa. Obratite se dobavljaču knjižničnog softvera kako biste saznali koje funkcionalnosti njihovi alati nude za podršku višejezičnom katalogiziranju i pretraživanju građe na drugim jezicima.

## **10. Izvan knjižnice**

- 10.1 Posjetite lokacije na kojima živi ili se okuplja raseljeno stanovništvo kako biste doprli do ciljanih skupina.
- 10.2 Ponudite mogućnost održavanja knjižničnih tečajeva izvan knjižnice, na mjestima kao što su restorani, praonice rublja ili crkve, na kojima se okuplja raseljeno stanovništvo.

- 10.3 Organizirajte „pop-up“ knjižnice unutar izbjegličkih kampova ili centara za azil, s besplatnim pristupom bežičnom internetu i besplatnim tečajevima i događanjima. Na primjer, ponudite besplatne tečajeve tkanja i šivanja u izbjegličkim kampovima, a zatim organizirajte izložbu radova u knjižnici.
- 10.4 Opskrbite lokalne agencije koje rade s raseljenim osobama s brošurama knjižnice na raznim jezicima. Zamolite ih da te brošure uključe u paket dobrodošlice koji dobivaju raseljene osobe. Zatražite da se u vodič dobrodošlice koji nude raseljenim osobama doda rečenica/odlomak o lokalnoj knjižnici.
- 10.5 Posjećujte raseljene zajednice i prisustvujte njihovim javnim okupljanjima, sastancima i događanjima: primjerice u crkvama, udrugama raseljenih osoba, agencijama za useljništvo, stambenim naseljima. Promidžbene materijale knjižnice (letke, plakate) odnesite na lokacije na kojima se nalaze raseljene osobe. Osmislite različite letke koristeći piktograme, na više jezika i za različite ciljane skupine: npr. koristite različite stilove pisanja za roditelje, djecu, starije osobe itd.
- 10.6 Postavite svoju mobilnu knjižnicu na mjestima na kojima se okuplja ili živi raseljeno stanovništvo, poput izbjegličkih kampova, udruga, organizacija i centara za azil. Tamo uspostavite izdvojene knjižnice. Uspostavite „pop-up“ knjižnice koje nude nastavu/konverzacijske grupe jezika porijekla i jezika zemlje domaćina.
- 10.7 Doprite do raseljenih osoba putem tekstualnih poruka gdje je to moguće i pozovite ih na određena događanja u knjižnici.
- 10.8 Udružite se s drugim institucijama i zalažite se za izbjeglice izvan knjižnice.
- 10.9 Ostavite knjižnične letke na više jezika u tramvajima, na autobusnim stanicama, u vlakovima, restoranima, praonicama rublja, crkvama ili sinagogama.
- 10.10 Napravite QR kodove knjižničkog letka na više jezika. Ispišite kodove u brošuri knjižnice i objesite kodove na javnim mjestima itd.

## Knjižnične politike

Smjernice o knjižničnim pravilima i politikama za podršku raseljenim osobama.

### **11. Sastavite politiku dostojanstva i poštovanja prema svima**

- 11.1 Uspostavite politiku osiguravanja dostojanstva i poštovanja prema identitetu i kulturi svih osoba.
- 11.2 Stav osoblja je bitan, a srdačan i prijateljski pristup može učiniti da se korisnici knjižnice osjećaju uključeno i prepoznato.

- 11.3 Međutim, osoblje može imati ozbiljne nedoumice u vezi s pružanjem usluga raseljenim osobama, često temeljene na stereotipima. Negativan ili neprijateljski stav prema raseljenim osobama može otežati rad knjižničnog osoblja i korisnika. Suprotstavite se stereotipima ako ih primijetite tijekom svakodnevnog rada u knjižnici.
- 11.4 Provodite politiku nulte tolerancije prema negativnom i neprijateljskom stavu prema raseljenim osobama, imajući na umu zamke koje to može uključivati.
- 11.5 Izgradite povjerenje i prijateljstvo s korisnicima. Predstavite se kao knjižničar i pitajte korisnika kako se zove. Ako korisniku knjižnice koji je ujedno i raseljena osoba kažete svoje ime, lakše ćete izgraditi odnos poštovanja i jednakosti. Ovaj pristup može pridonijeti stvaranju pozitivnog i gostoljubivog okruženja knjižnice za svakoga, smanjiti napetosti i razjasniti moguće nesporazume.
- 11.6 Savjetujte osoblje da pročita i primjenjuje [Smjernice za nepristranu komunikaciju](#) koje je izradilo Američko udruženje psihologa, posebno one koje se odnose na [rasni i etnički identitet](#) te na [socioekonomski status](#).

## 12. Politika zaštite privatnosti

- 12.1 Privatnost korisnika treba biti u najvećoj mogućoj mjeri zaštićena u bilo kakvoj tiskanoj i elektroničkoj evidenciji i komunikaciji.
- 12.2 Podaci o povijesti posudbe nikada se ne smiju dijeliti ni sa kime osim s osobljem knjižnice. Podacima o posudbi treba upravljati na siguran način, kako bi se zaštitila privatnost raseljenih osoba.

## 13. Politika jednakog pristupa

- 13.1 Knjižnice su predane pružanju jednakih usluga svim korisnicima. Usvojite politiku u kojoj se navodi da se prema svim korisnicima knjižnice postupa jednako i da pravni status nije preduvjet ili nužan za korištenje knjižničnih usluga. Biti tražitelj azila po definiciji ne podrazumijeva nezakoniti status. Uprava knjižnice mora se boriti protiv svake nesavjesne pristranosti koju bi moglo iskazati osoblje ili zajednica zemlje domaćina.
- 13.2 Uključite usluge za raseljene osobe u strateški plan i misiju knjižnice. Primjer misije: „Suradnja s našom multikulturalnom zajednicom kako bismo stvorili jednake prilike za podršku, učenje, otkrivanje i povezivanje“ ili u svom strateškom planiranju koristite izraz „Naša knjižnica cijeni raznolikost“.
- 13.3 Procijenite na koga politike knjižnice imaju utjecaj. Ako nerazmjerno utječu na raseljene osobe, razmotrite alternative.

## **14. Politika uključive komunikacije**

- 14.1 Radite na vizualnoj komunikaciji, poput simbola i slika, s lako čitljivim tekstovima ili višejezičnim lezima. Izradite inkluzivne brošure i piktograme za vizualno komuniciranje knjižničnih usluga i za natpise unutar zgrade knjižnice.
- 14.2 Koristite pozitivne formulacije za komuniciranje pravila i politika svojim korisnicima, uključujući raseljene osobe. Na primjer, umjesto navođenja ponašanja koja nisu dopuštena, pripremite jednostavan i kratak popis onoga što je dopušteno.
- 14.3 Koristite što je moguće više načina komunikacije (različite „mailing liste“, društvene mreže, etnički mediji, brošure, reklame u lokalnim novinama, chat grupe, promotivne kampanje na autobusnim stajalištima, autobusima, velikim plakatima itd.). Različiti načini širenja informacija privući će različite ciljane skupine.
- 14.4 Koristite se usmenom predajom. Ona je najbolji način širenja informacija i promicanja djelatnosti knjižnice. Razgovarajte s ljudima, bilo izravno ili pak zamolite ključne organizacije da potiču usmenu predaju među samim ciljanim skupinama.
- 14.5 Budite fleksibilni u radu s raseljenim zajednicama, pokazujući kulturno uvažavanje, na primjer u vrijeme vjerskih blagdana kao što je Ramazan.

## **15. Politika članskih iskaznica**

- 15.1 Pošaljite jasnu poruku da je knjižnica pouzdano mjesto gdje su svi dobrodošli, a ne policijska postaja, te da mnoge knjižnične usluge mogu biti dostupne svima, bez obzira na njihove službene dokumente.
- 15.2 Budite fleksibilni s izdavanjem članskih iskaznica i implementirajte promjene koje knjižnicu čine ugodnim okruženjem za svakoga.
- 15.3 Prihvatite alternativnu dokumentaciju kao što su iskaznice lokalnih imigracijskih neprofitnih udruga (npr. dokumenti odbora za migracije).
- 15.4 Prihvatite članstvo u relevantnim izbjegličkim organizacijama kao sredstvo pristupa knjižničnim uslugama.
- 15.5 Uputite raseljene osobe na relevantne organizacije kako bi što prije dobili svoje osobne iskaznice.
- 15.6 Omogućite izdavanje privremenih članskih iskaznica (npr. na razdoblje od 3 mjeseca).
- 15.7 Uvedite „osnovno“ članstvo, primjerice iskaznice za goste ili iskaznice s ograničenim pristupom za privremene posjetitelje koji nemaju svu potrebnu dokumentaciju ili imaju poteškoća s pružanjem dokaza o adresi. Omogućite korištenje računala i pristup digitalnim izvorima i e-uslugama.

- 15.8 Odreknite se čak i malih iznosa ako vaša knjižnica naplaćuje privremenu ili stalnu člansku iskaznicu. Zatražite financijsku pomoć od pojedinaca iz zajednice zemlje domaćina, partnera ili državne potpore za pokrivanje tih troškova.
- 15.9 Osmislite program u sklopu kojeg bi građani mogli donirati novac za besplatne digitalne korisničke propusnice koje raseljenim osobama omogućuju korištenje digitalnih usluga knjižnice.

## **16. Politika zapošljavanja osoblja**

- 16.1 Zaposlite osoblje iz raseljenih zajednica za rad u knjižničnom odjelu za multikulturalnost/raznolikost. Identificirajte koji jezici nisu pokriveni ili druge vještine koje bi vaše osoblje trebalo imati i neka vam to budu prioriteta prilikom budućih zapošljavanja.
- 16.2 Pitajte kandidate o njihovom volonterskom iskustvu, npr. u Crvenom križu. Uprava knjižnice trebala bi to smatrati prednošću u procesu zapošljavanja te biti transparentna i ponosna na to.

## **Edukacija osoblja**

Smjernice za osposobljavanje knjižničnog osoblja o tome kako bolje pružiti podršku raseljenim osobama.

## **17. Odaberite prave teme za osposobljavanje**

- 17.1 Stvorite multikulturalne zbirke, lako čitljive internetske stranice ili natpise za vizualnu komunikaciju; pomozite raseljenim osobama da uđu na tržište rada ili u sportske i rekreacijske objekte, npr. kroz vježbanje jezika zemlje domaćina, konverzacijske tečajeve; pripremite popis često postavljanih pitanja vezanih uz stanovanje, financije, [ponovno ujedinjenje obitelji](#); pokažite kamo usmjeriti raseljene osobe.
- 17.2 Edukacija za stjecanje međukulturalnih komunikacijskih vještina. Osoblje i volontere treba podsjetiti na vrijednosti pravičnosti i poštovanja u knjižničnim uslugama. Zamolite osoblje da ponudi svoje definicije pravičnosti i poštovanja. Razgovarajte o tome što je važnije: biti ljubazan ili dati pravi odgovor?
- 17.3 Edukacija za kulturnu osviještenost. Osoblje/volonteri trebaju biti educirani o kulturnim karakteristikama specifičnim za određenu populaciju i kulturnim preprekama s kojima se raseljene osobe suočavaju. Jedna od potencijalnih tema jest kako podržati raseljene osobe tijekom vjerskih praznika, kao što je Ramazan. Takva vrsta edukacije omogućuje ljudima da razumiju kulturološke složenosti i izvrstan je način za uspostavljanje prakse kulturne poniznosti i uvažavanja, posebno za članove osoblja koji sami nisu raseljene osobe.
- 17.4 Učenje izraza potrebnih za „preživljavanje“ (znati se sporazumjeti u slučaju nedovoljnog poznavanja jezika domaćina za komunikaciju). Istaknite upotrebu i prednosti simbola i vizualne komunikacije, kao što su piktogrami, koji su korisni i za natpise u zgradi knjižnice i

za knjižnične usluge. Potaknite svoje osoblje da razvije i nauči takve alate za „preživljavanje“ i vizualne alate.

- 17.5 Edukacija o nesvjesnoj pristranosti. Naučite knjižnično osoblje kako izbjeći pristranost prema raseljenim osobama. Takva pristranost može imati negativan utjecaj na korisnike knjižnice. Tijekom edukacije bitno je otvoreno govoriti o stereotipima i pristranosti, korištenjem istraživanja i podataka.
- 17.6 Edukacija na temu nenasilne komunikacije, diskriminacije i različitosti. Razmišljanje o našim vlastitim kulturnim praksama olakšava razumijevanje raznolikosti iskustava.
- 17.7 Edukacija o privatnosti. Kad koriste knjižnicu, raseljene osobe mogu biti posebno zabrinute za zaštitu svoje privatnosti. Osoblje knjižnice mora razumjeti lokalne i nacionalne zakone o privatnosti i biti u stanju jasno objasniti ove informacije raseljenim osobama koje koriste knjižnicu. Ako raseljena osoba ne boravi zakonito u zemlji domaćinu, pitanja privatnosti mogu biti presudna u sprječavanju deportacije.
- 17.8 Razmislite o ponudi tečajeva prve pomoći, edukacije o mentalnom zdravlju i psihosocijalne podrške o tome kako bi se osoblje moglo najbolje nositi s fizičkim i psihičkim traumama, stresom, stigmom, kulturološkim šokom i sl. s kojima se suočavaju korisnici. Počnite istraživanjem ovih izvora: [UNHCR \(Visoki povjerenik Ujedinjenih naroda za izbjeglice\)](#), [WHO \(Svjetska zdravstvena organizacija\)](#), [IOM \(Međunarodna organizacija za migracije\)](#).
- 17.9 Edukacija osoblja knjižnice za samopomoć. Pružanje usluga osobama koje su doživjele traumu i suočavaju se sa životnim problemima može biti stresno za osoblje knjižnice pa će im vjerojatno trebati podrška i resursi za samopomoć kako bi mogli obavljati posao. Potaknite osoblje tijekom takve edukacije da pričaju o svojim iskustvima i brigama. Umor zbog suosjećanja i izgaranje (na poslu) stvarni su izazovi, kao i u bilo kojoj profesiji u kojoj se pomaže drugima, a knjižnično osoblje može biti posebno pogođeno, osobito kada rade sa zajednicama koje su tradicionalno nedovoljno podržane, marginalizirane ili društveno isključene.

## **18. Pripremite se prije edukacije**

- 18.1 Među članovima osoblja oformite radnu skupinu za razvoj i provedbu plana edukacije.
- 18.2 Procijenite potrebe knjižničnog osoblja. Anketirajte/intervjuirajte članove knjižničnog osoblja kako biste otkrili nedostatke u njihovim sposobnostima da učinkovito pružaju podršku raseljenim osobama. Upotrijebite ove informacije kako biste utvrdili koja bi vrsta edukacije bila najkorisnija za osoblje. Na primjer, počnite s jezicima koje govore članovi osoblja. (Na primjer, možda imate članove osoblja koji govore arapski - osposobite tog djelatnika za pružanje usluga koje su usmjerene na korisnike ili za aktivnosti prevodenja.)
- 18.3 Pronađite besplatne i online resurse drugih organizacija. Odaberite najrelevantnije i prilagodite ih kako biste ih mogli uključiti u svoje edukacije.

- 18.4 Pronađite programe osposobljavanja u relevantnim odjelima Ministarstva pravosuđa u vašoj zemlji ili u suradnji s organizacijama koje rade u ovom sektoru.
- 18.5 Identificirajte ključne organizacije koje rade s raseljenim osobama te kakvu podršku pružaju raseljenim osobama. Pripremite vodič za djelatnike knjižnice s informacijama o tim dionicima. Razmotrite daljnji razvoj ovog vodiča kroz uvođenje plana za izgradnju odnosa povjerenja s tim organizacijama (npr. provjerite kada imaju događanja i prisustvujte im).
- 18.6 Blisko surađujte s ključnim organizacijama koje pružaju podršku raseljenim osobama (na primjer, multikulturalni službenici iz gradskog vijeća i drugih vladinih ili nevladinih agencija) od razvoja do provedbe vašega programa osposobljavanja. Pozovite ih kako bi promatrali ili prezentirali tijekom edukacije u knjižnici. Pitajte ih mogu li vaši djelatnici promatrati ili sudjelovati u njihovim edukacijama. Pozovite ih na praćenje rada u knjižnici, kako bi se upoznali s knjižničnim uslugama. Održavajte sastanke s njima radi razmjene iskustava i uspostavljanja suradnje. Zatražite savjete o tome kako osposobiti djelatnike knjižnice za pružanje najbolje moguće podrške raseljenim osobama.
- 18.7 Odlučite koji djelatnici i volonteri trebaju proći edukaciju i u kojim područjima. Ponudite općenitu i kraću edukaciju cijelom osoblju, kako biste uklonili bilo kakve raširene predrasude i ublažili potencijalno neprijateljsko okruženje. Ponudite specijaliziranu i detaljnu edukaciju osoblju za posudbenim pultom i specijaliziranim knjižničarima, npr. multikulturalnom knjižničaru ili voditelju upravljanja raznolikošću.
- 18.8 Angažirajte vanjskog edukatora za vođenje edukacije o tim temama, ako za to imate sredstva.
- 18.9 Suradujte s vanjskim partnerima vaše knjižnice kako biste međusobno dijelili stručno znanje, u slučaju da vam nedostaju sredstva za angažiranje vanjskih voditelja edukacije.
- 18.10 Uključite raseljene osobe u svoje programe osposobljavanja za djelatnike. Angažirajte ih kao govornike i sudionike na edukacijama. Zamolite ih da iznesu svoje priče i ideje tijekom edukacije.
- 18.11 Blisko surađujte s psiholozima i socijalnim radnicima na osmišljavanju i održavanju edukacije za djelatnike o tome kako se nositi s mentalnim stanjem prisilno raseljenih osoba, traumama, govorom mržnje itd. U slučaju nedostatka sredstava, obratite se besplatnim službama gradskog vijeća.
- 18.12 Blisko suradujte sa stručnjacima iz područja ljudskih resursa kako biste osmislili i proveli edukaciju o samopomoći za djelatnike knjižnice.
- 18.13 Organizirajte zajedničke sastanke s drugim knjižnicama ili organizacijama povezanim s knjižnicama koje rade na sličnim vrstama edukacije.

## 19. Daljnje aktivnosti nakon edukacije

- 19.1 Održite forum za članove osoblja, kako bi mogli promisliti o svojim iskustvima i bojaznima. Ponudite prijedloge i ideje za rješavanje tih bojazni. Stavovi osoblja prema raseljenim osobama u knjižnici mogu se znatno razlikovati.
- 19.2 Osnujte radne skupine koji će kontinuirano ocjenjivati i istraživati različite načine kako najbolje pružati podršku raseljenim osobama, npr. različite načine na koje knjižnica može doprijeti do izbjeglica.
- 19.3 Napravite planove za održavanje edukacije osoblja o ovim pitanjima kao dio cjelokupne strategije knjižnice, kako biste održali stručnost i alate organizacije.
- 19.4 Otvorite u knjižnici radno mjesto multikulturalnog knjižničara. Za bolju koordinaciju, učinak i održivost, budite spremni na mogućnost otvaranja novih radnih mjesta ili knjižničnih odjela posvećenih pitanjima multikulturalnosti i raznolikosti. Postoji mnogo mogućnosti za naziv radnog mjesta, kao i primjera. Ako uprava knjižnice planira stvoriti novi odjel knjižnice koji će se usredotočiti na osmišljavanje i provedbu multikulturalnog programa, svakako uključite knjižnično osoblje u raspravu. Za ove vrste usluga važna je predanost osoblja.
- 19.5 Ocijenite i optimizirajte sadržaj i metode edukacije, ne samo na kraju procesa, već i u sredini, tijekom provedbe osposobljavanja.
- 19.6 Ponudite redovno, kontinuirano obrazovanje. Uložite u to obrazovanje. Održavajte predavanja koliko god puta je potrebno, ovisno o vašem lokalnom priljevu izbjeglica. Dva puta godišnje mogao bi biti dobar ritam kako bi osoblje bilo dobro educirano i angažirano.
- 19.7 Educirajte edukatore. Pronađite educirano osoblje za educiranje drugih članova osoblja ili volontera.

## Izgradnja partnerstva

Smjernice za izgradnju snažne mreže knjižnične suradnje za raseljene osobe.

## 20. Suradujte s ključnim dionicima koji pružaju usluge raseljenim osobama

- 20.1 Uključite se u zajednicu kojoj želite pružati podršku. Poduzmite sve mjere kako biste se udružili s organizacijama koje pružaju usluge raseljenim zajednicama i razgovarajte s njima kako biste bili u toku s najnovijim zbivanjima. Oni nisu knjižničari, ali imaju važne informacije i spoznaje koje su knjižnici nužne.
- 20.2 Provedite istraživanje kako biste identificirali ključne dionike, na lokalnoj razini ali i šire, dokumentirajući vrstu podrške koju svaki od njih pruža. Uključite lokalne, državne ili međunarodne inicijative i organizacije civilnog društva s kojima biste željeli surađivati kako biste pružili najbolje moguće usluge. Dokumentirajte ih za interne potrebe knjižnice.

- 20.3 Povežite se i udružite s agencijama u humanitarnom sektoru, uredima za dobrodošlicu izbjeglicama, ministarstvima za migracije, vladinim ili nevladinim organizacijama, institucijama za zaštitu ljudskih prava, udruženjima za izbjeglice, općinskim uredima za raseljene osobe, itd. Takve su organizacije predvodnici u ovom sektoru. Knjižnica će imati koristi od dobre suradnje i osobnih kontakata u tim stručnim zajednicama.
- 20.4 Održavajte sastanke s partnerima radi uspostavljanja suradnje. Uvjerite ih da im se obraćate kako biste unaprijedili njihov rad, a ne kako biste ih zamijenili. Izgradite povjerenje. Pomozite im shvatiti što sve knjižnica može ponuditi. Pozovite ih na događanja u knjižnici. Pozovite ih da dođu pratiti vaš rad kako bi se upoznali s uslugama knjižnice.
- 20.5 Potražite relevantne tečajeve i pitajte može li ih pohađati nekoliko djelatnika knjižnice.
- 20.6 Utvrdite je li pružanje podrške raseljenim osobama cilj lokalnih vlasti. Ako jest, pokažite spremnost podržati njihove ciljeve i zatražite i) mogućnosti financiranja ii) službene podatke o raseljenom stanovništvu. Kombinacija onoga što je potrebno i onoga što zajednica zemlje domaćina već nudi pomoći će vam da otkrijete gdje još postoje nedostaci.
- 20.7 Povežite se s vodećim osobama zajednice i političkim dužnosnicima koji su odgovorni za raseljeno stanovništvo. Pozovite ih na edukacije osoblja knjižnice i napravite prezentaciju. Zajedno isplanirajte jedan ili redovite posjete izbjegličkim kampovima. Predložite suradnju, npr. ponudite izdvojene zbirke u izbjegličkom kampu, pričanje priča za djecu, multikulturalni program za starije raseljene osobe koje mogu patiti od depresije ili drugih problema s mentalnim zdravljem kao posljedice raseljavanja, ponudite prostor za sastanke raseljenih osoba, ponudite radni prostor za organizaciju, posebno za nevladine organizacije - mnoge su nove i nemaju sredstva za uredski prostor.
- 20.8 Suradujte s grupama iz dijaspe, što može biti potencijalni put do pristupa raseljenim osobama.
- 20.9 Suradujte s lokalnim organizacijama kako biste informirali pridošlice o tome što sve knjižnica nudi. Ponudite neku vrstu uvodnog tečaja o knjižničnim uslugama.
- 20.10 Posjetite njihove konferencije ili neke od njihovih otvorenih događanja (fizička, digitalna, hibridna).
- 20.11 Zamolite ih da vaše ankete pošalju raseljenim osobama ili da u svoje ankete uključe pitanja vezana uz knjižnicu.
- 20.12 Zajedno s lokalnim skupinama pišite prijedloge za dodjelu bespovratnih sredstava i sudjelujte u njihovim konzorcijima. Formirajte koalicije za zagovaranje financiranja. Budite proaktivni i pokrenite razgovore o načinu na koji knjižnice pružaju podršku raseljenim osobama.

## **21. Suradujte s (samim) raseljenim osobama**

- 21.1 Koristite participativni pristup. Osnaživanje mora doći od samih raseljenih osoba, kroz njihovo aktivno sudjelovanje i vođenja projekata i rasprava. Radite zajedno na osmišljavanju odgovarajućih usluga i učinkovitih programa. Shvatite što im je potrebno i potražite načine na koje im knjižnica može pružiti podršku.
- 21.2 Posjetite izbjegličke kampove i razgovarajte o njihovim potrebama. Idite u terenske provjere, promatrajte, organizirajte intervjue i razvijte ideje o uslugama koje bi vaša knjižnica realno mogla pružiti.
- 21.3 Pripremite dvojezične ili višejezične upitnike na izvornim jezicima i distribuirajte ih raseljenim zajednicama.
- 21.4 Vodite fokus grupe i razgovore kako biste utvrdili potrebe raseljenih osoba u vezi s knjižnicom i raseljenom zajednicom.
- 21.5 Angažirajte izbjeglice za prevoditeljske usluge.
- 21.6 Zaposlite osobe iz raseljenih zajednica za rad u knjižničnom odjelu za multikulturalnost/raznolikost. Identificirajte nedostatke u poznavanju jezika ili drugim vještinama koje bi osoblje trebalo imati i odredite prioritet za buduća zapošljavanja.
- 21.7 Uključite raseljene osobe u fazu planiranja vaših inkluzivnih knjižničnih usluga. Mnogi pružatelji usluga (uključujući knjižnično osoblje) možda misle da je lakše planirati za, nego s korisnicima kojima pružaju usluge. Ljudi kojima pružate usluge trebaju imati pravo glasa čak i u fazi planiranja.

## **22. Suradujte s galerijama, knjižnicama, arhivima i muzejima**

- 22.1 Komunicirajte s drugim knjižničnim sustavima kako biste saznali više o aktivnostima koje njihovi djelatnici provode u sličnim područjima.
- 22.2 Organizirajte zajedničke sastanke i edukacije s drugim galerijama, knjižnicama, arhivima i muzejima koji pružaju slične usluge. Razmjenjujte ideje, operativne izazove i rješenja.
- 22.3 Razmjenjujte usluge moderatora ili edukatora kako biste proširili kapacitete.
- 22.4 Istražite programe osposobljavanja ili korisničke programe koje nude druge knjižnice, muzeji i arhivi na lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini.
- 22.5 Neka vaše osoblje provede istraživanje o tome kako su druge galerije, knjižnice, arhivi i muzeji ugradili vrijednosti u svoju misiju i strategiju i kakvu su vrstu novih radnih mjesta/odjela razvili u knjižnici za usluge multikulturalnosti i raznolikosti.

- 22.6 Pišite i predstavljajte radove na konferencijama s drugim relevantnim organizacijama.
- 22.7 Prijavite se za bespovratna sredstva zajedno s drugim organizacijama povezanim s knjižnicom. Sudjelujte u konzorcijima. Ustrojite koalicije koje će zagovarati brigu i financiranje usluga za raseljeno stanovništvo.

## **23. Suradujte s drugim organizacijama ili pojedincima**

- 23.1 Zamolite vladine i nevladine organizacije da vam pomognu oko popisa stručnjaka s kojima rade. Većina organizacija rado bi proširila svoje mreže i dala posao svojim vanjskim savjetnicima.
- 23.2 Identificirajte talentirane pružatelje relevantnih edukacija i tražite njihove ideje: koju edukaciju bi vaše osoblje trebalo proći kako bi moglo pružati najbolje moguće usluge raseljenim osobama? Što bi oni mogli učiniti da pomognu vašoj knjižnici postići taj cilj?
- 23.3 Radite s neovisnim istraživačima, arhivistima i/ili umjetnicima čiji je rad usmjeren na imigraciju.
- 23.4 Stvorite partnerstva s odvjetničkim komorama, organizacijama za pružanje pravne pomoći, prevoditeljskim agencijama, restoranima, bolnicama, praonicama rublja, itd. Udružite se s odvjetničkom komorom kako biste ponudili besplatne javnobilježničke usluge određenim danim i u određenim terminima unutar knjižnice. Udružite se s lokalnim poljoprivrednim udrugama i institucijama, ako se vaša knjižnica nalazi u ruralnom području, kako biste organizirali dvojezično pričanje priča.
- 23.5 Blisko suradujte sa školama. Raseljena djeca mogu biti prenositelji informacija svojim roditeljima i drugim odraslim članovima obitelji, prenose i poruke o knjižničnim uslugama i pozive čime ih potiču na posjet knjižnici.
- 23.6 Udružite snage s lokalnim antirasističkim i antifašističkim organizacijama koje razvijaju mreže i akcije za izgradnju demokratskog i participativnog društva.

## **Procjena potreba raseljenih osoba**

Razvijte smjernice za provedbu procjene potreba raseljenih osoba. Potrebe se razlikuju od zemlje do zemlje i od knjižnice do knjižnice, čak i unutar iste zemlje. Ako u vašem području jasno prevladava određena raseljena populacija, usredotočite se na nju (npr. tražitelji azila).

## **24. Što trebate saznati**

- 24.1 Koliko izbjeglica, imigranata, migranata i tražitelja azila ima u vašem području? Koji je pravni status svake od tih skupina u zemlji domaćinu?
- 24.2 Iz kojih zemalja dolaze? Koje jezike govore? Napravite popis zemalja porijekla raseljenih osoba i podataka o jezicima za svaku od tih zemalja. U tu svrhu možete koristiti i podatke [Prevoditelja bez granica](#).

- 24.3 Postoje li trenutno usluge koje se pružaju na bilo kojem izvornom jeziku? Postoje li raseljene zajednice koje uopće nisu obuhvaćene niti jednom uslugom?
- 24.4 Koje su dobne skupine i ostale razlikovne karakteristike ciljanih skupina? Koliko ima obitelji, djece koje dobi, djece bez pratnje, žena, muškaraca itd.?
- 24.5 Gdje su smješteni? U kojoj su fazi, jesu li u fazi kulturnog šoka ili prilagodbe? Koje su njihove potrebe?
- 24.6 Koji su ciljevi lokalnih vlasti i humanitarnih organizacija?

## **25. Kako započeti prikupljanje informacija**

- 25.1 Provedite sekundarno istraživanje (eng. *desktop research*).
- 25.2 Sudjelujte na otvorenim sastancima/događanjima humanitarnih organizacija i vodite bilješke koje ćete koristiti za procjenu potreba.
- 25.3 Posjetite izbjegličke kampove kako biste izvršili provjeru lokacija, promatrali, obavili razgovore s fokus grupama i podijelili upitnike prevedene na izvorne jezike.

## **26. Pitajte (same) raseljene osobe**

- 26.1 Pobrinite se da se čuje glas raseljenih osoba. Participativni pristupi vode ka pametnijim politikama i učinkovitijim programima. Knjižnica bi trebala zaštititi povjerljivost informacija za sve uključene.
- 26.2 Organizirajte „Dijaloge u zajednici izbjeglica/imigranata“ u knjižnici, što će dovesti do tri ishoda: i.) osoblje sluša i uči od raseljenih zajednica, ii.) osoblje se osnažuje za razvoj prikladnih i specifičnih rješenja za zajednicu, iii.) raseljene osobe i osoblje knjižnice osnažuju svoj odnos.
- 26.3 Posjetite skloništa, kampove ili zajednice dijaspore kako biste razgovarali s raseljenim osobama.
- 26.4 Radite s njima na osmišljavanju odgovarajućih usluga i učinkovitih programa. Nekim raseljenim osobama može biti izazovno shvatiti što žele od knjižnice ili što bi im knjižnica mogla pružiti. Neki ljudi dolaze iz mjesta gdje pristup javnim knjižnicama možda ne postoji te ne shvaćaju ideju knjižnica kao pružatelja besplatnih usluga. Ponekad se knjižnice doživljavaju kao državne ustanove, što može dovesti do problema s povjerenjem. Shvatite što raseljene osobe trebaju i potražite načine kako knjižnica može postati kulturno središte koje će ih osnažiti za ostvarenje njihovih ljudskih i kulturnih prava.

## 27. Pitajte zajednicu

- 27.1 Zatražite statističke podatke od vladinih ili nevladinih organizacija o broju raseljenih osoba koje ulaze u vaše područje i postojećim uslugama kao što su smještaj, zakonske regulative i usluge podrške. Ako podaci ukazuju na značajan broj raseljenih osoba, tada je planiranje pružanja usluga članovima zajednice u jednakoj mjeri i obveza knjižnice.
- 27.2 Razgovarajte s lokalnim vlastima o tome je li pružanje usluga raseljenim osobama jedan od njihovih ciljeva. Ako je odgovor da, knjižnica može pokazati svoju spremnost za partnerstvo i podržavanje tih ciljeva.
- 27.3 Posjetite škole ili se obratite školskom sustavu, ponudite članske iskaznice knjižnice učenicima i zamolite ih da pozovu svoje roditelje u posjet knjižnici. Raseljena djeca vjerojatno će učiti jezik zemlje domaćina. Na taj način mogu biti posrednici informacija za svoje roditelje i druge odrasle članove obitelji, prenoseći poruke o uslugama knjižnice i pozivajući ih u posjet knjižnici.

## 28. Pitajte stručnjake

- 28.1 Udružite se s humanitarnim organizacijama koje pomažu raseljenom stanovništvu, npr. uredima za dobrodošlicu raseljenim osobama, relevantnim ministarstvima, vladinim ili nevladinim organizacijama, organizacijama za zaštitu ljudskih prava ili državnim institucijama za zaštitu ljudskih prava, udruženjima raseljenih osoba, crkvama i školama.
- 28.2 Pripremite prijedloge projekata za dodjelu bespovratnih sredstava zajedno s relevantnim organizacijama, poput konzorcija. Mnoge organizacije rado prihvaćaju partnere. Ponekad može postojati otpor prema zajedničkom radu – neke organizacije mogu biti oprezne jer ne žele izgubiti na važnosti. Uvjerite ih da im se obraćate kako biste poboljšali njihov rad, a ne kako biste ih zamijenili.
- 28.3 Razgovarajte s osobljem drugih organizacija kako biste razumjeli opseg njihovih usluga; zamolite da prisustvujete nekim njihovim (otvorenim) sastancima ili posjetite izbjegličke kampove s njima, kako biste odredili na koji način knjižnica može najbolje pomoći, npr. ponuditi programe u knjižnici, izdvojenu zbirku u izbjegličkom kampu, satove pričanja priča za djecu ili prostor za susrete raseljenih osoba.
- 28.4 Stvarajte koalicije kako biste privukli više pažnje. Oni koji su izvan knjižnične struke možda nisu svjesni što sve knjižnice mogu ponuditi raseljenim osobama. Budite proaktivni i inicirajte razgovore.

# Vrednovanje usluga za raseljene osobe

Smjernice za vrednovanje knjižničnih usluga za raseljeno stanovništvo.

## **29. Kakvu vrstu vrednovanja provesti**

29.1 Provedite i interno i eksterno vrednovanje.

29.2 Prikupite povratne informacije od knjižničnog osoblja i suradnika (interno) te od raseljenih osoba koji su korisnici knjižnice kao i onih koji to nisu (eksterno): što je dobro funkcioniralo, a što bi moglo funkcionirati bolje?

29.3 Knjižnično osoblje treba biti svjesno potrebe za zaštitom privatnosti korisnika. Nemojte koristiti metode koje automatski identificiraju ispitanika. Nemojte koristiti imena korisnika bez njihovog izričitog dopuštenja. Neke raseljene osobe mogu se bojati deportacije ili odmazde iz svoje zemlje porijekla ako se sazna za njihovo postojanje u zajednici zemlje domaćina. To može biti razlog za njihovo protivljenje sudjelovanju u knjižničnim uslugama ili vrednovanjima ukoliko im se ne zajamči da će njihova privatnost biti zaštićena.

## **30. Predmet vrednovanja**

30.1 Vrednujte stalne potrebe raseljenih osoba, metode koje knjižnica koristi za uspostavljanje postojećih i novih usluga, programe koji se nude raseljenim osobama, edukaciju koju knjižnica nudi osoblju i odnose s ključnim organizacijama.

## **31. Distribuirajte obrasce za vrednovanje**

31.1 Vodite evidenciju o korištenju knjižničnih usluga praćenjem broja posudbi u izbjegličkim kampovima, „pop-up“ knjižnicama ili broja ljudi koji sudjeluju u programima knjižnice ili koriste računala u knjižnici.

31.2 Distribuirajte anonimne obrasce za vrednovanje. Zamolite relevantne vladine i nevladine organizacije da daju svoj doprinos izražavanjem svojeg mišljenja o utjecaju knjižničnih usluga na raseljene osobe. Distribuirajte svoj upitnik i raseljenim osobama, tražeći od njih da uključe pitanja vezana uz knjižnicu u svoje vlastite upitnike i podijele rezultate s vama (na primjer kod pitanja: „Kako ste saznali za nas?“).

31.3 Tiskani obrasci za vrednovanje: distribuirajte ih u knjižnici i izvan nje, na mjestima gdje raseljene osobe žive i okupljaju se (izbjeglički kampovi, izbjegličke udruge, nevladine organizacije, stambeni kompleksi). Internetski obrasci za vrednovanje: podijelite poveznicu ili neka bude otvorena na računalima u knjižnici kako bi korisnici mogli ispuniti obrasce.

31.4 Prevedite obrasce za vrednovanje: koristite pitanja s više mogućih odgovora, koja mogu biti posebno korisna na više jezika. Prevedite ih na izvorne jezike. Budite spremni dobivati odgovore na drugim jezicima i prevesti ih na jezik zemlje domaćina. Angažirajte raseljene osobe kao prevoditelje kako bi vam pomogli u procesu prevodenja.

## **32. Zabilježite svjedočanstva utjecajnih priča**

- 32.1 Procijenite usluge vaše knjižnice za raseljene osobe promatranjem i prikupljanjem priča. Prikupite svjedočanstva i anegdote koje se odnose na knjižnične usluge za raseljene osobe.
- 32.2 Uključite takve priče u svoj izvještaj o vrednovanju i u godišnji izvještaj knjižnice.
- 32.3 Podijelite svjedočanstva s vašim donatorima, vodećim osobama zajednice te političkim i vladinim dužnosnicima kako biste zagovarali programsku podršku knjižnice raseljenim osobama.
- 32.4 Pratite i procijenite što drugi misle o uslugama koje vaša knjižnica nudi raseljenim osobama, npr. promociji, dostupnosti i pristupačnosti usluge.
- 32.5 Organizirajte razgovore i fokus grupe s raseljenim osobama. Zamolite relevantne vladine i nevladine organizacije da vam pomognu kontaktirati raseljene osobe. Obavljajte izlazne razgovore nakon što pojedinci završe svoj razgovor za prirođenje.
- 32.6 Ako postoje djelatnici koji pružaju usluge izbjeglicama, zamolite ih da prebroje raseljene osobe kojima pružaju usluge i postavite im specifična pitanja: odakle dolaze, koje jezike govore, kako im se svidio program vaše knjižnice i zašto te što bi još voljeli vidjeti u ponudi knjižnice.
- 32.7 Zamolite djelatnike da obrate pozornost, tj. prate i zabilježe bilo koju priču koju čuju o utjecaju knjižnice na raseljene osobe.
- 32.8 Arhivirajte godišnje izvještaje humanitarnih organizacija koji spominju bilo kakvu suradnju s vašom knjižnicom i objedinite ih u lijepe priče.
- 32.9 Pošaljite priču svoje knjižnice na mrežnu stranicu [Library Map of the World](#) (Knjižnična karta svijeta). Koristite ovaj alat za pomoć: „Kako ispričati svoju priču: elementi uvjerljivog pričanja temeljenog na dokazima“ ([EN](#)) i [na drugim jezicima](#).

## **33. Pripremite izvješće o vrednovanju**

- 33.1 Knjižnice bi trebale vrednovati i mjeriti svoj utjecaj kako bi bolje zagovarale svoj rad pred vodećim osobama zajednice i političkim dužnosnicima. Podaci o utjecaju prikupit će/održati sredstva za pokretanje i nastavak programa koji su namijenjeni raseljenim osobama.
- 33.2 Pripremite izvješće o vrednovanju jednom ili dva puta godišnje. Knjižnice bi trebale pokazati svoj utjecaj vladinim/političkim dužnosnicima i drugim vodećim osobama zajednice.
- 33.3 Pripremite sažetak koji će predstaviti rad široj javnosti.

- 33.4 Izradite kraću verziju izvješća o vrednovanju u obliku brošure i distribuirajte je unutar knjižnice kako biste proslavili postignuća vašeg osoblja.
- 33.5 Identificirajte prednosti i slabosti programa za raseljene osobe, politika i strategija vezanih uz raseljene osobe. Na primjer, udruživanje s ključnim humanitarnim organizacijama je prednost i može podići profil knjižnične usluge. Slabosti mogu uključivati nedostatak kontinuiranog usavršavanja osoblja, pogotovo za pobijanje negativnih stavova i jačanje povjerenja. Nefleksibilne politike bi također mogle predstavljati slabost programa, poput preduvjeta da je potrebno pokazati osobnu iskaznicu kako bi se izdala članska iskaznica.

# Izazovi i rješenja

Smjernice za suočavanje s četiri uobičajena izazova u knjižnicama prilikom pružanja podrške raseljenim osobama.

## 34. Složena politička situacija

Politička situacija i vladina pravila i politike mijenjaju se tijekom vremena, a istovremeno se razlikuju od zemlje do zemlje.

- 34.1 Identificirajte zemlje sličnog političkog ekosustava kao što je vaš. Na primjer, knjižnicama u Hrvatskoj teško je pružiti podršku tražiteljima azila jer oni borave samo kratko u zemlji (tranzitna zemlja). Pronađite druge zemlje u kojima se knjižničari suočavaju s ovim izazovom i povežite se s knjižnicama iz tih zemalja kako biste razmijenili mišljenja. Koristite „[Interaktivnu ploču o statusu ratifikacije](#)“ kako biste lako na kartama mogli vidjeti status ratifikacije sporazuma o ljudskim pravima po zemljama.
- 34.2 Budite svjesni činjenice da politička situacija ima ekonomski učinak na usluge. U mnogim zemljama nema financijskih sredstava za podršku, rad na integraciji i razvoj kompetencija raseljenih osoba. Ako je to slučaj, potražite druge izvore financiranja.
- 34.3 Budite svjesni da knjižničarski rad ne može zamijeniti politička rješenja, ali može igrati ključnu ulogu u pružanju podrške tijekom kriza. To je važno naglasiti u raspravama s vodećim osobama zajednice ili političkim dužnosnicima. Zalažite se za uključivanje raznolike društvene uloge knjižnica pri donošenju politika, posebno u odnosu na kulturna prava raseljenih osoba.
- 34.4 Bez obzira na raznolikost lokalne političke situacije, radi se o globalnom pitanju, a postoje međunarodni zakoni koji štite ljudska prava svih ljudi. Svaki čovjek ljudska prava stječe samim rođenjem. Ljudska prava su univerzalna i vrijede diljem svijeta. Vidi „[Dodatak B: Ljudska prava i pravna pitanja](#)“ za više informacija o općoj važnosti ovoga pitanja. Također vidi preporuke u poglavljima „[Procjena potreba raseljenih osoba](#)“ i „[Suradujte s ključnim dionicima koji pružaju podršku raseljenim osobama](#)“.

## 35. Nedostatak dugoročnog planiranja

Knjižnice se često susreću s nedostatkom sredstava za nastavak rada u vezi s raseljenim stanovništvom, što rezultira nedostatkom dugoročnog planiranja, tj. planiranja za razdoblje od 5 do 10 godina.

- 35.1 Istražite skrivene razloge. Često do toga dolazi zato što se određene usluge nude unutar programa u sklopu kojih su dodijeljena bespovratna sredstva ili programa lokalne uprave koji završavaju unutar određenog vremenskog okvira. Lokalnoj upravi ponekad treba puno vremena za planiranje programa, što može biti katastrofalno, jer se podaci brzo mijenjaju. Ne pretjerujte u planiranju ili čekanju: budite aktivni, djelujte.

- 35.2 Razvijte mikro poslovni plan za usluge povezane s raseljenim osobama, uključujući ih u strateški plan knjižnice. Koristite [SOAR analizu](#) za procjenu trenutne pozicije vaše organizacije prije nego što se odlučite za bilo koju novu strategiju. Postavite SMART ciljeve i koristite ih za postizanje svojih dugoročnih ciljeva. Korištenjem takvih poslovnih alata, moći ćete dobiti mjerljive rezultate i podatke koji će vam pomoći izgraditi i održati te usluge u strateškom planiranju vaše knjižnice za razdoblje od 5 do 10 godina.
- 35.3 Izgradite partnerstva s različitim agencijama i njegujte ključne odnose kako biste ovaj program učinili dijelom stalnih usluga knjižnice. Uključite agencije i raseljene osobe u planerske sastanke na kojima planirate usluge. Posjetite njihove sastanke kako biste dobili ideje.
- 35.4 Izgradite kulturu pripravnosti za izvanredne situacije i otpornost. Educirajte informacijske stručnjake o kvalifikacijama i kompetencijama vođenja kako bi bili bolje pripremljeni prije, tijekom i nakon izvanrednih situacija koje dovode do velikog priljeva raseljenih osoba.

## **36. Nedostatak financiranja**

Financiranje je najveća prepreka s kojom se knjižnice suočavaju u pružanju usluga raseljenim zajednicama.

- 36.1 Stvorite sinergiju: budite otvoreni, povežite se i gradite partnerstva.
- 36.2 Nemojte biti sramežljivi! Tražite financijska sredstva i imajte na umu da ćete možda morati kontaktirati 50 organizacija prije nego što dobijete jedan pozitivan odgovor. I to je u redu!
- 36.3 Razvijte vlastitu politiku prikupljanja sredstava. Izgradite sustavne, uvjerljive argumente za učinkovitu strategiju prikupljanja sredstava. Prikupljajte sredstva kroz programe dodjele bespovratnih sredstava grada ili ministarstava ili od privatnih filantropskih zaklada. Budite oprezni: donatori ne smiju određivati niti mijenjati vašu politiku. Ostanite usredotočeni na ulogu knjižnice u pružanju podrške raseljenim osobama.
- 36.4 Aktivirajte „prijatelje knjižnice“ za prikupljanje sredstava za ostvarenje društvenih ciljeva.
- 36.5 Pokrenite „crowdfunding“ kampanje (na primjer, Kickstarter) za prikupljanje sredstava i podizanje svijesti!
- 36.6 Pokrenite ili sudjelujte u nacionalnim/regionalnim/međunarodnim projektima koji podržavaju raseljene zajednice. Zapamtite da svaka knjižnica ima organizacijsku strukturu, mrežu i sredstva za stupanje u kontakt s poduzećima kako bi ponudila podršku ranjivim društvenim skupinama, poput raseljenih osoba. Na primjer, zamolite odjel za društveno odgovorno poslovanje tehnološke tvrtke da donira pristup digitalnim aplikacijama ili nova računala, i/ili pisače i tablete knjižnici, a kako biste bili bolje pripremljeni za razvoj programa podrške raseljenim zajednicama.
- 36.7 Koristite strategije koje se mogu provesti bez troškova. Iskoristite postojeće resurse knjižnice (vrijeme, osoblje i stručnost). Razmislite o kreativnim načinima za izgradnju

pouzdanih i stabilnih odnosa s volonterima koji vam mogu pomoći u unaprjeđenju rada s raseljenim osobama.

- 36.8 Zalažite se za pretvaranje tih usluga u standardni program knjižnice koji će dobivati standardno financiranje svake godine, kako bi se osigurala održivost sada i u budućnosti.

## 37. Ksenofobija

Knjižnično osoblje može pružati otpor ili mogu imati diskriminatorne stavove.

- 37.1 Reagirajte obzirno. Nemojte prisiljavati osoblje da radi na projektu s raseljenim osobama ako nisu spremni za to. Prvo uključite one koji su zainteresirani ili stručnjake. Pobrinite se da ovaj projekt bude uspješan i proslavite ga. Pokažite rezultate i utjecaj cijelom osoblju.
- 37.2 Neka se knjižničari naviknu na osjećaj nelagode. Knjižnično osoblje mora se naviknuti na ideju kontinuiranog učenja i prilagodbe, nadovezivanje na elemente koje možda ne razumijemo u potpunosti, sa zajednicama koje ne poznajemo dobro. To posebno može biti slučaj kod domicilnog knjižničara koji nije raseljena osoba. Fleksibilan pristup pomoći će osoblju da postane manje vezano za starije modele rada, ne ograničavajući se na ono što se tradicionalno doživljava kao posao knjižničara.
- 37.3 Pohađajte programe osposobljavanja drugih GLAM ustanova (galerija, knjižnica, arhiva i muzeja), na primjer [UNESCO-ovu Master Class seriju protiv rasizma i diskriminacije](#), [UNESCO-ov Story Circles za izgradnju otpornosti kroz razvoj interkulturalnih kompetencija](#). Pronađite ideje na poveznici [UNESCO-ova borba protiv rasizma i diskriminacije](#).
- 37.4 Ponudite mogućnosti edukacije svim ili nekim članovima osoblja (educirajte edukatora). Preporučene teme za edukacije: edukacija o pristranosti, edukacija o kulturnoj osviještenosti, edukacija o rješavanju konflikata, edukacija o upravljanju promjenama i edukacija o ljudskim pravima (pravo na identitet itd.). Trenutno se izbjeglice dehumaniziraju širom svijeta, što dovodi do njihove marginalizacije i potkopavanja identiteta. Stereotipi i predrasude imaju veliki utjecaj na ukupnu društvenu dinamiku. Edukacija će pomoći u informiranju članova osoblja.
- 37.5 Redovito organizirajte događanja za aktivnu uključenost civilnog društva u knjižnici, npr. tečajeve pripreme za stjecanje državljanstva. Uključite i raseljene i domaće zajednice radi promocije ravnopravnijeg oblika suživota.
- 37.6 Informirajte se o [ksenofobiji](#). Prema [Deklaraciji o rasizmu, diskriminaciji, ksenofobiji i povezanoj netoleranciji prema migrantima i žrtvama trgovine ljudima](#), na međunarodnoj razini ne postoji univerzalno prihvaćena definicija ksenofobije, ali se ona može definirati kao stavovi, predrasude i ponašanja koji odbacuju, isključuju i često omalovažavaju osobe, na temelju percepcije da su oni autsajderi ili stranci za zajednicu, društvo ili nacionalni identitet.

37.7 Informirajte se o zakonima protiv diskriminacije na nacionalnoj razini. Ako postoje, educirajte svoje osoblje o tim zakonima. Ako ne postoje, možda biste se željeli zalagati za donošenje takvih zakona. Kako bi knjižnice mogle biti uključene u borbu protiv negativnog ili neravnopravnog tretmana? Za više informacija vidi [ovdje](#).

# Studije slučaja

Detaljniji prikaz tri studije slučaja iz različitih zemalja i regija.

## Knjižnice teritorija Australian Capital Territory (ACT) - Australija

[Knjižnice teritorija Australian Capital Territory](#) (Knjižnice ACT-a) pružaju usluge osobama iz kulturno i jezično raznolikih sredina. Pomažu raseljenim osobama pokazati svoju različitu kulturnu baštinu sudjelovanjem u društvenom, kulturnom, gospodarskom i građanskom životu Canberre. To znatno doprinosi promicanju i jačanju harmonije u zajednici, u gradu u kojem se raznolikost slavi i prihvaća.

Knjižnice ACT-a imaju impresivan [višejezični katalog knjiga](#), za koji im je 2020. godine dodijeljena Multikulturalna nagrada ACT-a u kategoriji *Nagrada za izvrsnost u raznolikosti i uključivosti*. Knjižnice također nude besplatno članstvo svima koji žive, rade ili studiraju u ACT-u. Sve što je potrebno je dokaz identiteta i dokaz o adresi stanovanja. Tražitelji azila možda nemaju službene identifikacijske dokumente, pa je vlada ACT-a uvela [iskaznicu za pristup uslugama ACT-a](#) za lakši pristup uslugama sustava javne uprave ACT-a, uključujući knjižnice ACT-a. Svatko može pristupiti besplatnom bežičnom internetu knjižnice, računalima, pisačima i fotokopirnim uređajima. Ovo su vrijedni resursi za raseljene osobe, koje također mogu pohađati bilo koji od besplatnih programa, uključujući sljedeće:

- **konverzacijske tečajeve engleskoga jezika:** zabavni i uključivi tečajevi za raseljene osobe na kojima vježbaju engleski jezik i uspostavljaju društvene veze;
- **pomoć s tehnologijom:** svatko može zatražiti pomoć od ljubaznog knjižničnog osoblja u vezi s raznim temama digitalne tehnologije, uključujući osnove korištenja iPhonea, privatnost i sigurnost;
- **programe za djecu,** uključujući pričanje dvojezičnih priča, pričanje priča, učenje kroz zabavu;
- **programe za odrasle,** uključujući samopomoć, razgovore s autorima, stručna predavanja.

Članovi knjižnica ACT-a mogu pristupiti velikom rasponu resursa, uključujući resurse za učenje engleskog jezika, u fizičkom i digitalnom formatu, glazbu, filmove, e-knjige, zvučne e-knjige, knjige, časopise, DVD-ove i CD-ove. Također postoje i [zbirke na jezicima koji nisu engleski \(eng. LOTE - Languages Other than English\)](#) na više jezika. Tim za dopiranje do ciljanih skupina surađuje sa zajednicama kod kojih mogu postojati prepreke u pristupu knjižničnim uslugama, resursima i programima. Tim se sastoji od koordinatora za multikulturno učenje, koordinatora za Aboridžine i otočane Torresova prolaza, koordinatora za invaliditet i inkluziju te koordinatora za obiteljsku pismenost. Joanna Bragg, koordinatrica za multikulturno učenje, razgovarala je s nama o Multikulturalnoj nagradi ACT-a iz 2020. godine:

„Kroz aktivnosti umrežavanja i otvaranja prema javnosti, povezujemo se s ranjivijim zajednicama kako bismo podigli svijest o našim programima, resursima i uslugama te pažljivo slušamo predstavnike zajednice kako bismo utvrdili trenutne potrebe i otkrili nedostatke u pružanju usluga. Udružujemo se s vladinim i nevladinim organizacijama, lokalnim školama (osnovnim, srednjim, školama za odrasle), službama za naseljavanje i drugim skupinama kako bismo razvili inovativne programe koji zadovoljavaju ove potrebe i povezuju zajednicu s knjižnicom. Zbog bolesti COVID-19 morali smo obustaviti sve naše programe uživo od ožujka 2020. do svibnja 2021. Kako bismo to

prevladali, održavali smo internetske konverzijske tečajeve engleskog jezika putem Zooma, a naši dječji programi također su bili dostupni na internetu. Knjižnica je također uvela uslugu dostave kutije iznenađenja (eng. *Mystery Box*), u sklopu koje se ljudima koji nisu mogli posjetiti knjižnicu zbog bolesti COVID-19 mogla redovito dostavljati kutija knjiga za čitanje. U to vrijeme, knjižnice ACT-a također su osvojile Multikulturnu nagradu ACT-a 2020. godine u kategoriji Nagrada za izvrsnost u raznolikosti i uključenosti, čime je prepoznata vrijednost pričanja dvojezičnih priča u knjižnici i tima koji ih pripovijeda.“

## Knjižnica Sint-Jans-Molenbeek u Bruxellesu - Belgija

[Knjižnica Sint-Jans-Molenbeek](#) nalazi se u Sint-Jans-Molenbeeku, mladoj i raznolikoj općini u Bruxellesu s oko 100.000 stanovnika i 185 nacionalnosti. To je jedna od najsiromašnijih općina u Belgiji i tranzitna zona u koju dolaze mnoge izbjeglice. Nakon što se registriraju u imigracijskom registru, izbjeglice se sele u druge gradove ili općine u Belgiji gdje su uvjeti života puno bolji.

Kako bi osoblje knjižnice u Sint-Jans-Molenbeeku odredilo potrebe i karakteristike svojih korisnika, pristupaju bazi podataka BISA-e (*Brussels Institute for Statistics and Analysis* - Institut za statistiku i analizu u Bruxellesu) općinske službe za stanovništvo, koja prikuplja demografske podatke o stanovništvu i njihovoj geografskoj rasprostranjenosti.

Knjižnica raseljenim osobama nudi sljedeće usluge:

- zbirke na stranim jezicima
- višejezične susrete čitanja na glas
- projekt promicanja čitanja „Boekenbende aan huis“ (Molenbeek kod kuće), u kojem čitatelji (često studenti ili volonteri) čitaju kod kuće tijekom 8 do 10 tjedana djeci srednjoškolcima, koji imaju svoj izvorni jezik, a koji nije jezik zemlje domaćina,
- kupnju knjiga „O Mundo“ (mala svjetska knjižnica s dječjim knjigama) i materijala na različitim jezicima
- korištenje prostora knjižnice za nastavu
- pripravnštvo
- učlanjenje
- besplatno korištenje interneta i računala
- NT2 zbirku (što znači „nizozemski kao drugi jezik“) za alfa skupine (nepismene)
- dostupan prostor za stvaranje i inovacije
- prilagođene vođene ture s prevoditeljem i stolove za razgovor
- aktivnosti/susrete u i izvan knjižnice.

**Zbirke na stranim jezicima:** Velik dio belgijskog stanovništva koje govori arapski jezik živi u općinama Sint-Jans-Molenbeek, Sint-Joost-ten-Node i Sint-Gillis – sve te općine su u Bruxellesu. Stoga postoji velika potreba za knjigama na arapskom jeziku. Srećom, knjižnica prima dodatnu subvenciju od Komisije flamanske zajednice za zbirke na stranim jezicima, promotivne materijale i sudjelovanje u briselskoj knjižničnoj mreži.

Zajedno s grupom stručnjaka i udrugom Foyer, tri su knjižnice razvile arapsku zbirku. Stručnjaci su prilikom odabira zbirke i aktivnosti uzeli u obzir činjenicu da ljudi dolaze iz različitih sredina te da

imaju različite životne vizije i razine obrazovanja. Knjižnica također ima zbirku na engleskom jeziku, a u budućnosti planira razviti i zbirku na poljskom jeziku.

**Partnerstva:** Kako bi knjižnica mogla pružati takve usluge, surađuje s nekoliko organizacija, kao što su Agencija za integraciju i građansko obrazovanje, veleposlanici, osnovne i srednje škole, fakulteti, druge briselske knjižnice, Brusselleer (Centar za osnovno obrazovanje odraslih), Društveni centar Bonnevie, BROM, Zajednica Bonnevie, Povjerenik za izbjeglice i osobe bez državljanstva, vrtići, CVO (Konzorcij za strukovno obrazovanje odraslih), općinske službe Sint-Jans-Molenbeek, neprofitna organizacija Foyer, kuća nizozemskog jezika, Društveni centar Vaartkapoen, OBiB/Komisija flamanske zajednice, (Podrška knjižnicama u Bruxellesu), flamanska zajednica, Wijkacademie Molenbeek i još mnogo toga.

Knjižnice promoviraju svoje programe putem internetske stranice knjižnice, aplikacije WhatsApp, Facebooka, letaka, plakata, tijekom posjeta knjižnici te kroz partnerstva s veleposlanicima, Infocentra Molenbeek i drugim organizacijama.

Linda Bruyninckx, knjižničarka u knjižnici Sint-Jans-Molenbeek, razgovarala je s nama o izazovima s kojima se susreću: „Komunikacija i dalje predstavlja izazov. Mnogi naši posjetitelji slabo govore nizozemski ili ga uopće ne govore. Osoblje knjižnice prošlo je edukacije kao što je „jednostavna komunikacija i pisanje“. Koristi se nizozemski jezik kako bi se stvorile prilike za vježbanje. U slučaju nedovoljnog poznavanja nizozemskog jezika, razgovaramo s njima na francuskom, engleskom ili španjolskom. Naravno, suočili smo se s izazovima zbog pandemije. Za mnoge izbjeglice, uvedena usluga preuzimanja knjiga ispred knjižnice bila je dodatna pogodnost. Oni koji su pronašli put do knjižnice, dobili su pomoć na licu mjesta.”

**„Dualno“ obrazovanje kod mladih s niskim kvalifikacijama i izbjeglica:** Program „dualnog“ obrazovanja u knjižnici Sint-Jans-Molenbeek, uz podršku [ESF-a](#) i [flamanske zajednice](#), promiče pristup i integraciju ranjivih mladih imigranata u dobi od 15 do 18 godina na belgijsko tržište rada. Oni dio vremena prolaze edukacije a ostatak vremena obavljaju praksu koja će im omogućiti pronalazak posla. Zajedno s Integracijskim centrom udruge Foyer i Group Intro (centar za obrazovanje u Sint-Jans-Molenbeeku), knjižnica je 2015. godine pokrenula projekt za ranjivu romsku mladež. Za ovaj projekt knjižnica je 2017. i 2018. godine dobila certifikat „Održivi poslodavac“.

Linda nam je pričala o programu „dualnog“ obrazovanja za Rome i izbjeglice: „Rad s mladim Romima nije toliko očigledan. To je zatvorena kultura koja snažno čuva svoje tradicije, a obitelj i međusobna solidarnost su im vrlo važni. Osim toga, Romi tradicionalno malo cijene obrazovanje, pa je odsustvo iz škole na posebno visokoj razini. Djevojke se često udaju mlade, a brak izvan zajednice nije dobro prihvaćen. Kao rezultat toga, vrlo je visoka i stopa nezaposlenosti. Integracija u Belgiji je stoga često otežana. Ipak, zahvaljujući dobroj suradnji s Centrom za obuku i Romskim odjelom udruge Foyer, posljednjih je godina uočen pozitivan napredak.”

Knjižnica već nekoliko godina sve češće radi s izbjeglicama. Trenutno mladi Sirijac, Mohammed, radi u knjižnici. Dva dana u tjednu pohađa nastavu u Centru za učenje i rad, a ostale dane dolazi raditi u knjižnicu. Cilj mu je „dualnim“ obrazovanjem steći srednjoškolsku diplomu. U prvoj fazi podučavaju se bihevioralni stavovi na poslu (doći na vrijeme, obavijestiti ljude kada ste bolesni, međusobni razgovori...), a nakon što se uspostavi odnos međusobnog povjerenja, radi se na

kompetencijama. Velika razlika između mladih Roma i mladih izbjeglica je u tome što izbjeglice često kod kuće potiču da postignu nešto u životu. Suradnja s Mohammedom je drugačija i zato što je već znao čitati i pisati na materinskom jeziku. Uz to je otvoreniji prema belgijskoj kulturi, što se vjerojatno može objasniti njegovim obrazovanjem u zemlji porijekla.

Linda nastavlja: „Ako pogledamo postignute rezultate, vidimo velike razlike među mladim Romima. Neki od njih radili su u trgovinama. Jedan je postao vodič u muzeju migracija udruge Foyer. Kroz svoju praksu susreli su druge zajednice koje su proširile njihov svijet. Istovremeno su bili tužni jer su znali da im potencijalne prilike još uvijek nisu bile ostvarive, ali možda će biti njihovoj djeci. Sve su djevojke prestale raditi nakon udaje, uz važnu razliku da su se udale u kasnijoj dobi i da su same birale svog partnera. Mladi Marokanac Ibrahim, koji posljednje dvije godine radi u knjižnici, prvi je stekao srednjoškolsku diplomu. To nam daje nadu i dodatno nas motivira da za ranjivu mladež organiziramo stručne prakse u knjižnicama.“

## **Denver Public Library - SAD**

Knjižnica Denver Public Library (DPL) od 2005. godine usmjerena je na pružanje usluga izbjeglicama kroz Program Plaza. Misija DPL-ovog [Odjela za kulturnu uključenost](#) (koji se prethodno zvao „Usluge za imigrante i izbjeglice“) jest raditi s multikulturnom zajednicom Denvera kako bi se stvorile jednake prilike za učenje, otkrivanje i povezivanje.

Tajna njihovog uspjeha leži u tome što su od 2005. godine usmjereni na pružanje takozvanih „usluga kulturne uključenosti“. Program se od tada znatno razvio i sada pruža internetske usluge i osobno u 11 podružnica s 40 zaposlenika, čije se plaće financiraju djelomično iz sredstava grada, a djelomično kroz donaciju Zaklade Denver. Zanimljivo je da zaposlenici koji primaju plaću predstavljaju mnoge kulturne skupine koje žive na području Denvera.

Gradska sredstva financiraju zaposlenike na visokim pozicijama u programu, dok ostatak zaposlenika financira Zaklada kroz petogodišnji ciklus. Ovo petogodišnje planiranje budžeta daje knjižnici mogućnost postupnog razvoja programa. Korištenje javnih i privatnih sredstava daje knjižnici fleksibilnost u pravovremenom i učinkovitom vođenju programa, jer programi koji su financirani bespovratnim sredstvima imaju manje ograničenja od onih koji su financirani državnim sredstvima. Iako postoji plan za narednih pet godina, knjižnica ne prestaje planirati i za razdoblje nakon tih pet godina. Dugoročni cilj je da program bude potpuno financiran od strane grada za pet godina, a voditelji tima rade na ostvarenju tog cilja. Trenutno koriste postojeća sredstva za izvršenje, procjenu i mjerenje utjecaja svojih usluga kulturne uključenosti. U međuvremenu koriste prikupljene podatke kako bi stekli dodatnu podršku i stabilno financiranje, zagovarajući kod svojih gradskih dužnosnika važnost koju ovakvi knjižnični projekti imaju u društvu.

U podružnicama je Program Plaza besplatan i otvoren za sve, bez potrebe za učlanjenjem. To je mjesto gdje izbjeglice iz cijeloga svijeta mogu pristupiti izvorima informacija i upoznati nove ljude. Ovi programi osmišljeni su kao besplatni, otvoreni i pristupačni, sa što manje prepreka. To su mjesta koja su dostupna odraslima, obiteljima i djeci – ljudima svih dobnih skupina. Ne prikupljaju se osobni podaci korisnika kako bi se zaštitila njihova privatnost. Program Plaza primjenjuje pristup temeljen na potrebama korisnika koji je usmjeren na pružanje prostora i usluga pridošlicama u Denveru, na temelju potreba koje su izrazili korisnici.

Usluge koje se trenutno nude uključuju sljedeće:

- besplatno učlanjenje u knjižnicu i članske iskaznice
- program Plaza DPL-a besplatan je i otvoren za sve izbjeglice, bez potrebe za učlanjenjem
- tečajeve engleskog jezika i konverzacija
- tečajeve pripreme za stjecanje državljanstva
- besplatnu upotrebu računala, računalnu obuku, pisače i fotokopirne uređaje
- pristup izvorima informacija o stanovanju, zdravlju, zapošljavanju, sportu i slobodnom vremenu/rekreaciji
- pomoć u pronalaženju posla, pokretanju vlastitog posla i pomoć u učenju
- korištenje alata poput šivaćih strojeva, audio i video opreme za snimanje, 3D pisača i tečajeva kodiranja
- dvojezične priče, pjesme, brojalice, edukacije iz područja umjetnosti i izrade rukotvorina te još mnogo toga za bebe, malu djecu i njihove roditelje, na engleskom i španjolskom jeziku
- pravno savjetovanje o imigraciji i pomoć socijalnih radnika
- kulturne proslave poput Dia del Nino, Lunarne nove godine, Tjedna dobrodošlice i Svjetskog dana izbjeglica
- osoblje koje govori 13 jezika koji se govore u metropolitanskom području Denvera
- vodiče za pridošlice na 13 jezika, koji daju pregled usluga knjižnice i žargona za nove korisnike knjižnice.

Osim toga, poseban dio internetske stranice knjižnice, [Sjećanja od kuće \(eng. \*Mementos from home\*\)](#), sadrži snimljene priče imigranata o predmetima koje su ponijeli sa sobom kad su napustili svoje domove i što im ti predmeti znače.

Knjižnica također distribuira tromjesečni bilten, *Conexiones*, koji ističe španjolski program u knjižnici te održava internetsku stranicu, Facebook stranicu i zbirku osnovnih izvora na španjolskom i drugim jezicima. Ove se usluge ističu u podružnicama u kojima postoji veći broj korisnika španjolskog govornog područja.

Nicanor Diaz, voditelj usluga za imigrante, i Virginia Vassar Aggrey, koja vodi Program Plaza, opisali su kako je tim radio čak i tijekom pandemije bolesti COVID-19: „Knjižnica je bila fizički zatvorena, kao i većina knjižnica u državi. Brzo smo počeli planirati kako možemo nastaviti pružati internetske usluge i na daljinu. Među rješenjima koja smo pronašli je da ljudi sada mogu zakazati individualni sastanak s djelatnikom knjižnice kako bi razgovarali o bilo kojoj temi koja ih zanima ili potrebi, poput pitanja o državljanstvu, pomoći u učenju i pomoći u korištenju tehnologije. Jedan korisnik tražio je pomoć u pripremi za polaganje ispita za dobivanje vozačke dozvole. Knjižnica također nudi internetske konverzijske grupe na engleskom jeziku pet dana u tjednu i internetsku grupu za pripremu za polaganje ispita za državljanstvo jednom tjedno. Ove usluge su besplatne, a ljudi se potiču na prijavu i sudjelovanje. No, dvije glavne prepreke u pružanju usluga tijekom pandemije bile su pristup tehnologiji i kako koristiti tehnologiju. Mnogi su računali na knjižnicu za pristup internetu. Zatvaranjem knjižnice, taj je pristup bio ograničen, kao i informatički tečajevi.“

Studija slučaja knjižnice u Denveru prikazana je na internetskoj stranici [IFLA-e](#) u sklopu proslave Svjetskog dana izbjeglica 2020. godine.

# Dodatak A: Primjeri

Niže su navedeni odabrani primjeri. Brojevi odgovaraju onima u prethodnim odjeljcima. Primjeri su preuzeti iz globalne ankete i razgovora obavljenih za potrebe izrade ovih smjernica.

## Usluge i programi

### 1. Jezik

#### 1.1

- Jako je dobro ako osoblje/volonteri govore neki drugi jezik. Zapravo, jezične vještine i osobno iskustvo izbjeglice/imigranta u Švedskoj važniji su od radnog iskustva. **Upplands Väsby Bibliotek, Švedska**

#### 1.3

- Na temelju plana jezičnog pristupa knjižnice, imamo tim za jezični pristup Jezične banke volontera, koji čini grupa knjižničara koji posjeduju certifikat i prošli su formalno obrazovanje za poslove prevodenja. Pomažu u prevodenju tiskanih materijala, od prijave za članske iskaznice do letaka o programima, a također su pomagali i u simultanom prevodenju na događanjima uživo. **Brooklyn Public Library, New York, SAD**

#### 1.5

- Već dugi niz godina nudimo knjige na drugim jezicima za radnike migrante. Također izlažemo prigodne knjige i kupujemo dodatne zalihe knjiga za Tjedan izbjeglica. **Herefordshire Libraries, UK**
- Knjižnična građa u školama stalno se ažurira, a djelatnici nabave knjižnične građe, aktivno kupuju knjige koje odražavaju različite zajednice diljem Novog Zelanda, kako u temama koje pokrivaju, tako i u jezicima (npr. jezici pacifičkih otoka). **Nacionalna knjižnica Novog Zelanda**
- Korisne ideje o višejezičnim zbirkama možete pronaći kod organizacije LESLLA, koja ima za cilj podržati odrasle osobe koje prvi put u životu uče čitati i pisati na novom jeziku. **LESLLA (*Literacy Education and Second Language Learning for Adults*): Opismenjavanje i učenje drugog jezika za odrasle**
- Pristupite internetskoj višejezičnoj zbirci za besplatno čitanje i slušanje na 12 jezika. Ovom uslugom, pod nazivom „Svjetska knjižnica Norveška i Švedska“, upravljaju knjižnice u Malmöu, a financiraju je Kraljevska knjižnica, Nacionalna knjižnica Norveške i Švedsko kulturno vijeće, kao dio inicijative Osnažene knjižnice (eng. *Strengthened Libraries*). **World Library, Norveška i Švedska**

#### 1.6

- Važna je spoznaja o postojanju članova osoblja koji su govornici na različitim jezicima, kao što je to slučaj u Međunarodnoj knjižnici / Višejezičnom centru za posudbu u Švedskoj i koji su u tom višejezičnom znanju, vrlo bitni i potrebni iz razloga, kako bi se u knjižnicama mogli dobiti savjeti o kupnji medija na drugim jezicima ili kako bi se mogle posuditi knjige na daljinu. [Sollefteå bibliotek, Švedska](#)

#### 1.7

- Sudjelovali smo u projektu „Welcoming Community“ 2019. godine, u sklopu kojeg smo izdvojili dio naših resursa za stvaranje [Zbirke jezika zajednice](#) (eng. *Community Languages Collection*) s oko 100 primjeraka smještenih u dva odjeljka polica blizu glavnog ulaza u knjižnicu. Građa je namijenjena stanovništvu specifičnom za naše područje i uključuje zbirku knjiga i DVD-ova na lokalnim jezicima koji se govore na ovom području: arapski, nepalski, somalski, španjolski, njemački, norveški te autohtoni jezici odžibva i lakota. **Grand Forks Public Library, SAD**
- Višejezična knjižnica „We need books“, **Grčka**: [weneedbooks.org](http://weneedbooks.org) & [library.ifla.org/id/eprint/2811](http://library.ifla.org/id/eprint/2811)
- Organizacija **Books Unbound**, za obogaćivanje zbirke stripova za raseljeno stanovništvo: [books-unbound.org](http://books-unbound.org).

#### 1.8

- Imamo pristup [usluzi Intran](#) koju možemo koristiti za prevođenje materijala kada se obraćamo određenim zajednicama. Uglavnom na engleskom, a ostale jezike putem INTRAN-a. Nešto arapskog. **Norfolk Library and Information Service, UK**

#### 1.9

- Općine su dobile državnu potporu za projekt pod nazivom „Višejezični projekt“ za sve knjižnice na otoku. Tako knjižnica može kupiti književnost na drugim jezicima, tečajeve za učenje švedskog jezika, digitalne usluge, ali i unajmiti prevoditelja za neke programe. **Knjižnica Klintehamns na otoku Gotlandu, Švedska**
- Godine 2015., postali smo prva knjižnica u New Yorku koja je uvela [Language Line](#), omogućivši osoblju pristup telefonskom prevođenju na više od 100 jezika. Također, koristimo ručne, mobilne uređaje za prevođenje, [uređaje Travis](#), koje trenutno uvodimo u cijelom sustavu za svih 60 podružnica. Nadalje, koristimo FM odašiljač – ovaj komplet dio je naše mobilne tehnologije koju osoblje koristi za simultano prevođenje događanja uživo. **Brooklyn Public Library, New York, SAD**

#### 1.10

- Pogledajte [uključivu brošuru](#) koju je izradila knjižnica De Krook u Gentu, Belgiji i [višejezični rječnik](#) za obitelji sa [simbolima koji se koriste za opisivanje emocija](#) u školi u Flandriji.
- Koristite stripove za komuniciranje knjižničnih usluga: **Books Unbound**.

#### 1.16

- TEDx govor o zajedničkom učenju Jane Davis MBE: [Kako nam zajedničko čitanje može pomoći povezati se](#). **TEDx Liverpool, UK**
- Pomogla sam u koordinaciji grupe „[We Speak NYC](#)“, ranije poznate kao „We Are New York“. Također nudimo radionice pisanja bajki na španjolskom, ruskom i engleskom jeziku, gdje su sudionici dadilje i njegovatelji. **Brooklyn Public Library, New York, SAD**

#### 1.17

- [Višejezična magija: knjige i videozapisi za pričanje priča za svu djecu](#) (eng. *Multilingual magic: Story time books and videos for all kids*). **Kraljevska knjižnica, Nizozemska**
- Višejezično pričanje priča na 17 jezika. **Brooklyn Public Library, New York, SAD**

## 2. Informacije

### 2.1

- U svim našim knjižnicama dijelimo kartice „Upoznaj svoja prava“ na 18 jezika kako bismo informirali ljude o pravima koja imaju bez državljanstva. Kartice su također dostupne na internetu. Pomaganje ljudima da postanu obrazovaniji u toj tematici vrlo je važno. Ideju je pokrenula knjižnica *Los Angeles Public Library* u suradnji s Uredom gradonačelnika. **Los Angeles Public Library, SAD**

### 2.3

- Znam da mnoge knjižnice u SAD-u mogu pružiti zdravstvene resurse i informacije, ali mnogo je teže osigurati pristup sustavu zdravstvene skrbi. Studenti medicinskih fakulteta volontiraju u lokalnim besplatnim medicinskim klinikama, a bilo bi korisno sastaviti popis besplatnih klinika u SAD-u za izbjeglice i migrante koji nemaju pristup sustavu zdravstvene skrbi. **Sveučilište u Arizoni, SAD**

### 2.8

- [A Million Stories](#) je dvogodišnji međukulturalni projekt pričanja priča, sufinanciran kroz program Europske unije pod nazivom Kreativna Europa (eng. *Creative Europe*). **Knjižnice u Roskildeu**

## 3. Služba za podršku korisnicima

### 3.1

- Jedini put kada sam pomagao s imigracijskom dokumentacijom bilo je kada sam pročitao pismo koje je osoba primila kao odbijenicu za obnavljanje svoje zelene karte. Ta osoba ne zna čitati niti pisati na engleskom ni španjolskom jeziku, ali govori oba jezika i zna se potpisati. Kako nisam bio upoznat s postupkom obnove zelene karte, pročitao sam pismo, isprintao dokumente i dao prijedloge o tome kako riješiti problem: gospodin je tvrdio da je platio potrebne naknade, ali je odbijen jer nije dostavio dokaz o uplati. Pitao sam svog nadređenog u Gradskoj upravi, a oni su mi rekli da mu ne pomažem, jer radim za lokalnu samoupravu. Poslao sam upit na elektroničke adrese ravnatelja knjižnica u saveznoj državi New Mexico o tome koliko daleko idu u pomaganju s imigracijskom dokumentacijom i sličnim pitanjima i rečeno mi je da samo ispisuju obrasce; odnosno, osoba mora sama pronaći prevoditelja ako joj je potreban, kao i nekoga tko će joj pomoći s ispunjavanjem prijave. Pružanjem dodatne pomoći mogla bi se prijeći granica do koje su zaposlenici lokalne samouprave ovlašteni pružati usluge. Shvatio sam da je pružanje pomoći koju je ova osoba trebala bilo izvan opsega pružanja usluga za koje smo ovlašteni. Ne mogu obavljati telefonske pozive za ljude niti mogu podnositi zamolbe za rješavanje njihovih problema. Na kraju je osoba uspjela pronaći nekoga u gradu tko je bio upoznat s tom problematikom i uspjeli su riješiti problem. No, trebalo je neko vrijeme da pronađe pomoć koja joj je bila potrebna. Mi smo ruralna zajednica, i teško je putovati na neko mjesto, a ponekad je zaista teško pomoći s ovim pitanjima. **Albert W. Thompson Memorial Library, SAD**
- Neki problemi koji su već ranije utjecali na raseljene zajednice prije bolesti Covid-19 porasli su eksponencijalno: zdravlje, nesigurnost u vezi hrane, stanovanje i utjecaj na poduzeća. Osim pomoći u pisanju životopisa, knjižnica nudi i poslovnu pomoć i pomoć u karijeri, kao što je pristup natjecateljskom programu [PowerUP](#). **Brooklyn Public Library, New York, SAD**

### 3.2

- Zajednice trebaju više od informacija da bi preživjele. Trebaju tu povezanost, podršku i oslonac. Pružanje oslonca vrlo je važno. Naši korisnici dolaze kod nas, jer ih vodimo kroz ovaj proces. Imati nekoga kome je malo više stalo kako bi im pomogao, a ne ih samo upućivati na nekoga drugoga, taj aspekt korisničke službe je neosporno jedna od najvažnijih stvari koje radimo. **Los Angeles Public Library, SAD**

## 4. Događanja

### 4.1

- „Od izbjeglice do knjižničara: našim vlastitim riječima”: ALA i Centar za međunarodne knjižnične programe Mortenson (Sveučilište Illinois u knjižnici Urbana-Champaign) bili su domaćini ovog webinaru povodom obilježavanja Svjetskog dana izbjeglica.

### 4.6

- Mjesečni književni klub s ruskim piscima i pjesnicima. **Sheepshead Bay Branch, Brooklyn Public Library, New York, SAD**

### 4.9

- Pogledajte [natjecanje umjetnika pripadnika nacionalnih manjina](#) i kataloge izložbi po godinama. **Ured za ljudska prava UN-a (UNHCR)**

### 4.10

- Pogledajte izložbu u knjižnici [Painting the Border: A Child's Voice](#). **Roger Williams University Library, Rhode Island, SAD**

### 4.15

- Otvorili smo našu središnju knjižnicu na dan kada je inače zatvorena kako bismo organizirali nastavu za obitelji izbjeglica iz Sirije koje su se doselile u okrug. Jedan od naših najmlađih pomoćnika u knjižnici i jedan od sirijskih tinejdžera komunicirali su putem Google Translatea preko svojih mobitela. Izbjeglica iz Sirije je rekao: „Hvala što ste otvorili knjižnicu za nas. Ovdje se osjećam sigurno.” **Herefordshire Libraries, UK**

### 4.16

- Ranije smo organizirali tečajeve kuhanja u knjižnici s obiteljima iz Grčke i Sirije. **Središnja narodna knjižnica u Veriji, Grčka**
- Pogledajte snimku događanja [Kultura hrane izbliza i izdaleka: Priče o identitetu i pripadnosti \(internetska panel rasprava Tjedna dobrodošlice\)](#) **Centar za međunarodne knjižnične programe Mortenson (Sveučilište Illinois u knjižnici Urbana-Champaign) i Centar za globalno državljanstvo UNESCO-a**
- Publikacija [Migracija kulinarskih tradicija u regiji \(eng. Migration of Culinary Traditions in the Region\)](#). **Međunarodna organizacija za migracije (IOM)**

### 4.19

- Filmovi [Dr. Ammara Azzouza](#), Sveučilište u Oxfordu, UK

#### 4.22

- Festival [Bruxelles čita naglas iz 2019.](#), koji su organizirale briselske knjižnice, s ciljem davanja više prostora izvornim jezicima koji se govore u Bruxellesu kroz multikulturalno pripovijedanje i višejezične satove čitanja na mnogim mjestima, poput tramvaja tijekom vožnje. Snimku čitanja naglas u tramvaju možete vidjeti na [ovom linku](#) a [ovdje](#) vizuale koje je briselska autorica i ilustratorica Marjolein Pottie posebno izradila za festival. **Knjižnice u Bruxellesu, Belgija**
- Organizacija koja priprema [kazališne predstave na arapskom za arapsku publiku u Švedskoj](#). Cilj im je predstaviti arapsku dramu arapskih dramatičara, što je rijetko viđeno u Europi. „Gradimo i razvijamo arapsku kulturu u Europi s naglaskom na ljudska prava, ravnopravnost spolova, demokratska prava itd.“ **Arabiskateatern, Švedska**

### 5. Tečajevi

#### 5.4

- Nudimo pomoć u učenju jedan na jedan, pomoć u korištenju tehnologije, besplatnu pravnu pomoć, jezične kafiće, kafiće za zapošljavanje, mogućnost susreta s institucijama nadležnim za stanovanje, savjetovanje o tome kako se prijaviti za posao, usluge vezane uz razumijevanje osobnih financija, grupnu nastavu za polaganje ispita za dobivanje vozačke dozvole (što je vrlo popularno!). Programi se nalaze u privitku ove elektroničke pošte. „Hjälp till självhjälp“ („Pomaganje ljudima da pomognu sami sebi“). **Knjižnica Upplands Väsby, Švedska**

### 6. Govor mržnje

#### 6.4

- [Praktični vodič za govor mržnje](#). **Projekt opasnog govora** (eng. *The Dangerous Speech Program*)
- Priručnik pripremljen kao odgovor na širenje antisemitizma na internetu: [Internetski antisemitizam: priručnik za civilno društvo](#). **Institut za strateški dijalog i B'nai B'rith u partnerstvu s UNESCO-om**
- Članak „[Civilno društvo mora surađivati kako bi se riješio problem antisemitističkog govora mržnje na internetu](#)“. **UNESCO**

#### 6.5

- Knjižnice u Norfolku su mjesta za prijavu incidenata motiviranih mržnjom, kao što je opisano u policijskoj kampanji [Zaustavite mržnju](#). **Norfolk Library and Information Service, UK**

#### 6.7

- Knjiga [Domicid: Arhitektura, rat i razaranje doma u Siriji](#) Dr. Azzouza.

#### 6.8

- Kampanja [Uklonite mržnju iz debate](#) (eng. *Remove hate from the debate*) koju je pokrenula savezna država Novi Južni Wales putem agencije Multicultural NSW (Australija). **State Library of New South Wales**

#### 6.9

- [Respect and Love Toolkit & Resource Guide](#). **San Francisco Public Library, SAD**

#### 6.10

- [Video](#) koji je snimila knjižnica u Uppsali, u kojem se na različitim jezicima objašnjava kako korisnici mogu pronaći svu pomoć koju knjižnica ima u ponudi. [Internetska stranica knjižnice](#) je na različitim jezicima. **Narodna knjižnica u Uppsali**

## 7. Zajednica

### 7.1

- Osiguravamo sobe za sastanke za organizaciju *Settlement Services International* za usmjeravanje pridošlica. Koriste mješavinu arapskog, kurdsog, sjevernokurdsog (ili kurmandži) te centralnokurdsog (ili sorani) jezika. **Armidale Regional Council Libraries, Australija**

### 7.2

- Naše usluge su prilično specijalizirane, utoliko što do sezonskih radnika na farmama koji su migranti dopiremo preko lokalne agencije *Florida Agri-Business Child Development Head Start*. Pružamo mjesečne dvojezične programe pričanja priča za predškolce tijekom cijele godine te tjedne programe zajedno s Ljetnim programom čitanja knjižnice. Razvili smo prvi dvojezični program Bookstart u saveznoj državi New York 1999. godine, kako bismo naučili roditelje odabrati, koristiti i napraviti knjige za svoju djecu. Stanovništvo kojem pružamo usluge uglavnom je „nevidljivo“ za okolnu zajednicu. Dodatno, zbog graničnih ograničenja, mnogi migranti smatraju se „trajno naseljenima“, iako su i dalje sezonski radnici. **Florida National Library, SAD**

### 7.3

- Knjižnice u Novom Južnom Walesu surađuju s besplatnim [Servisom za pružanje pravne pomoći izbjeglicama](#) koji pruža besplatnu pravnu pomoć za izbjeglice. **State Library of New South Wales**
- Kada je donesena savezna odluka o ukidanju statusa privremene zaštite (eng. *TPS – temporary protected status*) za Haićane, knjižnica je odgovorila organiziranjem centara za pitanja statusa privremene zaštite. **Brooklyn Public Library, New York, SAD**

### 7.6

- Suradnja s multikulturalnom zajednicom Denvera radi stvaranja jednakih prilika za učenje, otkrivanje i povezivanje jedan je od ciljeva knjižnice u Denveru. Pogledajte [Misiju i strateški plan](#) knjižnice. **Denver Public Library, SAD**

## 8. Lokalno stanovništvo

### 8.4

- Tečajevi „[Navrati i crtaj \(eng. Drop in and Draw\)](#)“ koje drže volonteri. **Norfolk and Norwich Millenium Library**

### 8.5

- Ljudi imaju više prilika saznati kako aktivirati svoje državljanstvo, kako biti dobri susjedi i kako se nositi sa situacijama koje se pojavljuju u svakodnevnom životu u Los Angelesu. To

bi osiguralo veću platformu za cijelu zajednicu. Mnogi su ovdje cijeli život, ali imaju puno pretpostavki o tome kako funkcionira vlada ili koja je uloga građanina. Mislim da nikada do sad nije bilo važnije da ljudi to razumiju. **Los Angeles Public Library, SAD**

## 9. Tehnologija

9.8

- [Novine iz domovine](#). **Armidale Regional Council Libraries, Australija**

9.10

- [Služba za izbjeglice i imigrante te osnaživanje \(eng. \*Refugee & Immigrant Services & Empowerment - RISE\*\)](#). **Kansas City Public Library.**
- [Inicijativa „New Americans“](#). **Los Angeles Public Library, SAD**

## 10. Izvan knjižnice

10.1

- Jedna veličina ne odgovara nužno svima i do nekih izbjeglica može biti teško doprijeti, osobito žena. **Kent County Council Libraries, Registracija i arhivi, UK**

10.2

- Naša knjižnica je vrlo zainteresirana za pružanje više usluga različitim skupinama u našoj zajednici. Razmatramo mogućnost ponude više tečajeva engleskog jezika na drugim mjestima – restoranima, praonicama, crkvama, sinagogama. Organiziramo pravne forume i klinike u dvije lokalne crkve o pravima imigranata i novom zakonodavstvu. **Port Washington Public Library, SAD**

10.7

- Zaposlenica općine s kojom surađujemo dolazi na tečajeve norveškog jezika kako bi nas informirala o [jezičnom kafiću](#), a također šalje tekstualne poruke mnogim izbjeglicama/imigrantima o jezičnom kafiću. **Knjižnica Asker, Norveška**

10.8

- Partnerstvo s udrugom *Friend Ship* na školskim projektima koji istražuju pitanja progona, identiteta, prisilnog bježanja iz vlastitog doma i važnosti azila. Učenici koji su sudjelovali potaknuti su na razvoj osjećaja empatije i razumijevanja prema drugima. **Norfolk Library and Information Service, UK**

## Knjižnične politike

### 11. Politika dostojanstva i poštovanja prema svima

11.3

- „Iako osoblje nije pokazivalo otvoreno neprijateljstvo, bilo je teško navesti neke članove osoblja da brinu ili da razumiju složenost nekih situacija, npr. ljude koji koriste zastarjeli, uvredljivi govor.“ **Narodna knjižnica, SAD**

### 14. Jezik uključive komunikacije

## 14.2

- Belgijska [knjižnica u Gentu \(De Krook\)](#) koristi vizualnu komunikaciju u [višejezičnom rječniku](#) za roditelje, a [simboli se koriste za opisivanje emocija](#).

## 15. Politika članskih iskaznica

### 15.9

- Ne tražimo službene dokumente za elektronički pristup ili studentske iskaznice. Za mogućnost posudbe tiskane građe za odrasle prihvaćamo alternativnu dokumentaciju, poput identifikacijske iskaznice koju izdaje lokalna neprofitna organizacija za imigrante. **Prince George's County Memorial Library System, SAD**
- Narodne knjižnice u Berlinu osmislile su posebnu kategoriju korisnika za izbjeglice. Za ove korisnike zahtjevi za pokazivanjem osobne iskaznice fleksibilniji su. Njima se ne naplaćuje godišnja članarina. Posudba je ograničena na 10 knjiga istovremeno. Na taj način knjižnica ne mora naplatiti zakasninu i naknade za zamjenu/oštećenje knjige. Razlog za ovu odluku bio je to što novopridošle izbjeglice obično moraju mijenjati adresu u kratkom roku, jer vlada odlučuje gdje će biti smješteni. Stoga su knjižnice odlučile ne naplaćivati automatski zakasninu za bilo koju ne vraćenu knjigu. Navedeni korisnički status odnosi se samo na izbjeglice, a ne na imigrante i migrante. **Narodne knjižnice u Berlinu, Njemačka**
- Potpuno smo uključivi i nitko ne mora dokazivati tko je ili gdje živi. Svi mogu dobiti trenutnu člansku iskaznicu i može im se omogućiti posudba do 3 jedinice građe. **Kent County Council Libraries, Registracija i arhivi, UK**
- „Tražitelji azila su najveći problem. Budući da nemaju dokumente ili službeni status u Australiji, nemaju nikakvu službenu dokumentaciju – u našoj knjižničnoj mreži svrstavamo ih u istu kategoriju kao beskućnike. Pružamo potpuni pristup uslugama i sadržajima (posebice tehnologiji), ali s ograničenim posudbama i ograničenim članstvom koje zahtijeva godišnje obnavljanje (za razliku od standardnog članstva od tri godine).“ **Knjižnice grada Sydneya, Newtown, Australija**

## 16. Politika zapošljavanja osoblja

### 16.2

- Zaposlili smo osoblje koje govori somalski i tigrinjski. **Knjižnica u Motali, Švedska**
- Plaćeno osoblje angažirano iz izbjegličke zajednice razvija programe koje naša knjižnica nudi izbjeglicama. **Denver Public Library, SAD**

## Edukacija za osoblje

### 17. Izaberite prave teme za edukacije

#### 17.3

- Osoblje je prošlo edukaciju o sukobima kultura u arapskoj kulturi i mogućim problemima. **Knjižnica u Klintehamnsu na otoku Gotlandu, Švedska**

### 18. Pripremite se prije obuke

#### 18.3

- Prošao sam Edukaciju o kvalifikaciji i priznavanju Ministarstva pravosuđa. Nije bilo nužno za obavljanje mog posla, ali cijeli moj tim je prošao edukaciju. Prijavili smo se kroz CLINIC (*Catholic Legal Immigration Network Inc* – hrv. Katolička mreža za zakonitu imigraciju). Svi

smo položili test. Nismo se prijavili da postanemo predstavnici, ali smo prošli edukaciju.  
**Ured za građanske i društveno korisne usluge, Los Angeles Public Library, SAD**

18.4

- [ALA knjižnice odgovaraju: Imigranti, izbjeglice i tražitelji azila](#)

## 19. Daljnje aktivnosti nakon edukacije

19.4

- Nazivi radnih mjesta: specijalist za multikulturne korisnike; višejezični knjižničar; koordinator multikulturnog učenja; posrednik za multikulturalnost; knjižničar za informiranje ciljnih skupina; koordinator usluga za imigrante; voditelj usluga za imigrante; knjižničar za raznolikost i pismenost; voditelj promjena raznolikosti; savjetnik za inkluzivne usluge; nadzornik za informiranje ciljanih skupina i raznolikost.

19.5

- Tim za usluge za imigrante sastoji se od 3 zaposlenika zaposlena na puno radno vrijeme. Imamo i zaposlenike na pola radnoga vremena koji pomažu s formalnim tečajevima pripreme za stjecanje državljanstva. Volonteri vode grupne konverzijske tečajeve na engleskom jeziku i tečajeve pripreme za stjecanje državljanstva. **Brooklyn Public Library, New York, SAD.**

## Izgradnja partnerstva

### 20. Suradujte s ključnim dionicima koji pružaju podršku raseljenim osobama

20.2

- [Tablicu knjižnice za upućivanje](#) izradio je Odjel za međukulturne usluge knjižnice Prince George's County Memorial Library iz SAD-a. Ona navodi organizacije u okrugu i vrstu podrške koju svaka od njih pruža imigrantima.

20.3

- Godine 2014., knjižnica Brooklyn Public Library prijavila se i odabrana je kao domaćin dva stipendista organizacije Immigrant Justice Corps u prvoj godini programa IJC. Program nudi besplatne visokokvalitetne pravne usluge imigrantima s malim primanjima. Stipendisti programa IJC govore kreolski i španjolski te pružaju usluge na dvije lokacije knjižnice. **Brooklyn Public Library, New York, SAD**

20.7

- [Multikulturalno programiranje za starije stanovništvo.](#)

### 22. Suradujte s galerijama, knjižnicama, arhivima i muzejima

22.3

- [The Network](#) i njihov [bilten](#) podržavaju galerije, knjižnice, arhive i muzeje i druge institucije koje se bore protiv društvene isključenosti i zalažu za socijalnu pravdu.

22.7

- [Lib4refugees](#): suradnja udruženja NAPLE, EBLIDA-e (Europski ured za knjižnične, informacijske i dokumentacijske udruge) i PL2030.

## 23. Suradujte s drugim organizacijama ili pojedincima

23.3

- Digitalni projekt [LET ME GET THERE: Vizualizacija imigranata, transnacionalnih migranata i američkih građana u inozemstvu, 1904.-1925.](#)

23.5

- Imamo učenike koji u obližnjoj školi pohađaju informatički program. Obučili smo ih za rad u korisničkoj službi i dali im neke smjernice za rješavanje informatičkih problema korisnika. Ne zaboravite: volontere treba voditi i educirati. **Upplands Väsby Bibliotek, Švedska**

## Utvrđivanje potreba raseljenih osoba

### 28. Pitajte stručnjake

28.3

- „Tim za ljude iz inozemstva“ (eng. *People from Abroad Team*) Vijeća nalazi se u knjižnici Norfolk Central Library u Ujedinjenom Kraljevstvu. Ovaj tim pruža usluge socijalne pomoći ljudima koji se suočavaju s dodatnim preprekama u pristupu tradicionalnim uslugama zbog svog imigrantskog statusa. Sve sirijske izbjeglice kojima je „Tim za ljude iz inozemstva“ pomogao postali su članovi knjižnice i aktivno ih se potiče da koriste naše sadržaje i sudjeluju u društvenim aktivnostima koje nudimo. **Norfolk Library and Information Service, UK**

28.4

- Narodne knjižnice u Australiji samo su dio organizacije, odnosno vijeća koje nudi niz usluga za migrante i izbjeglice. Narodne knjižnice ne bi se smjele razmatrati odvojeno od organizacije unutar koje djeluju. Moderne knjižnice trebale bi se odmaknuti od toga da budu odvojeni sustavi unutar svoje organizacije. **Knjižnice u Inner Westu, Australija**

## Vrednovanje usluga za raseljene osobe

### 32. Bilježite utjecajne priče

32.9

- [Narodna knjižnica u Torontu i vlada surađuju kako bi pružili podršku izbjeglicama.](#)

### 33. Pripremite izvješće o vrednovanju

33.2

- [Izvješće o vrednovanju: Usluge za migrante i izbjeglice.](#) **Australija**
- [Vrednovanje knjižnica: inovacijski fond Mogućnosti za svakoga.](#) **UK**
- [Paket informacija Libraries of Sanctuary.](#) **UK**
- [Dobrodošli u vašu knjižnicu: povezivanje narodnih knjižnica i zajednica izbjeglica.](#) **UK**

## Izazovi i rješenja

### 35. Nedostatak dugoročnog planiranja

35.2

- Na temelju Strateškog plana knjižnice Brooklyn Public Library osnovan je Odjel za aktivnosti u zajednici<sup>5</sup> kako bi se osigurao pristup svima, što uključuje usluge za starije odrasle osobe, obitelji koje se susreću s poteškoćama u pravosudnom sustavu, imigrante i beskućnike. Naš odjel surađuje s javnošću kako bi identificirao potrebe i razvijao usluge koje će ih zadovoljiti. **Brooklyn Public Library, New York, SAD**

#### 35.4

- Organizacija orijentirana na zajednicu pod nazivom *Northern Settlement Services* djeluje u zgradi u vlasništvu Vijeća, preko puta nas. Suradivali smo s njima kako bismo uključili neke od njihovih klijenata u naše aktivnosti. **Central Coast Council Library Service, Australija**
- Do sada smo uglavnom koristili pasivno programiranje (knjige, informacije) i pružali pomoć u korištenju računala svima koji su to tražili. Trenutno istražujemo mogućnosti pružanja aktivnijeg programa i sastali smo se s lokalnom organizacijom – *The Global Friends Coalition* – te sudjelovali u nekim njihovim programima. **Grand Forks Public Library, SAD**

### 36. Nedostatak sredstava

#### 36.7

- „Tajna uspjeha jest u tome što smo se usredotočili na pružanje [Usluga kulturne inkluzije](#) od 2005. godine. Odjel je odonda znatno narastao i sada pruža usluge izbjeglicama u 11 podružnica s 40 zaposlenika, čije plaće se djelomično isplaćuju iz gradskih sredstava, a djelomično kroz donacije zaklade. Zanimljivo je da plaćeno osoblje predstavlja mnoge kulturne populacije koje žive na području Denvera.“ **Denver Public Library, SAD**
- Mi smo potpuno neprofitna društvena knjižnica (bez financiranja bilo kojeg grada/okruga), koja djeluje BEZ plaćenih zaposlenika (svi zaposlenici su volonteri) i radimo isključivo s donacijama raznih donatora i ljudi iz zajednice čiji je medijan dohotka na ili ispod razine siromaštva. Unatoč tome, naše usluge i područje rada nisu ograničeni na jednu etničku skupinu, rasu, stranku ili vjeru. Svatko tko dođe smatra se vrijednim poštovanja i pomoći ako to želi. **Rio Abajo Community Library, SAD**

#### 36.8

- Anketirali smo sudionike jednog od naših programa kako bismo saznali koju vrstu usluga bi željeli vidjeti u knjižnici i njihov je odgovor bio „tečajevi pripreme za stjecanje državljanstva“. Organizirali smo pilot skupine koje su vodili volonteri 2013. i bile su iznimno uspješne, stoga je program postao jedan od naših standardnih programa.“ **Brooklyn Public Library, New York, SAD**

### 37. Ksenofobija

#### 37.2

- „Mislim da se kao profesija povezujemo s osjećajem sigurnosti i ugone. Gotovo da je to nužno kako bismo napredovali. Želim da se knjižničari više naviknu na osjećaj nelagode, da prihvate svoje pogreške i budu u stanju biti posramljeni i nastaviti dalje.“ **Los Angeles Public Library, SAD**

---

<sup>5</sup> Aktivnosti u zajednici jesu one aktivnosti kojima knjižnica doseže svoju zajednicu uzimajući u obzir njezinu raznolikost i složenost te specifičnost njezinih potreba.

37.5

- „Ako živite u mjestu koje je nastrojeno protiv imigranata, nema razloga zašto ne biste imali programe koji služe svim vašim zajednicama. Počnite s malim stvarima, radeći nešto što je vrlo afirmativno, poput organiziranja tečajeva pripreme za stjecanje državljanstva. Ako to ne možete provesti u prostoru svoje knjižnice, pronadite mrežu na koju ćete upućivati ljude. Pokušajte uspostaviti ravnotežu u svom knjižničnom sustavu, ako ste u mjestu koje je više konzervativno ili jako zabrinuto zbog pružanja usluga ljudima koji nisu rezidenti ili građani. Služimo svima. Pružamo dobrodošlicu svima. Služimo svim stanovnicima. „Rezidenti“ je vrlo uključiv izraz. Vi živite ovdje. Vi živite ovdje povremeno, stalno, kao gost, što god da je slučaj.“ **Los Angeles Public Library, SAD**

# Dodatak B: Sporazumi o ljudskim pravima i pravni termini

Temeljni sporazumi o ljudskim pravima i pravni termini koje bi djelatnici knjižničarske struke trebali znati u odnosu na raseljeno stanovništvo.

## Ljudska prava

Ured visokog povjerenika za ljudska prava (OHCHR) glavno je tijelo UN-a za ljudska prava. [Opća deklaracija o ljudskim pravima](#) ([dostupna na stotinama jezika i dijalekata](#)) usvojena je 1948. godine od strane Ujedinjenih naroda i prvi je dokument o ljudskim pravima koji priznaje jednaka prava svih ljudi širom svijeta. Deklaracija je ljudska prava uvela u područje međunarodnog prava, a od tada Ujedinjeni narodi predano štite ljudska prava putem pravnih instrumenata i aktivnosti na terenu. Iako dokument nije pravno obvezujući, on čini temelj devet pravno obvezujućih ugovora o ljudskim pravima Ujedinjenih naroda navedenih u nastavku:

1. Međunarodna konvencija o ukidanju svih oblika rasne diskriminacije (1965.)
2. Međunarodni pakt o gospodarskim, socijalnim i kulturnim pravima (1966.)
3. Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima (1966.)
4. Konvencija o ukidanju svih oblika diskriminacije žena (1979.)
5. Konvencija protiv mučenja i drugih oblika okrutnog, neljudskog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (1984.)
6. Konvencija o pravima djeteta (1989.)
7. Konvencija o zaštiti prava svih radnika migranata i članova njihovih obitelji (1990.)
8. Konvencija o pravima osoba s invaliditetom (2006.)
9. Međunarodna konvencija o zaštiti svih osoba od prisilnog nestanka (2006.)

Međunarodni sporazum o ljudskim pravima nije obvezujući za državu osim ako ga njezina vlada ne ratificira. Ratifikacijom država preuzima obvezu poštivanja, zaštite i ostvarivanja ljudskih prava navedenih u sporazumu. Mnogi sporazumi o ljudskim pravima ratificirani su od strane većine od 193 države članice UN-a. Međutim, Međunarodnu konvenciju o radnicima migrantima dosad je ratificiralo samo 56 država (prema podacima iz listopada 2021.). Ova Konvencija izričito navodi da se sva ljudska prava zajamčena u temeljnim sporazumima o ljudskim pravima primjenjuju na radnike migrante i njihove obitelji, uključujući i one bez uredenog statusa. Koristite [Interaktivnu ploču o statusu ratifikacije](#) kako biste vidjeli karte sa statusom ratifikacije sporazuma o ljudskim pravima ili status neke zemlje u odnosu na te sporazume.

Više na:

- [OHCHR: Migracije i ljudska prava](#)
- [OHCHR: Posebni izvjestitelj UN-a o ljudskim pravima migranata](#)
- [OHCHR: Glavni međunarodni instrumenti zaštite ljudskih prava](#)

## Globalni sporazumi

„Globalni sporazum o izbjeglicama“ i „Globalni sporazum o sigurnim, uređenim i regularnim migracijama“ međunarodni su sporazumi koje je usvojila Opća skupština UN-a u prosincu 2018. godine radi bolje zaštite izbjeglica i migranata te bolje podrške zemljama domaćinima. Oba sporazuma temelje se na postojećem međunarodnom pravu i na Programu UN-a do 2030. godine. Sporazumi naglašavaju ljudska prava svih migranata i izbjeglica te pozivaju sve zemlje da jamče njihovu zaštitu. Sporazumi nisu pravno obvezujući. Međutim, njihovim potpisivanjem, države članice pristaju na skup zajedničkih pravila i obvezuju se na međusobnu suradnju.

Više na:

- [UN Izbjeglice i migranti](#)
- [Globalni sporazum o izbjeglicama: Digitalna platforma](#)
- [IOM: Globalni sporazum o migracijama](#)

## Izbjeglice i tražitelji azila

[Konvencija o statusu izbjeglica iz 1951. godine i njezin Protokol iz 1967. godine](#) ključni su međunarodni sporazumi o zaštiti izbjeglica. Konvencija definira pojam „izbjeglica“ i opisuje prava i obveze izbjeglica, kao i pravne obveze država da ih zaštite. Protokol iz 1967. godine uklonio je geografska i vremenska ograničenja iz Konvencije. Agencija Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za izbjeglice (UNHCR) dobila je mandat od Ujedinjenih naroda za zagovaranje usklađenosti i provedbe Konvencije o izbjeglicama.

Konvencija o izbjeglicama:

- definira pojam „izbjeglica“ kao pojedinca koji je izvan svoje zemlje te koji nije u mogućnosti ili se ne želi vratiti u nju uslijed „osnovanog straha od proganjanja zbog svoje rase, vjere, nacionalnosti, pripadnosti posebnoj društvenoj grupi ili političkog mišljenja“.
- utvrđuje osnovno načelo „zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja“ prema kojem se izbjeglice ne smije prisilno vraćati na područje gdje bi njihovi životi bili ugroženi. Prava izbjeglica sadržana u Konvenciji iz 1951. godine uključuju: pravo na rad (članci 17. do 19.), pravo na stanovanje (članak 21.), pravo na obrazovanje (članak 22.), pravo na slobodu vjeroispovijesti (članak 4.).

Međunarodnu Konvenciju o izbjeglicama nadopunjuju regionalni sporazumi koji se također bave pravima izbjeglica. „Tražitelj azila“ je osoba koja je podnijela zahtjev za dobivanje statusa izbjeglice i još nije dobila konačnu odluku o svom zahtjevu. Dok čekaju odluku, tražitelji azila imaju ograničena prava u zemlji azila. Tražitelji azila u Europskoj uniji koji ne spadaju u definiciju Konvencije o izbjeglicama mogu dobiti „supsidijarnu zaštitu“ iz razloga koji uključuju rat, nasilje, sukobe i masovna kršenja ljudskih prava.

Više na:

- [Visoki povjerenik Ujedinjenih naroda za izbjeglice \(UNHCR\)](#)
- [Priručnik o zaštiti UNHCR-a](#): Pravna baza međunarodnih i regionalnih sporazuma i deklaracija, kao i izvješća i izjava o pravima izbjeglica

## Migranti i imigranti

Ne postoji međunarodna konvencija za migrante koja je usporediva s onom za izbjeglice. Prava migranata su prešutno ili izričito izražena u instrumentima međunarodnog javnog prava, npr. u međunarodnom radnom pravu. Međunarodna organizacija za migracije (IOM) glavna je međuvladina organizacija koja djeluje u području migracija. Međunarodna organizacija rada (ILO) razvila je međunarodne standarde koji se posebno bave migracijom radne snage i pravima radnika migranata. Važne potkategorije migranata na koje bi knjižničari trebali obratiti pažnju su međunarodni migrant, radnik migrant i nezakoniti migrant.

Više na:

- [Međunarodna organizacija za migracije \(IOM\)](#)
- [Međunarodna organizacija rada \(ILO\)](#)
- [Portal podataka o migracijama: Prava migranata](#)
- [Odjel Ujedinjenih naroda za ekonomska i socijalna pitanja \(UN DESA\)](#)

# Bibliografija

Bibliografski popis po poglavljima s najvažnijim dokumentima na koje se upućuje u smjernicama.

## Predgovor

IFLA (2012) IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers (full version), [ifla.org/g/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians](https://ifla.org/g/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians)

Global Survey Results for the IFLA Guidelines for Libraries Supporting Displaced Populations, [data.surveygizmo.com/r/398650\\_5e3d3f6427b048.05782444](https://data.surveygizmo.com/r/398650_5e3d3f6427b048.05782444)

EALS Guidelines Working Group and Julie Ann Winkelstein, IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness (2017), The Hague, IFLA Headquarters, [repository.ifla.org/handle/123456789/768](https://repository.ifla.org/handle/123456789/768)

McAuliffe, M., L.F. Freier, R. Skeldon and J. Blower, 2021. The Great Disrupter: COVID-19's impact on migration, mobility and migrants globally. In: World Migration Report 2022 (M. McAuliffe and A. Triandafyllidou, eds.). International Organisation for Migration (IOM), Geneva, [publications.iom.int/books/world-migration-report-2022-chapter-5](https://publications.iom.int/books/world-migration-report-2022-chapter-5)

United Nations Committee on Economic, Social and Cultural Rights (2009) General comment No. 21, Right of everyone to take part in cultural life (art. 15, para. 1 (a), of the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights), [undocs.org/en/E/C.12/GC/21](https://undocs.org/en/E/C.12/GC/21)

United Nations (1966) International Covenant on Civil and Political Rights, [ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx](https://ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx)

United Nations (1989) Convention on the Rights of the Child, [ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx](https://ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx)

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation (UNESCO) (Dec. 2023) Event: Culture Beyond Borders [unesco.org/en/articles/event-culture-beyond-borders](https://unesco.org/en/articles/event-culture-beyond-borders) & [webcast.unesco.org/events/2023-12-CBB](https://webcast.unesco.org/events/2023-12-CBB)

UNESCO, Mondiacult 2022 Declaration [unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382887.locale=en](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382887.locale=en)

United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), 15 Dec 2023, Summary of the Global Refugee Forum 2023 by the co-hosts and co-convenors, [shorturl.at/BLCHn](https://shorturl.at/BLCHn)

UNHCR, 13 June 2024, Global Trends Report 2023, [unhcr.org/global-trends-report-2023](https://unhcr.org/global-trends-report-2023)

## Pojmovnik

International Organisation for Migration (IOM), "International Migration Law No.34-Glossary on Migration", [shorturl.at/x2eNW](https://shorturl.at/x2eNW)

IOM, "Key migration terms", [iom.int/key-migration-terms](https://iom.int/key-migration-terms)

UNHCR, "UNHCR master glossary of terms" [unhcr.org/glossary](https://unhcr.org/glossary)

## Usluge i programi

Azzouz, A. (2023) [Domicide: Architecture, War and the Destruction of Home in Syria](#) Bloomsbury.

Dangerous Speech Project (April 2021) Dangerous Speech Practical Guide, [dangerousspeech.org/guide](https://dangerousspeech.org/guide)

Institute for Strategic Dialogue and B'nai B'rith International, in partnership with UNESCO (2022) Online antisemitism: a toolkit for civil society, [unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381856](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381856)

Translators without Borders, Language data per country, [translatorswithoutborders.org/language-data-by-country/](https://translatorswithoutborders.org/language-data-by-country/)

UNESCO (2022) We Need to Talk, [unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382874](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382874)

UNESCO & Institute for Economics & Peace (IEP) (2020). Measuring intercultural dialogue: A conceptual and technical framework, [unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373442](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373442)

UNESCO, World Atlas of Languages, [en.wal.unesco.org](https://en.wal.unesco.org)

United Nations High Commissioner for Human Rights (UNHCHR) (2020) Status of ratification interactive dashboard, [indicators.ohchr.org](https://indicators.ohchr.org)

## Knjižnične politike

American Psychological Association (2022) Bias-Free language guidelines, [apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/bias-free-language](https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/bias-free-language)

## Edukacija osoblja

World Health Organisation (2011) Psychological first aid: Guide for field workers, [who.int/publications/i/item/9789241548205](https://who.int/publications/i/item/9789241548205)

IOM (2022) Mental health and psychosocial support for migrants at crossing points/ports of entry – A toolkit, [iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/documents/2023-07/231923\\_iom-mhpss-poe-toolkit.pdf](https://iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/documents/2023-07/231923_iom-mhpss-poe-toolkit.pdf)

## Izgradnja partnerstva

Internal Displacement Monitoring Centre (2012) The neglected generation: the impact of displacement on older people, [shorturl.at/G4a2O](https://shorturl.at/G4a2O)

## Vrednovanje usluga za raseljene osobe

Australian Library & Information Association (2019) Evaluation report: Services to migrants and refugees, [read.alia.org.au/services-migrants-and-refugees](http://read.alia.org.au/services-migrants-and-refugees)

ADP Consultancy, Paul Hamlyn Foundation, London Libraries Development Agency (2007) Evaluation Report: Welcome to Your Library: connecting public libraries and refugee communities, [seapn.org.uk/uploads/files/WTYLEvaluationReportrevisedversion.pdf](http://seapn.org.uk/uploads/files/WTYLEvaluationReportrevisedversion.pdf)

Bidey, T. Mustata, V. Rembiszewski, P. (2018) Evaluation of the Libraries: Opportunities for Everyone innovation fund, [shorturl.at/t9eA6](http://shorturl.at/t9eA6)

Vincent, J. (2021) Libraries of Sanctuary Resource Pack, [shorturl.at/6OzF4](http://shorturl.at/6OzF4)

## Izazovi i rješenja

Asia-Pacific NGO Meeting for the World Conference Against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance (18 February 2001) Teheran, Iran Declaration on Racism, Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance against Migrants and Trafficked Persons, [hurights.or.jp/wcar/E//tehran/migration.htm](http://hurights.or.jp/wcar/E//tehran/migration.htm)

UNESCO (2017) International Migration – Glossary: Xenophobia, [shorturl.at/Z9aM8](http://shorturl.at/Z9aM8)

## Dodatak B: Ljudska prava i pravna pitanja

Convention relating to the Status of Refugees (adopted 28 July 1951, entered into force 22 April 1954) 189 UNTS 137, Art. 31(1)

Human Rights Office Nuremberg, Universal Declaration of Human Rights, [nuernberg.de/internet/menschenrechte\\_e/menschenrechte\\_e.html](http://nuernberg.de/internet/menschenrechte_e/menschenrechte_e.html)

United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA), Recommendations on Statistics of International Migration, Revision 1 (1998) para. 32

UNHCHR, Translations of the Universal Declaration of Human Rights, [ohchr.org/en/udhr/pages/Language.aspx?LangID=eng](http://ohchr.org/en/udhr/pages/Language.aspx?LangID=eng)

UNHCHR (2006) The Core International Human Rights Instruments and their monitoring bodies, [ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CoreInstruments.aspx](http://ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CoreInstruments.aspx)

UNHCHR (2020) Status of ratification interactive dashboard, [indicators.ohchr.org](http://indicators.ohchr.org)

UNHCR, The 1951 Refugee Convention and 1967 Protocol, [unhcr.org/1951-refugee-convention.html](http://unhcr.org/1951-refugee-convention.html)

Svim poveznicama u ovim smjernicama posljednji se put pristupilo 04. studenoga 2024.