

# ULOGA KNJIŽNICA U MIGRACIJI: INFORMACIJSKE POTREBE, PROSTOR I USLUGE ZA MIGRANTE

## THE ROLE OF LIBRARIES IN MIGRATION: INFORMATION NEEDS, SPACE AND SERVICES FOR MIGRANTS

*Maja Krtalić*

School of Information Management,  
Victoria University of Wellington, New Zealand  
maja.krtalic@vuw.ac.nz

UDK / UDC: 021:314.151.3-054.7

Pregledni rad / Overview paper

<https://doi.org/10.30754/vbh.65.3.1013>

Primljeno / Received: 10. 8. 2022.

Prihvaćeno / Accepted: 14. 10. 2022.

### *Sažetak*

**Cilj.** Ovaj rad bavi se temom migracije i ulogom koju knjižnice imaju u procesu prilagodbe migranata. Svrha je rada, na temelju pregleda literature, predstaviti spoznaje o knjižničnim uslugama u odnosu na potrebe migranata, percepciji knjižnica od strane migranata i preprekama u korištenju knjižnica.

**Pristup/metodologija/dizajn.** Rad donosi spoznaje na temelju pregleda i analize literature objavljene u području informacijskih znanosti na temu knjižnica i informacijskih potreba migranata. Uočene spoznaje na kraju rada sintetiziraju se u obliku preporuka knjižnicama.

**Rezultati.** Predstavljene su informacijske potrebe migranata i najčešći izvori informacija. Opisane su usluge koje knjižnice nude migrantima kroz svoje programe, zbirke i prostor te opažene prepreke s kojima se migranti suočavaju prilikom korištenja knjižnica u zemlji koja je odredište. Analizirana je uloga knjižnica u razvoju multikulturalnog društva te važnost čitanja u izgradnji i održavanju identiteta. Većina predstavljenih tema vezana je za usluge i potrebe u odnosu na zemlju doseljenja, dok je opažen jaz u postojećoj literaturi o informacijskim potrebama i knjižničnim uslugama iseljenika u odnosu na domovinu.

**Ograničenja.** Terminološki, rad koristi pojam migranti kao opći pojam te promatra problematiku na razini koja je primjenjiva na razne skupine migranata. Iako je većina usluga promotrena u kontekstu narodnih knjižnica, spoznaje su primjenjive i na druge vrste knjižnica kojima su migranti potencijalna korisnička skupina kao što su, primjerice, akademske knjižnice.

**Originalnost/vrijednost.** Rad donosi pregled temeljnih spoznaja o knjižničnim uslugama za migrante te može koristiti knjižnicama pri oblikovanju usluga za migrante, ali i ostalim tijelima i udrugama kojima su važna pitanja informacijskih potreba, integracije, očuvanja identiteta i dobrobiti migranata. Rad potiče i svijest o nezaobilaznoj ulozi koju pristup informacijama ima u poticanju društvene uključenosti te ulozi knjižnica u razvoju tolerancije i demokratskog društva.

**Gljučne riječi:** informacijsko ponašanje; informacijske potrebe; knjižnice; migracija; migranti

### *Abstract*

**Aim.** This paper presents the topic of migration and the role that libraries play in the process of migrants' adaptation and integration. The purpose of the paper, based on a literature review, is to present insights into library services in relation to the needs of migrants, the migrants' perception of libraries and obstacles to using libraries.

**Approach/methodology/design.** The methodological approach in the paper is based on the review and analysis of literature published in the field of information sciences on the topic of libraries and information needs of migrants. The identified knowledge is synthesized at the end of the work in the form of recommendations to libraries.

**Results.** The paper identified and described information needs of migrants and the most commonly used sources of information, the services libraries offer to migrants through their programmes, collections and space, and the barriers migrants face when using libraries. The role of libraries in the development of a multicultural society and the importance of reading in building and maintaining their identity were also analysed. Most of the topics presented are related to services and needs in relation to the country of immigration. There is a gap in the existing literature on the information needs and library services of emigrants in relation to the homeland.

**Limitations.** Terminologically, the paper uses the term migrants as a general concept and considers issues at a more general level concerning various groups of migrants. Although most services are viewed in the context of public libraries, the results are also applicable to other types of libraries for which migrants are a potential user group, such as academic libraries.

**Originality/value.** The paper provides an overview of fundamental insights into library services for migrants and can benefit libraries in developing services for migrants,

as well as other stakeholders for whom information needs, integration, identity preservation and wellbeing of migrants are important. The paper also encourages awareness of the indispensable role that access to information plays in fostering social inclusion and the role of libraries in the development of tolerance and democratic society.

**Keywords:** information behaviour; information needs; libraries; migrants; migration

## 1. Uvod

Knjižnice su izvor informacija, ali i mjesto susreta brojnih korisničkih skupina. Jedna su takva skupina, često smatrana marginaliziranom, migranti. Smatraju se marginaliziranom skupinom zbog prepreka u jezičnoj i društvenoj uključenosti u život zemlje u koju dolaze. Migranti se najčešće definiraju kao osobe stranog mjesta rođenja ili stranog državljanstva koje su se preselile u novu zemlju bilo privremeno ili s namjerom da se tamo trajno nasele (Anderson and Blinder, 2017: 3). Ta se definicija može proširiti na potomke i druge članove obitelji koji, iako ne odgovaraju kriteriju stranog mjesta rođenja ili državljanstva, mogu imati dvostruko državljanstvo ili im pitanja migracije mogu biti od osobnog značaja. Iako terminologija nije uvijek ujednačena niti jednoznačna, pojam migranti najčešće se smatra širim pojmom koji obuhvaća različite skupine kao što su dobrovoljni migranti i prisilni migranti, oni koji migriraju privremeno i trajno, unutar granica jedne zemlje ili međunarodni migranti (IOM, 2022a). Koliko je razloga za migraciju toliko je i skupina migranata, pa to mogu biti prognanici i izbjeglice uslijed ratova, nemira ili klimatskih katastrofa, politički migranti, radnici različitih kategorija, osobe koje su se preselile kako bi se ujedinile s obitelji, umjetnici i sportaši na razmjenama, ugovorima i stipendijama te međunarodni studenti. U ovom će se radu pojam migranti koristiti kao širi pojam koji obuhvaća sve navedene skupine, dok će se pojam precizirati po potrebi.<sup>1</sup>

Tema migracije kompleksna je i interdisciplinarna te ju obrađuju brojna područja znanosti. Aktualnosti teme pridonosi činjenica da 281 milijun ljudi ili 3.6% posto ukupne svjetske populacije migrira (IOM, 2022b) te se pojedinci i društvo pri tome suočavaju s nizom ekonomskih, društvenih, kulturnih i drugih izazova. Istraživanja o pitanjima iz života migranata stoga su od interesa državnim tijelima, kulturnim ustanovama i nevladinim udrugama koje oblikuju politike, programe i

---

<sup>1</sup> Osim pojma migranti, nekoliko je ključnih pojmova koji se koriste u radu poput identiteta, multikulturalizma, integracije i akulturacije. Izvan je fokusa ovoga rada ulaziti u složenost problematike koja se odražava u definiranju takvih temeljnih pojmova, a vrlo je teško dati sažetu i jednoznačnu definiciju navedenih koncepata. Izvori poput Hrvatske enciklopedije (<https://enciklopedija.hr/>) mogu čitatelju pružiti osnovni uvid u definicije pojmova. Iscrpan pregled termina daje IOM-ov rječnik temeljnih pojmova migracije (<https://www.iom.int/key-migration-terms>).

usluge koje potiču siguran razvoj društva, toleranciju i kvalitetu života. Istraživanja u području informacijskih znanosti najčešće su usmjerena na informacijske potrebe i informacijsko ponašanje migranata (Caidi, Allard and Quirke, 2012; Oduntan and Ruthven, 2021), programe i usluge koje informacijske ustanove nude te njihovu ulogu u podupiranju procesa migracije i integracije (Lloyd and Wilkinson, 2016; Khoir et al., 2017) kao i korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije i društvenih medija za pristup i razmjenu informacija (Dekker et al., 2018). U ovom će se radu pažnja usmjeriti na ulogu knjižnica u migraciji. U poglavlju koje slijedi daje se pregled literature o informacijskim potrebama migranata, sintetiziraju se osnovne spoznaje te kritički promišlja o doprinosima knjižnica u informacijskom okruženju migranata.

## 2. Informacijske potrebe migranata

Ljudi migriraju iz različitih razloga te s različitim stupnjem pripreme za iskustvo migracije. Iako migranti nisu homogena skupina, postoje neke zajedničke odlike koje treba uzeti u obzir prilikom razmatranja njihovih informacijskih potreba. Jedna je od odlika da se proces migracije i prilagodbe odvija u fazama te se informacijske potrebe razlikuju ovisno o fazi. Kennan i suradnici (2011) primjerice razlikuju *prijelaznu fazu* koja započinje prije nego što migranti dođu u zemlju odredišta dok još traže informacije o njoj, zatim *fazu prilagodbe* kada migranti, nakon preseljenja, svjesno traže informacije o zemlji odredišta kako bi je razumjeli i uskladili sa svojim postojećim uvjerenjima te konačno *fazu prilagođenosti* kada migranti razumiju informacijski krajolik zemlje odredišta te se često osvrću na prethodna iskustva prilagodbe. Iako se informacijske potrebe mijenjaju ovisno o fazi, literatura se slaže oko toga što su osnovne informacijske potrebe migranata, koje izvore informacija koriste te koji sve čimbenici utječu na razumijevanje i upotrebu informacija. Najčešće su potrebne informacije usmjerene na tzv. osnovne potrebe poput informacija o zaposlenju, stanovanju, zdravlju, prometu, učenju jezika, obrazovanju i imigracijskom statusu (Khoir, Du and Koronios, 2015; Mansour, 2018; Allard, 2022). Te informacijske potrebe, iako u osnovi zajedničke brojnim skupinama migranata, izrazito su kontekstualne, te će se pristup pronalazanju informacija razlikovati od skupine do skupine, primjerice migranti starije životne dobi (Caidi et al., 2020), međunarodni studenti (Hertzum and Hyldegård, 2019), migranti s traženim radnim vještinama (Sayyad Abdi et al., 2019), pojedine etničke skupine (Allard and Caidi, 2018; Boamah, 2018).

Samopouzdanje i učinkovitost u pronalazanju i korištenju informacija ovise o spletu nekoliko ključnih čimbenika poput poznavanja jezika zemlje u koju se odlazi, mogućnosti da se migracija planira, podrške koju osoba ima u zemlji odredišta (obitelj, prijatelji i drugi migranti), ali i stupnju razlike između kultura, običaja i vrijednosti (Boamah, 2018; Benson Marshall, Cox and Birdi, 2020). Primjerice,

Kainat, Eskola i Widén (2021) ističu kako se žene izbjeglice suočavaju s nizom sociokulturnih prepreka pristupu informacijama. Osim informacijske preopterećenosti i neodgovarajuće informacijske pismenosti, prepreke proizlaze iz poimanja uloge žene u društvu i razlika u vrijednostima nacionalnih kultura.

Kako bi pronašli potrebne informacije, migranti se najčešće okreću osobnim izvorima, obitelji, prijateljima i postojećim etničkim udrugama u dijaspori (Benson Marshall, Cox and Birdi, 2020; Ndumu, 2020), društvenim medijima koji utječu na proces odlučivanja tijekom migracije (Komito, 2011), knjižnicama (Khoir et al., 2017) te izvorima koje nudi država useljenja, vjerske zajednice i udruženja migranata (Lloyd and Wilkinson, 2016). Međutim nije neuobičajeno da informacije za migrante oblikovane na državnoj razini nailaze na određeni stupanj kritike jer projiciraju kulturu koja je „sanitarizirana“ te izostavlja sve što dovodi u pitanje dominantnu sliku nacionalne kulture (Paschalidis, 2009: 287; Gsir and Mescoli, 2015). Unatoč brojnosti izvora informacija, migranti se suočavaju s izazovima vrednovanja informacija i njihove relevantnosti i autentičnosti (Dekker et al., 2018), često osjećajući informacijsku preopterećenost (Ndumu, 2020) i krećući se u izlomljenim informacijskim krajolicima (Lloyd, 2017).

O temi informacijskih potreba i informacijskog ponašanja migranata objavljen je velik broj radova, ali s obzirom na to da je fokus ovoga rada na ulozi knjižnica, u poglavlju koje slijedi dat će se detaljniji pregled spoznaja o ulozi knjižnica u informacijskom okruženju migranata.

### **3. Knjižnice u informacijskom okruženju migranata**

Knjižnice su važan čimbenik u informacijskom okruženju migranata, bez obzira na to promatra li se njihov utjecaj kroz posebne programe i zbirke oblikovane za migrante ili opće usluge i prostor koje migranti koriste. Svojim djelovanjem knjižnice pomažu migrantima snaći se u novom informacijskom okruženju, učiti o novoj zemlji te im pružaju siguran prostor za prilagodbu i integraciju, ali i održavanje vlastite kulture. U ovom će se dijelu rada detaljnije opisati knjižnične usluge u odnosu na potrebe migranata, knjižnice kao mjesto susreta i ulogu knjižnica u razvoju multikulturnog društva, objasniti percepcija knjižnica od strane migranata i prepreke u korištenju knjižnica, razmotriti čitanje kao put prema održavanju identiteta, integraciji i akulturaciji te osvrnuti na informacijske potrebe i usluge u odnosu na domovinu.

#### ***3.1. Knjižnične usluge u odnosu na potrebe migranata***

Usluge za migrante koje knjižnice nude u velikoj su mjeri usklađene s osnovnim informacijskim potrebama migranata. Usluge su usmjerene na učenje jezika, predavanja i radionice o kulturi i običajima zemlje u koju su migranti došli, pomoć

pri snalaženju u zdravstvenom i obrazovnom sustavu te izvore informacija o traženju posla. Knjižnice prepoznaju kako se potrebe migranata razlikuju ovisno o kategoriji migranata, ali i fazi prilagodbe u kojoj se nalaze. Jönsson-Lanevska (2005) opisuje kako skandinavske knjižnice novopristiglim migrantima nude informacije i uvod u svakodnevni život, obrazuju, tumače kulturu, usmjeravaju ih, savjetuju i daju moralnu podršku te potiču dvojezičnost. Posebna se pažnja pridaje zbirkama za djecu i igraonicama koje služe učenju jezika i integraciji. U kasnijim fazama kada su migranti već prilagođeni novoj državi, knjižnice podupiru migrante u očuvanju osobnog identiteta te razvoju osjećaja vrijednosti i samopouzdanja i potiču političku integraciju migranata (Johnston, 2016; Johnston and Audunson, 2017).

Migranti dolaze u knjižnicu saznati o društvenim običajima i normama ponašanja, primjerice, kako se slave dječji rođendani, vjenčanja ili praznici, izravno tražeći građu s takvim temama, ali i neizravno promatrajući druge ljude u knjižnici i načine socijalne interakcije (Audunson, Essmat and Aabø, 2011). Osim o kulturi zemlje u koju su došli, koristeći zbirke na jezicima etničkih manjina migranti održavaju kontakt i s vlastitom kulturom. Takve zbirke migranti koriste kako bi pratili događanja i novosti iz domovine, kako bi ublažili osjećaj nostalgije kroz filmove, knjige i glazbu te educirali svoju djecu o jeziku i kulturi domovine, no isto tako i kako bi bolje spoznali vlastitu kulturu (ibid.).

Grossman i suradnici (2021) iz perspektive javnog zdravstva istražuju kako usluge narodnih knjižnica utječu na društvene aspekte zdravstva i migrantske populacije. Primjerice, uočavaju da korištenje knjižnica potiče samopouzdanje, kulturnu integraciju, povezivanje s drugim ljudima, aktivno uključivanje u zajednicu i političku integraciju. Kroz te aspekte knjižnice doprinose zdravlju i dobrobiti migranata. Istražujući informacijske potrebe izbjeglica vezane za traženje posla, Yeon i Lee (2021) preporučuju narodnim knjižnicama postati neizostavan dio državnog programa za novopristigle migrante kako bi migranti od početka bili svjesni što im knjižnice mogu ponuditi. Preporučuju uzeti u obzir jezične i psihološke barijere prilikom oblikovanja informacija o traženju posla, obučiti o protokolima i kulturnim običajima prilikom traženja posla te oblikovati usluge koje mogu usmjeriti migrante prema doškolovanju ili promjeni karijere. Dok se većina knjižničnih usluga u literaturi bavi primjerima narodnih knjižnica, za određene skupine migranata kao što su međunarodni studenti (Hertzum and Hyldegård, 2019), akademske knjižnice igraju važnu ulogu u integraciji te prilagodbi na obrazovni sustav i kulturu obrazovanja.

Očigledno je da su potrebe novopristiglih migranata obilježene različitim stupnjevima jezične pismenosti i potrebom pristupa informacijama na različitim jezicima, ali i prijašnjim iskustvima o tome što su knjižnice i kako se koriste. To može rezultirati pojačanim emotivnim stresom prilikom korištenja knjižničnih usluga. Sve to ukazuje na kompleksnost korisničke skupine i vještine koje knjižničari trebaju imati za rad s tom skupinom korisnika. Dok poneke knjižnice imaju poseb-

no educirano osoblje za rad s migrantima, često to nije slučaj. Jönsson-Lanevska (2005) zaključuje kako bi osoblje koje radi s migrantima, osim stručnog znanja, trebalo imati i znanje pedagogije i psihologije.

Usljed povećane migracije i pojave novih skupina potencijalnih korisnika, knjižnice su suočene s izazovom promjena u pristupu oblikovanju usluga i programa koje obilježava odmak od onoga što knjižnice trebaju ponuditi prema onome što bi sve knjižnice mogle ponuditi (Pilerot, 2018).

### 3.2. Knjižnice kao mjesto susreta

Narodne su knjižnice važan izvor informacija za migrante, ali i mjesta integracije i povezivanja s drugim migrantima. U istraživanju uloge koju norveške javne knjižnice imaju u životu žena migranata (Audunson, Essmat and Aabø, 2011), knjižnica je doživljena kao mjesto utjehe u situacijama kada migranti osjećaju stres, izolaciju i usamljenost, a knjižnično osoblje doživljeno s povjerenjem te je bilo moguće podijeliti vrlo osobne informacije prilikom traženja informacija o zdravlju. Prelaskom iz faze prilagodbe u fazu prilagođenosti, uloga knjižnice kao mjesta psihološke podrške slabi, dok jača potreba za knjižnicom kao mjestom izvora informacija u poslovnom i obiteljskom životu.

Ponekad su knjižnice naprosto prikladno mjesto za obiteljski boravak jer nude siguran i ugodan prostor u kojemu se može dugo boraviti, koristiti građu i igračke bez troška ili uz minimalan trošak, upoznati druge migrante i lokalno stanovništvo kroz strukturirane aktivnosti. Prostor knjižnica tada služi kao mjesto susreta gdje se razmjena informacija može odvijati kao sekundarni produkt u odnosu na primarni razlog posjeta, bio to sastanak ili boravak u prostoru knjižnice s drugom svrhom od namjere korištenja građe i usluga. Tu ideju ističu Fisher, Durrance i Hinton (2004), naglašavajući kako narodna knjižnica može biti važno informacijsko tlo za migrante (tzv. *information grounds*), odgovarajući time na široki spektar potreba migranata, od informacijskih, psiholoških, društvenih do praktičnih. Audunson, Essmat i Aabø (2011) nazivaju prostore knjižnica korištene u tom smislu mjestima susreta niskog intenziteta<sup>2</sup> gdje su migranti izloženi vrijednostima i idejama te kulturama koje se mogu razlikovati od njihovih.

Za neke skupine migranata kojima je kretanje u javnim prostorima određeno vjerskim i kulturnim normama (primjerice žene porijeklom iz nekih od zemalja Bliskog istoka), knjižnice čine primjereno i sigurno društveno mjesto (Jönsson-Lanevska, 2005; Audunson, Essmat and Aabø, 2011).

---

<sup>2</sup> Prema navedenim autorima, mjesta susreta visokog intenziteta jesu prostori gdje pojedinci dijele zajedničke vlastite primarne vrijednosti i interese. Suprotno tome, mjesta susreta niskog intenziteta prostori su gdje je pojedinac izložen vrijednostima i interesima koji se razlikuju od njegovih.

### **3.3. Uloga knjižnica u razvoju multikulturalnog društva**

U samoj je srži poslanja knjižnica ravnopravno nuditi pristup informacijama, svojim uslugama i prostorima te poticati jednakost, slobodu govora i razvoj demokracije. Stoga ne iznenađuje da knjižnice svojim djelovanjem doprinose aktivnom i pozitivnom razvoju multikulturalnog društva oblikujući percepciju javnosti prema migrantima i stvarajući socijalni kapital (Jönsson-Lanevska, 2005). Vårheim (2011) ističe da su dva važna obilježja rada knjižnica s migrantima promocija demokracije i jačanje zajednice. Budući da većinska zajednica često ne zna dovoljno o kulturama migranata i njihovim problemima, knjižnice mogu svojim javnim radom i zalaganjem smanjiti predrasude i netrpeljivost te doprinijeti uspostavljanju povjerenja i prihvaćanja u zajednici. No isto tako omogućuju migrantima bolje razumjeti i prihvatiti kulturu zemlje u koju su došli. U istraživanju Audunsona, Essmata i Aabøa (2011) istaknuto je da migranti koje dolaze iz ekonomski i politički nestabilnih zemalja i koji su iskusili teške životne uvjete mogu imati predrasude da ljudi u zemljama odredišta žive bez problema, no ta se percepcija mijenja čitanjem. Doživljavajući kulturu i povijest zemlje čitanjem beletristike i publicistike, percepcija se mijenja i razvija u individualan osjećaj povezanosti između dviju kultura. Slično hrvatsko iskustvo predstavljaju Rašeta i Lautenbach-Huzjak (2018) opisujući programe Knjižnice Dugave namijenjene poticanju aktivnijeg uključivanja tražitelja azila u širu zajednicu i senzibilizacije stanovništva u lokalnoj zajednici. Kroz niz aktivnosti i radionica poticalo se kreativno i terapijsko izražavanje migrantskog iskustva odraslih i djece te predstavljanje i podizanje svijesti o jezicima i kulturama migranata. Književnost je u takvim programima posebno vrijedna. Rašeta i Lautenbach-Huzjak (ibid.: 411) ističu kako se kroz predstavljanje književnosti zemalja iz kojih najčešće dolaze tražitelji azila nastojalo „saznati više o tome tko su oni i odakle dolaze te može li nas književno djelo potaknuti da se zamislimo o sudbini tih ljudi i može li se na taj način pokrenuti njihova bolja socijalna uključenost u lokalnu zajednicu“.

Iz perspektive kanadskih knjižnica, Caidi i Allard (2005) razmatraju odnose između društvene uključenosti i informacije. Naglašavaju kako je društvenu uključenost i isključenost moguće tumačiti kao informacijski problem jer pristup, odnosno prepreke pristupu relevantnim informacijama, bitno oblikuju proces integracije. Jönsson-Lanevska (2005) navodi kako adaptacija migranata novoj kulturi i učenje novog jezika ne smije biti nauštrb materinjeg jezika i kulture migranata te kako osobni identitet treba sačuvati i težiti supostojanju dviju kultura i jezika. U suprotnom postoji rizik izolacije migranata starije životne dobi te jaz koji mlađi migranti osjećaju između očuvanja obiteljske kulture i prihvaćanja nove kulture. Literatura iz sociologije i psihologije daje puno dublji uvid u ove probleme (cf. Verkuyten, 2018; Verkuyten et al., 2019).

### **3.4. Percepcija knjižnica od strane migranata i prepreke u korištenju knjižnica**

U nizu istraživanja pojavljuje se pitanje kako migranti poimaju knjižnice (Nekolová et al., 2016; Sirikul and Dorner, 2016; Branyon, 2017). Novopristigli migranti cijene knjižnice, ali vrlo često nisu svjesni usluga koje one nude (Van der Linden, Bartlett and Beheshti, 2014). Treba imati na umu da migranti često dolaze s određenom percepcijom i iskustvom upotrebe knjižnica koje se može razlikovati od pretpostavljene percepcije unutar zemlje. Ako je prethodno iskustvo bilo negativno ili ograničavajuće, migranti knjižnicu i u zemlji odredišta mogu doživjeti kao nepristupačan prostor sa zatvorenim skladištima, ograničenim fondom i uslugama, u kojemu je zabranjeno razgovarati (Audunson, Essmat and Aabø, 2011). Slične rezultate predstavlja i Chelliah (2014), u čijem istraživanju migranti na temelju prijašnjeg iskustva poimaju australske narodne knjižnice isključivo kao mjesto posudbe građe, dok brojni programi i usluge nisu niti doživljeni jer njihovo korištenje nije bilo dio prethodnog iskustva. Van der Linden, Bartlett i Beheshti (2014) ističu kako upravo bogatstvo usluga i složenost informacijskog prostora knjižnica zastrašuje neke migrante i ostavlja negativan dojam preopterećenosti.

Jönsson-Lanevska (2005) navodi nekoliko izazova s kojima su se susretali švedski knjižničari. Primjerice, poredak imena i prezimena različit je u različitim kulturama, te može činiti prepreku u korištenju kataloga. Neke vrste građe poput enciklopedija i rječnika nisu svima poznate. Način na koji je građa klasificirana može biti nepoznat i činiti prepreku u snalaženju unutar knjižnice. Stupanj slobodnog pristupa informacijama ili slobode pristupa ovisno o spolu može se razlikovati. Sve je to usložnjeno dubokim kulturnim razlikama u socijalnim odnosima i izražavanju mišljenja, samopouzdanju i načinu rješavanja problema. Kulturne razlike utječu i na odabir građe, pa tako neke teme mogu biti uvredljive ili pobuditi traumatične uspomene, dok je izbor literature za neke grupe korisnika, poput žena iz određenih kultura, pod utjecajem muških članova obitelji (cf. *ibid.*).

Migranti se često suočavaju s jezičnim preprekama u korištenju knjižnica, iako su stavovi prema rješavanju prepreka različiti. Dok neki migranti cijene ako netko od osoblja govori njihov materinji jezik ili komunicira s njima na engleskom jeziku, drugi dolazak u knjižnicu smatraju i prilikom za učenje jezika zemlje u koju su došli te izbjegavaju komunikaciju na engleskom jeziku (Nekolová et al., 2016; Johnston and Audunson, 2019). No činjenica je da nemogućnost komunikacije sprječava migrante u postavljanju pitanja i traženju pomoći knjižničnog osoblja (Sirikul and Dorner, 2016), te je na knjižničnom osoblju iznalaziti načine i biti intuitivno snalažljiv u situacijama kada nije moguće učinkovito komunicirati niti na jednom jeziku (Jönsson-Lanevska, 2005).

Dali (2021) je na primjeru čitatelja na španjolskom jeziku u Kanadi i SAD-u istražila promjene u percepciji slike knjižnice u kontekstu geografske i društve-

no-kulturne migracije. Zaključuje da ukupnu sliku, odnosno poimanje knjižnice čine četiri aspekta: kulturna slika, humanistička slika, funkcionalna slika i ideološka slika. Kulturna slika predstavlja knjižnicu kao promicatelja kulture, kreativnosti i intelekta. Funkcionalna slika predstavlja knjižnicu kao ustanovu koja kroz pristup informacijama promiče uspjeh u osobnom i profesionalnom životu pojedinca. Humanistička slika predstavlja knjižnicu kao prijateljsko mjesto potpore, susreta i razmjene ideja kroz koje je moguće postići zadovoljstvo i sreću. Ideološka slika knjižnice predstavlja knjižnicu kao agenta političkog života i ideologije, bilo pozitivno kroz promicanje prava i sloboda ili negativno kroz propagandu i manipulaciju javnog mišljenja (Dali, 2021: 1091). Dali preporučuje knjižnicama da razmotre kako predstavljaju same sebe migrantskoj populaciji te istraže kako su doživljene u kontekstu prostora, usluga i osoblja i koji stereotipi postoje kao prepreka korištenju knjižnica.

### ***3.5. Čitanje kao put prema održavanju identiteta, integraciji i akulturaciji***

Dali (2004; 2012a; 2012b) se u nizu istraživanja bavila osobnim zbirka knjižnica i čitalačkim navikama ruskih imigranata u Kanadi te ulogom koju čitanje ima u kontekstu migracije. U kontekstu migracije osobne zbirke knjiga služe kako bi se održala povezanost s domovinom, očuvala kulturna i jezična baština te proširilo znanje o njoj, ali i naprosto zbog užitka čitanja na materinjem jeziku (Dali, 2004). Čitanje pomaže migrantima nositi se izazovima migracije kao što su kulturni šok, promjene u identitetu i poimanju nacionalne kulture (Dali, 2012a), te ima dvostruku ulogu u procesu adaptacije i akulturacije: služi pronalaženju novoga doma i nošenju s osjećajem tuge zbog izgubljene domovine (Dali, 2021). Dali (2012b) zaključuje kako unatoč osobnim zbirka, knjižarama i knjižnicama unutar etničkih zajednica, ruski migranti dolaze u narodne knjižnice i zbog ugodnog prostora za čitanje i zbog mogućnosti interakcije s literaturom na ruskom i engleskom jeziku.

Sam proces i poimanje čitanja mijenja se u kontekstu migracije. Dali (2012a: 267) opisuje kako knjige i čin čitanja na materinjem jeziku smanjuju razinu anksioznosti ne samo time što nude informacije ili sigurnost u rješavanju nepoznatih i složenih situacija nego i „vrlinom jezične, psihološke, i kulturne poznatosti koja je oskudna u životima novopristiglih imigranata“. Dali nadalje navodi kako je takva uloga čitanja „jedna od najmoćnijih i najmanje misaonih koja je sva vezana za emociju i reakciju tijela“ (ibid.).

### ***3.6. Informacijske potrebe i usluge u odnosu na domovinu***

Informacijske potrebe imigranata daleko su češće istraživane u odnosu na zemlju doseljenja nego na zemlju iseljenja. No migranti imaju potrebu biti informi-

rani o zbivanjima u domovini, održavati kontakte te proširivati znanja o kulturi kako bi stabilizirali osjećaj povezanosti i identiteta (Krtalić and Ihejirika, 2022). Te potrebe uočene su ne samo kod prve generacije migranata nego i kod njihovih potomaka i šire obitelji. Smatra se da prve generacije migranata održavaju kulturu, dok naredne otkrivaju kulturu kako bi potvrdile svoju višestruku pripadnost (Aizelwood and Doody, 2002; Buitelaar, 2007). Primjerice, potrebe hrvatskih migranata (Krtalić, 2021) tematski su usmjerene na sport, politiku, kuhinju, društvene događaje, glazbu i umjetnost, ali i snalaženje u hrvatskom pravnom sustavu. Izvori gdje se pronalaze informacije o tim potrebama najčešće su osobne mreže poput obitelji i prijatelja, hrvatske udruge u dijaspori, ambasade, novine i društveni mediji te na mrežnim stranicama namijenjenima dijaspori. Knjižnice i arhivi nisu osobito prepoznati kao dostupan izvor informacija jer migranti ne znaju kako bi ih koristili u tom slučaju, a i često je tu jezična prepreka jer mnogi više ne govore hrvatski jezik. Zbog pitanja povjerenja i interpretacije, osobne zbirke postaju cijenjeni izvor informacija, ali isto tako i izvori informacija stvoreni unutar zajednica, poput novina i društvenih medija. Hebrang Grgić i Barbarić u svojim istraživanjima o povijesti komunikacije hrvatskih iseljenika u Australiji i Novom Zelandu (Hebrang Grgić i Barbarić, 2020; Hebrang Grgić, 2022) ukazuju na dinamiku razvoja komunikacije u dijaspori te odnos između promijenjenih informacijskih potreba i modela komuniciranja. Zaključuju da informacije i u tiskanom i u *online* obliku objavljuju društveni klubovi, vjerske i druge organizacije u dijaspori, no danas je kroz društvene medije grupa i organizacija u dijaspori i cijela zajednica uključena u proces oblikovanja i širenja informacija. Kulturna društva posebice su važna ne samo u diseminaciji informacija o hrvatskoj kulturi i događanjima već i kao arhiv zajednice u kojemu se dokumentira, prikuplja i čuva povijest zajednica u dijaspori (Krtalić and Hebrang Grgić, 2019). Takvi se arhivi, međutim, suočavaju s izazovom održivosti zbog nedostataka stručnog i stalnog osoblja, ali i izoliranosti od izvora informacija u domovini i barijere koje čine jezik, vjerodostojnost i mogućnost kontekstualne interpretacije informacija.

### **3.7. Preporuke**

Na temelju spoznaja iz pregleda literature, moguće je izdvojiti sljedeće temeljne preporuke knjižnicama:

- Povezati se s tijelima i udrugama koje se bave pitanjima migracije kako bi knjižnice od početka bile prepoznate i preporučene kao dio informacijskog okruženja migranata. To povezivanje može biti formalno kroz zastupljenost u politikama na državnoj razini, ali i neformalno prisutnošću u društvenim medijima koje migranti koriste ili suradnjom s postojećim udrugama migranata.

- Ispitati i pratiti potrebe migranata različitih kategorija i u različitim fazama u migracijskom procesu. Uočavanje potreba migranata u odnosu na specifične potkategorije omogućava stvaranje preciznijih i relevantnijih usluga.
- Ispitati dojam koji knjižnice ostavljaju na različite migrantske skupine te utvrditi prepreke koje migranti imaju na temelju prethodnog iskustva korištenja knjižnica u drugim kulturama i zemljama.
- Oblikovati usluge koje odgovaraju na informacijske potrebe, ali i one koje odgovaraju na često neiskazane emotivne, društvene i kulturne potrebe.
- Razmotriti iseljenike vlastite zemlje u dijaspori kao potencijalnu skupinu korisnika sa specifičnim informacijskim potrebama.
- Razvijati znanja i vještine koje knjižnično osoblje treba imati za uspješan rad s migrantima.

Veći dio navedenih preporuka nije nov i suvremena knjižnična teorija i praksa primjenjuje ih, razvija i nadopunjuje niz godina (Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice, 2010; PULMAN-smjernice, 2022). Faletar, Faletar Tanackovic i Lacović još 2012. godine navode kako knjižnice, da bi ostvarile značajniju ulogu u multikulturalnom društvu, u svom planiranju i djelovanju moraju primijeniti holistički pristup i kroz politike, osoblje, službe i usluge reprezentativnije i aktivnije predstavljati sve zajednice kojima služe (Faletar, Faletar Tanackovic i Lacović, 2012: 181). Unatoč sve razvijenoj svijesti o ulozi knjižnica u razvoju multikulturalnog društva i važnosti koju knjižnice mogu imati u životu migranata, te primjerima uspješne prakse u inozemstvu i Hrvatskoj, društveni, politički, tehnološki, kulturni i etički kontekst dinamičan je i brzo promjenjiv. Stoga ovakve preporuke treba shvatiti kao okvir za redovito preispitivanje, redefiniranje i preoblikovanje pristupa praćenju korisničkih potreba i pružanju informacijskih usluga u multikulturalnom okruženju.

#### 4. Zaključak

Migranti kao kategorija knjižničnih korisnika imaju specifične informacijske potrebe i načine traženja informacija. Informacijske potrebe migranata vezane su za niz aspekata svakodnevnog života u zemlji koja je odredište, od smještaja, posla, obrazovanja, prijevoza, zdravstvenih usluga, pravnih pitanja, do učenja jezika, kulture i običaja. Istraživanja u području informacijskih znanosti ukazuju na ulogu koju knjižnice imaju u informacijskom okruženju migranata kroz prostore, zbirke i usluge. Knjižnice migrantima nude pristup informacijama kroz posebne zbirke i programe oblikovane za migrante, kao što su, naprimjer, učenje jezika, radionice o kulturi i običajima zemlje ili posebne zbirke na jezicima etničkih manjina,

ali i kroz opće zbirke i usluge namijenjene svima. Prostor knjižnica posebno je značajan za migrante, osobito u ranoj fazi prilagodbe jer nudi sigurno mjesto za interakciju i povezivanje s ljudima i neizravno učenje o društvenim normama i običajima zemlje kroz promatranje. Međutim migranti se u interakciji s knjižnicama i knjižničarima suočavaju s nizom prepreka, poput nepoznavanja jezika i nemogućnosti jasnog izražavanja svojih informacijskih potreba, nerazumijevanja što knjižnica jest i što može ponuditi radi drugačijeg prethodnog iskustva i percepcije koncepta knjižnice. Treba razumjeti da migranti, svojevolumeno ili ne, napuštaju prostor u kojemu se osjećaju stabilno, poznaju jezik i društvene norme da bi se našli situaciji gdje to više ne postoji, čime se stvara niz psiholoških i kulturnih prepreka u korištenju knjižnica, poput pojačanog emocionalnog stresa u novim situacijama te drugačijih obrazaca komunikacije i interakcije u javnim prostorima. Imajući u vidu različite informacijske potrebe u različitim fazama prilagodbe, knjižnice mogu ponuditi relevantnu informaciju u odnosu na potrebe, ali i promicati dobrobit migranata poticanjem očuvanja njihovog identiteta.

Treba razumjeti da migranti nisu homogena skupina. Dok je dio iskustava i potreba zajednički, dobne, spolne, etničke i druge razlike uključujući polazna i dolazna iskustva te razinu traume prilikom migracije čine svaku skupinu specifičnom. No spoznaje uočene u ovome radu na temelju pregleda literature mogu činiti polazište pri oblikovanju usluga za specifične skupine migranata. Treba na kraju napomenuti i da je većina istraživanja do sada bila usmjerena na usluge za doseljenike te vrlo malo ispituje usluge za iseljenike te kako knjižnice mogu postati prisutnije u informacijskom okruženju korisnika iz dijaspore.

Zaključno, knjižnice su neizostavan čimbenik u informacijskom krajoliku migranata jer kroz slobodan i otvoren pristup informacijama igraju ključnu ulogu u integraciji i društvenoj uključenosti migranata te često predstavljaju most između kultura migrantskih zajednica i većinske populacije razvijajući razumijevanje i tolerantnost.

## LITERATURA

- Aizlewood, A. and M. Doody (2002). Seeking community on the Internet: ethnocultural use of information communication technology. In: *Technology and Society International Symposium (ISTAS'02)*. doi: 10.1109/ISTAS.2002.1013789.
- Allard, D. (2022). "So many things were new to us": identifying the settlement information practices of newcomers to Canada across the settlement process. *Journal of Documentation* 78, 2: 334–360. <https://doi.org/10.1108/JD-02-2021-0024>.

- Allard, D. and N. Caidi (2018). Imagining winnipeg: the translocal meaning making of Filipino migrants to Canada. *Journal of the Association for Information Science and Technology* 69, 10: 1193–1204. doi: 10.1002/asi.24038.
- Anderson, B. and S. Blinder (2017). *Who counts as a migrant?: Definitions and their consequences*. University of Oxford, UK: The Migration Observatory. [citirano: 2022–10–08]. Dostupno na: [https://migrationobservatory.ox.ac.uk/wp-content/uploads/2016/04/Briefing-Who\\_Counts\\_Migrant.pdf](https://migrationobservatory.ox.ac.uk/wp-content/uploads/2016/04/Briefing-Who_Counts_Migrant.pdf)
- Audunson, R.; S. Essmat and S. Aabø (2011). Public libraries: a meeting place for immigrant women? *Library & Information Science Research* 33, 3: 220–227. doi: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S074081881100034X#bb0035>.
- Benson Marshall, M.; A. Cox and B. Birdi (2020). The Role of information in the migration experience of young Polish women in the UK. *Journal of Documentation* 76, 4: 849–868. doi: 10.1108/JD-08-2019-0158.
- Boamah, E. (2018). Information culture of Ghanaian immigrants living in New Zealand. *Global Knowledge, Memory and Communication* 67, 8/9: 585–606. doi: 10.1108/GKMC-07-2018-0065.
- Branyon, A. (2017). A Home for me when I am so far from home: perceptions of libraries by immigrant mothers in language acquisition and cultural acclimation. *Public Library Quarterly* 36, 3: 185–198. doi: 10.1080/01616846.2017.1316147.
- Buitelaar, M. W. (2007). Staying close by moving out: the contextual meanings of personal autonomy in the life stories of women of Moroccan descent in the Netherlands. *Contemporary Islam* 1, 1: 3–22. doi: 10.1007/s11562-007-0003-1.
- Caidi et al. (2020). Caidi, N.; J. T. Du; L. Li; J.M. Shen and Q. Sun (2020). Immigrating after 60: information experiences of older Chinese migrants to Australia and Canada. *Information Processing and Management* 57, 3. doi: 10.1016/j.ipm.2019.102111.
- Caidi, N. and D. Allard (2005). Social inclusion of newcomers to Canada: an information problem? *Library & Information Science Research* 27, 3: 302–324. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.04.003>.
- Caidi, N.; D. Allard and L. Quirke (2012). Information practices of immigrants. *Annual Review of Information Science and Technology* 44, 1: 491–531. <https://doi.org/10.1002/aris.2010.1440440118>.
- Chelliah, R. (2014). *Community building, multiculturalism and the suburban public library: PhD dissertation*. Edith Cowan University. [citirano: 2022–10–08]. Dostupno na: <https://ro.ecu.edu.au/theses/1524>
- Dali, K. (2004). Reading by Russian-speaking immigrants in Toronto: use of public libraries, bookstores, and home book collections. *International Information and Library Review* 36, 4: 341–366. doi: 10.1080/10572317.2004.10762653.
- Dali, K. (2012a). Books in their suitcases: leisure reading in the lives of Russian-speaking immigrants in Canada. *Journal of Librarianship and Information Science* 45, 4: 261–293. <https://doi.org/10.1177/0961000612448208>.

- Dali, K. (2012b). Reading their way through immigration: the leisure reading practices of Russian-speaking immigrants in Canada. *Library & Information Science Research* 34, 3: 197–211. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2012.02.004>.
- Dali, K. (2021). The Image of the library through the eyes of immigrant and migrant readers. *Journal of Documentation* 77, 5: 1073–1095. <https://doi.org/10.1108/JD-10-2020-0185>.
- Dekker et al. (2018). Dekker, R.; G. Engbersen; J. Klaver and H. Vonk (2018). Smart refugees: how Syrian asylum migrants use social media information in migration decision-making. *Social Media + Society* 4, 1: 1–11. <https://doi.org/10.1177/2056305118764439>.
- Faletar et al. (2012). Faletar, I.; S. Faletar Tanacković i D. Lacović (2012). Multikulturalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 3/4: 153–188.
- Fisher, K.E.; J.C. Durrance and M.B. Hinton (2004). Information grounds and the use of need-based services by immigrants in Queens, New York: a context based, outcome evaluation approach. *Journal of the American Society for Information Science* 55, 2004: 754–765. <https://doi.org/10.1002/asi.20019>.
- Grossman et al. (2021). Grossman S.; D. E. Agosto; M. Winston; R. N. E. Epstein; C. C. Cannuscio; A. Martinez-Donate and A. C. Klassen (2021). How public libraries help immigrants adjust to life in a new country: a review of the literature. *Health Promotion Practice*, March. <https://doi.org/10.1177/15248399211001064>.
- Gsir, S. and E. Mescoli (2015). Maintaining national culture abroad: countries of origin, culture and diaspora. In: *INTERACT Research Report 2015/10*. Firenze: European University Institute. doi:10.2870/12858.
- Hebrang Grgić, I. (2022). Newspapers published by Croats in New South Wales: from print environment to social networking sites. *Journal of the Australian Library and Information Association* 71, 2. <https://doi.org/10.1080/24750158.2022.2046385>.
- Hebrang Grgić, I. i A. Barbarić (2020). Modeli komunikacije hrvatskih iseljenika u Novom Zelandu: od usmene predaje do društvenih mreža. *Medijska istraživanja: znanstveno-stručni časopis za novinarstvo i medije* 26, 1. <https://doi.org/10.22572/mi.26.1.5>.
- Hertzum, M. and J. S. Hyldegård (2019). Information seeking abroad: an everyday-life study of international students. *Journal of Documentation* 75, 6: 1298–1316. doi: 10.1108/JD-11-2018-0183.
- IOM (2022a). International Organization for Migration. *Who is a migrant*. [citirano: 2022–10–08]. Dostupno na: <https://www.iom.int/who-migrant-0>
- IOM (2022b). International Organization for Migration. *World migration report 2022*. [Citirano: 2022–10–08]. Dostupno na: <https://worldmigrationreport.iom.int/wmr-2022-interactive/>

- Johnston, J. (2016). Conversation-based programming and newcomer integration: a case study of the Språkhörnan program at Malmö City Library. *Library & Information Science Research* 38, 1: 10–17. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2016.02.001>.
- Johnston, J. and R. Audunson (2017). Supporting immigrants' political integration through discussion and debate in public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science* 51, 1: 228–242. <https://doi.org/10.1177/0961000617709056>.
- Jönsson-Lanevska, Y. (2005). The Gate to understanding: Swedish libraries and immigrants. *New Library World* 106, 3/4: 128–140. <https://doi.org/10.1108/03074800510587345>.
- Kainat, K; E.-L. Eskola and G. Widén (2021). Sociocultural barriers to information and integration of women refugees. *Journal of Documentation* 78, 5: 1131–1148. <https://doi.org/10.1108/JD-05-2021-0107>.
- Kennan et al. (2011). Kennan, M. A.; A. Lloyd; A. Qayyum and K. A. Thompson (2011). Settling in: the relationship between information and social inclusion. *Australian Academic & Research Libraries* 42, 3: 191–210. <https://doi.org/10.1080/00048623.2011.10722232>.
- Khoir et al. (2017). Khoir, S.; J. T. Du; R. Davison and A. Koronios (2017). Contributing to social capital: an investigation of Asian immigrants' use of public library services. *Library & Information Science Research* 39, 1: 34–45. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.01.005>.
- Khoir, S.; J. T. Du and A. Koronios (2015). Linking everyday information behaviour and Asian immigrant settlement processes: towards a conceptual framework. *Australian Academic & Research Libraries* 46, 2: 86–100. <https://doi.org/10.1080/00048623.2015.1024303>.
- Komito, L. (2011). Social media and migration: virtual community 2.0. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 62, 6: 1075–1086. <https://doi.org/10.1002/asi.21517>.
- Krtalić, M. and K. T. Ihejirika (2022). The Things we carry: migrants' personal collection management and use. *Journal of Documentation* (ahead-of-print). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JD-12-2021-0236/full/html>
- Krtalić, M. (2021). Cultural information needs of long-settled immigrants, their descendants and family members: use of collective and personal information sources about the home country. *Journal of Documentation* 77, 3: 663–679. <https://doi.org/10.1108/JD-09-2020-0147>.
- Krtalić, M. and I. Hebrang Grgić (2019). Cultural societies and information needs: Croats in New Zealand. *Global Knowledge, Memory and Communication* 68, 8/9: 652–673. <https://doi.org/10.1108/GKMC-02-2019-0017>.

- Lloyd, A. (2017). Researching fractured (information) landscapes: implications for library and information science researchers undertaking research with refugees and forced migration studies. *Journal of Documentation* 73, 1: 35–47. doi: 10.1108/JD-03-2016-0032.
- Lloyd, A. and J. Wilkinson (2016). Knowing and learning in everyday spaces (KALiEds): mapping the information landscape of refugee youth learning in everyday spaces. *Journal of Information Science* 42, 3: 300–312. <https://doi.org/10.1177/0165551515621845>.
- Mansour, E. (2018). Profiling information needs and behaviour of Syrian refugees displaced to Egypt: an exploratory study. *Information and Learning Sciences* 119, 3/4: 161–182. doi: 10.1108/ILS-08-2017-0088.
- Ndumu, A. (2020). Toward a new understanding of immigrant information behavior: a survey study on information access and information overload among US black diasporic immigrants. *Journal of Documentation* 76, 4: 869–891. doi: 10.1108/JD-04-2019-0066.
- Nekolová et al. (2016). Nekolová, K.; P. Cernohlávková; M. Chrzová; J. Pachlová and V. Váchová (2016). Immigrants' attitude to the Czech libraries. *New Library World* 117, 3/4: 239–250. <https://doi.org/10.1108/NLW-09-2015-0068>.
- Oduntan, O. and I. Ruthven (2021). People and places: bridging the information gaps in refugee integration. *Journal of the Association for Information Science and Technology* 72, 1: 83–96. <https://doi.org/10.1002/asi.24366>.
- Paschalidis, G. (2009). Exporting national culture: histories of cultural institutes abroad. *International Journal of Cultural Policy* 15, 3: 275–289.
- Pilerot, O. (2018). The Practice of public library-work for newly arrived immigrants. *Information Research* 23, 4: (paper ISIC 1806). [citirano: 2022–10–08]. Dostupno na: <http://InformationR.net/ir/23-4/isic2018/isic1806.html>
- PULMAN-smjernice (2022). Rijeka: Gradska knjižnica. [Citirano: 2022–10–15]. Dostupno na <https://svevid.locloudhosting.net/files/original/f72011d08986c64c9ead8a2bb825dd22.pdf>
- Rašeta, T. i S. Lautenbach-Huzjak (2018). Knjižnica Dugave kao mjesto susreta različitih svjetova. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 61, 2: 403–418. <https://doi.org/10.30754/vbh.61.2.706>.
- Sayyad Abdi et al. (2019). Sayyad Abdi, E.; H. Partridge; C. Bruce and J. Watson (2019). Skilled immigrants: a resettlement information literacy framework. *Journal of Documentation* 75, 4: 892–908. doi: 10.1108/JD-02-2019-0034.
- Sirikul, P. and D. Dorner (2016). Thai immigrants' information seeking behaviour and perception of the public library's role during the settlement process. *Library Review* 65, 8/9: 535–548. doi: 10.1108/LR-01-2016-0008.
- Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.

- Van der Linden, K.; J. Bartlett and J. Beheshti (2014). New immigrants' perceptions and awareness of public library services = L'opinion des nouveaux immigrants et leur sensibilisation aux services des bibliothèques publiques. *Canadian Journal of Information and Library Science* 38, 2: 65–79. doi: 10.1353/ils.2014.0008.
- Vårheim, A. (2011). Gracious space: library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library & Information Science Research* 33, 1: 12–18. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2010.04.005>.
- Vårheim, A. (2014). Trust and the role of the public library in the integration of refugees: the case of a northern Norwegian city. *Journal of Librarianship and Information Science* 46, 1: 62–69. <https://doi.org/10.1177/0961000614523636>.
- Verkuyten et al. (2019). Verkuyten, M.; S. Wiley; K. Deaux and F. Fleischmann (2019). To be both (and more): immigration and identity multiplicity. *Journal of Social Issues* 75, 2: 390–413. doi: 10.1111/josi.12324.
- Verkuyten, M. (2018). *The Social psychology of ethnic identity*. Routledge: Oxon.
- Yeon, J. and J. Y. Lee (2021). Employment information needs and information behaviour of North Korean refugees. *Information Research* 26, 4 (paper 914). <https://doi.org/10.47989/irpaper914http://informationr.net/ir/26-4/paper914.html>.