

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Dizertační práce

Kateřina Nekolová, M. A.

Služby veřejných knihoven pro jazykové a kulturní menšiny

Public Library Services
for Language and Cultural Minorities

Praha 2020

Školitelka:

PhDr. Hana Landová, PhD.

Poděkování

Ráda bych poděkovala PhDr. Haně Landové, PhD. za odborné vedení, cenné rady, ale především za vstřícný přístup a vřelou podporu při zpracování této práce.

Dále patří mé poděkování všem studentkám a studentům, kolegyním a kolegům, migrantkám a migrantům, kteří se mnou během doktorského studia spolupracovali nebo mě při studiu podporovali.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem dizertační práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 20. března 2020

.....
Kateřina Nekolová, M. A.

Abstrakt (česky)

V některých knihovnách jsou již interkulturní služby běžnou součástí provozu. V českém prostředí se objevují dosud jen ojediněle, jak potvrdilo dotazníkové šetření zkoumající knihovnické služby pro osoby se specifickými potřebami. Šetření se zúčastnilo 625 knihoven a ukázalo se, že pouze 6 % z nich poskytuje cíleně služby pro cizince, migranty nebo národnostní menšiny. Dalších 30 % knihoven se těmito skupinám věnuje okrajově.

O pohled z druhé strany se pokusil průzkum využívání českých knihoven migranty, skládající se z dotazníkového šetření se 122 respondenty a z polostrukturovaných rozhovorů s osmi respondenty. Z výsledků vyšlo najevo, že většina respondentů pravidelně nevyužívá služeb českých knihoven. Pokud migranti knihovny využívají, hodnotí jejich nabídku kladně. Nejlépe hodnoceny byly akce v knihovně, které získaly průměrné hodnocení 1,12 na škále od jedné do čtyř. Dále byly zjišťovány příčiny nevyužívání českých knihoven - nejčastěji byl jako důvod uváděn jiný způsob získávání literatury.

Jako příklad dobré praxe ze zahraničí byl vybrán madridský projekt Otevřená knihovna. V rámci případové studie byl především představen koncept interkulturní mediace v knihovnách.

Je nasnadě otázka, zda by migranti nevyužívali více českých knihoven, pokud by v nich bylo nabízeno více interkulturních služeb. Bylo experimentálně ověřeno, že v případě jednorázové krátkodobé nabídky to tak nemusí být. Bohatý program interkulturního týdne na pobočce Lužiny měl velmi malou odezvu.

Veškeré výzkumné aktivity představené v dizertační práci umožňují prvotní náhled do tematiky interkulturního knihovnictví v českém kontextu. Staly se podnětem pro další praktické aktivity, které se následně uskutečnily v knihovnách po celé republice, a měly významný vliv na rozvoj interkulturního knihovnictví v ČR.

Abstract (in English):

In some libraries, intercultural services are already a regular part of operations. In the Czech environment they appear only sporadically, as confirmed by a questionnaire survey examining library services for people with specific needs. In the survey have participated 625 libraries and it turned out that only 6 % of them offer targeted services to foreigners, migrants or national minorities. Another 30 % of libraries are marginally involved in these groups.

A survey of the use of Czech libraries by migrants have tried to discover the view from the other side. It consisted of a questionnaire survey with 122 respondents, and semi-structured interviews with eight respondents. The results showed that most respondents do not regularly use the services of Czech libraries. If migrants use the library, they evaluate their offer positively. Best rated were events in the library, which received an average rating of 1.12 on a scale of one to four. Furthermore, the reasons of non-use of Czech libraries were investigated - the most frequent reason was an other way of obtaining literature.

Project Open Library in Madrid was chosen as an example of good international practice. The concept of intercultural mediation in libraries was presented in a case study.

The question is whether migrants would use more Czech libraries if more intercultural services were offered. It has been experimentally verified that this may not be the case with a one-time short-term program. The rich program of the intercultural week at the Lužiny branch had very little response.

All the research activities presented in the dissertation work provide an initial insight into the topic of intercultural librarianship in the Czech context. They became a stimulus for further practical activities that were subsequently carried out in libraries throughout the Czech Republic and had a significant impact on the development of intercultural librarianship in the Czech Republic.

Klíčová slova (česky)

služby veřejných knihoven, migranti, menšiny, interkulturní knihovnictví,
integrace, jazyková a kulturní různorodost

Klíčová slova (anglicky)

public library services, migrants, minorities, intercultural librarianship,
integration, language and cultural diversity

Obsah

Obsah	7
1 Předmluva	11
1.1 Publikované texty	14
1.2 Obsah dizertační práce	15
1.3 Cíle dizertační práce	17
2 Teoretická část	18
2.1 Úvod	18
2.2 Imigrace do ČR	20
2.2.1 Integrovaná politika ČR	22
2.3 Terminologie	24
2.3.1 Pojmenování oboru	24
2.3.2 Terminologie v oblasti cílové skupiny	26
2.3.3 Stručná diskurzivní analýza	28
2.4 Přehled literatury	29
2.4.1 Teoretické a praktické publikace	29
2.4.2 Příklady z praxe	30
2.5 Teoretické přístupy	31
2.5.1 Multikulturalismus	32
2.5.2 Přístupy k pojetí menšin	33
2.5.3 Sartoriho pluralismus	33
2.5.4 Uznání individuální a zároveň kolektivní identity	34
2.5.5 Přednost individuálních práv před kolektivními	35
2.5.6 Kategorizace menšin	36
2.5.7 Neexistence hranic mezi skupinami	36
2.5.8 Kosmopolitní pojetí	37
2.5.9 Závěry z analýzy filozofických textů	39
2.5.10 Kulturně-standardní versus transkulturní přístup	40

2.6	(Re)definování role veřejných knihoven.....	42
2.6.1	(Sebe)pojetí veřejných knihoven	42
2.6.2	Knihovny a rasismus.....	44
2.7	Interkulturní knihovnictví	47
2.7.1	Určení cílové skupiny	47
2.7.2	Specializované knihovny	48
2.7.3	Kooperace na národní a mezinárodní úrovni	51
2.8	Jednotlivé oblasti interkulturního knihovnictví	53
2.8.2	Komunitní plánování	54
2.8.3	Fond	54
2.8.4	Informace o knihovně a oslovování uživatelů	58
2.8.5	Interpersonální komunikace.....	59
2.8.6	Akce	61
2.8.7	Prostory knihovny.....	67
2.8.8	Personál.....	70
2.8.9	Spolupráce	71
2.9	Specifické skupiny v rámci interkulturního knihovnictví.....	73
2.9.1	Romové	73
2.9.2	Nucená migrace	80
2.9.3	Závěr	91
3	Praktická část	93
3.1	Výzkumné otázky a hypotézy	93
3.2	Služby pro migranty v českých knihovnách	98
3.2.1	Údaje o průzkumu.....	98
3.2.2	Výsledky průzkumu.....	102
3.2.3	Závěr	106
3.3	Výzkum využívání českých knihoven ze strany migrantů.....	108
3.3.1	Údaje o výzkumu	108
3.3.2	Výsledky výzkumu	111

3.3.3	Závěr	122
3.4	Případová studie – Interkulturní knihovnické služby v Madridu.....	123
3.4.1	Složení populace	123
3.4.2	Knihovny v Madridu.....	124
3.4.3	Projekt Otevřená knihovna	125
3.4.4	Současná situace	130
3.4.5	Rozhovory s migranty.....	131
3.4.6	Závěr	133
3.5	Experimentální zavedení interkulturních služeb na pobočce MKP	134
1.1.	Představení projektu	134
3.5.1	Představení pobočky MKP Lužiny	135
3.5.2	Příprava akce.....	135
3.5.3	Průběh týdne interkulturních aktivit	138
3.5.4	Vyhodnocení akce.....	141
3.5.5	Závěr	143
3.6	Vyhodnocení výzkumných aktivit	144
3.7	Přínos pro praxi	147
4	Závěr	150
	Vlastní publikace	152
	Použité zdroje	154
	Seznam obrázků.....	172
	Seznam grafů	173
	Seznam příloh	174
	Přílohy.....	i

Seznam zkratek

ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
FF UK	Filozofická fakulta Univerzity Karlovy
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions; česky Mezinárodní federace knihovnických asociací a institucí
OSN	Organizace spojených národů
SKIP	Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR
ÚISK	Ústav informačních studií a knihovnictví
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization; česky Organizace OSN pro vzdělání, vědu a kulturu

1 Předmluva

V rámci doktorského studia jsem se věnovala oblasti interkulturního knihovnictví. Středem mého zájmu je komunitní funkce knihoven a nabídka služeb, které reagují na změny v kulturní a jazykové rozmanitosti obyvatelstva a na specifické potřeby migrantů a menšin. Považuji za důležité, aby se dnešní výzkum v oboru Informační věda nesoustředil pouze na možnosti uplatnění nových technologií, ale aby pozornost byla věnována také studiu uživatelů z nejširší veřejnosti, změnám v pojetí veřejných knihoven a svobodnému přístupu k informacím pro všechny vrstvy obyvatelstva.

Tématům migrace a integrace a možnosti zapojení veřejných knihoven do této problematiky se věnuji již řadu let. Osobní migrační zkušenost v tom jistě hrála svou roli a byla mi nápomocná při vlastním výzkumu. Později bylo třeba téma více specifikovat, zaměřila jsem se tedy na podporu migrantů při osvojování si nového jazyka. Studium na Humboldtově Univerzitě v Berlíně jsem zakončila diplomovou prací s názvem „Role veřejných knihoven při osvojování si jazyka migranty: mezinárodní srovnávací studie“. Ve své diplomové práci srovnávám praxi ze čtyř veřejných knihoven v různých zemích, které nabízejí jazykové kurzy pro migranty. Ve výběru zastupuje Českou republiku *Krajská vědecká knihovna v Liberci*, Německo *Městská knihovna Friedrichshain-Kreuzberg v Berlíně (Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg)*, Kanadu *Veřejná knihovna v Torontu (Toronto Public Library)* a USA *Veřejná knihovna Queens (Queens Public Library)* v New Yorku. Především jsem srovnávala různé formy podpory jazykového vzdělávání, v neposlední řadě jsem ale také hledala argumenty podporující či zavrhuující zavádění a udržování takových programů ve veřejných knihovnách. Všechny zmiňované knihovny jsem osobně navštívila a ve všech jsem vedla rozhovor se zodpovědným zaměstnancem či vedoucím pracovníkem.

V srpnu roku 2010 jsem získala studentské stipendium, které mi umožnilo zúčastnit se konference *IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions)* “Libraries in a Multicultural Society – Possibilities for the future” v Kodani. Během léta 2010 jsem také spolupracovala s *Multikulturním centrem Praha* na přípravě výstavy děl cizinců v Městské knihovně na Opatově v rámci

mezinárodního projektu “Libraries for all”. V listopadu 2011 jsem díky stipendiu českého knihovnického svazu SKIP a rakouského svazu BVÖ (*Büchereiverband Österreichs*) absolvovala stáž v *Městské knihovně ve Vídni*, zaměřenou právě na téma interkulturního knihovnictví. O rok později jsem absolvovala měsíční stáž ve Frankfurtu nad Mohanem, především v pobočce městské knihovny Gallus, která je známá svými interkulturními službami.

K doktorskému studiu jsem byla přijata v roce 2012. V roce 2013 jsem získala Vnitřní grant FF UK na projekt s názvem “Specifika poskytování služeb romským uživatelům ve veřejných knihovnách ČR a možnosti rozvoje těchto služeb”. Díky tomu jsem navštívila dvě knihovní pobočky v Barceloně a jednu v Madridu, které sídlí v oblastech s vysokým procentem migrantů a také početnou romskou komunitou. Vedla jsem zde rozhovory s vedoucími zaměstnankyněmi. Na podzim roku 2013 jsem absolvovala týdenní stáž v *Knihovně města Ostravy* pobočce Vítkovice, která se trvale zaměřuje na romské uživatele.

V roce 2014 proběhl “Průzkum dostupnosti služeb knihoven osobám se specifickými potřebami v ČR (2014)”, který zjišťoval naplňování požadavku na rovný přístup v českých knihovnách. Na průzkumu jsem spolupracovala s Evou Cerniňákovou a jeho výsledky jsou představeny v praktické části dizertační práce. V září roku 2014 se také ve spolupráci se Sekcí služeb osobám se specifickými potřebami Svazu knihovníků a informačních pracovníků (dále SKIP) konal celodenní seminář na téma interkulturního knihovnictví v Národní knihovně ČR, který nabídl různorodé příspěvky odborníků jak z knihovnictví, tak z jiných oblastí.

V letech 2015 až 2016 jsem se věnovala realizaci projektu “Služby pro imigranty ve veřejných knihovnách ČR”, podpořeného z Grantové agentury UK. V rámci projektu jsem zkoumala především přístup migrantů k českým knihovnám, ale navštívila jsem také například knihovny v Madridu, kde jsem zjišťovala podrobnosti o projektu “Otevřená knihovna”.

V květnu 2016 jsme v rámci projektového semináře společně se studenty Ústavu informačních studií a knihovnictví (dále ÚISK) uspořádali Týden rozmanitosti jazyků a kultur v knihovně Lužiny. Tímto experimentálním rozšířením služeb na jedné z poboček *Městské knihovny Praha* jsme se snažili zjistit, zda by lepší nabídka služeb pro migranty vedla zvýšení počtu uživatelů knihovny z této

cílové skupiny.

Jako zaměstnankyně *Knihovnického institutu Národní knihovny* jsem vedla v roce 2017 pět projektů podpořených Ministerstvem vnitra a Ministerstvem kultury v rámci naplňování Koncepce integrace cizinců. V roce 2018 to byly tři projekty a v roce 2019 jeden projekt.

Tyto aktivity se prolínaly s pedagogickou činností na Ústavu informačních studií a knihovnictví FF UK a dalších katedrách, prezentacemi na konferencích a výstupy v podobě článků.

1.1 Publikované texty

Během doktorského studia jsem publikovala řadu textů k tématu. V přehledovém článku “Specifika poskytování služeb romským uživatelům ve veřejných knihovnách ČR a možnosti rozvoje těchto služeb” jsou shrnuty údaje o poskytování knihovnických služeb jedné specifické etnické menšině (Nekolová, 2013). Na jinou specifickou skupinu a to na uprchlíky jsou zaměřeny články publikované v časopise *Ikaros* v roce 2016 (Nekolová, 2016a; Faltejsková, 2016). Komunikaci s uživateli, kteří neovládají dobře český jazyk, se věnuje článek v *Bulletinu SKIP* (Nekolová, 2014a).

Závěry z průzkumu dostupnosti služeb uživatelům se specifickými potřebami, zahrnují také služby pro menšiny a migranty (Cerniňáková, 2014a; Cerniňáková, 2014b). V časopise *New Library World* byl publikován článek, který byl výstupem ze studentského projektu. Studie se věnuje především hodnocení českých knihoven ze strany migrantů, případně důvodům pro (ne)užívání knihoven touto cílovou skupinou (Nekolová, 2016e; Nekolová, 2016f).

Popularizační článek shrnující současnou situaci v oblasti interkulturního knihovnictví vyšel v *Bulletinu SKIP* (Nekolová, 2016c), v časopise *Knihovna plus* (Nekolová, 2017a) a v časopise *Čtenář* (Nekolová, 2018). V e-zpravodaji *Národní knihovny* byly krátce shrnuty výsledky projektů v oblasti interkulturních knihovnických služeb (Nekolová, 2017a).

Publikovány byly i zprávy ze seminářů (Novotný, 2016; Nekolová, 2017b; Nekolová, 2017c), konferencí (Černohlávková, 2016) či projektů (Haraštová, 2016), které jsem vedla či organizovala. Informováno bylo také o zahraničních studijních cestách (Nekolová, 2012a; Nekolová, 2012b), exkurzích (Nekolová, 2014b) a o dalších akcích (Nekolová, 2015), které s tématem souvisí.

1.2 Obsah dizertační práce

Dizertační práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části je nejprve představen kontext knihovnických služeb v kulturně a jazykově různorodé společnosti. V úvodu jsou přestřeny argumenty pro aktuálnost tématu a data týkající se současné situace v oblasti migrace. Následuje terminologická část, která se věnuje pojmenování oboru a definicím v oblasti cílové skupiny. Další kapitola tvoří přehled oborové literatury k tématu dizertační práce. Následující kapitola pojednává o ukotvení přístupu k menšinám ve společnosti, tato část vychází ze seminární práce obhájené na Ústavu filosofie a religionistiky FF UK. Následují ještě dvě krátké podkapitoly, které se zabývají rozdílem mezi kulturně standardním a transkulturním přístupem a také projevy rasismu v knihovnách. V následující pasáži je věnována pozornost novému definování rolí veřejných knihoven, včetně role integrační.

Další kapitola se již věnuje přímo interkulturnímu knihovnictví, určení cílové skupiny a představení praktických výstupů v této oblasti. Následující úsek teoretické části rozebírá jednotlivé faktory při poskytování interkulturních knihovnických služeb. Jsou zde uvedeny konkrétní doporučení a příklady dobré praxe z ČR i ze zahraničí. Poslední oddíl se věnuje dvěma specifickým skupinám v rámci interkulturního knihovnictví a to jsou Romové a uprchlíci.

Praktická část práce začíná formulací výzkumných otázek, výčtem hypotéz a popisem vlastního výzkumu. Ten je rozdělen na několik analýz menšího rozsahu, které v souhrnu dávají obraz o stavu interkulturního knihovnictví v ČR a možnostech rozvoje.

Jako první je popsán průzkum dostupnosti služeb uživatelům se specifickými potřebami. Jednalo se o dotazníkové šetření mezi knihovnami, které bylo zaměřené na různým způsobem znevýhodněné uživatele.

Jako druhý je představen výzkum využívání či nevyužívání knihoven migranty žijícími v ČR. Zjišťovali jsme nejen vztah mezi užíváním knihoven v zemi původu a v ČR, ale také například hodnocení jednotlivých oblastí či důvody pro nevyužívání služeb.

Zahraniční inspiraci nabízí případová studie popisující interkulturní služby v madridských knihovnách, především pak projekt Otevřená knihovna.

Poslední z projektů byl výstupem projektového semináře na ÚISK. Jednalo se o experimentální zavedení služeb v jedné z poboček Městské knihovny v Praze.

V poslední části jsou shrnuty dopady, které veškeré tyto aktivity měly na praxi v českém knihovnictví, a v závěru je rekapitulován celý text dizertační práce.

V dizertační práci jsou pro osoby používány výrazy v mužském rodě pro obě pohlaví. Oba gramatické rody nejsou uváděny za účelem srozumitelnosti a čtivosti textu.

Úprava a metody práce vychází ze současných standardů a požadavků (Široký, 2019). V práci je používán harvardský systém (author-date system) odkazování v textu, citováno je v souladu s normou ČSN ISO 690. V relevantních případech jsou uváděny i stránky z citovaného dokumentu (Krčál, 2014).

1.3 Cíle dizertační práce

Cílem teoretické části dizertační práce je bližší představení interkulturního knihovnictví a možností jeho implementace do jednotlivých oblastí fungování knihoven - od nákupu cizojazyčné literatury, přes pořádání kulturně-vzdělávacích akcí, po odraz společenské struktury v personálním obsazení knihovny. K tomu má posloužit především studium oficiálních dokumentů i odborné literatury a reflexe zahraniční praxe.

Praktická část má za cíl nastínit potenciál pro interkulturní knihovnictví v českých knihovnách. Jde jednak o zjištění aktuální situace v českých knihovnách v oblasti nabídky služeb a usnadnění přístupu pro cizince, migranty či národnostní menšiny. Průzkum by měl ukázat, jaký podíl knihoven se této cílové skupině věnuje a v jakých ohledech. Primárně jde tedy o to zjistit, zda české knihovny mají co nabídnout, co od nich lze očekávat a na jaké úrovni se, co do jazykové a kulturní rozmanitosti, pohybují.

Ještě podstatnější je však pohled z druhé strany. V rámci šetření by měla cílová skupina dostat dostatečný prostor pro vyjádření vlastních potřeb a požadavků, které mohou být inspirativní pro zavádění nových služeb a úpravu stávajících. Má se ověřit zájem o knihovny a jejich služby ze strany migrantů žijících v ČR. Zkoumán bude také vliv přechozích zkušeností s knihovnami.

Jako další zdroj inspirace má sloužit část, která se bude věnovat případové studii ze zahraničí. Zde jde primárně o přenos praktických zkušeností, tak aby se případně české knihovny mohly vyhnout zbytečným chybám a včas si ujasnily směr svého vývoje.

Chodili by migranti do knihoven více, pokud by pro ně knihovna nabízela bohatší program a vycházela jim více vstříc? I tuto otázku má tato dizertační práce zodpovědět v rámci experimentálního týdenního rozšíření interkulturních služeb ve vybrané knihovně.

2 Teoretická část

2.1 Úvod

S rozvojem elektronických textů a přístupu k informacím přes mobilní zařízení je dnes často rozporována tradiční role knihoven. I z toho důvodu je nezbytné směřování těchto institucí stále znovu revidovat a zaměřovat se na to, co ve společnosti chybí nebo není dostatečně uspokojováno. V dnešním dravém světě mají veřejné knihovny poměrně výsadní místo, jelikož svými principy jdou proti některým zažitým zásadám jako je nutnost zisku, soutěživost, výkonost, elitářství, hieratické uvažování a další. To jim umožňuje být příjemným, nekomerčním místem pro trávení volného času, být podpůrným místem pro lidi v nesnázích, být místem setkávání nejrůznějších lidí. Všechny tyto faktory zároveň dělají z knihoven místa vhodná pro integraci.

V Koncepti rozvoje knihoven pro léta 2017-2020 se uvádí, že: “Značný potenciál má dále rozvoj aktivit orientovaných na specifické skupiny uživatelů, zejména příslušníků menšin a lidí ohrožených sociálním vyloučením. Knihovny jsou tradičním a přirozeným centrem sociální inkluze.” Mezi navrhovanými opatřeními je pak rozšíření knihovnických a informačních služeb pro menšiny, ale také podpora akvizice literatury v jazycích národnostních menšin a doplňování zahraniční literatury na podporu jazykového vzdělávání obyvatel. (Ústřední knihovnická rada, 2017) Z toho je tedy naprosto zřejmé, že pro rozvoj interkulturního knihovnictví je prostor i v českém prostředí.

V předchozí koncepci rozvoje knihoven byl jednou z šesti základních oblastí bod „Rovný přístup ke službám knihoven“. Koncepce také jasně formulovala, že klient knihovny má získat kvalitní službu „bez ohledu na národnost či handicap“ (Ústřední knihovnická rada, 2010).

Knihovny se mohou zapojit také do naplňování celostátní koncepce integrace cizinců, kde se mimo jiné uvádí, že “Cílem integrační politiky je podporovat zapojení cizinců do veřejného života tak, aby se mohli cítit jeho součástí a pociťovat svou spoluodpovědnost za dění v komunitě.” Důraz je zde kladen i na stranu přijímající společnosti: “Je nezbytné zprostředkovat objektivní informace

o cizincích veřejnosti a předcházet negativním předsudkům a nenávistným projevům vůči cizincům.” (Postup při realizaci aktualizované Koncepce, 2019, str. 11-12). Knihovny mají potenciál podílet se na naplňování obou těchto požadavků.

Jednou z šesti priorit současné kulturní politiky v ČR je podpora kulturní identity, kulturní rozmanitosti a mezikulturního dialogu (Státní kulturní politika, 2015). Pokud se tedy knihovny angažují v interkulturní oblasti, naplňují tím státní kulturní politiku. I to je argument pro rozšiřování těchto služeb v knihovnách.

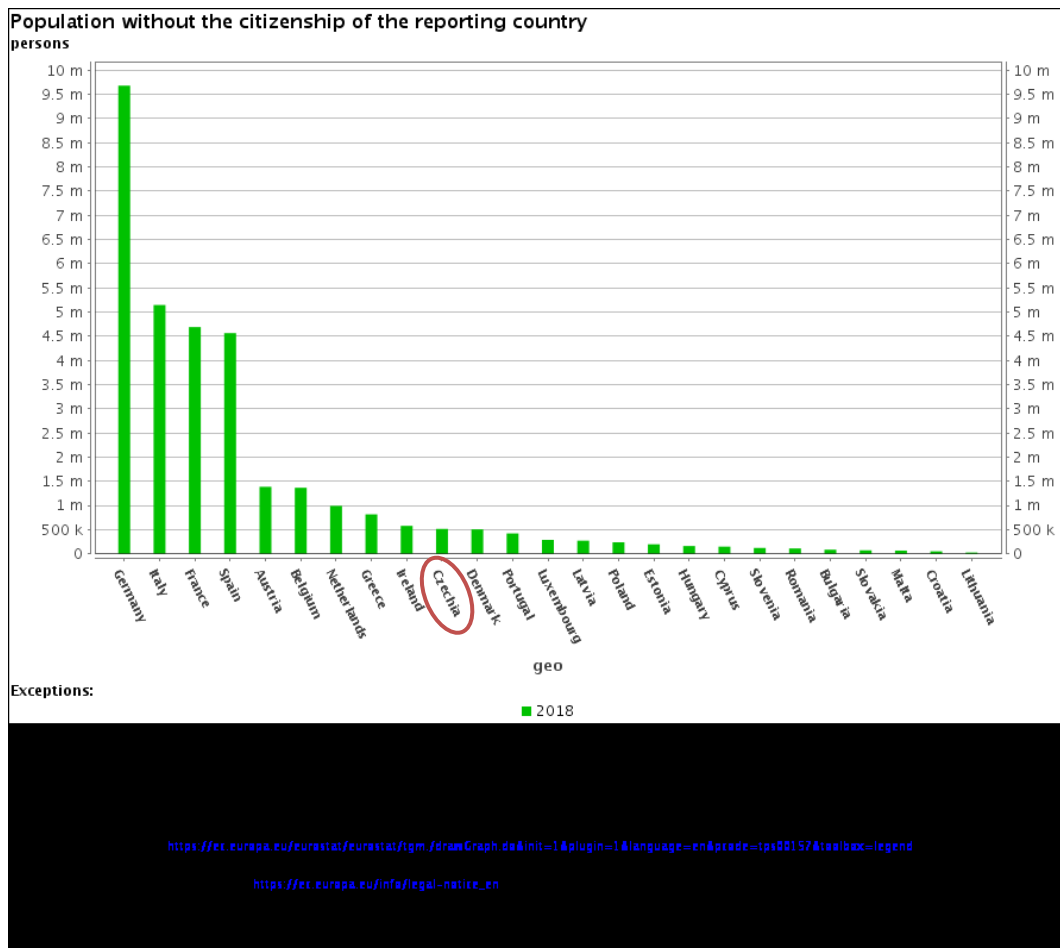
2.2 Imigrace do ČR

V současné době je na světě podle odhadů Mezinárodní organizace pro migraci 272 milionů migrantů, jde tedy přibližně o 3,5 % celosvětové populace. V tomto případě se jedná o lidi, kteří žijí v jiné zemi, než se narodili. Několikanásobně vyšší je číslo lidí, kteří migrují v rámci jedné země, bez překročení hranic. Nárůst mezinárodní migrace je evidentní. Mezi hlavní důvody migrace patří práce, rodina a studia (World migration report, 2019, str. 19).

Podíl migrantů zatím není v ČR tak vysoký jako v jiných státech, kde již interkulturní knihovnické služby dlouhodobě fungují. V zemích západní Evropy jsou počty cizinců mnohonásobně vyšší (viz Graf 1).

Podle údajů Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra bylo k 31. květnu 2019 na území ČR registrováno více než 570 000 lidí cizí státní příslušnosti, to je 5,4 %¹ z celkového počtu obyvatel. Z toho více než polovina měla oprávnění k trvalému pobytu. Občané Ukrajiny tvoří téměř čtvrtinu všech registrovaných cizinců. Další početnou skupinou jsou občané Slovenska, kterých je 20 % z celkového počtu. Jednu desetinu tvoří občané Vietnamu, následováni zástupci Ruské federace, Polska a Německa. Téměř polovina (48,5 %) cizinců, kteří mají přechodný pobyt, uvedla jako účel pobytu zaměstnání. Dalším uváděným důvodem je sloučení rodiny (16,9 %), studium (8,5 %) nebo podnikání (6,9 %). Počet lidí cizí státní příslušnosti v ČR má stoupající tendenci, před deseti lety tvořil podíl cizinců na obyvatelstvu 4,1 % (Čtvrtletní zpráva o migraci, 2019).

¹ ČR měla k 30. červnu 2019 10 668 641 obyvatel. (Obyvatelstvo, 2019) K 31. květnu 2019 bylo na území ČR registrováno celkem 573 342 osob cizí státní příslušnosti.

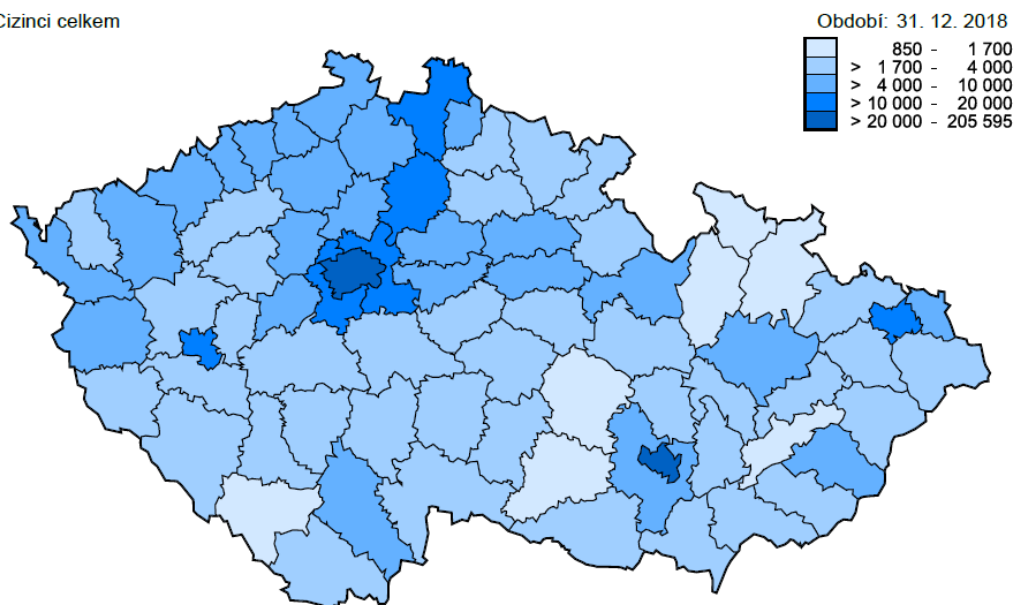


Graf 1: Porovnání počtu cizinců s dalšími evropskými státy, zdroj: Eurostat

Podle údajů Českého statistického úřadu žije více než třetina z celkového počtu cizinců v Praze, následují kraje: Středočeský, Jihomoravský, Ústecký, Plzeňský a Moravskoslezský (viz Obrázek 1) (Cizinci podle státního občanství, 2019).

Cizinci v okresech

Cizinci celkem



Obrázek 1: Cizinci v okresech, zdroj: ČSÚ (Cizinci v okresech, 2019)

Ve školním roce 2017/18 registrovalo Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy na českých vysokých školách více než 43 000 zahraničních studentů, na základních školách to bylo téměř 22 000 žáků ze zahraničí a v mateřských školách přes 10 000 dětí (Cizinci: Vzdělávání, 2019).

2.2.1 Integrační politika ČR

Knihovny jako veřejné instituce se mohou opírat také o oficiální integrační strategie Ministerstva vnitra ČR. Jeho aktuální koncepce integrace cizinců nese podnázev “Ve vzájemném respektu” a v jejím textu jsou vyjmenované některé body, které by pro formování interkulturních knihovnických služeb měly být klíčové. Ze zkušeností vychází například, že: “Pozitivní postoje cizinců vůči členům majority posilovalo zejména prohlubování vzájemné interakce, zkušenosti s českým prostředím a nekumulování negativních zkušeností s majoritou.” (Koncepce integrace cizinců, 2015, str. 10).

Je tedy třeba zdůraznit, že integrace nemá být zaměřena pouze na práci s nově příchozími. Naopak, cíleně bychom se měli věnovat také členům přijímající společnosti, především v rámci prevence nenávistných tendencí. Vzhledem k současnému vývoji je oficiálním integračním cílem “prohlubovat systém komunikace se širokou veřejností o problematice migrace a integrace ve vztahu k občanům i k cizincům, důsledně čelit xenofobním tendencím ve společnosti

a aktivně působit proti projevům nenávisti vůči cizincům při dodržení požadavků daných právním řádem.” Za cílovou skupinu integrační politiky lze tedy považovat všechny členy dané společnosti. Právě v tomto ohledu mohou hrát knihovny, jako informační instituce, významnou roli. Mohou se totiž různými formami zapojit do informování veřejnosti, které je viděno jako klíčový faktor integrace a ze strany vládních institucí je kladen velký důraz podporu relevantních aktivit (tamtéž, str. 10).

I nadále bude oficiální státní integrace zaměřena na čtyři klíčové oblasti, jež všechny nabízejí prostor pro zapojení veřejných knihoven. Jedná se o:

- znalost českého jazyka,
- ekonomická a sociální soběstačnost,
- socio-kulturní orientace ve společnosti,
- a vztahy mezi komunitami (tamtéž, str. 25-31).

Zkušenosti dále ukazují, že je třeba dělat změny včas, provádět i preventivní opatření a nečekat na vyhrocení situace. Naopak ignorování nově vznikající situace může mít negativní důsledky, které se těžko zpětně napravují. “Integrační politika vychází ze zkušenosti, že předcházet problémům v soužití je vždy snadnější než čelit následkům nezvládnuté integrace.” (tamtéž, str. 15)

2.3 Terminologie

2.3.1 Pojmenování oboru

Pokud se mluví o službách veřejných knihoven v kulturně a jazykově různorodé společnosti, můžeme se setkat s celou řadou termínů. Termín interkulturní knihovnické služby (*intercultural library services*) je použit například v evropském projektu Knihovny pro všechny (Multikulturní centrum Praha, 2010). Všeobecně se často používá v německy mluvících zemích. Ve svém názvu má sousloví *Interkulturní knihovnická práce (Interkulturelle Bibliotheksarbeit)* i komise *Německého knihovnického svazu (DBV, 2019)*, která spravuje stejnojmenné webové stránky (*Bibliotheksportal: Interkulturelle Bibliothek, 2019*). Často se tento pojem objevuje i v německy psaných odborných článcích (např.: Schär, 2010; Ulucan, 2008 a další). Příkladem z frankofonního prostředí může být pobočka nazvaná *Interkulturní knihovna (Bibliothèque interculturelle)* v kanadském Montréalu (*Bibliothèque interculturelle, 2019*).

Zatímco manifest, který vytvořila IFLA společně s UNESCO, je určen pro multikulturní knihovny (IFLA/UNESCO, 2009). Stejně přídavné jméno používá i *Sekce knihovnických služeb v multikulturní obyvatelstvo (Library Services to Multicultural Populations Section)* a přejímají ho i mnozí odborníci (García López, 2012; Jones, 2013; Berry, 2008; Morales Campos, 2007 a další).

The image shows a screenshot of the IFLA website. At the top left is the IFLA logo. A red navigation bar contains the following links: About IFLA, Membership, Activities and Groups, Supporters, News and Events, Publications, Standards, Annual Conference, Global Vision, and Strategy. Below the navigation bar is a search bar. The main content area is titled 'Library Services to Multicultural Populations Section' and includes a breadcrumb trail: 'Home > Activities and Groups > Library Services to Multicultural Populations Section'. Below the title is the text: 'Division: Library Services' and 'The Section brings together libraries and institutions interested in the development and availability of library services designed to meet the needs of cultural and linguistic minorities.'

Obrázek 2: Webová stránka IFLA Sekce knihovnických služeb pro multikulturní obyvatelstvo, zdroj: Library Services to Multicultural Populations Section

V Austrálii se používá (např.: Hall, 2009; Brook, 2013) zkratka CALD pro sousloví “*Culturally and Linguistically Diverse*” doplněná slovy “*communities*” nebo “*groups*”. Sousloví kulturně a jazykově různorodé komunity ze své podstaty zahrnuje širší spektrum obyvatel, nejen nově příchozí migranty a nemá žádné negativní konotace.

Pojmy jako různorodost, diverzita či rozmanitost se také objevují v odborné literatuře v různých jazykových verzích a většinou zahrnují širší pojetí, tedy knihovnické služby pro různě znevýhodněné či minoritní uživatele (Cooke, 2017; Futterlieb, 2016; Ševčíková, 2004).

Problematikou rozličného pojmenování se zabývala Sibel Ulucan (2012), která dochází k tomu, že přídavné jméno interkulturní více zdůrazňuje prolínání mezi lidmi s kulturními odlišnostmi.

V českém prostředí přijala problematiku za svou Sekce Bezbariérové knihovny SKIP² (Bezbariérové knihovny, 2019), pod jejíž záštitou se v září 2014 konal celodenní seminář nazvaný Interkulturní knihovnictví (Ferdová, 2014).

Osobně považuji za nejvhodnější pojmenování “knihovnické služby v kulturně a jazykově různorodé společnosti”, které je hodnotově neutrální, vyjadřuje transkulturní přístup (viz kapitola 2.5.10) a zároveň může zahrnovat širokou oblast služeb - od specifické podpory nově příchozích migrantů, po informační podporu stávajícího obyvatelstva. Cílem těchto knihovnických služeb je pak podpora lokální komunity, ať už je její kulturní a jazykové složení jakékoliv. Jelikož je však toto slovní spojení příliš dlouhé a těžko uchopitelné v textu, bude v dizertační práci používán termín “interkulturní knihovnictví”, který má vyjadřovat stejné hodnoty. Podle Schneehorst (2009, s. 10) interkulturní knihovnická práce “zahrnuje všechny služby a nabídky knihoven, které vycházejí vstříc potřebám multikulturní společnosti a jejích členů”.

² Dříve Sekce služeb osobám se specifickými potřebami

2.3.2 Terminologie v oblasti cílové skupiny

Cizinec

Dle zákona se cizincem rozumí “fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie“ (Zákon č. 326/1999 Sb., 1999).

Podle české legislativy lze rozeznávat následující kategorie cizinců pobývajících v ČR:

- ➔ Občané zemí EU, Norska, Švýcarska, Islandu a Lichtenštejnska (zkráceně občané EU) a jejich rodinní příslušníci,
- ➔ Občané zemí mimo EU (zkráceně „občané třetích zemí“),
- ➔ Ostatní cizinci (bez ohledu na státní příslušnost) (Metodika počtu cizinců, 2019).

Jedná se tedy o velmi široký a heterogenní pojem, používaný v rámci legislativních a právních dokumentů.

Migrant

Obecně přijatá a jednoznačná definice pojmu migrant na mezinárodní úrovni neexistuje. Dříve tak byl chápán kdokoliv, kde se rozhodl svobodně odcestovat pro svůj osobní prospěch bez tlaku závažných vnějších okolností. Organizace spojených národů (dále OSN) omezila definici na osoby, které se v cizině zdržují déle než jeden rok, nehledě na příčiny a legální status. V obecné praxi se však mezi migranty počítají například i sezónní pracovníci a bere se tedy v úvahu širší definice (Anderlová, str. 51).

Imigrant je pak podle Ministerstva vnitra ČR „cizinec, přicházející do země za účelem pobytu dlouhodobějšího charakteru“ (Slovníček pojmů, c2019).

Národnostní menšiny

Příslušník národnostní menšiny může být někdy zaměňován s migrantem, jedná se však o odlišný pojem, který je definován zákonem:

”1. Národnostní menšina je společenství občanů České republiky žijících na území současné České republiky, kteří se odlišují od ostatních občanů zpravidla společným etnickým původem, jazykem, kulturou a tradicemi, tvoří početní menšinu

obyvatelstva a zároveň projevují vůli být považováni za národnostní menšinu za účelem společného úsilí o zachování a rozvoj vlastní svébytnosti, jazyka a kultury a zároveň za účelem vyjádření a ochrany zájmů jejich společenství, které se historicky utvořilo.

2. Příslušníkem národnostní menšiny je občan České republiky, který se hlásí k jiné než české národnosti a projevuje přání být považován za příslušníka národnostní menšiny spolu s dalšími, kteří se hlásí ke stejné národnosti.” (Národnostní menšiny, c2009-2019).

Je tedy zřejmé, že příslušník národnostní menšiny nemusí mít vlastní migrační zkušenost a jeho životní situace se výrazně liší od situace nově příchozího migranta. V současné době je v České republice 14 národnostních menšin, které mají své zástupce v Radě vlády pro národnostní menšiny.

Uprchlík

Jako uprchlík je označována „osoba, která splňuje definiční znaky uprchlíka ve smyslu Ženevské úmluvy“ (Slovníček pojmů, c2019), přijaté Valným shromážděním OSN v roce 1951. V úmluvě je jako uprchlík definována osoba, která „se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů, je neschopna přijmout, nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám, odmítá ochranu své vlasti.“ (Sdělení č. 208/1993 Sb., 1993).

Integrace

Podle definice Ministerstva vnitra je integrace cizinců “proces postupného začleňování imigrantů do struktur a vazeb společnosti domácího obyvatelstva. Jedná se o komplexní jev, který je přirozeným důsledkem migrace a který má své politické, právní, ekonomické, sociální, kulturní, psychologické a náboženské aspekty.” (Slovníček pojmů, c2019). Současný přístup Vlády ČR k integraci cizinců, především ze třetích zemí, je formulován v aktualizované “Koncepci integrace cizinců - Ve vzájemném respektu” (Koncepce integrace cizinců, 2015).

2.3.3 Stručná diskurzivní analýza

Již při porovnání pojmů používaných v této oblasti, můžeme narazit na významné rozdíly. Ty do jisté míry ovlivňují také to, jak o dané problematice uvažujeme a jaké poselství vysíláme. Používání slova “cizinec” odvozeného od slova “cizí” rozhodně neevokuje sblížení a vzájemné porozumění, v souvislosti s integrací je tedy jeho užívání na pováženou. Pojmy jako “migrant”, “uprchlíci” či “multikulturalismus” získala v posledních letech také pejorativní nádech. Ve veřejném prostoru se setkáváme také s nesmyslnými slovními spojeními, např. „nelegální uprchlíci“, která přispívají k negativní percepci ve společnosti.

Veřejná knihovna v Queensu má pro uživatele, kteří se narodili mimo USA, program pro nové Američany “*New Americans Program*”, což přesně vyjadřuje americkou koncepci tavícího kotlíku. V Kanadě se používá anglické slovo “*newcomer*”, tedy nově příchozí a jsou jim označováni pouze lidé, kteří přišli do země v posledních pěti letech. V Německu se používá termín „*Menschen mit Migrationshintergrund*“ – lidé s migračním původem a zahrnuje i druhou či třetí generaci migrantů. V australských dokumentech se používá spojení “kulturně a jazykově různorodé komunity” (*Culturally and Linguistically Diverse, CALD communities*). Madridské knihovny ve svém projektu “Otevřená knihovna” pojmenovávají cílovou skupinu jako “*nuevos vecinos*” - noví sousedé. V tomto případě je evidentní přístup založený na budování rovnocenných vztahů (Nekolová, 2018).

2.4 Přehled literatury

Jelikož k tématu knihovnických služeb pro jazykové a kulturní menšiny vyšlo v českém jazyce jen několik málo publikací, bude se vycházet ve větší míře za zahraniční literatury. I mezi cizojazyčnými zdroji jsou obvyklejší zprávy o jednotlivých úspěšných projektech, teoretická literatura se objevuje jen v omezené míře. Vzhledem k rychlému vývoji této problematiky v posledních letech budou použity zdroje, které byly vydány po roce 2000.

2.4.1 Teoretické a praktické publikace

Z anglicky psaných relevantních publikací lze jmenovat knihy: *“Information Services to Diverse Populations: Developing Culturally Competent Library Professionals”* (Cooke, 2017) či *“Library Services for Multicultural Patrons: Strategies to Encourage Library Use”* (Smallwood, 2013). V Německu vyšla publikace *“Diversity Management und interkulturelle Arbeit in Bibliotheken”* (Futterlieb, 2016). Dlouhodobě se tématu věnuje Sibel Ulucan (Ulucan, 2008; Ulucan, 2012). Ve Španělsku vyšla přehledová publikace *“Los servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas”*, která obsahuje jak teoretický rámec, tak i příklady z praxe (García Lopéz, 2009).

Rozšiřují se výzkum v oblasti veřejných knihoven a budování pevné komunity, sociálního kapitálu a důvěry (Kosciejew, 2019, str. 89). Andreas Vårheim (2011) píše ve svém článku o budování sociálního kapitálu skrz programy pro migranty ve veřejných knihovnách. Z jeho poznatků vychází najevo, že tyto programy jsou úspěšné a účastníci se do knihovny vrací. Teorii důvěry a sociálního kapitálu dále rozvíjí v souvislosti s knihovnickými službami pro uprchlíky (Vårheim, 2014).

Domácí teoretické zdroje zastupují především publikace vydané v rámci mezinárodních projektů Multikulturním centrem Praha (Hořavová, 2004; Špačková, 2006).

Knihovny se mohou také řídit dokumenty vydanými Sekcí knihovnických služeb pro multikulturální obyvatelstvo mezinárodní knihovnické asociace IFLA.

Jedná se o:

- Směrnice knihovnických služeb pro multikulturní obyvatelstvo (Multicultural Communities, 2009) - tyto směrnice byly v roce 2009 zveřejněny ve třetím vydání, na webových stránkách IFLA jsou dostupné v jedenácti jazykových verzích,
- IFLA/UNESCO manifest pro multikulturní knihovny (IFLA/UNESCO, 2009) - tento dokument definuje mimo jiné principy, cíle a pilíře interkulturních knihovnických služeb, je přeložen do třiatvaceti jazyků.

2.4.2 Příklady z praxe

Častěji jsou mezi odbornou literaturou zastoupeny texty popisující postupy a nabídky jednotlivých knihoven. Za příklad dobré praxe v Německu slouží často veřejné knihovny v Berlíně, Frankfurtu nad Mohanem a Norimberku (Ulucan, 2008; Schumann, 2010; Sauermann, 2010). Ve Spojených státech amerických je významným příkladem knihovna v New Yorku ve čtvrti Queens (např.: Bernd, 2009). Dále se častěji vyskytují články z Dánska (např.: Kern, 2006), ze Švédska (např.: Hansson, 2011; Johnston, 2016; Johnston, 2019), ze Švýcarska (např.: Schär, 2010), Kanady (např.: Berry, 2008; Picco, 2008; van der Linden, 2014) či Austrálie (např.: Cunningham, 2008; Hall, 2009; Fitzgerald, 2011; Brook, 2013).

2.5 Teoretické přístupy

Přesuny obyvatelstva, soužití různých náboženských skupin a jazyková diverzita nejsou novými jevy a v historii byly řešeny nejrůznějšími způsoby od těch nejbrutálnějších až po příkladně poklidné. „Dnes lze obtížně najít nějakou demokratickou společnost nebo společnost nacházející se na přechodu k demokracii, v níž by neprobíhal nějaký hluboký spor o to, zda a jakým způsobem by měly veřejné instituce lépe uznávat identitu kulturních a znevýhodněných menšin.“ (Gutmannová, 2001, str. 17). Od roku 1989 je rozvíjena snaha o zajištění mezinárodních norem na ochranu etno-kulturních menšin. Tomuto tématu se věnovaly organizace jako Spojené národy či Rada Evropy. Od toho se odvíjí zvýšený zájem o toto téma ze strany filozofů a politických teoretiků (Kymlicka, 2009, str. 371).

V západních zemích již delší dobu více či méně úspěšně fungují oficiální integrační strategie pro začlenění menšin a migrantů. Do těchto integračních snah jsou zapojeny nejen speciální instituce, ale i běžné veřejné organizace, k jakým patří veřejné knihovny. Ty jako vzdělávací a kulturní instituce sloužící široké veřejnosti mají svými službami odpovídat na poptávku ze strany lokální populace. V případě, že se složení populace mění a ta se stává jazykově a kulturně různorodější, reagují na to některé knihovny přizpůsobením svých služeb.

Jak by ale měly k těmto potenciálním uživatelům přistupovat? Měly by knihovny nabízet služby pro jednotlivé národnostní skupiny? Nebo by rozřazovacím klíčem měl být mateřský jazyk či pobytový status? Mohou na stejném principu nabízet služby pro migranty i pro Romy? Nebo kategorizace není nejvhodnější a bylo by možné poskytovat služby pro každého zvlášť podle jeho potřeb? Při hledání odpovědi na tyto otázky je možné vycházet z prací světových filozofů, politologů a sociologů, mezi něž patří Charles Taylor, Will Kymlicka, Giovanni Sartori, Jeremy Waldron či Seyla Benhabib, i domácích teoretiků jako je Tomáš Hirt či Pavel Barša (Gutmannová, 2001; Kymlicka, 1999; Kymlicky, 2009; Sartori, 2005; Waldron, 1992; Benhabib, 1999; Benhabib, 2006; Hirt, 2006; Hirt, 2008; Barša, 2003).

2.5.1 Multikulturalismus

Hojně užívaný pojem *multikulturalismus* bývá nejednoznačně definován, dá se také říci, že sdružuje více myšlenkových směrů. Jeho definice bývají velmi široké: „Multiculturalism is a body of thought in political philosophy about the proper way to respond to cultural and religious diversity.“ (Song, 2010).

Podle antropologa Tomáše Hirta (2008, str. 294-315) existují zastřešující faktory pro pojetí multikulturalismu v tom, že jsou současné moderní společnosti pojímány jako soubor různých kulturně rozdílných skupin, které se odlišují na základě kategorií jako kultura, rasa, etnicita, náboženství a tak dále a zároveň existuje přesvědčení, že tyto skupiny si nejsou navzájem rovny v přístupu k různým společenským zdrojům. Pojem „multikulturalismus“ se může vztahovat na společenskou situaci, interdisciplinární vědecký přístup, politickou vizi či soubor praktických či edukativní postupů a strategií.

Multikulturalismus lze podle Pavla Baršy (2003) chápat v závislosti na kontextu různými způsoby. V pozitivním smyslu jako „politiky, které podporují integraci do občanského celku, a zároveň umožňují pěstovat zvláštní skupinovou subkulturu nebo kulturu na nepolitické úrovni“. V užším pojetí ho lze pojímat jako koncept pro soužití etnických skupin, v širším pojetí je ale možné do konceptu zahrnout „další menšiny nebo životní způsoby, které byly v minulosti marginalizovány nebo vylučovány kulturní většinou“, např. i ženy. „Multikulturalismus obecně vzato je pro mě hnutí za inkusivní společnost, tj. za společnost, která bude schopna zahrnout i takové své „atypické“ příslušníky, která nebude vylučovat lidi na základě toho, že vypadají nebo žijí jinak a z hlediska většiny „divně“.“ Barša ale upozorňuje, že taková tolerance a inkluze by měla mít své meze.

Kultura je podle italského politologa a filozofa Giovanni Sartoriho (2005, str. 41-4) multikulturalisty chápána jako „kulturní tradice“ v obvyklém slova smyslu, ale i jako identita jazyková, náboženská, etnická a v některých případech i sexuální. Předpona „multi-“ pak naznačuje nejen množství kultur, ale i různé druhy kultur. Z toho důvodu je toto pojetí tak problematické a čelí četné kritice. Multikulturalismus je kritizován jako svůdně prezentovaný koncept s dobrými úmysly, které ale mohou být špatně realizovány.

2.5.2 Přístupy k pojetí menšin

Mnozí teoretici se zabývají otázkou práv menšin, jejich definování a hodnotou individuálních lidských práv v kontrastu s právy skupiny či komunity. Tyto myšlenky vychází od zastánců multikulturalismu, mnohé však reagují kriticky na multikulturalistické teze. Častou otázkou je zde problém definování jednotlivých menšinových skupin a určení faktorů k takovému rozdělení. Někteří autoři uznávají jak individuální, tak skupinovou identitu. Problémem je pak prioritizace individuálních či kolektivních práv a hodnot. Nadřazenost individuálních práv nad skupinovými či komunitními podporují autoři jako Rockefeller (2001) či Habermas (2001). Specifickým pojetím je pak kosmopolitismus v pojetí Jeremy Waldrona, který vychází z toho, že ohraničené kulturní skupiny dnes již neexistují, jelikož jsme všichni ovlivněni globálními vlivy. Na stranu kolektivního pojetí se staví Will Kymlicka, který kategorizuje skupiny menšin na mezinárodní úrovni podle jejich typu. Z této kategorizace by se pak měla odvíjet jejich práva vůči národním státům.

2.5.3 Sartoriho pluralismus

Sartori porovnává multikulturalismus s pluralismem, jehož pojetí zní až idealisticky. Podle Sartoriho (2005, str. 15-55) je pluralitní společnost společností otevřenou a to do takové míry umožněné pojetím pluralitní komunity. To je komunita, v níž se odlišné skupiny vzájemně respektují a poskytují si vzájemné ústupky. Sartori uznává, že pojem pluralismus je v dnešní době nadužívaný a zevšednělý, což vede k vyprázdňování jeho obsahu a aplikovatelnosti na cokoliv. Za prvotní záměr pluralismu je označování kulturní mír, jako jeho plod pak tolerance. Pluralismus se liší od multikulturalismu odlišností hájí, ale zároveň i tlumí.

Podle Sartoriho jsou to právě multikulturalisté, kteří „sériově vyrábějí kultury (činí je zjevnými a relevantními), jež potom spravují s cílem dosáhnout separace a (nebo) revolty“. Sartori staví pojmy „pluralismus“ a „multikulturalismus“ proti sobě, ale to pouze v případě, že je multikulturalismus považován za hodnotu a nikoliv za faktický stav. Tvrdí, že dnešní multikulturalismus se vyznačuje značnou mírou agresivity a tendencí k separaci a netoleranci a tím „pluralismus“ přímo popírá. Podle Sartoriho sahají kořeny antipluralitního multikulturalismu až k marxismu

a v Americe pak dospívá až do verze, která je netolerantní, odmítá vzájemné uznání a oddělování v něm převládá nad integrací. Taylorovi Sartori (2005, str. 15-55) vyčítá, že se pojmu pluralismus naprosto vyhýbá, protože nezapadá do jeho koncepce.

2.5.4 Uznání individuální a zároveň kolektivní identity

Kanadský sociolog, politolog a filozof Charles Taylor píše o požadavku uznání a to ve dvou směrech: o ochraně základních práv individuů jakožto lidských bytostí a o uznání zvláštních potřeb individuů jakožto příslušníků určitých kulturních skupin. Rozebírá oba pohledy, nestaví se však jednoznačně ani na jednu stranu (Gutmannová, 2001, str. 22).

Ve veřejné sféře vidí Taylor (2001, str. 54-85) dvě různá východiska: politiku univerzalizmu a politiku diferenciacie. Politika univerzalizmu chápe důstojnost jako něco, co náleží stejnou měrou všem občanům, tedy k identickému souboru práv a svobod. Naproti tomu politika diferenciacie požaduje uznání jedinečné identity člověka či skupiny, na základě toho, že zvláštnosti byly dosud přehlíženy, opomíjeny a asimilovány. Taylor ale upozorňuje na míru, s jakou jsou opatření ve prospěch původně diskriminovaných skupin prováděna. Pokud tato opatření přesáhnou určitý bod, nemusí již být přínosná, příkladem zde může být politika opačné diskriminace. Jako neospravedlnitelná označuje Taylor „opatření, která se nezaměřují na znovuvytvoření nějakého prostoru „slepého k rozdílům“, nýbrž na hájení zvláštnosti a péči o ni, a to nejen po jistý čas, nýbrž napořád“. K tomuto argumentu přidává tvrzení, že tak jako by všichni měli mít rovná občanská a volební práva, měli by se těšit z předpokladu, že jejich tradiční kultura má hodnotu.

Wolfová (2001, str. 91-2) se vyjadřuje v podobném smyslu, což ilustruje na postavení žen. Úplné veřejné uznání podle ní vyžaduje dvě formy úcty: zaprvé úctu k individu s vlastním rozumem, zájmy a talentem a zadruhé uznání hodnot a schopností, jež byly tradičně spojovány se skupinou, do které daná osoba náleží

Uznání obou identit žádá také Appiah (2001, str. 164-6), když konstatuje, že individuální identita má dvě hlavní dimenze: kolektivní, která se dá označit jako průsečík kolektivních identit jednotlivců, a osobní, ta spočívá v dalších sociálně a morálně důležitých vlastnostech, mezi ně patří inteligence, šarm, duchaplnost,

chamtivost atd. Obě dimenze jsou důležité pro sociální život, "avšak pouze kolektivní identity se chápou jako sociální kategorie, jako druhy osob". Autor také tvrdí, že kolektivní identity se svých nositelů a ostatních lidí týkají velmi odlišným způsobem.

2.5.5 Přednost individuálních práv před kolektivními

Ve svém komentáři k Taylorově eseji vyjadřuje Steven C. Rockefeller (2001, str. 105) znepokojení nad nebezpečím pramenícím z postupné eroze základních lidských práv. Ta může vzejít při upřednostňování etnické identity na úkor univerzální lidské identity.

Habermas (2001, str. 145-9) se vyjadřuje v tom smyslu, že rovnoprávná koexistence různých skupin "nemusí být zajištěna určitým typem kolektivních práv, který by musel převážet nad teorií práv, jež je vztažena k individuálním osobám." Takováto skupinová práva by v demokratickém právním státě byla zbytečná, ale hlavně normativně pochybná. Rozlišuje ale mezi etickou integrací skupin a subkultur s vlastní kolektivní identitou a abstraktní politickou integrací, která se týká všech občanů státu. Politická integrace občanů státu je zajištěna loajalitou ke společné politické kultuře, která je založena na historické zkušenosti daného státu a nemůže tedy být eticky neutrální. "Etický obsah ústavního patriotismu současně nesmí omezovat neutralitu právního řádu vzhledem k pospolitostem, které jsou eticky integrovány na subpolitické úrovni; musí spíše bystřit smysl pro rozrůzněnou mnohost a integritu různých koexistujících forem života multikulturní společnosti."

Podle K. Anthonyho Appiaha (2001, str. 163) převažuje v liberální tradici spojení uznání s oceněním jednotlivců a jejich "identity", proto se podivuje nad množstvím obsáhlých pojmů vztahujících se ke kolektivní identitě používaných v současných rozbořech.

Podle Hirta (Hirt, 2008, str. 294-315) existují různé formy multikulturalismu. Jeho liberální forma se liší od pluralistického pojetí právě v tom, že jeho cílem je integrace jednotlivců, kteří ale mohou být zároveň členy rozličných skupin, do rovnoprávné společnosti.

2.5.6 Kategorizace menšin

Kanadský odborník Will Kymlicka (2009, str. 371-88) se ztotožňuje s pojetím kategorizace typů etnokulturních skupin, od níž by se odvíjela formulace práv přiměřených pro danou skupinu. Příkladem takových kategorií je: původní obyvatelstvo, regionální národnostní komunity nebo migranti a uprchlíci. Sám ale označuje takové kategorie za ideální typy. Další možností při určování práv menšin je podle Kymlicky kategorizování států. Tuto myšlenku formuloval již Walzer, ještě před popularizací tohoto tématu a přiklání se k ní zřejmě z důvodu přenechání státním útvarům dostatečný prostor pro sebepojetí.

Zdá se, že toto pojetí nachází v mnoha případech uplatnění v realitě. Z přístupu kategorizace menšin vychází nejen akademičtí političtí teoretici, ale také mezinárodní právníci, stojí na něm mimo jiné i evropská politika. Některé významné výzkumy potvrzují, že různé typy menšin mají různé požadavky a tyto rozdíly existují na mezinárodní úrovni. Stejně tak různé příručky a doporučení mezinárodních institucí a organizací většinou vychází z této skupinově diferencované logiky. Podle Kymlicky nás hodnoty jako svoboda, rovnost a demokracie vedou k přijímání skupinově diferencovaného přístupu, k čemuž dochází také další liberální teoretici menšinových práv a mezinárodní komunita, jak potvrzují mnohé dokumenty k tomuto tématu (Kymlicka, 2009, str. 371-88).

Taylor (1991, str. 53-76) mluví o ještě specifičtějším přístupu – o hluboké diverzitě, kdy jednotlivé typy skupin v rámci určitého státu mají specifický vztah k danému státu. Uznání takové plurality by podle něj bylo nutné k zajištění "země pro všechny". Mnozí kritici kategorizace menšin ale tvrdí, že pro určení takových typů je třeba podrobné porozumění etnokulturním skupinám. Není nijak dáno, že všechny skupiny zařazené do jedné kategorie budou mít stejné požadavky, například všechny národnostní menšiny nemusí usilovat o regionální autonomii a uznání jejich mateřštiny jako oficiálního jazyka.

2.5.7 Neexistence hranic mezi skupinami

Jednou z hlavních kritik multikulturalismu je zpochybnění konceptu založeného na existenci přirozeně oddělených kvazi-biologických skupin. Jednotlivci jsou

v pojetí multikulturalismu členy těchto uskupení na základě svého biologického původu, spojeného s určitou kulturou. Z pohledu multikulturalismu jsou členové těchto skupin k sobě vázání kolektivní identitou, tedy vědomím sounáležitosti k dané kulturní skupině. Ke kritikům multikulturalismu založenému na těchto argumentech patří například antropolog Gerd Baumann nebo sociolog Zygmunt Baumann. Pojetí kultury jako vlastnictví určité etnické skupiny kritizuje antropolog Terence Turner, v českém prostředí pak k podobným závěrům dochází například Marek Jakoubek a Tomáš Hirt (Hirt, 2008, str. 294-315).

Argumentace o neodlišitelnosti jednotlivých kultur se velmi podobá závěrům na poli antropologie o rasových skupinách. Tomáš Kamín zde dochází k jednoznačnému závěru: "Lidstvo jako celek je komplexní a dynamickou entitou, proto se nemůže stát předmětem vědecké kategorizace." (Kamín, 2003, str. 20-1).

Jak poznamenává Sartori (2005, str. 53) v podobném duchu, každý jedinec se liší a vždy se lišil vším (krásou, tělesnou konstitucí, zdravím, talentem, zájmy apod.). Proč se tedy určitá odlišnost stane relevantní a jiná ne? Jak se vybírají odlišnosti, které budou hrát větší roli než jiné? "Je totiž zřejmé, že pokud se lišíme ve všem, není možné ani představitelné, abychom relevantnost přisuzovali všem odlišnostem."

2.5.8 Kosmopolitní pojetí

Novozélandský profesor práva a filozofie Jeremy Waldron (1992) tvrdí, že kosmopolitní občan nemusí být nutně migrant, uprchlík či cestovatel, může celý život strávit na stejném místě a mít celý život stejné občanství. Stěžejní je, že o sobě odmítá přemýšlet jako o někom, jehož identita je určena místem, kde žije, jeho předky, občanstvím či jazykem. Je stvořen z modernity jako výsledek života v různorodém světě s různorodým vlastním pojetím.

Waldron reaguje na moderní komunitaristy a vyčítá jim absenci bližšího určení pojmu „komunita“, především mu chybí jakákoliv míra určení takové skupiny. Vyslovuje pochybnosti nad tím, zda je příslušnost k takové komunitě silnější než příslušnost k místu bydliště, sociální vztahy či osobní přátelství. Dále mu není jasné provázání komunit k národním státům a jejich definování státními hranicemi. Jde o uzavřené etnické skupiny nebo o společnou kulturu a civilizaci? Právě pojmu

komunity ve smyslu etnické skupiny věnuje autor speciální pozornost.

Jsou přeci i jiné skupiny, které nejsou založené na etnicitě a které významně ovlivňují život svých členů, příkladem může být mezinárodní vědecká komunita nebo celosvětové hnutí za lidská práva. Hodnocení vlivu takovýchto skupin na mezilidské vztahy Waldron postrádá. „We are not the self-made atoms of liberal fantasy, certainly, but neither are we exclusively products or artefacts of single national or ethnic communities.“ (tamtéž, str. 102-3)

Waldron (tamtéž, str. 110-2) však nechce ani přehnaně relativizovat, ani popírat roli, kterou hraje kultura v lidském životě. Zpochybňuje ale existenci jednotlivých od sebe oddělených kulturních škatulek a také předpoklad, podle kterého každý člověk má jednu jedinou kulturu, která formuje jeho život. Utváření vlastní identity pod vlivem více kultur, tak jak ho vidí kosmopolitní pohled, může působit chaoticky, zmateně až schizofrenicky. Autor je ale přesvědčen, že si s tím „management“ každého člověka dokáže poradit.

Aspekty, které utvářejí identitu jednotlivce, překračují národní hranice a změna národnosti, a tedy i příslušnosti k národnostní skupině, se stává dostupnější. Podle Benhabib (1999, str. 729) se kritéria pro získání občanství či členství stále častěji řídí tím, co člověk dělá než tím, kým je a jaký má původ. Dále potvrzuje, že dělení na místní a cizince, na občany a migranty není ze sociologického hlediska na místě a neodpovídá skutečné situaci. V současnosti má množství občanů daného státu migrační kořeny či se sami narodili mimo území státu, kde žijí. Benhabib (2006, str. 68-70) se věnuje mimo jiné otázce slazení požadavků kosmopolitanismu s jednotlivými právními, historickými a kulturními tradicemi a lidskými vzpomínkami. Měli bychom respektovat, povzbuzovat a zahájit mnohonásobné opakování demokratického procesu. Tím se nemyslí pouze právotvorná politika, ta by měla být reakcí na změny ve společnosti. Aféra kolem šátků ve Francii či volební práva migrantů v Německu – to jsou případy, kdy demokratická většina odpověděla a přesměřovala kosmopolitní normy.

Kymlicka (1999, str. 142-3) oponuje Waldronovu kosmopolitnímu pojetí, s tím, že využívání praktik, produktů a zvyků jiných kultur neznamena konec existence vlastní skupiny, pouze její otevřenost a pluralismus. "Waldron worries that the desire for a richer and more diverse cultural life conflicts with the insistence

on maintaining distinct cultures.". "But this sort of cultural *mélange*—which is indeed a characteristic of modernity — does not involve moving between societal cultures...It is simply enjoying the opportunities provided by the pluralistic societal culture..."Jde o kulturní výměnu, kterou Kymlicka považuje za správnou. Podle Kymlicky je Waldron přesvědčen, že snahou menšinových nacionalistů je zachování autenticity jejich kultury, tak to ale ve většině případů není.

2.5.9 Závěry z analýzy filozofických textů

Ze zmiňovaných textů vychází najevo, že teoretici nejsou v oblasti přístupu k menšinám příliš jednotní. Zdá se, že se všichni snaží o dosažení celosvětové rovnoprávnosti, zásadně se ale liší cesty k jejímu dosažení. Jak píše Amy Gutmannová (2001, str. 22) v předmluvě k Taylorově eseji, jde o otázku opravdu komplikovanou: "Požadavek uznání, který vyrůstá z ideálu lidské důstojnosti, odkazuje přinejmenším dvěma směry: jak k ochraně základních práv individuů jakožto lidských bytostí, tak k uznání zvláštních potřeb individuů jakožto příslušníků určitých kulturních skupin. Jelikož Taylor bere vážně každou z obou stran sporu, nestaví se bezprostředně na stranu žádné z nich a nenabízí jednoduchá řešení tam, kde žádná neexistují."

I bez určení jednoho jediného ideálního pojetí lze podle mého názoru pro oblast knihovnictví převzít některé myšlenek světových i domácích filozofů. V českém prostředí by bylo zjevně vhodné zavést odlišné knihovnické služby pro migranty a odlišné pro romskou menšinu. Tento přístup vychází z kategorizace menšin a odborníci na tuto problematiku by jistě potvrdili, že obě skupiny mají rozdílné potřeby a požadavky. Na kosmopolitní přístup a kritiku o neoddělitelnosti jednotlivých kulturních skupin lze naopak navázat nabídkou "univerzálního" typu služeb, mezi něž patří piktografické značení nebo například nízkoprahové jazykové kurzy, které fungují bez ohledu na úroveň znalosti či mateřský jazyk. Pod argumentem dosavadního přehlížení specifik, které omezují přístup ke zdrojům, mohou být například v prostředí veřejných knihoven zavedeny speciální služby pro osoby, které by jinak nabídky těchto institucí pro neznalost jazyka nemohly využívat. Vztáhneme-li Taylorovo varovné upozornění na opatření, která udržují zvláštnosti bez výhledu na změnu, na problematiku poskytování služeb ve veřejných knihovnách, dalo by se říci, že například nabídka

cizojazyčné literatury (v mateřských jazycích migrantů, kteří žijí v dané lokalitě) vede k udržování jazykové odlišnosti a tedy k dlouhodobé podpoře rozdílů. Na druhou stranu je ale možné říci, že přístup k informacím v mateřském jazyce pro všechny zájemce v dané lokalitě je opatřením zaručující rovnoprávnost.

2.5.10 Kulturně-standardní versus transkulturní přístup

Především v oblasti multikulturní výchovy se objevují dva základní přístupy – kulturně-standardní a transkulturní. Na ty navazují různé metody, formy vzdělávání a konkrétní vzdělávací aktivity.

Kulturně-standardní přístup je zaměřen na skupinovou příslušnost, důraz je tedy kladen na rozdíly mezi skupinami a na pochopení a respektování těchto rozdílů. Orientuje se na objektivní nebo objektivizující popisy skupin, informuje o jiných skupinách. Příkladem knihovnické akce založené na kulturně standardním přístupu by byl třeba vietnamský večer s výkladem o životě ve Vietnamu a ochutnávkou vietnamského jídla.



Obrázek 3: Kurz interkulturních kompetencí pro knihovníky s Danou Moree, 2017, zdroj: archiv autorky

Transkulturní přístup se primárně zajímá o jednotlivce, jeho odlišnosti a zkušenosti, které vytvářejí kulturní rozdíly. Cílí na identitu jednotlivce a reflexi jejích

jednotlivých složek. Snaží se vést člověka především k pochopení témat, která jsou s interkulturním soužitím spojená. Zaměřuje se tedy spíše na reflexi soužití než na předávání informací o jiných skupinách. V protikladu ke kulturně standardnímu přístupu by akce založená na transkulturním přístupu pojednávala spíše o tématech, která souvisí s interkulturním soužitím, mluvilo by se tedy například o kultuře, konfliktech, identitě, komunikaci či diskriminaci. Současně by byla podporována ochota sebereflexe a reflexe vlastní životní zkušenosti. Tento relativizující a dynamický přístup umožňuje lepší nácvik interkulturní citlivosti, protože je zpravidla spojen s nějakou konkrétní situací. (Teoretická východiska MKV; Moree, 2015, str. 175-7; Morvayová, 2009. str. 27)

2.6 (Re)definování role veřejných knihoven

Jedním z klíčových faktorů k tomu, aby si veřejné knihovny obhájily svou existenci, je jejich širší zapojení do komunitního života ve spádové oblasti. K tomu patří také reakce na změny ve struktuře obyvatel a na aktuální potřeby v lokalitě, tedy i orientace na cílovou skupinu kulturních a jazykových menšin.

České knihovny by v tomto ohledu neměly zaostávat ve splňování mezinárodních doporučení. Tím, že knihovny přispějí k plnění cílů integrační politiky a státní kulturní politiky, potvrdí svou nezbytnost na poli poskytování veřejných služeb. Jak ukazují zahraniční zkušenosti, veřejné knihovny mohou sehrávat v procesu integrace klíčovou roli a ovlivňovat tak další společenské procesy v dané oblasti. Veřejné knihovny mohou mít také výrazný vliv na vnímání minorit ostatním obyvatelstvem, a tedy i na celkové klima ve společnosti.

V současné době se mluví o tom, že je nutná změna pojetí knihoven. (např.: Mathiesen, 2013) Ať už jsou ohroženy krácením rozpočtu či konkurencí v podobě elektronicky dostupných textů. Mnoho knihoven se již přeorientovalo na komunitní funkci, nabízí rozmanité kulturní a vzdělávací programy a speciální služby pro uživatele se specifickými potřebami. Jakou roli hrají veřejné knihovny v udržování demokratických hodnot v dané lokalitě? Mají se angažovat při prosazování tolerance, rovnosti a prevence konfliktů? A jaká může být role knihoven v integrační politice, do níž patří i aktivity zaměřené na přijímající společnost?

2.6.1 (Sebe)pojetí veřejných knihoven

Přestože Knihovní zákon z roku 2001 představuje veřejné knihovny především jako instituce sloužící k půjčování dokumentů, je v jejich definici zakotveno velmi jasné politické sdělení, jedná se totiž o: “zařízení, v němž jsou způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby.“ (Danielisová, 2018, str. 4).

Zákon knihovnám nenařizuje, ale dovoluje poskytovat mimo jiné i služby spočívající zejména “v kulturní, výchovné a vzdělávací činnosti” (tamtéž, str. 18).

V rámci aktuální Koncepce rozvoje knihoven se s těmito aspekty knihoven již počítá: “Rozvoj a rozšíření chápání základních funkcí knihoven je dnes činí otevřenými vzdělávacími, kulturními, komunitními a kreativními centry v každém prostředí, kde působí.” Jsou zde i popsány faktory, které by mohly být efektivně využity: “Knihovny mají značný potenciál rozvoje v oblasti neformálního a občanského vzdělávání a současně roste jejich význam při podpoře čtenářské, informačních a digitální gramotnosti jak u dětí a mládeže, tak i u dospělé populace. Značný potenciál má dále rozvoj aktivit orientovaných na specifické skupiny uživatelů, zejména příslušníků menšin a lidí ohrožených sociálním vyloučením.” (Ústřední knihovnická rada, 2017) Přestože by žádná knihovna neměla být spojována s konkrétní politickou stranou, neměly by se tyto instituce vyhýbat veškerým politickým aktivitám a občanské angažovanosti. Bats vybízí k oživení debaty o politické kultuře knihoven “The first proposition would be to revive, unapologetically, a more political, perhaps even democratic culture among librarians.” (Bats, 2016, str. 139).

Stále častěji je zpochybňována politická neutralita knihoven. Drabinski se věnuje kritickému knihovnictví, které spočívá v neustálé snaze o narušování statusu quo, které by se soustředilo na sociální spravedlnost a sociální změny (Drabinski, 2019, str. 51). Podle Delonga je vyjádření názoru pro knihovnu jedinou možností, jak si zajistit morální, etickou a společenskou hodnotu (DeLong, 2018).

Možnost, že aktivity knihovny mohou pozitivně ovlivnit i myšlení a jednání lidí, kteří jí navštěvují, uznává také Meneses Telo (2013, str. 168-71). A to především v tom smyslu, že je vede k činům příznivým pro celou komunitu. Knihovnickou práci dokonce označuje za nepostradatelnou pro prospěch společnosti i státu. Podle Rachel Scott (2011, str. 197) můžeme zaznamenat pět oblastí, ve kterých knihovny v současnosti přispívají k prosperitě komunit. Jedná se o:

- přístup k informacím a vzdělávání,
- povzbuzení sociální inkluze a rovnosti,
- podporu občanské angažovanosti,
- propojování zdrojů a komunitní aktivity,

- prosazování ekonomické vitality v komunitě.

Také Savenije popisuje výrazný potenciál knihoven v demokratické společnosti. “Traditionally, the social function of the public libraries was to support the fundamental values of constitutional democracy: freedom and equality. It is the duty of government to encourage diversity (of information supply, reflecting a range of opinions and interests)...” (Savenije, 2011, str. 204)

Podle Meneses Tela (2013, str. 167) je veřejná knihovna ze své podstaty institucí pro společnost, pro komunitu, pro jednotlivce. Svou komunitu také ovlivňuje, a to právě službami pro zranitelné skupiny obyvatel. Tato její funkce není nová, objevovala se už v předchozích stoletích. I když větší pozornost je jí, především z teoretického úhlu, věnována až v poslední době. Jak zdůrazňuje Rachel Scott (2011, str. 208), knihovny mají díky své otevřenosti velký potenciál pro inkluzi, která je přínosem pro celou komunitu tím, že přispívá k větší bezpečnosti a spokojenosti v sousedství: “Public libraries play a special role in reducing social isolation.”

2.6.2 Knihovny a rasismus

Úzkou souvislost s fungováním kulturně různorodé společnosti má rasismus, jeho společenské ukotvení a pojetí. I v dnešní době se setkáváme s definicemi ras, a to například i v publikacích zaměřených na multikulturní výchovu: “rasy (plemena) jsou velké skupiny lidí s charakteristickými tělesnými znaky, které jsou dědičné, vytvořily se vlivem přírodního prostředí a vznikly původně v určitých geografických teritoriích: europoidní plemeno v Evropě a na Blízkém východě, negroidní plemeno v Africe, mongoloidní plemeno v Asii.” (Průcha, 2011, str. 38), ale například i v administrativních dokumentech vlád některých zemí. K této teorii patří i názory, které tvrdí, že k určité rase se váží i mentální, psychické či kulturní determinace (Kamín, 2003, str. 23).

Existence jasně odlišitelných ras je však dnes již vědecky vyvrácena: “Výzkumy zcela jednoznačně prokazují, že teoreticky může existovat tolik “ras”, kolik je tělesných znaků. Jinými slovy, jakou vlastnost zvolíme pro stanovení “ras”, tolik jich budeme mít.”...”Přestože se nám při každodenní komunikaci zdá, že existují jasně stanovené viditelné hranice, které odlišují lidské skupiny, vědci

dnes uznávají, že většina tělesných charakteristik se mění přes rozsáhlé geografické oblasti, populaci od populace, resp. člověk od člověka velmi pozvolna, kontinuálně, bez možnosti určení jasného předělu.” (Kamín, 2003, str. 20-1). Z genetického hlediska bylo potvrzeno, že existuje více rozdílů mezi dvěma příslušníky téže “rasy” než mezi lidmi, kteří náleží k odlišným “rasám”. “Někteří pokrokoví antropologové, vědomi si toho, že výběr “rasových” kritérií je zcela libovolný a neodpovídá vědeckým postupům, dnes více než kdy jindy poukazují nejen na nesmyslnost takového třídění, ale i na neadekvátnost užívání výrazu rasa. Mnozí antropologové jej z těchto důvodů odmítají ve vědě vůbec používat” (tamtéž, str. 28).

Co se týče postoje veřejných knihoven k rasistickým projevům, jedná se především o kontroverzi v oblasti složení fondu. Na jedné straně je všeobecně prosazovaná svoboda slova, na straně druhé je otázkou, zda by dokumenty, které obsahují rasistické myšlenky, měly být součástí fondu knihovny. Listina základních práv a svobod sice deklaruje že “cenzura je nepřípustná”, zároveň však umožňuje jistá omezení přístupu k informacím: “Svobodu projevu a právo vyhledávat a šířit informace lze omezit zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu práv a svobod druhých, bezpečnost státu, veřejnou bezpečnost, ochranu veřejného zdraví a mravnosti.” (Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., 1992). Jde o komplexní problematiku, jejíž analýza by byla nad rámec této dizertační práce. Uvedeny tedy budou jen vybrané příklady, které se přímo týkají veřejných knihoven.

Burke analyzovala výsledky šetření, které probíhalo v letech 1976 až 2006 mezi americkou populací a celkem se ho zúčastnilo 26 796 dotazovaných. Z výsledků vyplývá, že pouze 35,3 % dotazovaných by bylo pro vyřazení rasistické knihy z fondu knihovny. Nejvýraznější demografický vliv přitom mělo vzdělání, náboženství a rasa (sic!). Politický profil či pohlaví tak výraznou roli nehrálo. Knihovníci byli převážně proti vyřazení takové knihy z fondu. Z předchozích textů je však zřejmé, že zásadní je také fakt, zda se jedná o literaturu pro děti či pro dospělé (Burke, 2010).

V českém prostředí se všeobecně nejedná o významnou problematiku. Jen výjimečně se objeví případ, který rozpoutá společenskou debatu, nemá však

příliš dlouhé trvání a dopad na postoj knihoven v této oblasti. Médii byla reflektována například kauza ohledně díla “Kocour Mikeš” od Josefa Lady (Části Romů se nelíbí, c2006-2019; Uhlová, c2019; Je kocour Mikeš rasista?, 2019) nebo knihy “Začarovaná třída” Ilony Březinové (Spisovatelka Březinová odmítá, 2009), obě tato díla se nějakým způsobem zmiňují o Romech. Ve Švédsku se podobně řešil komiks o Tintinovi (Švédské knihovny, c1999-2019). K čemuž se v souvislosti s knihovnami vyjádřil i Jones, který tvrdí, že je třeba opravdového zájmu učit se od ostatních, a ne o ostatních, jinak budou pouze reprodukovány zkostnatělé názory a stereotypy a bude znemožněna heterogenita a pluralismus (Jones, 2015, str. 6).

2.7 Interkulturní knihovnictví

2.7.1 Určení cílové skupiny

Jádrem interkulturního knihovnictví jsou služby pro nově příchozí migranty. Mezi hlavní potřeby této skupiny patří osvojení lokálního jazyka, zajištění bydlení, příjmů, případně vzdělání, orientace v novém prostředí a navázání sociálních kontaktů. Již tato skupina sama o sobě je velmi heterogenní a zahrnuje všechny sociální vrstvy. Samostatnou kapitolou jsou nuceně migrující lidé, kteří se nachází ve velmi těžké životní situaci a mají specifické potřeby.

Dále interkulturní knihovnické služby slouží například etnickým menšinám, které sice v dané lokalitě žijí již dlouho a prostředí dobře znají, udržují však odlišné kulturní zvyky nebo používají odlišný jazyk. V zámoří by pak byly interkulturní knihovnické služby zaměřeny i na původní obyvatele a příslušníky lokálních kmenů. Tyto služby ocení také již usazení migranti, případně druhá či třetí generace, smíšené rodiny, cestovatelé, zahraniční studenti a další.

Významnou cílovou skupinou jsou ale také jednotlivci, kteří mají pochybnosti a obavy ze soužití lidmi z odlišných kultur, kteří mají neshody založené na kulturních rozdílech či kteří otevřeně deklarují nenávistný postoj vůči jakkoliv vymezeným skupinám.

V nejširším pojetí jsou tedy cílovou skupinou interkulturních knihovnických služeb všichni členové kulturně různorodé společnosti. Informovanost majoritní společnosti a prostor pro vzájemný kontakt jsou pro bezproblémové fungování společnosti v dané lokalitě stejně důležité jako samotná snaha o začlenění ze strany menšiny. Každá knihovna se pak může zaměřit na určité oblasti na základě analýzy potřeb v dané lokalitě.

V rámci této práce bude cíleně mířeno především na nově příchozí migranty jako potenciální uživatele veřejných knihoven.

2.7.2 Specializované knihovny

V některých zemích se interkulturní služby objevují pouze jako jednotlivé případy, jinde existují jednotlivé instituce zaměřené na tuto oblast, v některých oblastech jsou tyto služby centrálně podporovány a řízeny. Dále jsou uvedeny příklady takových institucí ze zahraničí i z České republiky.

2.7.2.1 Příklady ze zahraničí

Součástí sítě veřejných knihoven ve Stockholmu je také takzvaná “Mezinárodní knihovna” (*Internationella biblioteket*), která nabízí dokumenty ve více než 100 jazycích, ty se dají vypůjčit i do jiných knihoven přes meziknihovní výpůjční službu (*Internationella biblioteket*, 2019).

V kanadském Montréalu se nachází pobočka nazvaná “Interkulturní knihovna” (*Intercultural library / Bibliothèque interculturelle*). Je zaměřená na propojování odlišných kultur skrze jazykové kurzy, hudbu z různých koutů světa a cizojazyčnou literaturu (*Bibliothèque interculturelle*, 2019).



Fotografie 1: Interkulturní knihovna v Montrealu, zdroj: archiv autorky

V Kodani funguje při *Dánské státní a univerzitní knihovně Knihovnické centrum pro integraci (Biblioteks Center for Integration)*. Jedná o centrálu pro zajištění

interkulturních knihovnických služeb, včetně cizojazyčné akvizice a distribuce dokumentů do knihoven, poradenství pro knihovny či on-line pomocí s domácími úkoly (Biblioteks Center for Integration, 2019).

Při *Univerzitě v Britské Kolumbii* funguje knihovna *Xwi7xwa*³, jedná se o jedinou „domorodou“ pobočku akademické knihovny v Kanadě. Knihovna se nachází na území kmene Musqueam, jehož znalosti a vědění také sdílí. Knihovna *Xwi7xwa* je známá pro jedinečný klasifikační systém Briana Deera založený na ontologii původních obyvatel (*Xwi7xwa Library*, c1994-2019; Drabinski, 2019, str. 55).

2.7.2.2 Příklady z ČR

Odlišný přístup můžeme zaznamenat v Ostravě, kde byla díky projektu *Romani Keraka - Romský kruh* otevřena speciálně zaměřená pobočka ve Vítkovicích. „Záměrem je vědomě zohlednit romské návštěvníky, nejde tudíž o romskou knihovnu ve smyslu zaměření výhradně na romskou a romistickou klientelu. Cílem je vytvořit prostor setkávání, kde se budou Romové cítit vítáni, aniž by byli oddělováni od majoritní populace.” (Projekt *Romani Keraka*, c2009)

V roce 2019 byla v Mostě otevřena malá knihovna nazvaná po protinacistickém odbojáři Josefu Serinkovi. Shromážděno je zde přibližně 300 svazků převážně romské literatury a publikací zaměřených na emancipaci menšin. Většina svazků je k vypůjčení pouze na jméno a kontaktní údaje (Hokynek, 2019).

³ Název se vyslovuje „whei-wha“ a jeho význam v jazyce Squamish (*Skw̓wú7mesh*) je „ozvěna“. Knihovna má být tedy skrze své služby, fond a programy ozvěnou hlasů a filozofii domorodého obyvatelstva.



Fotografie 2: Slavnostní otevření Knihovny Josefa Serinka, zdroj: archiv autorky

V Praze sídlí *Dům národnostních menšin*, který má také svou specializovanou knihovnu. Fond knihovny tvoří především publikace, které byly nakoupeny zástupci národnostních menšin a vztahují se k tématu národnostních menšin v České republice. Najdeme zde tedy jak literaturu v češtině, tak v jiných jazycích. Stejně tak je zastoupena beletrie i odborné publikace. Mimo to jsou uživatelům k dispozici periodika vydávaná menšinami, odborné publikace všeobecně zaměřené na témata spojená s migrací a menšinami a také literatura vztahující se k jiným národnostem než čtrnácti oficiálně uznaným národnostním menšinám (Nekolová, 2014).

Potřebu zprostředkovat literaturu pro migranty má také spolek *Inbáze* (<http://inbaze.cz/>), který se zaměřuje na integraci migrantů do české společnosti a zřídil takzvanou “migrující knihobudku”. Jedná se o vícejazyčnou knihovnu na kolečkách, která bude putovat po čekárnách oddělení pobytu cizinců Ministerstva vnitra a dalších místech, kde se migranti vyskytují ve větším počtu. Knihobudka funguje na dobrovolném principu. Zájemci si tedy mohou publikace volně půjčovat, odnášet, přinášet či vyměňovat. Migrující knihobudka je přibližně dva metry vysoká. Ze dvou stran má police na knihy, jeden postranní panel je určen k zavěšení informačních materiálů a protilehlý panel může sloužit pro zanechání písemného vzkazu či dětského obrázku (Nekolová, 2015).

2.7.3 Kooperace na národní a mezinárodní úrovni

Příklady spolupráce na poli interkulturního knihovnictví najdeme na národní i mezinárodní úrovni.

Při *Německém knihovnickém svazu* (*Deutscher Bibliotheksverband*, <https://www.bibliotheksverband.de/>) funguje komise pro interkulturní knihovnickou práci (*Kommission Interkulturelle Bibliotheksarbeit*), která se věnuje širokému spektru aktivit - od vytvoření animovaného instruktážního videa beze slov, přes vydávání odborných publikací, po evaluaci a dokumentaci interkulturních služeb v německých knihovnách. (DBV, 2019)

Jedno ze stěžejních témat, kterým se věnuje *Rakouský knihovnický svaz* (*Büchereiverband Österreichs*, <https://www.bvoe.at/>), je pojmenováno *Čtení bez hranic* (*Grenzenlos lesen*) a je zaměřeno na různorodost mezi uživateli knihoven a překonávání bariér při poskytování knihovnických služeb. Mezi výstupy patří překlady knihovního řádu do dvaceti jazyků včetně jednoduché němčiny, seznam materiálů pro interkulturní aktivity či výčet aktivit pro uprchlíky v rakouských knihovnách. (*Grenzenlos lesen*, 2019)

Americká knihovnická organizace (*American Library Association, ALA*, <http://www.ala.org/>) zastřešuje velké množství různých pracovních skupin, mezi nimi také kulatý stůl pro etnickou a multikulturní výměnu (*Ethnic and Multicultural Exchange Round Table, EMIERT*), jehož historie sahá až do roku 1982. Funguje jako poradní orgán pro americké knihovny, uděluje ocenění a pořádá každoroční konference a další akce. (*Ethnic & Multicultural Information Exchange Round Table*, 2019)

Mezinárodní spolupráce na evropské úrovni probíhala například v rámci projektu *Knihovny pro všechny* (*Libraries for all*), jehož výstupem jsou i tištěné manuály. Zapojeni byli partneři z České republiky, Německa, Švédska a Rakouska. Projekt byl však časově omezen a ukončen v roce 2010 (Multikulturní centrum Praha, 2010).

Na mezinárodní úrovni funguje v rámci organizace IFLA *Sekce knihovnických služeb pro multikulturní obyvatelstvo (Library Services to Multicultural Populations Section)*, která sdružuje knihovny a další instituce, které se zajímají o rozvoj a přístupnost služeb s ohledem na kulturní a jazykovou různorodost (Library Services to Multicultural Populations Section, 2019). Mimo výše zmíněných doporučení a směrnic, vydává tato sekce pravidelně také zpravodaj a každoročně pořádá konference při výročních konferencích IFLA.

2.8 Jednotlivé oblasti interkulturního knihovnictví

2.8.1.1 Analýza lokality a zjištění potřeb cílové skupiny

Interkulturní knihovnické služby by měly vycházet z důkladného rozboru dané lokality a jejích obyvatel. Tato data jsou získávána pomocí komunitní analýzy a vyhodnocení potřeb. Cílem takové analýzy je:

- zjistit postoje v komunitě vůči knihovně a jejím službám,
- identifikovat mezery mezi stávající nabídkou a potřebami v dané lokalitě,
- získat informace pro krátkodobé i dlouhodobé plánování (Multicultural Communities, 2009, str. 8-9).

V dokumentech z roku 2010 se ještě doporučovalo, že by knihovna měla získat statistické údaje o “etnickém původu, věku, pohlaví obyvatel a o jazykových a náboženských menšinách zde žijících”. Při zjišťování těchto dat je možné spolupracovat s úřady, školami a dalšími institucemi. (Multikulturní centrum Praha, 2010, str. 6) Po zpřísnění ochrany osobních údajů bude taková analýza náročnější a knihovna musí postupovat v souladu s platnou legislativou. Data z oblasti migrace je možné získat ze zdrojů Českého statistického úřadu či z webových stránek Ministerstva vnitra.

V manuálu *Knihovny pro všechny* je zdůrazněno zahrnutí různých subjektů do plánování akcí a opatření: “Jedním ze způsobů, jak do aktivit zapojit odborníky z různých organizací, je vytvoření pracovních skupin pro jednotlivé problémové oblasti, projekty nebo politiky.” Doporučuje se oslovení organizací pracujících s migranty, interkulturních nebo kulturních center, představitelů cílové skupiny, vzdělávacích institucí zaměřujících se na menšiny, asociací a sdružení a drobných podniků provozovaných migranty (Multikulturní centrum Praha, 2010, str. 7-8). Pro získání bližších informací o potřebách cílové skupiny je možné využít i sociologické nástroje typu dotazování či focus groups, případně další nástroje designu služeb.

Zároveň je třeba nezapomínat na komplexní a jedinečný obraz potřeby každého uživatele (Cooke, 2017, str. 57). Jak upozorňuje Drabinski, je třeba zpochybňovat předpoklad univerzálního uživatele a nezjednodušovat. Je třeba pochopit, že složitost sociálních zkušeností mění způsob, jakým lidé vnímají svět, i knihovnu (Drabinski, 2019, str. 52).

2.8.2 Komunitní plánování

Příprava akce bez zapojení komunity do plánování je podle Beaulieu (2013, str. 13-14) jako narozeninové překvapení, o kterém si nejste jistí, zda obdarovanému udělalo radost. Pro zapojení komunity je nezbytné vybudovat dlouhodobé vztahy s partnery knihovny. Taková spolupráce je pak ale přínosná pro všechny zúčastněné a může přinést nečekaná a kreativní řešení. Širší tým může přijít s více návrhy na řešení a zároveň rozšiřuje řady lidí, kteří se snaží o stejný cíl.

Jednou z možností je vytvoření tematické komise složené z různorodých zástupců místní komunity. Ti se mohou angažovat jak v prosazování zájmů knihovny, tak jako poradní orgán v nejrůznějších knihovnických aktivitách. Například v knihovně Charlotte Mecklenburg v USA se taková komise formálně schází čtyřikrát do roka a pracuje podle předem sestaveného plánu (Leonard, 2013, str. 21-25).

2.8.3 Fond

Roli knihoven v kulturně různorodé společnosti dokládá také krátký ilustrační příběh, který v publikaci "Multikulturalismus – Zkoumání politiky uznání" popsala Susan Wolfová. Autorka zde popisuje fond složený z dokumentů ze všech koutů světa v dětském oddělení knihovny. Tuto nabídku mladí čtenáři v minulosti neznali a to pravděpodobně také kvůli zdráhání knihovnic uznat cizí kultury. "Kdykoliv jdu se svými dětmi do knihovny, pokaždé si znovu uvědomuji, nakolik předchozí generace nebraly v potaz míru multikulturalnosti našeho společenství, a fakt, že politika uznání může přinášet a nepochybně také přináší určitý společenský pokrok". V amerických veřejných knihovnách již došlo podle autorky k pozoruhodnému pokroku: "...afroamerické děti, děti asijských Američanů a jiné děti dnes mohou v knihovnách najít knihy, které vyjadřují a ilustrují ony tradice a legendy, které jsou jim obzvláště blízké, knihy, jejichž postavy vypadají a hovoří

jako oni, jako jejich rodiče a prarodiče." Přístup k rozmanitým literárním a uměleckým stylům a rozmanitým příběhům povede k tomu, že děti při setkání s vrstevníky neočekávají, že druhé dítě bude stejné jako ono samo, ale ani v něm nevidí někoho cizího. Autorka v textu podtrhuje ještě jeden důležitý bod a to sice fakt, že "začínáme sami sebe chápat jako multikulturní společenství a začínáme tak uznávat a respektovat příslušníky tohoto společenství ve vší jejich rozmanitosti." (Wolfová, 2001, str. 97-101) Tuto myšlenku si lze vykládat v tom smyslu, že k bezproblémovému soužití mezi majoritní a minoritními kulturami je třeba oboustranná změna sebepojetí.

Vytváření a správa cizojazyčného fondu a fondu zaměřeného na kulturní a jazykovou rozmanitost by měla vycházet z precizní analýzy lokálních demografických údajů. Celý proces by se měl řídit předem stanovenými pravidly, která jsou součástí akviziční politiky dané knihovny. Doporučuje se zastoupení materiálů vydaných v dané zemi, tak vydaných v zemi původu migrantů a dalších zemích. Zpřístupněny by měly být také dokumenty v jazycích, které jsou mezi lidmi hojně rozšířené, i když se nejedná o jazyky mateřské (Multicultural communities, 2009, str. 13-4).

Omezené prostředky v této oblasti je možné kompenzovat sdílením. A to jak sdílením údajů o vhodných dodavatelích, sdílením zpracování záznamů, seznamu jazykově vybavených kolegů a dalších informací, tak jako to udělali v knihovnách v Britské Kolumbii či cirkulačním fondem (Cho, 2013, str. 41-2).

Obsahově by nabídka měla pokrývat široké spektrum žánrů a cílových skupin. Mimo knih by ve fondech neměly chybět elektronická a tištěná periodika, zvukové a audiovizuální dokumenty, digitální dokumenty, hry či multimediální soubory pro výuku jazyka (Multicultural communities, 2009, str. 14-15).

Speciální pozornost by měla být věnována publikacím pro děti a mládež. Důvodem je fakt, že v případě dětí migrantů není osvojení mateřského jazyka, které je klíčové pro vývoj osobnosti a další vzdělávání, podpořeno školním systémem a komunikací mimo rodinu (tamtéž, str. 16).

Vhodné typy dokumentů:

Knihy

- Cizojazyčný fond – Zastoupení jazyků by mělo odrážet jazykové znalosti místní komunity. Fond by měl být průběžně aktualizován a při akvizici by se měl být brán ohled na aktuální potřeby místní komunity (tamtéž, str. 16).
- Učební materiály pro studium českého jazyka – Chybět by neměly materiály pro přípravu na zkoušku nutnou k získání pobytu a občanství a publikace bez zprostředkovacího jazyka.
- Dvojjazyčné publikace – Publikace, kde je stejný text nabízen ve dvou jazycích, pomáhají při osvojení nového jazyka.
- Jednoduché čtení v češtině – Texty v jednoduchém jazyce s velkými písmeny přivítají i uživatelé s jinými obtížemi.
- Informace o životě v ČR – Publikace obsahující právní informace, informace o fungování sociálního a vzdělávacího systému a dalších relevantních tématech by měly být v knihovně dostupné.

Audioknihy

- Jsou nápomocné pro nácvik porozumění slyšeného.

Noviny a časopisy

- Zahraniční noviny a časopisy mohou být pro migranty důležitým zdrojem informací o zemi původu
- V ČR vychází také periodika zaměřená na kulturní a jazykové menšiny, např. Bulletin Slovo, dětský časopis Kamarádi, Prager Zeitung, Romano Džaniben a další.

Audiovizuální materiály

- Filmy či seriály s titulky v několika jazycích mohou být přitažlivou formou učení se novému jazyku.

Elektronické dokumenty

- Důležité je umožnění přístupu k elektronickým dokumentům v různých jazycích.

V potaz by měla být brána také možná ngramotnost nebo slabé čtecí návyky v dané komunitě, což by případně vedlo k doporučení rozšíření nabídky netextových dokumentů (Multicultural communities, 2009, str. 15).

Poměr cizojazyčných dokumentů ve fondu by měl odpovídat zastoupení ostatních

dokumentů v podílu na uživatele. U menších skupin však může být nutné množství dokumentů na jednotlivce navýšit (Multicultural communities, 2009, str. 16). Všeobecně IFLA doporučuje v zavedených knihovnických službách následovat při aktualizaci fondu Směrnice pro rozvoj určené veřejným knihovnám (Gill, 2002, str. 57):

Počet obyvatel	Počet knih na 1 obyv. a rok	Počet knih na 1000 obyv. a rok
Méně 25000	0,25	250
25 000 - 50 000	0,225	225
Nad 50 000	0,20	200

Tabulka 1: Doporučená míra aktualizace fondu, zdroj: Gill, 2002, str. 57

2.8.3.1 Centrální akvizice a zpřístupnění dokumentů

Jednou z možností je využití centrálního fondu či spolupráce v rámci získávání a zprostředkování cizojazyčných dokumentů (Multicultural communities, 2009, str. 17).

V Dánsku probíhá nákup a distribuce cizojazyčných dokumentů na centrální úrovni. Zajišťuje ji *Dánské knihovnické centrum pro integraci (The Danish Library Centre for Integration)* s pomocí zaměstnanců, kteří mají hluboké znalosti jazyka a kultury zemí, ze kterých se dokumenty nakupují. Akvizice je zaměřená na pět jazyků, které mají zastoupení v rozsahu 75-80 % z celkového objemu akvizice a výpůjček. Dánské knihovny se mohou registrovat, aby měly zajištěno, že jim bude dvakrát až čtyřikrát ročně bezplatně doručen soubor nových dokumentů v požadovaných jazycích, doplněn o propagační materiály v cizích jazycích (Internationella biblioteket, 2019).

V ČR funguje již několik let projekt doplňování cizojazyčné literatury do vybraných knihoven. Cílem tohoto projektu je nákup literatury pro potřebu rozvoje jazykových dovedností obyvatel, tedy cizojazyčné beletrie a populárně naučné literatury, jazykových příruček a slovníků. Nevztahuje se tedy přednostně na mateřské jazyky menšin žijících v ČR (Kašpárková, 2016).

2.8.4 Informace o knihovně a oslovování uživatelů

Je nutné si uvědomit, že někteří z migrantů neměli dosud možnost využívat knihovnické služby, jaké jsou nabízeny v zemi, kde aktuálně žijí. Zároveň je nutné brát ohled na kritéria, která mohou migranty do knihoven přilákat či je naopak odradit. Patří k nim: finanční dostupnost služeb, orientace v prostředí, nabídka atraktivních dokumentů či přístupnost. Rozhraní pro vyhledávání v katalogu by mělo fungovat i v jiných jazykových verzích, alespoň v angličtině (Multicultural communities, 2009, str. 21).

Základní informace o knihovně a jejím užívání, stejně jako aktuality a pozvánky na akce, by měly být na webových stránkách stejně jako v tištěné podobě dostupné v překladech do jazyků početných menšin žijících v dané oblasti (Cho, 2013). Praktické je také vytvoření textů podle pravidel pro snadno srozumitelné informace, ty ocení nejen lidé s mentálním postižením, ale právě také uživatelé, kteří neovládají plynule český jazyk (Inclusion Europe, 2009).

Na webových stránkách knihovny mohou být dále informace o cizojazyčné nabídce, jazykových kurzech či speciálních nabídkách knihovny, ale i informace, které pomohou při usazování se v nové lokalitě (Che, 2013, str. 43).

Při oslovování potenciálních uživatelů z řad migrantů je samozřejmě stěžejní spolupráce s relevantními organizacemi, skupinami i jednotlivci. Jak se ukazuje, migranty do knihovny často přivádí osobní doporučení. Ansah (2013, str. 133) doporučuje přivést do knihovny skupinu dospívajících, což lze realizovat přes vzdělávací instituce. Dospívající vidí jako ideální propagátory knihovnických služeb v dané komunitě, která možná ani nemá předchozí zkušenosti s užíváním knihovny. Mladí lidé se nebojí objevovat nové věci a neostýchají se zeptat, mohou také brzy získat důvěru v knihovnu jako prostor pro trávení volného času.

2.8.5 Interpersonální komunikace⁴

Komunikace s lidmi s jiným rodným jazykem než je čeština nemusí nutně znamenat přechod do dnes hojně používané angličtiny. Pokud má náš komunikační partner alespoň základy českého jazyka je možné rozhovor přizpůsobit dodržováním několika základních pravidel.

Mluvená komunikace s člověkem, který neovládá dobře český jazyk, má být jednoduchá, konkrétní a srozumitelná. Je vhodné mluvit pomalu a v logickém sledu. Nevědomky často při obtížné komunikaci zvyšujeme hlas - samozřejmě je nutné, aby nás druhý člověk slyšel, jistě ale nechceme působit agresivně. Sílu hlasu je tedy třeba přizpůsobit situaci (Slezáková, 2015).

Častá je také situace, kdy je rozhovoru přítomno více lidí. Ve snaze pomoci kolegyni či kolegovi s vysvětlováním si mluvčí často skáčou do řeči a každý se snaží co nejvýstižněji zmatenému cizinci pomoci a poskytnout mu doplňující informace. Pro něj se ale komunikace stává nepřehlednou a neví, koho poslouchat dříve. Je tedy třeba se soustředit na to, aby mluvil v klidu jeden člověk po druhém.

Při mluvené i psané komunikaci s lidmi, kteří neovládají perfektně češtinu, je vhodné důkladně vybrat klíčová slova a používat takové výrazy, které bude náš posluchač pravděpodobně znát. Naprosto nevhodné je užívání odborných termínů nebo hovorových obrátů, naopak pomoci nám v některých případech mohou mezinárodní slova (Cooke, 2017, str. 56; Slezáková, 2015). Měli bychom se také snažit udržovat jednotnost používaných výrazů. Klíčová podstatná jména by se měla používat v 1. pádě, tak aby nebyla příliš zatížena skloňováním a bylo jednoduché najít si je případně ve slovníku. V komunikaci s cizincem není nutný košatý projev, právě naopak. Nemusíme ani dbát na přílišnou zdvořilost, studenti češtiny většinou dobře znají použití modálních sloves (Slezáková, 2015).

V případě komunikace s člověkem, jehož znalosti češtiny nejsou perfektní, je na místě zopakovat základní fakta a ověřit si porozumění kontrolními otázkami. Zvláště v některých asijských zemích není zvykem přiznat vlastní chybu

⁴ Text je úpravou článku: NEKOLOVÁ, Kateřina, 2014. Kulturní a jazyková různorodost v knihovnách: komunikace s uživateli, kteří neovládají češtinu. *Bulletin SKIP*. 23(4). Dostupné také z: http://bulletin.skipcr.cz/bulletin/Bull14_415.htm#ti

či neporozumění. Může se stát, že posluchač pokyvuje hlavou a usmívá se, ale ve skutečnosti vůbec nechápe dané sdělení. I zkušenější student jazyka občas nerozumí všem výrazům a význam si domýšlí pouze z kontextu, některá důležitá informace tak může být špatně interpretována. Pokud například informujeme o konání nějaké akce, můžeme si na závěr ověřit, zda posluchač porozuměl, vhodně položenými kontrolními otázkami na místo a čas konání (Cooke, 2007, str. 32; Slezáková, 2015).

Velmi nápomocné je také poskytnutí nejdůležitějších informací v písemné podobě. Text by měl být psán na počítači či malým psacím písmem. Velmi účelné je ve vhodných situacích vypsání bodového seznamu nebo modelu jednoduchá otázka – jednoduchá odpověď, například „Kdy? Ve 13 hodin.“ (Slezáková, 2015).

Jako doprovodné se doporučuje používání nonverbálních složek komunikace: psané instrukce či shrnutí, kreslení, ukazování, gesta. (Slezáková, 2015) Obrázky, nákresy a symboly bývají srozumitelné napříč kulturami. Vydávají se i jednoduché obrázkové slovníky beze slov pro základní dorozumění ukazováním. Mluvené slovo můžeme doplnit gesty a mimikou.

V komunikaci s lidmi z kulturně odlišného prostředí mohou vzniknout nedorozumění či překvapivé situace na základě odlišné výchovy a zvyklostí. Ty se mohou týkat i naprostých drobností jako je vzdálenost osob při rozhovoru, zrakový kontakt, vřelost při pozdravu a během komunikace, větší formálnost či naopak naprostá ležérnost, pojetí času či posouzení nevhodných témat. Musíme tedy předpokládat, že naše zažitá vzorce chování nemusí platit pro každého a na druhou stranu nepodléhat kulturním stereotypům a neočekávat od příslušníků jednotlivých kulturních skupin stejné chování (Moree, 2015).

Co se týče psychologické stránky komunikace, je pochopitelné, že mnozí migranti se v novém prostředí necítí jistě, mají pochybnosti ohledně svého vystupování a stydí se za neznalost jazyka. V takovém případě pomůže empatický přístup, nabídka pomoci a vhodné potvrzení přiměřeného jednání a správného pochopení. Budování důvěry a dobrého vztahu je základním předpokladem při poskytování služeb v různorodé společnosti (Cooke, 2007, str. 32). Při konfliktních situacích je dobré zdůrazňovat, že pouze vyžadujete dodržování pravidel knihovny a že uživatelé budou v knihovně vítáni, pokud pravidla budou respektovat (Ansah,

2013, str. 135).

Je třeba si uvědomit, že ostatní často posuzujeme jako by měli stejnou životní zkušenost jako my. Personál může očekávat, že migranti budou vášnivými uživateli knihoven. Ti často ale neměli přístup ke knihovnám, případně v nich panovala jiná pravidla než v knihovnách v nové zemi. Vyplatí se věnovat čas tomu, abychom tyto rozdíly vysvětlili bez vytváření závěrů založených na našich vlastních předsudcích (Ansah, 2013, str. 132).

Při používání knihovnických termínů nám mohou být nápomocné vícejazyčné odborné online slovníky, např. *Multilingual Glossary Státní knihovny Nového Jižního Walesu*, který nabízí ověřené překlady vybraných knihovnických termínů do 49 jazyků (Acevedo, 2013, str. 165-9; Multilingual Glossary, c2019).

2.8.6 Akce

Knihovny mohou nabízet celou řadu akcí, které se vztahují k soužití různorodé společnosti. Nabízí se jak prověřené formáty typu výstav, seminářů či přednášek, tak formáty méně obvyklé, z nichž některé jsou propojením kultury, vzdělávání a navázáním vztahů v dané komunitě.

Akce, které jsou zaměřené na představování odlišných kultur, bychom tedy zařadili mezi kulturně standardní. V metodické příručce IFLA je doporučováno, aby knihovny uchovávaly, propagovaly, zvýrazňovaly a dávaly prostor různým kulturám, jejich dědictví, tradicím, literatuře, umění a hudbě. Tento přístup poskytuje lidem různých kultur možnost seznámit s odlišnými formami kulturního projevu (Multicultural communities, 2009, str. 6).

Knihovna by se měla snažit zajistit možnost plnohodnotné účasti na svých vzdělávacích, kulturních a dalších aktivitách návštěvníkům z řad jazykových a kulturních menšin. Při organizaci akcí je nutné zajistit dostatečné a srozumitelné značení tak, aby zájemce bez problémů našel přesné místo konání akce. Pokud je to třeba, je vhodné zajistit tlumočení do mateřských jazyků účastníků akce, případně je možné připravit tištěnou informaci k akci v cizích jazycích.

Vhodnými aktivitami jsou především takové, které propojují nově příchozí se stávajícími obyvateli a umožňují prolínání různých kulturních skupin. Akce mohou být vedeny i v jazyce migrantů nebo dvojjazyčně. Specifické akce mohou mít úzce vymezenou cílovou skupinu např. ukrajinsky mluvící pracovní migranti, rodiče s bilingvními dětmi atd. Akce tohoto typu nabízí např. *Veřejná knihovna Queens (Queens Public Library)* v New Yorku (Programs In Your Language, c2019). Pokud jsou nabízeny akce v jiném než oficiálním jazyce dané země, může to způsobit napětí mezi místní komunitou. Z toho důvodu je vhodné, aby zaměstnanci souzněli s tímto rozhodnutím a byli schopni ho obhájit před uživateli (Beaulieu, 2013, str. 11).

V této oblasti je velmi vhodné navázat spolupráci s vnějšími subjekty (neziskovými organizacemi, spolky, jazykovými školami atd.), knihovna může zajišťovat pouze prostory, případně i další podporu např. úvodní školení, supervize nebo materiály (Nekolová, 2012b).

2.8.6.1 Jazykové vzdělávání v knihovnách

Mezi aktivity podporující jazykové vzdělávání patří:

- skupinové kurzy českého jazyka,
- kurzy cizích jazyků (s rodilými mluvčími),
- jazykové výměny/tandemy,
- konverzační skupiny,
- e-learning,
- společné čtení.

Kurzy českého jazyka mohou být nízkoprahové či semestrální, důraz může být kladen na přípravu na získání zkoušky potřebné k získání pobytu či občanství. Kurzy mohou být samozřejmě s pomocí či bez pomoci zprostředkovacího jazyka, v závislosti na dosavadních znalostech účastníků. V některých případech je třeba počítat i s nutností výuky čtení a psaní v latině (Nekolová, 2012b).

Nízkoprahové kurzy se snaží o co největší otevřenost. Jejich cílem je, aby se zájemci mohli kdykoli začít učit jazyk a mohli se v heterogenní skupině integrovat do nového prostředí. Lekce jsou tematicky uzavřené, je tedy možné účastnit se pravidelně a dlouhodobě nebo na druhou stranu pouze výběrově či jednorázově. V lekcích se procvičují nejen jazykové, ale i sociálně-kulturní

kompetence vycházející z každodenních potřeb nově příchozích (Nosálová, 2009, str. 7).

Kurzy cizích jazyků mohou vést proškolení dobrovolníci z řad migrantů, stážisté z cizích zemí nebo placení externisté. Dobré zkušenosti mají například v Regionální knihovně Karviná, kde zahraniční stážistka vedla letní kurzy jazykové konverzace (Hájková, 2012).

Zajímavou příležitostí jsou také jazykové výměny či tandemy, kdy knihovna zprostředkuje jazykovou výměnu dvěma zájemci, ti se pak mohou pravidelně scházet v knihovně a navzájem se učit jazyky, které ovládají.

Zkušenosti s konverzačními skupinami pro migranty mají v severských zemích. Prokázán byl přínos konverzačních skupin pro navýšení sociálního kapitálu, přenos praktických informací a rozvoj jazykových dovedností (Johnston, 2016). Nutné je proškolení personálu, který vede konverzační hodiny, tak aby byl schopný vést zajímavou diskuzi s jasnými vzdělávacími cíli, uměl předcházet nepříjemnostem a vytvořit příjemnou atmosféru pro všechny zúčastněné.

E-learningové kurzy ocení především zájemci o studium jazyků, kteří se z nějakého důvodu nemohou dostavit na prezenční výuku, ať už se jedná o zdravotní komplikace, péči o člena rodiny či omezující pracovní dobu.

Programy založené na společném čtení mohou mít více podob, účastníci mohou číst společně v knihovně nebo si texty přečíst doma a při společném setkání o nich diskutovat. Společné čtení z novin může nejen posilovat jazykové kompetence, ale může sloužit i k informování o fungování přijímající společnosti, o aktualitách a dalších relevantních tématech.

2.8.6.2 Interkulturní vzdělávání v knihovnách

Při přípravě interkulturního vzdělávání je potřeba se rozhodnout, zda cílem bude spíše redukce předsudků a stereotypů nebo posilování identity a schopnosti sebereflexe. Akce mohou být zaměřeny kulturně standardním nebo transkulturním způsobem. Použité metody se mohou vztahovat na reflexi konkrétních situací a jevů nebo mohou být zaměřeny na předávání informací (Moree, 2015, str. 175). Existuje mnoho různých příruček s ověřenými metodami pro interkulturní vzdělávání.

Přestože jsou většinou určeny hlavně pro pedagogy formálního vzdělávání, jistě je lze využít i v knihovnách.

Pro prostředí knihoven se nabízí využití formátu Živá knihovna. V Živé knihovně se místo knih půjčují živí lidé. Jsou to osoby, které čelí nějaké formě předsudků. Nemusí se jednat pouze o zástupce jiných národností nebo vyznavače odlišných náboženství, ale mohou to být například lidé s handicapem, s menšinovou sexuální orientací nebo lidé v nestandardní sociální situaci. Účastníci Živé knihovny pak mají 20 až 30 minut na rozhovor s vybranou knihou. Živá knihovna má svá pravidla a vždy je nutná profesionální koordinace akce. Zprostředkování rozhovoru zajišťují tzv. knihovníci, kteří také dohlíží na dodržování pravidel, pohodlí živých knih a zachování časových intervalů. Mezi základní pravidla Živé knihovny patří vzájemný respekt či právo knihy neodpovídat na otázky, které jí jsou nepříjemné. Živá knihovna může být nabídnuta školním třídám nebo může být součástí větší kulturní akce. Některé české knihovny už mají s touto metodou zkušenosti. Workshop, seznamující knihovnice a knihovníky s touto metodou, proběhl v listopadu 2016 v Národní knihovně (Antošová, 2016; Nekolová, 2017c). Metoda je však hojně využívána i v knihovnách v zámorí (Cho, 2013).



Obrázek 4: Workshop Živá knihovna pro knihovnice a knihovníky, zdroj: archiv autorky

Další nezvyklou formou, spojující kulturu a interkulturní reflexi, je divadlo utlačovaných. I to je možné využít v knihovnách, zvláště pro dospělé publikum. Jde o interaktivní představení, které řeší problematické situace přímo na jevišti s pomocí publika. Divadlo utlačovaných vychází z kritické teorie a z koncepcí pedagogiky utlačovaných Paula Freire. Vzniklo v 60. až 70. letech 20. století

v Latinské Americe, jeho tvůrcem byl Augusto Boal. Vychází se z předpokladu, že moc uplatňuje malá skupina lidí ve společnosti, zatímco utlačovaní často tvoří většinu. Nemají však přístup k diskuzi o utváření společnosti, nemohou vyjádřit svůj názor ani přání. Skrze dialog a divadlo jsou pak utlačovaní vedeni k pravdivé reflexi a k hledání alternativních jednání v situacích útlaku (Černá, 2018, str. 25-6). Jedna z technik divadla utlačovaných je divadlo fórum, skupina neherců odehraje příběh založený na reálných konfliktních zážitcích z jejich života, poté se za pomoci moderátora (tzv. jokera) začne příběh hrát znovu. Tentokrát ale může kdokoli z publika hru zastavit, postavit se na jeviště do pozice hlavního hrdiny a změnit jeho reakci (tamtéž, str. 27; Santos, 2016).

2.8.6.3 Další vzdělávání migrantů

Knihovny mohou nabízet kurzy informační či počítačové gramotnosti pro migranty. Ty mohou být speciálně zaměřené na konkrétní jazykovou skupinu jako je tomu například ve *Veřejné knihovně v Queensu*, kde mají v rámci programu pro nově příchozí například kurz Excel pro španělsky mluvící nebo kurz Word v bengálštině (Programs In Your Language, c2019). Ve veřejné knihovně v Pimě se rozhodli pro individuální asistenci při získávání dovedností při práci s počítačem, nabízejí tedy podporu migrantům a uprchlíkům v několika jazycích. Nejprve najali brigádníky z řad bilingvních studentů, díky grantu později mohli přijmout i plnohodnotné instruktory (Densley, 2013, str. 175).

2.8.6.4 Integrační aktivity

Knihovny mohou být jedno z prvních míst, které migranti navštíví (Kosciejew, 2019), je vhodné tohoto potenciálu využít.

Mezi kulturně-vzdělávací aktivity, které mohou podpořit interkulturní soužití v dané lokalitě a jsou vhodné pro knihovny, patří:

- Cestovatelské přednášky a prezentace cizích krajů – do těchto aktivit je ideálně možné zapojit členy místní komunity,
- Dvojjazyčné předčítání pro děti – představuje možnost seznámit děti s tím, jak zní cizí jazyky; ideální je propojit předčítání s výtvarnou dílnou či jinou aktivitou; příkladem mohou být *Bedýnky příběhů*, které pořádá *Městská knihovna v Praze* ve spolupráci se spolkem *InBáze* (Bedýnky příběhů, c2019).

Dvojjazyčné předčítání pro děti se ale pořádá například také v knihovnách v Německu či Rakousku (Nekolová, 2012a; Nekolová, 2012b),

- Sousedské slavnosti a další akce – umožňují setkání mezi lidmi, kteří žijí ve stejné lokalitě. Ideálně, pokud přípravy probíhají participativním komunitním přístupem a knihovna zajistí možnost zapojení všech zájemců, i těch, kteří například neovládají český jazyk,
- Akce k mezinárodním významným dnům⁵ – lze je doprovodit výstavkou knih a dalších relevantních informačních zdrojů,
- Prezentace různých kultur a zvyků – jedná se o kulturně standardní akce, opět lze zapojit místní komunitu, bohaté zkušenosti mají např. *Krajská a vědecká knihovna v Liberci* s programem Prolínání kultur (Konvalinková, 2004),
- Akce zaměřené na aktuální specifické problémy místní menšiny – na akci s náročným tématem je možné spolupracovat s odborníky či neziskovými organizacemi, například ve *Veřejné knihovně Queens* organizují pomocnou skupinu pro pečující o lidi s Alzheimerovou chorobou v mandarinštině (Programs In Your Language, c2019),
- Prohlídky knihovny v jednoduché češtině a v cizích jazycích – umožní migrantům seznámit se s fungováním a službami dané knihovny, prohlídky s tlumočnickem pořádá například *Masarykova veřejná knihovna ve Vsetíně* (Janošková, 2018),
- Projekt zaznamenávající historii dané lokality nebo vzpomínky migrantů – tyto projekty jsou rozšířené v zahraničí, ale i u nás je podporováno téma lokální historie v knihovnách a je možné se zaměřit i na migraci,
- Přednášky a besedy k aktuálním politickým problémům – je možné pozvat odborníky či nechat organizaci na spolupracující organizaci,
- Promítání filmů v původním jazyce s titulky (nebo naopak v českém jazyce s cizojazyčnými titulky) – sledování filmu s titulky může být oddechovou formou procvičování cizího jazyka a zároveň umožňuje sociální kontakt,
- Pomoc s domácími úkoly pro děti, které doma nemají podporu pro školní přípravu – tuto aktivitu již dlouhodobě, úspěšně provozuje *Nová škola* ve spolupráci s *Městskou knihovnou v Praze* v rámci projektu *Společně v knihovně* (Společně v knihovně, c2013),

⁵ např. Den proti rasismu, Mezinárodní den vymýcení boje proti otroctví, Evropský den jazyků, Mezinárodní den mateřského jazyka, Světový den uprchlíků atd.

- Pomoc při hledání bydlení, vyřizování formalit, hledání zaměstnání atd. – je možné navázat spolupráci s interkulturními mediátory, sociálními pracovníky a neziskovými organizacemi,
- Čtenářské kluby – mohou podporovat osvojení jazyka a sociální integraci, spolupráce je možná například opět s organizací *Nová škola* (Čtenářské kluby, 2013),
- Výstavy – tematické výstavy v prostorách knihovny mohou být různorodě zaměřené, například na pobočce Opatov *Městské knihovny v Praze* se konala výstava uměleckých děl migrantů žijících v ČR.

2.8.7 Prostory knihovny

V prostorách knihovny by měl být názorný a srozumitelný orientační systém. Migrantů mohou ignorovat knihovnu z důvodu neznalosti či obavy z toho, že v knihovně nebudou vítáni (Nekolová, 2016a; Nekolová, 2016b). Vlídne a integrační prostředí je jedním z nejvíce efektivních a viditelných bodů při snaze o služby pro všechny (Smallwood, 2013, str. 9). Z toho důvodu je vhodné, aby knihovna byla i z vnějšku označena nápisy v jazycích nejpočetněji zastoupených menšin v dané lokalitě. Knihovna je tímto způsobem jasně označena i pro potenciální uživatele, kteří neovládají daný jazyk. U migrantů hraje významnou roli pro první využití knihovny překonání psychologické bariéry z návštěvy neznámé instituce. Pro zmírnění této bariéry je třeba ukázat přátelský přístup ze strany knihovny, což může dosáhnout právě překladem označení knihovny.



Obrázek 5: Překlady slova "knihovna" na fasádě či v interiéru - Berlín, Barcelona, Karviná, zdroj: archiv autorky

Pro usnadnění orientace v prostorách knihovny je vhodné použití piktogramů či dalších srozumitelných grafických označení (Smallwood, 2013, str. 9). K dispozici mohou být také plánky knihovny v překladech do cizích jazyků (Cooke, 2017, str. 57). Nově registrovaným uživatelům je možné nabídnout krátkou prohlídku knihovny, aby se seznámili s jejími jednotlivými částmi. Případně lze orientační cedulky doplnit o překlady do cizích jazyků, v tomto případě je možné využít překladače pro knihovny dostupné na internetu.



Obrázek 6: Cizojazyčné popisky - Madrid, Montreal, zdroj: archiv autorky

Na počítačích pro veřejnost je vhodné nastavit možnost změny klávesnice pro psaní v cizích jazycích. Obrázky cizojazyčných variant klávesnice mohou být nakopírovány a ponechány k dispozici pro uživatele, tak aby se mohli lépe orientovat v tom, na kterých klávesách najdou jednotlivá písmena. V ideálním

případě knihovna nabízí počítač v prostoru hlukově odděleném od zbytku knihovny, kde by bylo možné využívat telefonování přes internet. Alespoň na omezeném počtu počítačů mohou být nainstalovány výukové programy pro osvojení cizího jazyka. V ideálním případě je počítač s takovým programem hlukově oddělen od ostatních prostor knihovny a nabízí i možnost nácvičku výslovnosti a poslechu (Špačková, 2006, s. 14).



Obrázek 7: Oddělený prostor pro samostudium cizího jazyka - Montreal, zdroj: archiv autorky

V prostorách knihovny může být k dispozici informační bod pro nově příchozí migranty a osoby, které se učí cizí jazyk; alespoň v podobě letáčků a informačních materiálů. Jsou zde k dispozici letáčky lokálních nekomerčních organizací zabývajících se migrační tematikou a informační materiály v různých jazycích. Dále jsou zde informace o možnostech nekomerčního jazykového vzdělávání a konkrétní nabídce knihovny v této oblasti. V blízkosti takového informačního bodu by se měl nacházet pracovník knihovny, který je seznámen s problematikou nově příchozích migrantů, zná zásady komunikace s lidmi, kteří neovládají dobře český jazyk, ovládá alespoň jeden cizí jazyk a zná lokální organizace, které by mohly být pro tuto cílovou skupinu přínosné.

2.8.8 Personál

Všichni pracovníci ve službách uživatelům by měli mít základní znalosti a dovednosti nezbytné pro poskytování služeb uživatelům se specifickými potřebami. Kvalifikace pracovníků v této oblasti by měla být průběžně zvyšována. Bylo by vhodné, aby pracovníci ve službách měli osvojena pravidla komunikace s lidmi, kteří neovládají dobře český jazyk a ovládali na komunikační úrovni alespoň jeden cizí jazyk. Případně se alespoň pokusili naučit základní fráze v rodném jazyce uživatelů knihovny (Smallwood, 2013, str. 10). Někteří autoři doporučují i rozšíření vzdělávání knihovníků směrem k pedagogice a psychologii, tak aby knihovna plnila svou sociální funkci a mohla se zaměřit na služby pro sociálně vyloučené skupiny (Sánchez-García, 2015, str. 109). Dále je doporučováno, aby absolvovali kurz interkulturního vzdělávání a znali základní oblasti, ve kterých se mohou vyskytnout kulturní odlišnosti. Colbert-Lewis a Colbert-Lewis Sr. (2013, str. 75-9) představují čtyři fáze procesu, kterým musí knihovníci projít pro získání multikulturních kompetencí. Jedná se o porozumění kulturní rozmanitosti, diferenciaci, identifikaci diskriminačního jednání a sociální spravedlnost. Cho a Con (2013, str. 44-6) představují řadu aktivit, které lze využít při interkulturních workshopech pro zaměstnance knihoven. Ti se pak mohou dále vzdělávat, tak aby byli schopni vést workshopy v knihovnách.

Alespoň jeden pověřený zaměstnanec by také měl vědět, jaké integrační organizace, krajské spolky, národnostní menšiny, zahraniční instituty, jazykové školy a další relevantní instituce fungují v dané lokalitě.

Velmi přínosné mohou být pro zaměstnance knihoven pracovní stáže nebo dobrovolnictví v zahraničních knihovnách (Malá, 2017).

Zásadní je, aby personál knihovny odrážel kulturní a jazykové složení obyvatel dané lokality (Multicultural Communities, 2009). Takový zaměstnanec může v mnoha ohledech poskytovat lepší služby těm, kteří mají podobný původ, ať už jde o jazykové či kulturní porozumění (Rhodes McBride, 2013). Pokud v dané lokalitě žije početná jazyková skupina, je vhodné, aby byl v knihovně alespoň na omezenou dobu přítomen pracovník, který daný jazyk ovládá, ideálně rodilý mluvčí. V ideálním případě se jedná o osoby vyškolené v oblasti interkulturní mediace

či komunitního tlumočení (Nekolová, 2016b).

Při zaměstnávání příslušníků menšin je třeba hlídat i to, aby se v každodenních situacích nestali terčem mikroagrese. Despekt se může projevovat už v oslovení, ignoraci nebo úmyslném diskriminačním chování. Pro většinovou společnost přitom nemusí být tyto projevy ani rozpoznatelné (Cooke, 2017, str. 81). V americkém prostředí existuje i webová stránka o této problematice v prostředí knihoven *Microaggressions in Librarianship* (Microaggressions in Librarianship, 2019).

Vhodné je využití dobrovolnictví. Dobrovolníci z řad migrantů mohou přispět k provozu knihovny (např. vedením jazykových lekcí a konverzačních skupin, předčítáním v rodném jazyce pro děti, překlady informací o knihovně do mateřského jazyka atd.) a zároveň získají cenné zkušenosti a naváží kontakt s místními. Dobrovolníci z řad místních mohou najít uplatnění například při organizované prohlídce knihovny pro migranty nebo pro vedení konverzačních skupin. Pro získání dobrovolníků ze zahraničí je možné využít Evropskou dobrovolnou službu. Zkušenosti v této oblasti má například *Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem* (Čermáková, 2016).

2.8.9 Spolupráce

Aby bylo působení knihoven co nejefektivnější, měly by co nejvíce zahrnovat členy místní komunity do chodu instituce a budovat komunitní partnerství, nabízet možnost dobrovolnictví, členství v komisích či pracovních skupinách (Cooke, 2017, str. 33). Počátečním klíčovým partnerem může být i jednotlivec, například univerzitní profesor (Rhodes McBride, 2013).

V České republice působí řada organizací, které se migraci věnují. Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra provozuje Centra na podporu integrace cizinců v krajích (Centra na podporu integrace cizinců, 2019).

V roce 2003 bylo založeno *Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty* (<http://www.migracnikonsorcium.cz/cs/>), jehož účelem je sdružování a koordinace práce jednotlivých nevládních neziskových organizací. Aktuálně má konsorcium 18 členských organizací a mezi výsledky jeho práce patří například zveřejnění Migračního manifestu (Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty v ČR, 2019).

Mezi další potenciální partnery patří:

- Dům národnostních menšin a jeho knihovna (<http://www.dnm-praha.eu>),
- zahraniční kulturní centra a jejich knihovny,
- krajanské spolky a sdružení,
- neformální skupiny,
- akademické oborové instituty a centra
 - filologické, antropologické, sociologické a další obory mohou být důvěryhodnými partnery či odbornými poradci.

2.9 Specifické skupiny v rámci interkulturního knihovnictví

2.9.1 Romové⁶

2.9.1.1 Úvod

V roce 2011 se v rámci Sčítání lidu, domů a bytů přihlásilo k romské národnosti více než 13 000 osob. Z toho 5 135 osob se přihlásilo čistě jen k národnosti romské, 7 026 osob se přihlásilo ke kombinaci české a romské národnosti, další lidé se pak hlásili ke spojení romské národnosti s národností slovenskou, moravskou či slezskou. Téměř 5 000 lidí označilo za mateřský jazyk romštinu (Obyvatelstvo, 2020). Údaje vycházející ze Sčítání lidu se však velmi liší od názoru odborníků: „Podle kvalifikovaných odhadů počet příslušníků romské komunity v ČR se pohybuje v rozmezí mezi 150 000 - 300 000 osob.“ (Národnostní menšiny, c2009-2019). Podle kvalifikovaných odhadů uvedených ve Zprávě o stavu romské menšiny za rok 2017 žilo v daném období v ČR 240 300 Romů (Zpráva o stavu romské menšiny, 2019, str. 4).

Už sama identifikace romské menšiny je velmi komplexní otázkou. Při označování některých jedinců či skupin za Romy dochází často k nepřesnostem a pochybením. Hirt a Jakoubek z Katedry antropologie FF ZČU v Plzni dávají pro už samo označení Romové do uvozovek, jelikož považují jeho užívání spíše za lidovou etnickou klasifikaci (Hirt, 2006). Moravec rozlišuje tři polohy Romství, velmi zjednodušeně a zkráceně lze vyjmenovat následující tři pohledy:

- Romové, jako nositelé romské kultury,
- Romové ve smyslu sebeidentifikace,
- Rom jako charakteristika připsaná z vnějšku (Moravec, 2006).

Podle vládní Zprávy o stavu romské menšiny není soužití bezproblémové: „V každodenním životě se na obou stranách objevují předsudky, neporozumění, nedůvěra a výjimkou není ani diskriminační chování a projevy nenávisného chování.“ Antipatie a negativní postoje vůči Romům jsou v ČR dlouhodobé

⁶ tato kapitola vychází z recenzovaného článku NEKOLOVÁ, Kateřina. Specifika poskytování služeb romským uživatelům ve veřejných knihovnách ČR a možnosti rozvoje těchto služeb. ProInflow: časopis pro informační vědy [online], 2013, 5(speciální číslo) [cit. 2019-11-14]. ISSN 1804-2406. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/proinflow/article/view/752/849>

a výrazné i v mezinárodním srovnání. Jak se uvádí ve Zprávě o stavu romské menšiny za rok 2018: „výsledky českých i zahraničních šetření potvrzují, že v České republice stále přetrvávají předsudky a stereotypy vůči romské menšině, které mohou vyústit až k projevům nenávisti a rasismu.“ V této souvislosti se užívá termín anticiganismus (Zpráva o stavu romské menšiny, 2019, str. 4-7). Romové také často bydlí v sociálně vyloučených lokalitách (tamtéž, str. 26).

Na národní úrovni se toto skupině věnuje jak Rada vlády pro národnostní menšiny, tak Rada vlády ČR pro záležitosti romské menšiny. Na úrovni krajů fungují krajští koordinátoři, na úrovni obecních úřadů pak romští poradci (Zpráva o stavu romské menšiny, 2011). V rámci Sekce pro lidská práva při Úřadu vlády ČR funguje albari pro sociální začleňování, která věnuje Romům zvláštní pozornost, jelikož je považuje za skupinu nejvíce ohroženou sociálním vyloučením (Agentura pro sociální začleňování, c2018). Na vědecké bázi se této cílové skupině věnuje od roku 1991 seminář romistiky, který aktuálně patří pod Katedru středoevropských studií (Katedra středoevropských studií, c2015). Jeho zakladatelkou je doc. Milena Hübschmannová, která je uznávanou odbornicí v tomto oboru. Stála také u zrodu občanského sdružení *Romano Džaniben*, které se věnuje vydávání stejnojmenného odborného časopisu, dále editační a vzdělávací činnosti (Romano džaniben, 2018).

2.9.1.2 Přístup knihoven

Zatím u nás neexistuje jednotný přístup knihoven k této cílové skupině. Vlajkovou lodí je ve zmiňované oblasti *Knihovna města Ostravy*, která v rámci projektu *Romaňi kereka – Romský kruh* zřídila speciální pobočku ve čtvrti Vítkovice (Schink, 2016).

Další důležitou institucí je knihovna Muzea romské kultury v Brně. Tato knihovna však není klasickou veřejnou knihovnou, spíše se řadí ke knihovnám odborným. Může však být veřejným knihovnám důležitým partnerem či konzultantem (Brachtlová, 1998; Muzeum romské kultury, 2020).

V roce 2019 byla v Mostě otevřena *Knihovna Josefa Serinka*, která nabízí romskou literaturu a publikace k tématu emancipace menšin. Navazuje na činnost knihovny *Romafuturismo*, která byla provozována v prostorech pražské galerie *Tranzit*. Knihovna má sloužit přímo obyvatelům sídliště Chanov, ale i zájemcům z okolí.

Její fond tvoří přibližně 300 svazků v různých jazycích, část je také dvoujazyčná. Pro zapůjčení většiny publikací stačí uvedení jména a kontaktních údajů (Hokynek, 2019).

Mnoho veřejných knihoven také působí v oblastech s vysokým procentem romských obyvatel, nedeklarují však otevřeně zaměření na tuto kulturu. Pokud se o nějakých akcích pro Romy informuje, jedná se především o programy pro dětské a dospívající uživatele. (Unucková, 2011; Antošová, 2004; Mížová, 2018). Minisonda do čtenářských návyků romských dětí byla provedena na Jablonecku Dušanem Kotlárem, autorem knížky romských povídek. Vyšlo z ní najevo, že opravdu jen malá část dotazovaných dětí má doma knihovničku či je zvyklá na domácí předčítání (Císař, 2009).

Na téma práce s romskou menšinou v knihovnách se uskutečnilo několik seminářů a konferencí. Například na semináři “Práce s nepřizpůsobivými uživateli v knihovnách”, který proběhl v říjnu 2012 v Brně, byli Romové označeni za jednu z nejproblémovějších skupin uživatelů knihoven (Práce s nepřizpůsobivými uživateli v knihovnách, 2012). Mezinárodní seminář s názvem „Společné cesty – Veřejné knihovny ve střední Evropě a skupiny obyvatelstva ohrožené sociálním vyloučením“ se konal v listopadu 2008 v Ostravě (Společné cesty, 2009). V říjnu 2007 proběhl v Knihovně města Ostravy seminář „Práce s romskými dětmi v knihovnách - seminář pro pracovníky dětských oddělení“. V květnu 2017 se v Národní knihovně uskutečnil seminář „Romové píší!“, zaměřený na romskou literaturu, její zpřístupnění a vydávání (Nekolová, 2017b).

Je tedy zřejmé, že v této spojitosti existuje problém jak ze strany knihoven, tak ve všeobecné situaci romské menšiny jako potencionálních uživatelů knihoven. Veřejné knihovny jako vzdělávací a kulturní veřejné instituce mohou přispět ke zlepšení této situace. V rámci implementace Koncepce rozvoje knihoven v ČR na léta 2017 – 2020 byl kladen důraz především na romskou kulturu. Konkrétně měly být splněny následující úkoly:

- Zajistit dostupnost literatury v romštině v knihovnách obcí s početnější romskojazyčnou komunitou,
- Podporovat čtenářství v romštině,
- Prezentovat romsky psanou literaturu v českých překladech,

- Vytvořit platformu pro komunikaci knihoven s veřejnými institucemi a neziskovými organizacemi, zabývajícími se romskou kulturou a jazykovými kompetencemi mluvčích romského jazyka,
- Spolupracovat s Muzeem romské kultury v Brně (Ústřední knihovnická, 2017, str. 14-15)

Jak doporučuje sdružení Romea: „Komunitními metodami máme na mysli mimo jiné i utváření platform, kde spolu mohou místní lidé bez ohledu na barvu pleti mít společné zážitky (třeba při sportování či sledování kulturních pořadů) a společně diskutovat o problémech, které sebou nese vzájemné soužití. Dokud spolu lidé nezačnou hovořit a naslouchat si, jsou integrační snahy velmi oslabené, pokud ne rovnou zbytečné.“ (ROMEIA, 2013).

2.9.1.3 Specifické služby pro tuto cílovou skupinu

Už sama identifikace Romů není jednoznačná a nedá se aplikovat hromadně. Pokud se tedy chceme vyhnout prohlubování stereotypů, měly by být knihovny ve svém přístupu velmi obezřetné. Především v komunikaci s jednotlivci nelze aplikovat žádná specifická opatření. Je však možné podporovat emancipaci této menšiny například skrze zpřístupnění romské literatury či speciálně zaměřených médií a informačních zdrojů.

2.9.1.4 Romská literatura v ČR

Romové patří mezi tradičně orální společnosti. Mezníkem v postupném přechodu k psané tvorbě a využívání textů byl časopis *Romanořil (Romský list)*, který začal vycházet v roce 1969 a obsahoval i články v romštině. V té době se začalo objevovat více literárních příspěvků Romů. „Vznikla tak jakási první generace romských spisovatelů, respektive lidí, kteří si psaní, ať už v češtině nebo romštině, jako formu veřejného vyjádření a komunikace vzali za své.“ Se zánikem časopisu v roce 1973 nastalo období útlumu těchto aktivit. Do roku 1989 byly vydány pouze tři publikace, kde dostali prostor romští autoři. Některá romská díla byla prezentována v rámci pořadů Českého rozhlasu.

Dalším důležitým mezníkem ve vývoji romské literatury je rok 1989, kdy začalo být vydáváno poměrně velké množství romských časopisů, vzniklo romské nakladatelství *Romaňičhib (Romský jazyk)* a některá díla byla vydávána i dalšími

českými nakladatelstvími. Problematická však byla distribuce děl romských autorů a to jak na základě zhoršující se sociální situace některých Romů, tak stupňujících se xenofobních postojů ve společnosti. Z těchto důvodů bylo často upuštěno i od distribuce do knihoven.

Po přelomu tisíciletí ubylo romských časopisů, na druhou stranu přibylo publikací romských autorů, vydaných u zavedených nakladatelů. Novou výzvou je pak, především pro začínající autory, možnost publikovat na internetu (Sadílková, 2012). V roce 2012 vzniklo nakladatelství KHER, jehož cílem je dlouhodobě podporovat vznik, propagaci a rozvoj literatury Romů a to zejména prostřednictvím elektronických médií. Sdružení KHER se tedy zaměřuje na vydávání knih romských autorů, ale i na sběr a zpřístupnění orální historie, vydávání odborných a popularizačních publikací a překlady. Mimo to nabízí autorům prostor pro prezentaci vlastní tvorby, veřejná vystoupení, vzájemné sdílení zkušeností a osobní profesionalizaci (KHER).

Při zkoumání vztahu Romů k literatuře a veřejným knihovnám je třeba brát v potaz poměrně krátkou historii romského psaného textu.

2.9.1.5 Praxe v zahraničí

Najdou se i zprávy o zkušenostech ze zahraničí, například o knihovně v maďarské Pésci, kde byla v roce 2004 otevřena knihovna při gymnáziu, která slouží převážně mladým Romům (Součková, 2004). Další maďarskou knihovnou, která se intenzivně věnuje získávání romských čtenářů je Městská knihovna v Nagykanizse (Péterfi, 2009).

Kornelije Petr (2004) se věnovala romské menšině ve východním Chorvatsku. V rámci pilotního výzkumu bylo rozdáno téměř 150 dotazníků, návratnost však byla velmi malá – kolem třiceti procent. Z výzkumu je patrné, že mezi respondenty z řad chorvatské romské menšiny převažuje verbální způsob předávání informací nad textovým. Ukázalo se také, že procento uživatelů veřejných knihoven mezi touto skupinou je velmi malé – pouze jediný respondent ze 43 vrácených dotazníků užívá veřejnou knihovnu.

Ve Švédsku proběhl výzkum hodnotící všeobecně služby pro menšiny ve veřejných knihovnách. Romové v této studii patří k jedné z osmi zkoumaných menšin, i když jim je na základě jejich procentuálního zastoupení ve švédské společnosti věnována jen malá pozornost. Závěrem výzkumu je negativní vyhodnocení služeb poskytovaných veřejnými knihovnami národnostním menšinám (Hansson, 2011).

Barcelona, Španělsko

V rámci projektu „Specifika poskytování služeb romským uživatelům ve veřejných knihovnách ČR a možnosti rozvoje těchto služeb“ byly v červenci 2013 navštíveny dvě pobočky Barcelonské sítě knihoven – Knihovnu Bon Pastor a knihovnu Trinitat Vella. Obě se nacházejí v oblastech s vysokým podílem migrantů a také se silným zastoupením romského obyvatelstva⁷. V obou knihovnách se uskutečnila prohlídka s jejich ředitelkami, se kterými byly následně uskutečněny polostrukturované rozhovory.

Obě knihovny si uvědomují svoji úlohu jako lokální veřejné vzdělávací a kulturní instituce pro všechny vrstvy obyvatelstva. Přestože mají zkušenosti s různými konflikty mezi svými uživateli navzájem, i mezi uživateli a zástupci knihovny, snaží se, aby nebyl nikdo odrazován od možnosti knihovnu využívat. „Obě knihovny od začátku pracovaly na tom, aby v nich každý našel své místo a aby uspokojily informační a vzdělávací potřeby kohokoliv, kdo přijde.“ dodává Marta Zamora Martin, ředitelka knihovny Bon Pastor. A dále upřesňuje: „Jedním z úkolů, který nás stál nejvíce úsilí a prostředků, bylo zajištění dobré úrovně soužití mezi všemi uživateli uvnitř našich institucí.“ (Zamora Martin, 2013).

Největší část z místní romské menšiny tvoří, podle vyjádření ředitelky knihovny *Bon Pastor* Marty Zamora Martin⁸, neuspořádané rodiny, s nízkou úrovní gramotnosti a chybějícími základními společenskými návyky. Ty také občas navštěvují pobočku knihovny, i když její zdroje a služby často užívají nesprávným způsobem. Ekonomické, kulturní a sociální problémy místních Romů se liší od situace v jiných čtvrtích Barcelony, kde jsou Romové více integrováni.

⁷ Ve čtvrti Trinitat Vella žije 38 % cizinců a ve čtvrti Bon Pastor 23 %, o zastoupení romského obyvatelstva neexistují statistická data.

⁸ Rozhovor s Martou ZAMORA MARTIN, ředitelkou knihovny Bon Pastor. Barcelona 22. července 2013.

„Místo vytvoření speciálních služeb a aktivit (pro místní romskou menšinu) jsme se pokusili vytvořit mechanismy pro to, aby se účastnili toho, co již nabízíme.“ upřesňuje Marta Zamora Martin⁹. Zásadní obrat k lepšímu v obou knihovnách nastal po nástupu sociální pracovníce. Knihovny *Bon Pastor* a *Trinitat Vella* mají jako jediné pobočky z celé sítě barcelonských knihoven na částečný úvazek k dispozici pracovníci, která se věnuje především mladým uživatelům knihovny a prevenci konfliktů. Mladá externistka, vzdělaná v oboru sociální výchova, nepracuje v knihovně na plný úvazek, ale dochází pouze na pár hodin v době nejvyšší návštěvnosti. Tato asistentka je zaměstnaná u soukromé firmy, která nabízí služby v oblasti sociální práce. Jejím úkolem je zabavit děti a mladá v knihovně, dohlížet na dodržování pravidel, zamezovat konfliktům, pomáhat se zpracováním úkolů, vzdělávat knihovníky v oblasti sociálního vzdělávání a podílet se na vytváření dalších strategií pro zamezení konfliktů v knihovnách i zlepšení situace místních rodin. Obě knihovny si tuto praxi velice chválí. Ředitelka knihovny *Bon Pastor*¹⁰ se dokonce vyjádřila v tom smyslu, že kdyby měla víc peněz v rozpočtu, investovala by je právě do rozšíření počtu hodin, které sociální pracovníce stráví v knihovně.

Díky malé rozloze spádových oblastí má vedení knihoven přehled o místní situaci a může spolupracovat s dalšími veřejnými institucemi při poskytování služeb i na úrovni řešení individuálních problémů. Místní pracovníci ve veřejných službách mají poměrně dobrý přehled o aktuální situaci jednotlivých rodin. Pravidelně se tedy schází lokální vychovatelé, zástupce veřejné knihovny, školy a dalších institucí, aby se navzájem informovali o případných problémech jednotlivých dětí a pokusili se najít jejich řešení.

Mezi další úspěšné projekty v knihovně *Trinitat Vella* patří například několikátýdenní seminář o tvorbě graffiti, zakončený výzdobou dětského oddělení knihovny. Jak se ukázalo, patří graffiti a hip-hop mezi oblíbená témata mezi místní mládeží. Ředitelka knihovny se tedy snaží nabízet aktivity, kde budou tato témata reprezentována.

⁹ Rozhovor s Martou ZAMORA MARTIN, ředitelkou knihovny Bon Pastor. Barcelona 22. července 2013.

¹⁰ Rozhovor s Emmou ARMENGOD MARTÍNEZ, ředitelkou knihovny Trinitat Vella. Barcelona 24. července 2013.

Co se týče vzdělávání v knihovně *Trinitat Vella*, je třeba zmínit spolupráci s tzv. „Bankou času“. Jedná se o organizaci, která zprostředkovává mezi zájemci služby na základě barterového obchodu – tedy výměnu různých dovedností a lidské práce bez použití peněz. Mezi uživateli knihovny je často zájem o vzájemnou výuku jazyka na této bázi, říká ředitelka knihovny *Trinitat Vella* Emma Armengod Martínez¹¹.

2.9.2 Nucená migrace¹²

2.9.2.1 Úvod

V polovině roku 2019 bylo podle údajů Agentury OSN pro uprchlíky na světě přes 70 miliónů lidí, kteří museli nuceně opustit své domovy. Jedná se o nejvyšší číslo ve sledované historii. Více než polovinu, konkrétně 41,3 miliónů lidí patří mezi vnitřně přesídlené osoby, byli tedy nuceni opustit svůj domov, ale zůstali v dané zemi. Téměř 26 miliónů lidí na světě lze označit jako uprchlíky, z nichž více než polovinu tvoří nezletilí. O azyl žádá 3,5 miliónů osob. Nejvíce uprchlíků na světě aktuálně přebývá v Turecku (3,7 miliónů), dále v Pákistánu (1,4 miliónů) a v Ugandě (1,2 miliónů). Přibližně 80 % uprchlíků žije v zemi sousedící se zemí původu. Nejvíce uprchlíků pochází ze Sýrie (6,7 miliónů), dále z Afghánistánu (2,7 miliónů) a Jižního Súdánu (2,3 miliónů). Denně musí opustit své domovy kvůli konfliktu či pronásledování asi 37 000 lidí (UNHCR, c2001-2020).

2.9.2.2 Situace v ČR

Situace uprchlíků byla především v roce 2015 důležitým politickým tématem. Nárůst žadatelů o azyl v ČR není dramatický. V roce 2015 bylo podáno 1 524 žádostí o mezinárodní ochranu. V roce 2018 to bylo 1 702 žádostí, z toho 47 žadatelů získalo azyl. Z dlouhodobého horizontu se nejedná o nijak šokující čísla, v roce 2001 zažádalo v ČR o azyl přes 18 000 osob (Ministerstvo vnitra,

¹¹ Rozhovor s Emmou ARMENGOD MARTÍNEZ, ředitelkou knihovny *Trinitat Vella*. Barcelona 24. července 2013.

¹² Tato kapitola vychází z článků: NEKOLOVÁ, Kateřina, 2016. Evropské knihovny a uprchlíci. *Ikaros* [online]. Praha, 20(1) [cit. 2020-03-10]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17663> a FALTEJSKOVÁ, Renata, Klára JAMPÍLKOVÁ, Kateřina NEKOLOVÁ a Zuzana SIKOROVÁ, 2016. České knihovny a uprchlíci. *Ikaros* [online]. Praha, 20(2) [cit. 2016-06-25]. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17688>.

2018). Podle vyjádření organizace Člověk v tísni není současný počet žadatelů o azyl v historii ČR ničím výjimečným: „Naopak, nejedná se ani zdaleka o největší počet žadatelů o azyl v novodobé historii Česka.“ (Migrace v číslech, 2018). Nejvíce žádostí o mezinárodní ochranu podali v roce 2018 v ČR lidé původem z Ukrajiny (418 žádostí), dále z Gruzie (170 žádostí), Kuby (154 žádostí), Arménie (117 žádostí) či Vietnamu (100 žádostí). Žadatelů ze Sýrie bylo v roce 2018 pouze 37 a z Afghánistánu 27. (Ministerstvo vnitra, 2018) V první polovině roku 2019 bylo evidováno 1 065 žádostí o mezinárodní ochranu. Nejčastějšími žadateli jsou občané Arménie, dále Ukrajiny, Gruzie, Vietnamu a Ruské federace (Čtvrtletní zpráva o migraci, 2019).

Takzvaná “uprchlická/migrační krize” zvýšila výrazně zájem veřejnosti o témata migrace, integrace, odlišných kultur a náboženství. Podle analýzy společnosti Newton media byla migrační krize tématem roku 2015 (Mediální události roku, 2020), což potvrzuje i analýza Masarykovy univerzity, podle které byla tzv. uprchlická krize mimořádně silným tématem, které představovalo podstatnou část zpravodajství celostátních televizí. Toto téma ovládlo v roce 2015 společensko-politickou diskuzi a stále ve společnosti silně rezonuje, přestože se českého prostředí fakticky dotýká jen velmi okrajově. Mediální obraz problematiky je přitom zpochybňován v několika výzkumných zprávách. (Mediální události roku, 2020; Pospěch, 2019; Tkaczyk, 2015)

2.9.2.3 Přístup knihoven

S ohledem na své poslání – poskytovat rovný přístup všem bez rozdílu – by knihovny měly přizpůsobit některé své služby, případně vytvořit služby nové v reakci na potřeby lidí, kteří museli opustit své domovy. Kosciejew (2019, str. 90-4) je označuje za ideální místa, která mohou uprchlíci navštěvovat a využívat. Veřejné knihovny by měly podporovat každého, včetně lidí v nejtěžších situacích, ke kterým patří uprchlíci. Veřejné knihovny mohou podpořit uprchlíky při budování důvěry, sociálního kapitálu a při integraci do nové komunity. Mohou mít vliv na celkovou úroveň počáteční úrovně důvěry uprchlíků v novém prostředí, jelikož to v zahraničí často bývají jedny z prvních veřejných institucí, které navštíví (tamtéž, str. 89).

Knihovny mohou hrát významnou roli také v rámci seznamování veřejnosti s informacemi souvisejícími s nucenou migrací.

Na tzv. „migrační krizi“ reagovaly také knihovny a knihovnické svazy z různých zemí světa. Mnohé z nich hrály klíčovou roli při hledání řešení a snažily se, aby se uprchlíci cítili pokud možno bezpečně a příjemně (Kosciejew, 2019, str. 90). Od Velké Británie, přes Norsko a Německo, veřejné knihovny zajišťují, aby uprchlíci měli nejen přístup k informacím, ale také prostředí, kde se budou cítit podporováni a posilováni ve zvyšování důvěry ve vlastní schopnosti (Pyatetsky, c2020). Některé instituce už přišly s nabídkou služeb migrantům a uprchlíkům dříve, jiné podnikly kroky na základě vyhodnocení lokální situace. Některé knihovny připravily jednorázové akce, jiné přijaly dlouhodobá opatření. Rozdílné je také zaměření - cílem je buď podpora uprchlíků po příchodu do nové země, nebo informování široké veřejnosti o situaci. Oba tyto směry jsou podstatné. Některé příklady dobré praxe tak mohou být převzaty na mezinárodní úrovni, jiná opatření by byla v kontextu situace v dané lokalitě naprosto irelevantní.

Veřejná prohlášení vítající uprchlíky v knihovnách vydalo hned několik knihovnických organizací. Například text organizace *European Bureau of Library, Information and Documentation Associations (EBLIDA)* ze září 2015 na téma postoje veřejných knihoven v Evropě k uprchlické krizi připomíná zvyklost evropských knihoven přivítat každého návštěvníka bez ohledu na jeho původ. Poznává, že knihovny uprchlíkům přicházejícím do evropských zemí mohou nabídnout velké množství aktivit, a to jak pro děti, tak i pro dospělé, nabízejí přístup k informacím a vzdělávání. *EBLIDA* chápe znepokojení některých zemí ohledně uprchlické krize, ale věří, že právě evropské knihovny by měly působit jako základna pro demokratické smýšlení a být bezpečným místem pro sociální začleňování. *Dánská knihovnická asociace (Danish Library Association)* prohlašuje, že dánské knihovny jsou připraveny přivítat nové uživatele a že knihovníci udělají vše pro to, aby se uprchlíci ve všech knihovnách cítili příjemně a bezpečně. Každý je v dánských knihovnách vítán (Press Release: Public Libraries in Europe Welcome Refugees, 2020).



Obrázek 8: EBLIDA zdůrazňuje svůj vstřícný přístup a vítá uprchlíky, zdroj: eblida.org

Podobné prohlášení vydali také knihovníci pobaltských států. Na desátém kongresu pobaltských knihoven bylo knihovnickými asociacemi Litvy, Estonska a Lotyšska vytvořeno společné prohlášení, které deklaruje otevřenost knihoven pro uprchlíky a prosazuje následující opatření:

- čerpat z dobré praxe v jiných evropských zemích, které mají s uprchlíky větší zkušenosti,
- vytvářet a plánovat dobře načasované a promyšlené nabídky pro uprchlíky, při tom brát ohled na jejich specifické potřeby,
- rozvinout poradenské a konzultační služby pro uprchlíky, pomoci jim v orientaci ve společnosti a sociálních službách,
- pomoci uprchlíkům v získání potřebných jazykových znalostí,
- specifickou pozornost věnovat dětem, pomoci jim překonat trauma ze změny prostředí,
- šířit mezi lokální komunitou informace o životní realitě uprchlíků, jejich kultuře a důvodech jejich migrace,
- otevřít knihovny jako místa dialogu a úvah, která podporují soudržnost komunity.

Zároveň vyzývají k uznání role knihoven při tvorbě integračních plánů pro lokální komunitu (Statement of Librarians of Baltic States, c2015).

Ve Velké Británii bylo prohlášení vydáno dvěma významnými knihovnickými spolky¹³, kde jsou shrnuty možnosti, které mají knihovny při poskytování služeb uprchlíkům. Patří mezi ně mimo jiné bezplatný přístup k počítačům a internetu, bezplatný přístup k jazykovým učebním materiálům a informování o lokálních vzdělávacích, zdravotnických a sociálních službách (Elford, c2020). Na tento text navázalo sdružení *Sit' (The Network)*, které má za cíl odbourávání sociální exkluze v britských knihovnách, archivech, muzeích a galeriích. Ve svém textu nazvaném „Jak může kulturní sektor podpořit uprchlíky?“ doporučuje přehodnocení stávajících pracovních postupů, rozšíření v oblasti poskytování informací a zdrojů, nabízí příklady úspěšných akcí a aktivit, upozorňuje na sociální vliv kulturních institucí a na možnost využití historických informací a kulturního dědictví pro reflexi současné situace (How Can the Cultural Sector Support Refugees, c2019).

Organizace *IFLA* reagovala na uprchlickou krizi dokumentem „Responding! Public Libraries and Refugees“, ve kterém představuje příklady aktivit a zkušenosti z různých evropských knihoven (Responding! Public Libraries and Refugees, 2015).

Některé odborné časopisy v roce 2015 vydaly tematicky zaměřená čísla (Büchereiperspektiven, 2015; BuB, 2015).

2.9.2.4 Specifické služby pro uprchlíky

Mnohá doporučení týkající se nabídky pro uprchlíky se prolínají se všeobecnými doporučeními pro interkulturní knihovnickou práci. Mezi aktivity zaměřené na pomoc uprchlíkům patří informování o chodu knihoven v různých jazycích a v různých formách, např. prostřednictvím letáků, plakátů a brožur, prohlídek či workshopů v knihovně. Dále mohou knihovny poskytovat potřebné informace o hostitelské zemi, např. o legislativě, zdravotní péči či vzdělávacím systému.

¹³ *The Society of Chief Librarians*, která byla v roce 2018 přejmenována na *Libraries Connect* (<https://www.librariesconnected.org.uk/>) a *the Association of Senior Children's and Education Librarians* (<https://www.ascel.org.uk/>)

Knihovny mohou ve spolupráci s dobrovolníky nabízet jazykové a konverzační kurzy pro dospělé i pro děti. Další možností jsou kulturní a integrační aktivity, např. v podobě zájmových skupin či čtenářských klubů. Knihovny by měly v reakci na národnostní složení uprchlíků nabízet knihy, filmy a další dokumenty v různých jazycích. Některé knihovny také nabízejí bezplatnou registraci, případně k registraci nevyžadují doklady. Samozřejmostí by měla být pomoc s přístupem k informacím, umožnění takového přístupu formou poradenských či konzultačních služeb a nabídkou bezplatného internetu. Veřejné knihovny mají potenciál pozitivně ovlivnit situaci uprchlíků. Ti mohou v knihovnách jednak trávit čas ve společnosti místních, a také zde mohou najít informační zdroje a služby, které jim pomohou s orientací v neznámém prostředí (Kosciejew, 2019, str. 80).

Informační potřeby uprchlíků

Uprchlíci čelí řadě fyzických, psychických, zdravotních a emočních problémů, které mohou být vyřešeny pomocí takových informací, které odpovídají informačním potřebám uprchlíků. Vzhledem k tomu, jak narůstá důležitost informací a přidružených technologií v různých oblastech lidského života, více se pracuje s pohledem na informaci jako na základní lidské právo a zásadní prvek sociální spravedlnosti. Pokud lidé mají přístup k informacím a schopnost je přijímat, mají pak větší šanci získat svá ostatní práva. Potřeba kvalitních informací je tedy na úrovni požadavků na jídlo, vodu a přístřeší a to i z toho důvodu, že kvalitní informace mohou hrát ústřední roli při získávání odolnosti a zabydlování se v novém prostředí. Knihovny také mohou pomoci lidem v tíživé situaci s užíváním komunikačních informačních technologií, např. mobilních telefonů, které hrají bezprecedentní roli při orientaci, sdílení informací o vhodných trasách a podmínkách na cestě, sledování zpráv, získávání informací, komunikaci s blízkými, s poskytovateli humanitární podpory nebo s úředníky a podpoře emočního stavu uprchlíků (Kosciejew, 2019, str. 80-7).

Informace o knihovně

Mezi opatření evropských knihoven patří zveřejnění základních informací o knihovně v různých jazykových verzích, a to včetně jazyků, kterými hovoří významná část uprchlíků. Příkladem zde mohou být přeložené informace finské *Městské knihovny Tampere* (Responding! Public Libraries and Refugees, 2015)

nebo překlady univerzálního textu knihovního řádu do dvaceti jazyků tak, jak ho nabízí *Rakouský knihovnický svaz* (Benutzungsordnung in 20 Sprachen, 2020). Stejný svaz nabídl pro knihovny plakát s uvítáním ve třiceti jazycích.

Například *Městská knihovna Brémy* (*Stadtbibliothek Bremen*) pořádala ve spolupráci s dobrovolníky prohlídky knihovny pro uprchlíky. Je při nich kladen důraz na vysvětlení fungování veřejného knihovnictví tak, aby bylo vše pro nové návštěvníky srozumitelné (Schmedemann, 2017).

Registrace zdarma

Některé knihovny nabídly žadatelům o azyl registraci zdarma. Patří mezi ně veřejné knihovny v Berlíně (*Verbund Öffentlicher Bibliotheken Berlin*), které nabízí tříměsíční registraci zdarma s možností prodloužení. Tato nabídka je doprovázena informačními letáky v různých jazycích (Kolodziej, 2015). *Knihovny Hamburku* (*Bücherhallen Hamburg*) nabízí pro uprchlíky, kteří zatím nemají vyřízené potřebné doklady, uživatelskou kartu, jejíž pořízení je financováno dárci. S touto kartou si mohou její držitelé vypůjčit elektronická média, připojit se na internet nebo číst noviny a časopisy z celého světa (Bücherhallen Hamburg, 2019). V *Městské knihovně Brémy* (*Stadtbibliothek Bremen*) nabízí jak registraci pro přístup k elektronickým zdrojům, pro kterou není nutné udání žádných osobních údajů, tak bezplatnou registraci dětí i dospělých uprchlíků. Zároveň knihovna poskytuje také speciální registraci zdarma pro dobrovolníky pracující s uprchlíky (Schmedemann, 2017). *Knihovna Humboldtovy Univerzity* nabízí nejen bezplatný přístup ke všem svým službám, ale také možnost navštěvovat přednášky a semináře (Responding! Public Libraries and Refugees, 2015).

Jazykové a integrační kurzy

Veřejná informační knihovna v Paříži (*Bibliothèque publique d'information*) nabízí dlouhodobě konverzační hodiny ve francouzštině. Osvojení nového jazyka je podporováno i dalšími formami, jako je promítání filmů ve francouzštině s titulky, semináře v muzeu umění nebo program propojující migranty ve dvou frankofonních zemích - Francii a Kanadě (Responding! Public Libraries and Refugees, 2015).

Pařížskou pobočku pojmenovanou po bývalém českém prezidentovi - *Knihovnu Václava Havla (Bibliothèque Václav Havel)* - navštěvují především migranti a žadatelé o azyl z Afghánistánu a Iráku. V nabídce knihovny jsou kurzy gramotnosti v perštině (Responding! Public Libraries and Refugees, 2015).

Nejen pro uprchlíky jsou určeny kurzy „Dialog v němčině“ (Dialog in Deutsch) nabízené sítí knihoven v Hamburku (*Bücherhalle Hamburg*), díky pomoci přibližně dvou stovek dobrovolníků kurzy v roce 2014 navštívilo až 26 000 účastníků. Finančně byly tyto kurzy podpořeny například z kampaně „Uprchlíci vítáni!“ (*Refugees welcome*), kdy byla prodávána trička a mikiny potištěné tímto heslem (Bücherhallen Hamburg, 2019).

V návaznosti na britský celostátní program *Vítejte ve Vaší knihovně (Welcome To Your Library)* našla řada uprchlíků práci v knihovně či u jiných zaměstnavatelů (Multicultural Communities, 2009, str. 26).

2.9.2.5 Nabídky pro obyvatele uprchlických zařízení

Městská knihovna Brémy (Stadtbibliothek Bremen) připravila po konzultaci s odborníky kufříky určené do přechodných ubytovacích zařízení pro uprchlíky. Kufříky obsahují 40 až 50 jednotek pořízených přímo pro tuto příležitost. Mezi nimi jsou dvojjazyčné publikace, dětské knihy, průvodce po Brémách, jazykové učebnice a slovníky nebo deskové hry (Responding! Public Libraries and Refugees, 2015).

V Norimberku vznikl již v roce 2012 dobrovolnický projekt, díky kterému vznikla takzvaná *Azylotéka (Asylotheke)* v místním ubytovacím zařízení pro uprchlíky. Aktivisté tak díky darům zřídili knihovnu bez státní či městské finanční podpory, peníze jsou naopak získávány například uspořádáním benefičního koncertu. Tato aktivita získala řadu významných ocenění a to například od Ministerstva pro vzdělání a vědu, dostala se také mezi finalisty cen za angažovanost (Asylotheke, 2019).

Podobně vznikla díky neziskové organizaci *IBBY (The International Board on Books for Young People)* knihovna na ostrově Lampedusa, který je známý velkým množstvím migrantů, kteří zde hledají útočiště při cestě do Evropy. V projektu

se organizace zaměřuje na obrázkové knihy bez písemného doprovodu, které mohou univerzálně posloužit všem jazykovým skupinám (Silent Books, 2020).

V blízkosti francouzského města Calais není oficiální uprchlický tábor, ale vzniklo tam stanové městečko obývané migranty. Díky práci zaujatých dobrovolníků, v čele s pedagožkou Mary Jones, zde vznikla neformální knihovna nazvaná *Knihy džunglí (Junglebooks/Livres de la jungle)* (Bausells, 2015). Nabízeny k zapůjčení byly nejen knihy, ale také laptopy, nabíječky, dobíjecí LED lampy nebo vybavení kuchyně (Kosciejew, 2019, str. 92).

Některé knihovny se staly místem sbírek knih či dalších médií určených uprchlíkům či obyvatelům uprchlických zařízení, např. Městská knihovna Essen nebo Městská knihovna v Praze.

Dětský bibliobus *Veřejné knihovny Stockholm (Stockholms stadsbibliotek)* zajíždí také do uprchlických zařízení, aby zde nabízel informace a publikace v různých jazycích. Knihovníci, ovládající více jazyků, tam také pořádají akce v angličtině, arabštině a dalších jazycích (Responding! Public Libraries and Refugees, 2015).

Pro děti z uprchlického zařízení v Magdeburgu proběhl v tamní městské knihovně projekt podporující kreativitu a vypravěčské schopnosti. Zúčastnilo se ho přibližně 20 zájemců ve věku 6 až 14 let, jejich úkolem bylo do krabice od bot posbírat informace o jejich zemi původu, historii vlastní rodiny a nové domovské zemi (Schmidt, 2017). Městská knihovna Kostelec nad Orlicí pořádala výstavu děl klientů pobytového střediska s názvem Human Refugee (Human-Refugee, 2017).

Nezisková organizace *Knihovny bez hranic (Libraries without borders)*, která vznikla ve Francii v roce 2007, nabízí mimo jiné také mobilní soubor kufříků *Ideas Box*, který se v pár desítkách minut může proměnit v moderně vybavenou knihovnu. Cílem designu je funkčnost a praktičnost v podmínkách uprchlických táborů (The Ideas Box, 2015).



Obrázek 9: Mobilní knihovna Ideas Box, zdroj:librarieswithoutborders.org

Spolupráce a zapojení do existujících projektů

Další možností je navázání spolupráce s již fungujícími organizacemi či začlenění do projektu jiných institucí. V Lipsku funguje model opatrovnictví pro uprchlíky v rámci projektu „Vítejte v Lipsku” (Ankommen in Leipzig. Paten für Flüchtlinge). *Lipská městská knihovna (Leipziger Städtische Bibliotheken)* projekt podporuje a pravidelně informuje průvodce uprchlíků o možnosti využívání služeb knihovny a cíleně je zve na své akce (Responding! Public Libraries and Refugees, 2015).

Pařížská *Veřejná informační knihovna (Bibliothèque publique d'information)* spolupracuje s organizací pro pomoc uprchlíkům (*Terred'Asile*), která knihovně zprostředkovala jazykově bohatě vybaveného mediátora nabízejícího sociální, právní a administrativní poradenství (Responding! Public Libraries and Refugees, 2015).

2.9.2.6 Zvyšování povědomí o problematice u veřejnosti

Knihovny mají také možnost různými cestami informovat veřejnost o situaci okolo uprchlíků a tím předcházet vytváření nepodložených závěrů mezi lidmi. Jedním ze způsobů je vytváření seznamů doporučené literatury s uprchlickou tématikou, díky nimž si mohou čtenáři udělat vlastní představu o životě a kultuře lidí, kteří jsou nuceni opustit svou zemi. Pro širokou veřejnost, ale také pro střední či základní

školy jsou určeny lekce informační a mediální gramotnosti, zařazena může být také interkulturní výchova. Knihovny mohou pořádat tematické besedy či diskuse a další kulturní akce, např. výstavy.

2.9.2.7 Doporučená četba

Některé knihovny připravily pro své uživatele výběr doporučené literatury k tématu migrace. Patří k nim například knihovna v Hamburku, která připravila i tematický soupis titulů pro děti a mládež. Podobně bylo možné najít na blogu knihoven v Hampshire seznam dětských knih s uprchlickou tematikou. V pařížské *Knihovně Václava Havla* se uskutečnila akce, která se věnovala výběru her s tématem migrace. Výběr literatury seznamující zájemce s tématy jako je migrace či islám nabízely i některé české knihovny, např. Parlamentní knihovna, Městská knihovna Most nebo Městská knihovna v Praze (Faltejsková, 2016).

2.9.2.8 Výstavy

Výstavy jsou také jednou z forem, kterými knihovny mohou informovat o tématu. *Německý svaz knihovníků* připravil seznam sedmi putovních výstav k uprchlické tematice.

Trochu jinou akci pořádala knihovna Častolovice – v prostorách knihovny byla vystavena díla žadatelů o azyl. V *Knihovně Jiřího Mahena* bylo možné si prohlídnout informační panely s fakty o uprchlické problematice (Faltejsková, 2016).

2.9.2.9 Živá knihovna

Při odbourávání předsudků se osvědčil formát Živá knihovna¹⁴. *Městské knihovny v Lipsku (Leipziger Städtische Bibliotheken)* využily této možnosti, aby představily na osobní úrovni osud člověka narozeného v uprchlickém táboře, migranty z jiných kontinentů, uprchlíky ze Sýrie či Íránu, ale i pár, který odešel z bývalé Německé demokratické republiky nebo manželskou dvojici v důchodovém věku, která pomáhá na dobrovolné bázi uprchlíkům v novém prostředí (Faltejsková, 2016).

¹⁴ Více v podkapitole 9.1.6.2 Interkulturní vzdělávání v knihovnách

2.9.2.10 Přednášky, diskuze, besedy a konference

Velmi časté jsou jednorázové akce knihoven jako besedy, přednášky, diskuse a podobně. V českých knihovnách se k tématům migrace či uprchlictví konala v návaznosti na tzv. „migrační krizi“ celá řada akcí v městských, krajských, odborných i akademických knihovnách. Další přednášky, diskuze či besedy byly zaměřeny na islám (Faltejsková, 2016).

2.9.3 Závěr

Z uvedených příkladů je evidentní, že evropské knihovny se v oblasti poskytování služeb uprchlíkům a informování o jejich životech aktivně angažují a mohou poskytnout českým knihovnám cenné zkušenosti. Velkým zdrojem inspirace mohou být aktivity knihoven našich německy mluvících sousedů. I další země nabízí zajímavé příklady akcí a opatření, která reagují na změny ve struktuře obyvatel i na aktuální politickou situaci.

Služby přímo pro nově příchozí uprchlíky se zaměřují především na podporu při osvojení jazyka a orientaci v novém prostředí, případně na přístup k informačním zdrojům. Knihovny zvou uprchlíky do svých prostor nebo je naopak vyhledávají v pobytových zařízeních. V některých případech je zvláštní pozornost věnována dětem, které za sebou mají velmi stresovou situaci a včasný rozvoj jazykových znalostí je nutný pro jejich další vzdělávání.

Na druhou stranu se knihovny zaměřují také na svou původní lokální komunitu a zprostředkovávají jí informace o situaci uprchlíků. Využívají k tomu různé formy neformálního vzdělávání, umění i dialogu. Knihovny také mohou využívat svých bohatých knižních fondů, které obsahují jak odborné informace, tak osobní příběhy a popisy. Veřejné knihovny mají v této situaci výjimečnou roli jako instituce otevřené všem věkovým kategoriím, lidem různých sociálních vrstev i myšlenkových proudů, které nejsou zatíženy sledováním určitých politických či ekonomických zájmů. Důležitým faktorem je také společenský dopad knihovnických aktivit, kdy je jasně dána najevo připravenost na přijetí nově příchozích, pochopení pro diverzitu, přátelský postoj a podpora lidí v tíživé životní situaci.

Samozřejmě i v tomto případě je možný další rozvoj a šíření nabízených aktivit. Knihovny mohou reagovat na aktuální situaci ve své lokalitě a přizpůsobit akci či opatření místním požadavkům. Pro zavádění interkulturních knihovnických služeb je podstatné vhodné načasování tak, aby se předešlo vzniku konfliktů a nově příchozí se bezproblémově zařadili do místní komunity.

3 Praktická část

3.1 Výzkumné otázky a hypotézy

Jako zásadní problémy v prostředí českých knihoven v souvislosti s interkulturním knihovnictvím vnímám nedostatečnou nabídku interkulturních služeb, chybějící centrální koordinaci, nedostatečnou znalost informačních potřeb migrantů a menšin a malé povědomí o zahraniční praxi v této oblasti.

Ve své disertační práci bych ráda zodpověděla následující otázky:

- *Jaký je současný stav interkulturního knihovnictví v ČR? Nabízí knihovny služby pro uživatele, kteří neovládají český jazyk? Jaké služby a jaká opatření české knihovny nabízí?*
- *Využívají migranti žijící v ČR služby veřejných knihoven? Jak často? Má na to vliv užívání knihoven v zemi původu? Které služby jsou pro ně klíčové?*
- *Jak migranti hodnotí služby nabízené knihovnou? Jsou spokojeni s nabídkou?*
- *Jaké jsou důvody migrantů pro nevyužívání veřejných knihoven? Liší se tyto důvody od celkové populace?*
- *Jak by migranti a dosavadní uživatelé knihovny reagovali na rozšíření interkulturních služeb ve veřejné knihovně? Vedlo by to automaticky k častějšímu využívání knihoven ze strany migrantů?*
- *Jaké jsou zkušenosti s interkulturním knihovnictvím ve vybrané zahraniční knihovně? Jaké služby a opatření nabízí? Využívá nějaké speciální přístupy či koncepty?*

K zodpovězení těchto otázek bylo využito výsledků ze čtyř výzkumných šetření menšího rozsahu, která byla uskutečněna v průběhu doktorského studia.

Jedná se o:

- *průzkumu dostupnosti služeb knihoven uživatelům se specifickými potřebami,*
- *výzkum využívání českých knihoven ze strany migrantů,*
- *případovou studii – interkulturní knihovnické služby v Madridu,*
- *a experimentální zavedení interkulturních služeb na pobočce MKP.*

Vzhledem k tomu, že jde o problematiku v českém prostředí poměrně novou a neprobádanou, jedná se o explorační výzkum s cílem generovat předběžná tvrzení. Využívají se kvalitativní či smíšené strategie výzkumu, a to především z toho důvodu, že pro měřitelné ověřování není možné zajistit reprezentativní počet respondentů. Jedná se o výzkum aplikační, s velkým důrazem na přínos pro aktuální praxi (Hendl, 2017, str. 23-7).

Při přípravě šetření se vycházelo z domácích i zahraničních zdrojů zaměřených na výzkum (Hendl, 2017; Ochrana, 2019), kvalitativní metody (Punch, 2008), výzkumy v knihovnách (Wildemuth, 2009; Beck, c2008) a design služeb (Hazdra, 2013; Zbiejczuk Suchá, c2013-2020).

Služby pro migranty v českých knihovnách

V prvním bodě půjde o zhodnocení situace v oboru interkulturního knihovnictví v ČR. V rámci aktivit spojených s naplňováním bodu 13 Koncepce rozvoje knihoven na léta 2011-2015 proběhl v květnu 2014 průzkum bezbariérovosti knihoven¹⁵. Cílem dotazníkového šetření v rámci Průzkumu dostupnosti služeb knihoven uživatelům se specifickými potřebami je zmapování služeb knihoven pro danou cílovou skupinu s možností srovnání jednotlivých oblastí a sledování dlouhodobého vývoje. Dotazník, určený všem typům knihoven, obsahoval také

¹⁵ Autorka na uskutečnění dotazníkového šetření a především na vyhodnocení dat a zpracování závěrů spolupracovala s kolegyní Evou Cerniňákovou, která se zaměřovala především na uživatele se zdravotním handicapem.

soubor otázek zaměřených na služby knihoven pro migranty a národnostní menšiny. Data z tohoto šetření jsou vhodným podkladem pro vyhodnocení aktuální situace v knihovnách České republiky.

HYPOTÉZA 1: Ve veřejných knihovnách ČR se objevují interkulturní knihovnické služby jen ojediněle.

Hypotéza bude potvrzena, pokud se v rámci dotazníkového šetření v knihovnách ukáže, že cílené služby neposkytuje ani 10 % zúčastněných knihoven.

Výzkum využívání českých knihoven ze strany migrantů

Následující tři hypotézy budou potvrzeny či vyvráceny díky závěrům výzkumu využívání českých knihoven ze strany migrantů, který se uskutečnil v návaznosti na výběrový seminář „Migranti a knihovny“¹⁶. Výzkum měl dvě základní části: dotazník a polostrukturované rozhovory. Výsledky byly zveřejněny v recenzovaném odborném časopise *New Library World* a prezentovány ve formě posteru na konferenci *Bobcatsss 2016*¹⁷, ale také na studentské konferenci *KOKON 2015*¹⁸.

HYPOTÉZA 2: Většina migrantů žijících v ČR nevyužívá pravidelně služeb knihoven.

Hypotéza bude potvrzena, pakliže zjistíme, že více než 50 % respondentů v dotazníku odpoví, že nenavštěvují žádnou knihovnu v ČR ani jednou do měsíce. Počítá se s rizikem, že dotazník vyplní jen uživatelé knihoven, což může vést ke zkreslení.

¹⁶ Výběrový předmět *Migranti a knihovny - praktický seminář (AISV132)* byl otevřen v letním semestru 2015.

¹⁷ Konference *Bobcatsss 2016* se konala 27. až 29. ledna 2016 ve francouzském Lyonu. Zpráva z konference: ČERNOHLÁVKOVÁ, Petra a NEKOLOVÁ, Kateřina. Zpráva z konference *Bobcatsss 2016 v Lyonu*. *Ikaros* [online]. 2016, ročník 20, číslo 3 [cit. 2020-03-10]. urn:nbn:cz:ik-17710. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17710>.

¹⁸ Konference *KOKON 2015* se konala 19. května 2015 v prostorách Filozofické fakulty UK. Zpráva z konference je dostupná v elektronickém časopise *Ikaros*: RYLICH, Jan. Komunitní konference *KOKON 2015*. *Ikaros* [online]. 2015, ročník 19, číslo 7 [cit. 2020-03-10]. urn:nbn:cz:ik-17544. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17544>.

Stejný výzkum se zabývá i následující oblastí – hodnocením jednotlivých oblastí knihovnických služeb ze strany migrantů.

HYPOTÉZA 3: Většina migrantů/tek, kteří užívají služby knihoven v ČR, je hodnotí pozitivně.

V rámci dotazníkového šetření a polostrukturovaných rozhovorů dostali respondenti z řad migrantů, kteří využívají služeb českých knihoven, příležitost vyjádřit spokojenost či nespokojenost s pěti oblastmi poskytovaných služeb: akce knihovny, komunikace s knihovníky, web knihovny, vyhledávání v katalogu a orientace v knihovně. V dotazníku byla pro evaluaci poskytnuta čtyřbodová škála, kdy hodnocení 1 bylo nejlepší a hodnocení 4 nejhorší. Během rozhovorů jsme se dále dotazovali na osobní zkušenosti migrantů v jednotlivých oblastech.

Hypotéza bude potvrzena, pokud průměrné hodnocení zkušeností s využíváním knihovnických služeb v ČR bude 1,0 - 2,0 ve všech dotazovaných oblastech.

HYPOTÉZA 4: Důvody pro užívání či neužívání služeb knihoven se výrazně liší od většinové populace.

Lze vyjmenovat řadu bariér, které znesnadňují či přímo znemožňují využívání služeb veřejných knihoven ze strany migrantů. Možná ale nevyužívají knihovny ze stejného důvodu jako lidé z běžné populace. Jsou důvody pro využívání a nevyužívání služeb veřejných knihoven stejné u migrantů jako u většinové společnosti? K zodpovězení této otázky byla využita data získaná dotazníkovým šetřením v porovnání s dříve provedeným výzkumem pod vedením profesora Trávníčka (2011).

Hypotéza bude potvrzena, jestliže se pět nejčastějších důvodů pro neužívání knihoven nebude shodovat s pěti nejčastějšími důvody v celostátním výzkumu. Nabídka možných odpovědí ale není zcela identická, jelikož se některé možnosti migrantů netýkají, a naopak jiné byly v rámci předvýzkumu identifikovány jako vhodné.

Případová studie – Interkulturní knihovnické služby v Madridu

V roce 2016 jsem měla možnost strávit několik týdnů v hlavním městě Španělska a zjistit podrobnosti ohledně projektu *Otevřená knihovna (Biblioteca Abierta)*. Situace v Madridu je poměrně odlišná od té, se kterou se setkáváme v českých knihovnách, přesto může být v mnohém inspirující. Mimo studia dokumentů jsem uskutečnila rozhovor s koordinátorkou projektu a provedla minisondu do uživatelských zkušeností díky strukturovaným rozhovorům s třemi migranty žijícími v Madridu. Článek o interkulturních službách v Madridu byl zveřejněn v časopise Čtenář (Nekolová, 2016b).

Experimentální zavedení interkulturních služeb na pobočce MKP

V dalším bodě půjde o případovou studii, která měla ukázat změnu chování migrantů vůči veřejné knihovně po experimentálním zavedení vybraných interkulturních služeb.

HYPOTÉZA 5: Migranti by více využívali služeb veřejné knihovny v případě, že by byla rozšířena nabídka služeb pro tuto cílovou skupinu.

V této části došlo ke spolupráci mezi studenty *Ústavu informačních studií a knihovnictví* a *Městské knihovny v Praze*. Vybrané aktivity pro rozšíření nabídky interkulturních knihovnických služeb byly v rámci semestrálního projektu realizovány v pobočce Lužiny. Během letního semestru 2016 jsme připravili soubor opatření a aktivit, které byly následně představeny v rámci týdenního programu. Praha je podle posledního sčítání lidu kraj s největším zastoupením cizinců (Český statistický úřad, 2014, str. 14). Pobočka na Lužinách byla vybrána jako lokalita s vysokým počtem migrantů a poměrně novou knihovnou. Během příprav a samotné realizace probíhalo kvalitativní nestrukturované pozorování, vznikla řada zápisků a fotodokumentace. Na závěr byl vyhodnocen úspěch aktivit a jejich silné a slabé stránky. Závěry byly představeny na studentské konferenci KOKON 2016¹⁹ i na mezinárodní konferenci ECIL²⁰.

¹⁹ Konference KOKON 2016 se uskutečnila 17. května 2016 v budově Filozofické fakulty UK. Zpráva z konference: RYLICH, Jan. Komunitní konference KOKON 2016. Ikaros [online]. 2016, ročník 20, číslo 6 [cit. 2020-03-10]. urn:nbn:cz:ik-17794. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17794>.

²⁰ Konference European Conference on Information Literacy (ECIL, <http://ecil2016.ilconf.org/>) se

3.2 Služby pro migranty v českých knihovnách²¹

V květnu 2014 proběhl průzkum dostupnosti služeb knihoven osobám se specifickými potřebami s cílem zjistit, jak jsou v praxi knihoven realizovány požadavky Knihovního zákona na rovný přístup.

Vyhledávání, získávání a zpracovávání informací lze chápat jako překonávání informačních bariér. Lidé s určitým znevýhodněním musí při jejich překonávání obvykle vynakládat větší úsilí než ostatní, často dokonce nemohou informace vyhledat či využívat bez speciálních opatření. Jejich specifické potřeby z hlediska přístupu k informacím je nutno kompenzovat určitými opatřeními ze strany knihoven a informačních institucí.

Potřebami znevýhodněných uživatelů v českých knihovnách se zabýval dokument Koncepce rozvoje knihoven na léta 2011-2015 v dílčím cíli 13. V něm je vyjádřen požadavek „Zlepšit dostupnost knihoven a jejich služeb, odstranit bariéry přístupu k jejich využívání, rozšířit služby knihoven pro handicapované občany i národnostní menšiny, nezaměstnané a další znevýhodněné sociální skupiny“ (Ústřední knihovnická rada, 2010). V duchu požadavku Knihovního zákona, aby „veřejné knihovní a informační služby byly zajišťovány způsobem, který zaručuje rovný přístup k těmto službám všem bez rozdílu“, se zde znevýhodněním nerozumí jen zdravotní postižení, nýbrž jakákoliv překážka bránící v přístupu do knihovny či dostupnosti jejích služeb (Danielisová, 2018, str. 4).

3.2.1 Údaje o průzkumu

Průzkum proběhl v květnu 2014 a zčásti navazoval na Průzkum služeb knihoven pro zdravotně znevýhodněné čtenáře realizovaný Národní knihovnou ČR v roce 2007 (Houšková, 2008). Oba průzkumy (viz tab. 2) byly zaměřeny na situaci osob s postižením a zabývaly se elektronickými a dálkovými službami knihoven, které jsou důležitým faktorem dostupnosti informací. Průzkum z roku 2014 se však

konala 10. - 13. října 2016 v Orea Hotelu Pyramida v Praze.

²¹ Tato kapitola vychází z kapitoly „Průzkum dostupnosti služeb knihoven uživatelům se specifickými potřebami“ uveřejněné v publikaci „Rovný přístup – Standard Handicap Friendly“ (Cerniňáková, 2014)

věnoval i dalším skupinám znevýhodněných uživatelů, včetně migrantů a menšin. Na oba průzkumy má navázat další, který se uskuteční v roce 2020 a bude z velké míry kopírovat použité otázky.

	Průzkum 2014	Předchozí výzkum (2007)
Název:	Průzkum dostupnosti služeb knihoven osobám se specifickými potřebami v ČR (2014)	Služby knihoven pro zdravotně znevýhodněné
Termín:	5. 5. 2014 - 29. 05. 2014	březen 2007 (+ následující měsíce)
Počet respondentů:	625	137

Tabulka 2: Informace o průzkumech

Šetření probíhalo prostřednictvím elektronického dotazníku na platformě *Survio*. Obsahovalo 90 otázek, z nichž některé mohly být kontextově přeskočeny na základě předchozí odpovědi, vyplnění trvalo nejčastěji 10 až 30 minut. Dotazník nejprve řešil problematiku služeb uživatelům se specifickými potřebami v obecné rovině, dále elektronické a dálkové služby, služby uživatelům s postižením zraku, sluchu, s tělesným a mentálním postižením a na cizince a příslušníky národnostních menšin. Méně podrobně se věnoval službám seniorům a dalším znevýhodněným uživatelům, problematice standardu Handicap friendly a končil informacemi o knihovně, která dotazník vyplnila.

Sekce věnovaná interkulturnímu knihovnictví začíná otázkou “Poskytuje knihovna služby zaměřené na cizince/příslušníky národnostních menšin/migranty?”, zástupci knihoven se mají rozhodnout, zda tyto služby poskytují cíleně, okrajově či vůbec. Další otázka se ptá na konkrétní jazykové skupiny či národnostní menšiny, pro které jsou služby určeny. V nabídce odpovědí jsou nejhojněji zastoupené menšiny, dále “cizinci obecně” a otevřená odpověď “jiné” s možností komentáře. Třetí otázka se ptá na překlad základních informací o knihovně do cizího jazyka. V nabídce odpovědí je angličtina, němčina, ruština, polština a obecná odpověď s možností komentáře.

Následuje otázka na typy dokumentů vhodné pro cizince, národnostní menšiny a migranty, které jsou k dispozici ve fondu knihovny. V nabídce jsou: informace o životě v ČR v cizích jazycích, noviny a časopisy v cizích jazycích, knihy v cizích

jazycích, dětské knihy v cizích jazycích, dětské knihy v jednoduché češtině a knihy podporující rozvoj češtiny, jazykové učebnice pro děti a jazykové učebnice pro dospělé, knihy a textové dokumenty v jednoduché češtině pro dospělé, cizojazyčné audioknihy, jiné zvukové dokumenty v cizích jazycích, audiovizuální dokumenty s cizojazyčnou zvukovou stopou, nakonec mohli respondenti souhrn doplnit o vlastní komentář. Další otázka se ptala na jazyky, mimo češtiny, které jsou zastoupeny ve fondu knihovny, přičemž byly nabízeny světové jazyky a některé jazyky menšin žijících v ČR. Opět bylo možné výčet doplnit vlastními slovy.

Další část dotazníku se zaměřila na akce. První otázka zjišťovala, zda knihovna pořádá kulturní nebo vzdělávací akce určené speciálně pro cizince, příslušníky národnostních menšin či migranty. Bylo možné si zvolit, zda knihovna pořádá akce pravidelně či ojediněle a zda jsou omezeny na dětské návštěvníky. V následující otevřené odpovědi mohli zástupci knihoven vyjmenovat další služby, které této cílové skupině poskytují.

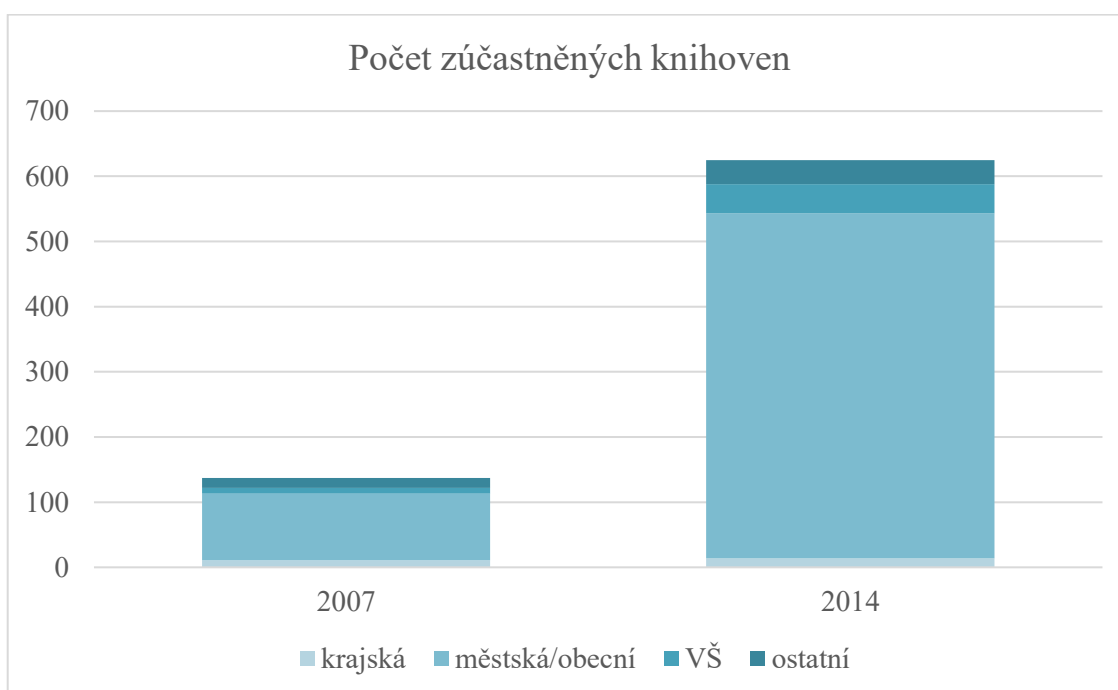
V závěrečné části této sekce najdeme otázky na spolupráci. První otázka se ptá “Spolupracuje knihovna s organizacemi, které sdružují nebo podporují cizince/menšiny/migranty?” a je možné zodpovědět, zda spolupracují cíleně, okrajově či nespolupracují. Následuje dotaz na oblasti spolupráce pro knihovny, které odpověděly kladně. V další otevřené otázce mohou respondenti vypsat konkrétní organizace, se kterými spolupracují. Na úplný závěr bylo možné uvést v otevřené odpovědi další informace o službách dané knihovny pro cizince, národnostní menšiny či migranty. Další zajímavé údaje bylo možné získat z otázek, které se věnovaly ostatním skupinám se specifickými potřebami.

Knihovny byly požádány o zapojení do průzkumu prostřednictvím oborových emailových konferencí, některé také osobně členem pracovní skupiny pro prioritu 13 Koncepce rozvoje knihoven nebo metodickými centry knihoven.

Dotazník vyplnilo 625 knihoven, což představuje cca 10 % všech veřejných knihoven evidovaných Ministerstvem kultury. Šlo o knihovny zřizované Ministerstvem kultury, všechny krajské knihovny a knihovny měst a obcí (dále jen veřejné knihovny), které dohromady tvořily 89 % respondentů (v roce 2007 to bylo 78 %), dále 45 vysokoškolských knihoven (7 % respondentů) a 37 ostatních typů knihoven. Počet respondentů je oproti průzkumu z roku 2007 (137 knihoven)

přibližně čtyřnásobný (viz graf 2).

Vzhledem k tomu, že na přípravě dotazníku se podílelo více osob a byl zaměřen především na osoby se zdravotním handicapem, nepodařilo se předem přesně a korektně stanovit terminologii v souvislosti s tématem migrace. V průzkumu se uvádí pojmy cizinci, migranti či menšiny. Přinejmenším je tedy srozumitelné, o jakou cílovou skupinu se jedná, a to i respondentům, kteří se problematice odborně nevěnují.²²



Graf 2: Knihovny účastníci se průzkumu v roce 2007 a v roce 2014 podle typu

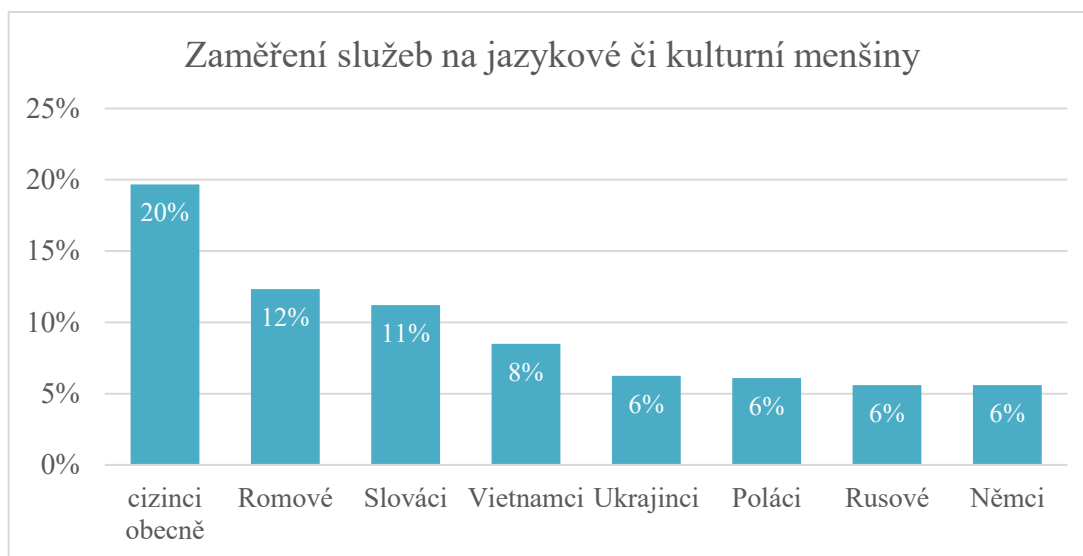
Při hodnocení průzkumu je nutné počítat s určitým zkreslením. Lze předpokládat, že dotazník vyplnily spíše knihovny, které daná problematika zajímá. K mírnému zkreslení mohou přispět také specifika specializovaných a vysokoškolských knihoven, v nichž jsou navíc některé služby zajišťovány prostřednictvím center vysokých škol pro podporu studentů se specifickými potřebami.

²² V průzkumu pro rok 2020 již bude terminologie změněna, otázky budou zaměřené na „kulturní a jazykové menšiny“.

3.2.2 Výsledky průzkumu

Jen malá část (6 %, n = 39) knihoven cíleně poskytuje služby cizincům, příslušníkům národnostních menšin a migrantům, většinou bez zaměření na určitou národnost. Dalších 30 % (n = 185) knihoven se této cílové skupině věnuje okrajově. Největší část knihoven (64 %, n = 401) se této cílové skupině nevěnuje vůbec.

Přestože nejpočetnější skupinou cizinců v ČR byli Ukrajinci (Český statistický úřad, 2014, s. 3), knihovny se nejvíce věnují Romům (12 %, n = 77), Slovákům (11 %, n = 70) a Vietnamcům (8 %, n = 52) (viz graf 3). V komentářích se ve vícero případech objevovalo, že se knihovny věnují obecně zahraničním studentům či anglicky mluvícím uživatelům. Jeden z respondentů v otevřené odpovědi uvedl zajímavý závěr: “Chtějí-li využívat služby knihovny, nerozlišujeme národnost. Neumí-li česky, přistupujeme k nim individuálně, podle toho, co od knihovny potřebují a očekávají”.



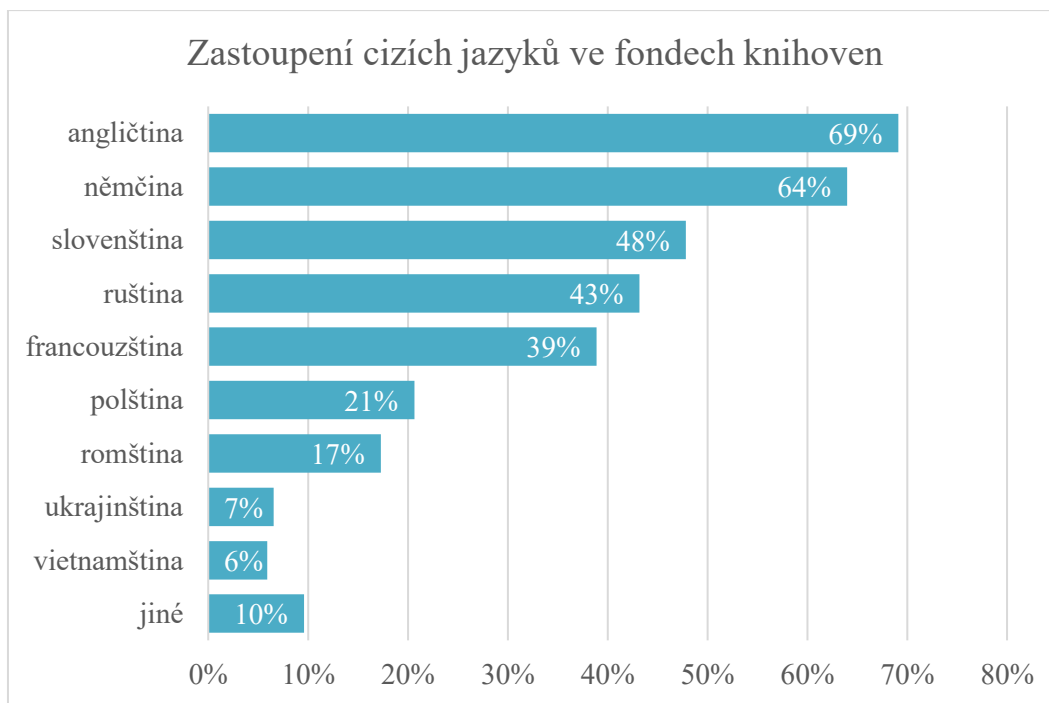
Graf 3: Zaměření služeb na jazykové či kulturní menšiny

Přibližně pětina knihoven poskytuje na webových stránkách alespoň základní informace v cizím jazyce. Nejčastější jsou překlady do angličtiny (19 %, n = 117). Dále knihovny překládají své weby do němčiny (7 %, n = 44), polštiny (3 %, n = 16) či ruštiny (1 %, n = 8), v těchto případech se ale jedná pouze minimální počty. Mezi dalšími jazyky byla nejčastěji jmenována francouzština. Jedna knihovna uvedla, že má na webových stránkách informace dostupné i ve vietnamštině, romštině, ukrajinštině a maďarštině.

Dále 13 % (n = 81) knihoven uvedlo, že je jejich orientační systém nějakým způsobem přizpůsoben cizincům či příslušníkům národnostních menšin. Přibližně stejný podíl knihoven (13 %, n = 80) nabízí k dispozici propagační materiály a dokumenty knihovny (např. knihovní řád) s ohledem na přístupnost pro cizince či příslušníky menšin. V upřesnění se několikrát objevilo vysvětlení, že překlady jsou k dispozici v angličtině a ne v mateřských jazycích nejpočetněji zastoupených menšin. Několik knihoven uvedlo, že zpřístupňuje dokumenty pro romskou menšinu, není však jednoznačné, zda se jedná o překlady do romštiny.

Z typů dokumentů mohou cizinci nejčastěji využívat knihy v cizích jazycích (53 %, n = 330) a jazykové učebnice pro dospělé (42 %, n = 265) či pro děti (36 %, n = 227), dětské knihy v jednoduché češtině a knihy podporující rozvoj češtiny (22 %, n = 138), noviny a časopisy v cizích jazycích (17 %, n = 106) a jiné. Knihy a textové dokumenty v jednoduché češtině pro dospělé nabízí pouze 6 % knihoven (n = 40), přitom v zahraničí je tato nabídka poměrně široká.

Z jazyků je nejčastěji jmenovaná angličtina, ta je zastoupena ve fondech 69 % (n = 432) dotázaných knihoven. Dalším početně hojným jazykem ve fondech českých knihoven je němčina (64 %, n = 400), následuje slovenština (48 %, n = 299) a ruština (43 %, n = 270). Více než třetina knihoven nabízí knihy ve francouzštině (39 %, n = 243). Přibližně jedna pětina pak vlastní publikace v polštině (21 %, n = 129). V knihovnách ale najdeme i publikace v romštině, ukrajinštině a vietnamštině (viz graf 4).



Graf 4: Zastoupení cizích jazyků ve fondech knihoven

Více než polovina oslovených knihoven doplňuje alespoň příležitostně fond o dokumenty s problematikou osob se specifickými potřebami. Žádné dokumenty k této problematice nemá 44 % knihoven, většinou veřejných. Tematicky převažuje zaměření na životní etapy, zdravotní problémy, ale i menšiny a cizince, problematika postižení je zastoupena méně.

V oblasti poskytování knihovnických služeb osobám se specifickými potřebami probíhá i školení zaměstnanců. Školení jsou nejvíce zaměřena obecně, dále na téma zrakových vad, cílová skupina cizinců a menšin je hned na druhém místě. Nejčastěji jsou v poskytování služeb této cílové skupině proškolení zaměstnanci služeb (9 %, n = 57), dále management (4 %, n = 24), naprosto ojediněle zaměstnanci na jiných pozicích.

Naprostá většina knihoven (94 %, n = 586) nezaměstnává speciálně vyškoleného knihovníka, který by měl na starosti oblast služeb osobám se specifickými potřebami. Podobná je situace, co se týče přítomnosti speciálního knihovníka či asistenta kvalifikovaného pro práci a komunikaci s uživateli se specifickými potřebami – ve většině případů (93 %, n = 579) během provozní doby v knihovně nikdo takový přítomný není.

Zaměstnávání personálu z řad osob se specifickými potřebami se v knihovnách objevuje jen vzácně. Pokud jsou zaměstnávání cizinci či příslušníci národnostních menšin, pak je to nejčastěji ve službách, jedná se však vždy přibližně o jednoprocenní podíl z celkového počtu knihoven.

V komentářích respondenti opakovaně uváděli, že se potýkají s nedostatkem personálu na pokrytí takových služeb, případně, že se jedná o malé knihovny s jediným zaměstnancem a pouze několikahodinovou provozní dobou v obcích a že v obcích se poskytují služby na míru téměř každému uživateli.

Počet akcí pro cizince či příslušníky menšin se v knihovnách pohybuje v jednotkách procent. Nejčastěji se jedná o vzdělávací akce, dále o akce kulturní. Malá část knihoven uvedla, že pro své kulturní (4 %, n = 22) či vzdělávací (4 %, n = 25) zajišťují tlumočení či jinou formu překladu, tak aby byly přístupné i cizincům a příslušníkům menšin. Pokud knihovna takové akce pro cizince či příslušníky národnostních menšin pořádá, jde nejčastěji o vzdělávací či informační akce (3 %, n = 20). Pouze 6 knihoven (1 %) z celkového počtu 625 respondentů uvedlo, že pořádá integrační aktivity pro tuto cílovou skupinu.

Akce pro veřejnost zaměřené na šíření informací o problematice osob se specifickými potřebami anebo integrační programy a aktivity se v knihovnách objevují spíše výjimečně. Většina knihoven (82 %, n = 510) akce tohoto druhu vůbec nepořádá, 17 % (n = 106) knihoven je pořádá příležitostně a pouze 1 % (n = 9) je nabízí pravidelně.

Přes 90 % knihoven (92 %, n = 574) nespolupracuje s žádnou organizací, která by se cizincům, migrantům či menšinám věnovala, 6 % (n = 36) spolupracuje v této oblasti spíše okrajově a pouze 2 % (n = 15) cíleně. Přitom budování partnerství patří k stěžejním bodům interkulturního knihovnictví (Multikulturní centrum Praha, 2010). Nejčastějšími oblastmi spolupráce jsou: propagace (4 %, n = 23), doplňování knihovního fondu (4 %, n = 22) a akce pro tuto cílovou skupinu (3 %, n = 21). Mezi jmenovanými organizacemi jsou jak krajská integrační centra, tak pobočky Charity, různé spolky a sdružení, zahraniční kulturní centra, ale třeba i Správa uprchlických zařízení.



Graf 5: Spolupráce s organizacemi, které sdružují nebo podporují migranty, národnostní menšiny či cizince

3.2.3 Závěr

Výsledky průzkumu ukazují, že od roku 2007 se situace v oblasti poskytování služeb osobám se specifickými potřebami zlepšila jen málo, většinou spíše díky obecnému technickému rozvoji a novým možnostem. Dokonce se jeví, že v současnosti tyto služby poskytuje menší procento knihoven, ačkoliv v dílčích oblastech došlo k velmi mírnému zlepšení. Pozitivním signálem je větší účast knihoven v aktuálním průzkumu, která může naznačovat růst zájmu o danou problematiku.

Za pozitivní lze považovat i vstřícnost personálu nebo snahu knihoven o průběžné odstraňování bariér, případně připravenost nabídnout alespoň alternativní služby tam, kde poskytování standardních služeb uživatelům se specifickými potřebami není možné.

V mnoha oblastech jsou však výsledky i nadále neuspokojivé. Kromě přetrvávajících fyzických bariér jde například o absenci webových stránek a emailové komunikace, přestože obojí je dnes běžným standardem.

Výsledky průzkumu naznačují, že příčiny mnoha problémů tkví v neznalosti skutečných potřeb uživatelů knihoven se specifickými potřebami. Proto prvním

krokem ke zlepšení dostupnosti knihoven a jejich služeb musí být vzdělávání personálu. Nesmí se však týkat pouze pracovníků ve službách. Především je nutné, aby se v dané problematice vzdělávali lidé ve vedoucích funkcích, protože jsou to oni, kdo rozhodují, jaká opatření je nutné podniknout, aby byl v praxi konkrétní informační instituce naplněn požadavek Knihovního zákona na rovný přístup k informacím pro všechny bez rozdílu.

Co se týče služeb pro cizince, migranty a národnostní menšiny je zřejmé, že na standardní úrovni jsou poskytovány pouze ve výjimečných případech. Spolupráce v této oblasti je teprve v prvotním rozvoji. Mnohé knihovny vyjádřily nezájem o tuto problematiku z důvodu absence cílové skupiny v lokalitě. Mnozí potenciální uživatelé knihoven, kteří neovládají perfektně češtinu nebo nejsou seznámeni s fungováním českých knihoven, mají omezené možnosti se vůbec o službách knihoven dozvědět.

3.3 Výzkum využívání českých knihoven ze strany migrantů²³

V listopadu a prosinci 2014 proběhlo v rámci studentského projektu šetření mezi migranty žijícími v ČR, jehož cílem bylo zjistit jejich vztah k užívání českých knihoven. Konkrétně se jednalo o to, zda je přímý vztah mezi používáním knihoven v zemi původu a v ČR, jak migranti hodnotí české knihovny a jaké jsou možné důvody neužívání knihovnických služeb.

Výzkum měl dvě základní části: elektronické dotazníkové šetření a polostrukturované rozhovory s migranty. Projekt probíhal v rámci předmětu Informační a knihovnické služby na Ústavu informačních studií a knihovnictví v zimním semestru 2014/2015. V projektovém týmu byly čtyři studentky²⁴. Cílovou skupinou byli migranti ze všech zemí původu a všech věkových skupin, jak uživatelé knihoven, tak jejich ne uživatelé.

3.3.1 Údaje o výzkumu

Pro získání potřebných údajů byly zvoleny dvě metody: kvantitativní dotazník šířený elektronickou formou a kvalitativní individuální polostrukturované rozhovory.

Pro získání většího počtu odpovědí na základní otázky související s využíváním knihovnických služeb mezi migranty žijícími v ČR byla zvolena metoda dotazníkového šetření. Dotazníky byly vytvořeny v elektronické formě s pomocí Google formuláře, což umožnilo jejich větvení (viz příloha 1).

Po úvodní otázce na délku pobytu v ČR tazatelé odpovídali na otázky spojené s využíváním služeb knihoven v zemi původu. Přitom se sledovala četnost návštěv a typ užívané knihovny. Následovala část dotazující se na užívání knihoven v ČR

²³ Tato kapitola vychází z článku: NEKOLOVÁ, Kateřina, Petra ČERNOHLÁVKOVÁ, Michaela CHRŽOVÁ, Jaroslava PACHLOVÁ a Veronika VÁCHOVÁ, 2016. Immigrants' attitude to the Czech libraries. *New Library World* [online]. Londýn: Emerald Group Publishing, Limited, 117(3/4), 239-50 [cit. 2020-03-10]. ISSN 03074803. Dostupné z: <https://doi.org/10.1108/NLW-09-2015-0068>

²⁴ Na výzkumu se podílely: Petra Černošlávková, Michaela Chržová, Jaroslava Pachlová a Veronika Váchová.

a hodnocení jejich kvality, pro ty, kteří české knihovny navštěvují. Konkrétně byly dotazy směřovány na zdroj prvotní informace o existenci knihovny – zda se o knihovně dozvěděli z internetu, od českých přátel, od krajanů, v práci atd. Následně se opakovaly otázky na četnost návštěv a typ navštěvované knihovny. Další otázka se týkala využívání jednotlivých knihovnických služeb. Respondenti měli také na čtyřstupňové škále ohodnotit své zkušenosti v oblasti komunikace s knihovníky, vyhledávání v katalogu, orientace, webu a akcí. Poslední otázka z tohoto souboru se týkala typů dokumentů, o které mají respondenti největší zájem.

V případě, kdy respondent žádné služby nevyužíval, byl automaticky přesunut do části dotazující se na důvody. Pro možnost srovnání byla otázka na důvody pro nevyužívání služeb knihoven formulována podobně jako v celonárodním šetření z roku 2010 realizovaném ve spolupráci Národní knihovny ČR a Ústavu pro českou literaturu Akademie věd ČR (Trávníček, 2011). Otázky byly převzaty a přizpůsobeny cílové skupině migrantů. Dvě možné odpovědi byly odstraněny: jedna se týkala odstěhování z města či regionu, druhá nepřímého půjčování knih. Naopak byly dvě možné odpovědi přidány, respondenti mohli jako důvod nevyužívání knihovny označit jazykovou bariéru či elektronické získávání knih.

V závěrečné části vyplňovali respondenti své demografické údaje: pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, místo bydliště, zemi původu a jazykové dovednosti.

Český text dotazníku byl přeložen do šesti jazyků: angličtiny, ruštiny, vietnamštiny, němčiny, španělštiny a polštiny. Šíření bylo převážně emailem, jako odkaz v průvodním dopise. Pro šíření dotazníku byly osloveny neziskové organizace pracující s migranty, krajské spolky, zahraniční instituty a další relevantní instituce. Dále byl dotazník šířen přes sociální sítě, především přes skupiny sdružující krajanů. Ze strany neziskových organizací se nám dostalo pozitivní odezvy, některé dokonce přispěly k šíření dotazníků rozesláním do svých mailinglistů. Přímě mezi své klienty-migranty však mnohdy dotazník šířit nemohly z důvodu ochrany osobních údajů.

Thư viện và những người nhập cư

Những câu hỏi tiếp theo là một phần dự án của sinh viên đại học Univerzita Karlova khoa triết học ngành thư viện. Các sinh viên đang khám phá sự thăm quan thư viện của những người nhập cư. Bảng câu hỏi này sẽ vô danh, và dữ liệu sẽ được sử dụng cho dự án này.

***Povinné pole**

Bạn sống ở CH Séc bao lâu rồi? *

Bạn đã thăm quan thư viện ở đất nước mẹ của bạn chưa? *

Pokračovat >>

12% dokončeno

Obrázek 10: Náhled vietnamské verze dotazníku

Jako možná rizika dotazníkového šetření byla vyhodnocena uzavřenost jednotlivých národních a jazykových skupin, neochota migrantů k vyplňování údajů o své osobě a nedostatek kontaktů na zástupce cílové skupiny. Z těchto důvodů jsme si stanovili 100 odpovědí jako minimální počet pro úspěšnost šetření.

Příprava dotazníkového šetření, včetně kontrolního předvýzkumu na dvaceti respondentech probíhala v říjnu a listopadu 2014. Samotný dotazníkový výzkum byl spuštěn 26. listopadu 2014 a probíhal až do konce roku 2014.

K doplnění údajů získaných v dotazníkovém šetření byla použita metoda individuálních rozhovorů. Vybráno bylo osm respondentů, s rovnoměrným zastoupením žen a mužů. Vybráni byli uživatelé i neuživatelé knihoven, jak ze sousedních zemí (Německo, Polsko, Slovensko), tak z jiných zemí EU (Španělsko), i z třetích zemí (Bělorusko, Kuba). Věk respondentů se pohyboval v rozmezí 20 a 45 let. Rozhovory měly za cíl získat podrobnější odpovědi na otázky stanovené v dotazníku a dále zjistit názory migrantů na bariéry při užívání knihovnických služeb a na potenciál knihoven pro budování důležitější pozice v životech migrantů. Rozhovory probíhaly v prostředí knihovny, které již daní respondenti někdy navštívili. V první části byly zjišťovány stejné informace jako v dotazníku, dále pak byly podrobněji zkoumány zkušenosti s komunikací s knihovníky, porovnávány služby knihoven v ČR a v zemi původu respondenta, a nakonec dotazovaní popisovali, jaké služby jim chybí a co by v knihovnách uvítali. Druhou část tvořilo

safari službou²⁵ (Hazdra, 2013; Zbiejczuk Suchá, c2013-2020), během kterého mohli názorně poukázat na slabé i silné stránky navštívené knihovny. V rámci safari službou prošli respondent s dotazujícím známou knihovnu a respondent popsal dané služby, prostředí a situace, na které během této procházky narazil, přičemž byla pořízena fotodokumentace.

3.3.2 Výsledky výzkumu

Popis vzorku - dotazník

Celkový počet získaných odpovědí v součtu všech sedmi jazykových verzí je 122. Z tohoto počtu pochází 43,4 % respondentů ze zemí Evropské unie a 56,6 % ze zemí mimo ni. Tři respondenti zemi původu neuvedli. V následující tabulce je soupis zemí původu jednotlivých respondentů a počet odpovědí z každé země.

Země původu	Počet respondentů	Podíl na celkovém počtu respondentů (v %)
Rusko	24	19,6
Polsko	23	18,9
Slovensko	17	13,9
Ukrajina	13	10,7
Španělsko	7	5,7
Arménie, Bělorusko	5	4,1
Vietnam	4	3,3
Kazachstán	3	2,5
Bosna a Hercegovina, Mexiko, Německo	2	1,6
Brazílie, Bulharsko, Japonsko, Jižní Korea, Kolumbie, Makedonie, Nepál, Řecko, Turecko, Uruguay, Uzbekistán, Velká Británie	1	0,8
<i>země původu neuvedena</i>	3	2,5

Tabulka 3: Země původu respondentů

²⁵ Procházka knihovnou z pohledu daného respondenta.

Je zajímavé, že muži tvořili pouhou třetinu respondentů (29 ze 122), přestože mezi migranty tvoří nadpoloviční většinu (56,6 %, n=249 915) (Český statistický úřad, 2014). Důvodem této disproporce může být fakt, že ženy chodí do knihoven častěji než muži. Téměř polovina žen v ČR (47,0 %) patří k uživatelům knihoven, zatímco mezi muži je to pouze jedna třetina (28,0 %) (Trávníček, 2011). Velkým procentem jsou ve vzorku zastoupeni také vysokoškolsky vzdělaní respondenti (96 ze 122), přestože na ně dotazník nebyl speciálně zaměřen.

	Pohlaví	Věk	Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	Odkud pocházíte?	Jak dlouho žijete v ČR?	Kde v ČR žijete?	
N	Platné	122	122	122	122	122	
	Chybí	0	0	0	0	0	
Průměr		17,623	313,525	27,705	15,656	23,770	11,475
Medián		20,000	300,000	30,000	20,000	20,000	10,000
Modus		200	2,500	300	200	200	100
Statistická odchylka		42,743	956,312	45,973	49,773	99,027	35,611
Klíč	muž=1 žena=2		žádné=0 základní=1 středoškolské=2 vysokoškolské=3	EU = 1 mimo EU = 2	méně než 2 roky = 1 2-5 let = 2 6-10 let = 3 11 a více = 4	v Praze = 1 jinde v ČR = 2	

Tabulka 4: Frekvenční tabulka

Velmi hojně jsou tedy v dotazníkovém výzkumu zastoupeny vysokoškolsky vzdělané ženy, v produktivním věku, které užívají služeb knihoven. K tomuto zkreslení došlo zřejmě na základě vyšší vůle respondentek s těmito charakteristikami k vyjádření se k tématu veřejných knihoven. Tento nepoměr může nesporně vést k ovlivnění výsledků výzkumu.

Distribuce dotazníku patřila k nejnáročnějším bodům v rámci výzkumu, jelikož nebyla k dispozici žádná konkrétní cesta, jak oslovit větší množství členů cílové skupiny. Z tohoto důvodu nabízí výsledky pouze omezený obraz o cílové skupině obecně. Výsledky výzkumu tedy nelze brát jako reprezentativní pro všechny migranty žijící v ČR.

Soubor respondentů zahrnoval jak nově příchozí, kteří žijí v ČR méně než 2 roky (20,5 %), tak migranty, kteří přišli do země před mnoha lety. Největší podíl respondentů z výzkumu žije v ČR 2 roky až 5 let (37,7 %). Jedna čtvrtina respondentů už je v nové zemi 6 až 10 let (25,4 %) a 16,4 % více než 11 let.

Naprostá většina respondentů (96 %) patřila k uživatelům knihoven. Největší část respondentů užívala knihovny v zemi původu a pokračovala v navštěvování knihoven i v ČR (69,8 %). Přibližně 20,5 % respondentů chodilo do knihoven v zemi původu, ale nikdy nevyužívali knihovnické služby v ČR. Pouze 5,7 % respondentů nebylo uživateli knihoven do té doby, než přišli do ČR a 4 % nikdy nenavštívila žádnou knihovnu. To znamená, že 90,2 % respondentů používalo knihovny v zemi původu a pouze 9,8 % tak nečinilo. Z celkového počtu 75,4 % používá české knihovny a 24,6 % nepoužívá.

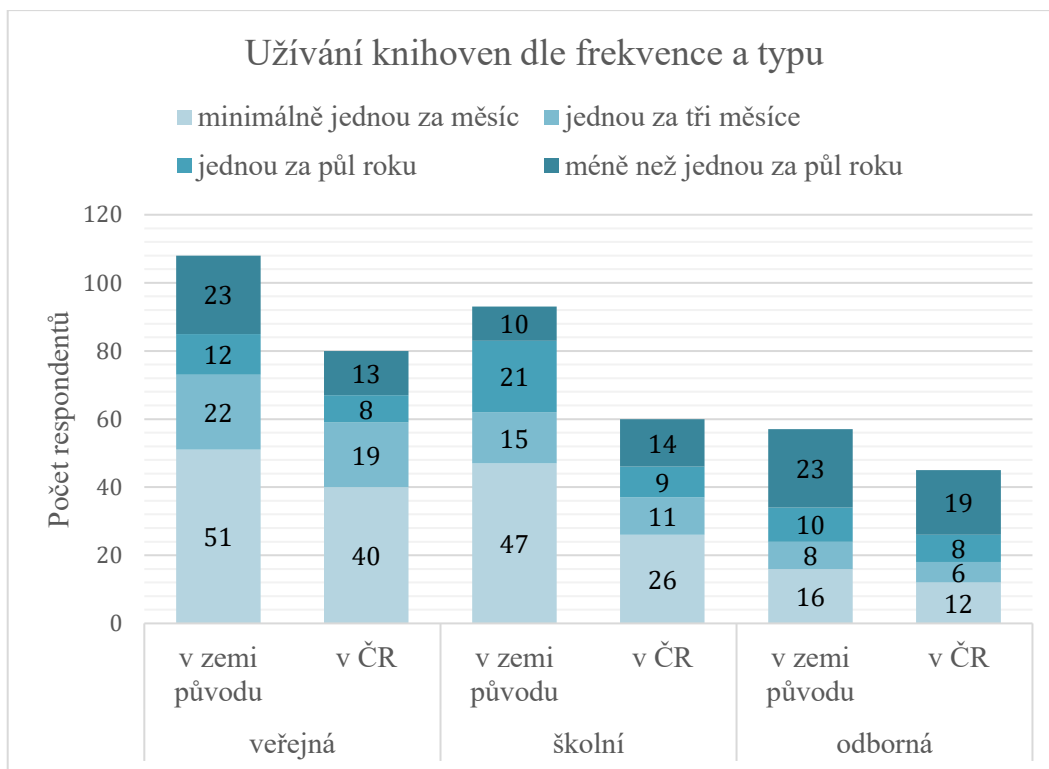
Z respondentů, kteří žijí v ČR méně než 2 roky, jich většina (18 z 25) již nějakou knihovnu v nové zemi navštívila. Nezdá se tedy, že by využívání služeb knihoven souviselo s délkou pobytu v ČR.

	počet	podíl v %
Navštěvoval/a knihovnu v rodné zemi	110	90,2
Navštěvoval/a v rodné zemi, navštěvuje v ČR	85	69,8
Navštěvoval/a v rodné zemi, nenavštěvuje v ČR	25	20,5
Nenavštěvoval/a knihovnu v rodné zemi	12	9,8
Nenavštěvoval/a knihovnu v rodné zemi, navštěvuje v ČR	7	5,7
Nenavštěvoval/a knihovnu v rodné zemi, nenavštěvuje v ČR	5	4,0

Tabulka 5: Navštěvování knihoven v rodné zemi a v ČR

Dotazník se snažil získat podrobnější informace o tom, jak často migranti navštěvovali knihovny veřejné, školní nebo univerzitní a knihovny ostatní (odborné, firemní, muzejní apod.) ve své rodné zemi a jak často je navštěvují v ČR.

V obou případech jsou nejnavštěvovanějšími veřejné knihovny s mírným poklesem v ČR - 51 respondentů (46 % ze 110; 42 % ze 122) ve své rodné zemi navštěvovalo veřejnou knihovnu minimálně jednou za měsíc, v ČR pak 40 respondentů (36 % ze 110, 33 % ze 122). Nejvíce respondentů nikdy nenavštívilo odborné, firemní, muzejní a ostatní knihovny, jež nespádají pod veřejné, školní nebo univerzitní knihovny.



Graf 6: Užívání knihoven dle frekvence a typu

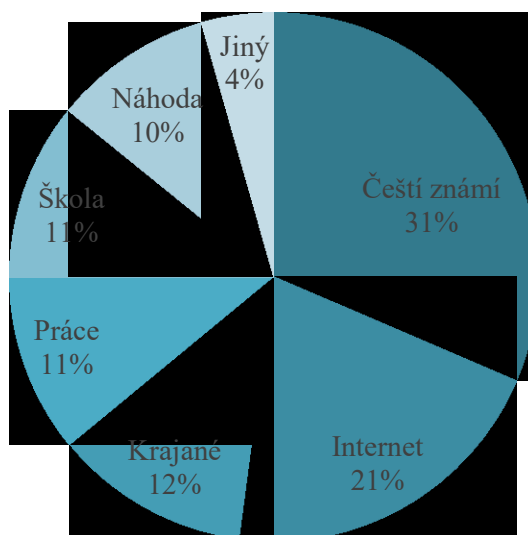
Největší rozdíl byl zaznamenán u školních/univerzitních knihoven. V rodné zemi 43 % respondentů (n = 47) ze všech, kteří navštěvovali knihovny v zemi původu (n = 110), navštěvovalo školní či univerzitní knihovnu alespoň jednou do měsíce a nikdy do ní nevěšlo 15 % (n = 17, 14 % ze 110, 15 % ze 122). V ČR jsou počty nižší, pouze 28 % (n = 26, 28 % z 92, 39 % ze 122) z uživatelů českých knihoven (n = 92) navštěvuje zmíněný typ knihoven a 35 % (n = 32, 35 % z 92) respondentů nikdy nevstoupilo do české knihovny spojené s institucemi formálního vzdělávání. Tento výrazný rozdíl může být způsoben věkem, což potvrdili respondenti polostrukturovaných rozhovorů. Mladí migranti užívali školní či akademické knihovny v zemi původu během studií, nyní už nemají důvod ani čas je navštěvovat.

Je zajímavé, že pouze jedna osoba odpověděla, že nikdy nenavštívila veřejnou knihovnu v zemi původu. Z jejich odpovědí je však zřejmé, že v zemi původu žila jen v dětském či dospívajícím věku.

Z těch, kteří knihovny v ČR navštěvují (n = 92) se o nich více jak polovina dozvěděla od známých Čechů (32 %) nebo přes internet (21 %). Často se ale o existenci českých knihoven migranti dozvídají od známých krajanů (12 %), v práci (11 %) či ve škole (11 %) nebo na nějakou knihovnu náhodou narazí (10 %). Je tedy zřejmé, že jsou to především spokojení uživatelé, kdo přivádí do knihoven další čtenáře a to i z řad migrantů.

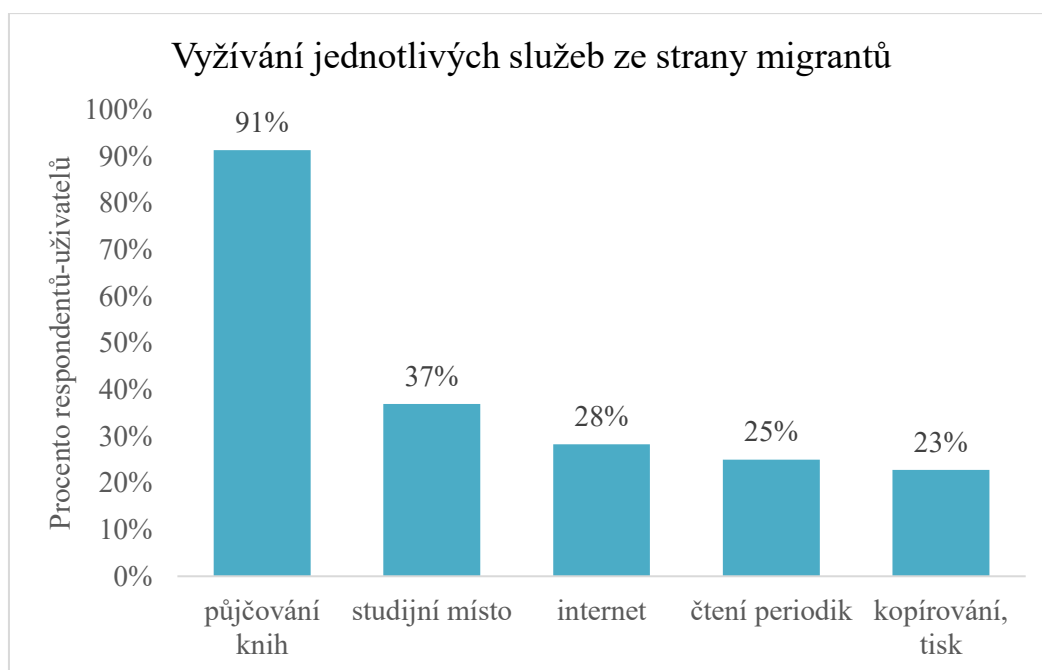
Tyto výsledky je možné přiřadit k závěrům výzkumu, který se uskutečnil v Kanadě v roce 2013. I v tomto případě se respondenti nejčastěji dozvěděli o knihovně skrze osobní doporučení, konkrétně pak byli jmenováni rodinní příslušníci a přátelé, místní známí či lektori angličtiny (van der Linden, 2014, str. 70).

Zdroj informace o knihovně



Graf 7: Zdroj informace o knihovně

V naprosté většině případů migranti využívají knihovnu pro půjčování knih, tuto službu využívá 91 % (n = 84) respondentů-uživatelů (n = 92). Dalším častým důvodem pro využívání knihoven je vhodné prostředí pro studium. Velká část respondentů (37 %), kteří využívají knihovny v ČR, se zde učí. Přístup na internet může být pro migranty důležitý jak pro spojení se zemí původu, zjišťování informací o novém místě pobytu či pro hledání práce. Internet v knihovnách využívá 28 % z aktivních uživatelů knihoven mezi respondenty dotazníku. Čtvrtina z dotazovaných migrantů-uživatelů si v knihovně čte noviny či časopisy, přičemž nebylo přesně stanoveno, zda se jedná o česká či zahraniční periodika.



Graf 8: Vyžívání jednotlivých služeb ze strany migrantů

Během individuálních polostrukturovaných rozhovorů jsme měly možnost zjistit, jaké jsou rozdíly ve fungování zahraničních knihoven a těch českých. Ve většině případů nezaznamenali respondenti významné rozdíly. Výjimkou byla studentka z Běloruska, podle které knihovny v ČR mají úplně jinou pozici ve společnosti, než je tomu v její rodné zemi to se týká jak komunitní role, kterou plní jen několik větších knihoven v Bělorusku, tak i úrovně organizace kulturních či vzdělávacích akcí, která je v Česku vyšší, stejně jako i úroveň automatizace.

Co se týče specifických dokumentů, o které by migranti měli v knihovně zájem, největší úspěch mají dvojjazyčné knihy. Ty by si v knihovnách přálo najít 36 % respondentů-uživatelů (n = 92). Dále migranti projevíli zájem o učebnice češtiny (30 %), beletrii ve svém rodném jazyce (24 %), dětské knihy ve svém rodném jazyce (18 %) a dále o noviny a časopisy ve svém rodném jazyce (12 %). Vzhledem k zaměření dotazníku byly ve výběru odpovědí zastoupeny pouze dokumenty specifické pro migranty, přesto více jak pětina respondentů (22 %) vepsala do pole pro volnou odpověď požadavek na literaturu v češtině. Další volné odpovědi vyjadřovaly často potřebu po odborné literatuře, několikrát se objevil požadavek na literaturu v angličtině.

Spokojenost

Respondenti, kteří navštěvují knihovny v ČR (n = 92), měli možnost ohodnotit zkušenost s komunikací s knihovníky, vyhledáváním v katalogu, orientací v knihovně, s webem knihovny a akcemi, které knihovny pořádají. Rozhovory doplnily odpovědi z dotazníků a ukázaly, že migranti chtějí mít především příjemný pocit nejen z budovy a jejího okolí, ale také z knihovníků. To dokládá prohlášení jednoho z respondentů rozhovoru: „...když mám pocit, že lidi to mají rádi, když tam jdu, tak taky rád tam jdu.”

V tabulce 6 je znázorněna spokojenost s jednotlivými službami podle výsledků dotazníku. Průměr žádného hodnocení nepřesáhl stupeň tři z celkové škály od jedné do čtyř, kdy číslo 1 znamenalo výbornou evaluaci a číslo 4 nejmenší spokojenost. Nejčastěji byly všechny oblasti hodnoceny nejlepším možným ukazatelem. Jedna respondentka z Polska řekla během polostrukturovaného rozhovoru, že jsou pro ni české knihovny jako ráj. Zároveň si velmi pochvalovala množství kulturních aktivit a filmových promítání v Městské knihovně v Praze. I když byla komunikace s knihovníky hodnocena pozitivně, během rozhovorů se k tomuto tématu objevily i negativní komentáře. Jedna respondentka měla velmi nepříjemnou zkušenost, kdy měla pocit, že je s ní jednáno arogantně. Tento incident se pro tuto ženu stal bariérou pro další užívání českých knihoven.

V tomto smyslu hovoří i výsledky focus groups s migranty z Toronto. Jednak se ukázalo, že si většina migrantů vytvořila názor o personálu knihovny podle velmi malého počtu osobních zkušeností. Také vyšlo najevo, že je stěžejní, aby první návštěva knihovny byla úspěšná, neboť je velké riziko vytvoření negativního přístupu založeného na jediné zkušenosti (van der Linden, 2014, str. 76).

	M – aritmický průměr	Me - modus	SD – směrodatná odchylka
akce knihovny	1,12	1,0	1,274
komunikace s knihovníky	1,39	1,0	0,8639
web knihovny	1,39	1,0	0,983
vyhledávání v katalogu	1,43	1,0	0,99785
orientace v knihovně	1,52	1,0	0,8705

Tabulka 6: Spokojenost s jednotlivými službami

Všechny jmenované služby byly hodnoceny jako naprosto výborné deseti respondenty, to je přibližně 11 % těch, kteří užívají české knihovny. Účastníci individuálních polostrukturovaných rozhovorů, kteří mají malé děti, velmi pozitivně hodnotili možnost využívat prostory *Městské knihovny v Praze* pro trávení volného času se svými potomky. Respondent ze Španělska, který má dvouletou dceru, s ní tráví v knihovně hodně času: *"Tam jsou děti a je to dobrý. Můžeme si hrát nebo kreslit nebo číst. Všechno."*



Obrázek 11: Jedna z respondentek představuje své oblíbené místo v knihovně (dětské oddělení pobočky MKP Smíchov), zdroj: archiv autorky

V rámci individuálních polostrukturovaných rozhovorů měli respondenti možnost vyjádřit, co jim v českých knihovnách nejvíce chybí. Vícekrát se objevily stížnosti na horší orientaci v budově knihovny, na nejasnosti ohledně poskytovaných služeb typu rezervace či meziknihovní výpůjční služba. Postrádají také kurzy českého jazyka. Učitelka ze Španělska řekla: *"Dříve byly kurzy češtiny v knihovně, která je blízko, a už tam nejsou. Je tu možnost jet do jiné čtvrti, ale to zabere hodně času a úsilí, a tak jsem přestala chodit. Takže jazykové kurzy pro cizince by měly být v každé knihovně, v každé čtvrti."*

Dále dotazovaní postrádají moderní cizojazyčnou literaturu. Na druhou stranu někteří uvedli, že literaturu ve svém rodném jazyce vyhledávají spíše v knihovnách daných národních kulturních institutů²⁶ a v městských knihovnách hledají přiblížení

²⁶ Např.: Instituto Cervantes, Goethe-Institut, Francouzský institut v Praze

k české kultuře a jazyku. Respondentům dále chybí překlady webových stránek do cizích jazyků a cizojazyčně mluvící personál, i kdyby byl k dispozici jen několik hodin týdně. Migranti by také ocenili větší možnost navázání sociálního kontaktu v knihovně. Respondent původem z Německa se vyjádřil v tom smyslu, že by se mu líbilo, kdyby mohl v knihovně navázat kontakt třeba s lidmi, kteří čtou tematicky shodnou literaturu jako on. Dále migranti navrhují vylepšení, která by jistě ocenili i ostatní čtenáři jako např. příjemné pohovky na čtení, zábavné vyprávění pohádek pro děti, prostory pro hru na hudební nástroj, půjčování knih online atd.

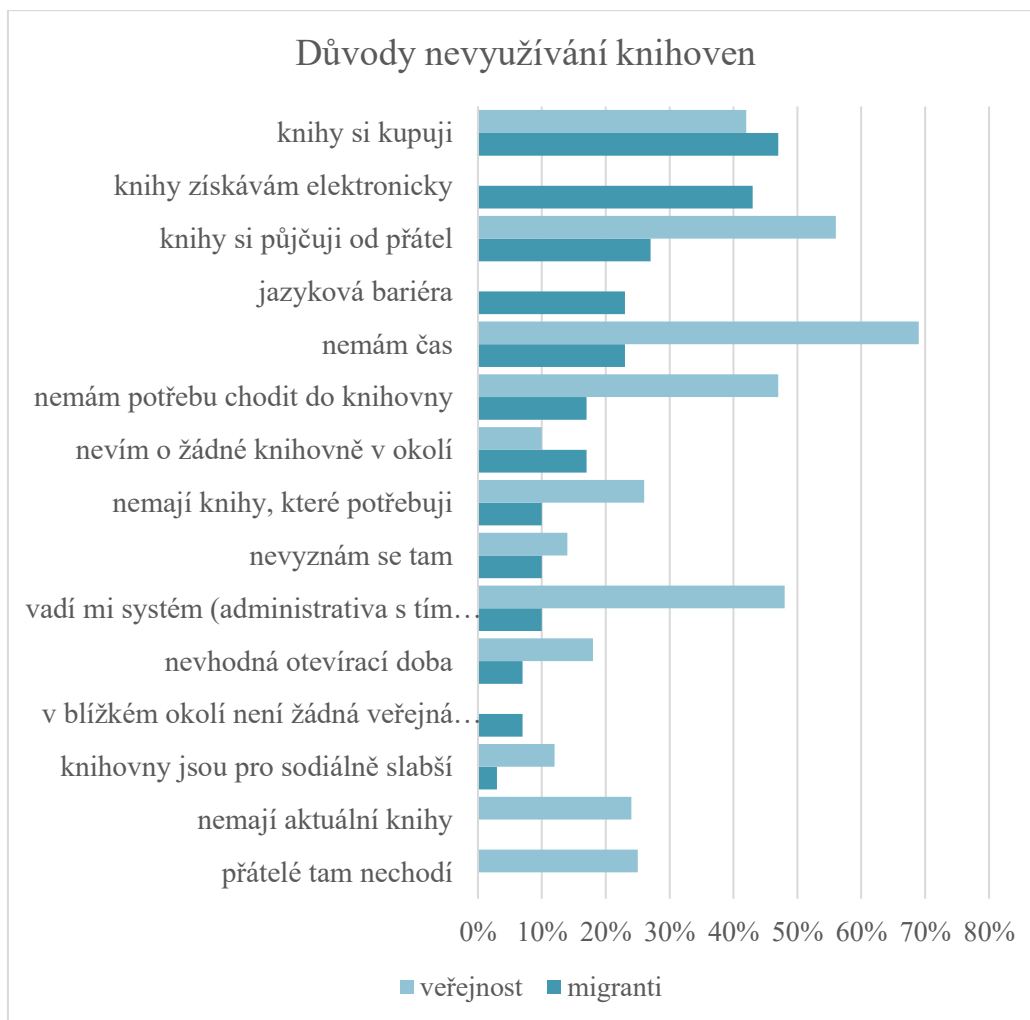
Proč migranti nenavštěvují knihovny

Z odpovědí na otázku „Vyberte z následujících možností důvody, proč nechodíte do knihovny“ respondenti-neuživatelé (n = 30) nejčastěji zvolili odpověď *knihy si kupuji* (47 %), dále *knihy získávám elektronicky* (43 %) a *knihy si půjčuji od přátel* (27 %). Každý mohl zvolit více odpovědí. Společným pro všechny respondenty je tím pádem fakt, že *nemají potřebu* knihovnu navštěvovat. Mezi důvody k nenavštěvování knihovny se na čtvrtém místě umístil jednak *nedostatek času* (23 %) a jednak *jazyková bariéra* (23 %). Pět respondentů (17 %) odpovědělo, že nevědí o žádné knihovny v okolí. Stejný počet dotazovaných nepocítuje potřebu chodit do knihovny. Nižší podíl respondentů (10 %) vybralo následující důvody:

- *“Nemá knihy, které potřebuji”*
- *“Nevyznám se tam”*
- *“Vadí mi systém (administrativa s tím spojená, hlídání termínů, knihy chci mít trvale doma, ...)”*

Pouze dva respondenti (6 %) zaškrtnuli odpověď *“nevhodná otevírací doba”* a *“v blízkém okolí není žádná veřejná knihovna*. Pouze jedna osoba (3 %) bere knihovnu jako místo spíše pro sociálně slabší. Nikdo z respondentů nevybral možnosti *“nechodí tam známi”* a *“nenabízí aktuální knihy”*.

Ve srovnání s průzkumem mezi českými uživateli a neuživateli knihoven²⁷ vidíme, že příčiny nenavštěvování knihoven se u rodilých Čechů a u migrantů vlastně výrazně neliší. Češi sice nemají problém s jazykovou bariérou, ale nedostatek času, fakt, že si knihy půjčují od přátel či kupují, jsou také u nich hlavními důvody nenavštěvování knihoven.



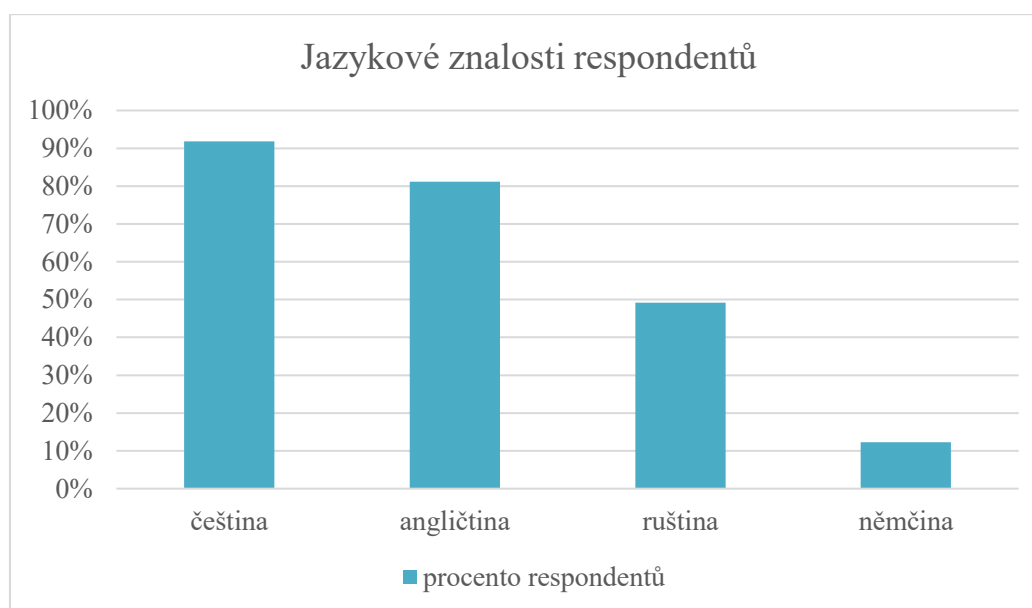
Graf 9: Důvody nevyužívání knihoven

Zjistily jsme souvislost mezi navštěvováním knihovny v zemi původu a v ČR. Ti, kteří v rodné zemi knihovnu navštěvovali, obvykle vyhledají knihovnu i v ČR. U těch, kteří, navštěvovali knihovnu v rodné zemi a nenavštěvují jí v ČR, se nejčastěji jedná o důvody: *knihy získávám elektronicky*, *knihy si kupuji* a *jazyková bariéra*. Z uvedeného se zdá, že zásadní roli tedy hraje dostupnost vhodné literatury. Z rozhovorů je patrné, že svou roli může hrát také změna životní role – mladší věk a studium v zemi původu podmiňovalo větší potřebu pro využívání

²⁷ viz Trávníček, 2011

služeb knihoven. V rámci individuálních rozhovorů byly potvrzeny výše zmiňované bariéry, zdůrazněn byl například složitý proces registrace v některých knihovnách pro cizí státní občany.

Z průzkumu vyplynulo, že respondenti ve většině případů (93 %) dokáží komunikovat s personálem knihovny v češtině. Při dodržování jednoduchých zásad komunikace s cizincem (Nekolová, 2014), by tedy jazyková bariéra neměla být zásadním problémem. Velký počet respondentů dále uvedl, že ovládá světové jazyky, jako je angličtina či ruština a jsou tedy schopni komunikovat jejich prostřednictvím. Naprostá většina respondentů v dotaznících vyplnila, že se dokáže dorozumět ve dvou či více jazycích.



Graf 10: Jazykové znalosti respondentů

Respondentka původem z Běloruska, stejně jako respondent z Kuby negativně hodnotí zkušenost, kdy na česky položenou otázku personál knihovny odpovídá v angličtině. Taková reakce patří podle kampaně Centra pro integraci cizinců k třem nejčastějším chybám při komunikaci mezi Čechy a cizinci (Informační kampaň Češi a cizinci - mluvme spolu!, c2012).

Ze třiceti respondentů, kteří knihovny nenavštěvují, se jen čtyři v knihovně nedokáží dorozumět v českém jazyce, ale přesto sedm z nich uvádí jako důvod jazykovou bariéru.

3.3.3 Závěr

Studentský výzkum, který probíhal formou dotazníkového šetření a individuálních polostrukturovaných rozhovorů, se zabýval užíváním českých knihoven ze strany migrantů. V dotazníkovém šetření jsme získaly 122 odpovědí od respondentů z 24 různých zemí. Individuální polostrukturované rozhovory se šesti respondenty pak umožnily získání bližších informací o důvodech pro užívání či neužívání knihoven a jejich hodnocení.

Přes 40 % respondentů se dozvědělo o knihovnách díky osobnímu doporučení. Aktivity zaměřené na propagaci knihovny a komunikaci s veřejností by se tedy mohly více zaměřit na tento způsob oslovování nových uživatelů. Knihovny mají také rozhodně velký potenciál v oblasti navazování spolupráce s organizacemi, které nabízí služby pro migranty a se spolky a sdruženími migrantů.

Knihovna slouží migrantům hlavně pro půjčování knih, případně jako místo pro studium. Pokud je v místě bydliště dostupné kulturní centrum dané země původu, pak migranti často využívají služeb těchto knihoven. České knihovny by mohly více spolupracovat s těmito specializovanými knihovnami na vzájemné propagaci a podpoře migrantů. Dále se ukázalo, že ze specifických druhů literatury by migranti ocenili především dvojjazyčné knihy a učebnice češtiny. Naprostá většina respondentů uvedla, že by s personálem knihovny dokázala komunikovat v českém jazyce. Mnoho jich mimo to ovládá některý ze světově rozšířených jazyků.

3.4 Případová studie – Interkulturní knihovnické služby v Madridu²⁸

Počet migrantů žijících ve Španělsku prudce narostl během poměrně krátkého časového období. Zatímco na počátku devadesátých let byl podíl cizinců téměř nulový, o dvacet let později se jednalo přibližně o 12 % obyvatel hlavního města. Tato výrazná změna ve složení populace byla pro knihovníky impulsem k přípravě projektu *Otevřená knihovna (Biblioteca Abierta)*, který fungoval v průběhu let 2005 – 2012 a přinesl mnohé změny do běžné praxe veřejných knihoven v této oblasti.

V textu je popsána aktuální situace v madridských knihovnách a detailně jsou představeny jednotlivé složky projektu *Otevřená knihovna*. Základní fakta o projektu jsou doplněna informacemi z rozhovoru s koordinátorkou projektu Marií Jesús Martínéz Martínéz²⁹, která vede oddělení koordinace a rozvoje knihovnictví v autonomní oblasti Madrid. Bylo navštíveno sedm poboček, především v oblastech s vysokým procentem migrantů. Osobní hodnocení a důvody pro užívání či neužívání knihovnických služeb nabídnou rozhovory se třemi migranty žijícími v Madridu.

3.4.1 Složení populace

Hlavní město Španělska Madrid se nachází ve stejnojmenné autonomní oblasti. Z toho důvodu je třeba vždy rozlišovat, zda se jedná o Madrid jako město, nebo jako autonomní oblast. Zatímco město Madrid má přes tři miliony obyvatel, v celé autonomní oblasti jich žije více než dvojnásobek (Ayuntamiento de Madrid, 2015).

V hlavním městě žije přibližně 12,1 % cizinců, v autonomní oblasti je podíl zahraničního obyvatelstva o něco málo vyšší – 13,3 %. V některých čtvrtích či obcích nemá španělský pas více než čtvrtina obyvatel. Nejvíce migrantů pochází z Rumunska (23 % z celkového počtu cizinců), Maroka (9 %) a Číny (6 %).

²⁸Tato kapitola vychází z článku: NEKOLOVÁ, Kateřina. Interkulturní knihovnické služby v Madridu. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*, 2016, **68**(7/8), s. 279-284. ISSN 0011-2321. Dostupné také z: <https://svkkl.cz/ctenar/archiv/2016>.

²⁹Rozhovor s Marií Jesús Martínéz Martínéz, koordinátorkou projektu *Otevřená knihovna*. Madrid, 29. července 2015

Od roku 2010 počet migrantů v autonomní oblasti výrazně klesá – z více než 1,1 milionu v lednu 2010 na přibližně 870 000 v lednu 2015. Úbytek je znát především u migrantů z Latinské Ameriky. Důvodem je na jedné straně častý návrat do země původu v důsledku ekonomické krize a vysoké nezaměstnanosti, na druhé straně nabývání španělského občanství. Nárůst lze sledovat pouze u počtu migrantů z Číny a Venezuely (Ayuntamiento de Madrid, 2015).

3.4.2 Knihovny v Madridu

Autonomní oblast Madrid spravuje více než 200 knihoven. Přímo v hlavním městě funguje jak síť knihoven zřizovaná Radou pro zaměstnanost, turismus a kulturu autonomní oblasti Madrid, tak síť knihoven zřizovaná radnicí města Madrid. Tato situace může být poněkud matoucí, protože sítě fungují odděleně, přestože v některých oblastech spolupracují.

Městské veřejné knihovny (Bibliotecas públicas municipales) mimo centrální služby spravují také 31 poboček v samostatných budovách, síť poboček v metru (*Bibliometro*) a dvě pobočky v kulturním či volnočasovém centru. Registrace je zdarma a je k ní třeba jen průkaz totožnosti. K výrazné změně ve fungování této sítě došlo po roce 1992, kdy bylo rozhodnuto, že knihovny potřebují samostatné, adekvátně vybavené budovy. Mnohé knihovny byly postaveny či zrekonstruovány až po tomto roce a disponují tedy moderními prostory (Bibliotecas Públicas Municipales, 2016).

Knihovny autonomní oblasti Madrid (Bibliotecas de la Comunidad de Madrid) mají pobočky jak v hlavním městě, tak v obcích a městech po celém regionu. Mimo vlastních poboček nabízí také další služby jako mobilní Bibliobus, donáškovou službu na zavolání (*Telebiblioteca*) a automat na půjčování knih ve stanici příměstských vlaků (*Libroexpress*). Registrace do této knihovnické sítě je také zdarma (El portal del lector, c2013).



Obrázek 12: Knihovna José Hierro ve čtvrti Usera, zdroj: archiv autorky



Obrázek 13: Okolí knihovny José Hierro ve čtvrti Usera, zdroj: archiv autorky

3.4.3 Projekt Otevřená knihovna

S přípravou projektu *Otevřená knihovna (Biblioteca abierta)* se začalo v letech 2003–2004, kdy knihovníci zaznamenali významné změny ve složení obyvatelstva Madridu a chtěli uzpůsobit své služby rychle narůstajícímu počtu migrantů žijících ve městě. Odbor kultury autonomní oblasti Madrid tedy přišel s návrhem projektu, do kterého se mohla zapojit kterákoliv knihovna v regionu bez ohledu na to, kdo je jejím zřizovatelem. Nutná byla důkladná analýza statistických údajů, stejně jako

mezinárodních doporučení a zahraničních zkušeností.³⁰

Samotná realizace projektu probíhala v letech 2005–2012. Celkem se zapojilo 61 veřejných knihoven, uskutečnilo se více než 13 000 akcí, kterých se zúčastnilo přes 119 000 uživatelů (El portal del lector, c2013). Každý rok bylo zaznamenáno 15 000 až 20 000 nových uživatelů. Za zmínku stojí také výrazné zapojení migrantek z Maroka (Open Library, 2012). Na projektu se podílely jak městské veřejné knihovny zřizované radnicí, tak knihovny autonomní oblasti Madrid a obecní knihovny v madridském regionu (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2010). Jednalo se tedy o instituce různých velikostí. Jako jeden z úspěchů projektu se jeví právě jeho adaptace na odlišné lokální požadavky. Inspirací při přípravách byl například program *New Americans* knihovny Queens v New Yorku (Martínez, 2013). Na financování projektu se podílela Rada pro migraci a spolupráci, Rada pro zaměstnanost a ženy a Rada pro kulturu, turismus a sport.

Základním cílem bylo usnadnit integraci nově příchozím migrantům, kteří musí překonávat jazykovou bariéru. Snahou tvůrců programu bylo přiblížení různých mentalit, aby se předešlo vzájemnému odmítavému postoji. Projekt měl devět základních oblastí – chystaných aktivit:

1. překlad základních informací o knihovně do jazyků lokálních menšin,
2. rozšíření vzdělávacích programů pro uživatele tak, aby nově příchozí migranti měli možnost poznat knihovnické služby,
3. fungování knihovny jako prostoru vzájemného poznávání a integrace,
4. rozšiřování speciálních fondů knihoven (vícejazyčných fondů, materiálů pro osvojení španělštiny, Center kulturního zájmu a materiálů souvisejících s integrací),
5. dvojjazyčné značení v knihovnách,
6. rozšíření aktivit, které přispívají k pocitu zdomácnění a příslušnosti k dané lokalitě:
 - aktivity, které prezentují síť sociálních služeb v autonomní oblasti Madrid,
 - prezentace sociálních problémů a možných řešení,
 - představení jazyka a kultury nově příchozím migrantům,
 - boj proti nigramotnosti,

³⁰ Rozhovor s Marií Jesús Martínéz Martínéz, koordinátorkou projektu Otevřená knihovna. Madrid, 29. července 2015

7. rozvoj webových stránek Biblioteca Abierta,
8. analýza uživatelů tak, aby mohly být jasně zaměřeny zdroje a služby pro danou lokalitu,
9. další vzdělávání knihovnického personálu (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2010).

Nejvýznamnější aktivity tohoto projektu budou dále představeny.

Interkulturní mediace

Významnou složkou projektu bylo zapojení takzvaných interkulturních mediátorů (mediadores interculturales), později označovaných jako monitoři kulturní integrace (monitores de integración cultural). Na počátku projektu, v lednu 2004, bylo najato 40 migrantů (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2010) a v průběhu projektu bylo na této pozici zaměstnáno přibližně 270 osob (Open Library, 2012). Délka smlouvy byla však časově omezena na několik měsíců, aby se v projektu vystříдалo větší množství zájemců. Adept na tuto práci musel splňovat několik základních požadavků: musel mít vzdělání srovnatelné s bakalářským titulem, ovládat plynně španělštinu a další jazyk, mezi přednosti patřilo předchozí absolvování kurzů mediace, znalosti z oboru knihovnictví či mediační praxe.³¹ Program byl součástí všeobecného projektu na rozšíření pracovních možností pro migranty. S úspěšnými kandidáty byla uzavřena smlouva, pracovali na plný úvazek a plat odpovídal úrovni jejich vzdělání. Před nástupem na tuto pozici bylo organizováno dvoutýdenní školení, které bylo později zkráceno na týdenní. Úkolem interkulturního mediátora bylo mimo jiné: navázání vztahu s komunitami migrantů v dané lokalitě, udržování atraktivního fondu dle vlastního kulturního původu, cizojazyčná komunikace s uživateli knihovny, účast na lokálních jednáních, překlady a organizace kulturních a vzdělávacích aktivit (García-Romeral Pérez, 2006). Marií Jesús Martínéz Martínéz k tomu dodává: *“To, co mediátoři také dělali, bylo sbírání častých dotazů a pokud možno jejich řešení, byl uspořádán například seminář o nostrifikaci akademických titulů a jiné praktické semináře.”*

Jedním ze zakladatelů konceptu interkulturní mediace je profesor Carlos Giménez Romero z Autonomní univerzity v Madridu, který na projektu *Otevřená knihovna*

³¹ Rozhovor s Marií Jesús Martínéz Martínéz, koordinátorkou projektu *Otevřená knihovna*. Madrid, 29. července 2015

také spolupracoval. Profesor Giménez Romero (2014) seznámil české publikum s tímto konceptem na konferenci, která se konala 26. května 2014 v Praze. Interkulturní mediaci chápe jako *“způsob intervence třetí strany, zvláště v sociálních situacích významné multikulturality, orientované směrem k dosažení uznání, sblížení se, vzájemného pochopení a komunikace, naučení se soužití, zmírnění konfliktů a institucionálního souladu mezi sociálními či institucionálními aktéry etno-kulturně rozdílnými.”* (tamtéž, str. 12). Je zdůrazňováno, že se tento obor nezabývá pouze řešením konfliktů, ale má i preventivní a transformační úroveň. Právě z toho důvodu je možné využít metody tohoto oboru v praxi veřejných knihoven.

Cizojazyčné sbírky

Byly vytvořeny nástroje pro akvizici cizojazyčných dokumentů, a to jak vydaných v zahraničí, tak ve Španělsku. V roce 2012 bylo v nabídce knihoven téměř 20 000 cizojazyčných dokumentů (El portal del lector, c2013). Fond doplňuje nabídka dokumentů, které mají zajišťovat nejen možnost seznámení migrantů se španělskou kulturou, ale také informace o historii, tradici a kultuře cizích zemí (Martínéz, 2013).

Součástí projektu bylo také vybudování několika Center kulturního zájmu. Centra obsahují především sekce dokumentů v jazycích místních menšin a dále rozšířenou nabídku dokumentů, které slouží k výuce španělštiny. Do jazyků menšin jsou přeloženy také základní informace o knihovně a orientační popisky. Celkem bylo v městských knihovnách Madridu vybudováno sedm takto specializovaných center: dvě zaměřená na arabštinu, dále bulharské, čínské, polské, rumunské a ruské centrum. Centra jsou umístěna do různých čtvrtí, kde mají migranti největší problémy s jazykovou bariérou (El portal del lector, c2013). Kromě tematicky různorodého knižního fondu jsou v nabídce také hudební či audiovizuální dokumenty a periodika (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2010). Podle vyjádření Marie Jesús Martínéz Martínéz pokračují knihovny v aktualizaci těchto sbírek.

Vícejazyčné sbírky nebyly vybudovány v knihovnách, v jejichž blízkosti není významně zastoupena konkrétní jazyková menšina, nebo už existuje Centrum kulturního zájmu, které se na jazyk takové menšiny zaměřuje. V takových

knihovnách bylo vytvořeno oddělení „jiné jazyky“, kde jsou zastoupeny dokumenty v jiném než španělském jazyce. Jedná se tedy i o dokumenty v jazycích, které se oficiálně používají na území Španělska (katalánština, baskičtina a galicijština). V jedné z poboček – ve veřejné knihovně Maria Molliner ve čtvrti Villaverde – vznikla také specializovaná sbírka zaměřená na romský jazyk a romskou kulturu; mimo to zde nabízejí mnoho dokumentů v arabštině a čínštině. Celkově projekt zdůraznil nutnost rozšíření cizojazyčných sbírek ve všech knihovnách pod patronací autonomní oblasti Madrid, což vedlo k navýšení počtu nabízených titulů (García-Romeral Pérez, 2006).

Kulturní a vzdělávací akce

Úkolem interkulturních mediátorů byla mimo jiné organizace kulturních a vzdělávacích akcí v různých jazycích. Ty měly sloužit jednak k usnadnění začlenění nově příchozích migrantů do madridské společnosti a dále k seznámení většinové společnosti s odlišnými kulturními zvyklostmi³². Mezi příklady kulturních akcí je možné zmínit představení odlišných kulturních svátků a oslavy mezinárodních tematických dnů, prezentaci umělecké tvorby z jiných zemí či literární tvorby madridských migrantů, filmové projekce, různá tematická konverzační setkání, výstavy, vícejazyčné předčítání nebo výtvarné dílny (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2010). Koordinátorka projektu Maria Jesús Martínéz Martínéz k tomu dodává, že tyto akce sloužily jako příležitosti k seznámení v uvolněné atmosféře, protože při řešení vážnějších témat se spíše objeví odmítnutí jiné kultury. V rámci vzdělávacích akcí probíhaly hlavně kurzy španělského jazyka a kultury, dále kurzy všeobecné a informační gramotnosti či cizích jazyků, přednášky o zdraví a výchově, vícejazyčné předčítání *Dona Quijota* a klub jednoduché četby (Comunidad de Madrid, 2009).

Vzdělávání knihovnického personálu

Od roku 2004 se ve veřejných knihovnách věnuje speciální pozornost vzdělávání knihovnického personálu v oblasti sociokulturních dovedností se zaměřením na migranty, osoby s handicapem a jazykové menšiny. Maria Jesús Martínéz Martínéz k tomu doplňuje: *“Poskytovatelé služeb nebyli připraveni. Neznali jsme*

³² Rozhovor s Marií Jesús Martínéz Martínéz, koordinátorkou projektu Otevřená knihovna. Madrid, 29. července 2015

cizí kultury – mimo klišé a stereotypy, jejichž prohlubování by k poskytování dobrých služeb nevedlo.”

Pořádaly se i semináře a konference k tématu migrace a multikulturalismu. Speciální koordinátoři se také snažili knihovnickému personálu přiblížit otevřený a interkulturní přístup, jehož součástí je aktivní tolerance a překonání etnocentrismu. To má sloužit k budování vazeb mezi komunitami a hledání vzájemného porozumění uprostřed kulturně rozmanitého města (Martínéz, 2013).

Prezentace projektu *Otevřená knihovna*

Vzhledem k tomu, že se jednalo o velmi rozsáhlý projekt s velkým množstvím různých aktivit, bylo nezbytné vytvořit jednotnou grafickou prezentaci tak, aby byly součástí projektu jednoduše identifikovatelné. Z toho důvodu bylo vytvořeno logo, které se používalo pro označení všech aktivit v rámci projektu (García-Romeral Pérez, 2006).



Obrázek 14: Logo projektu, zdroj: www.bibliotecaspublicas.es

Mediátoři měli za úkol šířit informace o knihovně mezi svými krajaný. Maria Jesús Martínéz Martínéz k tomu řekla: *“V roce 2007 vyšla studie Univerzity Complutense o tom, kde migranti získávají informace. A knihovny byly na jednom z nejnižších míst. Spíše se informovali u svých krajanů než na oficiálních místech.”* Na to mohli koordinátoři projektu reagovat právě zaměřením na informovanost migrantů.

3.4.4 Současná situace

Mezi úspěchy projektu se počítá zařazení migrantů do sociální sítě v dané lokalitě a nárůst počtu uživatelů knihoven mezi migranty. Zvýšilo se povědomí

o knihovnách jako o přístupných centrech poskytujících díky možnosti neformálního celoživotního vzdělávání všem rovné příležitosti. Zároveň knihovny svou činností přispívají k přátelskému soužití v dané lokalitě tím, že nabízejí informace o různých kulturách, které jsou tam zastoupeny. Při evaluacích projektu byla prokázána poměrně velká spokojenost uživatelů. Průměrné hodnocení přesahovalo čtyři body z pěti možných (Open Library, 2012).

Projekt se dostalo také významných ocenění. *Městská knihovna Sevilla de la Nueva*, která byla do projektu zapojena, byla za aktivity v rámci programu *Otevřená knihovna* v roce 2009 vyznamenána *Cenou Marii Moliner* za nejlepší projekt pro sociální integraci. Toto ocenění slouží k propagaci dobrých praktik při podpoře čtenářství (Campana de animación a la lectura María Moliner, 2009). V roce 2012 byl projekt zařazen na seznam dobrých praxí Cities of Migration (Martínéz, 2013).

Projekt skončil v roce 2012. Jak dodává jeho koordinátorka³³: *“Už to nemělo smysl, protože už nebylo nutné vyrovnávat se s nárůstem migrace. Na druhou stranu to, čeho jsme chtěli docílit během těchto sedmi let, bylo, aby si knihovníci uvědomili, že je třeba poskytovat specifické služby lidem, kteří nejsou ze Španělska, a aby se to zařadilo mezi obvyklé služby. A toho jsme jistým způsobem docílili.”*

3.4.5 Rozhovory s migranty

Pro lepší představu o současném postoji migrantů k veřejným knihovnám v Madridu byly provedeny tři rozhovory s lidmi, kteří se do města přistěhovali z jiných zemí. Jedná se o dva muže a jednu ženu, všichni přicestovali z jiného kontinentu. Jednalo se o polostrukturované rozhovory. Připravena byla sada otázek, týkajících se užívání knihoven v zemi původu a ve Španělsku. Podle odpovědí byly dále případně zjišťovány důvody neužívání či spokojenost s jednotlivými službami, jazykové znalosti a preference, co se týče čtení v různých jazycích.

Prvnímu respondentovi je 35 let a pochází z Argentiny. V Madridu žije již sedm let a žije jako pomocník v kuchyni nebo na stavbě. Mimo španělštiny ovládá ještě

³³ Rozhovor s Marií Jesús Martínéz Martínéz, koordinátorkou projektu *Otevřená knihovna*. Madrid, 29. července 2015

jihoamerický domorodý jazyk guaranštinu. V zemi svého původu navštěvoval pouze školní knihovnu, v Madridu zatím žádnou nenavštívil. Zajímavé jsou důvody, které uvádí: *“V mojí čtvrti je knihovna. Chodím kolem, ale nikdy jsem se tam neodvážil. Jsem imigrant a nevím, jestli pro mě platí stejná pravidla, jestli je potřeba nějaké speciální povolení.”* Respondent dále uvádí, že má obavy, zda by byl přátelsky přijat. Předpokládá, že se za služby platí: *“Myslím, že to něco stojí, ale nevím kolik”*. Doplnil ale, že kdyby viděl plakát, kde by bylo napsáno, že služby jsou zdarma a migranti jsou vítáni, tak by do knihovny šel. V tomto případě tedy nemusí překonávat jazykovou bariéru, spíše psychologickou.

Druhým respondentem byl čtyřicetiletý muž z Nového Zélandu, který žije v Madridu tři roky, žíví se výukou angličtiny a prací v oboru informačních technologií. Mimo mateřštiny ovládá také španělštinu a němčinu na středně pokročilé úrovni. Na Novém Zélandu chodil do knihovny i několikrát za týden. I v Madridu už knihovny navštívil. Půjčuje si knihy o informatice, klasickou literaturu a filmy na DVD. O knihovnách se dozvěděl z internetu nebo na ně náhodou narazil. Velice pozitivně hodnotí druhý dotazovaný komunikaci s personálem knihovny: *“Ve Španělsku jsou všichni milí. V jiných zemích, když člověk užívá veřejné služby, tak jsou tam často nepříjemní. Ve Španělsku to tak není.”* Jedinou drobnou výtkou je neznalost angličtiny u personálu knihoven. V porovnání s Novým Zélandem se mu zdají madridské knihovny mnohem tišší a klidnější. Tento respondent tedy využívá knihovny v Madridu často a rád, jsou mu nápomocné při osvojování španělského jazyka.

Poslední respondentkou je žena, původem z USA. Je jí 27 let, v Madridu žije dva roky a žíví se jako pedagožka. Mluví mateřskou angličtinou, dále španělsky a francouzsky na středně pokročilé úrovni. V domovské zemi knihovny navštěvovala, v Madridu si zatím čas nenašla. Při cestování po městě narazila na pobočku v metru, což ji velmi zaujalo. Problémem jsou omezené jazykové znalosti: *“Představuji si, že tady v knihovně nemají moc knih v angličtině. Já mám aplikaci v mobilu, tak čtu touto formou”*. Ke knihám ve španělštině se dostala přes knihovnici ze školy, kde pracuje: *“Ve španělštině jsem četla nějaké knížky pro děti. (...) Ale někdy jsou tam kulturní odkazy a pak tomu nerozumím.”* Přesto má respondentka v plánu se brzy do knihovny vydat.

3.4.6 Závěr

Podíl migrantů ve společnosti je v současnosti ve Španělsku vyšší než v České republice. Podobnost ale můžeme nalézt v tom, že obyvatelé obou zemí neměli s interkulturním soužitím velké předchozí zkušenosti, nejedná se o tradiční migrační cíle. Mnohé přístupy nám tedy mohou posloužit jako inspirace při rozvoji interkulturních služeb v českém prostředí.

Je zřejmé, že včasná a intenzivní reakce v podobě projektu *Otevřená knihovna* jasně deklarovala pozici madridských knihoven v měnící se společnosti. Byly nastaveny vhodné podmínky pro další poskytování knihovnických služeb pro skupinu uživatelů se specifickými potřebami. Zároveň veřejné knihovny jasně vyjádřily pozitivní a podpůrný postoj v situaci sžívání místních obyvatel s nově příchozími. Nečekalo se na objevení problémů a konfliktů, naopak se jim předcházelo.

3.5 Experimentální zavedení interkulturních služeb na pobočce MKP³⁴

V květnu 2016 proběhl projekt, jehož výsledkem byla série interkulturních akcí v jedné z poboček Městské knihovny v Praze. V rámci výběrového předmětu Interkulturní knihovnictví³⁵ přichystali studenti knihovnictví Týden rozmanitosti jazyků a kultur, jehož cílem bylo testování zavádění podobných služeb v českých knihovnách.

1.1. Představení projektu

V lednu 2016 byla vedoucí Oddělení metodiky služeb Městské knihovny Praha oslovena s nabídkou spolupráce na studentském projektu. Navrženo bylo propojení výstupů výběrového semináře s obohacením programu na některé z poboček. Návrh spolupráce byl přijat a jako vhodné místo realizace byla ze strany Městské knihovny vybrána pobočka Lužiny. V únoru téhož roku byl zahájen výběrový předmět, do něhož se zapsalo šest studentů z různých ročníků i typů studia. Pro studenty představuje projekt možnost vyzkoušet si plánování, přípravu, propagaci, realizaci i evaluaci praktických aktivit ve veřejné knihovně. Studenti si mohli vyzkoušet práci ve skupině a zároveň spolupráci s profesionály z praxe. Aktivně se podíleli na každé fázi projektu.

³⁴ Tato kapitola vychází z článku: Haraštová, Simona, Nekolová, Kateřina a Šonková, Alena. Projekt SOUKUL - Týden rozmanitosti jazyků a kultur v knihovně Lužiny: Lužiny SOU KUL (SOUsedé KULtury). Ikaros: elektronický časopis o informační společnosti [online], 2016, 20(5) [cit. 2019-11-25]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/projekt-soukul-tyden-rozmanitosti-jazyku-a-kultur-v-knihovne-luziny>, v rámci projektu »Služby pro imigranty ve veřejných knihovnách ČR« č. 278615 řešeného v letech 2015-2016 na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze z prostředků Grantové agentury UK.

³⁵ Výběrový předmět Interkulturní knihovnictví (AISOV140) byl vyučován v letním semestru 2016.



Obrázek 15: Studentky při přípravě projektu, zdroj: archiv autorky

3.5.1 Představení pobočky MKP Lužiny

Pobočka Lužiny se nachází na Praze 13 v obchodním centru v těsné blízkosti stejnojmenné stanice metra. Jedná se o okrajovou část Prahy s převážně panelákovou zástavbou. Podle údajů Ministerstva vnitra žilo k 1. lednu 2016 na území správního obvodu Prahy 13, tzn. MČ Praha 13 a MČ Praha – Řeporyje, celkem 66 580 obyvatel, z toho je počet cizinců s pobytem 10 500, což činí 15,77 %. Převážně se jedná o migranty z ruský mluvících zemí (Počty obyvatel v obcích, 2016).

Pobočka Integrovaného centra Praha sídlila nedaleko dané knihovny, zaměstnanci projekt velmi přivítali, slíbili propagaci mezi klienty a účastnili se akcí.

3.5.2 Příprava akce

Výuka byla zahájena teoretickým úvodem do problematiky, zároveň se hned začaly řešit praktické otázky spojené s přípravou akce. Začátkem března proběhla první návštěva cílové lokality se studenty.

Účastníci kurzu se věnovali analýze lokality, statistikám, oslovování potenciálních partnerů, možnostem propagace, přípravě tištěných materiálů a konkrétní přípravě jednotlivých bodů v programu. Zjišťovala se přítomnost kulturních, vzdělávacích či sociálních zařízení v lokalitě, oslovena byla místní média a skupiny na sociálních sítích.

Současně byla uskutečněna internetová anketa malého rozsahu, ve které byly mimo preferencí ohledně nabízené aktivity, zjišťovány i časové možnosti a vlastní podněty místních. Jelikož v dané lokalitě žije největší podíl rusky mluvících migrantů, proběhla konzultace s profesionální interkulturní mediátorkou z Ruska, která nás upozornila na možné bariéry a schválila jednotlivé body programu. Základní informace o fungování Městské knihovny v Praze byly přeloženy do cizích jazyků.

Paralelně probíhala analýza knihovny na Lužinách. Zjišťoval se rozsah služeb a vybavení, otevírací doba, složení fondu a další údaje. Prostřednictvím dotazníků před a po akci byly zkoumány postoje samotných knihovníků. Zajímalo nás, jak často se při práci na pobočce Lužiny setkávají s uživateli, kteří nemluví plynule česky a zda je zájem o cizojazyčná média. Z odpovědí vyplynulo, že naprostá většina knihovnického personálu komunikuje s lidmi, kteří neovládají plynule češtinu denně nebo minimálně jednou za týden. Stejná frekvence je i u půjčování cizojazyčných médií. Více než polovina dotazovaných však uvedla, že se nikdy nezúčastnila žádné vzdělávací akce zaměřené na interkulturní tematiku. Také jsme se ptali na názory knihovnic a knihovníků na jiné kultury. Knihovníci se shodli, že setkání s lidmi z jiných kultur je obohacující a že knihovny jsou vhodným místem pro setkávání lidí z různých kultur. Zároveň si ale většina oslovených knihovnic a knihovníků myslí, že jsou jisté kultury, které jsou nám velmi vzdálené, a se kterými si nemůžeme nikdy porozumět. Dále jeden z knihovníků v diskuzi uvedl, že si nemyslí, že jsou migranti ve znevýhodněné situaci a je vhodné jim věnovat speciální pozornost; ostatní s tvrzením souhlasili. Většina si myslí, že knihovna Lužiny je takovým vhodným místem pro integraci cizinců a byli by rádi, kdyby knihovnu navštěvovalo více lidí z jiných kultur. Z překážek, které by mohly bránit tomu, aby zde docházelo k integraci migrantů, byla uvedena jazyková bariéra, malý cizojazyčný fond a prostor, vhodný spíše pro menší skupiny. Dále z odpovědí vyplynulo, že konfliktních situací s uživateli, kteří neovládají

plynule češtinu, rozhodně není více než s ostatními uživateli. Většina zaměstnanců knihovny na Lužinách přijímala pozitivně plánovaný interkulturní týden.

V další části přípravy jsme se zaměřili na to, které aktivity by bylo vhodné v samotném týdnu uskutečnit. Shromážděn byl soubor možných aktivit, ze kterých byly následně vybrány ty, které byly vyhodnoceny jako nejvhodnější a realizovatelné v tak omezeném časovém horizontu. Jednak jsme vycházeli ze zahraničních i lokálních zkušeností a navrhovali vlastní témata. Také jsme o tom debatovali a návrhy probírali s knihovnou v Lužinách a rovněž oslovovali další organizace, např. Studentské hnutí za solidaritu.

Následovalo spuštění samotné propagace akce. Spolupracovali jsme s Městskou knihovnou v Praze, která nám vyrobila grafický návrh plakátu a akci propagovala na svých stránkách. Oslovili jsme řadu místních periodik, bohužel bez odezvy. V některých případech však nebylo oslovení v dostatečném předstihu. Elektronicky i písemně byly informovány místní instituce - školy, školky, rodinná centra, kulturní zařízení a další. Velice vstřícně reagovala zástupkyně Úřadu městské části Prahy 13 – vedoucí projektu „Společná adresa – Praha 13“, který se zaměřuje právě na integraci migrantů v této lokalitě (Integrace cizinců v Městské části Praha 13, 2015). V samotném týdnu konání akce jsme také osobně zvali kolemjdoucí a rozdali jsme stovky pozvánek na akci před obchodním centrem Lužiny a v okolí.



Program:

Po 2. 5. 16.30 – 17.00 Prohlídka knihovny v jednoduché češtině
17.30 – 18.30 Ukázka kurzu češtiny – téma: seznámení

Út 3. 5. 10.00 – 11.00 Dvojazyčné předčítání pro děti
14.00 – 15.00 Konverzace se studenty v češtině
15.00 – 16.00 Pomoc s domácími úkoly

St 4. 5. 16.00 – 17.00 Cestovatelská přednáška: Kolumbie, Ekvádor a Peru
17.30 – 18.30 Ukázka kurzu češtiny – téma: v knihovně

Čt 5. 5. 16.00 – 17.00 Ukázka kurzu češtiny – téma: volný čas
17.30 – 18.30 Přednáška: Informační gramotnost v časech "migrační krize"

Pá 6. 5. 10.00 – 11.00 Vícejazyčné předčítání pro děti
15.00 – 15.30 Prohlídka knihovny v různých jazycích

So 7. 5. 10.00 – 12.30 Sousedská interkulturní slavnost v knihovně

Vstup volný

www.mlp.cz

Akce se koná ve spolupráci
s Ústavem informačních studií a knihovnictví



Obrázek 16: Plakát propagující akci

3.5.3 Průběh týdne interkulturních aktivit

V rámci samotného týdne LUŽINY SOUsedé KULTury proběhly v prostředí moderní pobočky rozmanité akce, zaměřené na různé cílové skupiny.

Prohlídka knihovny byla zaměřená na srozumitelné představení knihovnických služeb i těm, kteří neovládají perfektně češtinu nebo neznají fungování knihoven v českém prostředí. V programu byla tato krátká exkurze hned jako první z nabízených akcí v pondělí odpoledne; druhá možnost zúčastnit se prohlídky vyšla na páteční odpoledne. Bohužel na první prohlídku přišla pouze jedna zájemkyně, původem z Ruska, se dvěma dcerami. O páteční prohlídku zájem vůbec nebyl.

Za atraktivní byly považovány bezplatné ukázky nízkoprahového kurzu češtiny se zkušenou lektorkou. Jazykové kurzy jsou v Praze velmi nákladné, proto se čekalo, že možnost naučit se něco zdarma bude pro migranty lákavá. Během týdne byla tato možnost v programu třikrát. Ani tato nabídka se však nesešla se zájmem. Pouze na čtvrteční hodinu přišel jeden účastník, ten hodnotil lekci velmi pozitivně.

Zvláště na děti a jejich rodiče bylo zaměřeno dvojjazyčné předčítání, které bylo připraveno tak, aby bylo zábavné jak pro rodilé mluvčí češtiny, tak i jiných jazyků. V úterý dopoledne proběhlo španělsko-české předčítání, na které se přišly podívat tři děti s maminkami, které se zrovna nacházely v knihovně. Připraveno bylo předčítání rýmovaných leporel a obrázkové knížky ve španělštině s překladem do češtiny a následovala výtvarná aktivita. Zkušená lektorka španělštiny dokázala děti zaujmout, knihovnice z dětského oddělení ocenily zajímavé publikace. Na druhé nabízené přečítání nedorazil žádný zájemce.

S žádnou či minimální odezvou se setkala konverzace se studenty, pomoc s domácími úkoly a cestovatelská přednáška. Dobrovolnice, které dětem pomáhají s domácími úkoly, se v knihovně na Lužinách objevují pravidelně již několik týdnů. Obecně prospěšná společnost Nová škola zde totiž spustila projekt „Společně v knihovně“, kdy je žákům 1. a 2. stupně ZŠ nabízena pomoc se školní přípravou v prostředí veřejné knihovny (Společně v knihovně, c2013).

Do programu byla také zařazena akce reflektující v první řadě aktuální společensko-politický diskurz – jednalo se o přednášku s názvem Informační gramotnost v časech „migrační krize“. Tato akce byla zorganizována za pomoci Studentského hnutí za solidaritu (Studentské hnutí za solidaritu, 2015). Uznávaný český odborník na sociální sítě Mgr. Josef Šlerka představil efekty získávání informací ze sociálních sítí, vlivy fungování sociálních médií na utváření názorů jednotlivce a další témata vysvětlující současný vyhrocený přístup v české společnosti. Na přednášku však dorazilo jen pár posluchačů, z nichž nikdo nebyl z lokality Lužin.



Obrázek 17: Přednáška Josefa Šlerky v rámci projektu, zdroj: archiv autorky

V sobotu dopoledne proběhla „Sousedská interkulturní slavnost v knihovně“ s uvolněnou atmosférou, živou hudbou a malým pohoštěním. Součástí programu byla tzv. Živá knihovna – jedná se o knihovnu, kde se místo knih půjčují živí lidé, kteří pak se svými „čtenáři“ sdílí svůj osobní příběh. V sobotním katalogu si tak zájemci mohli vybrat například Arabku-interkulturní pracovníci, studentku z Běloruska, která byla také členkou našeho týmu, antifašistku z Německa, dceru česko-kubánských rodičů nebo přítelkyni Američana žijícího v Praze. Byla také připravena zajímavá migrační hra pro mladší a starší děti i dospělé. V rámci interkulturního dopoledne byla také možnost výměny či darování tematických knih. Akce se zúčastnilo přibližně 20 návštěvníků, které přilákalo především hudební vystoupení.



Obrázek 18: Koncert v rámci sousedské slavnosti v knihovně Lužiny, zdroj: archiv autorky

3.5.4 Vyhodnocení akce

Po skončení akce, jsme opět oslovili knihovníky na Lužinách s žádostí o vyplnění evaluačních dotazníků. Mimo jiné jsme se ptali, co se podle nich nejvíce povedlo. Nejpozitivněji bylo vyhodnoceno předčítání pro děti. Také v odpovědi na otázku „Jaké aktivity mají podle Vašeho názoru v prostředí knihovny Lužiny největší smysl?“ získaly nejvíce hlasů akce pro děti. Ptali jsme se také na příčiny malého počtu účastníků a bylo zjevné, že příště se musí věnovat více pozornosti propagaci akce.

Aktivita	Počet účastníků
Prohlídka knihovny v jednoduché češtině	3
Ukázka kurzu češtiny – téma: seznámení	0
Dvojazyčné předčítání pro děti	6
Konverzace se studenty v češtině	0
Pomoc s domácími úkoly	pravidelní návštěvníci
Cestovatelská přednáška: Kolumbie, Ekvádor, Peru	0
Ukázka kurzu češtiny – téma: v knihovně	1
Přednáška: informační gramotnost v časech “migrační krize”	4
Vícejazyčné předčítání pro děti	0
Prohlídka knihovny v různých jazycích	0
Sousedská interkulturní slavnost v knihovně	20

Tabulka 7: Počty účastníků jednotlivých aktivit

Hodnocení akce pomocí dotazníků proběhlo i mezi studenty z organizačního týmu. Ti jako nejúspěšnější hodnotili akce s největším počtem návštěvníků a to odbornou přednášku a závěrečnou slavnost. Jako smysluplné nejvíce studentů vidí seznamování migrantů s fungováním knihovny. Všichni studenti by se do podobného projektu zapojili znovu a některé z nich aktivity zaujaly natolik, že by je v budoucnu rádi uskutečnili ve vlastní režii. Důvodů nedostatečného zájmu bylo podle studentů více: jistě špatná propagace, ale také lokalita, složité téma, předsudky ve společnosti, nedostatečné navázání kontaktů se zaměstnanci pobočky nebo absence zájmu ze strany migrantů. Studentům se na projektu líbila například chuť, elán a odvaha organizačního týmu, plánování akce na hodinách nebo šance poznat „živé knihy“. Projekt studentům přinesl podle jejich vyjádření například nový pohled na věc, možnost komunikovat s cizinci, zkušenost se spoluprací s Městskou knihovnou Praha nebo zkušenost s realizací praktického projektu.

Velmi důležitá je u těchto akcí propagace. Svou roli mohla také sehrát nálada ve společnosti vůči migrantům a interkulturním tématům. Přestože, jak už bylo na začátku zmíněno, jsme chtěli odbourávat předsudky, při oslovování lidí se nám například stávalo, že při zmínce o jiné kultuře lidé ustupovali dozadu a nechtěli o tomto tématu nic slyšet.

Problém mohl být také v lokaci, Lužiny jsou vzdálené a podle některých reakcí hodně lidí netuší, kde se Lužiny přesně nachází. Příště by tedy bylo třeba zaměřit se důkladněji na místní obyvatele. Jelikož jsme sami neměli o této lokalitě žádné povědomí, nepodařilo se nám navázat kontakt s místními. Zapojení lokálních organizací i jednotlivců do přípravy akce a možnost připravit akci podle konkrétní poptávky by celému projektu dodalo jiný rozměr. Setkali jsme se také s názorem, že knihovna je nová a je často vnímána pouze jako místo půjčování knih, případně pro využití počítačů. Zároveň je podle některých ohlasů v dané lokalitě všeobecně problematické přilákat návštěvníky na kulturní akce.

Také zazněl zajímavý postřeh na studentské konferenci od naší kolegyně Soni, studentky z Běloruska, která se akce mimo jiné zúčastnila jako Živá kniha. Uvedla, že *„v této lokalitě žije opravdu hodně lidí z Ruska a Ukrajiny, ale ti lidé pracují a otevírací doba knihovny není zrovna ideální pro to, aby tam tito lidé mohli přijít. Doma lidé doposud znali knihovny jako místo, kde si mohou vypůjčit knihy,*

ale žádné přednášky a akce se tam nekonaly...“.

3.5.5 Závěr

Projekt i přes neúspěch v praktické oblasti přinesl mnoho zajímavých poznatků a zkušeností. Snahou bylo nabídnout velmi různorodý program, který by se dotýkal zástupců různých věkových skupin a lidí s různými zájmy. Jednalo se o projekt, který zatím nemá v českých knihovnách a už vůbec ne v dané lokalitě tradici. Šlo hlavně o otevřený a aktivní přístup, který by umožnil hledat nové cesty pro kulturně různorodou společnost. Studenti z organizačního týmu se shodli, že projekt byl vlastně úspěšný díky nadšení pořádajících a pozitivnímu přístupu lidí, kteří na akci přišli. Zvedlo se povědomí o knihovně na Lužinách a o možnosti integrace v knihovnách. Byla navázána řada kontaktů s lidmi, kteří v této oblasti již nějaký čas pracují a jsou otevření další spolupráci. Jde například o organizaci Nová škola; Integrační centrum Praha – jejich pobočka je lokalizována nedaleko knihovny na Lužinách; Městskou část Praha 13; Hnutí za solidaritu z Filozofické fakulty UK nebo sdružení InBáze nebo Multikulturní centrum, které se dlouhodobě se zajímá o spolupráci s knihovnami. Slovy Marka Čaňka, tehdejšího ředitele Multikulturního centra Praha: *"Takové akce jsou velmi potřebné. Ukazuje se na nich, že veřejné knihovny mohou propojovat spoluobčany žijící v jedné čtvrti, ať už jsou původně z Prahy, Moravy či vzdálenější ciziny."*

Závěry z projektu byly představeny na Studentské komunitní konferenci KOKON, která se uskutečnila 17. května 2016 a na mezinárodní konferenci ECIL, která se uskutečnila 10. až 13. října 2016 v Praze.

3.6 Vyhodnocení výzkumných aktivit

Průzkum dostupnosti služeb knihoven osobám se specifickými potřebami v ČR přispěl k ověření předpokladu, že interkulturní služby jsou v českých knihovnách nabízeny jen ojediněle a rozhodně nejsou součástí běžného provozu většiny institucí. Pouze 6 % knihoven, které se průzkumu účastnily, nabízí cílené služby pro cizince, migranty nebo národnostní menšiny. Dalších 30 % nabízí tyto služby ojediněle. Dále se ukázalo, že ani překlady základních informací o knihovně do cizích jazyků nejsou samozřejmostí, stejně jako srozumitelná navigace po knihovně. Vyšší je podíl knihoven, které mají ve fondu zastoupenou i cizojazyčnou literaturu. Téměř 70 % knihoven nabízí literaturu v angličtině, na dalších příčkách se umístila němčina a slovenština. Velmi nízký je bohužel podíl knihoven, které spolupracují na tomto tématu s jinými institucemi. Cíleně tak dělají pouze 2 % zúčastněných knihoven, okrajově spolupracuje 6 % knihoven z průzkumu. Možnosti rozvoje jsou zde tedy velké a je otázkou, zda vedení jednotlivých knihoven považuje toto téma za dostatečně relevantní. Jak se ukazuje ze zahraničních zkušeností, je lepší být připraven a včas hledat vhodná řešení, než čekat na eskalaci situace. Začít lze i malým krokem.

Na toto šetření navazoval výzkum (ne)využívání knihoven ze strany migrantů žijících v ČR. Druhá hypotéza říkala, že většina (minimálně 50 %) migrantů žijících v ČR nevyužívá pravidelně (to znamená alespoň jedenkrát za měsíc) služeb knihoven. Tato otázka byla rozdělena podle jednotlivých typů knihoven. Tato hypotéza se potvrdila, ale s jen velmi těsným rozdílem – pravidelně knihovny v ČR nenavštěvuje 53 % migrantů, kteří vyplnili dotazník. Většina respondentů (70 %) využívala knihovny už v zemi původu a ve využívání jejich služeb pokračují i v nové zemi. Přibližně pětina z nich si však zatím v ČR cestu do knihovny nenašla. Šest procent respondentů se stalo uživateli knihoven nově až v ČR. Z těchto výsledků vychází především najevo, že se migranti nachází ve specifické situaci, ale v mnohém jsou to lidé jako všichni ostatní. Zdá se, že užívání knihoven se odvíjí výrazně od životní etapy člověka, zkušeností s mezilidským přístupem a naplňování základních potřeb. Ukázalo se, že nejvíce uživatelů z řad migrantů získávají knihovny díky osobnímu doporučení, na tomto základu by tedy bylo možné vystavět strategii pro oslovování potenciálních nově registrovaných.

Třetí hypotéza se zabývala evaluací knihovnických služeb migranty, kteří je využívají. Respondenti hodnotili různé aspekty užívání knihoven na škále od 1 do 4. Předpoklad byl takový, že uživatelé knihoven budou hodnotit jejich služby pozitivně. Vzhledem k tomu, že průměrné hodnocení zkušeností s využíváním služeb knihoven v ČR nepřesáhlo v žádné z dotazovaných oblastí hodnocení 2,0, hypotéza byla potvrzena. Nejlépe hodnoceny byly akce v knihovně (1,12), také komunikace se zaměstnanci knihoven získala dobré výsledky (1,39), zatímco orientace v knihovně byla ohodnocena jako slabší (1,52). Během individuálních polostrukturovaných rozhovorů byla převážně vyjadřována spokojenost s nabízenými službami, opakovaně byla zdůrazněna důležitost přátelského prostředí a pozitivního přístupu knihovníků. V současné době není interkulturní komunikace či reflexe vlastních stereotypů součástí formálního knihovnického vzdělávání. To by se mohlo v budoucnu změnit.

Dále se výzkum věnoval migrantům, kteří knihovny nenavštěvují. Třetí hypotéza předpokládala, že důvody pro užívání či neužívání služeb knihoven se výrazně liší od většinové populace ČR. Tuto hypotézu sice nemůžeme potvrdit vzhledem k tomu, že se neshoduje všech pět hlavních důvodů k nenavštěvování knihoven. Výsledky se shodují ve třech důvodech. Nejčastějším důvodem, proč migranti knihovny nevyužívají, je jiný způsob získávání literatury nákup, elektronické získávání knih či půjčování od přátel. Stahování elektronických textů v rodném jazyce se ukázalo jako častý zdroj získávání literatury u migrantů. To se může lišit vzhledem k jazyku, věku a sociálnímu statusu dané osoby. Přesto to může být zajímavý podnět pro knihovny, které plánují zavádění či rozvoj interkulturních služeb. Knihovny nemusí soutěžit s internetem, ale mohou se zaměřit na zdroje, které migranti nemohou získat touto cestou.

Pro ověření hypotézy, že by migranti více využívali služeb veřejné knihovny v případě, že by byla rozšířena nabídka služeb pro tuto cílovou skupinu, byla navázána spolupráce se studenty ÚISK a Městskou knihovnou Praha. V rámci experimentálního týdne, kdy byla nabídka akcí knihovny výrazně rozšířena o akce s tematikou jazykové a kulturní rozmanitosti, byla sledována reakce potenciálních uživatelů dané pobočky. Návštěvnost akcí byla mizivá, což vedlo k reflexi a pojmenování hlavních faktorů vedoucích k tomuto výsledku. Ukázalo se, že jednorázová akce, bez napojení na místní komunitu nevede k očekávanému zvýšení

užívání knihovny. Pro další aktivity v tomto směru je tedy nezbytné navázání dlouhodobého kontaktu s místními obyvateli a zahrnutí místní komunity do plánování.

3.7 Přínos pro praxi

Řada závěrů z výzkumných aktivit uskutečněných v rámci doktorského studia mělo přínos pro praxi v českém knihovnictví. Už jen zvýšení povědomí o tématu interkulturního knihovnictví se projevilo v řadě veřejných knihoven. Zásadní však bylo navázání spolupráce mezi Ministerstvem vnitra, Ministerstvem kultury a Národní knihovnou v rámci naplňování Koncepce integrace cizinců v roce 2016. Díky této kooperaci bylo možné uskutečnit celou řadu projektů v této oblasti.

Od roku 2016 probíhá školení zaměstnanců knihoven v interkulturních kompetencích ve spolupráci s organizací Slovo 21. Další školení pak proběhlo v několika krajských knihovnách díky projektu Multikulturního centra Praha.

Dále byly vybrány knihovny, kde byly interkulturní služby v rámci pilotního projektu zavedeny. V roce 2017 byla podpořena Městská knihovna Chodov a od stejného roku jsou pravidelně podporovány i interkulturní služby v Masarykově veřejné knihovně Vsetín (Janošková, 2018). V těchto knihovnách se do praxe zavedla některá doporučení jako například cizojazyčné prohlídky, uspořádání Živé knihovny, doučování dětí migrantů, překlady informací, spolupráce s místními spolky, diskuzní akce s migrační tematikou a další.

V roce 2017 byl podpořen také projekt, jehož cílem bylo zajištění překladu základních informací o fungování českých knihoven do čtyř jazyků: angličtiny, vietnamštiny, ukrajinštiny a ruštiny. Tyto překlady jsou nyní k dispozici pro jednotlivé knihovny, které si je mohou upravit dle vlastních potřeb. Doplněny byly letáčky a plakáty, které mají pomoci překonat prvotní bariéry v užívání knihoven (viz obrázek 19 a příloha 2).



Obrázek 19: Náhled letáčku ve vietnamštině, zdroj: archiv autorky

V roce 2018 byl realizován projekt s názvem „Rozšíření fondu knihoven o dokumenty vhodné pro cizince a jejich integraci“, jehož cílem bylo obohacení fondů krajských knihoven o aktuální tituly, které by mohly být atraktivní pro migranty. Pořízeny tak byly knihy pro děti i dospělé v ukrajinštině, vietnamštině, arabštině a ruštině. Tyto tituly byly doplněny o nové učebnice češtiny. Výběr knih byl konzultován se zástupci dané komunity. Díky velkému internetovému knihkupectví nebyl problém s dovozem knih v arabštině, vietnamštině a ruštině. Náročnější byla situace u ukrajinských knih, které nebylo možné získat v dostatečném množství výtisků.



Obrázek 20: Publikace nakoupené v rámci projektu Rozšiřování fondu knihoven o dokumenty vhodné pro cizince a jejich integraci, zdroj: archiv autorky

Ze závěrů dizertační práce by měla vzniknout metodická příručka pro knihovny ve formátu předešlých příruček sekce Bezbariérová knihovna. Do budoucna by na ní mohla navázat i certifikace knihoven.

4 Závěr

Přestože podíl migrantů v české společnosti není nijak vysoký, je téma migrace, integrace a různorodosti stále přítomné ve společenské debatě, dochází k řadě kontroverzí a vyhocených závěrů. V tak široké problematice hraje roli každá instituce. Knihovny jako místa kultury, vzdělávání či setkávání mají v tomto smyslu obrovský potenciál diskuzi umírnovat, představovat koncepční přístupy a propojovat vrstvy společnosti.

Zároveň mají jedinečnou roli ve společnosti, jelikož mají být k dispozici komukoliv, kdo o to projeví zájem. To je velmi náročný a mnohvrstevnatý úkol. V rámci kulturní a jazykové rozmanitosti se české knihovny teprve pomalu seznamují s tím, co tato výzva obnáší. I tato práce měla přispět k tomu, aby se k tomu postavily čelem a měly pevnější půdu pod nohama.

Výzkumné aktivity přinesly řadu poznatků, které lze využít při zavádění a udržování interkulturních služeb a opatření. Po celou dobu se zas a znovu objevuje podobný důležitý vzkaz: “pokud se tam budu cítit vítán, budu tam rád chodit”. Je zřejmé, že pro migranty je v jejich nejisté situaci zásadní pocit bezpečí a přijetí. Ten se dá povzbudit jednoduchými opatřeními jako je například nápis na budově knihovny v mateřském jazyce místní menšiny nebo překladem základních informací. Tato myšlenka byla uplatněna v praxi při naplňování projektu, na kterém spolupracovala Národní knihovna, Ministerstvo vnitra a Ministerstvo kultury. Vznikly nejen velmi pěkné plakáty s nápisy “Vítejte v knihovně” či “Knihovna pro všechny” v různých jazycích, ale také letáčky se shrnutím základních údajů o fungování českých knihoven. Navíc je letáčky možné doplnit individuálně o informace z dané knihovny pomocí překladů dostupných na webu Knihovnického institutu.

Zásadní roli zde samozřejmě hraje personál, přístup a vystupování knihovníků, jejich znalosti a kompetence. I v tomto ohledu došlo v praxi k významné podpoře. Víceero projektů se zaměřilo na vzdělávání knihovníků v interkulturních kompetencích, již několik let je nabízen dvoudenní kurz ve spolupráci s organizací Slovo 21 (Nekolová, 2016d).

Veškeré teoretické i praktické poznatky z této dizertační práce budou sloužit jako podklad pro metodickou příručku pro interkulturní knihovnictví, která se chystá pod záštitou Sekce služeb osobám se specifickými potřebami SKIP. Ta bude po publikaci distribuována do veřejných knihoven ve všech krajích.

Vlastní publikace

CERNIŇÁKOVÁ, Eva a Kateřina NEKOLOVÁ, 2014a. Knihovny dostupné pro všechny? Aneb služby knihoven uživatelům se specifickými potřebami. In: *Knihovny současnosti 14: Sborník z 22. konference, konané ve dnech 9. až 11. září 2014 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci*. Ostrava: Sdružení knihoven ČR. ISBN 978-80-86249-71-1. Dostupné také z: <http://www.sdruk.cz/data/xinha/sdruk/ks2014/Sbornik2014.pdf>

CERNIŇÁKOVÁ, Eva a Kateřina NEKOLOVÁ, 2014b. Průzkum dostupnosti služeb knihoven uživatelům se specifickými potřebami 2014. SEKCE SLUŽEB OSOBÁM SE SPECIFICKÝMI POTŘEBAMI. *Rovný přístup Standard Handicap Friendly: Metodická příručka pro práci knihoven s uživateli s postižením*. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut. ISBN 978-80-7050-641-7. Dostupné také z: http://knihovnam.nkp.cz/docs/Rovny_pristup.pdf

ČERNOHLÁVKOVÁ, Petra a Kateřina NEKOLOVÁ, 2016. Zpráva z konference Bobcatsss 2016 v Lyonu. *Ikaros* [online]. **20**(3) [cit. 2017-02-21]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17710>

FALTEJSKOVÁ, Renata, Klára JAMPÍLKOVÁ, Kateřina NEKOLOVÁ aj., 2016. České knihovny a uprchlíci. *Ikaros* [online]. Praha, **20**(2) [cit. 2016-06-25]. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17688>

HARAŠTOVÁ, Simona, Kateřina NEKOLOVÁ a Alena ŠONKOVÁ, 2016. Projekt SOUKUL - Týden rozmanitosti jazyků a kultur v knihovně Lužiny. *Ikaros* [online]. **20**(5) [cit. 2016-06-25]. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17768>

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2012a. Nabídka interkulturních služeb knihovní sítě města Vídně. *Ikaros* [online]. **16**(4) [cit. 2014-04-25]. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/nabidka-interkulturnich-sluzeb-knihovni-site-mesta-vidne>

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2012b. Nabídka interkulturních služeb knihovny Gallus ve Frankfurtu nad Mohanem. *Ikaros* [online]. **16**(9) [cit. 2014-04-25]. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/nabidka-interkulturnich-sluzeb-knihovny-gallus-ve-frankfurtu-nad-mohanem>

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2013. Specifika poskytování služeb romským uživatelům ve veřejných knihovnách ČR a možnosti rozvoje těchto služeb. *ProInflow*. **5**(Speciální číslo), 41275. ISSN 18042406. Dostupné také z: <http://pro.inflow.cz/specifika-poskytovani-sluzeb-romskym-uzivatelum-ve-verejnych-knihovnach-cr-moznosti-rozvoje-techto-s>

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2014a. Kulturní a jazyková různorodost v knihovnách: komunikace s uživateli, kteří neovládají češtinu. *Bulletin SKIP*. **23**(4). Dostupné také z: http://bulletin.skipcr.cz/bulletin/Bull14_415.htm#ti

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2014b. Zpráva z exkurze do Knihovny Domu národnostních menšin. *Ikaros* [online]. **18**(10) [cit. 2020-03-06]. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/node/8294>

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2015. Pražské imigranty zabaví migrující knihobudka. *Ikaros* [online]. Praha, **19**(11) [cit. 2015-12-06]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/prazske-imigranty-zabavi-migrujici-knihobudka>

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2016a. Evropské knihovny a uprchlíci. *Ikaros* [online]. Praha, **20**(1) [cit. 2020-03-10]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17663>

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2016b. Interkulturní knihovnické služby v Madridu. *Čtenář*. Kladno, **68**(7/8), 279-283. ISSN 0011-2321. Dostupné také z: <http://ctenar.svkkk.cz/clanky/2016-roc-68/0708-2016/ze-zahranici-interkulturni-knihovnicke-sluzby-v-madridu-160-2266.htm>

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2016c. Současný rozvoj interkulturního knihovnictví v ČR. *Bulletin SKIP*. **25**(3). ISSN 1210-0927. Dostupné také z: http://bulletin.skipcr.cz/bulletin/Bull16_307.htm#ti

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2016d. Zpráva z kurzu mezikulturních kompetencí. *Ikaros* [online]. **20**(12) [cit. 2017-01-01]. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17919>

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2017a. Aktuální situace v oblasti interkulturních knihovnických služeb. *Knihovna plus* [online]. (2) [cit. 2017-09-15]. Dostupné z: <http://knihovnaplus.nkp.cz/archiv/2017-02/informace-a-konference/aktualni-situace-v-oblasti-interkulturnich-knihovnickych-sluzeb#portal-top>

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2017b. Workshop Romové píší! *Bulletin SKIP*. Praha, **26**(2). ISSN 1213-5828.

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2017c. Zpráva z workshopu Živá knihovna. *Ikaros* [online]. Praha, **21**(1) [cit. 2017-02-21]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17947>

NEKOLOVÁ, Kateřina a Petra ČERNOHLÁVKOVÁ, 2016e. "I Go There If I feel Welcome". In: *24th BOBCATSSS Conference Proceedings & Abstracts: January 27- 29, 2016, Lyon, France* [online]. Villeurbanne: Enssib [cit. 2017-01-01]. ISBN 978-2-37546-014-6. Dostupné z: <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66999-bobcatsss-2016-information-libraries-democracy-proceedings-abstracts.pdf>

NEKOLOVÁ, Kateřina, Petra ČERNOHLÁVKOVÁ, Michaela CHRŽOVÁ aj., 2016f. Immigrants' attitude to the Czech libraries. *New Library World* [online]. Londýn: Emerald Group Publishing, Limited, **117**(3/4), 239-50 [cit. 2020-03-10]. ISSN 03074803. Dostupné z: <https://doi.org/10.1108/NLW-09-2015-0068>

NEKOLOVÁ, Kateřina, 2018. Práce knihoven s kulturními a jazykovými menšinami. *Čtenář : měsíčník pro knihovny*. **70**(10), 343-345. ISSN 0011-2321.

NOVOTNÝ, Roman a Kateřina NEKOLOVÁ, 2016. Diskuzní seminář: Knihovny v kulturně různorodé společnosti. *Inflow* [online]. [cit. 2016-06-25]. ISSN 1802-9736. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/diskuzni-seminar-knihovny-v-kulturne-ruznorode-spolecnosti-0>

Použité zdroje

ACEVEDO, Oriana a Nicky LO BIANCO, 2013. The Multilingual Glossary Project and myLanguage: Two Online Programs to Assist Libraries to Deliver Services to Multicultural Patrons. SMALLWOOD, Carol a Kim BECNEL, ed. *Library services for multicultural patrons: strategies to encourage library use*. Lanham: Scarecrow Press. ISBN 978-0-8108-8722-0.

Agentura pro sociální začleňování [online], c2018. Praha: Česko. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [cit. 2020-01-07]. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/>

ANDERLOVÁ, Kristýna a Anna DUMONT, *Výkladový slovník migrační terminologie: Glossary on Migration*. Praha. Dostupné také z: https://www.iom.cz/files/Vykladovy_slovník_migracni_terminologie_IOM.PDF

ANSAH, Ashley, 2013. Connecting with Multicultural Teens (and Their Families by Extension). SMALLWOOD, Carol a Kim BECNEL, ed. *Library services for multicultural patrons: strategies to encourage library use*. Lanham: Scarecrow Press. ISBN 978-0-8108-8722-0.

ANTOŠOVÁ, Lenka, 2004. Knihovna a národnostní menšiny (hlavně Vietnamci, ale i Romové). *U nás: Knihovnicko-informační zpravodaj Královéhradeckého kraje*. 14(2). Dostupné také z: <http://www.svkhk.cz/Pro-knihovny/Zpravodaj-U-nas/Clanek.aspx?id=282>

ANTOŠOVÁ, Šárka, Jiří BEJČEK, Eva BERÁNKOVÁ, et al., 2016. *Živá knihovna v komiksech: metodická příručka : jak pracovat s příběhy menšin ve výuce*. Brno: Amnesty International. ISBN 978-80-263-1029-7.

APPIAH, K. Anthony, 2001. Identita, autenticita, přežití: Multikulturní společnosti a sociální reprodukce. GUTMANNOVÁ, Amy, ed. *Multikulturalismus: zkoumání politiky uznání*. Praha: Filosofía. Filosofie a sociální vědy, sv. 11. ISBN 80-700-7161-3.

Asylotheek [online], 2019. Nürnberg [cit. 2020-01-10]. Dostupné z: <http://www.asylotheek.de/>

AYUNTAMIENTO DE MADRID, *Demografía y población: Población según nacionalidad. Padrón municipal de habitantes a 1 de enero de 2015*, 2015. Madrid. Dostupné také z: <http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/UDCEstadistica/Nuevaweb/Demograf%C3%ADa%20y%20poblaci%C3%B3n/Poblaci%C3%B3n%20extranjera/Nacionalidad/Poblaci%C3%B3n%20a%201%20de%20enero/C4110215.xls>

BARŠA, Pavel, 2003. *Politická teorie multikulturalismu*. 2. vyd. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury (CDK), 347 s. Politologická řada, sv. 4. ISBN 80-732-5020-9.

BATS, Raphaëlle, 2016. Libraries after Charlie: from neutrality to action. *Library Trends* [online]. 65(2), 128-142 [cit. 2019-12-26]. ISSN 00242594.

BAUSELLS, Marta, 2015. Calais migrant camp gets makeshift library – and it needs more books. *The Guardian* [online]. 24 Aug 2015, 2015-08-24 [cit. 2020-01-10]. Dostupné z: <http://www.theguardian.com/books/2015/aug/24/calais-migrant-camp-gets-makeshift-library-and-it-needs-more-books>

BEAULIEU, Theresa, 2013. No Surprise, Community Engagement Works. SMALLWOOD, Carol a Kim BECNEL, ed. *Library services for multicultural patrons: strategies to encourage library use*. Lanham: Scarecrow Press. ISBN 978-0-8108-8722-0.

BECK, Susan E a Kate MANUEL, c2008. *Practical research methods for librarians and information professionals*. New York: Neal-Schuman Publishers, xv, 309 p. ISBN 15-557-0591-X.

Bedýnky příběhů – Vyprávění pohádek a tvořivé dílny, c2019. *InBáze* [online]. Praha: InBáze [cit. 2019-12-31]. Dostupné z: <http://inbaze.cz/bedynky-pribehu-tvorive-dilny-pro-deti/>

BENHABIB, Seyla, 1999. Citizens, Residents, and Aliens in a Changing World: Political Membership in the Global Era. *Social Research*. **66**(3), 709-744.

BENHABIB, Seyla, Jeremy WALDRON, Bonnie HONIG, Will KYMLICKA a Robert POST, 2006. *Another cosmopolitanism*. New York: Oxford University Press. ISBN 9780195183221.

Benutzungsordnung in 20 Sprachen, 2020. *BVÖ* [online]. Wien: Büchereiverband Österreichs [cit. 2020-01-10]. Dostupné z: https://www.bvoe.at/themen/grenzenlos_lesen/benutzungsordnung

BERND, Merker, 2009. Fit fürs Leben in der neuen Heimat: USA: Vorbildliche interkulturelle Bibliotheksarbeit in der Queens Public Library. *BuB: Forum Bibliothek und Information*. **61**(2), 110 - 113. Dostupné také z: http://www.b-u-b.de/pdfarchiv/Heft-BuB_02_2009.pdf#page=1&view=fit&toolbar=0&pagemode=bookmarks

BERRY, Evette, 2008. Multicultural services in Canadian public libraries. *BIBLIOTHEK Forschung und Praxis*. **32**(2), -. DOI: 10.1515/bfup.2008.036. ISSN 0341-4183. Dostupné také z: <http://www.degruyter.com/view/j/bfup.2008.32.issue-2/bfup.2008.036/bfup.2008.036.xml>

Bezbariérové knihovny, 2019. *Svaz knihovníků a informačních pracovníků České republiky* [online]. Praha: SKIP ČR [cit. 2019-12-25]. Dostupné z: https://www.skipcr.cz/odborne-organy/bezbarierove_knihovny

Bibliotecas Públicas Municipales, 2016. *Madrid* [online]. Madrid: Ayuntamiento de Madrid [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: <https://bibliotecas.madrid.es/portal/site/bibliotecas>

Biblioteks Center for Integration [online], København [cit. 2019-12-27]. Dostupné z: <http://www.statsbiblioteket.dk/sbci>

Bibliothèque interculturelle, 2019. *Montréal* [online]. Montréal [cit. 2019-12-25]. Dostupné z: <https://montreal.ca/en/places/bibliotheque-interculturelle>

Bibliotheksportal: Interkulturelle Bibliothek [online], 2019. Berlin: DBV, 2015-04-09 [cit. 2019-12]. Dostupné z: <https://bibliotheksportal.de/ressourcen/management/zielgruppen/interkulturelle-bibliothek/>

BRACHTLOVÁ, Jana, 2000. Knihovna muzea romské kultury. *Duha*. 14(2), 29-30. ISSN 0862-1985.

BROOK, Teresa, 2013. *Wilbur – A Multilingual Australian Picture Book for New Arrivals and Migrant Families. One Story – Fourteen Languages*. Singapore. Dostupné také z: <http://iflabangkok2013.tkpark.or.th/download/res13.pdf>

BURKE, Susan K., 2010. Social Tolerance and Racist Materials in Public Libraries. *Reference & User Services Quarterly*. 49(4), 369–379. *BuB: Forum Bibliothek und Information* [online], 2015. Reutlingen: Berufsverband Information Bibliothek e.V. ISSN 1869-1137. Dostupné také z: <http://b-u-b.de/wp-content/uploads/2015-04.pdf>

Büchereiperspektiven: Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreichs, 2015. Wien. ISSN 1607-7172. Dostupné také z: https://www.bvoe.at/epaper/3_15

BÜCHERHALLEN HAMBURG, *Bücherhallen-Angebote: Vielfalt und Diversität*, 2019. Hamburg, 4 s. Dostupné také z: https://www.buecherhallen.de/international.html?file=files/downloads/pdf/rubrik-ehrenamt/Interkulturelles%20Dienstleistungsportfolio%20der%20B%C3%BCherhallen%20Hamburg_2019-02.pdf

Campaña de animación a la lectura María Moliner, 2009. *Gobierno de España. Ministerio de cultura y deporte* [online]. Madrid [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: <https://fomentodelalectura.culturaydeporte.gob.es/actividades/campana-maria-moliner/premiados.html>

Carlos Giménez a koncept interkulturní mediace poprvé v Praze, 2014. INBÁZE, O.S. *Interkulturní mediace* [online]. Praha, 30. května 2014 [cit. 2014-06-08]. Dostupné z: <http://www.interkulturnimediace.cz/carlos-gimenez-a-koncept-interkulturni-mediace-poprve-v-praze/>

Centra na podporu integrace cizinců [online], [2019]. Praha: Správa uprchlických zařízení MV [cit. 2020-01-02]. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/>

ČÍSAŘ, Jaroslav, 2009. Na romské cestě ke knihám. *Grand Biblio: časopis pro čtenářskou veřejnost - o knihách ze všech stran*. 3(9), 18-19. ISSN 1802-3320.

Cizinci podle státního občanství k 31. 12., 2019. *Český statistický úřad* [online]. Praha: ČSÚ, Vygenerováno 25.12.2019 [cit. 2019-12-25]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CIZ01&f=TABULKA&z=T&katalog=31032&evo=v57516 !_ VUZ EMI97-100-101hal-nezj_1&&c=v23~2__RP2018MP12DP31&str=v19

Cizinci v okresech, 2019. In: *Český statistický úřad* [online]. Praha: ČSÚ, Vygenerováno 25.12.2019 [cit. 2019-12-25]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CIZ01&z=M&f=GRAFICKY_OBJEKT&katalog=31032&ds=ds57518&&c=v23~2__RP2018MP12DP31&evo=v57516!_VUZEMI97-100-101hal-nezj_1&str=v19

Cizinci: Vzdělávání, 2019. In: *Český statistický úřad* [online]. Praha: ČSÚ, Aktualizováno dne: 04.02.2019 [cit. 2019-12-25]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz_vzdelavani

COLBERT-LEWIS, Danielle M. a Sean C. D. COLBERT-LEWIS SR., 2013. The Role of Teacher-Librarians in Encouraging Library Use by Multicultural Patrons. SMALLWOOD, Carol a Kim BECNEL, ed. *Library services for multicultural patrons: strategies to encourage library use*. Lanham: Scarecrow Press. ISBN 978-0-8108-8722-0.

COMUNIDAD DE MADRID, *Biblioteca abierta en la red de bibliotecas públicas de la comunidad de Madrid: Manual de Buenas Prácticas*, 2009. Madrid, 7 s. Dostupné také z: <https://1url.cz/mz1iU>

CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA, *Buenas prácticas en servicios multiculturales: Informe del Grupo de Trabajo de Multiculturalidad y Accesibilidad en bibliotecas*, 2010. Madrid. Dostupné také z: http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/1302/1/04Buenas_practicas2009.pdf

COOKE, Nicole A., 2017. *Information services to diverse populations: developing culturally competent library professionals*. Santa Barbara, California: Libraries United. ISBN 978-1-4408-3460-8.

CUNNINGHAM, Andrew, 2004. Global and Local Support Dimensions for Emerging Community Languages. *Australasian Public Libraries and Information Services*. 17(3).

Části Romů se nelíbí kocour Mikeš. Lada prý byl rasista, c2006-2019. *Týden.cz* [online]. EMPRESA MEDIA, 14.04.2010 [cit. 2019-12-26]. Dostupné z: https://www.tyden.cz/rubriky/domaci/rasismus-v-cesku/romum-se-nelibi-kocour-mikes-lada-pry-byl-rasista_165465.html

ČERMÁKOVÁ, Zuzana, 2016. Volunteering in the library, aneb, Spolupráce se zahraničními dobrovolníky v Severočeské vědecké knihovně v Ústí nad Labem. *Čtenář*. 68(4), 155-6. ISSN 0011-2321. Dostupné také z: <http://ctenar.svkk1.cz/clanky/2016-roc-68/4-2016/inspirace-z-knihoven-volunteering-in-the-library-aneb-spoluprace-se-zahranicnimi-dobrovolniky-v-severoceske-vedecke-knihovne-v-usti-nad-labem-157-2193.htm>

ČERNÁ, Eliška a Lenka POLÁNKOVÁ, 2018. Mít domov znamená důstojně bydlet! Divadlo utlačovaných jako nástroj uplatňování kritické reflexivity. *Czech & Slovak Social Work / Sociální Práce / Sociálna Práca*. 18(3), 22-39. ISSN 12136204.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, *Cizinci v České republice podle dat sčítání lidu*, 2014. Praha. Dostupné také z: [http://www.scitani.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/A00036D946/\\$File/170222-14.doc](http://www.scitani.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/A00036D946/$File/170222-14.doc)

Čtenářské kluby, 2013. *Nová škola, o.p.s.* [online]. Praha [cit. 2019-12-31]. Dostupné z: <http://www.novaskolaops.cz/ctenarske-kluby/>

Čtvrtletní zpráva o migraci, 2019. Praha. Dostupné také z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/ministerstvo-vnitro-vydalo-pravidelnou-souhrnnou-zpravu-ministerstva-vnitro-o-migraci-za-ii-ctvrtletni-roku-2019.aspx>

DANIELISOVÁ, Tereza, 2018. *Knihovní zákon: komentář*. Praha: Wolters Kluwer. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7598-156-1.

DBV: Kommission Interkulturelle Bibliotheksarbeit, 2019. *Deutscher Bibliotheksverband e. V.* [online]. Berlin: DBV [cit. 2019-12]. Dostupné z: <http://www.bibliotheksverband.de/fachgruppen/kommissionen/interkulturelle-bibliotheksarbeit.html>

DELONG, Jan, 2018. Mají mít knihovny názor? *Inflow* [online]. Brno, 9. 10. 2018 [cit. 2019-12-26]. ISSN 1802–9736. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/maji-mit-knihovny-nazor>

DENSLEY, Nyssa a Heather ROSS, 2013. Developing a Job Help and Computer Skills Program for Recent Immigrants. SMALLWOOD, Carol a Kim BECNEL, ed. *Library services for multicultural patrons: strategies to encourage library use*. Lanham: Scarecrow Press. ISBN 978-0-8108-8722-0.

DRABINSKI, Emily, 2019. What is critical about critical librarianship? *Art Libraries Journal* [online]. **44**(2), 49-57 [cit. 2019-12-26]. ISSN 03074722.

ELFORD, Elizabeth, c2020. Library leaders across England and Wales confirm the welcome offered to refugees and asylum seekers from public libraries. In: *ASCEL - the Association of Senior Children's and Education Librarians* [online]. 25 September, 2015, 2015-09-25 [cit. 2020-01-10]. Dostupné z: <https://ascel.org.uk/sites/default/files/uploads/public/Libraries%20extend%20welcome%20to%20refugees%20and%20migrants.pdf>

El portal del lector, c2013. *Comunidad de Madrid* [online]. Madrid: Bibliotecas de la Comunidad de Madrid [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: http://www.madrid.org/cs/Satellite?language=es&pagename=PortalLector%2FPa%2FPLEC_home

FERDOVÁ, Hana, 2014. Interkulturní knihovnictví. *Ikaros* [online]. Praha, **18**(11) [cit. 2019-12-25]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/14288>

FITZGERALD, Brendan, 2011. MyLanguage: State and Territory Public Libraries Collaborating for a Multicultural Australia in the Digital Age. *APLIS* [online]. **24**(3), 111-115 [cit. 2016-06-18]. ISSN 10305033. Dostupné z: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lls&an=525475656&scope=site>

FUTTERLIEB, Kristin a Judith PROBSTMEYER, 2016. *Diversity management und interkulturelle Arbeit in Bibliotheken*. Berlin: De Gruyter Saur. ISBN 978-3-11-033890-4.

GARCÍA LÓPEZ, F., M. CARIDAD SEBASTIÁN a A. M. MORALES GARCÍA, 2012. Comparative analysis of the development of multicultural library services in the Spanish public library network (2007-2010). *Information Research* [online]. 17(4), 1-10 [cit. 2016-06-18]. ISSN 13681613. Dostupné z: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lls&an=97202404&scope=site>

GARCÍA LÓPEZ, Fátima, 2009. *Los servicios bibliotecarios multiculturales en las bibliotecas públicas españolas*. Gijón: Ediciones Trea, 204 p. ISBN 978-849-7044-325.

GARCÍA-ROMERAL PERÉZ, Carlos, Ana Clara GARCÍA NÚÑEZ a Inmaculada GARCÍA JIMÉNEZ, 2006. Las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid. In: CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (3°. 2006. MURCIA). *La biblioteca pública, espacio ciudadano: actas*. Ministerio de Cultura. Subdirección General de Información y Publicaciones. Dostupné také z: http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/617/1/com_102.pdf

GILL, Philip, 2002. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA/UNESCO pro rozvoj*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR. Aktuality SKIP. ISBN 80-85851-14-8.

GIMENÉZ ROMERO, Carlos, 2014. *Využití interkulturní mediace ve veřejných službách*. Praha. Dostupné také z: http://interkulturniprace.cz/oplzz/wp-content/uploads/2014/05/mediacion-intercultural-y-ss-publicos_2014_cs.pdf

GUTMANNOVÁ, Amy, ed., 2001. *Multikulturalismus: zkoumání politiky uznání*. Praha: Filosofía, 183 s. Filosofie a sociální vědy, sv. 11. ISBN 80-700-7161-3.

HABERMAS, Jürgen, 2001. Boje o uznání. GUTMANNOVÁ, Amy, ed. *Multikulturalismus: zkoumání politiky uznání*. Praha: Filosofía. Filosofie a sociální vědy, sv. 11. ISBN 80-700-7161-3.

HÁJKOVÁ, Dominika, 2012. Silvia Di Donfrancesco z Itálie v Regionální knihovně Karviná. *Sova : časopis Regionální knihovny v Karviné*. Karviná, 11(45), 5. Dostupné také z: <https://rkka.cz/sova/index.php?clanek=618&cislo=45>

HALL, Anne, 2009. Public Library Resources and Programs for Mediterranean Languages Groups in Australia. *APLIS* [online]. 22(4), 157-163 [cit. 2019-12-25]. ISSN 10305033. Dostupné z: <https://eds.b.ebscohost.com/eds/viewarticle/render?data=dGJyMPPp44rp2%2fdV0%2bnjisfk5Ie46bJRtqyzUbak63nn5Kx94um%2bSbClSE2tqK5Jt5a3UrGsuEy3lr9lpOrweezp33vy3%2b2G59q7TLCotk62p7JNpOLfhuWz4Yuk2uBV3%2bnsPvLX5VW%2fxKR57LOyTrWvsk2uraR%2b7ejrefKz7nzkvPOE6srjkPIA&vid=0&sid=d40f6158-8739-42f5-bb81-003d2c4baaa5@pdc-v-sessmgr06>

HANSSON, Joacim, 2011. Public libraries and the national minorities of Sweden – results of a national survey. *New Library World*. **112**(9/10), 406-415. DOI: 10.1108/03074801111182003. ISSN 0307-4803. Dostupné také z: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/03074801111182003>

HAZDRA, Adam, 2013. *Skvělé služby: jak dělat služby, které vaše zákazníci nadchnou*. Praha: Grada, 160 s. ISBN 978-80-247-4711-8.

HENDL, Jan a Jiří REMR, 2017. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: portál. ISBN 978-80-262-1192-1.

HIRT, Tomáš a Marek JAKOUBEK, ed., 2006. *"Romové" v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 80-86898-76-8.

HIRT, Tomáš, 2008. Multikulturalismus: uzavřená kapitola nebo aktuální společenská vize? In: ŠUBRT, Jiří. *Soudobá sociologie*. V Praze: Karolinum. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze, 14. ISBN 9788024614861.

HOKYNEK, Michal, 2019. Otevření Knihovny Josefa Serinka v mosteckém Chanově. *Bulletin SKIP* [online]. Praha, **28**(1) [cit. 2020-03-10]. ISSN 1213-5828. Dostupné z: <https://bulletinskip.skipcr.cz/vsechna-cisla/prohlizet-cisla/2019-rocnik-28-cislo-1/otevreni-knihovny-josefa-serinka-v-mosteckem>

HOŘAVOVÁ, Barbora a Daniela RICHTEROVÁ, ed., 2005. *Knihovny pro všechny: Role veřejných knihoven v multikulturní společnosti*. Praha: Multikulturní centrum Praha, 106 s. ISBN 80-239-5021-5.

HOUŠKOVÁ, Zlata a Vladana PILLEROVÁ, 2008. Služby knihoven pro zdravotně znevýhodněné. *Knihovna* [online]. **19**(2), 76-95 [cit. 2020-01-18]. ISSN 1801-3252. Dostupné z: <http://oldknihovna.nkp.cz/knihovna82/82076.htm>

How can the cultural sector support refugees and other new arrivals?, c2019. *The Network* [online]. December 18, 2019, 2015-12-02 [cit. 2020-03-10]. Dostupné z: www.seapn.org.uk/post/how-can-the-cultural-sector-support-refugees

Human-Refugee. In: *Městská knihovna Kostelec nad Orlicí* [online]. Kostelec nad Orlicí, 28.06.2017 [cit. 2020-01-11]. Dostupné z: <http://www.biblio.cz/1.97.aktuality.clanek-human-refugee>

CHO, Allan a Ada CON, 2013. Partnerships Linking Culture: Multicultural Librarianship in British Columbia's Public Libraries. SMALLWOOD, Carol a Kim BECNEL, ed. *Library services for multicultural patrons: strategies to encourage library use*. Lanham: Scarecrow Press. ISBN 978-0-8108-8722-0.

Ideas Box, 2015. *Libraries Without Borders* [online]. Washington [cit. 2020-01-10]. Dostupné z: <https://www.librarieswithoutborders.org/ideasbox/>

IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto: The Multicultural Library – a gateway to a cultural diverse society in dialogue, [2009]. Dostupné také z: <https://www.ifla.org/node/8976?og=73>

INCLUSION EUROPE, *Informace pro všechny: Evropská pravidla pro tvorbu snadno srozumitelných informací*, [2009]. [Praha]: Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o.s., 38 s. ISBN 2-87460-119-5. Dostupné také z: https://easy-to-read.eu/wp-content/uploads/2014/12/CZ_Information_for_all.pdf

Informační kampaň Češi a cizinci - mluvme spolu!, c2012. CENTRUM PRO INTEGRACI CIZINCŮ, O.P.S. *Centrum pro integraci cizinců* [online]. C2012. Praha [cit. 2019-12-27]. Dostupné z: <http://www.cicpraha.org/cs/pro-verejnost/informacni-kampan-cesi-a-cizinci-mluvme-spolu.html>

Integrace cizinců v Městské části Praha 13, 2015. *MČ Praha 13* [online]. Praha: Městská část Praha 13 [cit. 2020-01-28]. Dostupné z: <http://www.praha13.cz/Integrace-cizincu>

Internationella biblioteket [online], Stockholm, 2019 [cit. 2019-12-27]. Dostupné z: <https://www.interbib.se/en/>

JANOŠKOVÁ, Kateřina, 2018. Multikulturní aktivity v Masarykově veřejné knihovně Vsetín. *Čtenář*. Kladno, **70**(10), s. 345-346. ISSN 0011-2321.

Je kocour Mikeš rasista? Romské spolky se neshodnou, 2019. *Aktuálně.cz* [online]. Ekonomia, 14. 4. 2010 [cit. 2019-12-26]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/domaci/je-kocour-mikes-rasista-romske-spolky-se-neshodnou/r~i:article:665843/>

JOHNSTON, Jamie, 2016. Conversation-based programming and newcomer integration: A case study of the Språkhörnan program at Malmö City Library. *Library & Information Science Research*. **38**(1), 10-17. DOI: 10.1016/j.lisr.2016.02.001. ISBN 10.1016/j.lisr.2016.02.001. Dostupné také z: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0740818816300391>

JOHNSTON, Jamie a Ragnar AUDUNSON, 2019. Supporting immigrants' political integration through discussion and debate in public libraries. *Journal of Librarianship* [online]. **51**(1), 228-242 [cit. 2019-12-27]. DOI: 10.1177/0961000617709056. ISSN 09610006.

JONES JR., Plummer Alston, 2013. Cleveland's Multicultural Librarian: Eleanor (Edwards) Ledbetter, 1870-1954. *Library Quarterly* [online]. **83**(3), 249-270 [cit. 2016-06-18]. ISSN 00242519. Dostupné z: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lls&an=88128486&scope=site>

JONES, Nick, 2015. Power, violence, bodies and boundaries. *Scandinavian Public Library Quarterly*. **48**(3), 6-8. ISSN 00365602.

KAMÍN, Tomáš a Tatiana MACHALOVÁ, 2003. *Kritika rasy a rasismu*. Brno: Masarykova univerzita, 173 s. Spisy Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, sv. 271. ISBN 80-210-3275-8.

KAŠPÁRKOVÁ, Šárka, 2016. Doplnování cizojazyčné literatury v knihovnách ČR. *U nás*. **26**(3), s. 20-22. ISSN 0862-9366. Dostupné také z: http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf_archiv/20160313.pdf.

Katedra středoevropských studií [online], c2015. Praha: Univerzita Karlova. Filozofická fakulta [cit. 2020-01-07]. Dostupné z: <https://kses.ff.cuni.cz/cs/>

KERN, Patricia, 2006. Sprachförderung für alle Altersstufen. *BuB: Forum Bibliothek und Information*. **58**(6), 471-472. Dostupné také z: http://www.b-u-b.de/pdfarchiv/Heft-BuB_06_2006.pdf#page=1&view=fit&toolbar=0&pagemode=bookmarks

KHER [online], KHER [cit. 2020-01-07]. Dostupné z: <http://www.kher.cz/>

KOLODZIEJ, Günter, 2015. Bibliotheken geben Benutzerausweise an Flüchtlinge aus. *Berlin.de: Das offizielle Hauptstadtportal* [online]. Berlin, 11.09.2015 [cit. 2020-01-10]. Dostupné z: <https://www.berlin.de/sen/archiv/kultur-2011-2016/2015/pressemitteilung.364028.php>

Koncepce integrace cizinců: Ve vzájemném respektu, 2015. Vláda ČR. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 40 s. Dostupné také z: <https://www.mvcr.cz/migrace/soubor/kic-2016-a-postup-pri-realizaci-kic-2016-usneseni-vlady-c-26-2016-pdf.aspx>

Konsorciium nevládních organizací pracujících s migranty v ČR, z.s. [online], 2019. Praha [cit. 2020-01-05]. Dostupné z: <https://www.migracnikonsorciium.cz/cs/>

KONVALINKOVÁ, Blanka a Dana PETRÝDESOVÁ, 2004. Prolínání kultur. *Světlik*. Liberec, **2**(leden, únor), 10-11. ISSN 1214-2751.

KOSCIEJEW, Marc, 2019. Information's Importance for Refugees: Information Technologies, Public Libraries, and the Current Refugee Crisis. *Library Quarterly* [online]. **89**(2), 79-98 [cit. 2020-01-10]. DOI: 10.1086/702193. ISSN 1549652X.

KRČÁL, Martin a Zuzana TEPLÍKOVÁ, 2014. *Naučte (se) citovat*. Blansko: Citace.com. ISBN 978-80-260-6074-1.

KYMLICKA, Will a Ruht RUBIO MARÍN, 1999. Liberalism and Minority Rights: An Interview. *Ratio Juris*. **12**(2), 133-152.

KYMLICKA, Will, 2009. Categorizing Groups, Categorizing States: Theorizing Minority Rights in a World of Deep Diversity. *Ethics & International Affairs*. Blackwell Publishing Limited, **23**(4), 371-388.

Library Services to Multicultural Populations Section, [2019]. *IFLA* [online]. Den Haag: The International Federation of Library Associations and Institutions, Last update: 27 June 2019 [cit. 2019-12-27]. Dostupné z: <https://www.ifla.org/mcultp>

MALÁ, Radmila, 2017. Dobrovolnictví v zahraničních knihovnách. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. Kladno, **69**(9), s. 309-311. ISSN 0011-2321.

MARTÍNEZ, Maria Jesús, The Open Library Welcomes the World at Home. In: *Cities of Migration* [online]. Toronto: Ryerson University, January 4, 2013 [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: http://citiesofmigration.ca/good_idea/the-open-library-welcomes-the-world-at-home/

MATHIESEN, Kay, 2013. The Human Right to a Public Library. *Journal of Information Ethics*. 22(1), 60-79. DOI: 10.3172/JIE.22.1.60. ISSN 1061-9321. Dostupné také z: <http://mcfarland.metapress.com/openurl.asp?genre=article>

Mediální události roku 2015, 2020. *Newton Media* [online]. Praha, 21.12.2015 [cit. 2020-01-09]. Dostupné z: <https://www.newtonmedia.cz/cs/mediainfo-cz/analyzy/medialni-udalosti-roku-2015/detail>

MENESES TELLO, Felipe, 2013. Libraries and society: the social paradigm of the public library. *INVESTIGACION BIBLIOTECOLOGICA* [online]. 27(61), 157-173 [cit. 2019-12-26]. ISSN 0187358X.

Metodika počtu cizinců, 2019. *Český statistický úřad* [online]. Praha: ČSÚ, 11.09.2019 [cit. 2019-12-25]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/metodika-poctu-cizincu>

Microagresions in Librarianship [online], 2019. [cit. 2019-12-31]. Dostupné z: <https://lismicroagresions.tumblr.com/>

Migrace v číslech, [2018]. *Člověk v tísni* [online]. Praha, 19. 6. 2018 [cit. 2020-03-10]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/migracni-statistiky-4518gp>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. ODBOR AZYLOVÉ A MIGRAČNÍ POLITIKY, *Mezinárodní ochrana v České republice: roční statistický přehled*, 2018. Praha, 15 s. Dostupné také z: <https://www.mvcr.cz/soubor/cs-stat-2018-pdf.aspx>

MÍŽOVÁ, Markéta, 2018. Knihovna očima romského čtenáře. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. Kladno, 70(10), 347-350. ISSN 0011-2321.

MORALES CAMPOS, Estela a Beatriz CASA TIRAO, ed., 2007. *El multiculturalismo y los servicios de información*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológica.

MORAVEC, Štěpán, 2006. Nástin problematiky sociálního vyloučení romských populací. HIRT, Tomáš a Marek JAKOUBEK, ed. *"Romové" v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. ISBN 80-86898-76-8.

MOREE, Dana, 2015. *Základy interkulturního soužití*. Praha: Portál, 204 s. ISBN 978-80-262-0915-7.

MORVAYOVÁ, Petra a Dana MOREE, 2009. *Dvakrát měř, jednou řež: od multikulturní výchovy ke vhledu*. Praha: Člověk v tísni. ISBN 978-80-86961-86-6.

Multicultural Communities: Guidelines for Library Services. Third Edition, 2009. *International Federation of Library Associations and Institutions* [online]. Hague:

IFLA, 33 s. [cit. 2019-12-25]. Dostupné z: <https://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>

MULTIKULTURNÍ CENTRUM PRAHA, *Knihovny pro všechny: evropská strategie pro multikulturní vzdělávání (ESME) : manuál*, 2010. Praha: Multikulturní centrum Praha, 47 s. ISBN 978-80-904161-6-1. Dostupné také z: https://aa.ecn.cz/img_upload/c6c4a45f33523777ffa714b9a6fc7868/Manual_ESM_E_CZE_WEB_2.pdf

Multilingual Glossary, c2019. *State Library of New South Wales* [online]. Sydney [cit. 2019-12-27]. Dostupné z: <https://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/>

Muzeum romské kultury [online], 2020. Brno: Muzeum romské kultury [cit. 2020-01-07]. Dostupné z: <https://www.rommuz.cz/>

Národnostní menšiny, c2009-2019. VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. *Vláda České republiky* [online]. Praha [cit. 2019-12-25]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/rnm/historie-a-soucasnost-rady-15074/>

NOSÁLOVÁ, Barbora, 2009. *Nízkoprahové kurzy češtiny pro cizince 2006-2009: Příručka pro lektory nízkoprahových kurzů a pro účastníky kurzů lektorských dovedností Centra pro integraci cizinců*. 2. vyd. Praha.

Obyvatelstvo, 2020. In: *Český statistický úřad* [online]. Praha: ČSÚ, Vygenerováno 05.01.2020 [cit. 2020-01-05]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jspx?_afz=statistiky&katalog=30629

OCHRANA, František, 2019. *Metodologie, metody a metodika vědeckého výzkumu*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-4200-0.

Open Library, 2012. *European Web Site on Integration* [online]. [Brusel]: European Commission, 2012-07-25 [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/migrant-integration/intpract/open-library>

PÉTERFI, Rita, 2009. *Knihovnická péče o Cikány v Maďarsku : Metody osvědčené v praxi. Společné cesty: veřejné knihovny ve střední Evropě a skupiny obyvatelstva ohrožené sociálním vyloučením : mezinárodní seminář Ostrava, 10.-11.11.2008 = Gemeinsame Wege : öffentliche Bibliotheken in Mitteleuropa und die von sozialer Ausgrenzung bedrohten Bevölkerungsgruppen : internationales Seminar Ostrava, 10.-11.11.2008*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR. Aktuality SKIP. ISBN 978-80-85851-19-9.

PETR, Kornelija, 2004. Information needs of the Romany minority in Eastern Croatia: Pilot-study. *New Library World* [online]. **105**(9/10), 357 - 369 [cit. 2020-01-07]. DOI: 10.1108/03074800410557312. ISSN 03074803.

PICCO, Paola, 2008. Multicultural Libraries' services and social integration: The case of public libraries in Montreal Canada. *Public Library Quarterly* [online]. 27(1), 41-56 [cit. 2016-07-11]. DOI: 10.1080/01616840802122443. ISSN 0161-6846. Dostupné z: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616840802122443>

Počty obyvatel v obcích, 2016. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2016-05-25]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/statistiky-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx>

POSPĚCH, Pavel a Adéla JUREČKOVÁ, 2019. *Migrace bez migrantů: Mediální obraz migrace a jejích aktérů v České republice*. Praha: Člověk v tísni, 25 s. ISBN 1/ 978-80-7591-021-9. Dostupné také z: https://www.clouekvtisni.cz/media/publications/1319/file/2019_11_01_vyzkumna_zprava_media_a_migrace_cz.pdf

Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců Ve vzájemném respektu 2019: Usnesení vlády České republiky ze dne 7. ledna 2019 č. 6 o Postupu při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu v roce 2019, 2019. Vláda ČR. Praha, 20 s. Dostupné také z: <https://www.mvcr.cz/migrace/soubor/2019-postup-pri-realizaci-kic-2019-usneseni-vlady-c-6-2019-pdf.aspx>

Práce s nepřizpůsobivými uživateli v knihovnách, 2020. *Moravská zemská knihovna* [online]. Brno, 01.11.2012 [cit. 2020-01-07]. Dostupné z: <https://www.mzk.cz/pro-knihovny/vzdelavani-knihovniku/kalendar-akci/prace-s-nepripusobivymi-uzivateli-v-knihovnach>

Press Release: Public Libraries in Europe Welcome Refugees, 2020. *EBLIDA* [online]. The Hague, 21 September 2015 [cit. 2020-01-10]. Dostupné z: <http://www.eblida.org/news/press-release-public-libraries-in-europe-welcome-refugees.html>

Programs In Your Language, c2019. *Queens Public Library* [online]. [cit. 2019-12-27]. Dostupné z: <https://www.queenslibrary.org/programs-activities/new-americans/programs-your-language>

Projekt Romani Keraka - Romský kruh, c2009. *Knihovna!!!* [online]. Ostrava: Knihovna města Ostravy [cit. 2019-12-27]. Dostupné z: <http://cms.kmo.cz/www/cl-900/91-projekt-romani-kereka-romsky-kruh/8882-projekt-romani-kereka-romsky-kruh/>

PRŮCHA, Jan, 2011. *Multikulturní výchova: příručka (nejen) pro učitele*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Triton, 167 s. ISBN 978-807-3875-022.

PUNCH, Keith, 2008. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, 150 s. ISBN 978-80-7367-381-9.

PYATETSKY, Julia, c2020. Refugees Supported by Public Libraries in Europe. *Public Libraries Online* [online]. Chicago: American Library Association, November 24, 2015 [cit. 2020-01-10]. Dostupné z: <http://publiclibrariesonline.org/2015/11/refugees-supported-by-public-libraries-in-europe/>

Responding! Public Libraries and Refugees, 2015. International Federation of Library Associations and Institutions. Hague, 9 s. Dostupné také z: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/library-service-to-refugees.pdf>

RHODES MCBRIDE, Kelly a Xiaorong SHAO, 2013. Serving Diverse Populations: Outreach to Chinese and African American Users. SMALLWOOD, Carol a Kim BECNEL, ed. *Library services for multicultural patrons: strategies to encourage library use*. Lanham: Scarecrow Press. ISBN 978-0-8108-8722-0.

ROCKEFELLER, Steven C., 2001. Komentář. GUTMANNOVÁ, Amy, ed. *Multikulturalismus: zkoumání politiky uznání*. Praha: Filosofia. Filosofie a sociální vědy, sv. 11. ISBN 80-700-7161-3.

Romano džaniben [online], 2018. Praha: Romano džaniben [cit. 2020-01-07]. Dostupné z: <https://www.dzaniben.cz/>

ROMEIA : ROMSKÁ MEDIÁLNÍ A VZDĚLÁVACÍ ORGANIZACE, *Zpráva sdružení ROMEIA za rok 2012 o stavu romské menšiny v ČR*, 2013. Dostupné také z: <http://www.romeia.cz/cz/zpravodajstvi/domaci/romeia-vydala-zpravu-v-niz-mapuje-anticiganismus-pocinani-politiku-a-medii-i-zivot-chudych-romu-v-roce-2012>

SADÍLKOVÁ, Helena, 2012. Poznámky k literární tvorbě Romů v ČR. KALOVÁ, Jitka a Milada ZÁVODSKÁ. *Druhá směna: jak využívat dějiny Romů ve výuce na 2. stupni ZŠ : jak využívat literaturu Romů ve výuce na 2. stupni ZŠ*. Praha: Romea. ISBN 978-80-904106-1-9.

SÁNCHEZ-GARCÍA, Sandra a Santiago YUBERO, 2015. The social function of public libraries: New places for learning and social inclusion. *Profesional de la Informacion* [online]. 24(2), 103 - 111 [cit. 2016-06-18]. DOI: 10.3145/epi.2015.mar.03. ISSN 16992407. Dostupné z: https://www.scipedia.com/public/Sanchez-Garcia_Yubero_2015a

SANTOS, Bárbara, Julian BOAL a Augusto BOAL, 2016. *Divadlem ke změně: vybrané texty k divadlu utlačovaných*. Přeložil Tereza SCHMORANZ, přeložil Martina ČERMÁKOVÁ. Praha: Antikomplex. ISBN 978-80-906198-2-1.

SARTORI, Giovanni, 2005. *Pluralismus, multikulturalismus a přistěhovalci: esej o multietnické společnosti*. Překlad Karolina Křížová. Praha: Dokořán, 134 s. Bod (Dokořán). ISBN 80-736-3022-2.

SAUERMAN, Katrin a Susanne SCHNEEHORST, 2010. Vielfalt als Chance: Was macht unsere Bibliotheken interkulturell und integrativ? *BuB: Forum Bibliothek und Information*. **62**(6), 440-442. Dostupné také z: http://www.b-u-b.de/pdfarchiv/Heft-BuB_06_2010.pdf#page=1&view=fit&toolbar=0&pagemode=bookmarks

SAVENIJE, Bas, 2011. Libraries in the information society: cooperation and identity. EVANS, Wendy a David BAKER, ed. *Libraries and Society: Role, Responsibility and Future in an Age of Change*. Oxford: Chandos Publishing. Chandos Information Professional Series. ISBN 978-1-84334-131-4. Dostupné také z: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=683144&lang=cs>

SCOTT, Rachel, 2011. The Role of Public Libraries in Community Building. *Public Library Quarterly* [online]. **30**(3), 191-227 [cit. 2019-12-26]. DOI: 10.1080/01616846.2011.599283. ISSN 0161-6846. Dostupné z: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616846.2011.599283>

SCHÄR, Helene, 2010. 20 Jahre interkulturelle Bibliotheken Schweiz. *Leseforum.ch* [online]. (4) [cit. 2020-03-18]. Dostupné z: http://www.leseforum.ch/myUploadData/files/2010_4_Schaer.pdf

SCHINK, Petr, 2016. 10 let s Vámi, 10 let pro Vás. *Čtenář: měsíčník pro knihovny*. Kladno, **68**(12), s. 438-440. ISSN 0011-2321.

SCHMEDEMANN, Britta, 2017. *Die Stadtbibliothek Bremen engagiert sich in Flüchtlingsunterkünften*. Bremen. Dostupné také z: <https://bibliotheksportal.de/content/uploads/2017/10/Medienboxen-und-weitere-Angebote.pdf>

SCHMIDT, Miriam, 2017. *Wanderausstellung „GEDULDET - Flüchtlinge in Sachsen-Anhalt“*. 3 s. Dostupné také z: <https://bibliotheksportal.de/content/uploads/2017/10/Wanderausstellung-GEDULDET-F1%C3%BCchtlinge-in-Sachsen-Anhalt-und-Kreativprojekt-Jemand-ist-unterwegs-der-Stadtbibliothek.pdf>

SCHNEEHORST, Susanne, 2009. Interkulturní knihovnická práce v Německu - témata a tendence. *Společné cesty: veřejné knihovny ve střední Evropě a skupiny obyvatelstva ohrožené sociálním vyloučením : mezinárodní seminář Ostrava, 10.-11.11.2008 = Gemeinsame Wege : öffentliche Bibliotheken in Mitteleuropa und die von sozialer Ausgrenzung bedrohten Bevölkerungsgruppen : internationales Seminar Ostrava, 10.-11.11.2008*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR. Aktuality SKIP. ISBN 978-80-85851-19-9.

SCHUMANN, Silke, 2010. Frankfurt am Main punktet mit EU-Projekt: Interkulturelle Familienangebote der Stadtbücherei im Rahmen von »Libraries For All«. *BuB: Forum Bibliothek und Information*. **62**(6), 445-447. Dostupné také z: http://www.b-u-b.de/pdfarchiv/Heft-BuB_06_2010.pdf#page=1&view=fit&toolbar=0&pagemode=bookmarks

Sdělení č. 208/1993 Sb., ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právním postavení uprchlíků a Protokolu týkajícího se právního postavení uprchlíků, 1993. In: *Sbírka zákonů*. Praha, ročník 1993, částka 52, číslo 208. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-208#f1509761>. Kapitola I, článek 1.

Silent Books, 2020. *IBBY* [online]. Basel: The International Board on Books for Young People [cit. 2020-01-10]. Dostupné z: <http://www.ibby.org/awards-activities/activities/silent-books/>

SLEZÁKOVÁ, Markéta, 2015. *Příručka pro snadnější porozumění – my a cizinci*. Přepřacované 2. vydání. Praha: Centrum pro integraci cizinců. ISBN 978-80-905526-2-3. Dostupné také z: http://www.cicpraha.org/upload/soubory/Komunikace/Komunikace-prirucka-2015_WEB.pdf

Slovníček pojmů, c2019. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha, c2019 [cit. 2019-12-25]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/slovnicek-pojmu.aspx>

SMALLWOOD, Carol a Kim BECNEL, ed., 2013. *Library services for multicultural patrons: strategies to encourage library use*. Lanham: Scarecrow Press, xiii, 338 s. ISBN 978-0-8108-8722-0.

SONG, Sarah, 2010. Multiculturalism. In: *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* [online]. Edward N. Zalta. Stanford: The Metaphysics Research Lab [cit. 2014-07-27]. Dostupné z: <http://plato.stanford.edu/entries/multiculturalism/>

SOUČKOVÁ, Alena, 2004. Knihovna pro Romy v Pécsi - zpráva o pilotním projektu aneb Jak to dělají jinde. *U nás*. 14(2), 39. ISSN 0862-9366.

Spisovatelka Březinová odmítá, že by její text v čítance měl povzbuzovat rasismus, 2009. *VašeLiteratura.cz* [online]. 15. 11. 2011 [cit. 2019-12-26]. Dostupné z: <https://www.vaseliteratura.cz/aktuality1/1689-ivona-brezinova>

Společné cesty: veřejné knihovny ve střední Evropě a skupiny obyvatelstva ohrožené sociálním vyloučením : mezinárodní seminář Ostrava, 10.-11.11.2008 = Gemeinsame Wege : öffentliche Bibliotheken in Mitteleuropa und die von sozialer Ausgrenzung bedrohten Bevölkerungsgruppen : internationales Seminar Ostrava, 10.-11.11.2008, 2009. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR. Aktuality SKIP. ISBN 978-80-85851-19-9.

Společně v knihovně, c2013. *Nová škola, o.p.s.* [online]. Praha: Nová škola [cit. 2020-01-28]. Dostupné z: <http://www.novaskolaops.cz/spolecne-v-knihovne-o-co-jde>

Statement of Librarians of Baltic States on Library Services for Refugees, c2015. In: *LBB Latvijas Bibliotekāru biedrība* [online]. Riga, 13.10.2015, 2015-10-13 [cit. 2020-01-10]. Dostupné z: <http://www.bibliotekari.lv/?p=633>

Státní kulturní politika České republiky 2015-2020: National cultural policy of the Czech Republic 2015-2020, 2015. Praha: Ministerstvo kultury. ISBN 978-80-87546-25-3.

Studentské hnutí za solidaritu [online], 2015. Praha: FF UK [cit. 2020-01-28]. Dostupné z: <http://studentizasolidaritu.ff.cuni.cz/>

ŠEVČÍKOVÁ, Hana, 2004. Rozmanitost do knihoven. *U nás*. 14(3), s. 41. ISSN 0862-9366. Dostupné také z: http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf_archiv/457.pdf.

ŠIROKÝ, Jan, 2019. *Psaní a prezentace odborných textů*. Praha: Leges. Praktik (Leges). ISBN 978-80-7502-340-7.

ŠPAČKOVÁ, Lea a Jitka ŠTEFKOVÁ, ed., 2006. *Knihovna jako brána k integraci cizinců v EU*. Praha: Multikulturní centrum Praha, 172 s. ISBN 80-239-7826-8.

Švédské knihovny nepůjčují komiks o Tintinovi. Prý je rasistický, c1999-2019. *IDnes.cz* [online]. MAFRA, 5. října 2012 [cit. 2019-12-26]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/kultura/literatura/ve-svedsku-narkli-tintina-z-rasismu.A121005_103216_literatura_ob

TAYLOR, Charles, 1991. Shared and Divergent Values. In: WATTS, Ronald L. a BROWN. *Options for a new Canada*. Toronto: Univ. of Toronto Press. ISBN 9780802069016.

TAYLOR, Charles, 2001. Politika uznání. GUTMANNOVÁ, Amy, ed. *Multikulturalismus: zkoumání politiky uznání*. Praha: Filosofia. Filosofie a sociální vědy, sv. 11. ISBN 80-700-7161-3.

Teoretická východiska MKV, *Inkluzivní škola.cz* [online]. Praha: Meta, 2017-09-11 [cit. 2019-12-26]. Dostupné z: <https://www.inkluzivniskola.cz/teoreticka-vychodiska-mkv>

TKACZYK, Michal, Pavel POSPĚCH a Jakub MACEK, [2015]. *Analýza mediálního pokrytí uprchlické krize (výzkumná zpráva)* [online]. In: . [cit. 2016-07-03]. DOI: 10.13140/RG.2.1.4957.5764. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/286454922_Analyza_medialniho_pokryti_uprchlicke_krize_vyzkumna_zprava

TRÁVNÍČEK, Jiří, 2011. *Čtenáři a internauti: obyvatelé České republiky a jejich vztah ke čtení (2010)*. Brno: Host ve spolupráci s Národní knihovnou České republiky, 191 s. ISBN 9788072945153.

UHLOVÁ, Saša, c2019. Pojďme řešit Mikeše. *Deník Referendum* [online]. 16.04.2010 [cit. 2019-12-26]. Dostupné z: <http://denikreferendum.cz/clanek/2962-pojdme-resit-mikese>

ULUCAN, Sibel, 2008. Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Berlins Öffentlichen Bibliotheken. *BIBLIOTHEK Forschung und Praxis*. **32**(1), 50-75. DOI: 10.1515/bfup.2008.006. ISSN 0341-4183. Dostupné také z: <http://www.degruyter.com/view/j/bfup.2008.32.issue-1/bfup.2008.006/bfup.2008.006.xml>

ULUCAN, Sibel, 2012. Multi-, inter-, transkulturell – alles Kultur, oder was?: Die lange Suche nach der politisch korrekten Benennung von Serviceleistungen und Medienangeboten. *BuB: Forum Bibliothek und Information*. (6), 410-414.

UNHCR: Figures at a Glance, c2001-2020. *UNHCR* [online]. 19 June 2019 [cit. 2020-01-07]. Dostupné z: <https://www.unhcr.org/figures-at-a-glance.html>

UNUCKOVÁ, Michaela, 2011. Jak žít úspěšně vedle sebe. *Ikaros* [online]. **15**(5) [cit. 2020-01-07]. ISSN 1212-5075. urn:nbn:cz:ik-13636. Dostupné z: <https://www.ikaros.cz/jak-zit-uspesne-vedle-sebe>

Ústavní zákon č. 2/1993 Sb.: Listina základních práv a svobod, 1992. In: *Ústava České republiky*. Praha. Dostupné také z: <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNICKÁ RADA, *Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2011 – 2015 včetně internetizace knihoven: Knihovny pro EVROPU 2020*, [2010]. Praha. Dostupné také z: http://files.ukr.knihovna.cz/200000077-a8cc8a9c7b/Koncepce_PIK_Rozp.doc

ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNICKÁ RADA, *Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2017–2020*, [2017]. Praha. Dostupné také z: <http://files.ukr.knihovna.cz/200000226-bbd23bcca2/Koncepce.pdf>

VAN DER LINDEN, Katherine a Jamshid BARTLETT, 2014. New Immigrants' Perceptions and Awareness of Public Library Services / L'opinion des nouveaux immigrants et leur sensibilisation aux services des bibliothèques publiques. *The Canadian Journal of Information and Library Science*. Toronto: University of Toronto Press, **38**(2), 65-79. DOI: 10.1353/ils.2014.0008. ISSN 19207239. Dostupné také z: <https://muse.jhu.edu/article/549911/pdf>

VÅRHEIM, Andreas, 2011. Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library and Information Science Research* [online]. **33**(1), 12-18 [cit. 2020-03-20]. DOI: 10.1016/j.lisr.2010.04.005. ISSN 07408188.

VÅRHEIM, Andreas, 2014. Trust and the role of the public library in the integration of refugees: The case of a Northern Norwegian city. *JOURNAL OF LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE* [online]. **46**(1), 62-69 [cit. 2020-03-20]. ISSN 09610006. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0961000614523636>

WALDRON, Jeremy, 1992. Minority cultures and the cosmopolitan alternative. *University of Michigan Journal of Law Reform*. **25**, 751-93 (minus 766-77).

WILDEMUTH, Barbara M., 2009. *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited. ISBN 15-915-8503-1.

WOLFOVÁ, Susan, 2001. Komentář. GUTMANNOVÁ, Amy, ed. *Multikulturalismus: zkoumání politiky uznání*. Praha: Filosofia. Filosofie a sociální vědy, sv. 11. ISBN 80-700-7161-3.

World migration report 2020 [online], 2019. Geneva: International Organization for Migration [cit. 2019-12-25]. ISBN 978-92-9068-789-4. Dostupné z: <https://publications.iom.int/books/world-migration-report-2020>

Xwi7xwa Library [online], c1994-2019. The University of British Columbia. Vancouver [cit. 2019-12-27]. Dostupné z: <https://xwi7xwa.library.ubc.ca/>

Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, 1999. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Praha, ročník 1999, částka 106, číslo 326. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-326?citace=1>. § 1 odst. 2.

ZAMORA MARTIN, Marta a Emma ARMENGOD MARTÍNEZ, 2013. *RV: Solicitud de colaboracion* [online]. 21. května 2013 10:30 [cit. 2020-01-07]. Osobní emailová komunikace. Překlad autorky.

ZBIEJCZUK SUCHÁ, Ladka, c2013-2020. *100 metod* [online]. Brno: Filozofická fakulta Masarykovy Univerzity [cit. 2020-01-18]. Dostupné z: <http://100metod.cz/>

Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2011, 2011. Praha: Česko. Rada vlády pro záležitosti romské komunity. ISBN 978-80-7440-074-2.

Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2018, [2019]. Praha. Dostupné také z: <https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/aktuality/Zprava-o-stavu-romske-mensiny.pdf>

Seznam obrázků

Obrázek 1: Cizinci v okresech, zdroj: ČSÚ (Cizinci v okresech, 2019)	22
Obrázek 2: Webová stránka IFLA Sekce knihovnických služeb pro multikulturní obyvatelstvo, zdroj: Library Services to Multicultural Populations Section	24
Obrázek 3: Kurz interkulturních kompetencí pro knihovníky s Danou Moree, 2017, zdroj: archiv autorky	40
Obrázek 4: Workshop Živá knihovna pro knihovnice a knihovníky, zdroj: archiv autorky	64
Obrázek 5: Překlady slova "knihovna" na fasádě či v interiéru - Berlín, Barcelona, Karviná, zdroj: archiv autorky	68
Obrázek 6: Cizojazyčné popisky - Madrid, Montreal, zdroj: archiv autorky	68
Obrázek 7: Oddělený prostor pro samostudium cizího jazyka - Montreal, zdroj: archiv autorky	69
Obrázek 8: EBLIDA zdůrazňuje svůj vstřícný přístup a vítá uprchlíky, zdroj:eblida.org	83
Obrázek 9: Mobilní knihovna Ideas Box, zdroj:librarieswithoutborders.org	89
Obrázek 10: Náhled vietnamské verze dotazníku.....	110
Obrázek 11: Jedna z respondentek představuje své oblíbené místo v knihovně (dětské oddělení pobočky MKP Smíchov), zdroj: archiv autorky.....	118
Obrázek 12: Knihovna José Hierro ve čtvrti Usera, zdroj: archiv autorky.....	125
Obrázek 13: Okolí knihovny José Hierro ve čtvrti Usera, zdroj: archiv autorky	125
Obrázek 14: Logo projektu, zdroj: www.bibliotecaspublicas.es	130
Obrázek 15: Studentky při přípravě projektu, zdroj: archiv autorky	135
Obrázek 16: Plakát propagující akci	138
Obrázek 17: Přednáška Josefa Šlerky v rámci projektu, zdroj: archiv autorky ...	140
Obrázek 18: Koncert v rámci sousedské slavnosti v knihovně Lužiny, zdroj: archiv autorky	141
Obrázek 19: Náhled letáčku ve vietnamštině, zdroj: archiv autorky	148
Obrázek 20: Publikace nakoupené v rámci projektu Rozšiřování fondu knihoven o dokumenty vhodné pro cizince a jejich integraci, zdroj: archiv autorky	149

Seznam grafů

Graf 1: Porovnání počtu cizinců s dalšími evropskými státy, zdroj: Eurostat.....	21
Graf 2: Knihovny účastníci se průzkumu v roce 2007 a v roce 2014 podle typu	101
Graf 3: Zaměření služeb na jazykové či kulturní menšiny	102
Graf 4: Zastoupení cizích jazyků ve fondech knihoven	104
Graf 5: Spolupráce s organizacemi, které sdružují nebo podporují migranty, národnostní menšiny či cizince.....	106
Graf 6: Užívání knihoven dle frekvence a typu.....	114
Graf 7: Zdroj informace o knihovně	115
Graf 8: Využívání jednotlivých služeb ze strany migrantů	116
Graf 9: Důvody nevyužívání knihoven.....	120
Graf 10: Jazykové znalosti respondentů	121

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Dotazník pro migranty

Příloha č. 2 – Plakáty pro knihovny

Přílohy

Příloha č. 1 – Dotazník pro migranty

Knihovny a migranti/tky

Tento dotazník je součástí projektu studentek knihovnictví na FF UK, který zjišťuje využívání českých knihoven migranty. Dotazník je anonymní, data budou využita pouze v rámci zmíněného projektu.

*Povinné pole

1. Jak dlouho žijete na území ČR? *

Označte jen jednu elipsu.

- méně než 2 roky
 2-5 let
 6-10 let
 11 a více let

2. Navštěvoval/a jste knihovnu ve své rodné zemi? *

Označte jen jednu elipsu.

- ano
 ne *Přeskočte na otázku 4.*

3. Jak často jste chodil/a do jednotlivých typů knihoven ve své rodné zemi (zaškrňte v tabulce) *

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	minimálně jednou za měsíc	jednou za tři měsíce	jednou za půl roku	méně než jednou za půl roku	nikdy
veřejná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
školní/univerzitní	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ostatní (odborná, muzejní, firemní, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Navštívil/a jste nějakou knihovnu v ČR? *

Označte jen jednu elipsu.

- ano *Přeskočte na otázku 5.*
 ne *Přeskočte na otázku 10.*

Pokud ano

5. Jak jste se o knihovně dozvěděl/a? *

Označte jen jednu elipsu.

- přes internet
- od známých Čechů
- od známých krajanů
- v práci
- prostřednictvím migrantské organizace
- náhodou jsem na ni narazil/la
- Jiné: _____

6. Jak často chodíte do jednotlivých typů knihoven v ČR (zaškrtněte v tabulce) *

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	minimálně jednou za měsíc	jednou za tři měsíce	jednou za půl roku	méně než jednou za půl roku	nikdy
veřejná	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
univerzitní/školní	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ostatní (odborná, muzejní, firemní, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Zaškrtněte služby knihovny, které využíváte: *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- půjčování knih
- čtení periodik (novin, časopisů)
- studijní místo
- internet
- kopírování, tisk
- Jiné: _____

8. Zhodnoťte své zkušenosti *

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	1 :-)	2	3	4 :-(s touto službou nemám zkušenosti
komunikace s knihovníky/cemi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vyhledávání v katalogu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
orientace v knihovně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
web knihovny	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
akce knihovny	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. O jaký typ dokumentů máte v knihovně největší zájem? *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- noviny a časopisy ve svém rodném jazyce
- beletrie ve svém rodném jazyce
- dvojjazyčné knihy
- dětské knihy ve svém rodném jazyce
- učebnice češtiny
- Jiné: _____

Přeskočte na otázku 13.

Pokud ne

10. Víte, kde je ve vašem okolí knihovna? *

Označte jen jednu elipsu.

- ano
- ne *Přeskočte na otázku 12.*

11. Jak jste se o knihovně dozvěděl/a? *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- přes internet
- od známých Čechů
- od známých krajanů
- v práci
- prostřednictvím migrantské organizace
- náhodou jsem na ni narazil/la
- Jiné: _____

12. Vyberte z následujících možností důvody, proč nechodíte do knihovny: *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- nemám čas
- knihy si půjčuji od přátel
- knihy si kupuji
- vadí mi systém (administrativa s tím spojená, hlídání termínů, knihy chci mít trvale doma, ...)
- nemám potřebu chodit do knihovny
- nemá knihy, které potřebuji
- nechodí tam známí
- nenabízí aktuální knihy
- nevhodná otevírací doba
- nevyznám se tam
- knihovna je spíše pro sociálně slabší
- v blízkém okolí není žádná veřejná knihovna
- nevím o žádné v okolí
- jazyková bariéra
- knihy získávám elektronicky

13. Jste *

Označte jen jednu elipsu.

- muž
- žena

14. Váš věk? *

15. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání? *

Označte jen jednu elipsu.

- žádné
- základní
- středoškolské
- vysokoškolské

16. Kde v ČR žijete? *

Označte jen jednu elipsu.

- Praha
- jinde v ČR

17. Z jaké země pocházíte? *

Označte jen jednu elipsu.

- země Evropské unie
 země mimo Evropskou unii

18. Napište z jaké země pocházíte: *

19. Jakými jazyky jste schopný/ná se dorozumět? *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- čeština
 angličtina
 ruština
 Jiné: _____

20. Prostor pro Vaše připomínky:





KNIHOVNA PRO VŠECHNY

La bibliothèque pour tous

Biblioteka
dla wszystkich

Thư viện cho
mọi người



Knižnica pre všetkých

المكتبة للجميع

Gend'akeri savorengé

Bibliothek
für alle

Бібліотека
для всіх

