

Socijalno inkluzivne knjižnične usluge za pripadnike romske zajednice

Romić, Paula

Master's thesis / Diplomski rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:155421>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-11**



Sveučilište u Zadru
Universitas Studiorum
Jadertina | 1396 | 2002 |

Repository / Repozitorij:

[University of Zadar Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

Sveučilište u Zadru
Odjel za informacijske znanosti
Sveučilišni diplomski studij
Dvogodišnji diplomski sveučilišni studij informacijske znanosti



Zadar, 2024.

Sveučilište u Zadru
Odjel za informacijske znanosti
Sveučilišni diplomski studij
Dvogodišnji diplomski sveučilišni studij informacijske znanosti

Socijalno inkluzivne knjižnične usluge za pripadnike romske zajednice

Diplomski rad

Student/ica:

Paula Romić

Mentor/ica:

doc.dr.sc. Drahomira Cupar

Zadar, 2024.



Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Paula Romić**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Socijalno inkluzivne knjižnične usluge za pripadnike romske zajednice** rezultat mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mogega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mogega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 25. ožujka 2024.

Sažetak

Cilj i svrha istraživanja je, kroz analizu četiri knjižnice smještene u područja s izraženom prisutnošću romske zajednice, ispitati postojanje specifičnih aktivnosti i usluga koje su ciljano razvijene za potrebe i interese romske manjine te ispitati razinu informiranosti pripadnika romske manjine o uslugama i programima koje knjižnice stavljaju na raspolaganje. Diplomski rad strukturiran je u dva glavna segmenta: teorijski okvir i empirijski istraživački dio. U teorijskom dijelu opisana je uloga knjižnica u multikulturalnoj sredini kao središta znanja, kulture i obrazovanja koja imaju potencijal djelovati kao spona među različitim kulturama i zajednicama, potičući dijalog, razumijevanje i poštivanje različitosti. Opisana je povijest dolaska Roma u Europu te njihov položaj u Hrvatskoj te su prikazani značajni primjeri europskih knjižnica koje su uspješno implementirale socijalno inkluzivne programe namijenjene pripadnicima romske manjine. Istraživanje je provedeno analizom mrežnih informacija odabranih knjižnica te primjenom metoda anketa i intervjua, koristeći prigodno odabrani uzorak sudionika. U radu se iznose rezultati istraživanja, a detaljnom analizom intervjua s knjižničarima iz odabranih knjižnica u Koprivnici i Zagrebu otkriveno je da su te knjižnice, zahvaljujući svojim širokim i bogatim programima, uspjele privući pripadnike romske zajednice. Analiza odgovora korisnika i ne-korisnika knjižnica pokazala je značajan interes za aktivnosti povezane s romskom kulturom i jezikom te zainteresiranost ne-korisnika za događanja unutar knjižnice upućujući na postojanje potencijala za povećanje članstva i angažmana kroz ciljane programe i aktivnosti. Ovim radom željela se istaknuti potreba za adresiranjem važnosti socijalno inkluzivnih knjižničnih usluga za pripadnike romske manjine, kojih u Hrvatskoj nedostaje.

Ključne riječi: multikulturalne knjižnice, Romi, socijalna inkluzija, inkluzivne knjižnične prakse

Sadržaj

1. Uvod	7
2. Izazovi knjižnica u multikulturalnom kontekstu	8
3. Knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj	11
3.1. Središnja knjižnica Roma u Zagrebu	13
4. Povijest romske migracije u Europu	14
4.1. Romi kao nacionalna manjina u Hrvatskoj	15
5. Knjižnične usluge za pripadnike romske zajednice	17
Knjižnične inicijative za romsku integraciju: iskustva i perspektive u Europi	17
6. Pregled relevantnih primjera dobre prakse o socijalno inkluzivnim programima	21
6.1. <i>Newham library</i> projekt	22
6.2. Narodna knjižnica <i>Rožnov</i> u Češkoj.....	23
6.3. Biblioteca romă pentru copii Children's Roma Library	24
6.4. Projekt <i>Toy for inclusion</i>	27
7. Istraživanje aktivnosti, usluga i programa za pripadnike romske manjine	29
7.1. Svrha i ciljevi istraživanja	29
7.2. Instrument i metodologija	30
7.2.1. Metodološki pristup analizi mrežnih stranica odabranih knjižnica.....	31
7.2.2. Intervju	31
7.2.3. Anketni upitnik.....	31
8. Prikaz rezultata	33
8.1. Prikaz i analiza mrežnih informacija odabranih knjižnica	33
8. 2. Intervju s knjižničarima odabranih knjižnica	37
8.3. Anketa o percepciji knjižničnih usluga među Romima: stavovi, potrebe i perspektive	40
8.3.1. Sociodemografski podaci	40
8.3.2. Status članstva u Gradskoj knjižnici	41

8.3.3. Razlozi nekorisćenja ili rijetkog korišćenja knjižnice	41
8.3.4. Učestalost posjeta i razlozi posjeta knjižnici.....	43
8.3.5. Motivacija za korišćenje/učlanjenje u knjižnicu	45
8.3.6. Percepcije i stavovi ispitanika o knjižnici kao o multikulturalnom središtu.....	47
8.3.7. Aktivnosti, usluge i programi za pripadnike romske manjine	49
8.3.8. Uloga sociodemografskih čimbenika	51
9. Rasprava	53
10. Zaključak.....	59
11. Literatura	61
12. Prilozi	67
Prilog 1. Transkripti intervjua s knjižničarima odabranih knjižnica	67
Prilog 2. Anketni upitnik.....	76
Prilog 3. Kodiranje	80

1. Uvod

Romska zajednica se po nizu karakteristika razlikuje od drugih nacionalnih manjina. Bez vlastite države, hrvatski Romi koriste dijalekt koji se znatno razlikuje od standardnog romskog jezika i nije formalno standardiziran. Izazovi poput siromaštva, nedostatka obrazovanja, visoke nezaposlenosti i vrlo loših životnih uvjeta dominiraju njihovim društvenim statusom. Životni standard Roma pokazuje da su u nepovoljnom položaju, dok su moguća rješenja za poboljšanje složena, zahtijevaju vremenski period i multidisciplinarni pristup (Kunac, Klasnić, Lalić 2018). U kontekstu izazova s kojima se suočava romska zajednica, socijalno inkluzivne knjižnične usluge postaju ključne u pružanju podrške Romima. Obzirom na njihove specifične potrebe, izazove poput siromaštva, nedostatka obrazovanja, visoke nezaposlenosti i loših životnih uvjeta, knjižnice mogu igrati vitalnu ulogu u promicanju obrazovanja, pristupa informacijama i kulturološkom razumijevanju. Pružanjem prilagođenih usluga koje odgovaraju na ove izazove, knjižnice mogu doprinijeti socijalnoj inkluziji i poboljšanju životnog standarda Roma, nudeći multidisciplinarna rješenja. Cilj ovog rada je istražiti i analizirati socijalno inkluzivne programe i aktivnosti koje provode odabrane knjižnice u Republici Hrvatskoj u radu s romskom zajednicom te ispitati percepciju i stavove romske zajednice.

Temeljna struktura ovog rada podijeljena je na teoretski dio te dio posvećen istraživanju. U teorijskom dijelu predstaviti će se proces asimilacije Roma dolaskom u Europu, njihov položaj u Hrvatskoj, uloga knjižnice u multikulturalnoj sredini te primjeri dobre prakse socijalno inkluzivnih knjižničnih usluga europskih knjižnica. Teorijski dio rada temeljit će se na detaljnoj analizi relevantne stručne literature, kao i na pregledu postojećih zakonskih okvira, pravilnika i normi. Osnovna namjera ovog dijela je istražiti ulogu knjižnica kao centara multikulturalnog okupljanja, s posebnom pažnjom na pružanje usluga korisnicima čije se informacijske potrebe iz različitih razloga razlikuju od potreba većinske populacije korisnika. Rad će se stoga usredotočiti na procjenu usluga koje su posebno osmišljene za zadovoljavanje potreba romske manjinske zajednice u Republici Hrvatskoj. Istraživački dio rada temeljit će se na analizi socijalno inkluzivnih programa koje odabrane knjižnice RH pružaju pripadnicima romske manjine te percepcije i stavova romske zajednice o aktivnostima, programima i uslugama koje knjižnice stavljaju na raspolaganje. Za odabir knjižnica kao predmeta istraživanja primijenjena su dva glavna kriterija: prvo, analiza programa koje su knjižnice provodile usmjerenih na manjinsku romsku zajednicu, i drugo, evaluacija demografskih podataka o brojnosti pripadnika romske manjine na pojedinim geografskim područjima. U obzir su uzeti i tipovi knjižnica kako

bi se osigurala relevantnost istraživanja. Cilj empirijskog dijela rada jest istražiti i ocijeniti dostupnost materijala i usluga u knjižnicama namijenjenih specifično romskim korisnicima u zajednicama gdje su Romi značajno zastupljeni. Poseban naglasak stavit će se na analizu kako knjižnice ostvaruju svoju funkciju kao multikulturalnih i informacijskih centara, prilagođavajući svoje resurse i usluge za korisnike s posebnim jezičnim i informacijskim potrebama.

2. Izazovi knjižnica u multikulturalnom kontekstu

Multikulturalizam se odnosi na javne strategije koje teže poboljšanju socioekonomskog statusa različitih manjina, s posebnim naglaskom na etničke, rasne manjine i autohtone narode koji su u zapadnim zemljama povijesno bili izloženi ozbiljnoj diskriminaciji i nepravdi (Matan 2003). Tatalović (1997) navodi kako je tranzicijsko razdoblje u Hrvatskoj, započeto 1990-ih, donijelo značajne promjene, posebice u kulturi. Republika Hrvatska pruža manjinskim skupinama prava u području kulturne autonomije, uključujući obrazovanje, očuvanje identiteta i kulture, slobodu vjeroispovijesti, javnu i privatnu upotrebu jezika i pisma, pristup medijima, zaštitu kulturnih spomenika i nasljeđa, te slobodu korištenja simbola (Tatalović 1997). Pojam multikulturalnosti danas se često ističe ne samo u medijima i akademskoj literaturi, nego i u diskursu knjižničarske zajednice. U kasnim 80-im godinama 20. stoljeća u Hrvatskoj se počinje intenzivnije razmatrati pružanje knjižničnih usluga etničkim i nacionalnim manjinama. To je razdoblje obilježila analiza kolekcija na češkom, mađarskom i talijanskom jeziku u narodnim knjižnicama triju regija s najvećim udjelom tih manjina. Nakon te analize, poduzeti su koraci ka osnivanju specijaliziranih službi, poznatih kao Središnje knjižnice za nacionalne manjine. Glavna zadaća ovih knjižnica bila je koordinacija rada postojećih manjinskih kolekcija u narodnim knjižnicama diljem zemlje te zapošljavanje stručnjaka koji poznaju manjinske jezike (Faletar Tanacković, Lacović 2012). Osnovni zadatak knjižničara u Hrvatskoj jest „pružiti svim korisnicima jednak pristup informacijama, neovisno o njihovim osobnim karakteristikama, posebnim potrebama, spolu, nacionalnosti, vjeroispovijesti, društvenom položaju ili političkim stavovima“ (Hrvatsko knjižničarsko društvo: Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva, n.d.). U *Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice* navodi se: „Multikulturalnost je suživot različitih kultura, gdje kultura uključuje rasne, religijske ili kulturne skupine te se očituje u običajima, kulturnim pretpostavkama i vrijednostima, načinima razmišljanja i komunikacije.“ Hrvatska knjižničarska zajednica teži da svoju ulogu izvršava na

što kvalitetniji i sveobuhvatniji način. Ova težnja potvrđena je u nacrtu *Strategije razvoja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2013.-2015.*, prema kojem „narodne knjižnice predstavljaju stupove demokracije u društvu, integralni su dio nacionalne kulture koji promiče multikulturalnost, te imaju i regionalni i globalni značaj zagovarajući princip jednakog pristupa objavljenim informacijama i resursima. Takve knjižnice pridonose svojim zajednicama omogućavajući pristup bogatom spektru znanja, ideja i perspektiva, te bi trebale raditi neometano od bilo kakvog oblika cenzure“ (Strategije razvoja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2013.-2015.).

Multikulturalna društva predstavljaju izazov za javne knjižnice zbog raznolikosti i slojevitosti potreba svojih korisnika, uključujući kako manjinske zajednice tako i većinsko stanovništvo. Kako bi odgovorile na ove potrebe, javne knjižnice razvijaju i prilagođavaju svoje usluge i programe za sve članove multikulturalnog okruženja. “Ova prilagodba i osviještenost o multikulturalnosti temelje se na globalizacijskim procesima koji oblikuju društvo. Javne knjižnice, prepoznajući specifične kulturne karakteristike i potrebe svojih korisnika koji pripadaju različitim manjinama, oblikuju svoje usluge tako da odražavaju te različitosti. Potrebe za određenim uslugama su stalne, ali se istodobno mijenjaju i evoluiraju, odražavajući dinamičku prirodu društvenog razvoja” (Faletar Tanacković, Lacović 2012). Iz toga proizlazi da su pred narodne knjižnice postavljeni veliki izazovi. *Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice* skiciraju viziju idealne multikulturalne knjižnice u pogledu njenih programa i usluga. Ipak, Faletar Tanacković i Lacović (2012) navode kako stvarnost često odstupa od ovog idealnog modela. Jedan od glavnih izazova je ograničenost financijskih sredstava, zbog čega knjižnice ne mogu nabaviti dovoljno literature na jezicima manjina ili se ograničavaju na materijale na samo jednom jeziku, što ne zadovoljava potrebe zajednica sastavljenih od više etničkih grupa. Ovo može uzrokovati probleme u komunikaciji i suradnji s pripadnicima drugih zajednica. Nedostatak financijskih sredstava također utječe na nemogućnost organizacije različitih događanja poput promocija autora, rasprava, predavanja i radionica, koje su ključne za promicanje biblioteke kao mjesta suživota, tolerancije i međusobnog poštovanja. Ponekad knjižnice nude i usluge koje nisu adekvatne potrebama manjinskih skupina, dovodeći do gubitka interesa i smanjenja potražnje. Također, službene publikacije su često dostupne samo na službenom jeziku zemlje, što može otežati pristup informacijama. (Faletar Tanacković, Lacović 2012).

Istraživanje provedeno 2011. godine, s ciljem istraživanja pristupa hrvatskih javnih knjižnica izazovima u okviru suvremenih multikulturalnih okolina (prema radu Faletar Tanacković i Lacović, 2012), pružilo je važne uvide. Ovo istraživanje, koje je bilo prvo takve vrste u

Republici Hrvatskoj s obuhvatom na nacionalnoj razini, otkrilo je brojne zanimljive informacije. Utvrđeno je da, iako ravnatelji hrvatskih javnih knjižnica prepoznaju ključnu ulogu knjižnica u kulturno raznolikim društvima, postoji jaz između teorijskog razumijevanja multikulturalnih knjižničnih usluga i njihove praktične primjene. Drugi dio istraživanja, usmjeren na praktična pitanja i probleme, pokazao je da mnoge knjižnice još uvijek traže efikasne načine za pružanje visokokvalitetnih multikulturalnih usluga svojim korisnicima. Većina knjižnica nije u potpunosti upoznata s socijalnom i demografskom strukturom svojih zajednica, uključujući i broj pripadnika manjinskih zajednica.

Za postizanje značajnijeg doprinosa javnih knjižnica u multikulturalnom društvu, ključno je da njihove politike, osoblje, službe i usluge aktivnije odražavaju različitosti zajednica kojima služe. Faletar Tanacković i Lacović (2020) navode kako bi “knjižnice, ne samo javne, trebale usvojiti holistički pristup u planiranju i provođenju svojih aktivnosti.” Ključni korak u tom procesu uključuje uvjeravanje donositelja odluka i financijera o važnoj ulozi knjižnica u informacijskom, obrazovnom i kulturnom kontekstu društva, unatoč porastu drugih pružatelja sličnih usluga. Knjižničari trebaju demonstrirati kako javne ustanove, dostupne svima, mogu poticati kvalitetniji i harmonični suživot različitih zajednica u kulturno raznolikom društvu (Faletar Tanacković, Lacović 2012).

Faletar Tanacković i Lacović (2012) također naglašavaju važnost temeljite analize kulturno raznolikih zajednica i evaluacije njihovih potreba za pružanjem relevantnih i kvalitetnih usluga. Ove analize trebaju se “oslanjati na službene statističke podatke, ali prioritet bi trebao biti na knjižničnim informacijama prikupljenima kroz sustavne analize korisnika, idealno u suradnji s manjinskim skupinama ili udrugama. Potiče se intenzivnija suradnja hrvatskih knjižnica, kako na domaćem tako i na međunarodnom nivou, posebno s centralnim knjižnicama nacionalnih manjina i organizacijama koje predstavljaju različite manjinske skupine u zajednici, poput etničkih zajednica, vjerskih organizacija, lokalnih kulturnih udruga i medija” (Faletar Tanacković, Lacović 2020).

3. Knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj

Središnje knjižnice za nacionalne manjine integrirane su u programe javnih/gradskih knjižnica, čija je osnovna misija i dužnost „pružanje knjižničnih usluga svim segmentima, skupinama i dobnim kategorijama stanovništva na svom području ili unutar svoje zajednice, uključujući nacionalne manjine s obzirom na njihove posebne potrebe“ (Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina 2002). Prema *Ustavnom zakonu o pravima nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj*, radi izražavanja svog kulturnog identiteta, nacionalne manjine imaju pravo osnivati institucije za javno komuniciranje. Među te institucije spadaju knjižnice, muzeji, arhivi, izdavačke kuće i slično. Prema standardima definiranim za narodne knjižnice, postoji obveza da se u „općinama s više od 1.500 stanovnika pripadnika nacionalnih manjina ili etničkih zajednica osigura dostupnost literature na jezicima tih manjina“ (Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina 2002). Zakon o pravima nacionalnih manjina, usvojen 2002. godine u Republici Hrvatskoj, jača prava manjina na uporabu njihovog jezika i pisma, stvarajući tako zakonski okvir koji ih štiti (Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina 2002). Centralne knjižnice igraju ključnu ulogu u osiguravanju pristupa informacijama na materinskom jeziku korisnicima kroz usklađenu akviziciju, centraliziranu obradu i distribuciju građe. Integracija manjinskih knjižnica u mrežu narodnih knjižnica i korištenje zajedničke infrastrukture omogućava efikasno pružanje usluga. Knjižnice, kao centri manjinske kulture, moraju razviti strategije koje će osigurati dobru vidljivost fonda i dostupnost usluga na širokom području, uključujući i mjesta s manjim brojem pripadnika nacionalnih manjina. Smještaj središnje knjižnice manjina (SKM) unutar jedne od narodnih knjižnica u područjima s većom koncentracijom određene nacionalne manjine postavlja višestruke ciljeve, uključujući poboljšanje pristupačnosti i promociju manjinskih kultura (Todorcev Hlača 2014). Nadalje, Todorcev Hlača (2014) naglašava kako smještanje SKM u jednoj od narodnih knjižnica u mjestu gdje je koncentrirana nacionalna manjina, ima nekoliko ciljeva:

1. „Zadovoljiti potrebe predstavnika nacionalnih manjina u skladu s Ustavnim zakonom;
2. Stvoriti svojevrsno informacijsko-metodičko središte za sve narodne knjižnice koje sudjeluju u programu;
3. Iskoristiti postojeća infrastrukturna sredstva sa ciljem optimizacije troškova;
4. Izbjeći getoizaciju korisnika – pripadnika nacionalne manjine.“

Na tom tragu, važno je istaknuti studiju koju je Todorčev Hlača (2014) provela 2014. godine. Ovo istraživanje fokusiralo se na procjenu efikasnosti modela središnjih knjižnica za nacionalne manjine unutar sustava javnih knjižnica.. Istraživanje je pokrenuto s pretpostavkom da postoji problem u funkcioniranju ovog modela, osobito zbog nedovoljne angažiranosti i informiranosti osoblja narodnih knjižnica, kao i slabe suradnje između voditelja središnjih manjinskih knjižnica. Cilj je bio „identificirati specifične izazove s kojima se suočavaju središnje manjinske knjižnice u integraciji s narodnim knjižnicama, što negativno utječe na kvalitetu usluga koje pružaju korisnicima izvan svojih središnjih lokacija“ (Todorčev Hlaca 2014). Analiza je obuhvatila devet središnjih knjižnica za različite nacionalne manjine, koristeći anketiranje voditelja ovih knjižnica te prikupljanje podataka od kolega uključenih u multikulturalne programe. Rezultati su potvrdili početnu pretpostavku da, iako infrastrukturni aspekti i djelatnosti knjižnica zadovoljavaju, postoji značajan nedostatak u motivaciji korisnika, organizacijskoj strukturi, međusobnoj informiranosti i suradnji. Istraživanje je također otkrilo da neki voditelji knjižnica, zbog različitih razloga, često biraju lakši put kada je riječ o iniciranju fondova na jezicima manjina, prosljeđujući materijale amaterskim udrugama umjesto da jačaju mrežu knjižnica. Dodatno, nedostatak suradnje i komunikacije između manjinskih knjižnica, ograničena financijska sredstva i neujednačena primjena modela izazov su za učinkovit rad. Teodorov Hlača naglašava potrebu za strategijom promjena, uključujući detaljnu koncepciju za poboljšanje integracije središnjih manjinskih knjižnica u mrežu narodnih knjižnica. Predlaže „rješenja za unapređenje edukacije korisnika i osoblja, reorganizaciju fondova za veću učinkovitost, poboljšanu suradnju s manjinskim udrugama, zagovaranje u medijima i povećanje vidljivosti manjinskih knjižnica. Cilj je transformirati manjinske knjižnice u ključna informacijska i metodička središta koja će poticati kulturni razvoj nacionalnih manjina na konceptualnoj, funkcionalnoj, organizacijskoj, konstruktivnoj i tehnološkoj razini“ (Todorčev Hlaca 2014).

U Republici Hrvatskoj djeluje dvanaest Središnjih knjižnica nacionalnih manjina, uključujući Središnju knjižnicu Srba pri Srpskom kulturnom društvu "Prosvjeta", Knjižnicu i Arhiv židovske zajednice "Bet-Israel" u Zagrebu i Središnju knjižnicu Roma, osnovanu 2020. godine. Većina tih knjižnica je uspostavljena unutar postojećih matičnih ili velikih gradskih knjižnica, lociranih u područjima s visokom koncentracijom pripadnika manjinskih skupina. Glavni ciljevi ovih knjižnica su očuvanje i promicanje kulturne baštine nacionalnih manjina te podrška idejama suživota i tolerancije među etničkim zajednicama.

To su sljedeće knjižnice:

- Središnja knjižnica Albanaca u Zagrebu,
- Austrijska čitaonica, Središnja knjižnica Austrijanaca u Osijeku,
- Središnja knjižnica Bošnjaka u Sisku
- Središnja knjižnica Čeha u Daruvaru,
- Središnja knjižnica Mađara u Belom Manastiru,
- Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca u Zagrebu,
- Središnja knjižnica Slovaka u Našicama,
- Središnja knjižnica Slovenaca u Karlovcu,
- Središnja knjižnica Srba u Zagrebu,
- Središnja knjižnica Talijana u Puli,
- Knjižnica i arhiv Židovske općine Zagreb,
 - Središnja knjižnica Roma u Zagrebu

3.1. Središnja knjižnica Roma u Zagrebu

Središnja knjižnica Roma, smještena u centru Zagreba unutar prostorija Saveza Roma „KALI SARA“ u Republici Hrvatskoj, predstavlja prvu knjižnicu posvećenu romskoj tematici, nacionalnim manjinama i ljudskim pravima u Hrvatskoj. Otvorena 8. lipnja 2020., ova knjižnica služi kao ključni resurs za proučavanje i očuvanje romske kulture, jezika i povijesti” (Medić 2020). Njeni temelji leže u inicijativama Adaleta e Dinasi, koji je sredinom 2000-ih pokrenuo postavljanje "romskih polica" u knjižnicama širom Hrvatske, s prvim takvim prostorom u knjižnici Medveščak. Iako su ove police bile važan korak prema promociji romske literature, postojala je potreba za centraliziranim mjestom koje može trajno čuvati i pružati pristup širem spektru romskih publikacija. Inicijativa za osnivanje Središnje knjižnice Roma proizašla je iz dugogodišnjeg prikupljanja i čuvanja knjiga od strane saborskog zastupnika Veljka Kajtazija u suradnji sa Savezom Roma „KALI SARA“. Knjižnica je brzo rasla zahvaljujući donacijama, kupnji i razmjeni knjiga, čime je postala najvažnije mjesto za pristup romskim izdanjima u Hrvatskoj i prva takva institucija u Europi. Prepoznata kao 12. manjinska knjižnica u zemlji, ona je među rijetkim institucijama svoje vrste u svijetu (Savez Roma „KALI SARA“, n.d.). „Otvorena za sve, Središnja knjižnica Roma nije samo za Rome već za svakoga tko je zainteresiran za dublje razumijevanje romske kulture, jezika i povijesti“ (Medić 2020). Kao takva, predstavlja važan korak prema integraciji i promicanju multikulturalizma, nudeći priliku za obrazovanje i širenje svijesti o romskoj zajednici među širom javnošću.

4. Povijest romske migracije u Europu

Dolazak Roma na europsko tlo događaj je obavijen velom misterija i fascinacije, s obzirom na to da precizni datumi i putevi migracije nisu u potpunosti dokumentirani. Međutim, povjesničari i lingvisti uspjeli su rekonstruirati ključne aspekte ove povijesti koristeći kombinaciju lingvističkih analiza, povijesnih zapisa i genetskih istraživanja. Romi su tijekom stoljeća migrirali iz Indije, no tek su lingvističke studije potvrdile njihovo indijsko podrijetlo. Prema Clebertu (1967), njihova domovina je regija Pandžab, dok Vukanović (1983) smatra da dolaze iz pokrajine oko Kabula, kao članovi kaste šudra¹. Povijesno precizno vrijeme njihovog odlaska iz Indije nije jednoznačno utvrđeno; Beberski (1975) smatra da su se migracije dogodile između 5. i 11. stoljeća, dok Clebert (1967) navodi razdoblje između 10. i 14. stoljeća, obilježeno s tri glavna vala migracija. Đurić (1987) upućuje na vojne pohode Mahmuda iz Gaznija kao mogući uzrok prvobitne migracije početkom 11. stoljeća. U Europu su Romi stigli ne kao jedinstven narod, već kao različite skupine i plemena tijekom 11. stoljeća, nastavljajući se kretati kroz kontinent u različitim vremenskim razmacima. Đurić (1987) ističe da su se obično kretali u skupinama, što ukazuje na putovanje u obiteljskim ili plemenskim skupinama (Đurić 1987). Đurđević (2009) bilježi kako su Romi, prateći osmanlijsku vojsku, pridonijeli osvajanju novih teritorija svojim zanatskim vještinama, ali su zbog toga često bili neprihvaćeni u novim sredinama (Đurđević 2009). Nazivi pod kojima su Romi poznati variraju od zemlje do zemlje, gdje se pojavljuju kao Cigani ili varijante naziva [E]Gipčani. Đurđević (2009) navodi kako je „termin "Rom" postao službeni naziv na Prvom svjetskom kongresu Roma 1971. godine, no mnoge skupine ne prihvaćaju taj naziv, preferirajući svoje specifične identitete“ (Đurđević 2009). Hrvatić (2004) navodi kako se ulazak Roma u Europu vjerojatno se odvio kroz više valova migracija, a Balkan je postao ključno središte njihove rane naseljenosti na kontinentu. Balkanski poluotok, s njegovim tadašnjim političkim i kulturnim većom, pružao je novi skup mogućnosti, ali i izazova za romske zajednice (Hrvatić 2004). Tijekom srednjeg vijeka, kako su se političke granice mijenjale i novi feudalni poredci uspostavljali, Romi su se sve više kretali prema zapadnoj i središnjoj Europi, često kao trgovci, obrtnici ili zabavljači (Đurđević 2009).

S vremenom, Romi su se raspršili po cijeloj Europi, uspostavljajući prisutnost u gotovo svakoj zemlji na kontinentu. Unatoč tome što su se susreli s neprijateljstvom, diskriminacijom i čak nasiljem, uspjeli su očuvati svoj identitet, jezik i kulturne prakse. Raznolikost romskih

¹ Šudre predstavljaju četvrtu i najnižu kastu u tradicionalnom indijskom vjerovanju brahmanizmu

zajednica u Europi danas odražava kompleksnost njihovih migracijskih puteva, kao i njihovu sposobnost prilagodbe i opstanka kroz stoljeća (Đurđević 2009).

Ključni aspekti dolaska Roma u Europu, stoga, obuhvaćaju njihovo postupno širenje iz Indije, preko Bliskog istoka, do Balkana, a zatim širom Europe. Ovaj proces nije bio jednoličan ili linearan; bio je isprepleten s periodima uspona i padova, prihvaćanja i isključivanja. Unatoč izazovima, Romi su uspjeli ostaviti trajni trag na kulturnom i društvenom pejzažu Europe, svjedočeći o njihovoj nevjerojatnoj otpornosti i bogatoj kulturnoj baštini.

4.1. Romi kao nacionalna manjina u Hrvatskoj

Istraživanje Vojaka (2016) ističe da je povijest Roma, kao jedne od najstarijih manjinskih zajednica u Hrvatskoj, nedovoljno razjašnjena, posebno u pogledu ranog doseljavanja i života u srednjovjekovnom i ranom novovjekovnom periodu na hrvatskom teritoriju (Vojak 2016). Postoje različite teorije o vremenu dolaska Roma u Hrvatsku, no prevladava mišljenje da su prve romske skupine stigle tijekom 14. i 15. stoljeća, prelazeći iz Male Azije, preko Turske do jugoistočne Europe, kako navodi Hrvatić (2004). Štambuk (2000) opisuje Rome kao poseban neteritorijalni narod sa svojom bogatom poviješću, jezikom i kulturom, pri čemu Međimurska županija na sjeveru Hrvatske ima najveću koncentraciju romske populacije (Štambuk 2000).

Međutim, Šlezak (2010) naglašava da, iako je njihov status u teoriji izjednačen s većinskim stanovništvom prema Ustavu Republike Hrvatske, Romi i danas nose teret marginalizacije (Šlezak 2010). Prvi pisani dokument koji spominje Rome u današnjoj Hrvatskoj datira iz 1362. godine, prema Kupiroviću (2016), gdje se u dubrovačkom trgovačkom spisu navodi da su „dvojica Roma zatražila povrat svojih srebrnih remena od zlatara u Dubrovniku“ (Kupirović 2016). Lovari, trgovačka skupina Roma, bili su prisutni u Dubrovniku odakle su se kretali prema sjeveru zemlje, Slavoniji, Varaždinu i Zagrebu.

Đurđević (2009) ukazuje na Lovare kao direktne potomke romskih skupina naseljenih u Dubrovniku u 14. stoljeću, što ih čini jedinom autohtonom romskom skupinom u Hrvatskoj. Genocid tijekom Drugog svjetskog rata znatno je smanjio broj autohtonih Roma u Hrvatskoj. Što se tiče jezika, lovarski romski (*homani shib*) ostaje očuvan među Lovarima, dok skupina Kalderaša, koja je pobjegla iz Srbije u Hrvatsku između 1892. i 1895. godine, govori bajaškim rumunjskim (*limba d'Bjaš*), razlikujući se od standardnog romskog jezika (Đurđević 2009).

Olujčić i Radosavljević (2007) objašnjavaju da je „bajaški rumunjski arhaična varijanta rumunjskog jezika, koja se razvila zbog izolacije od Rumunjske“ (Olujčić, Radosavljević 2007). Termin "Bajaš" odnosi se na Rome koji govore rumunjske dijalekte, koji čine značajan dio romske populacije u Hrvatskoj. U Hrvatskoj danas živi osam različitih romskih skupina, uključujući Lovare, Kalderaše, Bajaše, Arlije, Gopte, Horahai, Khanjare i Šijac. (Kupirović 2016).

Hrvatić (2000) spominje recentnija doseljavanja Roma u Hrvatsku, koja su dovela skupine Arlija, Gurbeta i Čergara s područja Kosova, Bosne i Hercegovine, Srbije i Makedonije, formirajući uglavnom gradsko stanovništvo u većim gradovima poput Zagreba, Rijeke i Pule (Hrvatić 2000). Ove skupine međusobno se razlikuju govorima koji nisu međusobno razumljivi, obuhvaćajući bajaško rumunjski, romski i albanski jezik (Hrvatić 2000). Prema podacima Državnog zavoda za statistiku iz 2021. godine, Hrvati čine 91,63% ukupnog stanovništva Hrvatske, dok Srbi zauzimaju 3,20%, a Bošnjaci 0,62%. Roma u Hrvatskoj ima 0,46%, što ih stavlja među značajne manjinske skupine, zajedno s Talijanima i Albancima koji svaki čine 0,36% stanovništva. Interesantno je da se 0,33% stanovništva izjasnilo na regionalnoj osnovi, dok 0,58% nije željelo otkriti svoju nacionalnu pripadnost. U kontekstu vjerskih uvjerenja, 78,97% stanovništva identificira se kao katolici, 3,32% kao pravoslavci, a muslimani čine 1,32%. Postotak ateista i onih koji nisu vjernici iznosi 4,71%, dok se 1,72% ispitanika nije htjelo izjasniti o svojoj vjeroispovijesti. Kada je riječ o materinskom jeziku, 95,25% ispitanika govori hrvatski, dok je srpski materinski jezik za 1,16% stanovništva (Državni zavod za statistiku 2021).

Posebno se ističe prisutnost romske zajednice u Međimurskoj županiji s 6,954 stanovnika, što je najveći broj Roma u bilo kojoj hrvatskoj županiji, slijede Grad Zagreb, Osječko-baranjska i Sisačko-moslavačka županija. U dokumentu *Državnog zavoda za statistiku* stoji da „iako službeni podaci govore o broju Roma koji se kreće oko 30.000 do 40.000, vjeruje se da je stvarni broj znatno veći zbog sklonosti Roma da se na popisima stanovništva izjašnjavaju kao pripadnici druge nacionalnosti ili zbog neizjašnjavanja“ (Državni zavod za statistiku 2021).

Romi se u Hrvatskoj, kao i u mnogim dijelovima Europe, suočavaju s brojnim izazovima uključujući ekonomsku marginalizaciju, ograničen pristup obrazovanju, zdravstvenoj zaštiti i socijalnim uslugama, kao i s poteškoćama u očuvanju svoje kulture i identiteta. U odgovoru na ove izazove, Vijeće Europe i Europska unija su intenzivirali napore, osobito nakon 1993. godine, za poboljšanje položaja Roma kroz multidisciplinarnu pristupe (Nacionalni plan za uključivanje Roma 2021.-2027.). *Nacionalna strategija za uključivanje Roma u Hrvatskoj*,

pokrenuta s ciljem poboljšanja životnih uvjeta romske zajednice, teži integraciji Roma u društvene procese bez gubitka njihove kulture i tradicije (Nacionalni plan za uključivanje Roma 2021.-2027.). Ovaj plan podupire nastojanja za uključivanjem Roma u šire društvene tokove, promičući njihovo sudjelovanje u odlučivanju i poboljšanje kvalitete života.

5. Knjižnične usluge za pripadnike romske zajednice

Knjižnične inicijative za romsku integraciju: iskustva i perspektive u Europi

Međunarodna federacija knjižničarskih udruženja i institucija (IFLA) zalaže se za uključivanje etničkih manjinskih zajednica u knjižnice i desetljećima pokušava odgovoriti na njihove obrazovne, kulturne i informacijske potrebe. Dva desetljeća kasnije izdane *Smjernice za knjižnične usluge u multikulturalnim zajednicama* (IFLA 2009) odražavaju načelo jednakosti svake etničke, jezične i kulturne skupine u odnosu na knjižnične usluge. Njihov glavni doprinos bio je utvrditi da bi knjižnice trebale jednako proučavati i razmatrati informacijske potrebe svih korisnika i da pozornost prema etno-kulturnim manjinama treba biti dio globalne knjižnične usluge. Tijekom prva dva desetljeća 21. stoljeća narodne knjižnice razvijaju svoj rad oko dva fokusa: obrazovne usluge i socijalne usluge (Knott 2015). Knjižnica je jedna od relevantnih institucija koje su pokretač neformalnog obrazovanja, zadužena za očuvanje društvene memorije, omogućavajući tako pristup znanju i promicanju kontinuiranog učenja. Narodne knjižnice trebaju prilagoditi svoje usluge karakteristikama svojih zajednica, utvrditi i proučiti potrebe i snagu zajednice te razvijati strategije za adekvatnu pomoć članovima zajednice (Felicíe Soto 2006.). Međutim, različite studije (npr. Aabø et al. 2010, Salaberría 2010) pokazuju da često korisnici narodnih knjižnica koji aktivno koriste zbirke i druge izvore pripadaju prilično homogenim većinskim skupinama u smislu rase, društvene klase, dobi i spola (npr. bijelac, srednja klasa, sredovječni i žene). Neki znanstvenici smatraju da bi knjižnica trebala posvetiti više pozornosti onima koji ne koriste knjižnicu ili koriste povremeno ili samo za posebne svrhe (npr. nekorisnici; pasivni korisnici) (Pateman 2000, Karkee, & Majumder, 2014, Fernández-Ardèvol, et. al, 2018). Istraživanja su pokazala da pasivni korisnici knjižnice su oni koji mogu koristiti knjižnice kao prostor i mjesto susreta/druženja. Jedan primjer bilo bi korištenje prostora od strane imigranata, pri čemu knjižnice postaju privlačne jer one omogućuju pristup i informacijskim uslugama i besplatnim mjestima druženja i okupljanja

(Koerber 2016). U kontekstu postizanja cilja knjižnice kao multikulturalnog sjedišta, knjižnice bi trebale uzeti u obzir sljedeće aspekte:

- Knjižnična ustanova mora poznavati ili barem dobro poznavati aktivne i pasivne korisnike iz svih segmenata zajednice te i nastojati graditi kontinuiran odnos sa svim članovima te iste zajednice.
- Važno je zaposliti knjižnično osoblje koje predstavlja različite kulturne skupine (Skot-Hansen 2002); ovo pomaže razvoju kulturnih kompetencije za odgovaranje i zadovoljavanje potreba zajednice (Overall 2009).
- Knjižnične usluge namijenjene manjinama moraju uključivati knjižnične zbirke na različitim jezicima jer je bitno osigurati materijal na jezicima kojima govore članovi zajednice i ponuditi informacijske usluge koje odražavaju jedinstvenu kulturu zajednice (Overall 2009).
- Knjižnični se programi moraju uključiti u šire inicijative socijalnih programa i povezati s programima društvenih i obrazovnih agencija (Madrid Vílchez et al. 2008). Dodatno, knjižnični programi danas često olakšavaju pristup tehnologiji, uključujući informacijske tehnologije i internet (Muddiman i sur., 2000, Grace 2013, Lee i Phillips 2019).
- U mnogim prilikama, vjerojatno zbog nedostatka resursa i nedostatka specijaliziranih stručnosti, narodne knjižnice često osmišljavaju i pružaju usluge usmjerene na općenito opću populaciju korisnika, ne obraćajući dovoljno pozornosti na jedinstvene karakteristike manjih kulturnih skupina koje također žive u svojim uslužnim zajednicama. U današnje vrijeme pojava višestruke socio-kulturne stvarnosti čini razvoj inovativnih, relevantnih usluga temeljenih na zajednici imperativom, pretvarajući knjižnice u važan čimbenik socijalne inkluzivnosti zajednice (Romera Iruela 2008).

Iako su Romi najveća manjina u Europi, usluge koje pružaju knjižnice su za njih prilično ograničene (Knott 2015). Istraživanje Europske agencije za temeljna prava iz 2014. godine (European Union Agency for fundamental rights 2014) o obrazovnom statusu Roma u 11 članica Europske unije pokazalo je da romska populacija značajno zaostaje za većinskim stanovništvom u zemljama u kojima žive, prvenstveno zbog nedostatka obrazovanja. To dodatno utječe na smanjene mogućnosti za zapošljavanje i osiguranje financijskih sredstava za život. Uočen je veliki jaz u broju romske djece koja napuštaju obrazovanje tijekom ili odmah nakon osnovnoškolskog obrazovanja u usporedbi s djecom iz većinske populacije, a posebno

je zabrinjavajući visok udio potpuno nepismenih osoba među Romima. Prema istraživanju, oko 20% romskih ispitanika starijih od 16 godina priznalo je da ne znaju čitati ni pisati, što je funkcionalna nepismenost, dok je taj postotak među većinskim narodima oko 1%. U nekim zemljama, kao što su Grčka, Portugal, Rumunjska i Francuska, postotak funkcionalno nepismenih Roma je znatno veći. Prije uvođenja specifičnih programa i usluga za određene skupine korisnika, potrebno je provesti analizu kako bi se utvrdila postojanje potreba i mogući nedostaci. Značajan udio romske populacije koji je funkcionalno nepismen predstavlja izazov za korištenje knjižničnih usluga. Međutim, to ne bi trebalo biti prepreka za pružanje usluga koje mogu privući Rome u knjižnice i zadovoljiti njihove informacijske potrebe.

Jedne od značajnih inicijativa razvile su se u zemljama srednje Europe, uključujući Sloveniju, Hrvatsku, Češku i Španjolsku. Istraživači Agustín-Lacruz i Saurin-Parra (2020) ističu sljedeće projekte:

- **Ljudska knjižnica Metlika (Slovenija)** - Slovenija ima šestu najveću romsku zajednicu u Europi, i od 8000 stanovnika Metlike 300 su Romi. Godine 2003. njihova javna knjižnica razvila je Projekt *Romi, povabljani v knjižnico* (Projekt Roma: Pozvani ste u knjižnicu) koji je privukao više od 60% metličkih Roma da postanu članovima knjižnice. Cilj Knjižnice je bio uključiti Rome u zajednicu kroz razne tečajeve, aktivnosti, radionice i sl. te približiti knjižničnu građu i kulturne aktivnosti u njihova naselja u suradnji s Društvenim centrom koji je središte zajednice u kojem se ljudi okupljaju. Projekt nudi veliki broj aktivnosti, ali nije podržan nikakvim društvenim programom: knjižnica nije informacijska točka, mjesto susreta, itd.; u cjelini, nema potrebnu institucionalnu podršku.
- **Narodna knjižnica Koprivnica (Hrvatska)** - Iako Hrvatska ima tek devetu najveću romsku zajednicu u Europi, lokalne i nacionalne politike bile su usmjerene na ovu zajednicu. Narodna knjižnica Fran Galović djeluje kao središte socijalne, informacijske i obrazovne podrške (Fran Galović Narodna knjižnica 2014). Knjižnica od 2000. godine nudi raznovrsne aktivnosti namijenjene socijalnoj integraciji romskog stanovništva. Godine 2010., njihov program *Uskočite u vlak za bolji svijet: ICT podrška Romima*, stvoren je kako bi romskim korisnicima pomogao razviti tehnološke vještine. Istodobno je implementiran program obuke za knjižnično osoblje, s namjerom da steknu potrebne vještine u radu korisnicima Romima. Riječ je o zanimljivom obrazovnom i društvenom programu koji je pridonio uklanjanju jaza između škole i društva u odnosu prema romskoj djeci.

- **Narodna knjižnica Ostrava-Vítkovice (Češka).** Češka ima petu najveću romsku populaciju u Europi, a Ostrava ima drugu najveću romsku zajednicu u zemlji (od 350.000 stanovnika, 20.000-40.000 su Romi). Godine 2004. razvijen je projekt *Romaňi kereka – Romskýkruh* (Projekt Romski krug 2009.). Knjižnica se pretvorila u prostor za multikulturalni dijalog usmjeren na romsku populaciju; nudila je aktivnosti koje su podržavale čitanje i informacijsku pismenost. Knjižnica Vítkovice, u kojoj su se odvijale aktivnosti, stvorena je 2006. kako bi pomogla projektu da postigne svoj puni potencijal. Ova knjižnica ima iskusno općinsko osoblje i podržana je kroz suradnju između Sveučilišta Ostrava, Goethe Instituta (Prag), Zaklade Hermann Niermann-Stiftung i lokalnih obrazovnih centara.
- **Narodna knjižnica Romafuturismo (Prag, Češka)** - ovaj je projekt nastao u veljači 2018., s namjerom širenja europske romske kulture kroz prezentacije romskih autora i istaknutih pojedinaca, te kroz posjete mjestima gdje je Romi žive. Cilj projekta je uključiti romsku zajednicu u ove susrete (Narodna knjižnica Romafuturismo 2018.). Iako projekt ima potporu Ministarstva kulture, knjižnica uglavnom napreduje zahvaljujući radu volontera.
- **Knjižnica Bon Pastor (Barcelona)** - kao dio barcelonske mreže javnih knjižnica (Bon Pastor Library 2019), ova knjižnica ima nekoliko programa i usluga usmjerenih na romsku zajednicu. Knjižnica surađuje s predstavnicima romske zajednice na konkretnim akcijama, radi programe koji nastoje uspostaviti vezu s romskom zajednicom i organizira tečajeve u skladu s njihovim informacijskim potrebama.

Pri planiranju knjižničnih usluga za pripadnike romske manjine, Agustín-Lacruz i Saurin-Parra (2020) navode kako je vrlo važno uzeti u obzir činjenicu da Romi, gotovo u svim europskim zemljama (osim Velike Britanije i Španjolske), govore romski kao prvi jezik. Druga značajna karakteristika romske zajednice je visok postotak djece i mladih među romskom populacijom. Romske zajednice imaju malo starijih članova, što je također važno uzeti u obzir pri kreiranju programa i usluga. Knjižnice bi trebale razviti programe koji uključuju izvannastavne aktivnosti, grupe za domaću zadaću i sastanke za podršku učenju, što bi sve trebalo biti instrument za obrazovanje djece. U tom kontekstu, vrlo je važna dobra suradnja knjižnica i obrazovnih institucija kako bi se pružili najučinkovitiji programi opismenjavanja, uključujući informacijsku i digitalnu pismenost.

6. Pregled relevantnih primjera dobre prakse o socijalno inkluzivnim programima

Poziv na suradnju između knjižnica i obrazovnih ustanova u svrhu poticanja informacijske i digitalne pismenosti, kako su naglasili Lacruz i Parri (2020), dobiva potvrdu kroz Lapatovu studiju (2016). Ovo istraživanje, provedeno među 56 odraslih pripadnika romske zajednice u Međimurskoj županiji, usmjereno je na procjenu njihove upotrebe i vještina korištenja elektroničkih multimedijalnih uređaja. Fokus analize bio je na upotrebi mobilnih telefona, računala, interneta te na sposobnosti pretrage informacija online. Od ispitanika, 37 ih posjeduje mobilni telefon, no samo 27 od njih uspješno koristi sve funkcije uređaja, uključujući telefoniranje, slanje poruka i korištenje interneta. Također, samo dva ispitanika imaju stalni pristup internetu putem računala, što se odražava na ograničenu uspješnost u online pretrazi informacija; od 11 ispitanika koji su tražili vremensku prognozu, samo njih 6 je to uspjelo postići (Lapat 2016). Lapatovo (2016) istraživanje iz 2016. godine ukazuje na to da ispitanici, zbog nedostatka odgovarajućeg obrazovanja (bilo formalnog ili neformalnog), nisu bili u stanju u potpunosti iskoristiti funkcionalnosti uređaja koje posjeduju ili pravilno interpretirati informacije dostupne putem tih uređaja, ukazujući na nedostatak informacijske pismenosti. Ovo istraživanje naglašava važnost promicanja svih vrsta pismenosti, ističući kako su radionice na temu računalnog i informacijskog opismenjavanja ključne za poboljšanje pristupa informacijama među pripadnicima romske manjine. Istraživanje o informacijskim potrebama romske zajednice u Baranji, koju je provela Petr Balog (2004) 2004. godine, zaslužuje posebnu pažnju. Studija se fokusirala na analizu potreba za informacijama među Romima u Baranji, koja se nalazi u sjeveroistočnom dijelu Hrvatske. Istraživanje Petr Balog (2004) fokusiralo se na informacijske potrebe romske manjine u Baranji, najistočnijem dijelu Hrvatske. Balog je otkrila da, unatoč činjenici da Romi predstavljaju treću po veličini nacionalnu manjinu u Osječko-baranjskoj županiji, nisu adekvatno prepoznati kao korisnici knjižničnih usluga. U knjižnicama nedostaju programi i usluge namijenjene Romima, poput radionica i prezentacija koji bi promicali čitanje, očuvanje jezika i kulture te multikulturalno druženje i doprinosili složenom procesu društvene integracije Roma. Od 145 anketiranih Roma, samo 29.6% je odgovorilo na anketu, što ukazuje na problem nepismenosti među ispitanicima, koji nisu mogli odgovoriti na anketu. Iznenađujuće, 83.7% onih koji su odgovorili izjavilo je da ne koristi knjižnične usluge.

Većina korisnika knjižnica bili su školarci, dok je samo jedna odrasla osoba, s akademskom titulom, bila član gradske knjižnice.

Iako mnogi ispitanici poznaju rad lokalnih romskih udruga i sudjelovali su u njihovim aktivnostima, većina je bila ravnodušna prema ideji romske knjižnice. Ovo istraživanje sugerira da neprepoznavanje Roma kao korisnika knjižnica može biti posljedica malog broja korisnika i niske razine obrazovanja i pismenosti unutar romske zajednice. Uz to, čini se da većina ispitanika knjižnice povezuje isključivo s obrazovanjem, što dodatno objašnjava nisku upotrebu knjižničnih usluga. Nepopunjeni upitnici zbog nepismenosti ukazuju na potrebu za opismenjavanjem odraslih Roma, što zahtijeva suradnju obrazovnih, socijalnih institucija, knjižnica i lokalnih romskih udruga.

Zbog izloženih statističkih podataka, prije pokretanja specifičnih programa i kreiranja usluga namijenjenih određenim skupinama korisnika, ključno je poduzeti korake za utvrđivanje postojanja stvarnih potreba i identifikaciju mogućih nedostataka. Značajan dio romske populacije globalno suočava se s izazovom funkcionalne nepismenosti, sa stopama koje „variraju od 6 do više od 50% u usporedbi s većinskim stanovništvom, ovisno o zemlji i stupnju uključenosti romske djece u formalno obrazovanje“ (UNICEF 2022). Ovo ograničava pristup tradicionalnim knjižničnim uslugama. Međutim, postoje različite usluge koje mogu povećati privlačnost knjižnica za Rome i zadovoljiti njihove specifične potrebe za informacijama. Među tim uslugama ističu se organiziranje pričaonica i radionica za djecu, književnih večeri, edukativnih prezentacija te suradnja s romskim organizacijama. Postoje brojni primjeri socijalno inkluzivnih knjižničnih usluga i aktivnosti za pripadnike romske manjine u Europi. Dalje u tekstu istaknut ću neke od uspješnih primjera socijalno inkluzivnih knjižničnih inicijativa za romsku zajednicu iz razloga što su svoje programe temeljile na stvarnim potrebama i interesima romskih korisnika, ostvarili aktivnu suradnju s romskom zajednicom koja im je omogućila da bolje razumiju specifične potrebe i perspektive Roma te da prilagode svoje usluge i programe u skladu s tim. Isto tako, uspješno su implementirali neke nove ideje i strategije kako bi pružili relevantne i privlačne usluge za pripadnike romske zajednice.

6.1. *Newham library* projekt

Zanimljivo je istaknuti projekt koji je pokrenula knjižnica *Newham library* iz Engleske sa zajednicom poljskih Roma. Projekt je započeo knjigom *Boje nade* grupe za podršku Romima (RSG) koju su osmislila i napisala romska djeca izbjeglice. Događaj je uključivao glazbu uživo i ples RSG-ovog benda *Romani Rad* i izložbu fotografija koju je producirala grupa u partnerstvu

s lokalnom umjetničkom organizacijom. Ovaj događaj bio je dobra prilika za promicanje rada RSG-a široj javnosti, a istovremeno upoznavanje romske zajednice s knjižničnim uslugama. Nakon ovog događaja knjižnična služba nastavila je suradnju sa zajednicom što je rezultiralo uspjehom daljnjih zajedničkih inicijativa i programa. Newham je dom najveće zajednice poljskih Roma u Ujedinjenom Kraljevstvu, a koordinator grupe za podršku Romima radi s više od 400 obitelji u općini (Roma support group.n.d). Knjižnica je nadalje, uz uključivanje Grupe za podršku Romima (RSG) obučavala mlade Rome i Romkinje radu na računalu kako bi im se pomoglo u izgradnji samopouzdanja i vještina. Prvi korak bio je identificiranje prepreka pristupu knjižnici i uvažavanje potreba uz uključivanje Grupe za podršku Romima (RSG). To je dovelo do niza tjednih uvodnih računalnih obuka od veljače 2005. u knjižnici za mlade Rome i Romkinje kako bi se pomoglo u izgradnji samopouzdanja i vještina. Mnogi nikada prije nisu koristili računala, ali su to željeli učiniti iako su govorili vrlo malo engleskog. Grupa za podršku Romima također je bila uključena u odabir poljskih knjiga i sudjelovala je u programu događaja za *Tjedan izbjeglica 2015*.

Grupa za podršku Romima (RSG) bila je ključna u omogućavanju knjižničnim službama da rade s poljskim Romima u općini. Iz grupe za podršku Romima (RSG) rekli su da su “tečajevi informatike bili jedan od najuspješnijih i najposjećenijih tečajeva koje su oni pomogli organizirati”(Roma support group.n.d). Dio ovog uspjeha objašnjava se popularnošću ICT knjižničara knjižnične službe koji je vodio tečaj. Učenici su bili vrlo zadovoljni jer je bio ljubazan, gostoljubiv i trudio se naučiti novu poljsku riječ svaki tjedan. Jedna je sudionica rekla da joj je tečaj izgradio samopouzdanje i objasnila je kako se mogla pohvaliti svom sinu da sada zna slati e-poštu. Ovaj uspjeh je značio da je postojala želja za održavanjem nastave kompjuterskih vještina u partnerstvu s knjižnicom za razliku od drugih mjesta/usluga koje pružaju, budući da se zajednica osjećala *ugodno* odlazeći u knjižnicu (Roma support group.n.d).

6.2. Narodna knjižnica *Rožnov* u Češkoj

Suradnja knjižnice sa građanskim inicijativama i gradskim vlastima još jednom se pokazala kao uspješan projekt na primjeru Narodne knjižnice *Rožnov* u Češkoj. Narodna knjižnica u Rožnovu već više od 25 godina organizira događanja za romsku djecu iz udomiteljskih obitelji. Knjižnica je imala poseban tretman za stariju romsku djecu od 12-15 godina. Jedan sat tjedno imali su prednost pri korištenju računala spojenih na internet. Ovu priliku su uglavnom iskoristili dječaci. Knjižnica je pokrenula suradnju između gradskih vlasti i gospodina Kumara Vishwanathana iz Indije, koji ima veliko iskustvo u radu s romskom zajednicom u Ostravi.

Prenio je mnoga svoja iskustva s knjižničarima iz knjižnice Rožnov i dao im motivaciju za daljnji rad. Zajedno s grupom građana *Zdravi Rožnov* povelili su romsku djecu na brojne izlete u prirodu, proslavu solsticija na ruševinama Hradiska te čišćenje turističkih staza u blizini grada. Knjižnica Rožnov, također, u suradnji sa organizacijom *Romane Dzhaja*, organizira Tjedan romske kulture u Rožnovu. Cilj je predstaviti različite aspekte života jedne manjine općenito, a posebno podržati kulturu i integraciju romske zajednice. Manifestacija je nastavak uspješnog Tjedna židovske kulture koju su organizirali u suradnji sa Zakladom žrtava holokausta. Knjižnica je zatim dio svojih prostorija ustupila za izložbu dječjih crteža i ugostila popratni koncert romskog zbora Rožnov. (Libraries for all 2019).

6.3. Biblioteca romă pentru copii Children's Roma Library

U Rumunjskoj se nalazi najbrojnija romska zajednica u Europi, gdje su Romi, nakon Mađara, druga po veličini etnička manjina. Posljednji popis stanovništva pokazuje da u Rumunjskoj živi 621.573 Roma, što čini 3,3% ukupne populacije zemlje (Roma education fund Romania 2019). Međutim, Vijeće Europe procjenjuje da Roma u Rumunjskoj ima oko 1.85 milijuna, odnosno 8,32% od ukupnog stanovništva (National strategy for Roma integration 2022.-2027.). Najmanje 90% romskog stanovništva živi na granici siromaštva ili ispod nje. Romi često imaju problem stambenog pitanja. Stambeni problem proizlazi iz toga što gradovi poput Bukurešta nemaju dovoljno stanova za obitelji s niskim primanjima. S padom Sovjetskog Saveza, ukinuli su se mnogi programi socijalnog stanovanja koji su Romima osiguravali smještaj, ostavljajući mnoge Rome u vrlo nepovoljnom položaju, osobito u Bukureštu. Samo jedno od petero romske djece pohađa školu. Loša financijska situacija i nedostatak podrške čine romsku djecu marginaliziranom skupinom društva što također pridonosi sve većoj diskriminaciji. Većina romskih obitelji živi u domovima bez pitke vode i grijanja te polovica romskih obitelji živi od 3,3 eura dnevno. Rumunjska nacionalna strategija za integraciju Roma (National strategy for Roma integration 2022.-2027.) ima za cilj eliminirati siromaštvo i društvenu isključenost putem ciljanog obrazovanja, zapošljavanja, zdravstvene zaštite i stambenih politika. U Rumunjskoj su Romi službeno priznata etnička manjina zastupljena u parlamentu. Ciljevi strategije uključuju osiguranje da romska djeca idu u školu, s posebnim naglaskom na djevojčice, te ukidanje segregacije u školama. Također, poboljšanje pristupa Roma javnim uslugama i osnovnoj infrastrukturi. I premda nacionalna strategija EU-a nalaže rumunjskoj vladi da bolje integrira svoju romsku populaciju, napredak je spor. Mnogi još uvijek žive ispod granice siromaštva gotovo potpuno isključeni iz društva. Međutim, u Rumunjskoj postoje brojne organizacije

civilnog društva koje aktivno rade na inkluziji te poboljšavanju uvjeta života romskog stanovništva. Veliki korak ka inkluziji romskog stanovništva napravila je romska knjižnica u Bukureštu Biblioteca romă pentru copii (*Children's Roma Library*). Knjižnica je osnovana 2016. u bukureštanskom predgrađu Giulesti na inicijativu švedske spisateljice i aktivistice Gunille Lundgren u suradnji s rumunjskim aktivistima za romska prava Fredom Taikomom i Arinom Stoenescu. Gunila Lundbreg, poznata uglavnom kao autorica dječjih knjiga osnovala je PEN klub, klub kreativnog pisanja, za romsku djecu u svojoj domovini. Na temelju iskustava, čitanja i razgovora u klubu napisala je 3 knjige i napravila radio seriju zajedno s djecom s kojom radi. S obzirom na svoje odnose s romskom manjinom u Švedskoj, spisateljica se lako povezala s romskom djecom u istočnoj Europi, unatoč razlikama između dviju zajednica (International child development 2016). Rumunjska ilustratorica i prevoditeljica Arina Stoenescu prevela je knjigu Gunile Ludbreg *Sretan Uskrs!* na rumunjski i romski jezik te je time započeta suradnja ove dvije zemlje u cilju obrazovanja i inkluzije romske djece u društvo. Knjižnica se nalazi u zgradi koja je ujedno i dom drugog, šireg društvenog i kulturnog projekta, pod nazivom Muzej romske kulture, koji se nalazi u Giulestiju, četvrti rumunjskog glavnog grada Bukurešta u kojoj živi mnogo Roma. Izvorno se knjižnica sastojala od knjiga, namještaja i igraćaka koje su donirali različiti suradnici. S vremenom knjižnica je postala glavni i jedini kulturni centar u tom dijelu grada, koji je vrlo oskudan sa ikakvim sadržajima za djecu. Knjižničarka Luminita Ancuta iz Dječje romske knjižnice u Bukureštu navodi kako je “inicijativa otvaranja knjižnice iznimno korisna iz razloga što roditelji, iz raznih razloga, ne mogu ili nemaju vremena provoditi sa svojom djecom, čitati im te pomoći da razviju čitalačke vještine”(International child development 2016). Ističe kako su se, otkad je otvorena knjižnica, posebno fokusirali na čitateljske aktivnosti.” Jednostavno im čitamo priče ili čitamo zajedno s njima. Najvažnije je da smo ih doveli ovdje, jer u ovom naselju nema igrališta ni većeg parka. Imamo samo mali park pored jedne od 2 škole u našem susjedstvu ” (Radio Romania 2019).

Knjižnica intenzivno surađuje s romskim književnicima i pojedincima iz civilnog društva na prijevodu knjiga za djecu na romski jezik, održavanju raznih manifestacija i čitateljskih radionica te promicanju romskog jezika i kulture. Dječja romska knjižnica u Bukureštu surađuje na brojnim aktivnostima sa knjižnicom Rinkbey u Stockholmu. Jedna od zanimljivih aktivnosti proizašla iz ove suradnje je razmjena i izlaganje pisama između romske djece u Švedskoj i Rumunjskoj u cilju razvijanja osjećaja zajedništva i prijateljstva. Također, održavaju se česta gostovanja švedskih aktivista, autora, edukatora te razmjenjuju iskustva, djeca se upoznaju s drugom kulturom, proširuju vidike, a isto tako knjižničari dobiju nove ideje za osmišljavanje budućih radionica. U vrijeme pandemije Knjižnica je održavala online radione čitanja priča.

Nakon pandemije i ponovnog otvaranja, Dječja romska knjižnica je imala vrlo plodonosnu 2022. godinu u održavanju svojih aktivnosti za romsku djecu. Zanimljiv i uspješan projekt Knjižnica je ostvarila u suradnji sa neprofitnom organizacijom *Roma Education Fund Romania*. Projekt *Koraci pripovjedača* uključivao je niz kreativnih radionica izrade priča. Na radionicama sudjeluju učenici osnovnih i srednjih škola te stvaraju priče inspirirane svojim životima (Roma education fund 2022). Učenici su još nekoliko tjedana nastavili niz kreativnih radionica te je na jesen književnica Iulija Iordan izdala roman sastavljen od priča koje su stvorila djeca na kreativnim radionicama. Knjižnica obilježava svake godine Međunarodni dan zajedničkog čitanja kada knjižničari i volonteri knjižnice čitaju priče, igraju razne igre s djecom i dijele diplome. Svake godine u vrijeme Božića knjižničari provode radionice namijenjene djeci od 6-9 godina i njihovim roditeljima. Radionica ima za cilj upoznati djecu sa načinom života koji su živjeli njihovi preci, materijalima kojima su izgradili svoje kuće, razumijevanje povezanosti i dubokog poštovanja čovjeka i prirode. Ideja radionice je da djeca pređu iz gradskog u seoski život, iz individualnog stambenog života na ideju seoske zajednice. Svako dijete nauči nešto o području odakle potječu njihovi baka i djed ili prabaka, izrađuju osvjetljeni vijenac od kuća stvarajući osvjetljeno selo za božićno drveće. Jedna od zanimljivih radionica je i izrada ručno pletenih šalova, projekt koji je također nastao u suradnji s Romima iz Švedske (Radio Romania 2019). Knjižnica uvijek radi na razvijanju novih usluga i aktivnosti, tako su knjižničarski djelatnici od nedavno uveli novu aktivnost za predškolce, u suradnji sa Dječjim vrtićem Habud iz Bukurešta, čitanje romskih bajki, igranje raznih didaktičkih i simboličkih igara, kao npr. igranje uloga što kod djece razvija empatiju, potiče razvoj govora, potiče na razmišljanje, uče kako se ponašati prema drugim ljudima, koje su funkcije pojedinih predmeta te shvaćaju i povezuju kako funkcioniraju međuljudski odnosi (REYN 2019). Osim kreativnih radionica, Dječja romska knjižnica u suradnji sa izdavačkom kućom Harap Alb te još četiri knjižnice objavljuje ilustrirane knjige za djecu o romskoj kulturi. Slikovnice su u knjižnicama izložene na vidljivom mjestu te slobodne za čitanje. Naglasak je na tome da knjige nisu upućene samo djeci romske pripadnosti, već i svima onima koji žele saznati više informacija o romskoj kulturi kroz knjige priča. Tijekom listopada 2022. godine knjižničari iz Dječje romske knjižnice su podijelili pakete ilustriranih knjiga o romskoj kulturi lokalnim predškolskim ustanovama i školama. Knjižnica, osim aktivnosti za djecu, redovno održava radionice za knjižničare u suradnji s Nacionalnom udrugom rumunjskih knjižničara s ciljem pokretanja aktivnosti u malim ruralnim knjižnicama gdje postoji potreba za takvim vrstama aktivnosti obzirom na većinsko romsko stanovništvo koje tamo živi (Radio Romania 2019).

Obzirom da su Romi najbrojnija etnička skupina u Rumunjskoj, a time i u Europi, može se reći da je razumljivo da su se razvile brojne građanske inicijative s ciljem integracije Roma u društvo. Dječja Romska knjižnica u Bukureštu, uz pomoć vanjskih suradnika, pokazala je izniman uspjeh u svom radu te može poslužiti kao izvrstan primjer uspješnog rada na inkulzivnosti romskog stanovništva.

6.4. Projekt *Toy for inclusion*

Projekt *Toy for inclusion* razvila je organizacija *International Child Development Initiatives-ICDI*. Projekt je započeo 2017. godine i do sada je implementiran u 15 gradova i općina u 8 država: Hrvatskoj, Mađarskoj, Italiji, Latviji, Nizozemskoj, Slovačkoj, Sloveniji i Turskoj. Prvi Centar igre u Hrvatskoj otvoren je u Sisku u siječnju 2018. godine (REYN 2019). Projekt *Toy for Inclusion* okuplja ustanove iz različitih sektora unutar lokalnih zajednica s ciljem zajedničkog rada na razvijanju prilagodljivih rješenja koja će odgovoriti na konkretne potrebe djece (u dobi od 0 do 15 godina) i njihovih obitelji. *Toy for inclusion* ima za cilj podržati integraciju socijalno ugroženih obitelji u njihove zajednice. U prvoj godini projekta obučili su 110 stručnjaka za rad s djecom. Na obuci su trebali savladati kako organizirati inkluzivne aktivnosti koje uključuju malu djecu svih sredina, njihove obitelji i starije odrasle osobe, odgovoriti na potrebe romske djece koja ulaze u formalno obrazovanje, podržati kompetencije roditelja u prvim godinama života njihova djeteta, raditi na suzbijanju diskriminacije vrlo mladih i starijih odraslih osoba, kao i djece i obitelji iz etničkih manjina, migrantskog podrijetla ili onih koji žive u teškim okolnostima (REYN 2019).

U svakom gradu ili općini formiran je intersektorski tim stručnjaka (tzv. lokalni akcijski tim) koji zajednički planira provedbu aktivnosti i brinu o kvaliteti Centra igre. Centar igre je „inkluzivni prostor u kojem se djeca i odrasli mogu susresti s drugom djecom, roditeljima i djedovima i bakama različitog podrijetla te se zajedno igrati, učiti, družiti i sklapati nova prijateljstva, mogu posuditi igračke i edukativne materijale te ih ponijeti kući. Roditelji, bake i djedovi te stručnjaci mogu u neformalnom okruženju učiti i razmjenjivati informacije o dječjem zdravlju, učenju i razvoju u periodu rane, predškolske i osnovnoškolske dobi“ (REYN 2019). Aktivnosti u okviru projekta *Toy for Inclusion* usmjerene su na igre koje potiču kreativnost, jačaju samopouzdanje i razvijaju socijalne, emocionalne te verbalne sposobnosti djece, potičući njihov puni potencijal. Takav pristup posebno je koristan u pripremi djece za ulazak u formalni obrazovni sustav, što je ključno za djecu iz socijalno ranjivih skupina,

uključujući romske obitelji, obitelji migranata i druge. Centar igre posebno pridaje važnost prilagodbi svojih aktivnosti specifičnim potrebama djece u zajednici, nudeći vrijednu podršku djeci koja su često marginalizirana ili isključena iz ranih i predškolskih odgojno-obrazovnih programa. *Toy for Inclusion* pruža podršku i na daljinu te online, što je bilo od presudne važnosti tijekom pandemije COVID-19, kada su implementirane različite usluge za nastavak potpore djeci i obiteljima u tim izazovnim vremenima. (REYN 2019):

- „online aktivnosti za podršku djeci i roditeljima (videosnimke ideja za izradu igara kod kuće, čitanja slikovnica, kreativnih sadržaja i sl.)
- telefonska podrška socijalno ugroženim obiteljima
- pomoć i podrška u domaćim zadaćama (putem telefona ili online)
- edukacije učitelja za održavanje online nastave
- posredovanje između obitelji i škola tijekom zatvaranja odgojno-obrazovnih ustanova
- materijalna pomoć u obliku prehrambenih proizvoda, higijenskih
- potrepština i odjeće za one najugroženije
- mobilni internet paketi za djecu kako bi pristupila online nastavi
- prijenosna računala i tableti za pristup online nastavi“ (REYN 2019)

U okviru programa *Toy for Inclusion*, svaku državu predstavlja partnerska organizacija odgovorna za implementaciju. Ova organizacija raspolaže potrebnim iskustvom, znanjem i mrežom resursa za osnivanje i vođenje Centra igre. Odgovorna je za upravljanje procesom, obučavanje i neprekidno pružanje podrške lokalnom akcijskom timu te za suradnju s lokalnim vlastima u mjestu gdje se Centar igre nalazi. Značajna uloga svake partnerske organizacije uključuje i povezivanje Centara igre iz različitih zajednica, koordinaciju aktivnosti te dijeljenje iskustava i najboljih praksi (Korak po korak 2020). U Republici Hrvatskoj nacionalni partner za provedbu TOY-a je Pučko otvoreno učilište *Korak po korak* (Korak po korak 2020). Što se tiče smještaja Centra za igru, iako je to različito u svakoj lokalnoj zajednici, osnovni kriterij koji je važan u određivanju lokacije je da Centar igre mora biti dostupan obiteljima različitog podrijetla, dakle i obiteljima svih slojeva i socioekonomskog statusa, s rubnih i siromašnijih dijelova zajednice, ali i onih u njegovom užem i širem centru. Lokacije su raznolike, pa se Centri igre nalaze u društvenim domovima, knjižnicama, osnovnim školama, vrtićima ili su

potpuno izdvojeni, samostalni prostori. Prostor u kojem je smješten Centar igre u većini slučajeva je vlasništvo jedinice lokalne samouprave ili države pa se dodatno ne naplaćuje.

Centri igre smješteni su u knjižnici u Belgiji i Sloveniji. U Belgiji su smješteni u gradu Ghent, u lokalnoj dječjoj knjižnici četvrti Ledeborg gdje je velika koncentracija romsko-slovačkih obitelji do kojih lokalne obrazovne službe ne dopiru. Organiziraju satove glazbe, slobodne aktivnosti za djecu i podršku roditeljstvu, od roditelja očekuju da ostanu sa svojom djecom u Centru igre kako bi djeca izgradila čvrste veze i razvila povjerenje. Aktivnosti obično planiraju svake srijede, subote i nedjelje. Knjižničari te vanjski suradnici edukatori rade na povezivanju s romskim obiteljima i stjecanju povjerenja, što je rezultiralo sve većom posjećenosti Centra za igru (REYN 2019).

U Sloveniji Centar igre je smješten u Murskoj Soboti, u gradu s velikom romskom zajednicom (oko 1.100 Roma). Centar igre nalazi se u javnoj knjižnici koja ima odjel za djecu i vrlo je posjećen od strane obitelji koje žive u okolici. Povezuje ljude različitih generacija i potiče interkulturalni dijalog između različitih obitelji Murske Sobote. Koordinatorica je romska aktivistkinja. Centar igre otvoren je svake subote od 10:00 do 12:00. Također postaje i mobilan, jer koordinatorica donosi igračke u predškolske ustanove, škole i manjinska naselja iz kojih je obiteljima teže dostupna knjižnica u Murskoj Soboti (REYN 2020).

Navedeni programi su primjeri dobre prakse koji su polučili značajan uspjeh u stvaranju inkluzivnog okruženja te su kroz svoje aktivnosti poticale dijalog i suradnju između romske i većinske zajednice. Također, ovakvi socijalno inkluzivni programi, kroz poticanje suradnje i međusobnog poštovanja, mogu doprinijeti jačanju društvene kohezije. Ojačavanje veza unutar zajednice može imati pozitivan utjecaj na rješavanje problema i poboljšanje kvalitete života.

7. Istraživanje aktivnosti, usluga i programa za pripadnike romske manjine

7.1. Svrha i ciljevi istraživanja

Cilj istraživanja je analizirati aktivnosti i usluge koje knjižnice pružaju, posebno u sredinama s značajnom populacijom romske manjine. Istraživanje će se temeljiti na analizi mrežnih stranica odabranih knjižnica te na analizi četiriju knjižnica kako bi se istražilo postojanje aktivnosti i usluga usmjerenih prema romskoj manjini. Ostali ciljevi uključuju procjenu razine svijesti pripadnika romske manjine o ponuđenim uslugama knjižnice, analizu sociodemografskih

karakteristika korisnika i ne-korisnika knjižnice te identifikaciju aktivnosti i usluga koje najviše privlače ispitanike.

Glavna svrha istraživanja je analizirati pristupe multikulturalnosti u narodnim knjižnicama s ciljem boljeg razumijevanja specifičnih potreba pripadnika romske manjine te poboljšanja pružanja usluga prema njima.

Istraživačka pitanja:

1. Postoje li u knjižnicama, u mjestima sa značajnom populacijom romske manjine, aktivnosti i programi koji su usmjereni prvenstveno na romsku populaciju?
2. Koje aktivnosti i programe provode/nude knjižnice u mjestima sa značajnom romskom populacijom?
3. Prilikom oblikovanja i realizacije usluga, programa i aktivnosti, surađuju li knjižnice s pripadnicima romske zajednice (npr. lokalnom romskom udrugom). U kojim fazama romska zajednica sudjeluje u razvoju usluga, aktivnosti i programa?
4. Koje aktivnosti, programi, usluge, prema iskustvu knjižničara, privlače korisnike romske populacije?
5. Koji su razlozi korištenja/nekorištenja ili rijetkog korištenja knjižnice?
6. Koje aktivnosti, usluge i programi bi motivirali korisnike i ne-korisnike na češće korištenje knjižnice?
7. Koji su stavovi ispitanika o knjižnici kao o multikulturalnom središtu?
8. Koje su aktivnosti, usluge i programi privukli najveći broj populacije?

7.2. Instrument i metodologija

Istraživanje je obuhvatilo četiri narodne knjižnice: Knjižnica "Nikola Zrinski" Čakovec, Središnja Knjižnica Roma u Hrvatskoj, Gradska knjižnica Đurđevac i Knjižnica "Fran Galović" Koprivnica. Metodologija rada temeljila se na prikupljanju sekundarnih podataka putem službenih internetskih stranica knjižnica, analizi informacija o uslugama i programima koji su namijenjeni romskim korisnicima, na metodi intervjua s dostupnim osobljem navedenih knjižnica te anketnom upitniku za pripadnike romske manjine. Sukladno tome, proveo se polustrukturirani intervjui (kvalitativno istraživanje) s nizom unaprijed formuliranih, ali otvorenih pitanja. Na ovaj se način htjelo omogućiti više kontrole nad pravcem i sadržajem razgovora, nego što bi se, primjerice, moglo prilikom provođenja polustrukturiranog intervjua.

7.2.1. Metodološki pristup analizi mrežnih stranica odabranih knjižnica

Prva faza istraživanja usmjerena je na procjenu web sadržaja knjižnica koje se nalaze u regijama s većom koncentracijom Roma u Hrvatskoj. Evaluacija je obuhvatila informacije o uslugama i programima specifično dizajniranim za romske korisnike, kao i o suradnji s romskim zajednicama i udrugama. Također, pregledan je i ostali sadržaj dostupan na web stranicama knjižnica, uključujući pretragu njihovih online kataloga s ciljem utvrđivanja dostupnosti literarnih djela romske tematike. Za potrebe pretrage korištene su ključne riječi kao što su "rom", "romi", "cigan", "cigani", "bajaš" i "bajaši".

7.2.2. Intervju

Temeljem definiranih ciljeva, kreiran je upitnik namijenjen za provedbu polustrukturiranog intervjua u drugoj etapi istraživačkog procesa. Na temelju prva četiri istraživačka pitanja koncipirana su pitanja za ovaj intervju.

Intervjuirana su četiri knjižničara iz narodnih knjižnica: Gradska knjižnica „Nikola Zrinski“ Čakovec, Gradska knjižnica Đurđevac, Središnja knjižnica Roma te Gradska knjižnica „Fran Galović“ Koprivnica. Odabran je instrument intervjua kako bi se dublje istražile aktivnosti, usluge i programi koje knjižnice nude pripadnicima romske manjine, s obzirom na značajnu populaciju romskog stanovništva u gradovima gdje se nalaze odabrane knjižnice. Instrument se sastoji od ukupno pet pitanja sa dodatnim potpitanjima. Istraživanje s ispitanicima je provedeno tijekom razdoblja od 10 dana, od 11. veljače do 21. veljače 2024. godine. Ispitanici su zamoljeni za kratak intervju putem ZOOM-a, međutim nekima to nije odgovaralo te su odgovore poslali pismeno putem e-maila. Intervju je odabran kao metoda jer najučinkovitije istražuje temu, pružajući odgovore na postavljena pitanja i generirajući korisne rezultate.

7.2.3. Anketni upitnik

U zadnjoj fazi istraživanja implementiran je anketni upitnik, strukturiran prema drugom setu od četiri istraživačka pitanja. Upitnik obuhvaća ukupno 16 pitanja, uključujući 13 zatvorenih i 3 otvorena pitanja, organiziranih u skladu s tematskim područjima. Prva četiri pitanja usmjerena su na prikupljanje **sociodemografskih informacija** ispitanika, dok peto pitanje istražuje **članstvo u knjižnici**. Šesto pitanje se odnosi na **razloge za korištenje ili nekorisćenje knjižničnih** usluga. Pitanja sedmo i osmo se fokusiraju na **učestalost posjeta** i **razloge posljednje posjete**, dok deveto i deseto pitanje istražuju **motivaciju za učlanjenje ili**

korištenje knjižnice. Jedanaesto pitanje ispituje **percepciju i stavove o knjižnici kao o multikulturalnom središtu.** Zadnjih šest pitanja (od 12 do 16) ispituju **aktivnosti, usluge i programe namijenjene romskoj populaciji.**

Anketa je provedena 23. veljače 2023., u Središnjoj knjižnici Roma u Zagrebu, tijekom događanja Okrugli stol za romsku jednakost, uz prethodni dogovor s voditeljicom knjižnice. Upitnik je distribuiran među pripadnicima romske zajednice prisutnima na događanju, a uzorak je prigodan. Istraživanje je obuhvatilo 46 sudionika starijih od 18 godina. Ograničen broj ispitanika iz romske manjine uzet je u obzir s obzirom na osjetljivost i kompleksnost teme etničke pripadnosti. Izazovi u identifikaciji s romskom etničkom skupinom rezultat su raznolikih socijalnih, kulturnih, ekonomskih i povijesnih čimbenika, što je utjecalo na opseg istraživanja.

8.Prikaz rezultata

8.1. Prikaz i analiza mrežnih informacija odabranih knjižnica

U prvom dijelu istraživanja analizirane su mrežne stranice i mrežni katalog odabranih knjižnica koje se nalaze u područjima u kojima postoji veća populacija romskog stanovništva. U ovoj fazi istraživanja prikazani su rezultati aktivnosti, usluga i programa usmjerenih za pripadnike romske zajednice koje su odabrane knjižnice objavile na svojim mrežnim stranicama. Isto tako, prikazani su rezultati pretrage mrežnog kataloga .

KNJIŽNICA NIKOLA ZRINSKI ČAKOVEC

Broj romske populacije prema zadnjem popisu stanovništva: Međimurska županija – 6954
(Državni zavod za statistiku.n.d)

AKTIVNOSTI, PROGRAMI I USLUGE	MREŽNI KATALOG
<ul style="list-style-type: none">• održane promocije određenih autora, npr. autobiografska knjiga <i>Naprosto jednostavno – vrijeme je za promjene</i> slovenskog romskog autora Sandija Horvata.• izložba <i>Sjećanje na žrtve holokausta</i> (Knjižnica „Nikola Šubić Zrinski“ Čakovec)	<ul style="list-style-type: none">• Knjižnica "Nikola Zrinski" u Čakovcu koristi zajednički katalog knjižnica Međimurske županije, koji je dio šireg Skupnog kataloga Crolista.• Pretraga kataloga s ključnom riječju "romi" vratila je 41 naslov, gdje su ti naslovi primarno fokusirani na Rome kao nacionalnu manjinu. Većina tih naslova eksplicitno uključuje riječ "romi" u naslovu djela ili kao predmetnu odrednicu.• Dodatna pretraga s ključnom riječju "cigani" rezultirala je s četiri naslova koja su izravno povezana s romskom tematikom. Većinom se radi o djelima općeznanstvenog i povijesnog karaktera najvećim dijelom radi se o naslovima općeznanstvenog i povijesnog tipa.• najveći broj naslova dostupan je na hrvatskom jeziku, a postoji i značajan broj djela na engleskom i srpskom jeziku, uz određeni broj naslova na romskom jeziku.

SREDIŠNJA KNJIŽNICA ROMA U ZAGREBU

Broj romske populacije prema zadnjem popisu stanovništva: Grad Zagreb – 2167(Državni zavod za statistiku.n.d)

AKTIVNOSTI, PROGRAMI I USLUGE	MREŽNI KATALOG
<ul style="list-style-type: none">• <i>Edukacijom do znanja i prihvaćanja</i>- suradnja sa OŠ Žitnjak u sklopu realizacije programa – Projekcije namijenjene školskoj djeci• <i>Čitam ti, pričaj mi!</i>- radionice u suradnji sa OŠ Horvati• Svjetski dan romskog jezika – predstavljanje knjige <i>Romanipe – Iz sjene na svjetlo</i> i razgovor sa književnikom Alijom Krasnićijem• Prvo predstavljanje knjiga u izdanju SRRH KALI SARA na Interliberu 2021.• Predstavljanje Knjižnice na konferenciji <i>Digitalna transformacija i knjižnice u posebnim okolnostima</i> (Središnja knjižnica Roma, n.d.)	<ul style="list-style-type: none">• Pretraga korištenjem ključne riječi "romi" dovela je do pronalaska 77 naslova, koji se tematski odnose na Rome kao nacionalnu manjinu. Većina tih djela uključuje termin "romi" izravno u naslovu, ali se isti pojam pojavljuje i kao predmetna odrednica u svim analiziranim jedinicama.• pretraga putem ključne riječi "cigani" rezultirala je s 19 dobivenih naslova i svih 19 se direktno dotiču romske tematike• pretragom putem ključne riječi „bajaš“ nisu dobiveni rezultati• najvećim dijelom radi se o naslovima povijesno-političkog tipa• najveći broj naslova je na hrvatskom jeziku, zatim slijedi engleski i romski

GRADSKA KNJIŽNICA ĐURĐEVAC

Broj romske populacije prema zadnjem popisu stanovništva: Koprivničko-križevačka županija – 1052; Grad Đurđevac – 436 (Državni zavod za statistiku.n.d)

AKTIVNOSTI, PROGRAMI I USLUGE	MREŽNI KATALOG
<ul style="list-style-type: none">• Knjižnica aktivno sudjeluje na raznim festivalima kroz program "Mala ruka prijateljstva", zajedno s djecom romske nacionalnosti. Na primjer, sudjelovali su na 3. Međunarodnom festivalu stripa posvećenom ekologiji koji se održao u Gunji.• kroz program <i>Mala ruka prijateljstva</i> održavaju se razne radionice za djecu. Program se održava u suradnji s udrugom Roma <i>Sve se može kad se hoće</i>• na međunarodnoj manifestaciji <i>Jezične igre 2018</i>. Knjižnica je predstavila romsku kulturu i romski jezik (Gradska knjižnica Đurđevac, n.d.)	<ul style="list-style-type: none">• Knjižnica koristi Skupni katalog METELwin• pretraga ključnom riječi rom rezultirala 141 naslovom romske tematike• pretraga ključnom riječi „rom“ kao predmetnice rezultirala je s 19 naslova, od čega je 16 naslova direktno romske tematike• Pretraga s ključnim riječima "cigan" i "bajaš" kao predmetnicama nije dala rezultate.• pretraga s navedenim ključnim riječima u naslovu dala je 21 rezultat, od čega je 18 naslova vezano za u tematiku

KNJIŽNICA FRAN GALOVIĆ KOPRIVNICA

Broj romske populacije prema zadnjem popisu stanovništva: Koprivničko-križevačka županija – 1052; Grad Koprivnica – 175 (Državni zavod za statistiku.n.d)

AKTIVNOSTI, PROGRAMI I USLUGE	MREŽNI KATALOG
<ul style="list-style-type: none">• Od 2003. godine, Knjižnica redovito obilježava Svjetski dan Roma 8. travnja. Organiziraju se kreativne radionice i književni susreti integracijskog karaktera, na kojima je do sada sudjelovalo petstotinjak romske djece i njihovih vršnjaka koji nisu pripadnici romske zajednice.• U suradnji s romskom udrugom "Romane drama – Romski putevi" iz Zagreba, Knjižnica je 2003. godine predstavila romsku slovaricu "Sejde Jašarove Mirikle-Perle". Također su održane kreativne radionice pod nazivima "Uskoči i ti u	<ul style="list-style-type: none">• pretraga putem ključne riječi „rom“ rezultirala je s 238 naslova.• pretraga putem ključne riječi „cigan“ rezultirala je s 15 naslova i svi su vezani za romsku tematiku• pretraga putem ključne riječi „rom“ kao predmetnice rezultirala je s 210 naslova, od kojih su svi vezani za romsku tematiku• pretraga putem ključne riječi „bajaš“ u naslovu rezultirala je s 4 naslova te se

<p>vlak za šareni svijet" i "Nek' se čuje romska riječ".</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Održan je književni susret s poznatom književnicom za djecu i mlade, Sanjom Lovrenčić. Također, književnica Ana Đokić i ilustratorica Dilana Bernobić predstavile su slikovnicu na hrvatskom i romskom jeziku pod nazivom "Trči, Giza! Trči!: ili treća noga za tetka Agima = Prasta, Giza! Prasta!: trito prno vas e tazako Agimeske". Ova slikovnica govori o teškom životu romske djevojčice Gize. ● 2007. godine postavljena romska knjižna polica s oko 200 jedinica građe za djecu i odrasle ● Od 2010. godine, Knjižnica redovito organizira okrugli stol pod nazivom "Iskustva u radu s romskom djecom u dječjim vrtićima, školama i knjižnicama" na području Koprivnice. ● Od 2011. godine knjižničari, u sklopu programa Osobni knjižničar, provode osnovnu poduku u računalnoj i informacijskoj pismenosti za mlade Rome ● U 2019. godini, Knjižnica se uključila u provedbu projekta (O)DRŽI KORAK: Obrazovanjem romske djece i mladih do održivog razvoja zajednice. Tijekom projekta održane su različite radionice, uključujući radionice plesa, slikanja, cirkuskih vještina, pričanja priča, robotike, te edukativno-zabavne šetnje knjižnicom. Ukupno je u tim aktivnostima sudjelovalo 285 djece i njihovi učitelji. ● knjižnica omogućava uslugu bibliobusa za posjet romskim naseljima (Narodna knjižnica i čitaonica „Fran Galović“, n.d.). 	<p>ova imenica nalazi u samom naslovu svih djela. Sva 4 djela su vezana za jezik Roma Bajaša u Hrvatskoj</p> <ul style="list-style-type: none"> ● pretraga putem ključne riječi „bajaš“ kao predmetnice rezultirala je sa 7 dobivenih naslova, od kojih se sve jedinice nalaze i u predmetnicama, osim 3 koje su vezane za integraciju Roma
---	--

Analiza mrežnih informacija ukazuje da knjižnice, posebno Središnja knjižnica Roma u Zagrebu i Knjižnica „Fran Galović“ u Koprivnici, intenzivno rade na edukativnim programima za djecu i mlade, promičući međukulturalno razumijevanje. Ove knjižnice ističu se velikim fondom materijala o Romima, dok Knjižnica "Nikola Zrinski" u Čakovcu i Gradska knjižnica Đurđevac imaju manje specijaliziranih naslova.

Rezultati analize mrežnih informacija odabranih knjižnica pokazali su kako se Narodna knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ i Središnja knjižnica Roma u Zagrebu ističu najvećim brojem naslova romske tematike te najraznovrsnijim aktivnostima koje nude za pripadnike romske zajednice. Knjižnice „Nikola Šubić Zrinski“ u Čakovcu i Gradska knjižnica Đurđevac pokazuju solidan opseg knjiga romske tematike, međutim imaju ograničenu ponudu materijala na romskom jeziku. Aktivnosti poput edukacijskih programa, radionica, promocija knjiga, i kulturnih događanja prisutne su u svim analiziranim knjižnicama, s posebnim naglaskom na Središnju Knjižnicu Roma u Zagrebu i Knjižnicu „Fran Galović“ Koprivnica koje demonstriraju visok stupanj angažmana u promicanju romske kulture i obrazovanja. Na temelju dostupnih podataka putem mrežnih stranica i mrežnog kataloga, Knjižnica „Fran Galović“ Koprivnica pokazuje najveći opseg ponude materijala vezanih uz romsku tematiku, zajedno s obuhvatnim nizom programskih aktivnosti, što ukazuje na njenu predanost edukaciji i integraciji romske zajednice. Središnja Knjižnica Roma u Zagrebu također se ističe svojim fokusom na romsku zajednicu i materijalima na više jezika. Ove dvije knjižnice pokazuju najviši stupanj angažmana u promicanju razumijevanja i integracije Roma u hrvatskom društvu.

8. 2. Intervju s knjižničarima odabranih knjižnica

U drugom dijelu istraživanja intervjuirana su četiri knjižničara iz četiri odabrane knjižnice. Knjižničari su kodirani slovom K i brojevima 1-4. Za prvo pitanje o dostupnosti građe na romskom jeziku u knjižnicama, odgovori ispitanika pokazuju različite pristupe i resurse. Ispitanik K1 naveo je da knjižnica ne posjeduje građu na romskom jeziku, ali ima oko 40 naslova romske tematike smještenih u općem odjelu. Ispitanik K2 istaknuo je da knjižnica ima oko 4000 jedinica građe, ali tek nakon kompletne obrade građe moći će iznijeti točan broj naslova na romskom jeziku, s dosad obrađenih oko 1500 jedinica. Ispitanik K3 naveo je da njihova knjižnica ne posjeduje građu na romskom jeziku, dok ispitanik K4 je odgovorio da imaju 196 naslova na romskom jeziku dječje zbirke priča koje se nalaze na dječjem odjelu te

čine tzv. Romsku knjižnu policu. Na pitanje o aktivnostima namijenjenima isključivo romskoj populaciji i praćenju njihove posjećenosti, K1 je rekao da su u knjižnici organizirane aktivnosti za romsku populaciju, uključujući predavanja i kulturne događaje, ali zbog slabog odaziva i ograničenih resursa takve aktivnosti su sve rjeđe. K1 je istaknuo gostovanje slovenskog romskog autora koje je bilo posjećeno u prilično velikom broju. K2 je detaljno opisao bogat program aktivnosti usmjerenih romskoj populaciji, uključujući edukativne radionice i kreativne projekte, naglašavajući usmjerenost specijalizirane knjižnice prvenstveno romskoj populaciji. Istaknuo je radionicu *Edukacijom do znanja i prihvaćanja* gdje su putem kreativno osmišljenih igara učili o romskoj kulturi, jeziku i čitali priče vezane za romsku tematiku. Također, K2 istaknuo je projekt *Obrazovane Romkinje*, a kao najposjećeniju aktivnost naveo je aktivnost vezanu za informacijsko opismenjavanje te da posjećenost prate anketnim upitnikom provedenim nakon svake aktivnosti. K3 istaknuo je program *Ruka prijateljstva*, koji je uključivao suradnju s lokalnom romskom udrugom u organizaciji edukativnih radionica i pomoći u učenju za romsku djecu, te da, zbog neredovitosti u dolascima nisu mogli znati koliki će se broj djece odazvati na pojedinoj radionici. Ispitanik K4 je naveo da od 2000. godine provode razne programe potpore inkluzije Roma te je Knjižnica za te programe dobila i nekoliko međunarodnih priznanja. K4 je također naveo kako od tada provode različite programe za depriviranu romsku djecu i mlade, razne multikulturalne radionice te informatičke i informacijske poduke pod motom „Knjižnica dostupna svima-knjižnica za sve“. Upravo su te informatičke radionice i one koje su najposjećenije. Ispitanik K4 istaknuo je kako je od 2007.godine dostupna dječja zbirka knjiga na romskom jeziku za roditelje i djecu te kako je Knjižnica osigurala bibliobus s malim knjižničnim fondom kako bi romska djeca koja žive u zabačenim mjestima imali pristup knjigama. Povremeno se zadnjih godina organiziraju i radionice pričanja priča i robotike. Navodi kako su se robotičke radionice odvijale u zajedničkom kreativnom prostoru – Makerspaceu, gdje se djeci približava svijet robotike i programiranja. K4 naglasio je da se kroz radionice mogu steći početne vještine kodiranja i programiranja te koristiti tehnologiju koju možda nemaju priliku koristiti svaki dan. Osobito romska djeca nemaju te mogućnosti pa radionice organiziramo u suradnji s „Centrom za pomoć u zajednici Svitanje“. Tijekom ovih radionica djeca se upoznaju s mBot robotom, BBC micro:bit džepnim računalom, BOSON setovima i 3D printerom. Uz to predstavljena je i interaktivna digitalna platforma „Izradi“. Provodi ga Institut za razvoj i inovativnost mladih koji donira robotsku opremu knjižnicama u Hrvatskoj i susjednim zemljama. Također, od 2010. godine održavaju se okrugli stolovi zasnovani na razmjeni iskustva pojedinih stručnjaka uz sudjelovanje predstavnika Županije i Grada Koprivnice. Za osmišljavanje usluga za romsku

populaciju, svi ispitanici ističu važnost suradnje s romskim udrugama. K1 naveo je suradnju s Udrugom Roma "KALI SARA" u organizaciji izložbi i događanja te da se oglašavaju putem društvenih mreža, lokalnih medija te kroz suradnju s romskim organizacijama koje pomažu u širenju informacija unutar zajednice. K2 ističe pristup usmjeren na suradnju s romskim organizacijama i udrugama za bolje razumijevanje potreba romske zajednice, a oglašavaju se uglavnom usmenom predajom, odnosno preko romskih udruga, ali i preko Facebook stranice. K3 također ističe suradnju s lokalnim romskim udrugama koje im pomažu u osmišljavanju i provođenju aktivnosti. K4 je naveo, osim suradnje s romskim udrugama, suradnju i s Centrom za obitelj, s učiteljima u školama, a oglašavaju na način kao i sve ostale usluge, na web stranici i društvenim mrežama, plakatima, slanjem obavijesti i poziva mailom. Na pitanje jesu li upoznati s lokalnim romskim udrugama te jesu li surađivali s njima u kreiranju usluga, svi ispitanici su odgovorili da jesu. K1 i K2 su naveli Udrugu Roma „KALI SARA“ koja je i sami osnivač Središnje knjižnice Roma, K3 je istaknuo Udrugu Malo Drvo Đurđevac te K4 je istaknula dobru suradnju sa romskom udrugom „Korak po korak“ te romskom udrugom „Romane droma“ iz Zagreba. Na pitanje jesu li zadovoljni trenutnim uslugama, aktivnostima i programima koje nude pripadnicima romske manjine te planiraju li proširiti postojeće ili uvesti nove, ispitanik K1 je odgovorio kako nemaju u planu daljnje aktivnosti namijenjene romskoj zajednici, pojavaše zbog nedostatka knjižničnog osoblja. K2 je naveo kako su zadovoljni s trenutnim uslugama. Kao jedan od nadolazećih programa u ovoj godini istaknuo je program Erasmus + čiji je cilj osnaživanje pripadnika romske zajednice i mentora-djelatnika, kao i projekt „Putujuća knjižnica“ koji je nastao s ciljem približavanja knjižnične građe i knjižničnih usluga romskom stanovništvu u područjima gdje ne postoje ovakvi tipovi usluga. K3 je odgovorio da su zadovoljni pružanjem usluga i da ne planiraju za sada uvesti nove aktivnosti zbog nedostatka zaposlenika. K4 je odgovorio da su također zadovoljni postojećim uslugama za romsku zajednicu te da smatra kako su kroz godine razvili kvalitetne programe koje kontinuirano uspješno provode, ali isto smatra da je potrebno kontinuirano raditi na razvoju i prilagodbi usluga kako bi bolje odgovorili na specifične potrebe romske zajednice i osigurali njihovu veću uključenost.

8.3. Anketa o percepciji knjižničnih usluga među Romima: stavovi, potrebe i perspektive

Prilikom formiranja uzorka, uzeta je u obzir osjetljivost i složenost teme etničke pripadnosti, što je rezultiralo prigodnim uzorkom od 46 sudionika starijih od 18 godina. Ograničeni broj sudionika iz romske manjine odabran je s obzirom na raznolike izazove povezane s identifikacijom romske etničke skupine. Ovi izazovi proizlaze iz kompleksne mreže socijalnih, kulturnih, ekonomskih i povijesnih čimbenika koji oblikuju percepciju i pripadanje romskoj zajednici te su stoga uzeti u obzir prilikom odabira obujma istraživanja.

8.3.1. Sociodemografski podaci

- Spol

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 46 ispitanika, 26 osoba muškog spola te 20 osoba ženskog spola.

- Dob

U drugom pitanju ankete, sudionicima je dana mogućnost da odaberu dobnu skupinu kojoj pripadaju. Rezultati su pokazali da se sudionici mogu podijeliti u četiri različite dobne skupine. U prvoj skupini, koja obuhvaća osobe do 30 godina, nalazi se 11 sudionika. U drugoj skupini, koja uključuje osobe u dobi od 31 do 40 godina, nalazi se 16 sudionika. Treća skupina obuhvaća osobe u dobi od 41 do 50 godina i u njoj se nalazi 10 sudionika. U četvrtoj i posljednjoj skupini, koja uključuje osobe starije od 50 godina, nalaze se 3 sudionika. Najbrojnija skupina su sudionici u dobi od 30-ih godina, dok je najmanje zastupljena skupina onih starijih od 50 godina.

- Razina obrazovanja

U trećem pitanju ankete istraživanja je razina obrazovanja sudionika. Rezultati su pokazali da 37 sudionika posjeduje diplomu osnovne škole, dok je 8 sudionika završilo srednju školu. Međutim, nijedan od sudionika nije stekao diplomu više ili visoke škole, uključujući magisterije i doktorate.

- Prebivalište

Četvrto pitanje odnosilo se na mjesto/grad iz kojeg dolaze. Najviše je ispitanika bilo iz Zagreba, njih 43 te 3 iz okolice Čakovca.

8.3.2. Status članstva u Gradskoj knjižnici

U petom pitanju ispitivalo se članstvo ispitanika u gradskim knjižnicama, na što su mogli odgovoriti s "Da" ili "Ne". Od ukupnog broja ispitanika, 27 je potvrdilo da su članovi gradske knjižnice, dok 19 nije član. Dodatno, 26 ispitanika je navelo da su članovi Središnje knjižnice Roma RH, a jedan ispitanik je član Knjižnice „Nikola Zrinski“ u Čakovcu.

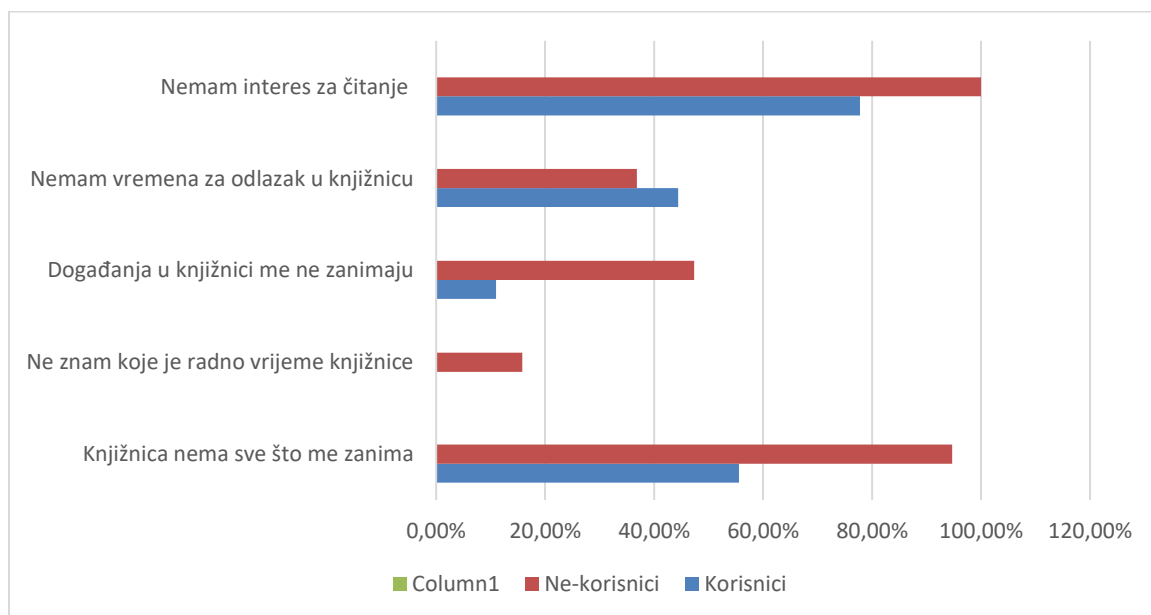
8.3.3. Razlozi nekorisćenja ili rijetkog korišćenja knjižnice

Šesto pitanje ankete bavilo se razlozima zbog kojih ispitanici ne koriste ili samo rijetko koriste usluge Gradske knjižnice. Sudionicima je bila dana mogućnost odabira više odgovora iz ponuđenog popisa, kao i opcija da upišu svoj razlog ukoliko nije bio naveden među ponuđenim opcijama. Rezultati su sljedeći:

Tablica 1. Prikaz rezultata o razlozima nekorisćenja ili rijetkog korišćenja knjižnice

	Korisnici	Ne-korisnici
Nemam interes za čitanje knjiga	21	19
Nemam vremena za odlazak u knjižnicu	12	7
Događanja u knjižnici me ne zanimaju	3	9
Ne znam koje je radno vrijeme knjižnice	0	3
Knjižnica nema sve što me zanima	15	18

Najčešći razlog nekorisćenja knjižnice i kod korisnika i ne-korisnika je zato što nemaju interes za čitanje knjiga. Taj odgovor je zaokružilo 21 korisnik i 19 ne-korisnika. Drugi najčešći odgovor kod korisnika je zato što knjižnica nema sve što me zanima koji je zaokružilo 15 osoba. Također i kod ne-korisnika je to drugi najčešći odgovor koji je zaokružilo 18 osoba. Treći najčešći razlog kojeg su naveli korisnici je da nemaju vremena za odlazak u knjižnicu koji je zaokružilo 12 osoba, dok je kod ne-korisnika treći najčešći odgovor da ih događanja u knjižnici ne zanimaju. 9 korisnika je zaokružilo ovaj odgovor. 3 korisnika je zaokružilo da ih događanja u knjižnici ne zanimaju, dok su korisnici kao četvrti najčešći odgovor, njih 7 zaokružilo da nemaju vremena za odlazak u knjižnicu. 0 korisnika je zaokružilo ne znam koje je radno vrijeme knjižnice i 3 ne-korisnika. Kada su ispitanici kao razlog nedovoljnog korištenja Gradske knjižnice naveli da ona ne sadrži materijale koji ih zanimaju, dana im je prilika da specifično navedu koji sadržaji ili materijali nedostaju u knjižničnoj ponudi. Jedan korisnik je napisao: „Nedostaje više knjiga na romskom jeziku da mogu djeci čitat“, drugi korisnik napisao je „Bilo bi bolje da ima više kompjutera na korištenje“, treći korisnik napisao je „Više sastanaka romskih udruga“.



Slika 1. Razlozi zašto korisnici i ne-korisnici ne koriste ili rijetko koriste knjižnicu (N=46)

Na slici jedan izdvojen je prikaz zastupljenosti odgovora koji su zaokružili korisnici i ne-korisnici. Najveći broj među korisnicima dobivaju odgovori *Nemam interes za čitanje knjiga* i *Knjižnica nema sve što me zanima*. Kod ne-korisnika, najveći broj dobivaju stavke *Knjižnica nema sve što me zanima* i *Nemam interes za čitanje knjiga*. Kod korisnika, *Ne znam koje je*

radno vrijeme knjižnice ima najmanji broj odgovora, dok kod ne-korisnika *Nemam vremena za odlazak u knjižnicu* i *Događanja u knjižnici me ne zanimaju* imaju manji broj odgovora.

8.3.4. Učestalost posjeta i razlozi posjeta knjižnici

U sedmom pitanju ispitanicima je ponuđeno da zaokruže koliko često posjećuju knjižnicu. Neki od ispitanika koji nisu članovi knjižnice odgovorili su na šesto i sedmo pitanje. 41 ispitanik posjećuje knjižnicu svakih nekoliko mjeseci; 3 ispitanika jednom mjesečno; 2 ispitanika uopće ne posjećuje knjižnicu; nitko od ispitanika ne posjećuje knjižnicu jednom tjedno, više puta tjedno, više puta mjesečno.

U osmom pitanju ispitanici su bili zamoljeni da navedu razlog svog posljednjeg posjeta knjižnici. Pored devet ponuđenih odgovora, dana im je mogućnost da upišu razlog koji nije bio naveden. Neki ispitanici su zaokružili više ponuđenih odgovora. Razlozi posjeta prikazani su u Tablici 2.:

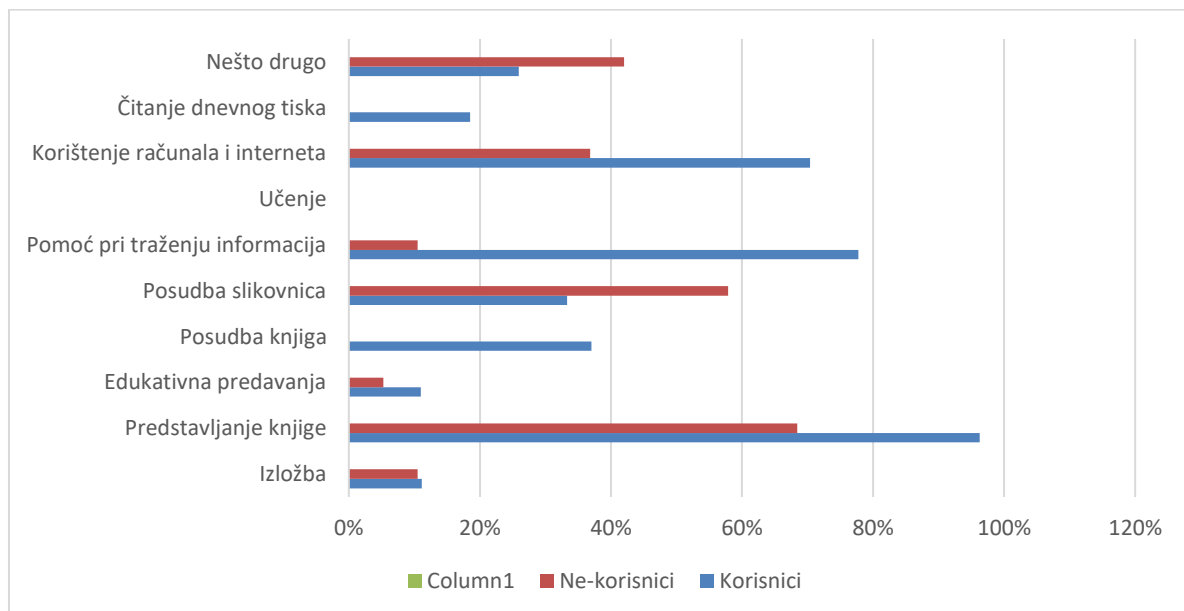
Tablica 2. Prikaz rezultata razloga posjeta knjižnici

	Korisnici knjižnice	Ne-korisnici knjižnice
Izložba	3	2
Predstavljanje knjige	26	13
Edukativna predavanja	3	1
Posudba knjiga	10	0
Posudba slikovnica	9	11
Pomoć pri traženju informacija	21	2
Učenje	0	0
Korištenje računala i interneta	19	7
Čitanje dnevnog tiska	5	0
Nešto drugo	7	8

Korisnici knjižnice kao zadnji razlog posjete naveli su predstavljanje knjige, 26 odgovora, dok je na drugom mjestu sa 21 odgovorom pomoć pri traženju informacija. Korištenje računala ili interneta je na trećem mjestu sa 19 odgovora. Posudba knjiga je razlog posjeta 10 korisnika, dok odmah iza se nalazi posudba slikovnica koja je razlog posjeta 9 korisnika. Po 3 ispitanika kao razlog posjeta su naveli izložbu i edukativna predavanja. Čitanje dnevnog tiska je

zaokružilo 5 korisnika, dok niti jedna posjeta korisnika nije zabilježena zbog korištenja prostora knjižnice za učenje. Odgovori ne-članova knjižnice su nešto drugačiji. Ne-korisnici, također kao najčešći razlog posjete su odgovorili predstavljanje knjige, njih 13. Posudba slikovnica sa 11 odgovora Odmah na drugom mjestu najčešći odgovor upisan je pod kategoriju *nešto drugo*, njih 9. Korištenje računala i interneta je na trećem mjestu sa 7 odgovora. Na četvrtom mjestu je izložba sa 2 odgovora. Edukativna predavanja zaokružila su 2 ispitanika. Niti jedna osoba nije zaokružila učenje, čitanje dnevnog tiska i posudbu knjiga kao razlog posjeta knjižnici. Nečlanovi knjižnice su upisali 8 odgovora koji nisu ponuđeni: *manifestacija povodom Svjetskog dana Roma u Središnjoj knjižnici Roma RH*, 7 odgovora korisnika knjižnice *sastanci udruge u knjižnici*.

Na slici 2 izdvojeni su odgovori korisnika i ne-korisnika knjižnice koji su naveli razloge svog zadnjeg posjeta odabirom ponuđenih opcija.



Slika 2. Razlozi zadnjeg posjeta knjižnici koje navode korisnici i ne-korisnici (N=46)

Odgovor *predstavljanje knjige* kod korisnika i ne-korisnika ima najveći broj. Zanimljivo je da kod ne-korisnika visoku poziciju zauzima odgovor *posudba slikovnica* i kategorija *nešto drugo*. Stoga, možemo pretpostaviti da su razlozi za posljednji posjet knjižnici istovremeno i potencijalni razlozi koji bi mogli privući ne-korisnike da ponovno posjete knjižnicu. Međutim, ova tema je detaljnije i izravno ispitana u drugom dijelu ankete.

8.3.5. Motivacija za korištenje/učlanjenje u knjižnicu

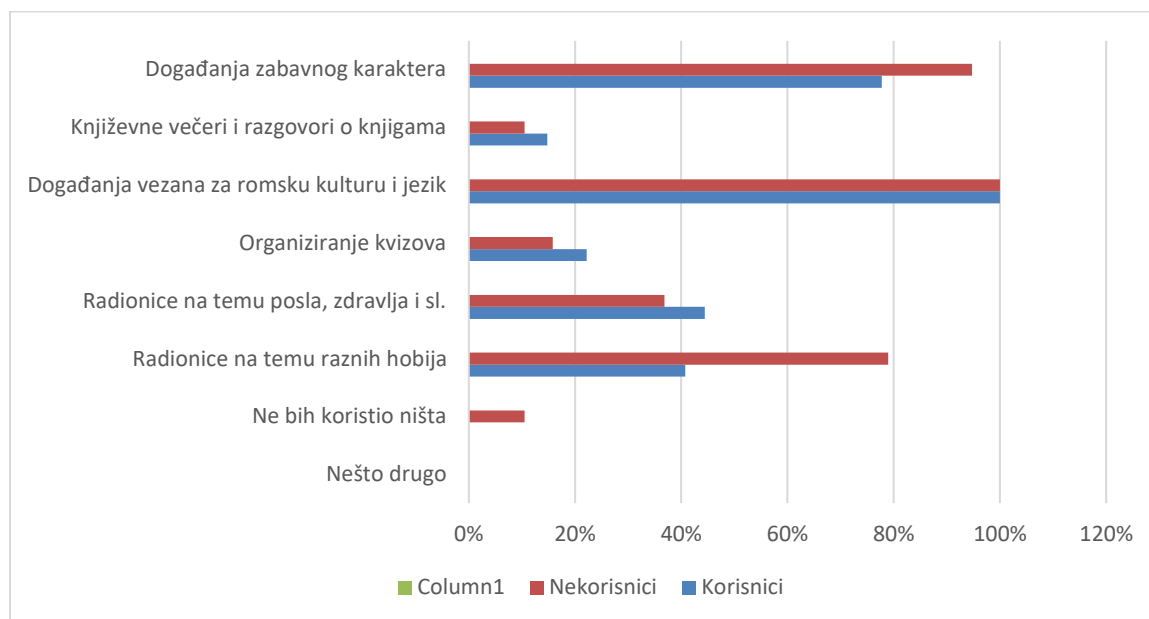
Deveto pitanje ankete predstavilo je popis od osam usluga, s upitom ispitanicima koje bi od tih usluga koristili ukoliko bi bile dostupne u knjižnici. Dodatno, sudionici su imali opciju označiti da ne bi koristili nijednu od ponuđenih usluga, ili su mogli navesti i neku drugu uslugu koja nije bila uključena u izvorni popis. Rezultati su sljedeći:

Tablica 3. Prikaz rezultata usluga koje bi ispitanici koristili

	Korisnici	Ne-korisnici
Zabavna događanja, npr. društvene igre	21	18
Književne večeri i razgovori o knjigama	4	2
Događanja vezana za romsku kulturu i jezik	27	19
Organiziranje kvizova	6	3
Edukativne radionice usmjerene na posao, financije, zdravlje i sl.	12	7
Radionice na temu raznih hobija: planinarenje, izrada ručnih radova, fotografiranje i sl.	11	15
Ne bih koristio/la ništa	0	2
Nešto drugo	0	0

Usluga za koju su pokazali najveći interes i korisnici i ne-korisnici knjižnice su događanja vezana za romsku kulturu i jezik, svih 27 korisnika i 19 ne-korisnika je zaokružilo ovaj odgovor. Druga usluga koja bi korisnike i ne-korisnike privukla u knjižnicu su događanja zabavnog karaktera, 21 korisnik je zaokružilo ovaj odgovor i 18 ne-korisnika. 12 korisnika dolazilo bi na radionice o poslu, financijama, zdravlju i sl., dok bi 15 ne-korisnika radije dolazilo na radionice na temu raznih hobija. Korisnici su u sličnom broju, njih 11, pokazali interes za dolazak na radionice na temu raznih hobija, dok je 7 ne-korisnika pokazalo interes za dolazak na radionice o poslu, financijama, zdravlju i sl. Za dolazak na organiziranje kvizova zainteresirano je 6 korisnika, dok su za ovu aktivnost zainteresirana 3 korisnika. 4 korisnika su se izjasnila da bi

dolazila na književne večeri i razgovore o knjigama te 2 ne-korisnika. 2 ne-korisnika su odgovorila da ne bi ništa koristili. Nitko nije zaokružio odgovor nešto drugo.



Slika 3. Usluge koje bi korisnici i ne-korisnici koristili kada bi ih knjižnica nudila

Deseto pitanje ankete bilo je usmjereno prema osobama koje trenutno nisu članovi knjižnice, s ciljem da navedu koje bi ih faktore potaknule na učlanjenje u knjižnicu. 17 ne-korisnika je odgovorilo na ovo pitanje. Odgovori su sljedeći: 8 odgovora „Glazbena događanja vezana za romsku kulturu“, 7 odgovora „Događanja za djecu“, 5 odgovora „Učenje romskog jezika za djecu“, 2 odgovora „Zapošljavanje mladih Roma“, 2 odgovora „Ništa posebno“, 2 odgovora „Više slobodnog vremena“, „Programi za djecu“, „Pomoć pri učenju“, „više knjiga koje me zanimaju“, „Organiziranje zabavnih igara“, „Kada bi čitao knjige, vjerojatno bih se učlanio“, „Kada bi bili Romi zaposleni u knjižnici, osjećao bih se dobrodošao pa bi možda više dolazio u knjižnicu“.

Najveći broj ispitanika navodi kako bi ih glazbena događanja vezana za romsku kulturu potaknula na učlanjenje u knjižnicu. Velik broj korisnika je odgovorio kako bi ih organiziranje događanja za djecu te radionice učenja djece romskom jeziku privuklo da više koriste knjižnicu. Ranije, na pitanje razloga posjete knjižnici, posudba slikovnica je pokazala veliku razinu interesa.

8.3.6. Percepcije i stavovi ispitanika o knjižnici kao o multikulturalnom središtu

U jedanaestom pitanju ankete, ispitanici su ocjenjivali percepciju knjižnice kao multikulturalnog centra u svojoj zajednici, koristeći se Likertovom skalom za izražavanje stupnja suglasnosti s tom tvrdnjom. Rezultati su sljedeći:

1. Knjižnica posjeduje dovoljno **knjiga na romskom jeziku**

Tablica 4. Prikaz zadovoljstva korisnika i ne-korisnika sa knjigama na romskom jeziku

	Korisnici	Ne-korisnici
Uopće se ne slažem	5	0
Uglavnom se ne slažem	7	2
Niti se slažem niti ne slažem	3	5
Uglavnom se slažem	6	5
Potpuno se slažem	9	7

Sa tvrdnjom da knjižnica posjeduje dovoljno knjiga na romskom jeziku u potpunosti se slaže 9 korisnika i 7 ne-korisnika. Uglavnom se slaže 6 korisnika i 5 ne-korisnika. Neutralan stav prema navedenoj izjavi ima 3 korisnika i 5 ne-korisnika. 7 korisnika se uglavnom ne slaže i 2 ne-korisnika, dok se 5 korisnika uopće ne slaže i 0 ne-korisnika.

2. Knjižnica je ustanova **korisna našoj lokalnoj zajednici**

Tablica 5. Prikaz mišljenja korisnosti knjižnice za dobrobit lokalne zajednice.

	Korisnici	Ne-korisnici
Uopće se ne slažem	1	0
Uglavnom se ne slažem	5	3
Niti se slažem niti ne slažem	8	11
Uglavnom se slažem	6	0
Potpuno se slažem	7	5

Da je knjižnica korisna za lokalnu zajednicu u potpunosti se slaže 7 korisnika i 5 ne-korisnika, dok se s tom izjavom uglavnom slaže 6 korisnika i 0 ne-korisnika. Neutralan odgovor dalo je 8 korisnika i 11 ne-korisnika.

5 korisnika je odgovorilo da se uglavnom ne slaže sa ovom tvrdnjom te 3 ne-korisnika. 1 korisnik se uopće ne slaže i 0 ne-korisnika.

1. Knjižnica bi trebala nuditi više **kulturnih događanja za sve stanovnike zajednice**

Tablica 6. Prikaz mišljenja o potrebi veće ponude kulturnih događanja

	Korisnici	Ne-korisnici
Uopće se ne slažem	2	0
Uglavnom se ne slažem	4	0
Niti se slažem niti ne slažem	6	1
Uglavnom se slažem	0	6
Potpuno se slažem	15	12

15 korisnika se slaže s tvrdnjom da bi knjižnica trebala nuditi više kulturnih događanja za sve stanovnike zajednice. S druge strane, 12 ne-korisnika također podržava istu tvrdnju. Uglavnom se slaže 0 korisnika te 6 ne-korisnika. Niti se slaže niti ne slaže 6 korisnika i 1 ne-korisnik, dok se uglavnom ne slaže 4 korisnika i 1 ne-korisnik. 2 korisnika se uopće ne slaže sa ovom tvrdnjom i 0 ne-korisnika.

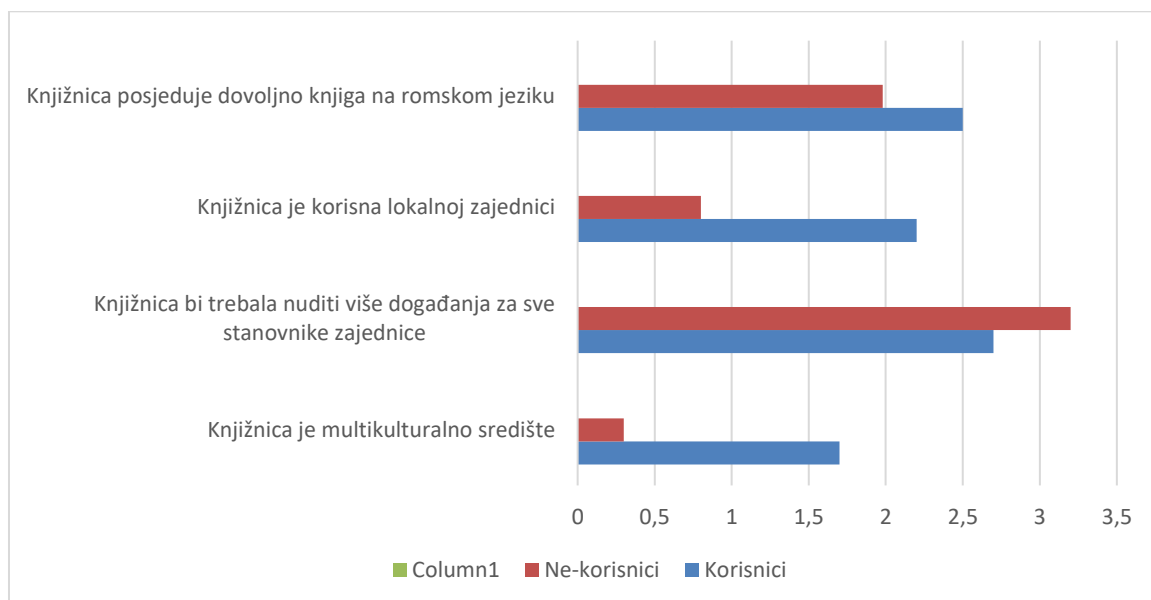
2. Smatram da je knjižnica u mom gradu/mjestu **multikulturalno središte**

Tablica 7. Prikaz rezultata o knjižnici kao multikulturalnom središtu

	Korisnici	Ne-korisnici
Uopće se ne slažem	3	0
Uglavnom se ne slažem	4	0
Niti se slažem niti ne slažem	10	17
Uglavnom se slažem	5	0
Potpuno se slažem	6	2

6 korisnika potpuno se slaže s tvrdnjom da je knjižnica u njihovom gradu multikulturalno središte te 2 ne-korisnika. Uglavnom se slaže 5 korisnika i 0 ne-korisnika. Niti se slaže niti ne slaže 10 korisnika i 17 ne-korisnika. Sa ovom tvrdnjom se uglavnom ne slaže 4 korisnika te 0 ne-korisnika. 3 korisnika te 0 ne-korisnika se uopće ne slaže sa ovom tvrdnjom.

Na slici 4 sažeto su prikazane prosječne vrijednosti odgovora korisnika i ne-korisnika (N=46) na pitanja kojima su ispitane percepcije i stavovi o knjižnici kao multikulturalnom središtu.



Slika 4. Stavovi korisnika i ne-korisnika o knjižnici kao multikulturalnom središtu (N=46)

8.3.7. Aktivnosti, usluge i programi za pripadnike romske manjine

U dvanaestom pitanju se od korisnika i ne-korisnika tražilo da sa DA, NE ili NE ZNAM odgovore na pitanje postoje li u njihovoj knjižnici aktivnosti, usluge i programi koji su usmjereni prvenstveno na romsku populaciju. Ponuđena je i mogućnost upisa aktivnosti koja im je poznata, a koju nudi knjižnica u njihovom mjestu/gradu.

Tablica 8. Prikaz rezultata o aktivnosti za romsku populaciju

	Korisnici	Ne-korisnici
DA	21	5
NE	4	3
NE ZNAM	2	11

Da postoje aktivnosti, usluge i programi usmjereni na romsku populaciju pozitivno je odgovorio 21 korisnik i 5 ne-korisnika. Negativno su odgovorila 4 korisnika te 3 ne-korisnika. 2 korisnika i 11 ne-korisnika su odgovorili da nisu upoznati s aktivnostima, uslugama i programima koje knjižnica nudi za pripadnike romske manjine.

11 korisnika i 3 ne-korisnika je odgovorilo: „*Svjetski dan romskog jezika*“, 7 korisnika je odgovorilo „*Samudaripen-dan sjećanja romske žrtve u holokaustu*“. 2 ne-korisnika su odgovorila „*Predstavljanje knjige Alija Krasnićija*“. Ostali odgovori su bili: „*Obrazovanje romske djece*“, „*Predstavljanje knjige Djeca iz Darde*“.

U trinaestom pitanju se od korisnika i ne-korisnika tražilo se da odgovore sa DA, NE ili NE SJEĆAM SE jesu li ikada sudjelovali u aktivnostima koje je knjižnica organizirala, a vezana su za romsku kulturu i jezik.

Tablica 9. Prikaz rezultata aktivnosti u kojima su sudjelovali ispitanici

	Korisnici	Ne-korisnici
DA	26	13
NE	0	6
NE SJEĆAM SE	1	0

26 korisnika je sudjelovalo u aktivnostima vezanim za romsku kulturu i jezik te 13 ne-korisnika. Da nikad nisu sudjelovali odgovorilo je 0 korisnika i 6 ne-korisnika. Odgovor ne sjećam se odabrao je 1 korisnik i 0 ne-korisnika.

Četnaesto pitanje je bilo otvorenog tipa te je pružena mogućnost da napišu koja im se aktivnost vezana za romsku kulturu i/ili jezik najviše dojmila. 18 korisnika i 13 ne-korisnika je odgovorilo: „*Obilježavanje svjetskog dana romskog jezika*“, 4 korisnika: „*Izložba grafita Ljubi Roma*“. Ostali odgovori su bili: „*Radionice o zdravlju*“, „*Obrazovanje mladih Roma*“, „*Radionice za djecu*“, „*Besplatna pravna pomoć*“.

U petnaestom se pitanju od korisnika i ne-korisnika tražilo da sa DA, NE i NE ZNAM odgovore smatraju li da knjižnica nudi dovoljno aktivnosti za pripadnike romske manjine. Pored ponuđenih odgovora u potpitanju su mogli navesti koje bi aktivnosti, usluge ili programe, po njihovom mišljenju, knjižnica trebala nuditi.

Tablica 10. Prikaz rezultata o dostatnosti aktivnosti i usluga za pripadnike romske manjine

	Korisnici	Ne-korisnici
DA	17	6
NE	6	3
NE ZNAM	4	10

17 korisnika smatra da knjižnica nudi dovoljno aktivnosti za pripadnike romske manjine te 6 ne-korisnika. 6 korisnika smatra da knjižnica ne nudi dovoljno aktivnosti za pripadnike romske manjine i 3 ne-korisnika. 4 korisnika su odabrala odgovor ne znam i 10 ne-korisnika.

Na šesnaesto pitanje 2 korisnika su odgovorila: „Više predstavljanja romske glazbe“, 2 su bila: „Učenje djece romski jezik“. Ostali odgovori: „Pomoć djeci pri učenju“, „Više događanja za djecu „.

8.3.8. Uloga sociodemografskih čimbenika

Kao razlog zašto ne koriste knjižnicu mlađi ispitanici više navode nedostatak interesa za čitanje. Također, navode kako nemaju vremena za posjet knjižnici. Stariji ispitanici češće su posjetili knjižnicu radi čitaonice tiska u usporedbi s mlađima među ispitanicima koji su nedavno posjetili knjižnicu. Isto tako, stariji ispitanici kao razlog zadnjeg posjeta više navode pomoć pri traženju informacija, dok je kod mlađih ispitanika češći posjet bio posudba slikovnica.

Tablica 11. Korelacije s obzirom na dob ispitanika

	Dob
Ne koristim jer: Nemam interes za čitanje	rpb = -0.016
Zadnji posjet: tisak	rpb = 0.573
Ne koristim jer: Nemam vremena	rpb = -0.126
Interes za temu: Posao, financije, zdravlje	rpb = 0.166
Zadnji posjet: posudba slikovnice	rpb = -0.73
Interes za temu: događanja zabavnog karaktera	rpb = -0.479
Zadnji posjet: pomoć pri traženju informacija	rpb = 0.044

rpb - Point biserijalne korelacije; r – Pearsonova korelacija; sve navedene korelacije su statistički značajne ($p < 0,05$)

Mlađe ispitanike bi u knjižnicu više privukli događaji zabavnog karaktera, dok stariji ispitanici pokazuju veći interes za teme vezane uz posao, zdravlje, financije.

Tablica 12. Analiza razlika u interesima i iskustvima s korištenjem knjižnice na temelju spola sudionika

	%muškaraca	%žena	ϕ Spol
Tema: posao, zdravlje, financije	26,31%	78,94%	-0.50
Tema: događanja vezana za romsku kulturu i jezik	96,29%	43,47%	0.48
Zadnji posjet: posudba slikovnica	25%	55%	-0.23
Ne koristim jer. Nemam interes za čitanje knjiga	55%	45%	0.25
Knjižnica nema sve što me zanima	72,72%	27,26%	0.51%

ϕ Spol – koeficijent korelacije sa spolom; sve navedene korelacije su statistički značajne ($p < 0,05$)

Među anketiranim ispitanicima žene imaju više interesa za teme vezane za posao, zdravlje, financije, dok su muškarci više zainteresirani za događaje vezane za romsku kulturu i jezik. Žene su češće knjižnicu posjetile zbog posudbe slikovnica nego muškarci. Muškarci ne posjećuju knjižnicu više iz razloga što knjižnica nema sve što ih zanima, dok žene imaju manji interes za čitanje nego muškarci.

9. Rasprava

U raspravi su prikazani rezultati intervjua s knjižničarima te analiza prikupljenih podataka putem ankete odgovora ne-korisnika i korisnika. U drugoj fazi istraživanja, analiza intervjua ispitanika odabranih knjižnica pruža uvid u različite pristupe i resurse koje knjižnice koriste kako bi zadovoljile potrebe romske zajednice, kao i izazove s kojima se suočavaju u ovom procesu. Odgovori ispitanika pokazuju značajnu raznolikost u dostupnosti građe na romskom jeziku. Ispitanik K1 i K3 ističu ograničenu ili nepostojanu ponudu građe na romskom jeziku, dok K2 i K4 navode veći broj jedinica građe, odražavajući time potencijalno veći angažman ili resurse usmjerene na romsku zajednicu. K2, s impresivnim fondom od oko 4000 jedinica, i K4, s 196 naslova na romskom jeziku, pokazuju kako specijalizirane inicijative i odjeli mogu biti ključni u pružanju kulturno relevantnih materijala romskoj populaciji. Svi ispitanici prepoznaju važnost organiziranja aktivnosti koje promiču inkluziju i obrazovanje romske zajednice. Međutim, izazovi poput slabog odaziva i ograničenih resursa, kako ističe K1, utječu na učestalost i raznolikost tih aktivnosti. S druge strane, K2 i K4 prezentiraju bogat spektar aktivnosti, uključujući edukativne radionice i projekte koji promiču romsku kulturu i jezik, što ukazuje na veću usmjerenost i posvećenost specifičnim potrebama romske zajednice. Suradnja s lokalnim romskim udrugama i organizacijama je ključna komponenta uspješne integracije i pružanja usluga romskoj zajednici. Svi ispitanici ističu važnost ovakve suradnje, koja omogućava knjižnicama da bolje razumiju i odgovore na specifične potrebe svojih korisnika. Ova suradnja također pomaže u osmišljavanju i promociji programa i usluga, povećavajući njihovu vidljivost i dostupnost. Iako su ispitanici generalno zadovoljni s postojećim uslugama, ističu potrebu za kontinuiranim poboljšanjima i proširenjima. K1 izražava ograničenja uzrokovana nedostatkom resursa, dok K2 i K4 naglašavaju uspješne inicijative i planove za daljnji razvoj, uključujući mobilne knjižnice i specijalizirane programe. Ovo ukazuje na razumijevanje da je pristup obrazovanju i kulturi ključan za poticanje integracije i jednakih mogućnosti za romsku zajednicu. Uspoređujući podatke s mrežnih stranica i odgovore ispitanika može se izvesti zaključak da neke od aktivnosti, usluga i programa koje navode u svojim odgovorima nisu ažurirane na web stranici, što može utjecati na otežano pronalaženje informacija te ograničiti potencijalno sudjelovanje u aktivnostima. Analiza mrežnih informacija je pružila uvid u općenit pregled dostupnosti materijala na romskom jeziku, dok je intervju s knjižničarima ukazao na

specifičnije informacije o broju jedinica i izazovima s kojima se suočavaju u osiguravanju materijala na romskom jeziku.

U zadnjoj fazi ovog istraživanja, analizom odgovora dobivenih kroz anketu i proučavanjem sociodemografskih karakteristika sudionika, ustanovljeno je sljedeće: od ukupno 46 anketiranih sudionika, 19 ih ne koristi knjižnične usluge. Postoji veći broj muških sudionika, u usporedbi sa 20 ženskih sudionika. Kod žena, dominantna dobna skupina su one u tridesetima, s 16 sudionica, slijede dvije sudionice u dvadesetima, dvije u četrdesetima, te jedna sudionica u pedesetima. Među muškarcima, najbrojnija je također dobna skupina onih u tridesetima, s 18 ili sudionika, nakon čega slijede oni u četrdesetima s 5, jedan sudionik u dvadesetima i dvojica u pedesetima. Što se tiče obrazovanja, najveći broj sudionika završio je osnovnu školu. Svi ženski sudionici, njih 20, imaju osnovnoškolsko obrazovanje. Među muškarcima, većina, također ima osnovnoškolsko obrazovanje, dok 8 sudionika posjeduje srednjoškolsko obrazovanje. Većina sudionika je iz Zagreba, s izuzetkom jednog sudionika iz okolice Čakovca. Iz ovih podataka, može se zaključiti da su među anketiranim ispitanicima najbrojniji muškarci i žene u tridesetim godinama života sa završenom osnovnom školom.

Rasprava u tekstu organizirana je po tematskim područjima, odnosno prema postavljenim istraživačkim pitanjima. Jedan od glavnih ciljeva istraživanja bio je istražiti percepcije ispitanika o knjižnici i njihove općenite stavove. Prvo istraživačko pitanje bavilo se *razlozima za korištenje, nekorisćenje ili povremeno korištenje knjižničnih usluga*. Analizom odgovora, identificirane su ključne skupine ispitanika bazirane na njihovom članstvu u knjižnici. Od 46 anketiranih, 27 je aktivnih članova knjižnice, dok 19 ispitanika ne koristi knjižnične usluge. Rezultati pokazuju da postoji značajan interes među onima koji trenutno nisu članovi za aktivnosti koje knjižnica organizira, sugerirajući da se ovi ne-korisnici ne bi trebali automatski smatrati kao osobe bez interesa za knjižnične usluge. Sličan rezultat potvrđen je i u istraživanjima Kovačevića i Vrane (2013) provedenim u Zagrebu, gdje su istaknuli sličan trend tijekom pet istraživanja: „nečlanovi zainteresirani za knjižnične programe i aktivnosti, no u takvim programima sudjeluju bez učlanjenja, stoga pripadaju skupini posjetitelja i nisu tipični ne-korisnici“ (Kovačević, Vrana 2018). U ovom istraživanju prikazani su odgovori korisnika i ne-korisnika kako bi dobili bolji uvid u događaje koji bi privukli najviše ne-korisnika u knjižnicu, što nam daje dalje na razmatranje o aktivnostima, uslugama i programima koje bi knjižnica mogla ponuditi kako bi privukla što više pripadnika romske manjine na češće korištenje knjižnice. Iz rezultata koji nam govore o korištenju ili nekorisćenju knjižnice, najčešći razlog nekorisćenja knjižnice korisnika i ne-korisnika je nedostatak interesa za čitanje. 21 korisnik je nezainteresiranost za čitanje navelo kao glavni razlog nekorisćenja knjižnice i svih

19 ne-korisnika. Drugi najčešći odgovor kod korisnika i ne-korisnika je da knjižnica nema sve što ih zanima, njih 15 korisnika i 18 ne-korisnika je odabralo ovaj odgovor. Nedostatak vremena i nezainteresiranost za događanja također su se pokazali kao značajni faktori koji utječu na korištenje knjižnice, pogotovo kod ne-korisnika, njih 9 je odabralo ovaj odgovor. U potpitanju o tome što ih zanima, a nedostaje u knjižnici, kao najčešći odgovori istaknula se potreba za više računala, više sastanaka romskih udruga te je od jednog korisnika izražena potreba za više knjiga na romskom jeziku za djecu. Nedostatak interesa za čitanje se istaknuo kao dominantan razlog za nekorištenje knjižnica, kako među korisnicima tako i među ne-korisnicima. Nedostatak interesa za čitanje može biti povezan s većom razinom nepismenosti unutar romske zajednice, što je dio jednog složenog problema koji uključuje sociokulturne i ekonomske faktore (Ured za ljudska prava 2018).

Rezultati na pitanje o razlogu zadnjeg posjeta knjižnici pokazali su da je najveći broj korisnika i ne-korisnika kao razlog zadnjeg posjeta naveo predstavljanje knjige, njih 26 korisnika i 13 ne-korisnika. Središnja knjižnica Roma u Zagrebu je svojim bogatim aktivnostima i programima namijenjenim romskoj populaciji privukla značajan broj Roma pa tako i na događaje vezane uz predstavljanje knjiga romskih autora. Kao drugi najčešći razlog posjete korisnici su naveli pomoć pri traženju informacija, njih 21. Korištenje računala je treći najčešći odgovor kod korisnika knjižnice, njih 19. Kod ne-korisnika istaknuli su se odgovori nešto drugo, njih te posudba slikovnica sa 11 odgovora. Budući da za posudbu materijala potrebno je imati članstvo u knjižnici, na temelju odgovora iz upitnika možemo pretpostaviti da su slikovnice posuđivane putem članske iskaznice djeteta ili nekog od članova domaćinstva, ili su bile posuđene u pratnji nekoga tko je došao posuditi građu u knjižnici. Odgovori izložbe i edukativna predavanja su pokazala vrlo nizak interes. Zanimljivo je da su kod neponuđenih odgovora i korisnici i ne-korisnici pokazali interes za specifične aktivnosti vezane za romsku kulturu i jezik. Ne-korisnici knjižnice naveli su manifestaciju koja se odnosi na kulturu Roma, dok su članovi knjižnice spomenuli sastanke udruga. To može ukazivati na to da ne-korisnici knjižnice, iako nisu redoviti posjetitelji, ali su svjesni i cijene specifične događaje koji su otvoreni za širu zajednicu. S druge strane, članovi knjižnice su angažirani u aktivnostima koje su redovitije i možda više usmjerene na zajednicu.

U drugom istraživačkom pitanju *koje aktivnosti, usluge i programi bi motivirali korisnike i ne-korisnike na češće korištenje knjižnice*, istraživano je u tematskoj cjelini motivacije. Ispitanicima je pružena lista usluga koje knjižnica može nuditi, te su zamoljeni da označe one koje bi koristili. Također, imali su mogućnost označiti opciju da ne bi koristili nijednu uslugu ili su mogli navesti neku drugu uslugu koja nije bila navedena. Teme povezane s romskom

kulturom i jezikom privlače najveći broj korisnika i ne-korisnika. Ovaj podatak nam jasno ukazuje na važnost kulturne inkluzije i edukacije u knjižničnim programima. Veliki broj obiju grupa pokazuje interes za događanja zabavnog karaktera. Postoji i određen interes za radionice na različite teme. Korisnici su više usmjereni na praktične teme (posao, financije, zdravlje), dok ne-korisnici preferiraju hobi teme. Glazbena događanja vezana za romsku kulturu su najveći motivator za učlanjenje među ne-korisnicima. Organiziranje događanja za djecu i učenje romskog jezika za djecu također su visoko rangirani. Također, interes za posudbu slikovnica ukazuje na važnost knjižničnih resursa za djecu. Neki ne-korisnici izrazili su želju za zapošljavanjem Roma u knjižnicama kao faktor koji bi ih potaknuo da se više uključe. Ovo pokazuje kako sociokulturni faktori mogu utjecati na percepciju i korištenje knjižničnih usluga. Percepcija i stavovi ispitanika o *knjižnici kao o multikulturalnom središtu* istraživana je kroz nekoliko pitanja. Većina ispitanika ili se slaže ili uglavnom slaže s tvrdnjom da knjižnica posjeduje dovoljno knjiga na romskom jeziku. Međutim, određen dio korisnika ili se uglavnom ne slaže ili uopće ne slaže s tvrdnjom. Ovo ukazuje na to da postoji percepcija da knjižnica ne zadovoljava potrebe za materijalima na romskom jeziku. Zanimljivo je primijetiti da među ne-korisnicima nema onih koji se uopće ne slažu s tvrdnjom. Nezanemariv broj ispitanika ima neutralan stav. Ovo može sugerirati da neki ispitanici možda nisu dovoljno informirani o kolekciji knjiga na romskom jeziku ili da nemaju snažno mišljenje o ovoj temi.

Ne-korisnici knjižnice imaju nešto pozitivniji stav prema dostupnosti građe na romskom jeziku u usporedbi s korisnicima. Razlog tome se može temeljiti na raznim faktorima. Možemo pretpostaviti kako ne-korisnici možda nemaju izravno iskustvo s trenutnom kolekcijom knjižnice na romskom jeziku. Njihovi pozitivni stavovi mogu biti zasnovani na percepciji ili općoj ideji o inkluzivnosti knjižnice, a ne na stvarnom korištenju i pregledu kolekcije.

Po pitanju korisnosti knjižnice za lokalnu zajednicu postoje određene razlike u stavovima korisnika i ne-korisnika. Više se korisnika slaže ili u potpunosti slaže da je knjižnica korisna lokalnoj zajednici. Ta razlika u stavovima korisnika i ne-korisnika može biti posljedica toga da korisnici knjižnice imaju izravno iskustvo s njenim uslugama i programima, što može utjecati na njihovo pozitivno mišljenje o njoj. S druge strane, ne-korisnici možda nemaju takvo iskustvo i stoga mogu biti manje svjesni koristi koje knjižnica pruža. Na lošiju percepciju knjižnice kao ustanove korisne zajednici kod ne-korisnika, također može utjecati čitavi niz faktora. Možda postoji nedostatak komunikacije između knjižnica i ne-korisnika o uslugama i programima koje knjižnica nudi, što dovodi do manjeg razumijevanja i cijenjenja njenog doprinosa zajednici među ne-korisnicima. Isto tako, ponekad socioekonomske karakteristike korisnika i ne-korisnika mogu utjecati na njihove stavove prema knjižnici. Na primjer, pojedinci iz određenih

društveno-ekonomskih skupina mogu imati veću ili manju vjerojatnost da koriste knjižnične resurse.

Većina ispitanika, i korisnika i ne-korisnika se potpuno slaže s idejom uvođenja više kulturnih događanja u knjižnice. Postoji određena razlika u stavovima među ne-korisnicima koji se "uglavnom slažu", dok nijedan korisnik nije u ovoj kategoriji te relativno mali postotak ispitanika ima neutralan stav ili se ne slaže s ovom idejom. Ovi podaci ukazuju na općenito pozitivan stav prema uvođenju više kulturnih događanja u knjižnice, posebno među korisnicima. Razlike u stavovima između korisnika i ne-korisnika mogu biti posljedica različitih iskustava i percepcija o ulozi knjižnice u zajednici, interesa i potreba, društveno-ekonomskih razlika ili komunikacijskog jaza.

Većina ispitanika, posebno ne-korisnici, ima neutralan stav prema ideji da je knjižnica multikulturalno središte. Manji postotak korisnika se "potpuno" ili "uglavnom" slaže s tvrdnjom u usporedbi s ne-korisnicima. Relativno mali broj ispitanika se "uglavnom ne slaže" ili "uopće ne slaže" s ovom idejom. Ovo nam može upućivati na to da mnogi ispitanici možda nisu dovoljno upoznati s multikulturalnim aktivnostima knjižnice ili ne smatraju da knjižnica igra značajnu ulogu u multikulturalnom aspektu zajednice. Potencijalni uzroci neutralnog stava također mogu biti u nedostatku informacija o multikulturalnim programima i aktivnostima u knjižnici, neodređenost ili nejasnost o tome što točno čini knjižnicu multikulturalnim središtem te moguća nezainteresiranost za multikulturalne aspekte u kontekstu knjižnice.

Posljednje istraživačko pitanje *koje su aktivnosti privukle najveći broj populacije* istraživano je kroz nekoliko pitanja. U prvom pitanju ponuđena je i mogućnost upisa aktivnosti koja im je poznata, a koju nudi knjižnica u njihovom mjestu/gradu. Veći broj korisnika ima pozitivan stav prema programima za romsku populaciju, što može ukazivati na to da su korisnici više izloženi ili svjesni takvih programa. Veći broj ne-korisnika nije upoznat s takvim programima, što može ukazivati na potrebu za boljom promocijom i dostupnošću informacija. Ispitanici su identificirali specifične programe kao što su "Svjetski dan romskog jezika", "Samudaripen-dan sjećanja romske žrtve u holokaustu" i "Predstavljanje knjige Alija Krasnićija". Ova događanja organizira Središnja knjižnica Roma u Zagrebu te svojim bogatim programom i aktivnostima usmjerenima na romsku populaciju privlači značajan broj posjetitelja romske manjine.

Veći broj korisnika u odnosu na ne-korisnike sudjelovao je u aktivnostima vezanim za romsku kulturu, što nam može ukazivati da su korisnici knjižnice možda više izloženi ili imaju bolji pristup takvim programima. Najpopularnija aktivnost među ispitanicima bilo je "Obilježavanje svjetskog dana romskog jezika", što ukazuje na važnost ovog događaja za romsku zajednicu.

Ostale značajne aktivnosti uključuju "Izložbu grafita Ljubi Roma", "Radionice o zdravlju", "Obrazovanje mladih Roma", "Radionice za djecu" i "Besplatnu pravnu pomoć".

Na temelju analize stavova ispitanika o dostatnosti aktivnosti koje knjižnica nudi za pripadnike romske manjine, rezultati su pokazali da veći broj korisnika u odnosu na ne-korisnike smatra da knjižnica nudi dovoljno aktivnosti. U prijedlozima za poboljšanje programa, ispitanici su naveli neke konkretne aktivnosti kao što su *više predstavljanja romske glazbe i učenje djece romski jezik*. Ostali prijedlozi uključuju *pomoć djeci pri učenju, više događanja za djecu*, što ukazuje na potrebu za širim spektrom aktivnosti usmjerenih na djecu i obrazovanje. Ovi rezultati pokazuju da postoji pozitivna percepcija o trenutnim aktivnostima knjižnice vezanim za romsku manjinu, ali i prostor za poboljšanje i proširenje tih aktivnosti.

10. Zaključak

Pripadnici romske manjine, iako su najbrojnija etnička manjina u Europi, često se suočavaju s brojnim izazovima koji utječu na njihovo puno sudjelovanje u društvenom životu. Jedan od ključnih izazova je pristup obrazovanju i informacijama, što uključuje i knjižnične usluge. Unatoč važnosti knjižnica kao centara za učenje i kulturu, knjižnične usluge za Rome često su oskudne, nedovoljno prilagođene ili ih romska zajednica nije dovoljno svjesna. Socijalno inkluzivne knjižnične usluge ključne su za promicanje jednakih prava i mogućnosti za Rome, osiguravajući im pristup znanju, kulturi i obrazovanju. Te usluge obuhvaćaju širok spektar aktivnosti, od organizacije kulturnih i obrazovnih programa koji odražavaju romsku kulturu i povijest, preko pružanja materijala na romskim jezicima, do suradnje s romskim zajednicama i udrugama u planiranju i provedbi programa koji zadovoljavaju njihove specifične potrebe. Primjeri dobre prakse u Europi i Hrvatskoj pokazuju kako se prepreke mogu prevladati kroz inovativne pristupe. Istraživanje o pristupima i resursima knjižnica u zadovoljavanju potreba romske zajednice, kao i izazovi s kojima se knjižnice suočavaju u ovom procesu, otkrilo je značajne razlike u ponudi i angažmanu između knjižnica u različitim dijelovima Hrvatske. Konkretno, uočena je razlika u broju i vrsti aktivnosti koje knjižnice nude romskoj populaciji, posebno kada se uspoređuje knjižnica iz Međimurja, koje ima najveću populaciju Roma u Hrvatskoj, s onima iz većih urbanih centara poput Zagreba i Koprivnice, dok knjižnica u Đurđevcu, za razliku od knjižnice „Fran Galović“ iz iste županije oskudijeva u uslugama, aktivnostima i programima koje nudi za pripadnike romske manjine. Knjižnice u Zagrebu i Koprivnici ističu se bogatijim i raznolikijim programima. Ova razlika odražava različite razine resursa, ali možda i svijesti ili prioriteta u pristupu zadovoljavanju kulturnih i obrazovnih potreba romske zajednice. Isto tako, uspoređujući odgovore knjižničara o uslugama, aktivnostima i programima za romsku populaciju i objavljenih aktivnosti na mrežnim stranicama pokazuje da knjižnice često ne objavljuju sve informacije o aktivnostima i programima namijenjenim romskoj populaciji na svojim mrežnim stranicama. Ovaj nedostatak transparentnosti i dostupnosti informacija može predstavljati značajan problem jer dovodi do smanjene vidljivosti te u konačnici može dovesti do smanjenog sudjelovanja u tim programima. Istraživanje je pokazalo značajnu raznolikost u dostupnosti građe na romskom jeziku, s većim brojem jedinica u nekim knjižnicama što ukazuje na potencijalno veći angažman ili resurse usmjerene na romsku zajednicu. Knjižnice u Zagrebu i Koprivnici pokazale su veću inicijativu u pružanju kulturno relevantnih materijala za romsku populaciju. Svi knjižničari su prepoznali važnost organiziranja aktivnosti koje promiču inkluziju i obrazovanje romske zajednice.

Međutim, ograničeni resursi i slab odaziv utječu na učestalost i raznolikost tih aktivnosti, posebno u manjim zajednicama kao što su Čakovec i Đurđevac. Također, naglašena je važnost suradnje s romskim udrugama koja je ključna u pružanju usluga koje su prilagođene potrebama romske zajednice. Ova suradnja omogućava knjižnicama da bolje razumiju i odgovore na specifične potrebe svojih korisnika, ali se čini da intenzitet suradnje varira od regije do regije. Analize odgovora korisnika i ne-korisnika knjižnica jasno pokazuje koliko su knjižnice važne kao centri kulture, obrazovanja i inkluzije, posebno u kontekstu pružanja usluga romskoj zajednici. Istraživanje je pokazalo da ne-korisnici knjižnica pokazuju zanimanje za događanja unutar knjižnica, upućujući na postojanje potencijala za povećanje članstva i angažmana kroz ciljane programe i aktivnosti. Nedostatak interesa za čitanje, kako kod korisnika tako i kod ne-korisnika, ukazuje na potrebu za inovativnim pristupima u promociji čitanja i literaturne kulture među romskom zajednicom. Najizraženiji interes, i korisnici i ne-korisnici, pokazali su za aktivnosti povezane s romskom kulturom i jezikom, što nam samo potvrđuje važnost kulturne inkluzije i edukacije u knjižničnim programima. Analiza također ukazuje na potrebu za boljom promocijom i dostupnošću informacija o knjižničnim uslugama i programima namijenjenima romskoj populaciji. Problem s kojima se suočava romska populacija su višestruki i složeni, obuhvaćajući izazove kao što su socijalna isključenost, ograničen pristup obrazovanju i informacijama, te predrasude i diskriminacija. Međutim, angažman knjižnica može imati značajnu ulogu u prevladavanju ovih prepreka te kao primjer dobre prakse pokazale su se Središnja knjižnica Roma u Zagrebu i Narodna knjižnica „Fran Galović“ u Koprivnici te razne inicijative knjižnica u Europi. Kroz osmišljene programe i usluge, knjižnice mogu pružiti prostor koji ne samo da potiče obrazovanje i učenje među Romima, već i promiče međukulturno razumijevanje i poštovanje različitosti.

11. Literatura

1. Radio Romania. 2019. „A library for the Roma Children in Bucharest.“ Pristupljeno 29. srpnja 2023. URL. https://www.rri.ro/en_gb/a_library_for_the_roma_children_in_bucharest-2598809
2. Aabø, S., Audunson, R. & Vårheim, A. 2010. „How do public libraries function as meeting places?“ *Library & Information Science Research*, 32(1), str. 16-26. URL. https://www.researchgate.net/publication/257244609_How_do_public_libraries_function_as_meeting_places
3. Agustin-Lacruz C., Saurrin-Parra, J. 2020. „Library services to diverse communities in Europe: The case of the Roma community in Spain“. *The International Journal of Information, Diversity, & Inclusion*, Vol. 4, br. ¾. URL. <https://www.jstor.org/stable/48645283>
4. Babić, D. „Romi u Pitomači: između etnomimikrije i očuvanja romskog identiteta“. 2019. *Podravina: časopis za geografska i povijesna multidisciplinarna istraživanja*. Br. 35, Vol. 18, str. 122-137.
5. Bon Pastor Library. 2019. Biblioteca Bon Pastor [Bon Pastor Library]. URL. <http://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/bibbonpastor/es/canal/biblioteca> Pristupljeno 29.7.2023.
6. Korak po Korak. 2020. „Centri igre i knjižnica igračaka“ Pristupljeno 29. srpnja 2023. URL. <https://korakpokorak.eglas.hr/zajednice-centar-igre-suradnja>
7. Clébert, J.-P. 1967. *Cigani*. Zagreb : Stvarnost.
8. Državni zavod za statistiku-Popis 21'. Rezultati popisa 2021. URL: <https://dzs.gov.hr/vijesti/objavljeni-konacni-rezultati-popisa-2021/1270> Pristupljeno 5.studenog 2023.
9. Đurđević, G. 2009. *Povijest i običaji autohtonih hrvatskih Roma – Lovara. = Puranipe thaj adeturja čaćune hrvatskake Homengo – Lovari. = History and customs of the autochthonous croatian Roma – Lovari*. Bjelovar : Centar savjetovanja, edukacije i kulture Roma.
10. Đurić, R. 1987. *Seobe Roma : krugovi pakla i venac sreće*. Beograd : Beogradski izdavačko-grafički zavod.
11. European union agency for fundamental rights. n.d.“ Roma in 10 european countries-Main results“. URL. <https://fra.europa.eu/en/publication/2022/roma-survey-findings> Pristupljeno 30.srpnja 2023.

12. Felicié Soto, A. M. 2006. „Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital. „Public library, information society and the digital divide. Pristupljeno 30.srpnja 2023.URL.https://www.researchgate.net/publication/276433738_Public_library_and_information_access_Challenges_for_the_information_society_in_Brazil_and_Spain
13. Faletar, I.; Faletar Tanacković, S.; Lacović, D.,“ Multikulturalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica.“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55 3/4 (2012), str. 153-188.
14. Fonseca, I. 2005. *Sahranite me uspravno: Cigani i njihov put*. Zagreb: Pelago
15. Gradska knjižnica Đurđevac. URL. <https://knjiznica-djurdjevac.hr/> Pristupljeno 03. listopada 2023.
16. Gradska knjižnica „Nikola Zrinski“ Čakovec. URL. <https://kcc.hr/> Pristupljeno 3.listopada 2023.
17. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. URL. <https://www.gskos.unios.hr/> Pristupljeno 7. listopada 2023.
18. Hrvatić, N. 2009.“ Povijesno-socijalna obilježja Roma u Hrvatskoj.“ *Društvena istraživanja*. Br. 2-3(46-47), Vol. 9, str. 251-266.
19. International Child Development Initiatives. n.d. URL. <https://icdi.nl/> Pristupljeno 05. studenog 2023.
20. Klasnić Ksenija, Kunac Suzana, Lalić Sara. 2018. *Uključivanje Roma u hrvatsko društvo: istraživanje baznih podataka*. Zagreb: Centar za mirovne studije.
21. Knott, Cheryl. 2015. „Not free, not for all: public libraries in the age of Jim Crow.“Internet Archive. URL. Pristupljeno 6. studenog 2023.<https://archive.org/details/notfreenotforall0000knot/page/n9/mode/2up>
22. Koerber, J. 2016. „Celebration & Integration.“ *Library Journal*, 141(10), 48–51. URL. <https://www.libraryjournal.com/review/library-services-for-immigrants-and-new-americans-celebration-and-integration>
23. Kupirović, Bojan. 2016. „Kultura i identitet Roma Lovara u Hrvatskoj.“ Doktorska disertacija, Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. URL. http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/7884_023
24. Lapat, G. 2017.“ Digitalna pismenost pripadnika romske etničke skupine.“ *Andragoški glasnik*, Vol. 21, br. 1-2, str. 49-57.
25. Ljudska Knjižnica Metlika. 2014. „Romi, povabljeni v knjižnico.“ Pristupljeno 7. studenog 2023. Roma invited to the library. http://www.knjiznica-metlika.si/content.php?sif_co=P1

26. Madrid Vílchez, C., Álvarez García, F. J., & Pasadas Ureña, C. 2008. „Alfabetización informacional en bibliotecas interculturales [Information literacy in intercultural Libraries].“ IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (2008. Coruña): Bibliotecas Públicas plurales (pp. 369-380). Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicaciones. Pristupljeno 7. studenog 2023. URL. <https://travesia.mcu.es/server/api/core/bitstreams/3b46e1b9-abab-4cc4-adab-1700b398bfd9/content>
27. Matan, Ana. 2003. Problem multikulturalizma. *Multikulturalno građanstvo: liberalna teorija manjinskih prava / Will Kymlicka*. Zagreb: Jesenski i Turk, str. VII
28. Medić, Petra. 2020. *Središnja knjižnica Roma u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Savez Roma u RH „Kali Sara“.
29. Muddiman, D., Durrani, S., Dutch, M., Linley, R., Pateman, J., & Vincent, J. 2000. „Open to all? The public library and social exclusion.“ Pristupljeno 13.11.2023. The Council for Museums, Archives and Libraries. URL. <http://eprints.rclis.org/6283/1/lic084.pdf>
30. National strategy for Roma integration 2022.- 2027. URL. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/roma-eu/roma-equality-inclusion-and-participation-eu-country/romania_en Pristupljeno 10. studenog 2023.
31. New models for intercultural library services. n.d. „Cooperation with the Roma community“. Pristupljeno 5. studenog 2023. URL. <https://librariesforall.eu/en/best-practices/cooperation-with-the-roma-community>
32. Overall, P. M. 2009. „Cultural competence: A conceptual framework for library and information science professionals.“ *The Library Quarterly*, 79(2), str. 175–204. URL. <https://doi.org/10.1086/597080>
33. Olujić, I.; Radosavljević, P. 2007. „Jezik Roma Bajaša.“ *Drugi jezik hrvatski : poučavanje hrvatskoga kao nematerinskoga jezika u predškoli i školi s posebnim osvrtom na poučavanje govornika bajaškoga romskoga : priručnik s radnim listovima. / uredila Lidija Cvikić*. Zagreb: Profil, str. 102-110.
34. Pateman, J. 2000. „The state, communities and public libraries: Their role in tackling social exclusion (social exclusion; an international perspective, part 2).“ Open to all? The public library and social exclusion. Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries. URL. <http://eprints.rclis.org/6812/> Pristupljeno 15. studenog 2023.
35. Petr Balog, K. 2012. „Kultura vrednovanja kao dio organizacijske kulture hrvatskih knjižnica.“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1, str. 1-28.

36. Programi za Rome. // Knjižnica "Fran Galović" Koprivnica. Dostupno na: <http://www.knjiznica-koprivnica.hr/knjiznica/defaultcont.asp?id=5&n=5>. Pristupljeno 3.studenog 2023.
37. Pučko otvoreno učilište Korak po Korak. „Projekt Toy for inclusion.“ URL. <https://www.korakpokorak.hr/projekti/toy-for-inclusion-engl-together-old-and-young-zajedno-odrasli-i-djeca> Pristupljeno 15. kolovoza 2023.
38. REYN. 2019. „Reflections on the Toy for inclusion project“ Pristupljeno 15.studenog 2023.
39. Roma support group.n.d. „Working with the Roma Polish community.“ URL. <https://www.romasupportgroup.org.uk/stay-settled-in-newham-project.html> Pristupljeno 3.studenog 2023.
40. Romani early years network. 2019. „Toy for inclusion is a good practice, town od Sisak says“ Pristupljeno 16.studenog 2023. URL. <https://www.reyn.eu/toy4inclusion/>
41. Romera Iruela, M. J. 2008. „La perspectiva de las asociaciones de inmigrantes sobre las necesidades de información de sus poblaciones en las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid [The perspective of immigrant associations on information needs of the communities of Madrid public libraries].“ *Anales de documentación*, 11, str. 219-234. URL. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/24901/24211>
42. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 1. hrvatsko izd. prema 3. izd. izvornika. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.
43. Skot-Hansen, D. 2002. „The public library between integration and cultural diversity.“ *Scandinavian Public Library Quarterly* 35(1), str. 12–13. URL. <https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/1954/gaus.pdf?sequence=1>
44. Središnja knjižnica Roma u Zagrebu. URL. <https://kalisara.hr/> Pristupljeno 05.listopada 2023.
45. Tatalović, S. 1997. *Manjinski narodi i manjine*. Zagreb: Srpsko kulturno društvo Prosvjeta.
46. Šlezak, H. 2010. „Prirodno kretanje romskog stanovništva u Međimurskoj županiji-slučaj romskih naselja Kuršanec.“ *Hrvatski geografski glasnik, br.2*, vol. 72, str. 77-97.
47. Štambuk, M. 2000. „Romi u društvenom prostoru Hrvatske.“ *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*. Br. 2-3(46-47), Vol. 9, str. 197-210.
48. Tatalović, Siniša. 1997. *Manjinski narodi i manjine*. Zagreb : Srpsko kulturno društvo Prosvjeta.

49. Todorčev Hlača K. 2015. „Strategija razvoja središnjih knjižnica nacionalnih manjina unutar mreže narodnih knjižnica.“ *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 58, 1-2, str. 45-66.
50. UNICEF. 2022. “Education pathways in Roma settlements”. Pristupljeno 2.2.2024. URL. [unicef5.indd](#)
51. Vaclavikova, I. 2006. „We are all at home here. Municipal library in Ostrava.“ Libraries as gateways to the integration of immigrants in the EU. *Multicultural Center Prague*, str. 65-70. URL. https://mkc.cz/doc/Libraries_as_Gateways.pdf
52. Vojak, D. 2007. „Percepcija romskog stanovništva u odabranim hrvatskim, britanskim i američkim leksikografskim djelima od 1880. do 2003. „, *Studia lexicographica*, 1. br. 1(1), str. 151–172.
53. Vrana, Radovan, Kovačević, Jasna. 2013. „Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. „, *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, br. 56 (3): 23-46. URL: <https://hrcak.srce.hr/115193>
54. Vukanović, T. 1983. *Romi (Cigani) u Jugoslaviji*. Vranje: Nova Jugoslavija.

Abstract

Socially inclusive library services for members of the Roma community

The aim and purpose of the research are to examine the existence of specific activities and services targeted towards the needs and interests of the Roma minority community through the analysis of four libraries located in areas with a significant Roma presence. Additionally, it aims to investigate the level of awareness among members of the Roma minority about the services and programs offered by libraries. The thesis is structured into two main segments: theoretical framework and empirical research. In the theoretical part, the role of libraries in a multicultural environment is described as centers of knowledge, culture, and education with the potential to act as a bridge between different cultures and communities, fostering dialogue, understanding, and respect for diversity. The history of Roma migration to Europe and their position in Croatia are outlined, along with significant examples of European libraries that have successfully implemented socially inclusive programs for Roma communities. The research was conducted through the analysis of online information from selected libraries and the application of survey and interview methods, using a purposive sample of participants. The results of the research are presented, and through a detailed analysis of interviews with librarians from selected libraries in Koprivnica and Zagreb, it was revealed that these libraries, due to their wide and rich programs, managed to attract members of the Roma community. The analysis of responses from library users and non-users showed significant interest in activities related to Roma culture and language, as well as non-users' interest in library events, indicating the potential for increasing membership and engagement through targeted programs and activities. This work aimed to highlight the need for addressing the importance of socially inclusive library services for Roma minorities, which are lacking in Croatia.

Keywords: multicultural libraries, Roma, social inclusion, inclusive library practices

12. Prilozi

Prilog 1. Transkripti intervjua s knjižničarima odabranih knjižnica

U intervjuu, P1-K označava pitanja postavljena knjižničarima, a K1-K4 se odnosi na odgovore pojedinog knjižničara.

A) Intervju s knjižničarkom Gradske knjižnice „Nikola Zrinski“ Čakovec

P1-K: Imate li u svojoj knjižnici građu na romskom jeziku? Zna li koliki broj naslova knjiga na romskom jeziku knjižnica posjeduje?

K1: Naša knjižnica posjeduje oko 40-ak naslova romske tematike koja je smještena u opći odjel, nemamo posebno izdvojenu „romsku policu“. Građu na romskom jeziku nemamo.

P2-K: Postoje li u Vašoj knjižnici aktivnosti koje su namijenjene isključivo romskoj populaciji? Možete mi reći o kakvim se aktivnostima radi?

Potpitanje: Jeste li pratili posjećenost? Objasnite na koji način? Prema Vašem iskustvu, koje usluge, aktivnosti, programi privlače korisnike romske populacije?

K1: U našoj knjižnici nekada smo organizirali aktivnosti koje su posebno namijenjene romskoj populaciji, uključujući predavanja i kulturne događaje koji promiču romsku kulturu, jezik i tradiciju. Međutim, danas sve slabije zbog slabog odaziva i malog broja zaposlenih knjižničara. Od prijašnjih gostovanja izdvojila bih predstavljanje knjige slovenskog romskog autora Sandija Horvata *Naprosto jednostavno-vrijeme je za promjene* koja je bila posjećena u prilično velikom broju. Promocija je bila ostvarena u suradnji s Pučkim otvorenim učilištem Čakovec. Od izložba spomenula bih izložbu *Sjećanje na žrtve holokausta*.

P3-K: Na koji način osmišljavate određenu uslugu za romsku populaciju?

Potpitanje: Na koji način oglašavate usluge, aktivnosti, programe namijenjene romskoj populaciji?

K1: Pri osmišljavanju usluga za romsku populaciju, koristimo pristup koji se temelji na suradnji i uključivanju. Izložbu *Sjećanje na žrtve holokausta* smo radili u suradnji s Udrugom Roma „KALI SARA“. Ova Udruga je jedna od ključnih organizacija koja aktivno radi na promicanju prava i kulture Roma na području Međimurja i cijele Hrvatske, kao i na obrazovanju o povijesti i kulturi romske zajednice, uključujući sjećanje na romske žrtve Holokausta. Usluge, aktivnosti i programi namijenjeni romskoj populaciji oglašavaju se putem društvenih mreža, lokalnih medija, te kroz suradnju s romskim organizacijama koje pomažu u širenju informacija unutar zajednice.

P4-K: Jeste li upoznati s lokalnim udrugama koje se bave integracijom Roma? Je li Vaša knjižnica surađivala s nekom od njih? Jesu li te udruge/organizacije sudjelovale u kreiranju usluge koju knjižnica pruža?

K1: Suradivali smo sa spomenutom Udrugom „KALI SARA“ prilikom postavljanja izložbe *Sjećanja na žrtve Holokausta*.

P5-K: Jeste li zadovoljni trenutnim uslugama, aktivnostima i programima koje nudite pripadnicima romske populacije? Planirate li uvoditi neke promjene u postojeće usluge, aktivnosti, programe? Smatrate li da je potrebno proširiti postojeće ili osmisliti nove aktivnosti, programe i usluge kako bi se knjižnica približila romskoj populaciji? Na koji način?

K1: Smatram da je važno kontinuirano raditi na proširenju postojećih i osmišljavanju novih aktivnosti, programa i usluga kako bismo knjižnicu učinili još pristupačnijom i relevantnijom za romsku populaciju. Međutim, trenutno nemamo u planu daljnje aktivnosti namijenjene romskoj zajednici. Razlog tome, po mom mišljenju, je u nedostatku resursa ponajviše zbog malog broja zaposlenih koji jednostavno ne stignu se posvetiti organizaciji aktivnosti za ovu skupinu. Također smatram da postoji nedostatak suradnje ili partnerstva s lokalnim romskim organizacijama koje bi mogle pomoći u identifikaciji potreba zajednice i u razvoju relevantnih programa i usluga.

B) Intervju s knjižničarkom Središnje knjižnice Roma u Zagrebu

P1-K: Imate li u svojoj knjižnici građu na romskom jeziku? Znete li koliki broj naslova knjiga na romskom jeziku knjižnica posjeduje?

K2: Knjižnični fond broji oko 4000 jedinica građe no tek ćemo nakon odrađene kompletne obrade građe moći iznijeti točan broj. Do sada je obrađeno oko 1.500 jedinica građe.

P2-K: Postoje li u Vašoj knjižnici aktivnosti koje su namijenjene isključivo romskoj populaciji? Možete mi reći o kakvim se aktivnostima radi?

Potpitanje: Jeste li pratili posjećenost? Objasnite na koji način? Prema Vašem iskustvu, koje usluge, aktivnosti, programi privlače korisnike romske populacije?

K2: Obzirom da smo specijalizirana knjižnica, naše su aktivnosti usmjerene prvenstveno romskoj populaciji, ali i svima ostalima. Aktivnosti imamo mnogo. Istaknula bih neke od njih, kao npr: radionicu „Edukacijom do znanja i prihvaćanja“. Prva radionica održana je 7. srpnja 2022. godine, organizirali smo literarnu radionicu u Romskom edukacijsko-kulturnom centru sa 10 polaznika. Svi polaznici su bili Romkinje i Romi osnovnoškolske dobi, od kojih njih tek dvoje govori romski jezik. To nam je bio važan uvid u smislu daljnje ponude programa i radionica u okviru knjižnice. Početni susret smo tako započeli razgovorom o važnosti romskoga

jezika kao identiteta kulture. Polaznici su rekli kako iako njihovi roditelji govore romski jezik, njih nisu željeli naučiti jer su se bojali kako će im, uz izloženost predrasudama i stereotipima, biti otežana integracija unutar škole. Na tome tragu, razgovor smo usmjerili prema djelima iz romske književnosti koja su nastala na romskom. Polaznici su samoinicijativno krenuli pregledavati građu s polica te smo zatim zajednički i pročitali omanju publikaciju namijenjenu djeci koja im je zapala za oko. Čitali su naizmjenično tako da sam kao knjižničarka mogla dobiti uvid u razvijenost čitalačke kompetencije s obzirom na njihovu dob. Zanimljivo je bilo da, unatoč poteškoćama u čitanju, polaznici nisu gubili entuzijizam što je bilo izuzetno motivirajući element u kreiranju budućih knjižničnih usluga. Nakon toga smo čitali romske poslovice te interpretirali. Radionicom sam bila izuzetno zadovoljna te su se svi polaznici, po završetku radionice, učlanili u Knjižnicu. Krajem 2022. godine napravili smo zajedničko druženje za naših najmlađih 22 korisnika koji dolaze iz Osnovne škole Kuršanec zbog čega smo razvili kružnu igraonicu koja je prikladnija za više sudionika. Koncept igraonice je polustrukturiran u smislu da su zadani samo početak i kraj igraonice dok se tijekom cijele igraonice djeca kreću samoinicijativno te u njegovoj provedbi, osim voditeljice knjižnice, sudjeluju i drugi zaposlenici Saveza Roma u RH „KALI SARA“ unutar čijeg sastava djeluje i Središnja knjižnica Roma u Republici Hrvatskoj. U ovoj radionici je naglasak bio na upotrebi edukativnih igara s fokusom na dobivanje opće kulture kroz igre iz područja geografije putem kojih će se upoznati sa zemljama svijeta i mjestima unutar Hrvatske. Kupljene igre prilagođene su usvajanju romske kulture pa se tako kroz igru „Putuj, upoznaj, istraži – Zemlja“, ocrtavaju migracije Roma koje su nit vodilja te tijekom iste igre, tematski orijentirane na Hrvatsku, locirali smo romska naselja iz kojih djeca dolaze te potaknut razgovor o životu u njima. Spomenula bih još projekt Saveza Roma u RH „KALI SARA“ – Obrazovane Romkinje – osnažene romske zajednice gdje nam je cilj bio razvijati poduzetnost te osviještenost mladih žena. Igru Fierce women željeli smo produbiti taj proces prilagodivši ga najmlađima. Igru smo prenamijenili s istaknutim Romkinjama unutar romske zajednice prelijepivši njihove fotografije preko samih igračih karata. Također, jedna od naših najposjećenijih aktivnosti su bile vezane za projekt informacijskog opismenjavanja kojeg kontinuirano provodimo. Radionica je usmjerena na aktivističko informacijsko opismenjavanje usmjereno na fizičku građu. Odabrali smo fizičku građu zbog usmjerenosti na pravnu tematiku te ranije navike naših korisnika na upotrebu upravo takve građe. Najprije smo se usredotočili na pravilno formuliranje upita. Sudionici, Romkinje i Romi u dobi od 18 do 22 godine, iznijeli su svoje životne situacije kada im je bila potrebna pravna pomoć, ali nisu znali kako je potražiti. Nakon svakog izlaganja, svi sudionici bi na papir zapisali najvažnije riječi ili formulacije koje drži relevantnima za iskaz.

Kada su svi sudionici završili izlaganje i imali smo popise ključnih riječi odnosno formulacija, sudionici su upućeni na pretraživanje priručnika „Sam svoj odvjetnik“, koji se ističe svojom praktičnošću i jednostavnošću. Za pretragu su na raspolaganju imali 15 minuta. Nakon 15 minuta razgovarali smo o tome koliko su s kojom formulacijom ili ključnom riječju uspjeli polučiti rezultate koji bi im pomogli. Zatim su upućeni na korištenje Google-a s istim formulacijama. Po završetku smo usporedili dva načina te su zatim upućeni na korištenje dobivenih formulacija putem Google-a ponovno pretražiti priručnik. U Knjižnici imamo, isto tako, puno književnih večeri s romskim autorima, predstavljanja knjiga i sl. te su ta događanja posjećena u priličnom broju. Što se tiče praćenja posjećenosti aktivnosti, često provodimo ankete nakon radionice koje nam, između ostalog, nude i informacije o posjećenosti.

P3-K: Na koji način osmišljavate određenu uslugu za romsku populaciju?

Potpitanje: Na koji način oglašavate usluge, aktivnosti, programe namijenjene romskoj populaciji?

K2: Za osmišljavanje aktivnosti za romsku populaciju, prvenstveno pokušavam što više, na sastancima u našoj Udruzi saznati koje su potrebe romske zajednice. Isto tako, suradnja s raznim romskim udrugama mi pomaže u osmišljavanju kreativnih radionica kako za mlade tako i za odrasle. A oglašavamo se ponajviše zapravo usmenom predajom, odnosno preko raznih romskih udruga koje dalje informiraju romsku zajednicu. Također imamo i Facebook stranicu.

P4-K: Jeste li upoznati s lokalnim udrugama koje se bave integracijom Roma? Je li Vaša knjižnica surađivala s nekom od njih? Jesu li te udruge/organizacije sudjelovale u kreiranju usluge koju knjižnica pruža?

K2: Udruga za promicanje obrazovanja Roma „KALI SARA“ (danas je to Savez Roma u Republici Hrvatskoj „KALI SARA“) koja je osnovana 2007. godine te je osnivač i same Knjižnice. Prije osnivanja SRRH „KALI SARA“ djelovalo je dosta udruga Roma ali sve one bavile su se općenitim pitanjima i problemima Roma, a samo se Udruga za promicanje obrazovanja Roma „KALI SARA“ specifično bavila Romskim jezikom u govoru i pismu i obrazovanjem kao nužnim uvjetom za ostvarivanje boljeg i kvalitetnijeg života svakog Roma. Surađujemo i sa Romskim informativnim centrom te s Romskim edukacijsko-kulturnim centrom na više programa koje nudimo romskoj i ne romskoj populaciji. Primjerice program pod nazivom „Živa knjižnica“ prepoznat je koncept u suzbijanju stereotipa diljem europskih knjižnica. Kao Središnja knjižnica Roma u Republici Hrvatskoj, čiji su ciljani korisnici Romi – skupina ljudi koja se svakodnevno susreće sa stereotipizacijom, držimo ovaj program potrebitim u borbi protiv takvih društvenih procesa.

P5-K: Jeste li zadovoljni trenutnim uslugama, aktivnostima i programima koje nudite pripadnicima romske populacije? Planirate li uvoditi neke promjene u postojeće usluge, aktivnosti, programe? Smatrate li da je potrebno proširiti postojeće ili osmisliti nove aktivnosti, programe i usluge kako bi se knjižnica približila romskoj populaciji? Na koji način?

K2: Obzirom da se radi o specijalnoj knjižnici (koja na samom početku broji manje korisnika od primjerice narodnih knjižnica), jako smo zadovoljni trenutnim uslugama. Jedna od aktualnih aktivnosti, u kojoj su uključeni pripadnici romske populacije, je književni klub „Romanipe“, kojemu je jedan od ciljeva upoznavanje članova kluba s romskom književnošću, kulturom i jezikom. U ovoj godini priključili smo se Erasmus+ programu za mobilnu edukaciju i obrazovanje odraslih u kulturi. Cilj programa je osnaživanje pripadnika romske zajednice i mentora – djelatnika SRRH „KALI SARA“ kako bi se potaknulo obrazovanje i zapošljavanje u deficitarnim zanimanjima i kreativnom umjetničkom izražavanju kroz novinarstvo, književni rad, knjižničarstvo, arhiviranje i srodne djelatnosti.

Spomenula bih i projekt „Putujuća knjižnica“ koji je nastao s ciljem kako bi se knjižnična građa, stručno osoblje i oprema za pružanje knjižničnih usluga omogućila stanovnicima na više međusobno udaljenih područja. Ciljana skupina korisnika ovog projekta je romsko stanovništvo, naseljeno u područjima gdje ne postoje usluge ovakvog tipa. Ovim putem, našu bogatu građu, kao i događanja koja planiramo organizirati, imamo želju učiniti dostupnom svima, koji stjecanjem okolnosti, nisu u prilici koristiti istu. Kao najučinkovitije rješenje, odlučili smo se za kombi vozilo, koje bi moglo obavljati funkciju pokretne specijalne knjižnice. Osim dostupnosti informacijama, znanju i zabavi, stvaranju i razvoju kulture čitanja, ostvarivanjem ovog projekta omogućujemo našim budućim korisnicima jednake mogućnosti kao i korisnicima koji žive u urbanim sredinama, bez obzira na udaljenost, socijalni položaj i imovinsku situaciju.

Osim navedenih projekata, Središnja knjižnica Roma u Republici Hrvatskoj kao i Savez Roma u Republici Hrvatskoj je u kontinuiranom procesu uvođenja usluga, programa i aktivnosti koje nude pripadnicima romske populacije.

C) Intervju s knjižničarkom Gradske knjižnice Đurđevac

P1-K: Imate li u svojoj knjižnici građu na romskom jeziku? Znete li koliki broj naslova knjiga na romskom jeziku knjižnica posjeduje?

K3: U svojoj knjižnici nemamo građu na romskom jeziku.

P2-K: Postoje li u Vašoj knjižnici aktivnosti koje su namijenjene isključivo romskoj populaciji? Možete mi reći o kakvim se aktivnostima radi?

Potpitanje: Jeste li pratili posjećenost? Pojasnite na koji način? Prema Vašem iskustvu, koje usluge, aktivnosti, programi privlače korisnike romske populacije?

K3: 2. U našoj knjižnici od 2016. godine provodio se program „Ruka prijateljstva“ koji je podrazumijevao suradnju s Udrugom Roma „Sve se može kad se hoće“ koja je osnovana u Đurđevcu. Taj program podrazumijevao je rad naših knjižničara s djecom koja pohađaju osnovnu školu u vidu pomoći u učenju te organiziranju edukativnih i kreativnih radionica. Radionice su se odvijale jednom tjedno u trajanju od 2 školska sata. Na njima je sudjelovalo oko desetak učenika romske populacije koji su bili neredoviti u svojim dolascima tako da nikad nismo mogle znati koji broj će nam se odazvati. Budući da ovakve radionice zahtijevaju detaljnu pripremu i organizaciju, a naša knjižnica broji samo četiri zaposlene knjižničarke, nakon nekog vremena morali smo smanjiti broj radionica. Pomoć u učenju je dobar oblik aktivnosti kojim se djeca romske populacije mogu privući u knjižnicu, ali i kreativne radionice te neformalni razgovori o njihovim svakodnevnim aktivnostima i problemima.

P3-K: Na koji način osmišljavate određenu uslugu za romsku populaciju?

Potpitanje: Na koji način oglašavate usluge, aktivnosti, programe namijenjene romskoj populaciji?

K3: Osmišljavanje knjižničnih usluga za pripadnike romske manjine zahtijeva osjetljiv pristup i razumijevanje specifičnih potreba, kulturnih običaja i jezičnih razlika. Istražujemo i osluškujemo potrebe u našoj zajednici te na temelju toga i vlastitog iskustva osmišljavamo usluge. Često kontaktiramo lokalne romske udruge te u suradnji s njima provodimo aktivnosti.

P4-K: Jeste li upoznati s lokalnim udrugama koje se bave integracijom Roma? Je li Vaša knjižnica surađivala s nekom od njih? Jesu li te udruge/organizacije sudjelovale u kreiranju usluge koju knjižnica pruža?

K3: Jesmo, i često surađujemo s njima u ovakvom tipu aktivnosti. Nakon što je prošle godine osnovana Udruga Malo drvo Đurđevac, program „Ruka Prijateljstva“ smo počeli provoditi s njima u suradnji te sada volonteri njihove Udruge sudjeluju u provođenju svega navedenog u prostoru Gradske knjižnice Đurđevac, dok im mi osiguravamo prostor i dio materijala za provođenje radionice.

P5-K: Jeste li zadovoljni trenutnim uslugama, aktivnostima i programima koje nudite pripadnicima romske populacije? Planirate li uvoditi neke promjene u postojeće usluge, aktivnosti, programe? Smatrate li da je potrebno proširiti postojeće ili osmisliti nove aktivnosti, programe i usluge kako bi se knjižnica približila romskoj populaciji? Na koji način?

K3: Zadovoljni smo pružanjem usluga i ne planiramo za sada uvoditi nove aktivnosti zbog nedostatka zaposlenika.

D) Intervju s knjižničarkom Knjižnice i čitaonice „Fran Galović“ Koprivnica

P1-K: Imate li u svojoj knjižnici građu na romskom jeziku? Znete li koliki broj naslova knjiga na romskom jeziku knjižnica posjeduje?

K4: U knjižnici imamo 196 naslova na romskom jeziku uglavnom dječjih zbirka priča smještenih na Dječjem odjelu.

P2-K: Postoje li u Vašoj knjižnici aktivnosti koje su namijenjene isključivo romskoj populaciji? Možete mi reći o kakvim se aktivnostima radi?

Potpitanje: Jeste li pratili posjećenost? Objasnite na koji način? Prema Vašem iskustvu, koje usluge, aktivnosti, programi privlače korisnike romske populacije?

K4: Od 2000. godine provodimo razne programe potpore inkluzije Roma te je Knjižnica za te programe dobila i nekoliko međunarodnih priznanja. Provodimo različite programe za depriviranu romsku djecu i mlade, razne multikulturalne radionice te informatičke i informacijske poduke pod motom „Knjižnica dostupna svima-knjižnica za sve“. Upravo su te informatičke radionice i one koje su najposjećenije. Od 2007.godine dostupna je dječja zbirka knjiga na romskom jeziku za roditelje i djecu je Knjižnica osigurala i bibliobus s malim knjižničnim fondom kako bi romska djeca koja žive u zabačenim mjestima imala pristup knjigama. Povremeno se zadnjih godina organiziraju i radionice pričanja priča i robotike. Robotičke radionice održavaju se u zajedničkom kreativnom prostoru – Makerspaceu, gdje se djeci približava svijet robotike i programiranja. Kroz radionice djeca mogu steći početne vještine kodiranja i programiranja te koristiti tehnologiju koju možda nemaju priliku koristiti svaki dan. Osobito romska djeca nemaju te mogućnosti pa radionice organiziramo u suradnji s „Centrom za pomoć u zajednici Svitanje“. Tijekom ovih radionica djeca se upoznaju s mBot robotom, BBC micro:bit džepnim računalom, BOSON setovima i 3D printerom. Uz to predstavljena je i interaktivna digitalna platforma „Izradi“ kojeg provodi Institut za razvoj i inovativnost mladih koji donira robotsku opremu knjižnicama u Hrvatskoj i susjednim zemljama. Nakon višegodišnjeg provođenja različitih programa za depriviranu romsku djecu i mlade, Knjižnica je inicirala i organizirala umrežavanje stručnjaka različitih profila u lokalnoj

zajednici u cilju jačanja njihovih kompetencija u radu s romskom djecom u školama, knjižnicama i dječjim vrtićima. Od 2010. u Knjižnici se održavaju okrugli stolovi zasnovani na razmjeni iskustva pojedinih stručnjaka uz sudjelovanje predstavnika Županije i Grada Koprivnice. Istaknula bih još da se u 2019. godini Knjižnica uključila u provođenje projekta *(O)DRŽI KORAK: Obrazovanjem romske djece i mladih do održivog razvoja zajednice* koji je sufinanciran sredstvima švicarsko-hrvatskog programa suradnje u okviru Poziva „Osnaživanje doprinosa organizacija civilnoga društva obrazovanju za održivi razvoj za unapređenje ekonomske i socijalne kohezije“. Nositelj ovog projekta bila je Udruga Roma „Korak po korak“, a partneri OŠ „Fran Koncelak“ Drnje, OŠ ”Antun Nemčić Gostovinski” Koprivnica, Pučko otvoreno učilište Korak po korak, Knjižnica i čitaonica ”Fran Galović” Koprivnica i Koprivničko-križevačka županija. Održane su brojne aktivnosti i edukacije, dok su u Knjižnici održane radionice plesa, slikanja, cirkuskih vještina, pričanja priča. robotike te edukativno-zabavne šetnje knjižnicom u kojima je sudjelovalo 285 djece i njihovih učitelja.

P3-K: Na koji način osmišljavate određenu uslugu za romsku populaciju?

Potpitanje: Na koji način oglašavate usluge, aktivnosti, programe namijenjene romskoj populaciji?

K3: Usluge osmišljavamo u suradnji npr. s učiteljima u školama, odgajateljima u Centru za obitelj, samim pripadnicima udruga Roma i drugih udruga. Oglašavamo sve usluge uglavnom na isti način, putem web stranice i društvenih mreža, plakatima, slanjem obavijesti i poziva mailom.

P4-K: Jeste li upoznati s lokalnim udrugama koje se bave integracijom Roma? Je li Vaša knjižnica surađivala s nekom od njih? Jesu li te udruge/organizacije sudjelovale u kreiranju usluge koju knjižnica pruža?

K4: Često surađujemo s romskim udrugama te su nam one od velike pomoći pri kreiranju aktivnosti za romsku zajednicu. Spomenula bih Udrugu Roma „Korak po korak“ s kojom imamo odličnu suradnju te romsku udruhu „Romane drama“ iz Zagreba koja nam je pomogla da oformimo tzv. Romsku knjižnu policu. Suradnja s romskim udrugama je iznimno korisna, ne samo za pružanje boljih usluga romskoj zajednici, već i za promicanje međukulturnog razumijevanja i poštovanja unutar cijele naše lokalne zajednice. Pokušavamo kontinuirano tražiti načine kako proširiti i poboljšati našu suradnju s romskim udrugama, s ciljem stvaranja još bogatijeg i inkluzivnijeg knjižničnog okruženja.

P5-K: Jeste li zadovoljni trenutnim uslugama, aktivnostima i programima koje nudite pripadnicima romske populacije? Planirate li uvoditi neke promjene u postojeće usluge,

aktivnosti, programe? Smatrate li da je potrebno proširiti postojeće ili osmisliti nove aktivnosti, programe i usluge kako bi se knjižnica približila romskoj populaciji? Na koji način?

K4: Zadovoljni smo trenutnim uslugama, aktivnostima i programima koje nudimo romskoj populaciji. Kroz godine smo razvili kvalitetne aktivnosti koje kontinuirano provodimo. Međutim, uvijek postoji prostor za poboljšanje i inovaciju. Smatram da je potrebno kontinuirano raditi na razvoju i prilagodbi naših usluga kako bismo bolje odgovorili na specifične potrebe romske zajednice i osigurali njihovu veću uključenost.

Prilog 2. Anketni upitnik

ANKETNI UPITNIK

Poštovani!

Ova anketa sastavni je dio istraživanja koje se provodi za potrebe pisanja diplomskog rada na Odjelu za informacijske znanosti Sveučilišta u Zadru. Svrha istraživanja je saznati koje aktivnosti i usluge privlače najveći broj korisnika i ne-korisnika knjižnice te interes za aktivnosti, usluge i programe vezane za romsku kulturu i jezik. Anketom se žele utvrditi razlozi korištenja/nekorištenja ili rjeđeg korištenja knjižnice te vaše mišljenje o knjižnici i o aktivnostima koje knjižnica pruža vezanim za romsku kulturu i jezik. Anketa je u potpunosti anonimna. Hvala na Vašem vremenu!

Molim Vas da zaokružite odgovarajuće slovo ispred odgovora. Kod nekih pitanja navedeno je da je moguće odabrati više odgovora.

1. Spol: **a)** muški **b)** ženski

2. Životna dob: **a)** do 30 godina **b)** od 31 do 40 godina **c)** od 41 do 50 godina **d)** 51 godina ili više

3. Stručna sprema: **a)** SSS **b)** VS **c)** VSS **d)** Magistar nauke/struke **e)** Doktor znanosti **f)** nešto drugo _____

4. Mjesto/Grad iz kojeg dolazite: _____

5. Jeste li član knjižnice i koje knjižnice? **a)** DA **b)** NE **c)** naziv knjižnice _____

6. Ako ne koristite ili rijetko koristite knjižnicu, koji su razlozi?

(možete zaokružiti više odgovora)

- a) Nemam interes za čitanje knjiga
 - b) Nemam vremena za odlazak u knjižnicu
 - c) Događanja u knjižnici me ne zanimaju
 - d) Ne znam koje je radno vrijeme knjižnice
 - e) Knjižnica nema sve što me zanima. Navedite što vas zanima, a nedostaje u knjižnici:
-

7. Koliko često posjećujete knjižnicu: a) jednom tjedno b) više puta tjedno c) jednom mjesečno d) više puta mjesečno e) svakih nekoliko mjeseci

8. Navedite razlog(e) Vašeg zadnjeg posjeta u knjižnici:

(možete zaokružiti više odgovora)

- a) Izložba
- b) Predstavljanje knjige
- c) Edukativna predavanja;
- d) Posudba knjiga;
- e) Posudba slikovnica;
- f) Pomoć pri traženju informacija;
- g) Učenje;
- e) Korištenje računala i interneta;
- f) Čitanje dnevnog tiska;
- g) Nešto drugo

9. Koje biste od navedenih usluga koristili, kada bi ih knjižnica nudila:

(možete zaokružiti više odgovora)

- a) Događanja zabavnog karaktera, npr. društvene igre
- b) Književne večeri i razgovori o knjigama
- c) Događanja vezana za romsku kulturu i jezik
- d) Organiziranje kvizova
- e) Radionice o poslu, učenju, financijama i sl.
- f) Radionice na temu raznih hobija: planinarenje, izrada ručnih radova, fotografiranje i sl.
- g) Ne bih koristio/la ništa
- h) Nešto drugo

10. Navedite što bi Vas motiviralo da se učlanite u knjižnicu (ako niste član):

11. Uz svaku tvrdnju u tablici zaokružite odgovor koji najbliže odražava Vaše mišljenje o knjižnici. Pritom odgovori imaju sljedeće značenje: **1 Uopće se ne slažem; 2 Uglavnom se ne slažem; 3 Neutralan odgovor, i da i ne; 4 Uglavnom se slažem; 5 Potpuno se slažem**

Knjižnica posjeduje dovoljno knjiga na romskom jeziku 1 2 3 4 5

Knjižnica je ustanova korisna našoj lokalnoj zajednici 1 2 3 4 5

Knjižnica bi trebala nuditi više kulturnih događanja 1 2 3 4 5
za sve stanovnike zajednice

Smatram da je knjižnica u mom gradu/mjestu 1 2 3 4 5
multikulturalno središte

12. Postoje li u Vašoj knjižnici programi i aktivnosti koji su usmjereni prvenstveno na romsku populaciju (ako postoje navedite o kojim se aktivnostima radi: a) DA

b) NE c) nisam upoznat/a

13. Jeste li ikada sudjelovali u aktivnostima koje je knjižnica organizirala, a vezana su za romsku kulturu i jezik? a) DA B) NE c) ne sjećam se

14. Navedite koja Vam se aktivnost koju pruža Vaša knjižnica najviše dojmila ili koju smatrate najviše korisnom: _____

15. Smatrate li da Vaša Knjižnica nudi dovoljno usluga koje su usmjerene na romske korisnike: a) DA b) NE c) ne znam

16. Ukoliko smatrate da Vaša knjižnica ne nudi dovoljno usluga za pripadnike romske manjine, ukratko navedite koje bi aktivnosti, po vašem mišljenju, knjižnica trebala nuditi:

Hvala na suradnji!

Prilog 3. Kodiranje

Šifriranje ispitanika

Ispitanici	Karakteristike po spolu, razini obrazovanja i radnom statusu
K1	Ž, visoka stručna sprema, zaposlena
K2	Ž, visoka stručna sprema, zaposlena
K3	Ž, visoka stručna sprema, zaposlena
K4	Ž, visoka stručna sprema, zaposlena