

INFORMACIJSKE PRAKSE LGBTIQ+ STUDENATA TIJEKOM *COMING OUT*-PROCESA I ULOGA KNJIŽNICE U PRUŽANJU PODRŠKE

INFORMATION PRACTICES OF LGBTIQ+ UNIVERSITY STUDENTS DURING THE COMING-OUT PROCESS AND THE ROLE OF A LIBRARY IN PROVIDING SUPPORT

Ida Kardum 
idakardum97@gmail.com

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

Mate Juric  Odjel za informacijske znanosti, Sveučilište u Zadru
mjuric@unizd.hr

UDK / UDC: 02:[342.726:341.231.14:613.885]
Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper
<https://doi.org/10.30754/vbh.68.1.1346>
Primljeno / Received: 3. 12. 2024.
Prihvaćeno / Accepted: 23. 3. 2025.



Sažetak

Cilj. Cilj je rada predstaviti istraživanje informacijskih praksi LGBTIQ+ studenata Sveučilišta u Zadru tijekom procesa prepoznavanja, prihvaćanja i dijeljenja s drugima vlastite seksualne orijentacije, odnosno *coming out*-procesa. Rezultati istraživanja otkrivaju oblike informacijskih praksi koje studenti primjenjuju tijekom tog procesa i izvore kojima se koriste kako bi pribavili potrebne informacije. Osim toga istraživanje otkriva stavove studenata o podršci koju knjižnice mogu pružiti LGBTIQ+ korisnicima.

Metoda. Pristup istraživanju kvalitativan je, a rezultati su prikupljeni metodom polustrukturiranih intervjua u kojima je sudjelovalo osam LGBTIQ+ studenata.

Rezultati. Studenti pribavljaju informacije koje im pomažu tijekom *coming-out* procesa dijeljenjem informacija u zajednicama LGBTIQ+ osoba te aktivnim traženjem

i slučajnim nailaženjem na potrebne informacije. Opasnost od neželjenog otkrivanja vlastitog seksualnog identiteta i od pribavljanja negativnih informacija koje mogu izazvati osjećaj uznemirenosti navodi studente na izbjegavanje informacija. Glavni izvor informacija kojim se studenti služe jest internet, a informacije također pribavljaju od prijatelja, poznanika i drugih izvora. Izvor informacija koji bi studenti preporučili LGBTIQ+ osobama kojima je potrebna pomoć jest YouTube platforma. Nadalje studentima nedostaju vjerodostojne informacije, što ponekad otežava *coming out*-proces. Iako se ne koriste knjižnicama za pribavljanje potrebnih informacija, neki od sugovornika smatraju da knjižnice mogu postati sigurna mjesta koja nude informacijske usluge i programe posvećene pitanjima seksualnih manjina.

Ograničenja. Rezultati izražavaju stajališta i prakse sugovornika u istraživanju, studenata Sveučilišta u Zadru i ne predstavljaju populaciju LGBTIQ+ mladih koji žive u drugim okruženjima.

Društveni značaj. Rad ukazuje na važnost odgovaranja na potrebe jedne manjinske skupine i ulogu koju knjižnice mogu imati u ostvarivanju društvene uključenosti LGBTIQ+ mladih.

Originalnost/vrijednost. Hrvatska stručna i znanstvena zajednica nisu se dosad bavile ovom temom, pa se originalnost i vrijednost rada očituju u skretanju pažnje na potrebe LGBTIQ+ mladih korisnika informacija.

Ključne riječi: informacijske prakse; knjižnica; LGBTIQ+ mladi; seksualne manjine

Abstract

Goal. The aim of this paper is to present research on the information practices of LGBTIQ+ students at the University of Zadar during the process of recognizing, accepting, and sharing their sexual orientation with others, i.e., the coming-out process. Research results reveal types of information practices students engage in and the sources they use to acquire the necessary information, but also students' attitudes toward the library's support of LGBTIQ+ users.

Method. The research approach is qualitative, and the data were collected through semi-structured interviews with eight LGBTIQ+ students.

Results. Participants share information that helps them during the coming-out process in their LGBTIQ+ communities. They also acquire information by actively seeking and accidentally stumbling upon the needed information. The danger of unwanted disclosure of their sexual identity and exposure to negative information that might cause distress leads them to avoid information. The Internet is the primary source of information for the participants, who also gather information from friends, acquaintances, and other sources. The information source that they would recommend to LGBTIQ+ people in need of support is the YouTube platform. Furthermore, students report lack of credible information, which sometimes complicates the coming-out process. Although they do not use libraries to acquire the needed information, some participants believe libraries can become safe places that offer information services and programs dedicated to sexual minority issues.

Limitations. The results express the views and practices of research participants, students of the University of Zadar, and do not represent the population of LGBTIQ+ youth living in other contexts.

Social significance. The paper highlights the importance of responding to the needs of a minority group and the role that libraries can play in achieving the social inclusion of LGBTIQ+ youth.

Originality/value. The Croatian professional and academic community has not previously dealt with this topic, so the work's originality and value manifest in drawing attention to the information needs of LGBTIQ+ youth.

Keywords: information practices; LGBTIQ+ youth; library: sexual minorities

1. Uvod

Zaštita punog spektra ljudskih prava i sloboda jedna je od temeljnih vrijednosti za koje se zalažu Ujedinjeni narodi (UN). UN prihvaća *Opću deklaraciju o ljudskim pravima* 1948. godine (United Nations, s.a.; Odluka o objavi Opće deklaracije o ljudskim pravima, 2009) i time postavlja temeljna načela prava i sloboda svih ljudi i odgovarajućih pravnih instrumenta u međunarodnom pravu. Pravo na život bez nasilja, progona, diskriminacije, uznemiravanja i stigmatiziranja trebaju uživati svi, uključujući LGBTIQ+¹ osobe. Vodeći računa o tomu da se razlikuju prema nacionalnim i regionalnim posebnostima i različitim povijesnim, kulturnim i vjerskim pozadinama, države članice jednoglasno se slažu da je njihova dužnost promicati i štititi ljudska prava i temeljne slobode, bez obzira na međusobne političke, gospodarske i kulturne različitosti (United Nations. LGBTIQ+ People. s. a). Ipak u društvima diljem svijeta još uvijek postoje heteronormativne i homofobne prakse koje pridonose socijalnoj isključenosti seksualnih manjina. Te prakse onemogućavaju pripadnicima LGBTIQ+ zajednice uživanje prava i sloboda koje svim ljudima pripadaju, i u tomu Republika Hrvatska nije izuzetak (Đurin, 2012; Vučković Juroš, 2015; Vučković Juroš, Dobrotić i Flego, 2020). Međunarodna federacija knjižničarskih društava i ustanova IFLA snažno se zauzima za ostvarenje prava manjinskih skupina, uključujući seksualne manjine. Interesna skupina LGBTQ Users Special Interest Group, koja djeluje unutar IFLA-e, bavi se pitanjima seksualnih manjina i zalaže za odgovaranje na potrebe te manjinske zajednice odgovarajućim knjižničnim uslugama, programima i zbirkama (IFLA, s. a.).

Važno mjesto u životu pripadnika seksualnih manjina zauzima proces „izlaska iz ormara“, koji se obično naziva engleskim izrazom *coming out*-proces, i odnosi

¹ LGBTIQ+ je kratica za lezbijke, homoseksualce, biseksualne, transrodne, interseksualne, *queer* i druge osobe sa seksualnom orijentacijom, rodnim identitetom te izrazima i spolnim odlikama za koje se smatra da nisu u skladu s društvenim normama (United Nations. Definitions, s. a.).

se na proces prepoznavanja, prihvaćanja i dijeljenja s drugima vlastite seksualne orijentacije (University of Colorado, s.a.; Coleman, 1982). Osobama koje prolaze taj proces potrebne su pomoć i podrška, između ostalog i zato što su seksualne manjine možda jedina manjinska zajednica čije pripadnike njihove obitelji često odbacuju (Mehra i Braquet, 2007). Proaktivnost knjižnica i njihova suradnja s drugim društvenim akterima neophodne su za odgovaranje na potrebe seksualnih manjina. Pozitivno ozračje u kojem LGBTIQ+ mladi traže informacije potrebne tijekom *coming out*-procesa i pronalazak specifičnih informacija koje ukazuju na kulturnu prikladnost, vidljivost i postojanje afirmativnih *queer*² priča mogu olakšati taj proces (Mehra and Braquet, 2007). Iako su još 2000-ih godina seksualne manjine bile jedna od rijetkih skupina na čije potrebe i očekivanja tradicionalne knjižnice nisu odgovarale, posljednjih desetljeća međunarodna stručna zajednica ulaže vidljive napore da se toj manjinskoj skupini osigura odgovarajuća podrška. Ipak u hrvatskoj se knjižničarskoj zajednici još uvijek ne posvećuje potrebna pažnja pružanju odgovarajuće potpore zajednici seksualnih manjina (Pikić i Barba-rić, 2019).

Proces prepoznavanja, prihvaćanja i dijeljenja s drugima vlastite seksualne orijentacije jedna je od životnih promjena tijekom koje pojedinci trebaju podršku u obliku odgovarajućih informacija (Ruthven, 2022). Međutim česti su slučajevi da u novim i izazovnim situacijama uobičajeni izvori ne pružaju relevantne informacije ili da nisu više dostupni, što je otežavajuća okolnost za uspješno pribavljanje potrebnih informacija (McKenzie i Willson, 2019). Primjerice, povjerenje LGBTIQ+ mladih u zdravstvene djelatnike može biti poljuljano zbog zabrinutosti oko zadržavanja privatnosti i sumnje u postojanje predrasuda. Nastalo nepovjerenje može ograničiti pristup relevantnim informacijama važnim za zdravstvenu dobrobit (Rose i Friedman, 2013; Rose i Friedman, 2018). Također je moguće da u situaciji „izlaska iz ormara“ dotadašnji vjerodostojni izvori, kao što su to članovi obitelji, prijatelji i institucije državne vlasti, prestaju biti sigurno mjesto za pribavljanje informacija zbog moguće stigmatizacije i drugih rizika koje otkrivanje seksualnog identiteta donosi (Jia, Du i Zhao, 2024). Navedeno dovodi do otežanog pristupanja informacijama, što pojedince navodi da pomoć potraže *online*, na internetu i u zajednicama koje okupljaju osobe u sličnoj ili istoj situaciji (Jia, Du i Zhao, 2022). Nadalje, marginalizacija s kojom se LGBTIQ+ mladi suočavaju bitno određuje kontekst njihovih aktivnosti usmjerenih na pribavljanje informacija (Jia, Du i Zhao, 2024), što se primjerice očituje u seksualnom obrazovanju u školama koje je namijenjeno većinskoj heteroseksualnoj populaciji i nije prilagođeno seksualnim manjinama. Takva situacija objašnjava popularnost mrežnih stranica i aplikacija za pružanje podrške i pomoći u izražavanju vlastitog seksualnog iden-

² Termin *queer* odnosi se na osobe čija seksualna orijentacija nije heteroseksualna i/ili rodni identitet nije cisrodan (Merriam-Webster, s. a.).

titeta, upoznavanju drugih osoba u istoj situaciji i pribavljanju informacija koje LGBTIQ+ mladima pomažu u suočavanju s izazovima (Lyle i sur., 2018). Jasno je da sama dostupnost informacija ne osigurava njihovu kvalitetu. Unatoč obilju *online* izvora, potrebno je osigurati usluge pružanja vjerodostojnih i kulturno specifičnih informacija koje će odgovarati na potrebe LGBTIQ+ mladih (Rose i sur., 2016). Pritom knjižnice mogu igrati ključnu ulogu u pružanju kvalitetnih usluga namijenjenih seksualnim manjinama izgrađivanjem odgovarajućih zbirki i pružanjem vjerodostojnih informacija LGBTIQ+ zajednici (Clavijo-Toledano i sur., 2024).

Korisne smjernice za pokretanje i unaprjeđivanje informacijskih usluga namijenjenih seksualnim manjinama pružaju rezultati istraživanja njihovih informacijskih praksi. Znanstvenici iz područja knjižničarstva i širih informacijskih znanosti pridonose jačanju društvene kohezije i provođenju aktivnosti usmjerenih protiv društvene isključenosti provodeći istraživanja informacijskih praksi LGBTIQ+ populacije (Jia, Du i Zhao, 2022). Koliko je autorima poznato, Pikić i Barbarić (2019) provele su jedino istraživanje posvećeno pružanju informacijskih usluga seksualnim manjinama u Republici Hrvatskoj u području informacijskih znanosti. Kako ta tema nije dovoljno prisutna u stručnoj i znanstvenoj zajednici, ovaj rad donosi dio rezultata istraživanja provedenog za potrebe diplomskog rada na Sveučilištu u Zadru, čiji je cilj bio istražiti informacijske potrebe i informacijske prakse LGBTIQ+ studenata Sveučilišta u Zadru. Za potrebe objavljivanja znanstvenog rada rezultati su dodatno analizirani, interpretirani i sagledani u svjetlu dodatnog pregleda relevantne literature.

2. Teorijska polazišta

Prepoznavanje, prihvaćanje i dijeljenje s drugima vlastite seksualne orijentacije izazovan je proces koji nije jednak za sve osobe (Žegura, s.a.). Iako u konačnici pruža oslobađajuće iskustvo koje pridonosi stvaranju autentičnosti i integriteta osobe, *coming out*-proces često je praćen osjećajem zbunjenosti, unutarnjim previranjima i strahom od reakcije okoline. Mogući su i drugi osjećaji poput izoliranosti i otuđivanja, ljutnje i bijesa. Otkrivanje vlastite seksualne orijentacije i/ili rodnog identiteta može rezultirati prihvaćanjem okoline i biti praćeno osjećajima ponosa i samopoštovanja, zadovoljstva, olakšavanja i pripadanja. Suprotno tomu, nedostatak prihvaćanja i uvažavanja mogu izazvati strah, osjećaj ranjivosti, tuge, krivnje i druge negativne i teške osjećaje. Osobama koje prolaze taj proces potrebna je pomoć koja uključuje informacije koje „izlazak iz ormara“ mogu olakšati.

Traženje informacija i priča o iskustvima drugih osoba te stvaranje smisla u novonastaloj situaciji uobičajene su reakcije ljudi na životne izazove (Jia, Du i Zhao, 2024). Poznato je da odgovarajuće i pravovremene informacije pružaju pomoć i

osnažuju kapacitete za suočavanje sa životnim izazovima. Različiti načini na koje osobe stupaju u interakciju s informacijama okupljeni su u konceptu informacijskih praksi, utemeljenom na polazištima društvenog konstruktivizma, kojima se ističe presudan utjecaj kulturnih i društvenih čimbenika u ophođenju s informacijama (Savolainen 1995; 2007; 2008). Koncept svakodnevnih informacijskih praksi (engl. *everyday life information practices*) odnosi se na skup društveno i kulturno uspostavljenih, a često i uobičajenih načina na koje ljudi identificiraju, traže i dijele informacije (Savolainen, 2008). Aktivnosti vezane za informacije odvijaju se u društvenom kontekstu, unutar zajednice i u interakciji s drugim članovima zajednice (Savolainen, 2008). U svakodnevnom životnim situacijama osobe primjenjuju različite oblike informacijskih praksi poput traženja, korištenja i dijeljenja informacija, pri čemu se dijeljenje informacija odnosi na dvosmjernu aktivnost davanja i primanja informacija u istom kontekstu. Pritom društveni kapital i društvene mreže imaju važnu ulogu (Savolainen, 2008). Nadalje, načini na koje ljudi traže informacije uvelike su određeni vrijednostima, stavovima i interesima koji su karakteristični za način života pojedinca (Savolainen 1995). Društveni i kulturni čimbenici bitno utječu na informacijske prakse i odabir izvora informacija kojima se ljudi koriste za pribavljanje informacija potrebnih za nošenje sa životnim izazovima (Savolainen 1995; 2005; 2008). Uzevši u obzir istraživački problem i usmjerenost na specifičnu manjinsku zajednicu, istraživanje koje se predstavlja teorijski je utemeljeno u konceptu informacijskih praksi (Savolainen 2007; 2008).

S druge strane istraživanje se oslanja na koncept inkluzivne knjižnice koja obavlja svoje informacijske, obrazovne, kulturne i društvene zadaće na društveno odgovoran način i čije su usluge dostupne članovima različitih zajednica (Pereyaslavskaja i sur., 2015; Horvat, 2018; Sabolović-Krajina, 2018; Chartered Institute of Library and Information Professionals, 2023; Del Castillo i sur., 2023). Inkluzivna knjižnica pruža dodatnu vrijednost društvu pridonoseći socijalnoj pravdi i podržavajući osobe iz društveno isključenih skupina u procesu uključivanja u društvo. Djelovanje inkluzivnih knjižnica u skladu je s načelima iznesenim u široko prihvaćenim međunarodnim dokumentima, a briga o ostvarivanju prava manjinskih zajednica i ostvarivanju društvene uključenosti temelji se na središnjim vrijednostima knjižničarske profesije. Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova (IFLA) usvojio je *Glasgowsku deklaraciju* (2002) u kojoj se zalaže za osiguravanje slobodnog pristupa informacijama kao osnovnog ljudskog prava i suprotstavljanje svakom obliku cenzure. U deklaraciji se ističe važnost omogućavanja ravnopravne dostupnosti građe, opreme i usluga svim korisnicima bez obzira na rasne, nacionalne ili etničke razlike, razlike na temelju spola ili spolnog izbora i druge. Nadalje uloga knjižnica u ostvarivanju inkluzivnog informacijskog društva ističe se u PULMAN-smjernicama (2002) i *Aleksandrijskom manifestu* (2006). Naposljetku *Lyonska deklaracija o pristupu informacijama i razvoju*, koja je donesena na općoj konferenciji i skupštini IFLA-e u Lyonu 2014. godine, na-

glašava da su osiguravanje pristupa informacijama i znanju ključan dio ukupnih napora za postizanje održivog razvoja i poboljšavanju života ljudi (IFLA, 2014). Osiguravanjem pristupa informacijama knjižnice pridonose održivom razvoju osnažujući ljude, a posebno one koji su marginalizirani, da uživaju svoja građanska i druga prava, budu ekonomski produktivni, uče i stječu vještine te sudjeluju u građanskom društvu. Koncept inkluzivnosti u knjižnicama razmatra se i u kontekstu LGBTIQ+ korisnika (Carliner i Walsh, 2023). Kada je riječ o LGBTIQ+ osobama, posljednjih desetljeća brojne znanstvene i stručne publikacije ukazuju na potrebe te manjinske zajednice i podsjećaju na važnost odgovaranja primjerenim knjižničnim uslugama (Rothbauer i McKechnie, 2000; Mehra i Braquet, 2007; Hughes-Hassell, Overberg i Harris, 2013; Vincent, 2015; Golub, Bergenmar i Humelsjö, 2023; American Library Association, 2024; IFLA, 2024).

3. Pregled literature

Istraživanja informacijskih praksi LGBTIQ+ mladih koja se provode posljednjih desetljeća ukazuju na rastuću svijest o važnosti pružanja podrške i potrebnih, točnih i pravovremenih informacija toj skupini korisnika (Mehra i Braquet, 2007; Rose i Friedman, 2013; Jia, Du i Zhao, 2022). Nedavno provedeno istraživanje o interakciji LGBTIQ+ osoba s informacijama i kolegama (Jia, Du i Zhao, 2024), vezanoj za seksualni identitet, društvene norme, životne ciljeve i druga važna pitanja, pokazuje da mladi osjećaju izolaciju i usamljenost zbog nedostatka pouzdanih izvora informacija dostupnih izvan mrežnih izvora (Jia, Du i Zhao, 2024). LGBTIQ+ mladi često percipiraju nedostatak podrške u svojem neposrednom okružju, zbog čega se rijetko obraćaju osobama poput roditelja i nastavnika, a okreću se alternativnim izvorima (Kubicek i sur., 2010). Nadalje LGBTIQ+ mladi koriste prednosti digitalnog okružja u kojem traže, stvaraju i dijele informacije posredovane tražilicama i društvenim medijima (Rose i Friedman, 2013; Rose i sur., 2016; Kitzie, 2019).

Internet je ključan izvor informacija za tu populaciju (Rose i Friedman, 2013; Rose i sur., 2016; Delmonaco, Marcu i Haimson, 2020). Razlozi obraćanja *online* izvorima jesu doživljena ili očekivana heteronormativnost³ u neposrednoj okolini (Flanders i sur., 2017), mogućnost anonimnog pribavljanja informacija (Rose i Friedman, 2013; Kitzie, 2019), obilje informacija koje internet nudi te dostupnost i pogodnost pristupanja (Flanders i sur., 2017; Clavijo-Toledano i sur., 2024). Popularnosti interneta pridonosi to što ga LGBTIQ+ mladi opisuju kao *neosuđujući*, a posebno ga koriste u ranoj predtinejdžerskoj dobi otkrivanja i upoznavanja vla-

³ Stajalište da je heteroseksualnost normalan oblik seksualnosti koji nije potrebno analizirati (Struna: hrvatsko strukovno nazivlje. Heteronormativnost.<http://struna.ihj.hr/naziv/heteronormativnost/22566/>)

stite seksualnosti (Kubicek i sur. 2010). Pretraživanjem interneta moguće je doći do odgovora na pitanja vezana za seksualnost, a takve informacije LGBTIQ+ mladi ne dobivaju u školi ili kod kuće (Delmonaco, Marcu i Haimson, 2020). *Online* informacije o seksualnom zdravlju nadoknađuju percipirana ograničenja ostalih izvora, pa ih mladi često koriste unatoč oprezu s kojim pristupaju procjeni njihove vjerodostojnosti (DeHann i sur., 2013). Vjerodostojnima mladi smatraju one *online* informacije koje pružaju profesionalne zdravstvene službe (Rose i Friedman, 2013). Nadalje, internet je mjesto na kojem mladi pronalaze informacije o događanjima u LGBTIQ+ zajednici (DeHann i sur., 2013). Raznolikost *online* izvora kojima se mladi koriste obuhvaća društvene medije, tražilice, mrežne stranice posvećene zdravstvenim temama (Pingel sur., 2013; Delmonaco, Marcu i Haimson, 2020; Jia, Du i Zhao, 2022), aplikacije, blogove i YouTube videe (Flanders i sur., 2017). Odabir izvora kojem će se obratiti za informacije ovisi o temi i pitanju na koje se traži odgovor (Flanders i sur., 2017). Google tražilica opće je mjesto pristupanja informacijama jer omogućuje laku vidljivost i dostupnost traženih informacija. Naime ta tražilica ne zahtijeva upisivanje kontroliranih termina za pretraživanje, već nudi odgovore na specifična pitanja postavljena prirodnim jezikom, iako rezultati takvih pretraživanja nisu uvijek vrijedne i korisne informacije. Jedan od nedostataka Googleove tražilice leži u činjenici da rezultati posredovani algoritmom nude mnoštvo stigmatizirajućih informacija koje reproduciraju dominantne sociokulturne diskurse i diskriminiraju seksualne manjine (Kitzie, 2019). Nadalje LGBTIQ+ mladi koriste se društvenim medijima koji im omogućuju vidljivost, izražavanje vlastitog identiteta koji nije heteroseksualan i identiteta koji može biti i transrodan, kao i povezivanje s drugima (Kitzie, 2019). Posljedično, *online* zajednice kolega (engl. *peer*) postaju popularan izvor podrške i informacija (Jia, Du i Zhao, 2024). Na društvenim medijima dijele se i pribavljaju potrebne informacije, a iskustva članova zajednice odnose se na osjećaj zbunjenosti vezan za vlastiti seksualni identitet, seks, romanse i veze (Dym i sur., 2019; Jia, Du i Zhao, 2024). Pojedinci koji su i sami prošli proces tranzicije dijele svoja gledišta, svjetonazore i uvjerenja, čime pomažu onima koji su tek ušli u taj proces (Delmonaco, Marcu i Haimson, 2020; Jia, Du i Zhao, 2024). Društveni mediji nude interakciju i otvorenost, no istodobno omogućavaju anonimnost i olakšavaju mladima da pomažu jedni drugima u nošenju sa zajedničkim izazovima. Takva interakcija s osobama u sličnoj ili istoj situaciji osnažuje LGBTIQ+ mlade olakšavajući im promjene kroz koje prolaze i prilagodbu na nove okolnosti, u kojima su se našli nakon otkrivanja vlastite seksualnosti (Jia, Du i Zhao, 2024).

Unatoč navedenim prednostima, jasno je da se internet u cijelosti ne može smatrati vjerodostojnim izvorom informacija. Prihvaćajući internet kao primarni izvor mladi se izlažu dezinformacijama i pristranim informacijama čija im upotreba može naštetiti (Jia, Du i Zhao, 2022). Primjerice, internet se ne može koristiti kao jedini izvor za prepoznavanje i određivanje vlastite seksualnosti jer uključuje

netočne informacije i uvredljive komentare koji mogu otežati taj osjetljiv proces (Clavijo-Toledano i sur., 2024). Nedostatak povjerenja u *online* izvore LGBTIQ+ mlade potiče da se obrate drugim izvorima među kojima su osobni izvori informacija. Važni su izvori prijatelji i vršnjaci, osobito kad se radi o seksualnosti jer je mladima s njima o toj temi lakše otvoreno razgovarati (Kubicek i sur., 2010; Rose i sur., 2016). LGBTIQ+ mladi o seksualnosti uče i od seksualnih partnera, osobito onih s više iskustva (Kubicek i sur. 2010). Kad se radi o zdravstvenim temama, najveća prepreka u pristupanju informacijama jesu ograničena dostupnost posebnih izvora i specifičnih informacija namijenjenih LGBTIQ+ mladima. Liječnici ne uživaju opće povjerenje LGBTIQ+ mladih, iako ih neki smatraju najboljim izvorom koji pruža vjerodostojne zdravstvene informacije (Rose i sur., 2016). Nedostatak povjerenja između pacijenta i zdravstvenog djelatnika, zabrinutost za privatnost i povjerljivost razgovora te osjećaji srama, nelagode i straha od osude uzrokuju nedostatak otvorene komunikacije (Kubicek i sur. 2010; Rose i Friedman, 2013) i predstavljaju prepreke u pristupanju zdravstvenim informacijama. Za informacije o zdravlju pojedinci se obraćaju roditeljima (Rose i sur., 2016), no o temama povezanim s istospolnim seksom mladi s njima ne razgovaraju (Kubicek i sur. 2010). Obrazovanje o seksualnosti koje se provodi u školama usmjereno je na heteroseksualne odnose, pa ne odgovara na potrebe seksualnih manjina (Kubicek i sur. 2010; Pingel i sur., 2013; Rose i Friedman, 2013; Charest i sur., 2016).

Istraživanja pokazuju da LGBTIQ+ mladi rijetko koriste knjižnicu za pribavljanje informacija vezanih za svoj seksualni identitet (Walker i Bates 2016). Razlozi za navedeno su nedovoljna opremljenosti građom koja se bavi tematikom seksualnih manjina (Hughes-Hassell, Overberg i Harris, 2013), slaba vidljivost građe kojom knjižnica raspolaže, strah od neželjenog otkrivanja vlastitog seksualnog identiteta (Walker i Bates 2016) te neugoda i nelagoda koju bi pri traženju informacija osjećali (Kubicek i sur. 2010). Osim toga pokazalo se da LGBTIQ+ mladi nisu dovoljno upoznati s postojanjem specijaliziranih knjižnica usmjerenih upravo na njihove potrebe (Clavijo-Toledano i sur., 2024), ali bi cijenili mogućnost pristupanja takvoj vrsti građe u knjižnici (Walker i Bates 2016). Budući da uobičajene tražilice mogu preslikavati postojeći heteronormativni i cisnormativni⁴ diskurs, postoji prostor i potreba za razvijanje odgovarajućih učinkovitih informacijskih sustava i usluga. Stoga knjižničari trebaju uložiti napore u ponudu usluga i sustava koji bi učinkovito odgovarali na potrebe seksualnih manjina (Kitzie, 2019).

⁴ Cisnormativno se odnosi na stav kako je normalno ili ispravno kad se rodni identitet osobe podudara sa spolom koji joj je dodijeljen rođenjem na temelju fizičkih karakteristika. Suprotnost je vjerovanje kako su i transrodne osobe normalne i društveno prihvatljive (Cambridge Dictionary, a. a.).

Dosad je u Republici Hrvatskoj provedeno jedno istraživanje u području knjižničarstva i informacijskih znanosti usmjereno na seksualne manjine (Pikić i Barbarić, 2019) s ciljem ispitivanja uloge narodne knjižnice u životu LGBTIQ+ zajednice. Rezultati tog istraživanja pokazali su da je internet najčešće korišten izvor informacija vezanih za LGBTIQ+ identitet zbog anonimnosti koju taj izvor osigurava, što je u skladu s istraživanjima provedenim u inozemstvu. Ostalim izvorima pripadnici seksualnih manjina obraćaju se daleko rjeđe i među njima su najčešće prijatelji, a slijede ih LGBTIQ+ udruge. Knjižnice se koriste rijetko, a čak 80 % ispitanika nikada nisu tražili informacije vezane za LGBTIQ+ identitet u knjižnici. Malen broj ispitanika traži informacije u knjižarama i grupama za samopomoć.

4. Istraživanje

4.1. Cilj istraživanja i istraživačka pitanja

Cilj istraživanja provedenog u diplomskom radu bio je steći dublji uvid u informacijske potrebe i informacijske prakse mladih pripadnika seksualnih manjina. Cilj dijela istraživanja koji predstavljamo jest saznati više o informacijskim praksama LGBTIQ+ studenata Sveučilišta u Zadru tijekom *coming out*-procesa. Istraživačka pitanja koja su vodila autore u dijelu istraživačkog procesa koji se predstavlja jesu:

1. Na koji način LGBTIQ+ studenti pribavljaju informacije potrebne tijekom *coming out*-procesa?
2. Kojim se izvorima služe da bi pribavili informacije potrebne tijekom *coming out*-procesa?
3. Koja je uloga knjižnica u pružanju informacija LGBTIQ+ mladima tijekom *coming out*-procesa?

4.2. Metoda i uzorak

Istraživanje je provedeno primjenom kvalitativnog pristupa koji je usmjeren na iskustvo i perspektivu pojedinca (Slišković, 2020), što je u skladu s postavljenim ciljem. Kvalitativna istraživačka metoda intervjua koristi se u istraživanjima kojima se nastoji prikupiti detaljne podatke o osjećajima, iskustvima i percepcijama pojedinaca (Given, Case i Willson, 2023). Rezultati koji proizlaze iz takvih intervjua mogu biti specifični za pojedince, kontekste, mjesta i razdoblja koja se proučavaju, ali, ovisno o dizajnu istraživanja, mogu biti primjenjivi u sličnim kontekstima. Dubinski intervjui često se provode s malim uzorkom iz velike društvene skupine kako bi se razumjela cijela subkultura. Zbog navedenog istraživanje koje se predstavlja provedeno je metodom intervjua. Podaci su prikupljeni primjenom metode polustrukturiranog intervjua kojom se sugovornicima pomaže u prisjećanju njihovih iskustava te se otkrivaju razlozi koji leže u pozadini njihovih

informacijskih praksi (Given, Case i Willson, 2023). Na temelju pregleda relevantne literature sastavljen je vodič za intervju koji je uključivao pet tema, od kojih je ovaj rad usmjeren na dvije: informacijske prakse i informacijski izvori.⁵ Osnovna pitanja za prikupljanje podataka, koja su poslužili za odgovaranje na postavljena istraživačka pitanja, glasila su: *Pokušajte se prisjetiti na koje načine dolazite do informacija, preporuka i savjeta vezanih za coming out. Možete li opisati te načine? Gdje ste tražili ili dobivali informacije? Smatrate li da je knjižnica dobro mjesto za pronalazak ovakvih informacija? Kada biste trebali danas preporučiti neki informacijski izvor nekom iz zajednice o „coming outu“, gdje biste ga usmjerili?* Vodeći računa o cilju istraživanja, za metodu uzorkovanja odabrana je neprobabilistička metoda snježne grude (engl. *snowball*) kojom se dolazi do ispitanika iz teže dostupnih populacija koja podrazumijeva pomoć ispitanika u uzorkovanju (Slišković, 2020). Pri odabiranju uzimalo se u obzir da su uključeni sugovornici pripadnici LGBTIQ+ skupine te da su studenti Sveučilišta u Zadru. Intervjui su provedeni do trenutka nastupanja saturacije (Slišković, 2020). Konačni uzorak uključenih osoba čiji su odgovori predstavljeni u radu činilo je 8 sugovornika, studenata Sveučilišta u Zadru koji su pohađali različite studentske programe. Značajke sugovornika prikazane su u tablici 1.

Tablica 1. Značajke sugovornika

Sugovornici	Spol	Studij	Rod	Seksualnost
S1	M	arheologija	cisrodni ⁶ muškarac	homoseksualni muškarac
S2	M	menadžment	cisrodni muškarac	homoseksualni muškarac
S3	M	psihologija	cisrodni muškarac	homoseksualni muškarac
S4	Ž	sociologija i anglistika	cisrodna žena	biseksualna žena
S5	M	informacijske znanosti	cisrodni muškarac	biseksualni muškarac
S6	Ž	povijest umjetnosti i sociologija	cisrodna žena	biseksualna žena
S7	Ž	povijest i hrvatski	cisrodna žena	biseksualna žena
S8	Ž	informacijske znanosti	cisrodna žena	homoseksualna žena

⁵ Vodič za intervju kojim su prikupljeni podaci u cijelom istraživanju uključivao je teme: informacijske potrebe LGBTIQ+ studenata, prateće informacijske prakse, izvori informacija korišteni za odgovaranje na informacijske potrebe, mišljenje studenata o odgovarajućim izvorima za prikupljanje informacija potrebnih tijekom *coming out*-procesa, prepreke u pristupanju informacijama.

⁶ Izraz cisrodni/cisrodna opisuje osobe čiji je rodni identitet usklađen sa spolom koji im je pripisan rođenjem. Suprotan pojam jest transrodni identitet (United Nations. Definitions, s. a.).

4.3. Prikupljanje i analiza podataka

Istraživanje je provedeno u skladu s Etičkim kodeksom Sveučilišta u Zadru, a za provedbu je dobivena suglasnost Etičkog povjerenstva Sveučilišta u Zadru. Prije pristupanja intervjuima sugovornicima su objašnjeni cilj i postupak provođenja istraživanja, a suglasnost za sudjelovanje izrazili su pisanim pristankom. Prikupljanje podataka provedeno je tijekom listopada 2023. godine, a intervjui su zabilježeni snimanjem audio zapisa koji su kasnije transkribirani. Prikupljeni podaci analizirani su metodom tematske analize (Braun i Clarke, 2006). Tematska analiza je metoda za prepoznavanje, analizu i izvještavanje o obrascima, odnosno temama unutar podataka. Primjenom te metode skup prikupljenih istraživačkih podataka organizira se i opisuje te se interpretiraju različiti aspekti istraživane teme. Nakon transkripcije i početnog upoznavanja s podacima slijedili su daljnji koraci u postupku tematske analize. Provedeno je inicijalno kodiranje cjelokupnog seta prikupljenih podataka nakon čega su stvorene potencijalne teme. Potom su istraživači pregledali skup tema te dogovorili i sastavili konačan popis tema. Naposljetku je uslijedilo pisanje teksta analize. Analiza je provedena uz pomoć softvera za analizu kvalitativnih podataka MAXQDA. Rezultati istraživanja predstavljeni su u idućem odlomku prema istraživačkim pitanjima i temama utvrđenima analizom.

4.4. Rezultati

4.4.1. Prvo istraživačko pitanje: Na koji način LGBTIQ+ studenti pribavljaju informacije potrebne tijekom coming out-procesa?

Informacijske prakse LGBT studenata

Analizom odgovora sugovornika utvrđeno je da su potrebne informacije pribavili aktivnim i pasivnim informacijskim praksama. Aktivne informacijske prakse sugovornika uključuju traženje, dijeljenje i izbjegavanje informacija, dok se pasivne prakse odnose na slučajno nailaženje na informacije. Oblici informacijskih praksi koji su najzastupljeniji u odgovorima sugovornika jesu dijeljenje informacija i slučajno nailaženje na informacije. Odgovori pokazuju da sugovornici dijele informacije s drugim članovima LGBTIQ+ zajednice nakon što su otkrili svoju seksualnu orijentaciju okolini. U citatu koji slijedi sugovornik S6 opisuje dijeljenje informacija.

S6: A što se tiče društva, ponovno ispada da sam mahinalno gravitirala k ljudima koji su dio zajednice jer se ispostavilo da imam dosta prijatelja koji su se počeli otkrivati otprilike istovremeno kad i ja i budući da smo bili dosta bliski, gledali iste stvari, pratili iste ljude na YouTubeu i društvenim mrežama, nekako smo zajednički shvatili da nismo baš svi hetero. Zapravo smo se povezali na

temelju istih interesa koji su na kraju ispali blisko vezani uz LGBT zajednicu i onda smo nekako zajednički otkrivali stvari o sebi i pričali o tome.

Drugi najučestaliji oblik informacijskih praksi kojeg sugovornici navode jest slučajno nailaženje na informacije. U odgovorima je vidljivo da slučajno nailaženje na informacije može biti rezultat ustezanja od aktivnog i namjernog traženja informacija zbog straha da takve prakse studente dovode u opasnost od slučajnog i neželjenog otkrivanja njihovog seksualnog identiteta drugima. Sugovornik S2 takvo razmišljanje iznosi riječima:

S2: Pa većinu informacija dobivam slučajno, nisam ih sam tražio zbog tog straha o kojem sam pričao.

Nadalje odgovori pokazuju da su sugovornici aktivno tražili informacije koje bi im pomogle u *coming out*-procesu, što je vidljivo u primjerima koji slijede. S1 opisuje kako je tražio informacije o tomu koji bi bio najbolji način otkrivanja svoje seksualne orijentacije drugim osobama.

S1: Kad sam ja istraživao bilo je na internetu onako upisa bi kao koji je najbolji način da se come out-aš nekome, kao gleda sam možda neka videa kako su to drugi ljudi svojim roditeljima uspili, prijateljima, kao na koji se način prihvatilo ili nije.

Neki od sugovornika izbjegavali su informacije za što navode dva razloga: strah da bi pribavljanje informacija vezanih uz *queer*-teme moglo dovesti do neželjenog otkrivanja njihove seksualnosti okolini i izbjegavanje negativnih informacija vezanih uz LGBTIQ+ pitanja. Sugovornik S2 opisuje izbjegavanje informacija i razlog za takve prakse sljedećim riječima:

S2: Nisam [aktivno istraživao], zato što sam se ja od početka bojao te činjenice jer od malena smo čuli one izraze „pederčina, ubij pедера“, ovo ono i onda sam znao da je to nešto loše. I kad si spozna da ti to možda jesi, nisi od straha mogao reć' nekome. Mene je bilo strah čak ono šta ako mi neko to nađe na mobitelu.

S druge strane S6 navodi da izbjegava informacije jer ne želi čitati negativne sadržaje koje pogađaju važan dio njezina identiteta.

S6: Ne volim aktivno čitati novosti ili recimo o zakonima jer generalno izbjegavam negativan sadržaj, pogotovo ako se odnosi na nešto šta je toliko closely dio mene. A internet danas je takav kakav je i uvijek daje prednost negativnom, clickbait sadržaju. Tako da ako i pročitam, nije svojevrijedno nego mi je doletilo nekako na društvene mreže.

4.4.2. Drugo istraživačko pitanje: Kojim se izvorima služe da bi pribavili informacije potrebne tijekom coming out-procesa?

Izvori za pribavljanje informacija

Analizom prikupljenih podataka utvrđeno je da su sugovornici potrebne informacije pribavljali koristeći internet, osobne izvore informacija i masovne medije (tablica 2).

Tablica 2: Izvori kojima se LGBTIQ+ studenti služe za pribavljanje informacija

Izvori informacija	
• online kvizovi • YouTube • Tumblr • forumi • TikTok • Instagram • podcast • komentari drugih korisnika (objavljeni na internetu)	internet
• queer prijatelji i poznanici (LGBTIQ+ zajednica) • nastavnici (srednja škola, sveučilište)	osobni izvori
• dnevnik • reality show • serije i filmovi	masovni mediji

Svi sugovornici služili su se internetom. Dio sugovornika spominje korištenje online kvizova koji služe otkrivanju vlastite seksualne orijentacije. S3 rješavanje jednog od takvih kvizova opisuje riječima:

S3: I onda dobiješ osjećaje za osobu istog spola i ne znaš šta se s tobom događa, misliš da imaš šizofreniju, ti misliš da si poludija jer ti ne znaš šta uopće postoji. Ne, ironično, ja sam u toj prvoj fazi kad sam bio sam i nisam znao ništa, ja sam radio „Am I gay?“ kvizove na internetu.

Nadalje svi sugovornici pristupali su YouTube platformi na kojoj su tražili informacije prije otkrivanja vlastite seksualne orijentacije. Razlog popularnosti te platforme jest mogućnost pristupanja informacijama o coming out-iskustvima stvarnih ljudi koji su u istoj ili sličnoj situaciji. Sugovornica S8 opisuje traženje informacija o seksualnosti i životu homoseksualnih osoba gledajući YouTube videa riječima:

S8: I to me nekako kopkalo, ka zanimalo me jel moš bit strejt, a da ti se sviđa cura na takav način kakav nijedan lik nikad nije. I iskakali su mi svakakvi odgovori, ono tipa da to postoji, da su seksualnost i romantičnost dva različita

pojma i da možeš tipa biti homoromantičan i heteroseksualan. Pa sam dalje o tome istraživala, i o životu gej osoba, ono u vezi i u društvu, to kroz YouTube videe, takvih youtuberica.

Sugovornici su informacije o seksualnosti i iskustvima drugih također tražili i na Tumblr platformi za mikroblobove. Na forumima su tražili informacije o mjestima koja su prijateljski raspoložena prema seksualnim manjinama (odnosno *gay friendly*) i o stavovima u javnosti prema LGBTIQ+ pitanjima, a društvene medije TikTok i Instagram koristili su kako bi bili u toku s informacijama u *queer*-zajednici. S2 opisuje praćenje novosti na društvenim medijima riječima:

S2: Pa na forumu nekad pogledam rasprave drugih, ono u formatu pitanje-odgovor. Zatim, koristim TikTok i YouTube kao šta sam već spomenuo. Pratim i ovog jednog lika na TikToku i Instagramu šta mu videi počinju „gay breaking news“ i onda tu pratim preko njega šta se događa tako u svijetu, pratim peticije i to.

Manji dio sugovornika naveo je da su informacije pribavljali slušajući *podcastove* i čitajući komentare drugih osoba objavljene ispod članaka i video sadržaja na internetu.

Druge osobe, najčešće *queer*-prijatelji i poznanici, drugi su najčešće spominjani izvor informacija. Odgovori sugovornika pokazali su da članovi LGBTIQ+ zajednice međusobno dijele informacije vezane za pitanja koja su im zajednička, što je vidljivo u primjeru koji slijedi:

S6: Uglavnom su oko mene queer osobe, hahah. Tako da s njima najviše pričam i provodim vrijeme, al kažem to nije nešto što jedni druge ispitujemo, nego neko na kavi casually spomene neku situaciju koja se desila pa svi raspravljamo ili tipa neko bude zbunjen oko nečega pa mu objasnimo i tako.

Riječi sugovornika S3 pokazuju kako članovi zajednice mogu biti vrijedan izvor informacija i podrške:

S3: Ako naletim na drugu queer osobu, nastojim biti ono queer mentor, ono što je meni trebalo tada. Ono u biti „sve će biti okej, imaš zajednicu, mene, svih nas, sve će biti dobro, i sve što ti treba“.

Dvoje sugovornika navelo je da su osobe iz sustava formalnog obrazovanja bile izvor informacija o LGBTIQ+ temama. Prvi primjer je srednjoškolski nastavnik koji je poticao debate o LGBTIQ+ pitanjima koje su sugovornici poslužile kao izvor informacija. U drugom primjeru sugovornik S5 navodi da je sveučilišna nastavnica poučavala studente o važnosti uključivanja građe o LGBTIQ+ temama u knjižnični fond i o važnosti profesionalizma i senzibiliziranosti za prihvaćanje različitosti među knjižničarima.

S5: Je, bilo je. Sad nisam siguran koja je profesorica bila. To je bilo tokom studija. Nešto smo komentirali o knjižnicama i njenim sadržajima i saznao sam kako bi LGBT ljudi isto tako trebali imati „policu“ odnosno kutak u knjižnici i osobe koje rade u knjižnici bi trebale biti totalno normalne s time bez gledanja na drugi način na osobu. Ja osobno još nisam išao u knjižnicu i pitao tako za neku literaturu s LGBT sadržajem, ali, da, zanimalo me više o tom kutku.

Sugovornici su informacije iz masovnih medija stjecali slučajnim nailaženjem na informacije. U njihovim odgovorima spominju se Dnevnik, *reality show*, serije i filmovi. Riječi S1 ilustriraju odgovore:

S1: Sjećam se jedino da sam Dnevnik pratio kad je bilo na RTL Direktu, kad su ona dva lika iz Hrvatske što su u braku usvojili dite i to je tada bila frapana u ciljoj Hrvatskoj. Kako je to moguće? Zašto je to njima dopušteno? I tako dalje.

Nitko od sugovornika nije tražio informacije u knjižnici, a neki su naveli svoje razloge. Primjerice, S3 objašnjava kako nije mislio da bi narodna knjižnica mogla raspolagati građom vezanom za *queer*-identitet te da se nije osjećao slobodno izraziti potrebu za takvom građom pred knjižničarem.

I: Tražiš li ono šta te zanima u knjižnici?

S3: Ne. Nikada. (...) Nekada je bolja informacija [u knjizi] nego internet, ali u moje vrijeme mi nije palo na pamet da Gradska knjižnica ima nešto u vezi queer-identiteta što bi mi moglo pomoć. A to tek, da odem i da pitam, tetu da mi nađe, Bože ne. Da ja pitam di je queer-sekcija, kao jesi li dobro? Nikako, ne.

Izvori informacija koje bi preporučili članovima LGBTIQ+ zajednice

Istraživanjem se željelo saznati koje bi izvore sugovornici preporučili LGBTIQ+ osobama kojima su informacije potrebne kao pomoć tijekom *coming out*-procesa. U odgovorima sugovornika najviše se ističe YouTube platforma, dok su drugi *online* izvori mrežne stranice posvećene zdravstvenim temama, stranice LGBTIQ+ centara, *podcasti* i društveni mediji TikTok i Instagram (tablica 3).

Tablica 3: Izvori informacija koje bi preporučili članovima LGBTIQ+ zajednice

Izvori preporučeni članovima LGBTIQ+ zajednice
• YouTube • mrežne stranice posvećene zdravlju • mrežne stranice LGBTIQ+ centara • <i>podcasti</i> • društveni mediji: TikTok, Instagram

Sugovornici su objasnili da bi LGBTIQ+ pojedince uputili na YouTube jer ta platforma nudi pristup velikom broju informacija i sadržaj koji je kvalitetan. Također ističu da se na YouTubeu mogu naći priče o iskustvima osoba koje su i

same prošle *coming out*-proces te da je moguća izravna komunikacija s njima. U primjeru koji slijedi S3 objašnjava svoje razloge za usmjeravanje drugih osoba prema YouTube kanalu:

S3: Usmjerio bi ga na YouTubere koji imaju kvalitetan sadržaj i ovaj, ove koje dugogodišnje gledam, koji imaju taj content da potiče ljude da misle i dobivaju gomilu novih informacija. Tipa o queer iskustvima, queer povijesti i naravno, contra points i slični. Ali također i neki drugi YouTuberi koji se bave nekako više tako s tim ono, izvještavanjem o vijestima, o queer pravima, o tome tko se bori za šta, šta se trenutno događa u vladi te države s pravima queer osoba. Koji su više onako in the moment.

S5 objašnjava da bi druge queer-osobe uputio na izvore na internetu koje smatra točnima, a to su mrežne stranice LGBTIQ+ centara i stranice koje su posvećene zdravstvenim sadržajima. Kao prednost sadržaja dostupnih na internetu izdvaja mogućnost pretraživanja većeg broja informacija te anonimnog pretraživanja i pristupanja informacijama.

S5: Usmjerio bi ga prvo na izvore o zaštiti, na internetu na najtočnije izvore, tipa stranica LGBT centara i zdravstvenih stranica. Prije čak na zdravstvene stranice da vidi što mu se može dogoditi što se tiče mentalnog i fizičkog zdravlja, te bih onda ga usmjerio na podcastove za sadržaje o coming outovima, vezama, reakciji društva i tek onda bi ga usmjerio da se obrati društvu. Radi prednosti kao što su detaljnije pretraživanje, veći broj radova na tu temu, anonimnost i veća uspješnost kod pretraživanja.

Sugovornici navode da bi druge pripadnike seksualnih manjina uputili na *on-line* izvore zbog straha od neželjenog otkrivanja svoje seksualnosti okolini i mogućnosti anonimnog traženja informacija koju internet osigurava. S8 navedeno opisuje riječima:

S8: A što se tiče tog straha da bi netko drugi saznao, on me nekako najviše i usmjerio na to da se služim najviše internetom jer je on imao onaj anonimni način, a i mogućnost da se briše povijest, a izvora mnoštvo.

Dio sugovornika istaknuo je da druge *queer*-osobe odnosno članove manjinske zajednice smatra ključnim izvorom informacija jer cijene autentično proživljeno iskustvo koje takva osoba može podijeliti. Takav stav vidljiv je u riječima sugovornice S8:

S8: Slučajno sam naišla i na druge gej ljude koji su se isto tako skrivali. I tu se moje potrebe počinju mijenjat, u toj fazi sam više težila nekako tome da naučim više o iskustvima tih drugih gej osoba i da saznam od njih gdje i kako upoznati druge gej ljude i koja su mjesta gay friendly mjesta.(...) Većinu informacija

dobivam kako sam spomenula od strane svojih prijatelja koji su dio LGBT zajednice jer njima najviše vjerujem.

Potreba za vjerodostojnim izvorima informacija

Odgovori nekih od sugovornika ukazali su na potrebu za vjerodostojnim informacijama o biseksualnoj spolnoj orijentaciji. Sugovornici su pronalazili informacije koje nisu bile vjerodostojne, a korištenje tih informacija uzrokovalo je zbunjenost oko prepoznavanja i razumijevanja vlastite seksualne orijentacije. Navedeno je vidljivo u sljedećem citatu.

S7: Znam da kad sam čitala komentare na stranicama, da sam vidjela da ljudi pišu da ne možeš biti biseksualan, samo strejt ili gej i radi toga sam mislila da mogu biti ili jedno ili drugo.

Neki sugovornici naveli su kako su im trebale informacije o seksualnosti kao spektru, a nisu ih imali pa nisu mogli odrediti svoju seksualnu orijentaciju, što je također dovelo do osjećaja zbunjenosti. Tako sugovornik S3 govori:

S3: Ja se specifično sićam tog odvratnog osjećaja zbunjenosti, ja nisan zna šta se meni događa. Doslovno, onako zna san da gej ljudi postoje, ali osim toga ništa. Znači postoje lezbe i pederi i to je to. Znači postajali su samo gej i strejt ljudi, i to je to, ako je išta između to je nešto krivo, nemoš bit između, šta je to. Znači ono, informacije da je to proces, informacije da je to spektar, informacije da se to može minjat kroz život, informacije da postoje biseksualci i panseksualci i šta li god sve već ne, ništa nula boda, to nije postojalo.

4.4.3. Treće istraživačko pitanje: Koja je uloga knjižnica u pružanju informacija LGBTIQ+ mladima tijekom coming out-procesa?

Mogućnost pristupanja informacijama u knjižnici

Sugovornici nisu tražili informacije potrebne tijekom *coming out*-procesa u knjižnici, a razlozi tome jesu uvjerenje da potrebne informacije i programi nisu dostupni, da knjižnica nije sigurno mjesto u kojem bi bili zaštićeni od predrasuda te da im knjižnica ne osigurava anonimnost (tablica 4).

Tablica 4: Razlozi izbjegavanja traženja informacija u knjižnici

Razlozi izbjegavanja traženja informacija u knjižnici
• uvjerenje da potrebne informacije i građa nisu dostupni u knjižnici • knjižnica nije sigurno mjesto u kojem bi bili zaštićeni od predrasuda • knjižnica ne osigurava željenu anonimnost • knjižnica ne nudi potrebne programe

U primjeru koji slijedi, sugovornik S1 iznosi mišljenje da knjižnica ne nudi pristup potrebnim informacijama i ne osigurava potrebnu anonimnost.

S1: Ne, u knjižnici nema dovoljno sadržaja koji bi mogla dati neke informacije o tome „kako je biti gej“ ili „kako se come outati“ ili općenito „o gej životu“. (...) Ali tipa od kuće sam kroz kataloge gledao kakve knjige knjižnica posjeduje jer me bilo sram doći i pitati u knjižnicu za knjigu takvog sadržaja i jer nisam imao anonimnost. I radi toga sam onda možda više koristio Internet.

U idućem citatu sudionica S6 ističe mogućnost da neki od knjižničara nisu tolerantne osobe spremne uvažiti različitosti te da knjižnicu ne smatra sigurnim mjestom.

S6: A danas znam da postoji masu kataloga online i da ne moram otići doslovno u knjižnicu i riskirat traženje takve knjige od knjižničara, jer nikad ne znaš tko ima kakav stav o tome. Pogotovo jer sam iz male sredine gdje svi sve znaju, pa još ako je neko homofoban, nije baš sigurna opcija.

Sugovornica S7 navodi programe koje knjižnice ne nude, a za koje ona smatra da bi bili korisni.

S7: Da imaju više stvari u ponudi, tipa kvizova, predavanja, radionica, na takvu temu, možda bi išla češće u knjižnicu, ali ovako ne, nisam.

U nekim odgovorima vidljivo je stajalište da knjižnica može biti mjesto pružanja i pristupanja informacijama potrebnim članovima LGBTIQ+ zajednice, što trenutno nije slučaj. Posebno se ističe potreba za nabavom posebne građe i organizacijom programa kojima bi knjižnica odgovarala na potrebe te skupine korisnika.

Riječi sugovornice S8 pokazuju da ona smatra da knjižnica treba imati poseban dio prostora i fonda posvećen LGBTIQ+ temama.

S8: Smatram da knjižnica ima potencijala da bude, ali ona to danas nije. Ne govorim samo o knjigama u kojima su zastupljeni gej likovi, već ono da knjižnica bude transparentna šta se tiče takvog sadržaja. Da zajednica ima svoj odjeljak, tako da netko tko dođe ono, a nov je tu i ne zna toliko o tome, može naći knjige kakve su mu potrebne za to što on prolazi.

Sugovornik S3 izražava uvjerenje da je prednost knjižnica u tomu što se informacije koje stavlja na raspolaganje mogu nadzirati, što nije slučaj s internetom. Stoga knjižnice mogu osigurati ponudu kvalitetnih informacija.

S3: Ima potencijala, ali trenutno se ne može uopće usporediti s Internetom. Ima potencijala u odnosu na Internet jer je Internet prepun informacija, koje je nemoguće sve pregledati i moderirati, a u knjižnicama se može učiniti te informacije kvalitetnim i ono provjerenom, peer reviewed, znanstvenom, ispravnom, puno više nego na Googleu.

Prijedlozi za unaprjeđivanje knjižničnih usluga

Naposljetku, sugovornici su upitani što, prema njihovom mišljenju, knjižnice mogu učiniti kako bi odgovorile na potrebe LGBTIQ+ zajednice.

Većina sugovornika predložila je nabavu građe posvećene LGBTIQ+ temama uključujući građu o spolnom zdravlju i samopomoći. Predlaže se odgovarajuće označivanje takve građe, formiranje posebnih polica koje bi osigurale prepoznatljivost i olakšale pronalaženje LGBTIQ+ građe, kao i provođenje programa kojima bi cilj bio informirati ostale korisnike o LGBTIQ+ zajednici te širiti toleranciju prema njezinim pripadnicima (tablica 5).

Tablica 5: Prijedlozi za unaprjeđenje knjižničnih usluga

Prijedlozi za unaprjeđivanje knjižničnih usluga
• nabava građe koja se bavi LGBTIQ+ temama (spolno zdravlje, samopomoć i dr.) • odgovarajuće označivanje građe • police s građom posvećenom LGBTIQ+ temama • provođenje programa

U citatu koji slijedi sugovornik S2 iznosi stajalište da knjižnice trebaju nuditi građu o spolnom zdravlju te provoditi radionice kojima bi ostale korisnike upoznale s LGBTIQ+ populacijom i time poticale toleranciju.

S2: Mislim da knjižnici fali materijala poput onih šta se uči u sex educationu u školi, šta sad planiraju u Hrvatsku uvest. Di bi se navodilo to sve, spolni odnosi, kada je normalno da se to počinje i kada da se počinje, šta su spolne bolesti i koja je prevencija i da bude podijeljeno i na sadržaj za strejt osobe i za gej osobe, i sve da bude ravnopravno i za muškarce i žene i da ti sadržaji svi budu u istoj knjizi, a ne da dijete mora doći u knjižnicu i reći „meni treba gay izdanje“. Mislim da bi bilo dobro da postoje i neke radionice i tako to, radi ovog drugog dijela populacije koji se još uvijek ne koristi internetom u potpunosti, kojima bi bilo lakše otić u knjižnicu, da se ono promoviraju i uvedu neke knjige o LGBT populaciji i šta su oni, zašto ih ne mrziti.

Sugovornik S3 predlaže nabavu literature za samopomoć o seksualnom identitetu:

S3: Trebaju nam baš queer knjige, specifično ovo-ono, self-help literatura. U današnjem stadiju, mislim da bi bilo puno više od pomoći da je baš naznačeno ono da je to queer ovo-ono, ali treba raditi na tome do točke da ne bude više segregirano. (...) Ili o identitetu spolnom ili aseksualnosti.

Idući primjer pokazuje kako sugovornica S7 smatra da bi postojanje odgovarajuće označenih LGBTIQ+ polica olakšalo pronalaženje tražene knjige.

S7: Da, jer bi ljudi možda više dolazili u knjižnicu tipa da na polici piše LGBTQ i da ne moraju sami doć' do knjižničarke, nego mogu sami uzet.

Sugovornik S6 predlaže prigodan program povodom Mjeseca ponosa (engl. *Pride Month*) u citatu koji slijedi.

S6: Bilo bi lijepo da se održi neka radionica barem jednom u mjesecu, ili tipa kad je pride month, da je to nekako dobno odijeljeno da svatko može naučiti nešto o sebi i ljudima oko sebe. Osobno nisam nikada čula za neku takvu radionicu, a odrasla sam u gradu sa jednom od poznatijih knjižnica u Hrvatskoj.

4.5. Rasprava

4.5.1. Oblici informacijskih praksi kojima LGBTIQ+ osobe pribavljaju informacije potrebne tijekom coming out-procesa

Studenti koji su sudjelovali u istraživanju pribavljali su informacije potrebne tijekom procesa prepoznavanja, prihvatanja i dijeljenja s drugima vlastite seksualne orijentacije aktivnim i pasivnim informacijskim praksama. Aktivno su tražili potrebne informacije i dijelili ih s kolegama te su ih pribavljali slučajnim nailaženjem u svojem informacijskom okruženju. To saznanje u skladu je s istraživanjima provedenim u inozemstvu koja pokazuju da LGBTIQ+ mladi primjenjuju različite informacijske prakse da bi pribavili informacije koje im pomažu tijekom *coming out*-procesa (DeHaan i sur., 2013; Rose i Friedman, 2013; Rose i sur., 2016; Kitzie, 2019). Studenti koji su sudjelovali u istraživanju aktivni su u traženju različitih informacija, primjerice onih o najboljem načinu za otkrivanje svoje seksualnosti okolini, o životu LGBTIQ+ osoba, o mjestima na kojima se mogu pronaći druge LGBTIQ+ osobe i ohrabrujućim pričama o uspješnom životu pripadnika seksualnih manjina. Dijeljenje informacija u zajednici pripadnika seksualnih manjina dominantne su prakse koje studenti spominju i važan način širenja i primanja informacija. To saznanje u skladu je s konceptom informacijskih praksi koje se odvijaju u društvenom kontekstu, unutar zajednice i u interakciji s drugim članovima zajednice (Savolainen, 2008). Nadalje sugovornici su slučajno nailazili na informacije povezane s pitanjima seksualnih manjina prateći masovne medije. Rezultati su pokazali da LGBTIQ+ studenti ponekad izbjegavaju informacije iz dvaju razloga: zbog straha od neželjenog otkrivanja vlastite seksualnosti okolini i zbog opasnosti da naiđu na negativne informacije vezane za LGBTIQ+ pitanja koje bi ih mogle uznemiriti. Prethodna istraživanja također su pokazala da je zabrinutost vezana za moguće neželjeno otkrivanje seksualne orijentacije jedna od mogućih prepreka u aktivnom traženju potrebnih informacija (Kubicek i sur. 2010).

4.5.2. Izvori kojima se LGBTIQ+ osobe obraćaju kako bi pribavili potrebne informacije

Internet je dominantan izvor informacija vezanih za LGBTIQ+ pitanja, što je u skladu s rezultatima brojnih istraživanja koja ukazuju na jednake sklonosti mladih od ulaska interneta u široku upotrebu (Rose i Friedman, 2013; DeHann i sur., 2013; Rose i sur., 2016; Pikić i Barbarić, 2019; Flanders i sur., 2017; Delmonaco, Marcu i Haimson, 2020). LGBTIQ+ studenti na internetu traže i koriste kvizove koji bi im trebali pomoći u spoznavanju njihove seksualne orijentacije, pretražuju i gledaju YouTube videa o *coming out*-iskustvima drugih osoba i priče o životu pripadnika seksualnih manjina, prate društvene medije Tumblr, TikTok i Instagram kako bi pribavili informacije o *queer* zajednici i prijateljskim mjestima za izlazak te slušaju *podcaste*. Jednako kao i njihovi vršnjaci izvan Hrvatske, sugovornici su pokazali da su internet općenito, tražilice i društveni mediji važni posrednici u stvaranju, dijeljenju i korištenju informacija (Pingel i sur., 2013; Flanders i sur., 2017; Kitzie, 2019; Delmonaco, Marcu i Haimson, 2020; Jia, Du i Zhao, 2022). *Online* LGBTIQ+ zajednice također su važan izvor informacija i podrške, a isto su pokazala i prethodna istraživanja (Castañeda, 2015; Dym i sur., 2019; Delmonaco, Marcu i Haimson, 2020; Jia, Du i Zhao, 2024).

Drugi su ključan izvor informacija i podrške za studente druge osobe, najčešće prijatelji i poznanici koji su i sami pripadnici seksualnih manjina. LGBTIQ+ mladi dijele informacije vezane za zajednička pitanja međusobno si pomažući i olakšavajući nošenje sa životnim izazovima, što je u skladu s rezultatima drugih istraživanja (Kubicek i sur. 2010; Rose i sur., 2016; Pikić i Barbarić, 2019). Dvoje sugovornika dobilo je informacije vezane za pitanja seksualnih manjina od nastavnika u sustavu formalnog obrazovanja. Jedna od njih je nastavnica Odjela za informacijske znanosti koja je u sastavu obaveznog kolegija studente poučavala da knjižnični fond treba uključivati građu o LGBTIQ+ temama te da su knjižničari stručnjaci koji trebaju biti profesionalne i tolerantne osobe koje prihvaćaju različitosti. Studenti koji su sudjelovali u istraživanju nisu spominjali roditelje i liječnike, a oni su bili izvor zdravstvenih informacija za LGBTIQ+ mlade u istraživanju koje su proveli Rose i suradnici (2016). Moguće je da sugovornike od obraćanja navedenim izvorima odvraća strah od očekivanog nedostatka razumijevanja u okolini, o čemu govore Kubicek i suradnici (2010).

Osim toga, nitko od sugovornika nije spomenuo traženje potrebnih informacija u javnim institucijama, odnosno ustanovama formalnog obrazovanja i knjižnicama. To saznanje u skladu je s rezultatima istraživanja koje su provele Pikić i Barbarić (2019), koje je pokazalo da većina LGBTIQ+ sugovornika vrlo rijetko ili nikad ne koristi knjižnicu za pribavljanje informacija vezanih za seksualni identitet. Moguće je da obrazovne programe, kao i fond i usluge knjižnica, obilježava

dominantno heteronormativno usmjerenje, kao što su to pokazala neka istraživanja (Kubicek i sur., 2010; Pingel i sur., 2013).

4.5.2.1. Izvori informacija koje bi preporučili drugima

Rezultati istraživanja otkrili su koje izvore informacija sugovornici smatraju vrijednim preporuke drugim osobama kojima je potrebna pomoć tijekom *coming out*-procesa. U njihovim odgovorima dominira YouTube platforma kao mjesto na kojem se mogu pronaći raznovrsne informacije vezane za seksualne manjine i proživljena iskustva drugih LGBTIQ+ osoba. Preporučuju se i drugi internetski izvori: mrežne stranice posvećene zdravstvenim temama, stranice LGBTIQ+ centara, *podcasti* i društveni mediji poput TikToka i Instagrama. Kao razlog upućivanja na internet navodi se dostupnost velikog broja informacija i anonimnost koju medij omogućuje, što je utvrđeno u prethodnim istraživanjima (Rose i Friedman, 2013; Flanders i sur., 2017; Delmonaco, Marcu i Haimson, 2020). Neki sugovornici preporučili bi druge članove LGBTIQ+ zajednice kao izvore informacija koje mogu olakšati *coming out*-proces. Važnost dijeljenja i pribavljanja informacija u zajednici seksualnih manjina već je prepoznat oblik pružanja podrške među mladim LGBTIQ+ osobama (Kubicek i sur., 2010; Rose i sur., 2016).

4.5.2.2. Izražena potreba za vjerodostojnim informacijama

Rezultati istraživanja pokazali su da LGBTIQ+ studenti ponekad nemaju na raspolaganju vjerodostojne informacije. Primjerice, nedostatak informacija o seksualnosti kao spektru dovodi do poteškoća pri prepoznavanju i određivanju vlastite seksualne orijentacije koje prati osjećaj zbunjenosti. Nedostatak vjerodostojnih informacija razlog je okretanja mladih prema *online*-izvorima koji nude obilje informacija (DeHaan i sur., 2013). Nažalost to ne znači da su informacije koje mladi pronađu na internetu vjerodostojne te da će im njihova upotreba donijeti dobrobit. Potaknuti saznanjem da se LGBTIQ+ mladi okreću internetu u slučajevima u kojima nemaju alternative, znanstvenici pozivaju na pružanje vjerodostojnih *online* informacija (Mitchell, Ybarra, Korchmaros i Kosciw, 2014).

4.5.3. Uloga knjižnica

Nitko od ispitanih LGBTIQ+ studenata informacije potrebne tijekom *coming out*-procesa nije pribavio u knjižnici. Studenti su naveli različite razloge za to: knjižnice ne percipiraju kao sigurno mjesto tolerancije u kojem bi bili zaštićeni od predrasuda, smatraju da knjižnice ne osiguravaju anonimnost pri traženju i pristupanju informacijama te da ne raspolažu građom koja nudi informacije potrebne LGBTIQ+ zajednici. Ipak neki sugovornici izrazili su stajalište da knjižnice mogu postati mjesta pristupanja informacijama koje su potrebne seksualnim manjinama. Prije svega, sugovornici su mišljenja da bi knjižnice mogle ponuditi informacije, građu i događanja posvećene temama i pitanjima seksualnih manjina. Iako sugovornici predlažu uvođenje posebnih polica s građom posvećenom LGBTIQ+

temama, takve se prakse trebaju pažljivo planirati kako ne bi vodile u segregaciju manjinskih skupina. Također su istaknuli da su knjižnice u prednosti pred internetom jer mogu nadzirati kvalitetu informacijama kojima nude pristup, što s internetom nije slučaj.

I prethodna istraživanja pokazala su da mladi odgovore na pitanja vezana za seksualni identitet ne traže u knjižnicama (Walker i Bates 2016) te da, s druge strane, knjižnice nisu dovoljno opremljene za pružanje odgovarajuće građe, informacija i podrške (Hughes-Hassell, Overberg i Harris, 2013). Stoga možemo zaključiti da LGBTIQ+ mladi zaobilaze knjižnice kad su u pitanju pitanja vezana za seksualni identitet te da odgovore traže na drugim mjestima, a do istog zaključka došle su Pikić i Barbarić (2019). Knjižnice mogu biti sigurno mjesto pristupanja informacijama potrebnim tijekom *coming out*-procesa, pa je potrebno uložiti napore u osmišljavanje usluga i programa kojima bi knjižnice odgovorile na potrebe LGBTIQ+ mladih. Knjižnice mogu igrati važnu ulogu u odgovaranju na potrebe seksualnih manjina ponudom relevantnih i vjerodostojnih informacija za LGBTIQ+ zajednicu (Clavijo-Toledano i sur., 2024).

5. Zaključak

Životne promjene donose situacije u kojima se javljaju različite informacijske potrebe, a odgovarajuće informacije osnažuju mlade osobe pomažući im da se bolje nose sa životnim izazovima. Istraživanjem koje se u radu predstavlja željelo se istražiti informacijske prakse LGBTIQ+ mladih tijekom *coming out*-procesa usmjeravajući istraživački interes na studente Sveučilišta u Zadru. Kako ovoj temi dosad nije posvećivana pažnja u hrvatskoj stručnoj i znanstvenoj zajednici, objavljivanjem rezultata istraživanja želi se djelomično nadoknaditi nedostatak istraživačkih radova, skrenuti pažnju stručne i znanstvene zajednice na pitanja vezana za LGBTIQ+ korisnike informacija te potaknuti buduća istraživanja. Rezultati istraživanja većinom su u skladu s rezultatima istraživanja provedenih u inozemstvu, što je razumljivo jer LGBTIQ+ mladi žive u povezanom i globaliziranom svijetu u kojem geografske granice ne ometaju pristupanje informacijama. Zahvaljujući internetu, studenti koji su sudjelovali u istraživanju članovi su globalne LGBTIQ+ zajednice, a njihove informacijske prakse slične su praksama koje primjenjuje velik broj njihovih kolega diljem svijeta. Studenti pribavljaju informacije koje im pomažu tijekom *coming out*-procesa aktivnim traženjem i dijeljenjem informacija te slučajnim nailaženjem tijekom pasivnog praćenja medija. Dominantna informacijska praksa jest dijeljenje informacija unutar zajednice seksualnih manjina kojim članovi međusobno pomažu jedni drugima. Ovim saznanjem ističe se važnost kulturnog i društvenog aspekta informacijskih aktivnosti i informacijskih praksi studenata. LGBTIQ+ mladi izbjegavaju informacije kad smatraju da bi interakcija s informacijama mogla neželjeno otkriti njihov seksualni identitet te da

bi ih interakcija s negativnim informacijama mogla uznemiriti. Internet je izvor koji LGBTIQ+ studenti najviše koriste, pri čemu su *online*-zajednice važan izvor informacija i podrške. Osobni izvori informacija, ponajprije prijatelji i poznanici koji su i sami pripadnici seksualnih manjina također su važan izvor pomoći tijekom *coming out*-procesa. S druge strane studenti se za informacije ne obraćaju roditeljima i liječnicima, čemu je mogući razlog strah od nerazumijevanja heteronormativne okoline. Knjižnice sugovornici ne percipiraju kao sigurna mjesta na kojima mogu pribaviti potrebne informacije. Navedeno ukazuje na potrebu da se veća pažnja posveti potrebama LGBTIQ+ korisnicima informacija. Spomenuti primjer pribavljanja informacija na nastavi na Odjelu za informacijske znanosti ukazuje da budući informacijski stručnjaci uče tijekom formalnog obrazovanja o važnosti pružanja pomoći LGBTIQ+ skupini korisnika. Izvor informacija na koje bi studenti uputili druge LGBTIQ+ mlade jest YouTube platforma na kojoj se mogu pronaći iskustva kolega koji su prošle ili prolaze *coming out*-proces. Preporučuju se i drugi *online* izvori poput mrežnih stranica LGBTIQ+ centara i sadržaja na društvenim medijima. Anonimnost koju internet omogućuje i velik broj informacija koje pruža njegove su najveće prednosti. Zajednice seksualnih manjina također su važan izvor informacija i podrške. Sugovornici u istraživanju ističu da im unatoč općoj dostupnosti informacija nedostaju informacije koje su vjerodostojne te da im navedena okolnost otežava proces prepoznavanja, prihvaćanja i dijeljenja s drugima vlastite seksualne orijentacije. Iako knjižnice ne doživljavaju kao sigurna mjesta u kojima vlada tolerancija i odsustvo predrasuda, neki studenti smatraju da one to mogu postati i osigurati informacijske usluge i programe posvećene pitanjima seksualnih manjina. Zaključno, na knjižnicama je da prepoznaju potrebe LGBTIQ+ korisnika informacija i posvete potrebnu pažnju odgovaranju na potrebe te manjinske skupine ostvarujući tako svoju ulogu inkluzivnih javnih ustanova posvećenih ostvarivanju prava manjinskih skupina.

6. Buduća istraživanja

U radu se predstavlja istraživanje provedeno među LGBTIQ+ studentima Sveučilišta u Zadru, čiji su rezultati u skladu s dosadašnjim istraživanjima. Buduća istraživanja trebala bi se usmjeriti prema otkrivanju razloga nedovoljnoj posvećenosti toj temi u hrvatskoj stručnoj knjižničarskoj zajednici i znanstvenoj zajednici u polju informacijskih znanosti. Istraživanjem se pokazalo da budući knjižničari uče o važnosti pružanja pomoći LGBTIQ+ korisnicima u jednom dijelu obrazovnog sustava. Unatoč tomu, vidljivo je da izostaje pružanje odgovarajućih usluga u hrvatskim knjižnicama. Sudionici istraživanja smatraju da knjižnice ne nude potrebnu građu, informacije i programe, ne osiguravaju potrebnu anonimnost, niti štite LGBTIQ+ osobe od iskazivanja predrasuda prilikom traženja pomoći. Vrijedno bi bilo istražiti odgovara li opisana situacija u potpunosti stvarnom stanju u

hrvatskim knjižnicama i što bi bilo potrebno učiniti da se potrebne usluge uspostave, poboljšaju i koriste. Rezultati takvih istraživanja pomogli bi u osmišljavanju učinkovitih usluga namijenjenih LGBTIQ+ korisnicima informacija.

LITERATURA

- Aleksandrijski manifest (2006). Aleksandrijski manifest o knjižnicama: Informacijsko društvo na djelu. *HKD Novosti* 31, ožujak 2006: 24. [citirano: 2025–02–19]. Dostupno na: <https://arhiva.hkdrustvo.hr/www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/>
- American Library Association (2024). American Library Association. *The 2024 Rainbow Book List*. [citirano: 2025–02–19]. Dostupno na: <https://glbtrt.ala.org/rainbowbooks/>
- Bates, M. J. (ur.) (2010). Information. U: *Encyclopedia of library and information sciences*. 3rd ed. New York: CRC Press. [citirano: 2024–08–07]. Dostupno na: <https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information.html>
- Cambridge Dictionary (s. a.). *Cisnormative*. [citirano: 2024–08–07]. Dostupno na: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/cisnormative#google_vignette
- Carliner, J.; Walsh, B. (2023). *Innovating for inclusion: 2SLGBTQ+ outreach and programming at the University of Toronto Libraries*. [citirano: 2025–02–19]. Dostupno na: <https://repository.ifla.org/bitstreams/66cd4826-9906-4432-879d-0a3f8ccf40f6/download>
- Castañeda, J. G. M. (2015). Grinding the self: young Filipino gay men's exploration of sexual identity through a geo-social networking application. *Philippine Journal of Psychology* 48, 1: 29–58.
- Chartered Institute of Library and Information Professionals. (2023). *Managing safe and inclusive public library services: a practical guide*. [citirano: 2025–02–19]. Dostupno na: https://www.cilip.org.uk/resource/resmgr/cilip/safe-and-inclusive/managing_safe_and_inclusive_.pdf
- Clavijo-Toledano i sur. (2024). Clavijo-Toledano, M.; L. Heredero-Cardona; N. Úbeda-Cano; J. J. Boté-Vericad. Sexual orientation for the LGBTQ+ community: information sources and barriers. *IFLA journal* 50, 1: 53–63.
- Coleman, E. (1982). Developmental stages of the coming-out process. *The American Behavioral Scientist* 25, 4: 469–482.
- DeHaan i sur. (2013). DeHaan, S.; L. E. Kuper; J. C. Magee; L. Bigelow i B. S. Mustanski. The interplay between online and offline explorations of identity, relationships, and sex: a mixed-methods study with LGBT youth. *Journal of sex research* 50, 5: 421–434.
- Del Castillo i sur. (2023). Del Castillo, M.; R. Graff; K. Cordes; R. Crawford i L. Kocavar-Weidinger. *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers 2023*. [citirano: 2025–02–17]. Dostupno na: <https://digitalcommons.fiu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1154&context=glworks>

- Delmonaco, D.; G. Marcu i O. L. Haimson. (2020). Search engines and the sex education information practices of LGBTQ+ youth. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology* 57, 1, e364. <https://doi.org/10.1002/pra2.364>
- Dym i sur. (2019). Dym, B.; J. R. Brubaker; C. Fiesler; B. Semaan. "Coming out okay": community narratives for LGBTQ identity recovery work. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction* 3 (CSCW): 1–28.
- Đurin, S. (2012). O politici seksualnosti u Hrvatskoj devedesetih, o diskursima koji su je oblikovali i o njezinim simptomima danas. *Narodna umjetnost: hrvatski časopis za etnologiju i folkloristiku* 49, 2: 33–51.
- Flanders i sur. (2017). Flanders, C. E.; L. Pragg; C. Dobinson i C. Logie. Young sexual minority women's use of the internet and other digital technologies for sexual health information seeking. *The Canadian Journal of Human Sexuality* 26, 1: 17–25.
- Given, L. M.; D. O. Case i R. Willson (2023). *Looking for information: Examining research on how people engage with information*. Fifth edition. Emerald Publishing Limited.
- Golub, K.; J. Bergenmar i S. Humelsjö (2023). Searching for Swedish LGBTQI fiction: the librarians' perspective. *Journal of Documentation* 79, 7: 261–279. <https://doi.org/10.1108/JD-05-2023-0080>
- Horvat, A. (2018). Knjižnica kakvu želimo. U: D. Sabolović-Krajina (ur.). *Socijalno inkluzivne knjižnične usluge*. (str. 33–40). Koprivnica: Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica.
- Hughes-Hassell, S.; E. Overberg i S. Harris (2013). Lesbian, gay, bisexual, transgender, and questioning (LGBTQ)-themed literature for teens: are school libraries providing adequate collections?. *School Library Research* 16. [citirano: 2024–09–17]. Dostupno na: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1012828.pdf>
- IFLA (s. a.). LGBTQ users special interest group. [citirano: 2024–09–17]. Dostupno na: <https://www.ifla.org/units/lgbtq/>
- IFLA. (2014). *Lyonska deklaracija o pristupu informacijama i razvoju*. [citirano: 2025–02–19]. Dostupno na: <https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/3558>
- Jia, R. M.; J. T. Du i Y. C. Zhao (2022). Characteristics of the health information seeking behavior of LGBTQ+ individuals: a systematic review on information types, information sources and influencing factors. *Journal of Documentation* 78, 2: 361–388. <https://doi.org/10.1108/JD-03-2021-0069>
- Jia, R. M.; J. T. Du i Y. Zhao (2024). Interaction with peers online: LGBTQIA+ individuals' information seeking and meaning-making during the life transitions of identity construction. *Journal of the Association for Information Science and Technology* 75, 1: 24–42. <https://doi.org/10.1002/asi.24837>
- Kitzie, V. (2019). "That looks like me or something I can do": affordances and constraints in the online identity work of US LGBTQ+ millennials. *Journal of the Association for Information Science and Technology* 70, 12: 1340–1351. <https://doi.org/10.1002/asi.24217>

- Kubicek i sur. (2010). Kubicek, K.; W. J. Beyer; G. Weiss; E. Iverson i M. D. Kipke. In the dark: young men's stories of sexual initiation in the absence of relevant sexual health information. *Health Education & Behavior* 37, 2: 243–263. <https://doi.org/10.1177/1090198109339993>
- Lyle i sur. (2018). Lyle, M. C.; T. Hernes; F. W. Bastien; D. M. Coraiola; W. M. Foster; S. Mena; M. Schultz i suradnici. The Intersection of Memory and Identity. *Academy of management proceedings* 1: 13058. DOI: 10.5465/AMBPP.2018.13058symposium
- McKenzie, P. i R. Willson (2019). Transitions and social interaction: making sense of self and situation through engagement with others. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology* 56, 1: 459–462.
- Mehra, B. i D. Braquet (2007). Process of information seeking during “queer” youth coming-out experiences. *Youth information-seeking behavior II: Contexts, theories, models, and issues* (str. 93–131). Lanham, Toronto, Plymouth: Scarecrow Press.
- Merriam-Webster (s. a.). *Queer*. [citirano: 2024–08–07]. Dostupno na: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/queer>
- Odluka o objavi Opće deklaracije o ljudskim pravima (2009). *Narodne novine* 12, 143. [citirano: 2025–02–17]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2009_11_12_143.html
- Pereyaslavskaja i sur. (2015). Pereyaslavskaja, K.; C. Abba; N. Eva i E. Shea. Don't be a reference “tool”: how to use internal marketing to build staff competencies in the age of inclusive libraries. *Reference and User Services Quarterly* 55, 2: 102–108.
- Pikić, A. i A. Barbarić (2019). Public libraries in the eyes of the LGBTIQ community: the case of Croatia. *Public library quarterly* 39, 2: 115–139.
- Pingel i sur. (2013). Pingel, E. S.; L. Thomas; C. Harmell i J. A. Bauermeister. Creating comprehensive, youth centered, culturally appropriate sex education: what do young gay, bisexual, and questioning men want? *Sexuality Research and Social Policy* 10: 293–301.
- PULMAN-smjernice. (2002). [2025–02–19]. Dostupno na: <https://svevid.loccloudhosting.net/items/show/1266>
- Rose, I. D. i D. B. Friedman (2013). We need health information too: a systematic review of studies examining the health information seeking and communication practices of sexual minority youth. *Health Education Journal* 72, 4: 417–430.
- Rose i sur. (2016). Rose, I. D.; D. B. Friedman; S. M. Spencer; L. Annang i L. L. Lindley. Health information-seeking practices of African American young men who have sex with men: a qualitative study. *Youth & Society* 48, 3: 344–365. <https://doi.org/10.1177/0044118X13491769>
- Rose, I. D.; D. B. Friedman (2018). Framing gender identity and sexual orientation: media influence on young men who have sex with men's health. *Sex Education* 19, 5: 614–626. <https://doi.org/10.1080/14681811.2018.1560252>

- Rothbauer, P. M. i L. E. McKechnie (2000). The treatment of gay and lesbian fiction for young adults in selected prominent reviewing media. *Collection Building* 19, 1: 5–16. <https://doi.org/10.1108/01604950010310848>
- Ruthven, I. (2022). An information behavior theory of transitions. *Journal of the Association for Information Science and Technology* 73, 4: 579–593. <https://doi.org/10.1002/asi.24588>
- Sabolović-Krajina, D. (2018). Socijalna isključenost u kontekstu kritičkog knjižničarstva. U: D. Sabolović-Krajina (ur.). *Socijalno inkluzivne knjižnične usluge*. (str. 41–48). Koprivnica: Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “way of life”. *Library & information science research* 17, 3: 259–294. [https://doi.org/10.1016/0740-8188\(95\)90048-9](https://doi.org/10.1016/0740-8188(95)90048-9)
- Savolainen, R. (2005). Everyday life information seeking. U: K. E. Fisher; S. Erdelez i L. McKechnie (ur.) *Theories of information behavior*. (str. 143–148). Medford, NJ: Information Today.
- Savolainen, R. (2007). Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. *The Library Quarterly* 77, 2: 109–132.
- Savolainen, R. (2008). *Everyday information practices: a social phenomenological perspective*. Lanham; Toronto; Plymouth: The Scarecrow Press.
- Slišković, A. (2020). Kako istražiti?. U: A. Slišković and I. Burić (eds). *Znanstveno istraživanje u psihologiji: vodič za početnike* (str. 37–157). Zadar: Sveučilište u Zadru.
- Struna: hrvatsko strukovno nazivlje (s. a.). *Heteronormativnost*. [citirano: 2024–08–07]. Dostupno na: <http://struna.ihjj.hr/naziv/heteronormativnost/22566/>
- United Nations. Definitions (s. a.). [citirano: 2024–08–07]. Dostupno na: <https://www.unfe.org/know-the-facts/definitions/>
- United Nations. LGBTIQ+ People. (s. a.). [citirano: 2024–08–07]. Dostupno na: <https://www.un.org/en/lgbtiq-people>
- United Nations (s. a.). Universal Declaration of Human Rights. [citirano: 2025–02–17]. Dostupno na: <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- University of Colorado (s. a.). [citirano: 2024–08–07]. Dostupno na: <https://lgbtresourcecenter.uccs.edu/resources/coming-out>
- Vincent, J. (2015). Why do we need to bother?: Public library services for LGBTIQI people. *Library Trends* 64, 2: 285–298. <https://dx.doi.org/10.1353/lib.2015.0050>
- Vučković Juroš, T. (2015). Socijalna isključenost seksualnih manjina u Hrvatskoj. *Revija za socijalnu politiku* 22, 2: 195–217.

Vučković Juroš, T.; I. Dobrotić i S. Flego (2020). The rise of the anti-gender movement in Croatia and the 2013 marriage referendum. *Europe-Asia Studies* 72, 9: 1523–1553.

Žegura, I. (s. a.). *Coming out – izlazak iz ormara*. [citirano: 2024–08–07]. Dostupno na: <https://pukotine.hr/item/coming-out-izlazak-iz-ormara>