

# Multikulturalnost i multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama Istarske županije

---

**Pecotić, Mia**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2022**

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

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:138236>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-05**



**Sveučilište u Zadru**  
Universitas Studiorum  
Jadertina | 1396 | 2002 |

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zadar Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti  
Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti

**Mia Pecotić**

**Multikulturalnost i multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama  
Istarske županije**

**Diplomski rad**

Zadar, 2022

Sveučilište u Zadru

Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti

Multikulturalnost i multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama Istarske županije

Diplomski rad

Student/ica:

Mia Pecotić

Mentor/ica:

Doc. dr. sc. Mate Juric

Zadar, 2022.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Mia Pecotić**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Multikulturalnost i multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama Istarske županije** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

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

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

Zadar, 31. ožujka 2022.



## Sadržaj

|   |    |
|---|----|
| 1. Uvod.....  | 1  |
| 2. Knjižnice i narodne knjižnice.....   | 3  |
| 2.1. Definiranje pojmova.....   | 3  |
| 2.2. Knjižnična djelatnost i usluge u narodnim knjižnicama.....                       | 4  |
| 2.3. Nacionalne manjine u hrvatskim narodnim knjižnicama.....                         | 6  |
| 3. Multikulturalnost i multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama.....             | 8  |
| 3.1. Oblici multikulturalnosti.....   | 8  |
| 3.1.1. Multikulturalnost u Kanadi.....  | 11 |
| 3.1.2. Multikulturalnost u SAD-u.....   | 11 |
| 3.1.3. Multikulturalnost u Europi.....  | 12 |
| 3.1.3.1. Kontekst multikulturalnosti u Istri.....                                     | 13 |
| 3.2. Multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama.....                               | 14 |
| 3.3. Multikulturalne knjižnice.....   | 16 |
| 4. Prethodna istraživanja.....  | 18 |
| 5. Istraživanje multikulturalnih usluga u narodnim knjižnicama Istarske županije..... | 27 |
| 5.1. Cilj, svrha i istraživačka pitanja.....  | 27 |
| 5.2. Metodologija.....  | 27 |
| 5.3. Rezultati.....   | 28 |
| 6. Rasprava.....  | 35 |
| 7. Zaključak.....   | 39 |
| 8. Popis literature.....  | 42 |
| 9. Prilozi.....   | 48 |

## Kazalo slika i tablica

|   |    |
|---|----|
| Tablica 1. Prethodna istraživanja.....  | 22 |
| Tablica 2. Građa posuđena u GKČ Pula u posljednjih 365 dana s obzirom na jezik..... | 29 |
| Slika 1. Gradska knjižnica i čitaonica Pula- Središnja knjižnica Talijana.....      | 30 |
| Slika 2. Prikaz pretraživanja kataloga Gradske knjižnice Umag.....                  | 31 |

## **Sažetak**

Cilj ovog diplomskog rada je ustanoviti koje multikulturalne usluge su prisutne u narodnim knjižnicama u Istarskoj županiji. Svrha rada je prikazati važnost multikulturalnih usluga u narodnim knjižnicama Istarske županije. U prvom dijelu rada opisan je sam pojam multikulturalnosti te su predstavljena istraživanja na ovu temu. Drugi dio rada obuhvaća empirijsko istraživanje. Metode koje su korištene su kvalitativne - provedeni su intervjui te je analiziran sadržaj mrežnih stranica narodnih knjižnica u Istri.

Istraživačkim pitanjima želi se istražiti: Koje multikulturalne usluge nude narodne knjižnice u Istarskoj županiji? Prema mišljenjima knjižničara, koliko korisnici koriste multikulturalne usluge/građu? Što djelatnici knjižnica misle o postojećim uslugama u njihovoj knjižnici?

Rezultati istraživanja pokazali su da multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama najčešće obuhvaćaju građu na stranim jezicima, a naročito građu na talijanskom jeziku. Djelatnici istarskih narodnih knjižnica smatraju da su te usluge i građa veoma korištene od strane svih korisnika, ne samo od manjinskih skupina. Rezultati ukazuju na nedostatak multikulturalnih usluga u narodnim knjižnicama u kojima je istraživanje provedeno i da ima prostora za poboljšanje, što i većina djelatnika navodi. Također, rezultatima je ustanovljeno da postoji nedovoljno istraživanja na ovu temu u regiji, ali i na području cijele Hrvatske.

Ključne riječi: multikulturalnost; multikulturalne usluge; narodne knjižnice; nacionalne manjine; Istarska županija

## 1. Uvod

Ovaj rad bavi se temom multikulturalnosti i multikulturalnih usluga u hrvatskim narodnim knjižnicama, na primjeru narodnih knjižnica Istarske županije. Istra je najmultikulturalnije područje u Hrvatskoj. Zbog svoje višejezičnosti i višekulturalnosti odabrana je kao primjer za ovo istraživanje; u radu će se istraživati multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama Istarske županije.

Multikulturalnost je pojam koji je sve prisutniji danas u svijetu. Definira se kao postojanje više kultura na jednom mjestu, što i sama riječ govori (multi - kultura). Sve je poznatiji i mnoge zemlje diljem svijeta susreću se sve češće s njim. U zemljama gdje ima više različitih naroda, multikulturalnost je prisutnija, dok u zemljama u kojima nacionalnih manjina nema previše, donekle je još uvijek i nepoznanica. Današnje društvo susreće se s mnogim izazovima, a jedan od njih je i postojanje više kultura na jednom mjestu. Multikulturalnost je „javna politika koja putem obrazovanja i medija promiče interes i znanje o različitim kulturama te njihovu ravnopravnost i međusobno poštovanje. Uspostavljena je u Kanadi početkom 1960-ih“ (Enciklopedija Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža, 2021). „Danas je multikulturalizam prihvaćen u školskim programima većine demokratskih zemalja, radi upoznavanja i poštivanja različitih kultura i naroda, a ponajprije onih s kojima većina u dotičnoj zemlji dolazi u dodir bilo kao s pripadnicima starih manjina ili sa zajednicama novih useljenika.“ (Enciklopedija Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža, 2021). Najčešće se definira kao proces u kojem na istom području djeluju različite kulture. Predstavlja i njihovo međusobno miješanje (Ninčević 2009). Osim što se ovim pojmom bave sociolozi, pedagozi i kulturolozi, sve je zanimljivija tema i političarima pa je posljednjih godina sve više radova o multikulturalizmu u političkom kontekstu.

Knjižnice su danas toliko rasprostranjene i sveprisutne. One uključuju i knjige i ljude, a njezin koncept mijenjao se kroz svoju dugu povijest više puta (Mesić 1991, 146-147). Nekada je učestaliji naziv za knjižnicu bio biblioteka, ali ni danas taj naziv nije potpuno isključen. Terminološki je označavala uređenu zbirku knjiga te je u tom smislu ušla u većinu europskih jezika. Međutim, ovo značenje biblioteke nije dovoljno za njeno definiranje, njezine djelatnosti i uloge u društvu (Mesić 1991, 146), a o tome detaljnije u poglavlju o narodnim knjižnicama.

Narodne knjižnice su informacijske ustanove koje su oduvijek okupljale različite ljude neovisno o njihovoj dobi, spolu, nacionalnosti, rasi, zanimanju, i sl. Stoga, mnogi smatraju da su upravo

narodne knjižnice idealno mjesto za okupljanje nacionalnih manjina, a one bi trebale posjedovati raznolike multikulturalne usluge i programe. To je jedan od načina kako uključiti, primjerice nacionalne manjine, strance i druge u lokalnu zajednicu. Pritom im može biti i od velike pomoći u smislu asimilacije.

Narodne knjižnice definiraju se kao javne ustanove čije su usluge i zbirke namijenjene cjelokupnom stanovništvu. Promiču pismenost i čitanje kod djece i mladih te pružaju informacije koje su bitne u svakodnevnom životu. Također, podupiru formalno školovanje i omogućuju cjeloživotno učenje te usavršavanje. „Djeluju kao kulturna i informacijska središta kroz organiziranu mrežu središnjih knjižnica (regionalnih, gradskih, općinskih) i ogranaka te pokretnih knjižnica (bibliobusi, bibliobrodovi i sl.). U suvremenom značenju riječi, narodne knjižnice (javne knjižnice) pojavile su se u polovici XIX. stoljeća, kada su doneseni zakonski propisi o stalnom financiranju iz državnih ili mjesnih proračuna, kako bi, pod jednakim uvjetima, korištenje zbirki i usluga bilo besplatno i dostupno svim stanovnicima.“ (Enciklopedija Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža, 2021).

## 2. Knjižnice i narodne knjižnice

### 2.1. Definiranje pojmova

Narodne knjižnice su oduvijek bile jedno od glavnih središta okupljanja različitih i drugačijih. One su idealne ustanove za povezivanje različitih ljudi i kultura. U ovom slučaju naročito trebaju poslužiti kao pomoć i podrška strancima, doseljenicima te nacionalnim manjinama. Narodne knjižnice predstavljaju idealan prostor ljudima koji se možda ne osjećaju ugodno u novom mjestu stanovanja. One pružaju razne usluge, programe i namijenjene su te otvorene svima pa se tamo nitko ne osjeća odbačeno. I stranci i pripadnici nacionalnih manjina mogu pronaći ponešto za sebe u narodnim knjižnicama, a posebno ako knjižnica posjeduje bogate multikulturalne programe i usluge te ih pruža svojim korisnicima.

Što se tiče knjižnica općenito, one su definirane kao „uređena zbirka pisane, tiskane ili druge grafičke, zvučne, vizualne i elektroničke građe (uključujući filmove, fotografije, vrpce, mikrooblike, diskove i računalne datoteke te programe); naziv i za zgradu ili prostor u kojem je zbirka smještena, obično posebno projektiran, izgrađen i opremljen za tu namjenu. U užem značenju riječi knjižnica je niz knjiga istoga nakladnika objavljenih pod zajedničkim nazivom, sa srodnim tematskim ili sadržajnim obilježjima, s istovrsnim uvezom i grafičkim oblikovanjem.“ (Enciklopedija Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža, 2021).

Knjižnice su danas toliko sveprisutne da ustvari uopće nije potrebno raspravljati o njezinim definicijama. Međutim, mnogobrojne rasprave dokazuju teškoće s kojima se susreću svi istraživači koji pokušavaju definirati knjižnice sa znanstvenog aspekta. Knjižnice uključuju i knjige i ljude, a njezin koncept mijenjao se kroz svoju povijest više puta, i to zbog brojnih promjena u društvu i kulturi (Mesić 1991, 146-147).

Nekada, knjižnice su nazivane bibliotekama, što je i danas nerijedak slučaj. Terminološki su označavale uređene zbirke knjiga i u tom tumačenju ih je prihvatila većina europskih jezika. Međutim, takvo značenje je nedovoljno za njeno definiranje, njezine djelatnosti i uloge u društvu (kako u prošlosti, tako i danas). „Ovo značenje ne može pokriti bibliotečni informacijski kompleks suvremenih biblioteka i njihovih raznih tipova, pa tako ni javne/narodne biblioteke s kojima se ovdje posebno bavimo. Ono ništa ne govori o svrsi biblioteke, o korisnicima i načinu korišćenja.“ (Mesić 1991, 146).

U hrvatskoj enciklopediji navodi se da „knjižničnu građu sustavno odabire, prikuplja, stručno obrađuje, pohranjuje, zaštićuje, priprema i daje na korištenje (čitanje, učenje, stručno i znanstveno istraživanje) stručno osoblje, knjižničari (bibliotekari).“ (Enciklopedija

Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža, 2021). „Prema namjeni i sadržaju knjižničkog fonda vrste knjižnica su: nacionalna, narodna, školska, sveučilišna, visokoškolska, znanstvena i specijalna knjižnica.“ (Zakon o knjižnicama i knjižničkoj djelatnosti, 2019). „Narodne knjižnice mogu biti gradske ili općinske, a predstavljaju informacijska i kulturna središta stanovnicima područja na kojem djeluju“. (Enciklopedija Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža, 2021).

U IFLA-inim smjernicama (2012), narodne knjižnice definiraju se kao organizacije koje osiguravaju pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju te djelima mašte uz pomoć brojnih izvora. Knjižnice su na raspolaganju svim članovima zajednice bez obzira na dob, spol, rasu, nacionalnost, ekonomski i radni status, itd. (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice 2012).

Multikulturalno okruženje postavlja pitanja kao npr. tko se danas sve smatra korisnikom knjižnice. Pitanje multikulturalnosti današnjeg društva vezan je uz tri problema, a to su: pristup, motivacija za pristup i problem neograničenog pristupa. IFLA u jednom od svojih dokumenata navodi specifične skupine koje tvore multikulturalno društvo: starosjedilački narodi i nacionalne manjine, imigranti, prognanici i tražitelji azila te privremeni stanovnici (Stričević 2009, 200). Multikulturalno društvo sastoji se od nacionalnih, kulturnih, vjerskih, etničkih, jezičnih i mnogih drugih skupina čija su legitimna prava zaštićena (Lijphart 1992).

## **2.2. Knjižnična djelatnost i usluge u narodnim knjižnicama**

Svrha knjižnične djelatnosti je podržavanje obrazovanja omogućivanjem pristupa znanju u različitim oblicima i pružanje podrške formalnom i neformalnom obrazovanju. Bitnu i veliku ulogu knjižnica ima u skupljanju, organizaciji, korištenju informacija i u omogućivanju pristupa istima. Veoma bitno je razvijati osobnu kreativnost i nove interese, a fokus je naročito na potrebama djece i mladih (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice 2012). Naglašava se i pomoć pri oblikovanju te održavanju kulturnog identiteta zajednice. Istaknuta je i društvena uloga knjižnice, a knjižnice se definiraju još i kao nositeljice promjena, kako na osobnoj, tako i na društvenoj razini. Dakle, to su ustanove koje omogućuju pristup svima i zagovaraju slobodu (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice 2012). Knjižnična djelatnost obuhvaća: „nabavu knjižnične građe i izgradnju knjižničnih zbirki, stručnu obradu knjižnične građe prema stručnim standardima (što uključuje izradu informacijskih pomagala u tiskanom i/ili elektroničkom obliku), pohranu, čuvanje i zaštitu knjižnične građe te provođenje mjera zaštite knjižnične građe, te provođenje mjera zaštite knjižnične građe koja je kulturno dobro, pružanje

informativskih usluga, posudbu i davanje na korištenje knjižnične građe koja je kulturno dobro, digitalizaciju knjižnične građe“, itd. (Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti, 2019).

Narodne knjižnice obuhvaćaju niz usluga koje trebaju pružati svojim korisnicima. Jedna od najčešćih, a i najbitnijih usluga je svakako posudba knjižnične građe. Posudba knjižnične građe neizostavna je u svim knjižnicama. Preostale usluge koje trebaju pružati sve narodne knjižnice podrazumijevaju: „dostupnost korištenja knjižnične građe u slobodnom pristupu, informacijsko-referalne usluge, pristup javno dostupnom knjižničnom katalogu na mreži, pristup internetu i mrežnim izvorima informacija, pristup bazama podataka, korištenje računalne i informacijsko-komunikacijske opreme, međuknjižničnu posudbu, obrazovanje korisnika za korištenje knjižnice i knjižničnih usluga, programe poticanja čitanja i razvoja čitateljske kulture, programe informacijske i medijske pismenosti, kulturno-animacijske i edukacijske programe i događanja, pružanje obavijesti o radu knjižnice i knjižničnim uslugama u analognom i digitalnom obliku putem službenoga mrežnog mjesta knjižnice.“ (Standard za narodne knjižnice, 2021)

Narodne knjižnice bi trebale, postojećim strategijama i stručnim smjernicama, zadovoljavati potrebe svih svojih korisnika, uključujući i one koji pripadaju manjinama. Naše društvo se može smatrati multikulturalnim, s obzirom da u RH (osim Hrvata) žive pripadnici 22 etničke skupine. Istraživanje koje je provedeno u knjižnicama Osječko-baranjske županije, pokazalo je da pripadnici manjina žele koristiti informacije i građu na materinskom jeziku, ali da ipak ne koriste dovoljno knjižnice u tu svrhu (Faletar Tanacković et al. 2011, 49, 87). Globalno informacijsko društvo danas postavlja mnoštvo pitanja koja proistječu iz multikulturalnosti i sve veće potrebe za razvijanjem interkulturalnog dijaloga u društvu. Jedno od tih pitanja je svakako i: *tko su danas sve korisnici knjižnica* (kako oni aktualni, tako i oni potencijalni). Svaka lokalna zajednica danas postaje multikulturalna i dio multikulturalne svjetske zajednice. Načini komunikacije su znatno promijenjeni, nove tehnologije mijenjaju naše navike, i svakodnevno je prisutna potreba za stjecanjem te razvijanjem kompetencija za cjeloživotno učenje. To pred narodne knjižnice postavlja nove zadaće (Stričević 2009, 200-205).

Narodne knjižnice trebaju osigurati pristup raznolikoj građi i informacijama na različitim medijima zato što su potrebe korisnika knjižnica različite. One ovise o posebnim obilježjima koja uključuju kulturu, obrazovanje, vjeru i nacionalnost (Horvat, 2003). S obzirom na sve prethodno navedeno, narodne knjižnice su idealna mjesta za provođenje multikulturalnosti.



### 2.3. Nacionalne manjine u hrvatskim narodnim knjižnicama

„Nacionalna manjina je dio određenog naroda i/ili nacije koji ne živi u svojoj nacionalnoj državi, već kao manjina u nekoj drugoj državi, zajedno s drugim narodima.“ Termini *nacionalna manjina* i *etnička manjina* vrlo su slični i preklapaju se u većini primjera. Međutim, dio stručnjaka pojam *nacionalna manjina* ne smatra ispravnim, već preferira pojam *etnička* ili *narodna manjina*. Usprkos tome, termin *nacionalna manjina* koristi se u srednjoj i jugoistočnoj Europi. Države na području Europe koje koriste taj termin su: Hrvatska, Slovenija, Mađarska, Sjeverna Makedonija, Albanija, Njemačka, Slovačka, Češka, Poljska, Rumunjska, Moldavija, Ukrajina, Litva, Latvija, Estonija, Danska i Rusija, kao i zemlje zapadnog Balkana (Nacionalna manjina, 2021).

Danas je položaj nacionalnih manjina određen međunarodnim pravom, a manjinska prava u Hrvatskoj zaštićena su ustavom i zakonom o pravima nacionalnih manjina (Nacionalna manjina, 2021). Hrvatska je u prošlosti, prije nego što je stekla samostalnost, bila u sastavu nekoliko država. Zbog toga danas na njezinom području žive i pripadnici drugih naroda s kojima su Hrvati bili u zajedničkim državama. „Prema popisu stanovništva iz 1991. godine u Republici Hrvatskoj građani su se očitovali kao pripadnici 23 različite nacionalnosti, od kojih 22 imaju formalni status nacionalne manjine, iako ga sve ne ostvaruju u praksi. Pripadnici pojedinih nacionalnih manjina doseljavali su na područje Republike Hrvatske kao ekonomski migranti (Česi, Slovaci, Slovenci, Makedonci, Bošnjaci ...) ili nakon svjetskih ratova (Rusi, Bugari), dok dio pripadnika autohtonih nacionalnih manjina (Talijani, Mađari, Nijemci, Srbi i Ukrajinci) živi na području Hrvatske već stoljećima. U Hrvatskoj, pripadnici nacionalnih manjina žive na području velikog broja gradova i općina.“ Nacionalne manjine nalaze se uglavnom na području Istre, sjeverne Dalmacije, Like, Korduna, Banovine, te Slavonije i Baranje (Tatalović 2001, 96).

Središnje knjižnice nacionalnih manjina su dio programa narodnih knjižnica. Njihova osnovna, ali i glavna uloga je osigurati knjižnične usluge cjelokupnom stanovništvu svoje zajednice, uključujući i nacionalne manjine u njihovim potrebama (Središnje knjižnice nacionalnih manjina). Središnje knjižnice nacionalnih manjina povezuju svoj materinski jezik i sredinu u kojoj žive. Preko tih knjižnica Hrvatska počinje razmišljati u smislu multikulturalnosti, a poučava pripadnike nacionalnih manjina kako živjeti u multikulturalnoj sredini. Knjižnice nacionalnih manjina važne su za očuvanje kulturnog identiteta nacionalnih manjina i imaju više zadaća. One moraju: promicati njihovu kulturu, jezik, običaje, identitet, kulturnu baštinu i sl.;

stručno organizirati svoje usluge, službe i nabavnu politiku, a trebaju i poticati na korištenje svojih usluga i službi. Glavna uloga ovih knjižnica je upoznati građane sa običajim manjinskog stanovništva, a bitnu ulogu imaju i u zbližavanju pripadnika nacionalnih manjina sa ostalima u sredini u kojoj žive. Na taj način građani uče o kulturnim obilježjima drugih naroda, o prihvaćanju međusobnih različitosti te kako živjeti u multikulturalnom društvu. Dakle, knjižnice nacionalnih manjina moraju poučavati na suživot u multikulturalnoj sredini, o tome kako poštovati i prihvaćati različite kulture te kroz svoje usluge promicati multikulturalnost (Kelmendi, 1997).

Središnje knjižnice nacionalnih manjina su otvorene i opremljene. „Uloga je središnjih knjižnica da kroz usklađenu nabavu, centraliziranu obradu i raspačavanje građe osigura korisnicima slobodan pristup informacijama na materinskom jeziku.“ (Todorcev Hlača 2015, 46, 47). „Program središnjih knjižnica nacionalnih manjina uključuje: nabavu na jezicima manjina, osiguravanje korištenja knjižne i neknjižne građe, tribine i predavanja, izložbe, kao i međuknjižničnu posudbu, s obzirom na to da je riječ o središnjim knjižnicama, koje trebaju na djelotvoran način osiguravati knjižnične usluge pripadnicima manjina i izvan sjedišta središnje knjižnice.“ (Središnje knjižnice nacionalnih manjina).

Za manjinske i etničke skupine, narodne knjižnice su mjesto pretraživanja i ostvarivanja znanja pa oni očekuju cjelokupnu uslugu, a ne samo određeni broj knjiga na svojem jeziku (Zielinska i Kirkwood, 1992). Mnoge narodne knjižnice u Hrvatskoj ni nemaju multikulturalne usluge ili usluge namijenjene pripadnicima nacionalnih manjina. To su sve, dakako, veliki izazovi za narodne knjižnice i knjižničare koji se često suočavaju sa istima.

Osim pripadnika nacionalnih manjina, IFLA (2010) navodi ostale korisnike multikulturalnih usluga koji čine: useljeničke manjine (osobe koje su stalno nastanjene, a imaju svoj jezik i kulturu), radnici migranti (useljenci koji imaju status privremenog boravka, ali se planiraju trajno nastaniti u toj zemlji) i azilanti (osobe koje su željele promijeniti mjesto svog boravka zbog povoljnijih uvjeta u državu u koju doseljavaju, a tu spadaju osobe s dozvolom privremenog boravka i izbjeglice) (IFLA, 2010, 11).

### **3. Multikulturalnost i multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama**

#### **3.1. Oblici multikulturalnosti**

Multikulturalnost je pojam koji se danas najčešće definira kao postojanje više različitih kultura na jednom mjestu. Sve je prisutniji danas i sve više autora pokušava ga definirati. Međutim, nije ga jednostavno definirati i ne postoji samo jedna definicija kojom ga se opisuje. Jedan od najvećih izazova današnjeg društva upravo je multikulturalnost.

Multikulturalnost se opisuje kao suživot nekoliko kultura u istoj državi. „Ranih 1970-ih pridjev multikulturalan označavao je kompromis, međusobnu ovisnost relativizirajući univerzalizam i širu intelektualnu zajednicu.“ (Sršen i Bogeljić 2014, 105-106). Kao pojam u političkom značenju, najprije se pojavljuje u Kanadi početkom 70-ih godina prošlog stoljeća, a zatim u Australiji, SAD-u te u sjeverozapadnoj Europi. Plasiranje tog pojma ustvari je vezano uz Kanadu, i baš se tim nazivom predstavljala nova kanadska politika u kojoj su se kontrolirali i određivali međunacionalni odnosi krajem 60-ih i početkom 70-ih godina prošlog stoljeća (Mesić 2006 56, 68). Autor Tariq Modood (2016) multikulturalnost smatra političkim smještajem manjina koji je postao glavnim zahtjevom krajem 20. stoljeća. Značio je proširenje i promjene u društvu, a uključivao je značajke poput npr. podučavanja na materinskom jeziku. Od takvog polazišta se može razviti perspektiva za ispunjavanje kulturnih zahtjeva i za osnaživanje marginaliziranih skupina (Modood 2016).<sup>1</sup>

Češći kontakti između kultura i njihova interakcija dovode do miješanja, ali i zbližavanja raznolikih običaja različitih kultura. Iz toga proizlazi i veća potreba za multikulturalnošću (Ninčević 2009). Krajem 20. stoljeća, ovaj pojam bio je jedan od značajnih obilježja globalnog razdoblja, a početkom 21. stoljeća smatra se preprekom i izazovom suvremenim demokratskim državama. Također, mnogi političari nisu bili njegovi zagovornici. Međutim, činjenica je da se jezik, običaji i mentalitet mijenjaju (iako se te promjene u društvu često odvijaju sporo) (Bašić 2017, 33).

Već smo uočili da brojni autori objašnjavaju i promatraju multikulturalizam s političkog aspekta, pa tako Milan Mesić (2006) smatra da je moderna država stoljećima koristila vodeće sile u svrhu kulturne homogenizacije. Suvremena multikulturalna društva su povijesni fenomen pomoću kojeg se otvaraju nova pitanja, a zahtijevaju se i novi koncepti za shvaćanje razvojne perspektive (Mesić 2006).

---

<sup>1</sup> Slobodan prijevod autorice.

Kako bi objasnili multikulturalnost, potrebno je definirati pojam *kultura*. Kulturu, kao ni multikulturalnost, nije jednostavno definirati. Sasvim je jasno da kultura ima ključnu ulogu u razmišljanju multikulturalnosti (Mesić 2006). Kultura se sastoji od određenih društvenih formi kao što su jezik, tradicija i mitovi, zbog kojih njezini pripadnici osjećaju da su međusobno povezani (Mesić 2007). „Kultura je bitan čimbenik kojim pojedinac razvija osobni i građanski identitet te se kroz nju identificiramo s društvom u kojem živimo.“ (Mrnjaus 2013, 310). Sve ideje o multikulturalnom učenju ustvari su temeljene na ideji kulture. „Kultura se nalazi u središtu individualnog i društvenog identiteta, a povezana je sa svim čimbenicima koji oblikuju načine razmišljanja, vjerovanja, osjećanja i djelovanja pojedinca kao člana društva.“ (Mrnjaus et al. 2015). E. B. Tylor među prvima je definirao kulturu i to kao složenu cjelinu koja uključuje znanja, umjetnost, uvjerenja te druge navike i sposobnosti koje ljudi stječu kao članovi društvene zajednice (Haviland 2004, 34). Kultura predstavlja temelj identiteta najvećeg broja ljudi i ne može biti izolirana te zatvorena prostorno ili vremenski (Sablić 2014). Ona je društveni fenomen i razlikuje se od društva do društva (Mesić 2007). Kultura se shvaća sve više kao otvoreni, dinamički i nedovršeni proces stalnih izmjena te međusobnih prožimanja. Kada kulturu shvaćamo različito, to vodi i različitom razumijevanju multikulturalne prakse suvremenih društava (Mesić 2006). Neosporno je da je kultura neizostavan dio života, a multikulturalnost želi zaštititi kulturne raznolikosti i to je zajednička tvrdnja većini definicija ovog pojma (Sršen i Bogeljić 2014, 106).

Za razvoj multikulturalnosti, vrlo važna je i globalizacija. Globalizacija je društveni, gospodarski, politički i kulturni proces koji dovodi do preobrazbe životnih uvjeta, kao i do većeg povezivanja pojedinih dijelova suvremenog svijeta. Kao i sve, tako i globalizacija ima svoje prednosti i nedostatke. S jedne strane, došlo je do rasta i napretka u gospodarskom i tehnološkom smislu, a s druge strane, do povećanja ekonomske nejednakosti, tj. društveni nesrazmjer još više se produbio (Enciklopedija Leksikografskog zavoda Miroslav Krleža, 2021). Globalizacija je dovela do mnogih promjena pa je svijet postao 'globalno selo' u kojem je izražena interakcija različitih kulturnih, etničkih i vjerskih skupina (Ninčević, 2009, 60). Takvi kontakti, migracije i interakcija, pridonijeli su zbližavanju raznolikih kultura na isto područje, a unutar kulture koja dominira na nekom području stvaraju se kulture manjina (Mrnjaus 2013, 310).

Uz globalizaciju, multikulturalnost predstavlja ključni pojam u objašnjavanju i razumijevanju suvremenog društva i njegovih obilježja. Multikulturalnost pokriva mnogo različitih ideja. S

jedne strane, koristi se za opisivanje različitosti društva u sociokulturnom i demografskom smislu, a s druge strane za naglašavanje njegovog univerzalnog značenja koje promiče toleranciju i kulturne različitosti. Sva moderna društva se suočavaju s multikulturalnim izazovima (Gregurović 2016, 353-354). Razlozi koji dovode do kulturne raznolikosti unutar jedne zemlje su različiti. Neki od njih su: globalizacija, međunarodne migracije, politika identiteta, postkolonijalizam i mnogi drugi (Sršen i Bogeljić, 2014, 115).

Multikulturalnosti srodan pojam je *interkulturalnost*, a mnogi ljudi ni ne razlikuju ta dva pojma. Semantička razlika između njih vidi se jasno iz njihovih prefiksa "multi" i "inter" pa tako izraz "multi" označava istovremeno postojanje više elemenata - u ovom kontekstu više kultura, dok "inter" označava suodnos, dinamiku i prepletanje (Čačić-Kumpes 2004, 150). Iako razlike nisu velike, one mijenjaju samo značenje pojma. Multikulturalnost i interkulturalnost različito se tumače na različitim kontinentima, ali ti termini u svojoj suštini nisu isti; multikulturalnost govori o tome da je na istom području prisutno više kultura, a interkulturalnost govori o odnosu između tih kultura i njihovoj interakciji. Pojam interkulturalnosti je uveden 1970-ih zbog imigracija, a uvelo ga je Vijeće Europe (Sablić 2014). Ovaj pojam relativno je nov način viđenja razlika, ali i sličnosti između kultura zapadnih zemalja - najprije u SAD-u, a onda i u Europi. Susrećemo ga u svim područjima kulture: jeziku, književnosti, umjetnosti, religiji, mitologiji i suvremenoj ideologiji, a bazira se na ideji boljeg društva i budućnosti u kojima će se ukloniti rasizam, dominacija nad određenim pojedincima u društvu i sl. (Sablić 2014). Interkulturalnost označava dinamične i interaktivne odnose među kulturama i karakteristična je za europske autore. S druge strane, multikulturalnost označava statičnu i kvantitativnu dimenziju višekulturalnosti, a uglavnom se susreće kod autora iz SAD-a, Kanade, Australije, Novog Zelanda, kao i Velike Britanije. S obzirom na brojne kulturne razlike među nama, vrlo važno je stvoriti interkulturalni dijalog koji će pridonijeti boljem razumijevanju te uvažavanju drugih i drugačijih (Mrnjauš 2013, 310).

Drugim riječima, multikulturalnost predstavlja stanje - suživot više različitih skupina na istom području (Žužul 2002). Oglada se kroz ponašanja, komunikaciju, načine razmišljanja, vrijednosti, izražaje, itd. (Chu 2005). Ne odnosi se samo na manjinske skupine, već na sve skupine koje su različite, a žive na nekom području (Chu 2005). S druge strane, interkulturalnost predstavlja proces - filozofiju odnosa, a taj odnos (iako postoje međusobne razlike) je ravnopravan (Previšić 2004). Multikulturalnost i interkulturalnost predstavljaju nikada dovršen put. Treba potaknuti prihvaćanje raznolikosti, kako bi se ostvario vlastiti kulturni identitet, i naravno, uspostavio interkulturalni dijalog (Ninčević 2009).

### **3.1.1. Multikulturalnost u Kanadi**

Kanada je jedna od najmultikulturalnijih zemalja u svijetu. Poznata je po tome što je njezino društvo izrazito raznoliko.

Sam pojam multikulturalnosti usko je vezan uz Kanadu. U mnogim društvima, pa tako i u kanadskim, multikulturalizam je politički program koji pokušava riješiti društveno-povijesne specifičnosti i sukobe unutar kanadskog društva. Najčešće se u radovima upravo Kanadu smatra izvornim primjerom multikulturalnog društva. Prvo obilježje koje određuje Kanadu je fizički aspekt, odnosno veličina te zemlje koja više sličí kontinentu nego samoj državi. Iako Europljani nisu prvi naselili Kanadu, prvi su je shvatili kao cjelinu pa će tek njihovim dolaskom biti ujedinjen sav prostor. Kanada je bila od posebnog značaja za Europljane. Frankokanađani su imali značajnu ulogu u stvaranju Kanade; osim što su njihovi pretci bili prvi Europljani koji su opstali u kanadskoj sredini, njihov opstanak u vrijeme vladavine Britanaca je glavni razlog zašto je kanadska britanska vlast prihvatila kulturni pluralizam. Od ključne važnosti za kanadsku povijest je i suparništvo između Velike Britanije i Francuske (Heršak, Čičak-Chand 1991).

Imigracija slavenskih naroda (uključujući i Hrvate) dosegla je visok omjer početkom dvadesetog stoljeća, a najviše su naseljavali Ontario, Quebec i Britansku Kolumbiju. Zbog imigracija u devetnaestom i dvadesetom stoljeću, nacionalna struktura društva u Kanadi znatno se promijenila. Naglasak na doprinošenju kanadskom društvu, prevladavanju kulturnih zapreka i učenju službenih jezika, želio je postići opću jedinstvenost kanadskog društva, odnosno povezati to društvo. Prvi pokušaji politike multikulturalnosti skrenuli su pozornost na to da u Kanadi živi puno ljudi čiji pretci nisu stigli iz Britanije ili iz Francuske. Multikulturalnost su najviše kritizirali frankokanađski intelektualci, koji su ovu politiku vidjeli kao anglokanadsku prevaru (kojoj je cilj narušiti položaj njihova naroda). U Kanadi je rasizam vrlo prisutan. Razna istraživanja prikazuju prisutnost rasnih predrasuda među kanadskim stanovništvom. Afroamerikanci i Azijati nisu baš prihvaćeni u društvu u usporedbi s Kanađanima američkog, britanskog ili francuskog porijekla. Diskriminacija je bila prisutna pri zapošljavanju, u javnim službama i sl. Kanadski oblik multikulturalizma pomogao je doseljenicima kako bi se prilagodili novoj sredini, a na daljnji opstanak manjih etničkih skupina djeluju jaki procesi prilagodbe (Heršak, Čičak-Chand 1991).

### **3.1.2. Multikulturalnost u SAD-u**

SAD kao bogata i napredna država, od kada je osnovana, bila je privlačna imigrantima iz raznih krajeva svijeta pa su je često i naseljavali. To nam govori da je povijest multikulturalnosti u

SAD-u duga (Renshon, 2011). Najveći broj imigranata u Americi bio je iz Europe te Japana i Kine (Ruhig Du Mont 1994, 23).

U knjižnicama su se imigrantima organizirale jezične radionice i bili su dostupni materijali za učenje, a danas te usluge uključuju kulturne događaje, preporuke za zdravstvene usluge i dr. Multikulturalne knjižnične usluge nastale su dolaskom imigranata krajem 19. i početkom 20. stoljeća te su se počele osnivati knjižnice koje će zadovoljavati njihove potrebe (Huntigton 2007, 176). Osim tečaja engleskog jezika, imigranti su imali priliku slušati predavanja o američkoj povijesti, a počinje se nabavljati i literatura na manjinskim jezicima (Faletar et al. 2012, 156).

U SAD-u integracija imigranata nije protekla mirno. Nakon tih promjena u društvu, pojam multikulturalnosti danas na području SAD-a obuhvaća široki dijapazon društvenih skupina koje su marginalizirane ili izostavljene iz prevladavajuće društvene zajednice (Đekić, 2015).

### **3.1.3. Multikulturalnost u Europi**

Multikulturalnost se u Europi javlja u obliku modela javne politike koja je usmjerena na useljenike i na etničke raznolikosti. Po tome je dosta slična kanadskim i australskim iskustvima (Mesić, 2006, 65). Za razliku od SAD-a i Kanade, često se odnosi na dijeljenje nadležnosti među zajednicama (Kymlicka, 2003, 286).

Velika Britanija je zemlja različitih etničkih grupa. Najviše imigranata je s Kariba, ali i iz Afrike i Azije. Počeli su doseljavati 60-ih godina prošlog stoljeća. Tada su knjižnični djelatnici uvidjeli da moraju zadovoljiti potrebe svih svojih korisnika (što uključuje i manjinske skupine), pa je velik broj knjižnica počeo nabavljati građu namijenjenu i manjinama, upravo s tom svrhom. Puno ljudi došlo je i naselilo se u Veliku Britaniju kako bi izgradili sebi i svojim obiteljima bolji život, a danas su mnogi od njih i vrlo uspješni ljudi (The United Kingdom: A Multicultural Society). Velika Britanija je, kao i mnoge druge zemlje, prihvatila puno imigranata. Uključivanjem imigranata u svakodnevni život i prihvaćanjem različitosti, shvatili su da će njihovo društvo postati multikulturalno (Flegar 2015, 9).

Multikulturalnost u Njemačkoj je doživjela vrhunac 1990-ih godina, a Njemačka je prvi put zakonski utvrdila da je imigracijska zemlja Zakonom o imigraciji 2005. godine. Integracija imigranata uspostavljena je kao temeljni dio imigracijske politike, a uvedeni su i integracijski tečajevi (Mesić, 2010, 251-252). Tek od 2000. godine počelo se temeljito razmišljati o ulozi knjižnica u raznolikoj zajednici. Kada je interkulturalizam postao glavna tema politike u Njemačkoj, knjižničari su shvatili da imigranti trebaju postati njihovi važniji korisnici i da se

moraju posvetiti razvijanju multikulturalnog dijaloga, tj. suradnje etničkih skupina u njihovoj državi (Faletar 2012, 159).

Osim Velike Britanije i Njemačke, europske zemlje u kojima su društva vrlo multikulturalna su: Švedska, Danska, Francuska, Nizozemska i dr.

Kao i svugdje u svijetu, i u Hrvatskoj je danas pojam multikulturalnosti i interkulturalnosti sve prisutniji. Tranzicijske promjene od 90-ih godina prošlog stoljeća su donijele mnoge promjene na svim područjima (Švob-Đokić, 2010). Hrvatska pripadnicima manjina osigurava pravo na obrazovanje, kulturu, identitet, vjeroispovijest, pristup medijima, i dr. (Tatalović 1997, 106). U Hrvatskoj su ratovi, okupacije područja, progonstvo i izbjeglički način života znatno utjecali na stavove o nacionalnim manjinama (Obrazovanje za mir i multikulturalizam). Hrvatska se obvezala, na Svjetskoj konferenciji o rasizmu, donijeti Nacionalni plan za suzbijanje diskriminacije, kada je potpisala Durbansku deklaraciju iz 2001. godine kako bi se poboljšao položaj osjetljivih društvenih skupina. Međutim, u Hrvatskoj migracije stanovništva nisu toliko prisutne kao u drugim (europskim i sjevernoameričkim) zemljama. Stoga nema potrebe da se u središnjim knjižnicama u Hrvatskoj uspostavljaju zajednički fondovi na jezicima manjina. Model razvoja hrvatskim središnjih knjižnica nacionalnih manjina u Hrvatskoj baziran je više na multinacionalnu zajednicu i toleranciju prema manjinama. Najčešće žalbe građana na diskriminaciju odnose se na rasu, nacionalno porijeklo, etničku pripadnost i područje rada (Flegar 2015, 40).

### **3.1.3.1. Kontekst multikulturalnosti u Istri**

Istra je najveći poluotok u Hrvatskoj. Nalazi se na zapadnom dijelu Hrvatske na sjevernom Jadranu, na području Hrvatske, Italije i Slovenije.

Istra je oduvijek bila područje gdje su se susretali i miješali narodi, kulture, mentaliteti, jezici. Mnogobrojne migracije doprinijele su stvaranju heterogenosti kultura u Hrvatskoj (Oplanić, 2021, 64). Stoga je upravo ona pravi primjer multikulturalnosti u Republici Hrvatskoj.

Prema popisu stanovništva iz 2011. godine, u Istri živi skoro 5% stanovništva, što čini ukupno 208.055 stanovnika. Što se tiče nacionalnosti, na prva tri mjesta su Hrvati s 68,33%, Talijani 6,03% i Srbi 3,46% (Oplanić 2021, 37). Zbog prisutnosti tri jezika - hrvatskog, talijanskog i slovenskog, Istra je višejezična i višekulturalna. Iako se sve migracije uzimaju u obzir, najčešće i najviše naglašen je suživot Hrvata i Talijana (Blagoni i Poropat Jeletić, 2018, 160-161). Statutom Istarske županije je i određeno da je Istarska županija dvojezična, ali korištenje talijanskog u administraciji podrazumijeva standardni talijanski jezik (Orlić 2008 50). Drugi



prisutni manjinski jezici na području Istre su: srpski, albanski, makedonski i bošnjački (Blagoni i Poropat Jeletić, 2018, 160-161).

Na povijesni razvoj Istre, utjecao je njezin geografski položaj, jer su se na tom prostoru nalazile tri naroda - Slaveni, Romani i Germani. Kroz povijest se uvijek dijelila različito, a danas njezin najveći dio pripada Hrvatskoj, a manji dio Sloveniji i Italiji. Za vrijeme talijanizacije od strane Mletaka u prošlosti, prevladavao je talijanski jezik, posebno u gradovima. Prema Kalčiću, posebnost Istre je u tome što je uvijek bila na nekoj periferiji, a opet u središtu Europe te je bila izdvojena i na neki svoj način posebna. Usprkos mnogim povijesnim neprilikama, uspjela zadržati i sačuvati svoju posebnost, a vrlo zanimljiv je i odnos hrvatske i talijanske kulture, povijesti te jezika, koji je iznimno tolerantan (Kalčić, 2016, 7).

Ono što se smatra specifičnim, ali i normalnim za Istru je puno miješanih kultura, običaja i brakova. Ostale specifičnosti Istrijana su otvorenost, tolerancija, komunikativnost, prihvaćanje došljaka, itd. (Orlić 2008, 52).

### **3.2. Multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama**

U nekim zemljama, knjižnične usluge namijenjene manjinama počinju se razvijati još krajem 19. stoljeća. Što se tiče suvremenih multikulturalnih usluga, one se javljaju krajem 20. i početkom ovog stoljeća (Faletar et al. 2012, 160). Njihov nastanak odvija se za vrijeme industrijske revolucije, globalizacije i migracije stanovništva na području SAD-a kada je tamo započelo doseljavanje stanovnika iz Europe i Azije. Knjižnice su željele asimilaciju i amerikanizaciju pa su pokrenule razne tečajeve i događanja kako bi obrazovali imigrante, a jedan od tih bio je tečaj engleskog jezika. To je potaknulo i ostale zemlje na pokretanje multikulturalnih usluga (Metoyer-Duran, 1993, 343).

U hrvatskom knjižničarstvu se o multikulturalnim uslugama počelo govoriti oko 1980. godine, kada je počelo utvrđivanje stanja knjižničnih zbirki manjina u Hrvatskoj. Krajem 80-ih godina dvadesetog stoljeća u hrvatskim narodnim knjižnicama analizirali su se fondovi na talijanskom, češkom i mađarskom jeziku i tek tada je pitanje knjižničnih usluga za nacionalne i etničke manjine postalo aktualno. Tada su se počele osnivati i središnje knjižnice za nacionalne manjine. Njihova zadaća bila je koordinirati rad svih manjinskih zbirki u hrvatskim narodnim knjižnicama i zapošljavati stručno osoblje sa znanjem manjinskih jezika. Mnoge zbirke su dotada bile rascjepkane (nisu bile dio knjižnica), ali od tada postaju otvorene svim manjinama, kao i cjelokupnom društvu. Samim time se i potiče interkulturalnost u hrvatskim knjižnicama (Faletar et al. 2012, 159). Međutim, iz istraživanja se saznalo da su narodne knjižnice u Hrvatskoj, građu koja je namijenjena etničkim i nacionalnim manjinama, nabavljale

nekoordinirano. To znači, dakle, da potrebe tih korisnika nisu zadovoljene na određen način (Faletar et al. 2012, 159).

Multikulturalne knjižnične usluge definiraju se kroz pružanje knjižničnih usluga koje su namijenjene skupinama koje nisu dovoljno zastupljene u društvu i na pružanje multikulturalnih informacija te usluga svim korisnicima knjižnica. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice govore kako bi trebala izgledati jedna idealna multikulturalna knjižnica. Među bitnijim načelima u *Smjernicama* istaknuto je uspostavljanje međukulturnog dijaloga u svim knjižnicama (a ne samo u narodnim) (IFLA 2010, 11, 16). U IFLA-inim Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice, multikulturalne knjižnične usluge prvotno su usmjerene prema onim skupinama korisnika koje su često marginalizirane u multikulturalnim sredinama, ali one oplemenjuju život zajednice u cjelosti. S jedne strane, one omogućuju pristup knjižničnim uslugama, informacijama i znanju manjinskim zajednicama, a s druge strane, članovima dominantnih skupina pružaju multikulturalne informacije i na taj način im pružaju mogućnost razvijanja i poboljšanja njihove multikulturalne pismenosti (Stanarević 2010, 147).

Narodne knjižnice (u multikulturalnom kontekstu) korisnicima uglavnom nude dva osnovna tipa usluga:

1. znanja, informacije i vještine koje su nužne za preživljavanje manjina u društvu

- ova skupina uključuje knjižnične programe i usluge kao što su npr. tečajevi jezika, opismenjavanje, informacijska i računalna pismenost, pomoć pri pronalaženju posla i sl.

2. informacije i programi iz područja kulture i umjetnosti

- ovdje spada ponuda knjižnične građe i različiti programi poput koncerata, izložbi, radionica, predavanja, promocija knjiga i sl. (Faletar et al. 2012, 163)

Kao najveći problem u hrvatskim narodnim knjižnicama vezano uz multikulturalne usluge, autori navode sljedeće stavke:

- nedostatak financijskih sredstava za nabavu građe na manjinskim jezicima (nedostatna financijska sredstva onemogućuju i održavanje raznih događaja, manifestacija)
- knjižnice se često ne promiču dovoljno u odnosu na multikulturalne zajednice
- ponekad nude i neadekvatne usluge što rezultira padom potražnje
- velik broj knjižnica nema podatke o tome koliko pripadnika manjina uopće živi na tom području

- dosta građe nabavlja se stihijski, nije potpuno reprezentivna
- nabava literature na manjinskim jezicima; uglavnom prevladava građa na talijanskom i njemačkom jeziku, a manje zastupljena je građa npr. na albanskom ili češkom jeziku (Faletar et al., 2012, 164-178).

Ovo su samo neki od problema s kojima se susreću narodne knjižnice danas. Osim što moraju biti iznimno tolerantne prema svim kategorijama korisnika, otvorene, stalno moraju osmišljavati nove usluge i programe za manjinsko stanovništvo, knjižnice moraju i pronaći rješenje za prethodno navedene probleme kako bi poboljšale kvalitetu svojih usluga te privukle što više različitih korisnika.

### **3.3. Multikulturalne knjižnice**

Multikulturalne knjižnice su ustanove koje pružaju usluge kojima se potvrđuje dostojanstvo onih kojima su namijenjene, a osnovna im je zadaća: osigurati pristup različitim uslugama i zbirkama, briga o zaštiti kulturnih dobara, osmišljavanje programa usmjerenih na obrazovanje korisnika i sl. One pridonose kulturi, podržavaju različitosti te su se obvezale na razumijevanje, toleranciju kao i na osobni razvoj. Također, poduzimaju mjere za korištenje knjižničnih usluga bez nametanja običaja, vrijednosti i uvjerenja, a prihvaćaju da su različita društva od velike važnosti za jednu zemlju. „Multikulturalna knjižnica podrazumijeva: izgradnju kulturno i jezično različitih zbirki i usluga, zaštitu materijalnih i nematerijalnih kulturnih dobara, programe usmjerene na obrazovanje korisnika, uspostavu međukulturnog dijaloga te pristup izvorima na odgovarajućim jezicima“. (IFLA 2010, 8).

Knjižnice općenito, a posebno multikulturalne, imaju bitnu ulogu u obrazovanju i društvenom djelovanju. Važnu ulogu ima i knjižnično osoblje koje treba biti tolerantno i uvažavati različitosti. Osoblje treba biti i osposobljeno za rad u raznolikoj zajednici kako se marginalizirane skupine ne bi osjećale neprihvaćeno i odbačeno. Upravo marginalizirane skupine zahtijevaju najviše pažnje. Također, članovi zajednice ne smiju biti diskriminirani, a treba pružati informacije na jezicima i pismima koja odgovaraju multikulturalnim zajednicama na nekom prostoru (IFLA 2010, 18).

Prema IFLA-i (2010), multikulturalne knjižnice su posebna vrsta narodnih knjižnica koja posjeduje građu i provodi usluge te razne programe koji su usmjereni kulturnim, jezičnim i etničkim korisnicima manjina (IFLA 2010, 9). Autori Faletar, Lacović i Faletar Tanacković navode sljedeće: „Prema IFLA-inim Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice, knjižnica koja teži biti multikulturalna trebala bi pružati usluge svim članovima svoje

zajednice bez diskriminacije na temelju kulturnog i jezičnog nasljeđa.“ (Faletar et al. 2012, 163).

Jedan od primjera hrvatskih multikulturalnih knjižnica je daruvarska knjižnica, tj. Pučka knjižnica i čitaonica u Daruvaru. Grad Daruvar poznato je multikulturalno središte s više od 20 narodnosti. Poznat je po raznolikom nacionalnom stanovništvu i po tome što je središte češke manjine u Hrvatskoj, a prema tome, Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar je središnja knjižnica za češku nacionalnu manjinu. Cilj i poslanje ove knjižnice su: razvijati interkulturalnu komunikaciju, približiti čitanje i pisanje svim skupinama korisnika, približiti informacije, jezik, znanje i kulturu svima bez obzira na dob, spol, rasu, vjeru, nacionalnost, itd. Ova knjižnica nastoji svojim korisnicima ponuditi što više programa, usluga i zbirke (jednako svim pripadnicima zajednice). Ona nastoji jačati vrijednost multikulturalnog društva i biti podrška inkluzijom svih marginaliziranih skupina u društvo. Posljednjih godina razvija programe s jednom češkom knjižnicom te s knjižnicom u Tuzli u BiH. Suradnjom sa ove dvije inozemne knjižnice, Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar nastoji pružiti što bolje usluge, programe i bogatije zbirke, a na taj način postaje mostom koji spaja različitosti te razvija interkulturalni dijalog (Horvat i Ivković 2015, 101).

Osim prethodno spomenute knjižnice, u Hrvatskoj postoji još deset knjižnica nacionalnih manjina, a to su: Središnja knjižnica Albanaca u Zagrebu, Središnja knjižnica Austrijanaca u Osijeku, Središnja knjižnica Srba u Zagrebu, Knjižnica i arhiv Židovske općine Zagreb, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca u Zagrebu, Središnja knjižnica Slovenaca u Karlovcu, Središnja knjižnica Bošnjaka u Sisku, Središnja knjižnica Slovaka u Našicama, Središnja knjižnica Mađara u Belom Manastiru i Središnja knjižnica Talijana u Puli. Sve ove knjižnice imaju u cilju očuvanje kulture, baštine, a poticanje tolerancije, prihvaćanja i zajedničkog života, a njihove zadaće su: nabaviti knjižnu i neknjižnu građu, poticati čitanje na manjinskim jezicima te organizirati različite događaje i aktivnosti (Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Hrvatskoj, 2010).

Neki od primjera inozemnih multikulturalnih knjižnica su: *Toronto Public Library* u Kanadi, *New York Public Library* u SAD-u te brojne knjižnice u zemljama poput Velike Britanije, Švedske, Australije i mnoge druge.

#### 4. Prethodna istraživanja

U ovom poglavlju bit će prikazana neka dosadašnja istraživanja na temu multikulturalnosti i multikulturalnih usluga u narodnim knjižnicama (nekoliko istraživanja provedeno je na sveučilištima i u manjinskim školama).

U radu autora Faletar Tanacković, Lacović i Stanarević (2011) istražuju se multikulturalne knjižnične usluge, odnosno informacijske potrebe i ponašanja pripadnika manjina u Osječko-baranjskoj županiji. Također, istražuje se koliko su zadovoljni knjižničnim uslugama i građom. Cilj rada je saznati informacijske potrebe manjina u Osječko-baranjskoj županiji, analizirati njihovo ponašanje pri traženju informacija te ustanoviti koliko su korištene usluge u knjižnici. U ovom radu kao instrument korišten je anketni upitnik, a uzorak čine pripadnici mađarske, slovačke i srpske manjine. Istraživanje je provedeno krajem 2010. godine i početkom 2011. godine, a iz rezultata se saznaje da ispitanici žele građu i informacije na svojem jeziku, ali da ipak nedovoljno koriste knjižnice u tu svrhu, zbog korištenja drugih izvora (Faletar Tanacković et al., 2011). Jedna od bitnijih uloga suvremenih knjižnica jest podupiranje razvoja multikulturalne pismenosti, kao i promicanje multikulturalne građe. Međutim, u stvarnosti knjižnicama nije uvijek lako to ostvariti. Toga su svjesni i djelatnici narodnih knjižnica u Hrvatskoj, koji se s jedne strane sve češće susreću s korisnicima različitih identiteta, a sve zahtjevnijim potrebama. Cilj istraživanja kojeg su proveli autori Faletar, Faletar Tanacković i Lacović (2012) je saznati kako se hrvatske narodne knjižnice suočavaju sa izazovima multikulturalnog društva. Korištena je kvantitativna metodologija, a kao instrument anketni upitnik koji se sastojao od 28 pitanja. Uzorak čine sve narodne knjižnice u Hrvatskoj. Istraživanje je provedeno sredinom 2011. godine te je ukupno prikupljeno 116 upitnika. Rezultati su pokazali da su ispitanici svjesni važne uloge svojih ustanova u multikulturalnom društvu, ali autori smatraju da narodne knjižnice i dalje slabo pružaju te promiču multikulturalne usluge pripadnicima nacionalnih manjina (Faletar et al., 2012).

Iduće istraživanje autorice Paule Picco (2008) provedeno je u knjižnici u Montrealu, a cilj mu je otkriti u kojoj mjeri knjižnice u Montrealu olakšavaju integraciju imigranata u društvo i otkriti koju važnu ulogu knjižnice zapravo imaju u ovom procesu. Montreal je multikulturalni grad s velikim postotkom imigranata gdje se kulturi pridaje velika vrijednost. Grad ima mrežu javnih knjižnica koje se nalaze u različitim okruzima. Pokrajinska vlada upravo je otvorila novu Bibliothèque Nationale du Québec, koja kombinira nacionalnu knjižničnu uslugu s javnom knjižnicom. Metodologija korištena za provođenje istraživanja sastojala se od intervjua, kao i analize sadržaja odabranih dokumenata. Ispitanici su knjižničari iz tri kanadske narodne

knjižnice koji su u intervjuu naglasili da im je jedan od glavnih ciljeva integracija imigranata u društvo. Rezultati su prikazali da narodne knjižnice u Montrealu promiču jednakost u društvu i da omogućuju svim ljudima (bez obzira na dob, porijeklo i klasu) druženje i sudjelovanje u zajednici (Picco 2008).

Rad autorice Todorcev Hlača (2015) obuhvaća devet središnjih knjižnica za nacionalne manjine i to: Slovenaca, Talijana, Mađara, Čeha, Slovaka, Srba, Albanaca, Austrijanaca i Nijemaca. Ciljevi istraživanja su razraditi strateški način djelovanja i daljnjih perspektiva izgradnje stvorenog modela te prikupiti rezultate kako bi se razradila dugoročna strategija planiranja. Provedeno je anketiranje, a upitnik se sastojao od 30 pitanja. Istraživanje se provodilo tijekom svibnja i lipnja 2014. godine, a u njemu je sudjelovalo devet (od deset) voditelja središnjih manjinskih knjižnica. Rezultati su potvrdili pretpostavku da model mreže središnjih manjinskih knjižnica funkcionira zadovoljavajuće na razini djelatnosti, ali ne funkcionira dobro kada je riječ o organizacijskoj infrastrukturi, poukama i motiviranosti korisnika. Ustanovljen je i problem nedovoljnog komuniciranja, kao i nedostatak međusobne suradnje manjinskih knjižnica (Todorcev Hlača 2015).

Idućem radu autora Grgića (2017) cilj je ispitati multikulturalno iskustvo na uzorku studenata Sveučilišta u Zadru. Ukupno je ispitano 309 studenata s raznih sveučilišnih odjela. Istraživanje je provedeno krajem 2015. godine putem anketnih upitnika koji su se sastojali od 19 pitanja. Ispitanici su upitnik ispunjavali anonimno. Rezultati su dobiveni statističkom obradom podataka i jednostavnom statističkom analizom, a ukazuju da je multikulturalno iskustvo kod studenata uvelike prisutno (Grgić, 2017). Tema istraživanja autorice Ščetarič (2019) je multikulturalno iskustvo kod studenata u Hrvatskoj koji su sudjelovali u programima akademske mobilnosti. Cilj rada je ispitati koliko je prisutno multikulturalno iskustvo kod studenata u Hrvatskoj. Ispitanici su studenti različitih studijskih grupa, a sveukupno je u istraživanju sudjelovalo 310 studenata s više sveučilišta u Hrvatskoj. Istraživanje se provelo anketiranjem, odnosno instrument je anketni upitnik. Upitnik se sastojao od 32 pitanja. Podatci su prikupljeni u razdoblju od travnja do rujna 2019. godine. Rezultati istraživanja prikazali su da postoji multikulturalno iskustvo kod studenata te da su studenti otvoreni za nova iskustva, pa tako i ona multikulturalna. Međutim, iz istraživanja je vidljivo da su studenti većinu multikulturalnog iskustva ipak stekli samostalno (Ščetarič, 2019). Prethodna dva rada slična su po mnogo čemu; tema je slična, isti su istraživački instrument i uzorak, a između ostaloga, ispitan je otprilike isti broj studenata.

Cilj istraživanja autorice Đekić (2018) je saznati pružaju li Središnje knjižnice usluge i ostalim manjinskim skupinama (a ne samo nacionalnim manjinama) u narodnoj knjižnici. Kao instrument odabrani su polustrukturirani dubinski intervjui, a uzorak čine stranci, nacionalne manjine i imigranti. Istraživanje se sastoji od dva dijela. Iz istraživanja se zaključuje da neki korisnici uopće ne znaju da postoje Središnje knjižnice za nacionalne manjine i njihove usluge, iako knjižnice promoviraju svoje usluge. Također, nemaju kvalitetna web-mjesta za promoviranje usluga (Đekić 2018).

Autori Putnik i Badurina (2020) istražuju utjecaj kulturne razlike na društvenu ulogu narodnih knjižnica u multikulturalnim društvima. Cilj istraživanja je proučiti ulogu narodnih knjižnica kako bi se promicale interkulturalne vrijednosti u hrvatskom društvu. Istraživanje se provodilo anketiranjem, a istraživački instrument bio je online upitnik. Uzorak čine knjižničari visoke i više stručne spreme u narodnim knjižnicama. Ukupno je ispitano 177 knjižničara u hrvatskim narodnim knjižnicama. Korištene su deskriptivne i inferencijalne statističke metode. Rezultati pokazuju da su knjižničarski djelatnici svjesni različitih kulturnih potreba građana u društvu, ali i narodne knjižnice kao ustanove u kojoj se realiziraju te potrebe (Putnik i Badurina, 2020). U istraživanju koje su proveli Mesić i Bagić (2011) ispituju se kulturne različitosti u hrvatskom društvu (pod kulturne različitosti u ovom radu podrazumijevaju se nacionalne manjine i vjerske zajednice). Hrvatska je kulturno heterogena zemlja i zato je važan odnos njenih građana prema kulturnim i drugim različitostima. Ovim istraživanjem autori žele pridonijeti većoj toleranciji i prihvaćanju u društvu. Kao instrument poslužio je intervju koji se provodio u kućanstvu ispitanika. Sveukupno je sudjelovalo tisuću hrvatskih građana koji su stariji od petnaest godina. Saznalo se da hrvatski građani ne pružaju veliki otpor multikulturalnom društvu. Međutim, mlađi i obrazovaniji građani ne pokazuju više tolerancije prema kulturnim različitostima, što je zabrinjavajuće (Mesić i Bagić, 2011). Prethodna dva rada istražuju kulturne različitosti u društvu. Jedna od razlika je što autori koriste različite istraživačke instrumente; u prvom istraživanju instrument je upitnik, dok je u drugome intervju.

U radu autorice Mrnjauš (2013) govori se o odgoju i obrazovanju kroz interkulturalnost te interkulturalne kompetencije. Također, istražuje se uloga pedagoga vezano uz odgoj i obrazovanje za multikulturalnost, a ispitala se socijalna distanca ispitanika prema nacionalnim i religijskim skupinama. Istraživanje je provedeno putem anketnog upitnika, a ispitanici su studenti pedagogije i kulturalnih studija na Filozofskom fakultetu u Rijeci. Rezultati ukazuju na to da studenti imaju pozitivno mišljenje o pripadnicima određenih skupina, iako što se tiče sklapanja prijateljstava ili pak stupanja u brak sa istima, tu imaju nešto drugačija

mišljenja (Mrnjauš, 2013). Cilj rada autorice Tadić (2016) je ispitati multikulturalne kompetencije kod studenata. Ispitanici su studenti Filozofskog i Učiteljskog fakulteta na Sveučilištu u Rijeci. Rezultati pokazuju da su ispitanici svjesni da u društvu postoje kulturne razlike, ali smatraju da više pažnje treba posvećivati međuljudskim odnosima. Iz istraživanja se zaključuje da među pojedincima treba poboljšati stanje u društvu po pitanju ove teme te da vlastito okruženje treba učiniti mjestom prihvaćanja različitosti (Tadić, 2016). Oba prethodna rada imaju u cilju istražiti interkulturalne kompetencije na Filozofskom fakultetu u Rijeci i uzorak čine studenti istoga.

U istraživanju Kovačić Mađarić (2017) ispituje se postojanje interkulturalnog obrazovanja u manjinskim školama. Cilj je saznati mišljenje roditelja i nastavnika o interkulturalnom obrazovanju u školama. Uzorak čine nastavnici i roditelji te je ukupno ispitano 30 sudionika iz 9 škola. Instrument u istraživanju je intervju koji je sadržavao devet pitanja. Iz rezultata se doznalo da su pretpostavke dokazane, odnosno, u manjinskim školama se provodi interkulturalno obrazovanje, a nastavnici bi trebali biti bolje informirani o ovoj temi (Kovačić Mađarić 2017). Cilj istraživanja autora Kragulj i Jukić (2010) je ispitati stavove ispitanika o kulturno različitim, ali i o poznavanju vlastite kulture. Korišteni istraživački instrument je Likertova skala, odnosno upitnik koji je podijeljen u nekoliko dijelova. Ispitanici su studenti prve godine Učiteljskoga fakulteta u Osijeku. Istraživanje je provedeno 2010. godine, a rezultati su pokazali da je potrebno razvijati interkulturalne kompetencije kroz sve razine obrazovanja kako bi se osigurala kvalitetna komunikacija koja je neophodna kako bi se uspostavilo i razvijalo odnose u multikulturalnom društvu (Kragulj i Jukić 2010).

Cilj rada autorice Horvat Delić (2017) je predstaviti primjere multikulturalnih knjižničnih usluga koji bi pomogli i usmjerili knjižničare u hrvatskim narodnim knjižnicama, jer je to još uvijek relativno zapostavljeno područje. To se dokazalo i anketom kojom se ispitalo djelatnike knjižnica u Hrvatskoj. Upotrijebljena je vrsta analize sadržaja/komparativne studije kojom se analiziraju primjeri dobre prakse, a kao instrument je poslužio protokol za analizu sadržaja (Horvat Delić 2017).

U daljnjem tekstu će u tablici biti sažeto prikazane najbitnije stavke (cilj, metode i rezultati) prethodnih istraživanja.



Tablica 1. Prethodna istraživanja

| Naslov istraživanja  | Cilj   | Metoda          | Rezultati   |
|--|--|-----------------|---|
| Multikulturalne knjižnične usluge: istraživanje informacijskih potreba i ponašanja pripadnika jezičnih manjina u Osječko-baranjskoj županiji | Saznati i analizirati informacijske potrebe i ponašanja manjina u Osječko-baranjskoj županiji te njihovo zadovoljstvo uslugama i građom                  | Anketni upitnik | Ispitanici žele raznolike informacije i literaturu na materinskom jeziku, ali bez obzira na to, nedovoljno koriste svoje knjižnice  |
| Multikulturalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica  | Saznati kako hrvatske narodne knjižnice odgovaraju na izazove multikulturalnog društva   | Anketni upitnik | Ispitanici smatraju da hrvatske narodne knjižnice nedovoljno pružaju i promiču usluge za nacionalne manjine te da knjižnice u kojima je provedeno istraživanje još nisu postale multikulturalne |
| Multicultural Libraries' services and social integration: The case of public libraries in Montreal Canada                                    | Otkriti u kojoj mjeri knjižnice u Montrealu olakšavaju integraciju imigranata u društvo i otkriti koliko je važna uloga knjižnica zapravo u ovom procesu | Intervju        | Narodne knjižnice u Montrealu promiču jednakost u društvu i omogućuju svim ljudima (bez obzira na dob, porijeklo i klasu) druženje i sudjelovanje u zajednici                                   |

|   |   |                            |   |
|---|---|----------------------------|---|
| Strategija razvoja središnjih knjižnica nacionalnih manjina unutar mreže narodnih knjižnica                         | Poticati sve narodne knjižnice na suradnju s nacionalnim manjinama koje žive na njihovom području te prikupiti rezultate kako bi se razradila dugoročna strategija planiranja | Anketni upitnik            | Model mreže središnjih manjinskih knjižnica funkcionira zadovoljavajuće na razini djelatnosti, ali ne na nekim drugim razinama. Pronađen je i problem nedovoljnog komuniciranja, kao i nedostatak suradnje manjinskih knjižnica |
| Multikulturalno iskustvo studenata  | Ispitati pojavnost multikulturalnog iskustva na uzorku studenata Sveučilišta u Zadru  | Anketni upitnik            | Većina studenata nije slušala kolegije čiji je sadržaj vezan uz multikulturalizam   |
| Multikulturalno iskustvo studenata i studentska mobilnost   | Saznati koliko je prisutno multikulturalno iskustvo kod studenata u Hrvatskoj   | Anketni upitnik            | Multikulturalno iskustvo kod studenata je prisutno i studenti su otvoreni za nova (multikulturalna) iskustva  |
| Uloga narodnih knjižnica u multikulturalnom okruženju: knjižnične usluge za nacionalne manjine, imigrante i strance | Saznati pružaju li Središnje knjižnice usluge i ostalim manjinskim skupinama (a ne samo nacionalnim manjinama) u narodnoj knjižnici   | Polustrukturirani intervju | Neki korisnici niti ne znaju za postojanje središnjih knjižnica za nacionalne manjine, iako knjižnice promoviraju svoje usluge; nemaju kvalitetna web-  |

|   |   |                 |  |
|---|---|-----------------|--|
|   |   |                 | mjesta za promoviranje usluga  |
| Društvena uloga narodnih knjižnica u suvremenim društvima: informiranost knjižničara o interkulturalizmu i interkulturalnosti | Proučiti ulogu narodnih knjižnica zbog promicanja interkulturalnih vrijednosti u hrvatskom društvu  | Anketni upitnik | Rezultati su ukazali na to da su knjižničari svjesni kulturalnih potreba građana u društvu, ali i narodne knjižnice kao ustanove u kojoj se realiziraju te potrebe                   |
| Stavovi hrvatskih građana prema kulturalnim različitostima  | Ispitati kulturalne različitosti nacionalnih manjina i vjerskih zajednica u Hrvatskoj; saznati prihvaćaju li hrvatski građani kulturalne različitosti u društvu | Intervju        | Hrvatski građani ne pružaju veliki otpor multikulturalnom društvu, ali mlađe generacije, kao i obrazovani građani, ne pokazuju više tolerancije prema tom društvu                    |
| Interkulturalnost u praksi - socijalna distanca prema "drugačijima"   | Ispitati socijalnu distancu ispitanika prema nacionalnim i religijskim skupinama  | Anketni upitnik | Studenti imaju pozitivan stav prema pripadnicima određenih skupina (iako, što se tiče sklapanja prijateljstava ili pak stupanja u brak sa istima, tu imaju malo drugačija mišljenja) |
| Izazovi interkulturalizma i multikulturalizma   | Ispitati interkulturalne kompetencije kod studenata   |                 | Ispitanici su svjesni da su u društvu prisutne kulturalne  |

|  |  |                                       |  |
|--|--|---------------------------------------|--|
|  |  |                                       | razlike, ali smatraju da više pažnje treba posvetiti međuljudskim odnosima   |
| Interkulturalno obrazovanje u manjinskim školama: mišljenje nastavnika i roditelja | Ispitati postojanje interkulturalnog obrazovanja u manjinskim školama                  | Intervju                              | U manjinskim školama se provodi interkulturalno obrazovanje  |
| Interkulturalizam u nastavi  | Ispitati stavove ispitanika o kulturno različitim, ali i o poznavanju vlastite kulture | Anketni upitnik                       | Treba razvijati interkulturalne kompetencije kroz sve razine obrazovanja kako bi komunikacija bila kvalitetna  |
| Multikulturalne usluge narodnih knjižnica u funkciji integracije imigranata        | Predstaviti primjere dobre prakse multikulturalnih knjižničnih usluga                  | Anketa / protokol za analizu sadržaja | Većina knjižničara u hrvatskim narodnim knjižnicama smatra se nepripremljenima za pružanje usluga imigrantima; dosad se još nisu susretali sa istima te ne razmišljaju o proširenju usluga za njih u knjižnicama |

U tablici vidimo četrnaest istraživanja od kojih je u samo četiri istraživanja korišten intervju kao istraživački instrument. To dokazuje da su ankete popularnije i puno više korištenije za razliku od intervjua, posebno u istraživanjima provedenima u Hrvatskoj.

Ispitanici u prethodnim istraživanjima su najčešće djelatnici narodnih knjižnica, pripadnici nacionalnih manjina ili drugih manjinskih skupina te studenti. Neki od nedostataka koji su otkriveni analizirajući ova istraživanja su: autori smatraju da hrvatske narodne knjižnice i dalje nedovoljno nude te promiču multikulturalne usluge manjinama; neke od njih nemaju kvalitetna web-mjesta za promoviranje tih usluga; pronađeni su problemi nedovoljne komunikacije i suradnje između manjinskih knjižnica; neki korisnici knjižnica ni ne znaju za postojanje središnjih knjižnica za nacionalne manjine. Nadalje, većina knjižničara u hrvatskim narodnim knjižnicama osjećase nepripremljeno za pružanje usluga manjinskim skupinama, ispitanici ne pružaju veliki otpor prema multikulturalnom društvu, ali mladi i obrazovani građani ne pokazuju više tolerancije prema tom društvu, i dr. Što se tiče studenata, oni ističu da su većinu multikulturalnog iskustva stekli samostalno, većina njih nije slušala kolegije čiji je sadržaj vezan za multikulturalnost, imaju pozitivan stav prema pripadnicima manjina, ali kada je riječ npr. o sklapanju prijateljstava i stupanja u brak, tu već imaju drukčija mišljenja i sl.

Jedan od glavnih zaključaka koji proizlazi i koji se nameće iz analiziranja prethodnih istraživanja je da generalno prostor za poboljšanje postoji, a iako se hrvatsko društvo smatra multikulturalnim, multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama pokazale su se, još uvijek, dosta zanemarenim područjem (to smatraju i sami knjižničari u hrvatskim narodnim knjižnicama).

## **5. Istraživanje multikulturalnih usluga u narodnim knjižnicama Istarske županije**

### **5.1. Cilj, svrha i istraživačka pitanja**

Cilj ovog rada je saznati o kojim multikulturalnim uslugama konkretno se radi u narodnim knjižnicama Istarske županije, a svrha je prikazati važnost multikulturalnih usluga u istarskim narodnim knjižnicama te važnost multikulturalnosti u društvu općenito.

Istraživačka pitanja:

1. Koje multikulturalne uslugenude narodne knjižnice u Istarskoj županiji?
2. Prema mišljenjima knjižničara, koliko korisnici koriste multikulturalne usluge/građu?
3. Što djelatnici misle o postojećim uslugama u njihovoj knjižnici?

### **5.2. Metodologija**

Istraživanje se provodi putem kvalitativnih metoda. Kao istraživački instrument korišten je intervju. Osim intervjua, analiziran je sadržaj mrežnih stranica navedenih knjižnica i e-katalog. Za potrebe ovog rada, uzorak obuhvaća: djelatnike narodnih knjižnica u Istri, mrežne stranice istarskih narodnih knjižnica i njihov e-katalog.

Jedna od najčešćih metoda prikupljanja podataka u društvenim znanostima je intervju. Intervju može biti kvalitativna, ali i kvantitativna metoda. Priprema intervjua uključuje detaljnu analizu literature i dostupnih istraživanja koja su povezana uz tu temu (Tkalac et al., 2010). Za razliku od ankete koja se provodi pismenim putem, intervju je unaprijed pripremljen razgovor koji se odvija usmeno. Osim u društvenim znanostima, koristi se i u prirodnim, tehničkim, umjetničkim i drugim područjima (Zelenika 2014, 282-283).

Istraživanje je provedeno putem intervjua na uzorku od šest narodnih knjižnica Istarske županije (od ukupno 8 kontaktiranih). Intervju kao instrument je odabran zbog toga što će najbolje odgovoriti na postavljena pitanja. Uzorak obuhvaća šest djelatnika narodnih knjižnica u Istri. Ispitanici su putem Skype-a i telefonskog razgovora odgovarali na pitanja o multikulturalnim uslugama u njihovim knjižnicama. S obzirom da je jedan djelatnik knjižnice želio ostati anonimn, odgovori u svim intervjuima bit će anonimni. Transkripti intervjua mogu se vidjeti u poglavlju *Prilozi*.

Nakon provedenih intervjua, rezultati će se obraditi analizom odgovora ispitanika. Analizirat će se i sadržaj mrežnih stranica istarskih narodnih knjižnica.

Što se tiče analize mrežnih stranica istarskih narodnih knjižnica, kriteriji za izbor tema bili su građa na stranim jezicima (s fokusom na talijansku građu) te područja povezana s tematikom koja se istražuje u radu. Postupak se sastoji od pregledavanja mrežnih stranica i pretraživanja e-kataloga. Katalog je pretraživan na način da je sužavano pretraživanje prema područjima kako bi se dobili što precizniji podatci o posudbi multikulturalne građe. U e-katalogu sužavalo se pretraživanje na područja specifična za ovu temu, npr. prema sadržaju ili prema jeziku. Prema sadržaju, pretraživanje je provedeno sužavajući na *Regionalne monografije* i *Etnografija. Običaji. Tradicija. Način života. Folklor*. Pretraživanje je sužavano i prema posudbi u posljednjih 30 dana. Najbrojnije rezultate pretraživanja kataloga ima Gradska knjižnica i čitaonica Pula, što je i najlogičnije, a detaljnije o tome u idućem poglavlju.

### **5.3. Rezultati**

U ovom poglavlju bit će navedeni rezultati dobiveni metodom intervjua i analizom sadržaja mrežnih stranica istarskih narodnih knjižnica te pretraživanjem e-kataloga. Slijedi analiza sadržaja na primjeru e-kataloga narodnih knjižnica u Istarskoj županiji.

#### Gradska knjižnica i čitaonica Pula

Pregled najposuđivanije građe u posljednjih godinu dana u GKČ Pula pokazuje kako je 5,8% naslova građe na talijanskom jeziku. Takva zastupljenost je približno u skladu sa zastupljenosti Talijana. Prema popisu stanovništva iz 2011. godine, Talijani čine 6% stanovništva Istre i 4,4% stanovništva grada Pule. Zastupljenost građe na drugim manjinskim jezicima je nešto niža. Naslovi na srpskom jeziku obuhvaćaju 1,6%, na bošnjačkom 0,6%, dok građa na albanskom jeziku uopće nije zastupljena među najposuđivanijom građom u posljednjih 365 dana. Srbi čine 3,5%, Bošnjaci 3%, a Albanci 1,2% stanovništva Istre.

Tablica 2. Građa posuđena u GKČ Pula u posljednjih 365 dana s obzirom na jezik

| Jezik      | Broj naslova | Postotak |
|------------|--------------|----------|
| Hrvatski   | 22505        | 87.6%    |
| Talijanski | 1487         | 5.8%     |
| Engleski   | 861          | 3.4%     |
| Srpski     | 422          | 1.6%     |
| bošnjački  | 148          | 0.6%     |
| njemački   | 82           | 0.3%     |
| Ruski      | 46           | 0.2%     |
| francuski  | 37           | 0.1%     |
| slovenski  | 25           | 0.1%     |
| Ostalo     | 75           | 0.3%     |
| Ukupno     | 25688        | 100.0%   |

Analizirajući e-katalog Gradske knjižnice i čitaonice Pula, u posljednjih godinu dana sužavajući pretraživanje prema sadržaju u odjeljku *Etnografija. Običaji. Tradicija. Način života. Folklor* (793 naslova, 3% od ukupnog broja naslova), knjiga francuske književnosti *Godinu starija godinu bolja* je najposuđivanija (17 posudbi). U odjeljku *Regionalne monografije* (154 naslova, 0,6% od ukupnog broja naslova) prošle godine najviše posuđivane su *Neispričane priče: bajkovite ljepote i zanimljivosti Lijepa Naše*. Sužavajući pretraživanje, najposuđivanija knjiga na talijanskom jeziku u prošloj godini je *Tihi kaos*. Zatim slijede knjige *L'amore fa miracoli* i *Donne che sfidano la tempesta*. Stranica se može pregledavati na talijanskom jeziku, dok je katalog moguće pretraživati na hrvatskom, engleskom i njemačkom jeziku. Iz tablice 2 vidljivo je da se ipak najviše posuđuje građa na hrvatskom, a nakon nje građa na talijanskom jeziku. Građa na ostalim jezicima još je manje zastupljena.

Vrlo važno je spomenuti da unutar Gradske knjižnice i čitaonice Pula postoji i Središnja knjižnica Talijana u RH. Djelatnost ove knjižnice je od nacionalnog značaja, a njezin glavni cilj je pružati knjižnične usluge na talijanskom jeziku svim korisnicima. Njezin ukupan fond obuhvaća oko 12.500 jedinica građe, a osim beletristike, znanstveno-popularne literature i dječje književnosti, ima i bogatu referenu zbirku (Gradska knjižnica i čitaonica Pula).





Slika 1. Gradska knjižnica Pula - Središnja knjižnica Talijana<sup>2</sup>

### Gradska knjižnica Poreč

Na naslovnoj stranici Gradske knjižnice Poreč vidljivo je da je moguće pretraživati na hrvatskom, engleskom i talijanskom jeziku. Kada pretražujemo katalog, u posljednjih godinu dana u odjeljku *Regionalne monografije* najviše posuđivani su *Mozaik uspomena: 60 godina i Ugodan vikend! : 52 kratka putovanja diljem Europe*. U odjeljku *Etnografija. Običaji. Tradicija. Način života. Folklor*, najviše posuđivani su: *Nestala naselja u Republici Hrvatskoj: povijesno-demografsko-antropološke perspektive*, *Rasprostriranje kulture: kako ljudi stvaraju prostor* i *Putovanja braće Seljan: putne uspomene i pripovijesti hrvatskih istraživača i svjetskih putnika Mirka i Steve Seljana*. Međutim, kada sužavamo pretraživanje na 2021. godinu, u istome odjeljku i prema posudbi u posljednjih mjesec dana, ne dobijemo rezultate. Najposuđivanija knjiga iz 2021. u posljednjih mjesec dana na talijanskom jeziku je *Figlia della cenere : romanzo*.

### Gradska knjižnica "Matija Vlačić Ilirik" Rovinj

Gradsku knjižnicu "M. V. Ilirik" Rovinj na internetu je također moguće pretraživati na hrvatskom, talijanskom i engleskom jeziku. U odjeljku *Regionalne monografije* Moj Zagreb: najljepši grad na svijetu, UNESCO - vodič kroz svjetsku baštinu: najposebnija mjesta na Zemlji, Antička svjedočanstva o Istri (isto kao i u Gradskoj knjižnici Poreč, nije moguće dobiti rezultat kada sužavamo pretraživanje na *Regionalne monografije*, 2021. godinu i prema posljednjoj posudbi). U odjeljku *Etnografija. Običaji. Tradicija. Način života. Folklor*, dostupna građa

<sup>2</sup>[https://www.google.com/search?q=gradska+knji%C5%BEnica+pula+sredisnja+knji%C5%BEnica&client=firefox-b-d&sxsrf=APq-WBu41P4ipIwqO5ZS7NT9uW6c5X8LIA:1648033693842&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwizlpj3i9z2AhV9gf0HHXBdAMkQ\\_AUoAnoECAIQBA&biw=1708&bih=804&dpr=0.8#imgrc=LZu9HKgmwrj7GM](https://www.google.com/search?q=gradska+knji%C5%BEnica+pula+sredisnja+knji%C5%BEnica&client=firefox-b-d&sxsrf=APq-WBu41P4ipIwqO5ZS7NT9uW6c5X8LIA:1648033693842&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwizlpj3i9z2AhV9gf0HHXBdAMkQ_AUoAnoECAIQBA&biw=1708&bih=804&dpr=0.8#imgrc=LZu9HKgmwrj7GM)

slična je kao i u Gradskoj knjižnici Poreč. Najposuđivanija knjiga objavljena u 2021. godini na talijanskom jeziku je *Tihi kaos*.

### Gradska knjižnica Umag

Pretraživanje stranice na web-u moguće je i na talijanskom jeziku, a pretraživanje kataloga (osim na hrvatskom) na engleskom i njemačkom jeziku. U odjeljku *Etnografija. Običaji. Tradicija. Način života. Folklor Hrvatske narodne pripovijetke, Kako Zagreb izranja iz sna: stvaranje postsocijalističkog grada*, itd. Prva dva naslova koja su prikazana u odjeljku *Regionalne monografije su Djeca Konga i Djeca Titicace*. Ostala građa ponavlja se kao i u prethodnim knjižnicama, a kada sužavamo pretraživanje, ne prikazuje rezultate prema posudbi u posljednjih 30 dana u navedenim odjeljcima. Najposuđivanija knjiga u posljednjih mjesec dana na talijanskom jeziku je *All'orizzonte : romanzo*, a nakon nje slijedi *L'amore fa miracoli*. Što se tiče engleskog jezika, knjiga *Ne dai se, aspidistro* najviše posuđivana je knjiga iz 2021. godine.



Slika 2. Prikaz pretraživanja kataloga Gradske knjižnice Umag

### Gradska knjižnica Pazin

Pretraživanje e-kataloga moguće je na hrvatskom, engleskom i njemačkom jeziku. U odjeljku *Etnografija. Običaji. Tradicija. Način života. Folklor* nije moguće pronaći rezultate sužavajući pretraživanje na 2021. godinu i prema posudbi u posljednjih 30 dana. Jedina posuđena knjiga objavljena u 2021. godini na talijanskom je *Gruffalo, Il: e i suoi amici*, a na engleskom jeziku najviše posuđivane su *Dom za neželjene djevojčice* i *Grad u oblacima*. Knjiga iz 2021. godine i na talijanskom jeziku, koja je posuđena jednom u posljednjih 30 dana je *Tihi kaos*.

### Gradska knjižnica Novigrad

Pretraživanje stranice na web-u moguće je i na talijanskom jeziku. Građa objavljivana u *Regionalnim monografijama* je *Atlas pustolovina: sva čuda svijeta*, a u *Etnografija. Običaji. Tradicija. Način života. Folklor- Hrvatske narodne pripovijetke*. Ostalo je sve isto kao u knjižnicama u Rovinju i Poreču. Također se ne prikazuju rezultati prema posudbi uzadnjih 30 dana u navedenim odjeljcima.

### Narodna knjižnica i čitaonica Buzet

E-katalog moguće je pretraživati na hrvatskom, engleskom i njemačkom jeziku. Prošle godine pod odjeljkom *Etnografija* objavljena je knjiga *Ljubav oko svijeta*. Iz e-kataloga nije vidljivo koliko puta je posuđena, a sužavajući pretraživanje na talijanski jezik, 2021. godinu i prema posudbi u posljednjih mjesec dana, nema rezultata.

### Gradska knjižnica Labin

E-katalog je pretraživ, osim na hrvatskom, na engleskom i njemačkom jeziku. U 2021. godini na engleskom jeziku najposuđivanije su knjige *Kraljev gambit* i *Ljubav oko svijeta*. Na talijanskom jeziku najviše posuđivana knjiga je *Tihi kaos*, a odmah nakon nje *Prima persona singolare*.

Pregledane su mrežne stranice narodnih knjižnica u Istarskoj županiji. Narodne knjižnice Istarske županije za pretraživanje koriste skupni katalog sustava *Zaki*. S mrežnih stranica istarskih narodnih knjižnica, ne može se naći puno informacija niti saznati sve željene informacije u vezi multikulturalnih usluga i građe. Građa koja se daje na korištenje u ovim knjižnicama, veoma je slična. U većem broju knjižnica pri sužavanju pretraživanja, nije moguće izlistati, tj. vidjeti koliko je puta neka građa posuđena, npr. prošle godine. U nekoliko primjera, rezultate se može dobiti samo na osnovu pretraživanja na jednom ili na dva jezika - primjerice u Gradskoj knjižnici "M. V. Ilirik" Rovinj pri sužavanju pretraživanja na 2021. godinu i prema posudbi u posljednjih mjesec dana, jedini jezik koji je ponuđen kao opcija je hrvatski. U manjim knjižnicama nije moguće dobiti rezultat pri sužavanju pretraživanja, npr. prema sadržaju, jeziku, godini objavljivanja i prema posudbi u posljednjih 30 dana (ili je broj rezultata mali).

Prilikom sužavanja pretraživanja e-kataloga, u nekoliko knjižnica nisu vidljivi rezultati, što dovodi do zaključka da se broj prikazanih rezultata smanjuje što više sužavamo pretraživanje. Na mrežnim stranicama navedenih knjižnica je vidljivo da je velik dio građe dostupan na talijanskom, engleskom i njemačkom jeziku. Primjerice novine i časopisi u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula dostupni su na ta tri jezika; književnost i publicistika dostupni su na talijanskom

i engleskom, dok je beletristika dostupna (osim na talijanskom, engleskom i njemačkom) i na francuskom jeziku. Najviše rezultata dobije se pretražujući e-katalog Gradske knjižnice i čitaonice Pula.

Osim analize sadržaja mrežnih stranica, provedeni su i intervjui s knjižničarima. U istraživanju je sudjelovalo šest djelatnika istarskih narodnih knjižnica. Multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama Istarske županije najčešće podrazumijevaju posudbu građe na stranim jezicima, od kojih je građa na talijanskom jeziku najzastupljenija, najviše korištena i najpopularnija. Odmah nakon nje, u pojedinim knjižnicama slijedi građa na slovenskom jeziku, koja je isto vrlo popularna. Djelatnici kažu kako korisnici najviše posuđuju multikulturalnu građu zbog učenja jezika, tj. kako ne bi zaboravili jezik, već kako bi ga poboljšali. Jedna knjižnica djeluje i kao turistički info-centar (primjer u intervjuu 2) pa ima i brojne pogodnosti za turiste. Knjižnice u intervjuima 2 i 6 posebno su se istakle s raznolikom ponudom svoje građe i usluga.

Od multikulturalnih programa, djelatnici su najviše izdvojili: promocije knjiga stranih autora, tečaj talijanskog jezika, književne natječaje, radionice u suradnji s manjinskim zajednicama, književne večeri i susrete, predavanja, izložbe, gostovanja manjinskih autora i razne manifestacije.

Od ispitanika u intervjuima se saznalo da se pri upisu novih članova ne traži deklariranje prema njihovoj nacionalnoj pripadnosti, pa neki ispitanici ni ne znaju točno kojih sve pripadnika nacionalnih manjina u njihovom gradu ima. Djelatnici u knjižnicama ne dijele korisnike na manjinske i 'većinske' skupine, a sve knjižnične usluge namijenjene su svima, bez obzira na njihovu nacionalnost ili druga obilježja. Saznalo se da se korisnici ne vole previše deklarirati ili svrstavati u nekakve skupine, kao i da 'većinske' skupine ne gledaju na manjinske kao na drugačije od sebe, odnosno, manjinske skupine nisu diskriminirane ni na koji način. Interakcija između manjinskih i 'većinskih' skupina postoji, a te skupine su međusobno i veoma složne. Većina ispitanika ističe odličnu suradnju sa zajednicama Talijana (u svojem gradu ili u cijeloj županiji), ali i s nekim drugim zajednicama manjina.

Što se tiče ispitivanja korisničkih potreba i njihovog zadovoljstva, većina knjižnica dobiva povratne informacije anketiranjem korisnika, putem društvenih mreža, e-mailova ili usmenim putem. Povratne informacije korisnika uglavnom su pozitivne.

Od usluga za imigrante i azilante, većina knjižnica nema posebne usluge za istaknuti. Uglavnom je riječ o nekakvim kraćim projektima, književnim susretima i gostovanjima manjinskih autora,

ili kao u primjeru iz intervjua 3, gdje knjižnica sudjeluje davanjem preporuka za rad sa azilantima i preporukom knjige i videa *Molitva moru*.

Kao prednosti svojih multikulturalnih usluga, smatraju otvorenost i dostupnost knjižnične građe svim korisnicima bez obzira na dob, spol, nacionalnu pripadnost i dr. Kao nedostatke svojih multikulturalnih usluga, gotovo svi djelatnici knjižnica navode nedovoljno financijskih sredstava. Nekoliko ispitanika kao razlog što trenutno ne postoje određene multikulturalne usluge navelo je i epidemiju koronavirusa, zbog koje su iste i onemogućene. Jedan od ispitanika problemom smatra i nedostatak multikulturalne građe u svojoj knjižnici, dok drugi navodi da bi trebalo uvesti ponudu elektroničke građe. Neki od djelatnika smatraju da su njihove postojeće usluge i dovoljne (jer nema upita ni interesa korisnika za nekim drugim uslugama, pa samim time ni potrebe za njihovim uvođenjem), dok ostali smatraju da uvijek ima prostora za poboljšanje. Detaljnije o odgovorima iz intervjua će biti navedeno u idućem poglavlju *Rasprava*.

## 6. Rasprava

Pomoću intervjua istražilo se i dobilo odgovore na sljedeća istraživačka pitanja: Koje multikulturalne usluge nude narodne knjižnice u Istarskoj županiji? Prema mišljenjima knjižničara, koliko korisnici koriste multikulturalne usluge/građu? Što djelatnici misle o postojećim uslugama u njihovoj knjižnici? Ovom metodom ustanovljeno je da među najbitnijim pitanjima iz intervjua spadaju ona pitanja koja imaju u cilju saznati koje konkretno multikulturalne usluge pružaju narodne knjižnice Istarske županije, koliko su popularne te usluge, i smatraju li djelatnici da su te usluge dovoljne ili je potrebno uvoditi još sličnih usluga i građe u njihove knjižnice. Analizom sadržaja mrežnih stranica i pretraživanjem e-kataloga navedenih knjižnica, možemo dobiti neke informacije o građi, ali što više sužavamo pretraživanje (npr. prema sadržaju, jeziku, godini,...), to dobivamo i manje rezultata. Ističe se Gradska knjižnica i čitaonica Pula, a to ima i najviše smisla, s obzirom da je najveća knjižnica u Istri.

Iz ovog istraživanja može se zaključiti da djelatnici najvažnijim multikulturalnim uslugama i građom u svojim knjižnicama smatraju građu na stranim jezicima. Konkretno, u njihovim knjižnicama je najčešće korištena građa na talijanskom jeziku. Građa na drugim jezicima nešto je manje zastupljena. Ispitanik u intervjuu 1 naglašava da je grad dvojezičan i zato nabavljaju građu na talijanskom i hrvatskom, a da se većina programa ipak odvija na hrvatskom jeziku. Iz drugog intervjua saznajemo da, osim građe na hrvatskom i talijanskom, knjižnica nabavlja građu i na engleskom, njemačkom te na slovenskom jeziku, a od programa su prisutni književni natječaji i natječaji za kratku priču, dolazak bibliobusa iz Slovenije te razne manifestacije u suradnji s talijanskom i slovenskom zajednicom. Ispitanik 3 navodi također građu na stranim jezicima pod multikulturalne usluge, a od programau svojoj knjižnici su prije organizirali večeri makedonskih autora (trenutno nemaju posebnih multikulturalnih programa). Ispitanik 4 i 5 od usluga navode građu na talijanskom jeziku, a ispitanik 5 ističe kulturno-umjetničke programi u suradnji sa zajednicama nacionalnih manjina, promocije knjiga, festivale manjinskih kultura i sl. Ispitanik 6 od programa navodi: izložbe, književne susrete, radionice za djecu, stručne skupove, predavanja, tečajeve talijanskog jezika i dr., a od usluga (osim već spomenute građe na talijanskom jeziku i sl.) - zbirke na ostalim jezicima, usluge u digitalnom okruženju i sl.

Ispitanik 1 govori da je posudba knjiga najpopularnija usluga, a ispitanici 2, 3, 4 i 5 da je to građa na talijanskom jeziku. Ispitanik 6 navodi da je posudba knjiga najpopularnija usluga, ali osim nje, smatra popularnim i radionice, predavanja, izložbe, književne susrete te programe kojima se promovira čitanje. Ispitanik 1 navodi talijansku i slovensku građu multikulturalnom.

Osim te građe, ispitanik 2 navodi i građu na srpskom, crnogorskom i bošnjačkom jeziku. Također, navodi i usluge koje su posebno popularne tijekom sezone kada ima i turista - korištenje računala, informatičke opreme i interneta, i dr. Ispitanik 3 (osim talijanske građe), spominje englesku i njemačku građu, ali u puno manjoj zastupljenosti i popularnosti, u odnosu na talijansku građu. Ispitanici 4 i 5 navode talijansku građu, a ispitanik 6 navodi knjige, audiovizualnu građu, e-građu i periodiku na talijanskom jeziku.

Ispitanici 1 i 6 naveli su da ne vode taj tip statistike, stoga ni nemaju točne podatke o nacionalnim manjinama u njihovim knjižnicama. Ostali odgovori bili su slični, ali ispitanici 3 i 4 znaju sigurno da se radi o Talijanima, a ne znaju točno koje su ostale manjine prisutne u knjižnicama. Ispitanik 5 zna da su Talijani, Slovenci, Srbi i Bošnjaci manjine u knjižnici, a uz njih, ispitanik 5 još dodaje Crnogorce i Albance.

Ispitanici 1 i 4 naveli su da je građa u njihovim knjižnicama namijenjena svima pa je mogu koristiti i manjinske i 'većinske' skupine. S obzirom danemaju točne podatke o nacionalnim manjinama u svojim knjižnicama, ne znaju ni postoji li međusobna interakcija, ali pretpostavljaju da postoji. Ispitanici 3, 5 i 6 rekli su da je njihova građa namijenjena svim korisnicima i da postoji interakcija. Ispitanik 2 navodi da osim što postoji interakcija između manjinskih i 'većinskih' skupina, postoji interakcija i između manjinskih skupina.

Svi ispitanici smatraju da su njihovi korisnici i zadovoljni postojećim uslugama u knjižnicama. Ispitanici 1, 3 i 6 putem anketa, društvenih mreža, svakodnevnih razgovora i komentara saznaju jesu li njihovi korisnici zadovoljni uslugama koje knjižnice pružaju. Ispitanik 2, osim razgovora s korisnicima i društvenih mreža, navodi i sastanke na kojima se ocjenjuje njihov rad te suradnju s predstavnicima nacionalnih manjina.

Ispitanik 1 kao nedostatak navodi da je teško organizirati ciljane programe za određene skupine, s obzirom na to da se radi o malom gradu. Ispitanici 2 i 5 smatraju nedostatkom ograničenost financijskim sredstvima, dok ispitanik 6 dodaje još i ograničenost prostornih i kadrovskih kapaciteta. Ispitanici 3, 4 i 5 smatraju da je nedovoljno multikulturalnih usluga i građe u njihovim knjižnicama (ispitanik 5 navodi i konkretan primjer - popularne znanosti). Kao prednosti ispitanici 4 i 5 navode da je građa dostupna svima na korištenje, a ispitanik 2 ponudu raznolikih sadržaja kao i činjenicu da se gradi kultura suživota.

Ispitanici 1, 2 i 3 smatraju da postojeće multikulturalne usluge u njihovim knjižnicama nisu dovoljne - ispitanik 1 smatra da treba nabaviti građu na drugim jezicima; ispitanik 2 da treba uvesti ponudu digitalne građe; ispitanik 3 govori da dosad nije bilo takvih upita u njihovoj

knjižnici, ali u slučaju zahtjeva i želja, svakako bi uvažili, jer su im mišljenja korisnika veoma bitna. Ispitanici 4 i 5 smatraju da su postojeće usluge dovoljne za trenutne korisnike, dok ispitanik 6 smatra da je potrebno: uvesti nove, inovativne usluge i programe, povećati broj suvremene knjižne i neknjižne građe te ponudu novih naslova na talijanskom jeziku, kao i broj kulturnih događaja.

Ispitanici 1, 4, 5 i 6 trenutno u knjižnicama ne provode usluge namijenjene drugim manjinskim skupinama. Kao razlog tome, ispitanik 6 govori da ne zna uopće ima li azilanata i imigranata na njihovom području, ali navodi bogatu knjižnu zbirku na manjinskim jezicima te redovitu suradnju s manjinskim udrugama u gradu. Ispitanik 4 navodi da već duže nemaju takvih usluga, a da je jedan od razloga epidemija koronavirusa (prije su organizirali književne večeri manjinskih autora i otvoreni su ubuduće prema takvim uslugama i programima). Ispitanik 2 kaže da često imaju projekcije filmova, da je jednom u knjižnici gostovao sirijski pjesnik koji je dobio azil u Sloveniji te da imaju događaje usmjerene na osviještavanje 'većinske' skupine oko rodne neravnopravnosti i dr. Ispitanik 3 kaže da su bili uključeni u projekt s preporukama za knjige i za rad sa azilantima (i sa onima koji ih prihvaćaju). Preporučuju knjigu *Molitva moru* čija je tema izbjeglištvo, progonstvo i prihvaćanje razlika, a trenutno je i više nego aktualna zbog rata u Ukrajini. Ispitanik 5 navodi da su, također zbog rata u Ukrajini, u suradnji s Gradskim društvom Crvenog križa ponudili pomoć imigrantima u smislu besplatnog članstva i sl.

Za razliku od ovog istraživanja, u istraživanju koje je provedeno u Osječko-baranjskoj županiji kao uzorak odabrani su pripadnici manjinskog stanovništva (Faletar Tanacković et al., 2011). Manjinsko stanovništvo u Osječko-baranjskoj županiji čini oko 16%. Najzastupljenije manjinske skupine u Osječko-baranjskoj županiji su srpska, mađarska i slovačka. U istraživanju su sudjelovali članovi udruga manjinskog stanovništva i korisnici dviju središnjih knjižnica u Osječko-baranjskoj županiji. Ispitivale su se informacijske potrebe manjina i analiziralo se njihovo ponašanje pri traženju informacija, a željelo se saznati i koliko su korisnici zadovoljni građom te uslugama u knjižnici. U istraživanju je provedeno anketiranje, a anketni upitnik se sastojao od 22 pitanja. Rezultati su pokazali da ispitanici žele građu i informacije na svojim jezicima, ali zbog korištenja raznih drugih izvora, ipak ne koriste dovoljno knjižnice u tu svrhu. To su bile i početne pretpostavke istraživanja, koje su se ispostavile točnima (Faletar Tanacković et al., 2011). Osim cilja, koji je donekle sličan istraživanju multikulturalnih usluga u narodnim knjižnicama Istarske županije, uzorak i metode/instrument su različiti.



Multikulturalne usluge u istarskim narodnim knjižnicama djelomično su u skladu sa IFLA-inim *Smjernicama*. Sve usluge namijenjene su svim korisnicima i svi članovi knjižnice imaju pristup knjižničnim uslugama. U usporedbi sa *Smjernicama*, u istarskim knjižnicama ima najviše multikulturalnih usluga namijenjenih nacionalnim manjinama, a nedostaje usluga koje su namijenjene ostalim manjinskim skupinama - azilantima, radnicima-migrantima i useljeničkim manjinama. Prema *Smjernicama*, izbor građe i usluga u nekim knjižnicama treba biti raznovrsniji, neke usluge trebalo bi unaprijediti, a neke tek treba uvesti.

## 7. Zaključak

U ovom radu su istraživane multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama Istarske županije. U teorijskom dijelu, razrađeni su pojmovi multikulturalnosti i multikulturalnih usluga u narodnim knjižnicama. Objašnjeni su i pojmovi koji su ključni za ovu temu kao što su *sukultura* i *globalizacija*. Bez tih pojmova, teško je u potpunosti shvatiti što je multikulturalnost u svojoj suštini. Kultura koja je temelj za razumijevanje ove teme i od koje sve počinje, a globalizacija kao proces pomoću kojeg je došlo do povezivanja cijelog svijeta. Također, uspoređeni su pojmovi *multikulturalnost* i *interkulturalnost* te su istaknute glavne razlike među njima. Iako su termini slični, drugačije se tumače na različitim kontinentima - multikulturalnost podrazumijeva prisutnost više kultura na istom području, a interkulturalnost predstavlja njihov odnos i interakciju. Multikulturalnost se javlja oko 1970. godine, najprije u Kanadi i SAD-u, a tek onda u ostalim dijelovima svijeta. Od multikulturalnih europskih država ističu se: Velika Britanija, Njemačka, Nizozemska i zemlje Skandinavije. Osim u sociološkom, pedagoškom i kulturološkom smislu, pojam je sve više popularan i među političarima pa je posljednjih godina veoma obrađena tema i u političkom kontekstu. Predstavljen je i pojam multikulturalnih knjižnica, a prikazana su i prethodna istraživanja na ovu temu.

Objašnjeni su pojmovi *knjižnica* i *narodna knjižnica* te njihove djelatnosti. Narodne knjižnice otvorene su za sve i moraju pružati usluge koje su namijenjene svima, bez obzira na dob, spol, jezik, nacionalno ili vjersko opredjeljenje, rasu, zanimanje, sposobnosti i dr. Prema svojem poslanju, narodne knjižnice su ustanove koje moraju poticati na jednakost, toleranciju, poštivanje, razumijevanje i međusobno uvažavanje, prihvaćanje drugačijih i različitih. One su mjesto gdje se svi trebaju osjećati dobrodošlo i prihvaćeno, a ne diskriminirano i odbačeno. Stoga su upravo one idealne ustanove za okupljanje različitih skupina, mjesto gdje se manjinske skupine mogu upoznavati, družiti i gdje se može ostvariti njihova interakcija, ali i interakcija između manjinskih i 'većinskih' skupina.

Suvremene multikulturalne knjižnične usluge pojavljuju se krajem 20. stoljeća. U hrvatskim knjižnicama o tim uslugama počinje se raspravljati oko 1980. godine, a one se odnose na pružanje knjižničnih usluga koje su namijenjene nedovoljno zastupljenim skupinama u društvu, i na pružanje multikulturalnih informacija te usluga svim korisnicima knjižnica.

Istraživački dio rada imao je u cilju ustanoviti koje multikulturalne usluge pružaju narodne knjižnice u Istarskoj županiji. Kao metoda korišten je intervju i analiziran je sadržaj mrežnih stranica istarskih narodnih knjižnica. Analizom sadržaja mrežnih stranica ustanovljeno je da je u knjižnicama najposuđivanija građa na hrvatskom jeziku, a nakon nje talijanska građa.

Sužavanjem pretraživanja u e-katalogu, u većini knjižnica ne preostaje puno rezultata. Provedenim intervjuima dobilo se odgovore na istraživačka pitanja. Multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama Istarske županije obuhvaćaju ponudu knjižne građe, posudbu građe na stranim jezicima od kojih je (nakon hrvatske građe) građa na talijanskom jeziku najpopularnija i najkorištenija. Korisnici multikulturalnu građu i usluge koriste dosta, a kao što je već prethodno rečeno, najviše koriste talijansku građu. Koriste i slovensku građu, dok su, primjerice, engleska i njemačka građa puno manje popularne u knjižnicama. Iako se radi o multikulturalnom području, u istarskim narodnim knjižnicama ipak se najviše čita građa na hrvatskom jeziku. Djelatnici navode da su multikulturalne usluge i građa izuzetno korištene, ali da ih podjednako koriste i manjinske i većinske skupine te naglašavaju da su te usluge namijenjene svima. Neki djelatnici smatraju svoje usluge u knjižnicama dovoljnim za trenutne korisnike, a drugi pak smatraju da uvijek može bolje i da bi takvih usluga trebalo biti više, odnosno, da ponuda građe i usluga koja je prilagođena manjinskim skupinama treba biti raznolikija.

Multikulturalne usluge u istarskim narodnim knjižnicama djelomično su u skladu sa *Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice*. U usporedbi sa *Smjernicama*, u knjižnicama ima najviše usluga za nacionalne manjine, a nedostaje usluga koje su namijenjene svim manjinskim skupinama - azilantima, radnicima-migrantima i useljeničkim manjinama. Prema *Smjernicama*, izbor građe trebao bi biti raznovrsniji. Iz rezultata se zaključuje da su narodne knjižnice, ponudom svojih usluga, ipak više usmjerene i koncentrirane na potrebe 'većinskih' skupina te bi u većini knjižnica trebalo uvesti/unaprijediti usluge za sve manjinske skupine. Sve usluge namijenjene su svim kategorijama korisnika, pružaju multikulturalne informacije svim korisnicima i svi članovi knjižnice imaju pristup knjižničnim uslugama, što je u skladu sa *Smjernicama*.

U odnosu na neke druge europske zemlje, Hrvatska nije previše multikulturalna zemlja. Istra kao višejezična i višekulturalna regija odabrana je za primjer u ovom istraživanju. Ova županija predstavlja i pravi primjer multikulturalnosti u Hrvatskoj, s obzirom na velik broj nacionalnih manjina, jezika i kultura koji su tamo prisutni. Razlog tome je i njezin geografski položaj, kao i burni povijesni događaji. Sve te okolnosti utjecale su na istarske običaje, mentalitet i prisutnost multikulturalnosti u cijeloj regiji. Međutim, iako su multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama vrlo važne, pokazale su se prilično neistraženim i zanemarenim područjem. Obradom ove teme ustanovljeno je da istraživanja u ovakvom kontekstu, na području Istarske županije, nedostaje (kao i u cijeloj Hrvatskoj). Pošto se uglavnom radi o manjim sredinama,

nedostaje sadržaja poput organiziranja radionica i tečajeva jezika za manjinske skupine i sličnih programa, koji bi ih uključili u zajednicu te im olakšali proces asimilacije, tj. integracije.

Ovo istraživanje može poslužiti za daljnja istraživanja, a rezultati mogu potaknuti na razmišljanje o multikulturalnim uslugama u narodnim knjižnicama, u smislu njihove nadogradnje i poboljšanja. Također, rezultati mogu potaknuti na osmišljavanje, uvođenje i razvijanje sličnih, dodatnih usluga te na veću ponudu istih u knjižnicama, a možda i na nabavu nove građe (u knjižnicama u kojima je to potrebno).

## 8. Popis literature

1. Bašić, Goran. 2017. "Multikulturalizam: kako dalje?" Forum za sigurnosne studije 1, br. 1, 33-43. Pristupljeno: 10. 9. 2021. <https://hrcak.srce.hr/198061>
2. Blagoni, Robert i Nada Poropat Jeletić. 2018. "Jezici i višekulturalnost u popisima stanovništva na primjeru Istre kroz prizmu Talijanske nacionalne manjine i romanske jezične otočnosti." Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, 151-191.
3. Chu, Clara M. 2005. IFLA Defining «Multiculturalism»: Final Report submitted by Clara M. Chu. <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-en.pdf>
4. Čačić-Kumpes, Jadranka. 2004. "Politike reguliranja kulturne i etničke različitosti: o pojmovima i njihovoj upotrebi." Migracijske i etničke teme 20, br. 2-3, 143-159. Pristupljeno: 21. 9. 2021. <https://hrcak.srce.hr/7261>
5. Đekić, Biljana Mihaela. 2018. "Uloga narodnih knjižnica u multikulturalnom okruženju: knjižnične usluge za nacionalne manjine, imigrante i strance." Dipl. rad, Sveučilište u Zadru. Pristupljeno: 17.10. 2021. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:353986>
6. Faletar, Ivana, Sanjica Faletar Tanacković i Darko Lacović. 2012. "Multikulturalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica." Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, br. 3/4, 153-188. Pristupljeno: 13. 9. 2021. <https://hrcak.srce.hr/106582>
7. Faletar Tanacković, Sanjica, Darko Lacović i Snježana Stanarević. 2011. "Multikulturalne knjižnične usluge: istraživanje informacijskih potreba i ponašanja pripadnika jezičnih manjina u Osječko-baranjskoj županiji." Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, br. 4, 49-94. Pristupljeno: 16. 9. 2021. <https://hrcak.srce.hr/80041>
8. Flegar, Višnja. 2015. "Knjižnice u multikulturalnom društvu: usporedba hrvatskih narodnih knjižnica s odabranim primjerima iz svijeta." Dipl. rad, Sveučilište u Zagrebu. Pristupljeno: 6. 2. 2022. <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/6082>
9. Gradska knjižnica i čitaonica Pula. Pristupljeno: 14. 2. 2022. <https://www.gkc-pula.hr/hr/otomana/pravilnik-o-koristenju-usluga/>
10. Gregurović, Snježana. 2016. "Multikulturalizam u europskom kontekstu: dosezi i nesuglasja." Vjesnik bibliotekara Hrvatske 32, br. 3, 353-374. Pristupljeno: 15. 10. 2021. <https://hrcak.srce.hr/177004>
11. Grgić, Danijel. 2017. "Multikulturalno iskustvo studenata." Dipl. rad, Sveučilište u Zadru. Pristupljeno: 17. 9. 2021. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:719349>
12. Haviland, William. 2004. Kulturna antropologija. Zagreb: Naklada Slap.

13. Heršak, Emil i Ružica Čičak-Chand. 1991. "Multikulturalizam: Kanada." Migracijske i etničke teme 7, br. 1, 13-28. Pristupljeno: 19. 10. 2021. <https://hrcak.srce.hr/127444>
14. Horvat Delić, Jasna. 2017. "Multikulturalne usluge narodnih knjižnica u funkciji integracije imigranata." Dipl. rad, Sveučilište u Zadru. Pristupljeno: 17. 10. 2021. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:669214>
15. Horvat, Aleksandra. 2003. Knjižnice u službi uključivanja u društvo. Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / urednik Dragutin Katalenac. Osijek: Gradska i sveučilišna knjižnica.
16. Horvat, Romana i Irena Ivković. 2015. "Multikulturalnost - most koji spaja knjižnice." Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, br. ½, 93-102. Pristupljeno: 13. 11. 2021. <https://hrcak.srce.hr/143619>
17. Huntington, Samuel P. 2007. Tko smo mi? - Izazovi američkom nacionalnom identitetu. Zagreb: Biblioteka Izvori sutrašnjice.
18. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. 2012. Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, br. 1, 124-132. Pristupljeno: 22. 10. 2021. <https://hrcak.srce.hr/93699>
19. Kalanj, Rade. 2000. "Ideje i djelovanje: ogledi o kulturnim promjenama i razvoju." Zagreb: Hrvatsko sociološko društvo. Pristupljeno: 13. 12. 2021. <https://www.bib.irb.hr/56305>
20. Kalčić, Miodrag. 2016. Istra - po mjeri čovjeka. Pula: Udruga StudioLab.
21. Kelmendi, Burbuqe. 1997. "Knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj." Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, ¾, 31-60. Pristupljeno: 11. 1. 2022.
22. Kovačić Mađarić, Korina. 2017. "Interkulturalno obrazovanje u manjinskim školama: Mišljenje nastavnika i roditelja." Dipl. rad, Sveučilište u Rijeci. Pristupljeno: 15. 12. 2021. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:186:369516>
23. Kragulj, Snježana i Renata Jukić. 2010. Interkulturalizam u nastavi. Sveučilište u Osijeku.
24. Kymlicka, Will. 2003. Multikulturalno građanstvo: liberalna teorija manjinskih prava. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk.
25. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. n.d. "Globalizacija." Pristupljeno 17. 11. 2021. <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=22329>
26. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. n.d. "Knjižnica." Pristupljeno: 5. 11. 2021. <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=32130>
27. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. n.d. "Multikulturalizam." Pristupljeno: 1. 11. 2021. <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=42380>
28. Lijphart, Arend. 1992. Demokratizacija u pluralnim društvima. Zagreb: Školska knjiga.

29. Mesić, Đurđa. 1991. "Prilog određenju pojma." *Journal of Information and Organizational Sciences*, br. 15, 145-159. Pristupljeno: 21. 10. 2021. <https://hrcak.srce.hr/79913>
30. Mesić, Milan. 2006. *Multikulturalizam: društveni i teorijski izazovi*. Zagreb: Školska knjiga.
31. Mesić, Milan. 2010. "Multikulturalizam u Njemačkoj." *Migracijske i etničke teme* 26, br. 3, 243-262. Pristupljeno: 15. 2. 2022. <https://hrcak.srce.hr/65804>
32. Mesić, Milan. 2007. "Pojam kulture u kontekstu rasprava o multikulturalizmu." *Nova Croatica* 1, br. 1, 159-184. Pristupljeno: 13. 11. 2021. <https://hrcak.srce.hr/174682>
33. Mesić, Milan i Dragan Bagić. 2011. "Stavovi hrvatskih građana prema kulturnim različitostima." *Migracijske i etničke teme* 27, br. 1, 7-38. Pristupljeno: 12. 12. 2021. <https://hrcak.srce.hr/71140>
34. Metoyer-Duran, Cheryl. 1993. *Gatekeepers in ethnolinguistic communities*. Norwood, N. J.: Ablex Pub. Corp.
35. Modood, Tariq. 2016. Multiculturalism. *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*, 1–4. Pristupljeno: 22. 9. 2021. <https://doi.org/10.1002/9781405165518.wbeosm129.pub2>
36. Mrnjaus, Kornelija. 2013. "Interkulturalnost u praksi - socijalna distanca prema "drugačijima".*" Pedagogijska istraživanja* 10, br. 2, 309-323. Pristupljeno: 16. 12. 2021. <https://hrcak.srce.hr/129606>
37. Mrnjaus, Kornelija, Nena Rončević i Larisa Ivošević. 2015. (Inter)kulturalna dimezija u odgoju i obrazovanju. Rijeka: Filozofski fakultet.
38. Nacionalna manjina. Pristupljeno: 13. 12. 2021. [https://hr.wikipedia.org/wiki/Nacionalna\\_manjina](https://hr.wikipedia.org/wiki/Nacionalna_manjina)
39. Ninčević, Marino. 2009. "Interkulturalizam u odgoju i obrazovanju: drugi kao polazište." *Nova prisutnost* 7, br. 1, 59-83. Pristupljeno: 15. 12. 2021. <https://hrcak.srce.hr/38800>
40. Obrazovanje za mir i multikulturalizam. Priručnik za trenere. Agencija lokalne demokracije Sisak. Pristupljeno: 6. 2. 2022. [http://www.lda-sisak.hr/uploads/lda-sisak/publikacije/croatian\\_text.pdf](http://www.lda-sisak.hr/uploads/lda-sisak/publikacije/croatian_text.pdf)
41. Oplanić, Andrej. 2021. "Multikulturalnost Istre kao nematerijalna kulturna baština." Dipl. rad, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli. Pristupljeno: 22. 2. 2022. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:151097>
42. Orlić, Olga. 2008. "Mnogoznačje istarskog multikulturalizma." *Etnološka tribina* 38, br. 31, 39-59. Pristupljeno: 22. 2. 2022. <https://hrcak.srce.hr/pretraga?q=Mnogozna%C4%8Dje+istarskog+multikulturalizma>

43. Picco, Paola. 2008. "Multicultural Libraries' services and social integration: The case of public libraries in Montreal Canada." *Public Library Quarterly*, 27(1). Pristupljeno: 19. 9. 2021. <https://doi.org/10.1080/01616840802122443>
44. Previšić, Vlatko. 2004. "Interkulturalni stavovi hrvatskih srednjoškolaca." *Pedagogijska istraživanja* 1, 1, 23-23. Pristupljeno: 17. 1. 2022. <https://hrcak.srce.hr/139370>
45. Putnik, Marina i Boris Badurina. 2020. Društvena uloga narodnih knjižnica u suvremenim društvima: informiranost knjižničara o interkulturalizmu i interkulturalnosti. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 63, br. 1-2, 337-364. Pristupljeno: 17. 12. 2021. <https://hrcak.srce.hr/252921>
46. Renshon, Stanley. 2011. *Multiculturalism in the U.S.: Cultural Narcissism and the Politics of Recognition*. Pristupljeno: 12. 2. 2022. <http://cis.org/renshon/politics-of-recognition>
47. Ruhig, Du Mont, Rosemary; Lois Buttlar i William Caynon. 1994. *Multiculturalism in Libraries*. Westport, Connecticut ; London: Greenwood Press.
48. Sablić, Marija. 2014. *Interkulturalizam u nastavi*. Zagreb: Naklada Ljevak.
49. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 2010. 1. hrvatsko izd. prema 3. izd. izvornika. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
50. Središnje knjižnice nacionalnih manjina. Ministarstvo kulture i medija. Pristupljeno: 27. 1. 2022. <https://min-kulture.gov.hr/izdvojeno/izdvojena-lijevo/kulturne-djelatnosti-186/knjiznicna-djelatnost-361/sredisnje-knjiznice-nacionalnih-manjina/525>
51. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj : vodič / uredile Liana Diković i Ljiljana Črnjar. 2010. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
52. Sršen, Aleksandra i Monika Bogeljić. 2014. "Multikulturalizam u Europi danas - novi rascjepi granica identiteta i prava." *Međunarodne studije* 14, br. 1, 104-117. Pristupljeno: 10. 10. 2021. <https://hrcak.srce.hr/143089>
53. Stanarević, Snježana. 2010. "Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu." prvo hrvatsko izd. prema trećem izd. izvornika. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, br. 1, 143-147. Pristupljeno: 15. 9. 2021. <https://hrcak.srce.hr/82970>
54. Standard za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. 2021. *Narodne novine*, 103. Pristupljeno: 9. 1. 2022. [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_09\\_103\\_1834.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1834.html)
55. Stričević, Ivanka. 2009. "Knjižnice za djecu u suvremenoj Europi: interkulturalni pristup u multikulturalnom okruženju." *Knjižnica Ljubljana* 53, br. 1-2, 197-208.
56. Ščetarić, Ana. 2019. "Multikulturalno iskustvo studenata i studentska mobilnost." *Dipl. rad*, Sveučilište u Zadru. Pristupljeno: 16. 12. 2021. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:254989>



57. Švob-Đokić, Nada. 2010. Kultura/Multikultura. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk.
58. Tadić, Viktoria. 2016. "Izazovi interkulturalizma i multikulturalizma." Završni rad, Sveučilište u Rijeci. Pristupljeno: 16. 12. 2021. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:186:205462>
59. Tatalović, Siniša. 1997. Manjinski narodi i manjine. Zagreb: Srpsko kulturno društvo Prosvjeta.
60. Tatalović, Siniša. 2011. "Nacionalne manjine u Republici Hrvatskoj." Politička misao: časopis za politologiju 38, br. 3, 95-105. Pristupljeno: 13. 12. 2021. <https://hrcak.srce.hr/24574>
61. Todorčev Hlača, Katarina. 2015. "Strategija razvoja središnjih knjižnica nacionalnih manjina unutar mreže narodnih knjižnica." Vjesnik bibliotekara Hrvatske 58, br.½, 45-66. Pristupljeno: 12. 10. 2021. <https://hrcak.srce.hr/143615>
62. The United Kingdom: A Multicultural Society. Pristupljeno: 7. 2. 2022. <http://palezafra.50webs.com/MulticulturalUK.pdf>
63. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Vera; Pološki Vokić, Nina. 2010. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada: kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje. Zagreb: M.E.P.
64. Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. 2019. Narodne novine, 17. Pristupljeno: 10. 1. 2022. [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019\\_02\\_17\\_356.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_02_17_356.html)
65. Zelenika, Ratko. 2014. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. 5. izmijenjeno i dopunjeno izd.; Knj. 9: Znanstvene kvalitativne metode. Rijeka: IQ plus.
66. Zielinska, Marie F. i Francis T. Kirkwood. 1992. Multicultural Librarianship: an international handbook. Munchen: K. G. Saur
67. Žužul, Ante. 2002. Temeljne odrednice interkulturalnog učenja i multikulturalnog odgoja. Napredak 143, 1, 17-23.

# **Multiculturalism and multicultural services in public libraries of the Istrian County**

## **Abstract:**

The aim of this thesis is to establish which multicultural services are present in public libraries in the Istria County. The purpose of this paper is to show the importance of multicultural services in public libraries of the Istria County. The first part of the paper describes the very concept of multiculturalism and presents research on this topic. The second part of the paper includes empirical research. The methods used are qualitative - interviews were conducted and the content of the web pages of public libraries in Istria was analyzed.

Research questions are intended to explore: What multicultural services do public libraries in Istria County offer? According to librarians, how much do users use multicultural services / materials? What do librarians think about the existing services in their library?

Research results showed that multicultural services in public libraries most often include materials in foreign languages, especially in Italian. Librarians of Istrian public libraries believe that these services and materials have been widely used by all users, not just minority groups. The results indicate a lack of multicultural services in the public libraries where the research was conducted and that it can be improved. Also, the results show that there is not enough research on this topic in the region, but also in the whole of Croatia.

Keywords: multiculturalism; multicultural services; public libraries; national minorities; Istria County

## **9. Prilozi**

### Pitanja za intervju

1. Koje multikulturalne usluge i programe nudi Vaša knjižnica svojim korisnicima?
2. Koliko su popularne te multikulturalne usluge? (Pratite li korištenje tih usluga, i ako da, na koji način? Koje usluge su najpopularnije?)
3. Koju multikulturalnu građu posjeduje Vaša knjižnica? (Koliko se koristi građa specifična za manjinske skupine?)
4. Koji pripadnici nacionalnih manjina su i korisnici Vaše knjižnice?
5. Koriste li multikulturalnu građu, usluge i programe i 'većinske' korisničke skupine ili su namijenjeni isključivo manjinskim skupinama? Postoji li interakcija između te dvije skupine?
6. Prema Vašem mišljenju, koliko su korisnici multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici i zadovoljni istima? Imate li neke dodatne načine praćenja zadovoljstva korisnika (ako da, koji su to načini)? Ispitujete li potrebe tih korisnika?
7. Koje su po Vama prednosti, a koji nedostaci postojećih multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici? Bi ste li što mijenjali kod istih?
8. Smatrate li da su postojeće multikulturalne usluge u Vašoj knjižnici dovoljne ili je potrebno uvođenje još sličnih usluga i programa?
9. Postoje li u Vašoj knjižnici i usluge namijenjene drugim manjinskim skupinama, kao npr. imigrantima, azilantima i sl.?

### Transkript intervjua 1

1. Koje multikulturalne usluge i programe nudi Vaša knjižnica svojim korisnicima?

Nabavljamo knjige natalijanskom i na hrvatskom jeziku (tiskane i e-knjige). U organizaciji nekih programa surađujemo npr. sa udrugom Crnogoraca i udrugom Slovenaca iz Umaga (izložbe, knjige). U ljeto 2021. u suradnji sa Središnjom knjižnicom Srećka Vilhara iz Kopra organizirali smo postavljanje „Knjižnice na plaži“ s knjigama na slovenskom, talijanskom, hrvatskom i engleskom jeziku. Naš grad je dvojezičan pa nabavljamo građu i na hrvatskom i na talijanskom jeziku. Većina programa je ipak na hrvatskom jeziku.

2. Koliko su popularne te multikulturalne usluge? (Pratite li korištenje tih usluga, i ako da, na koji način? Koje usluge su najpopularnije?)

Najpopularnija usluga je posudba knjiga, a statistike posudbe pratimo uz pomoć knjižničkog informatičkog programa za knjižnično poslovanje Zaki.

3. Koju multikulturalnu građu posjeduje Vaša knjižnica? (Koliko se koristi građa specifična za manjinske skupine?)

Posjeduje knjige na hrvatskom i talijanskom jeziku, a knjige na slovenskom dobili smo na posudbu za naše korisnike od Središnje knjižnice Srećka Vilhara iz Kopra. Putem licenci, korisnici mogu posuđivati e-knjige na hrvatskom i talijanskom jeziku.

4. Koji pripadnici nacionalnih manjina su i korisnici Vaših knjižnica?

Ne vodimo ovaj tip statistike, jer kod upisa ne tražimo da se korisnici deklariraju prema nacionalnoj pripadnosti. Knjižnica je otvorena za sve osobe.

5. Koriste li multikulturalnu građu, usluge i programe i 'većinske' korisničke skupine ili su namijenjeni isključivo manjinskim skupinama? Postoji li interakcija između te dvije skupine?

Cjelokupna građa je otvorena za korištenje svim članovima (u knjižnici i izvan nje) i nečlanovima (u knjižnici). Budući da ne vodimo evidenciju korisnika prema nacionalnoj pripadnosti, ne možemo reći postoji li interakcija među pojedinim nacionalnim skupinama u knjižnici. Pretpostavljamo da postoji.

6. Prema Vašem mišljenju, koliko su korisnici multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici i zadovoljni istima? Imate li neke dodatne načine praćenja zadovoljstva korisnika (ako da, koji su to načini)? Ispitujete li potrebe tih korisnika?

Zadovoljstvo korisnika pratimo putem povremenih anketa ili komentara korisnika u knjižnici i na društvenim mrežama. Za sada nismo zabilježili neke negativne komentare na rad knjižnice pa se nadamo da su korisnici zadovoljni.

7. Koje su po Vama prednosti, a koji nedostaci postojećih multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici? Bi ste li što mijenjali kod istih?

Naša knjižnica se nalazi u malom mjestu pa je teško organizirati ciljne programe za određenu multikulturalnu skupinu (van hrvatske ili talijanske), jer se radi o malim brojevima.

8. Smatrate li da su postojeće multikulturalne usluge u Vašoj knjižnici dovoljne ili je potrebno uvođenje još sličnih usluga i programa?

Čekamo službene rezultate novog popisa stanovništva kako bismo saznali koje još nacionalne manjine žive na našem području te da temeljem tih podataka nabavimo građu i na drugim jezicima.

9. Postoje li u Vašoj knjižnici i usluge namijenjene drugim manjinskim skupinama, kao npr. imigrantima, azilantima i sl.?

Nažalost ne, jer nemamo informaciju da na našem području žive imigranti ili azilanti (ili neke druge manjinske skupine). Da žive, svakako bismo za njih organizirali ciljne programe, npr. učenje jezika. Naš grad je turistički razvijen i tijekom ljetnih mjeseci dolaze raditi sezonski radnici iz bivše Jugoslavije pa se mnogi učlanjuju u knjižnicu i posuđuju knjige dok privremenotu žive zbog posla. No, oni nemaju vremena posjećivati programe, jer veći dio dana rade.

## Transkript intervjua 2

1. Koje multikulturalne usluge i programe nudi Vaša knjižnica svojim korisnicima?

Dajemo na korištenje raznoliku građu, na različitim jezicima - engleskom, njemačkom i na jezicima nacionalnih manjina koje su vidljive i političke zastupljene u gradu, a to su talijanska i slovenska manjina. Jednako dobro surađujemo sa crnogorskom manjinom, a ponekad i sa srpskom, bošnjačkom te mađarskom. Nadalje, multikulturalne usluge i programi u našoj knjižnici podrazumijevaju ponudu knjižne građe, književne večeri i ostale događaje organizirane za njih, ali od velike važnosti je naglasiti da je Knjižnica i turistički info-centar, jer se nalazi u centru grada pa imamo mogućnost posudbe građe na stranim jezicima. Knjižnica pruža mogućnost upisa turistima na jedan ili dva mjeseca, a mogu koristiti i računala, informatičku opremu, wi-fi i dr.

2. Koliko su popularne te multikulturalne usluge? (Pratite li korištenje tih usluga, i ako da, na koji način? Koje usluge su najpopularnije?)

Talijanska manjina je veoma zastupljena, jer sam grad ima važnu talijansku baštinu i kulturnu povijest pa je ta građa najpopularnija i najtraženija (osim građe na hrvatskom jeziku). Imamo otkup koji se odnosi samo na talijanske knjige, a godišnje nabavimo 200 novih knjiga na talijanskom jeziku (pratimo što je aktualno na talijanskom govornom području). Imamo 4000 primjeraka knjiga na talijanskom jeziku - od toga četvrtinu čini zavičajna zbirka, koja je vrlo bogata. Ta građa je popularna jer je talijanska produkcija bitna, a mnogi žele i održavati znanje talijanskog jezika. Popularna je i zbog toga jer imamo intrigantan izbor knjiga što se tiče istarske povijesti. Na multikulturalnim događajima sudjeluju umjetnici iz nekoliko zemalja i naravno, iz regije. Imamo i književni natječaj koji pokriva sve jezike iz regije - hrvatski, srpski, bošnjački i crnogorski, a na natječaj za kratku priču stiže godišnje skoro 150 radova. Razvili smo jednu novu manifestaciju s talijanskom zajednicom, a aktivna je i crnogorska udruga. Sa slovenskom kulturnom udrugom obilježavamo dan kulture Republike Slovenije, gdje se mogu čuti izvorni slovenski govornici. Imamo organiziran i dolazak bibliobusa jednom mjesečno iz Kopra, a korisnici imaju mogućnost posudbe knjiga na talijanskom i slovenskom jeziku.

3. Koju multikulturalnu građu posjeduje Vaša knjižnica? (Koliko se koristi građa specifična za manjinske skupine?)

Zbirku talijanskih knjiga, ali i zbirku slovenskih knjiga. One su vidljive, odnosno izdvojene u fondu, a najveći dio knjiga je rezultat donacije slovenskih kulturnih društava i koparske gradske knjižnice. Za razliku od tog fonda, na taj način nije izdvojen fond na srpskom, bošnjačkom i crnogorskom jeziku. Talijanskih knjiga ima oko 4000, slovenskih i srpskih oko 300, bošnjačkih nešto više, a crnogorskih malo manje. Tako da se, osim hrvatske, najviše koristi talijanska i slovenska građa. Pratimo i naručujemo naslove koji su kvalitetni i traženi.

4. Koji pripadnici nacionalnih manjina su i korisnici Vaših knjižnica?

Talijani, Slovenci, Srbi, Bošnjaci i Crnogorci. Korisnici knjižnice su i Albanci, s kojima nemamo posebnu suradnju. Oni nemaju svoju posebnu udrugu u gradu i ne žele biti kulturno vidljivi. Posebno želim istaknuti da ponekad surađujemo i s mađarskom manjinom, kao i s manjinom pokrajine Vojvodine, s kojom surađuje cijela Istarska županija već dugi niz godina. Dakle, imamo i sadržaje koji se odnose na srpsku i mađarsku kulturu, koje su u Vojvodini najprisutnije.

5. Koriste li multikulturalnu građu, usluge i programe i 'većinske' korisničke skupine ili su namijenjeni isključivo manjinskim skupinama? Postoji li interakcija između te dvije skupine?

Mnogi članovi koji koriste talijansku građu nisu Talijani, nego se bave talijanskim područjem, ili im je talijanski drugi jezik, ili žele naučiti i razvijati taj jezik. Isto tako je i sa slovenskom građom, pošto graničimo sa Slovenijom, na svim razinama smo povezani s njom; članovi većinske skupine žele razviti slovenski jezik i produbiti svoje znanje o Sloveniji, a to se već organizirano provodi u gradu. Svi ti događaji nisu posjećeni samo od strane manjina, nego je nekad i više od 50% pripadnika većinske skupine (ili čak pripadnika neke druge manjine). Postoji interakcija između manjinske i većinske skupine, ali također između manjinskih skupina, npr. događaj u suradnji s talijanskom zajednicom koji se organizira u tri grada, a okuplja različite manjine oko jednog sadržaja.

6. Prema Vašem mišljenju, koliko su korisnici multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici i zadovoljni istima? Imate li neke dodatne načine praćenja zadovoljstva korisnika (ako da, koji su to načini)? Ispitujete li potrebe tih korisnika?

Općenito su zadovoljni uslugama, pogotovo turisti koji su često i iznenađeni ponudom koju imamo. Osim razgovora s korisnicima preko kojih saznajemo njihovo mišljenje o nama, imamo sastanke na kojima ocjenjujemo naš rad, itd. Tu želim istaknuti otvorenost knjižnice za različite načine komunikacije - jedan od njih su društvene mreže na kojima dobivamo komentare korisnika (mrežna stranica knjižnice je dvojezična). Dakle, tim putem dobivamo povratne informacije korisnika te možemo reći da na taj način pratimo i ispitujeemo njihove potrebe. Jedino što ne možemo nabaviti strane knjige brzinom kojom bi korisnici željeli, ali sve u svemu su zadovoljni i hvale nas, ali naravno da se uvijek može još više napraviti. Osim toga, razgovaramo sa intelektualcima te surađujemo s predstavnicima manjina, i to na županijskoj razini.

7. Koje su po Vama prednosti, a koji nedostaci postojećih multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici? Bi ste li što mijenjali kod istih?

Naš grad je prepoznat kao izrazito otvoren grad u kojem se nude vrlo različiti sadržaji, a da pritom ne ispadne kao nekakva provokacija. Nitko to ni ne doživljava na taj način, jer sam grad ustvari gradi kulturu suživota. Najveći nedostatak je ograničenost financijama, a još jednu

prepreku stvara epidemija koronavirusa koja je smanjila pokretljivost, zbog čega ne možemo često doći do gostiju (i slovenskih i talijanskih), ali nadamo se da će se to uskoro riješiti.

8. Smatrate li da su postojeće multikulturalne usluge u Vašoj knjižnici dovoljne ili je potrebno uvođenje još sličnih usluga i programa?

Potrebno je uvesti ponudu digitalne građe, e-knjiga. Zahvaljujući ugovoru s jednom slovenskom nakladničkom kućom, koristimo sustav koji su Slovenci razvili za posudbu e-knjiga, ali na hrvatskom jeziku. Preko sporazuma koji naša knjižnica ima s jednom slovenskom knjižnicom, možemo koristiti i slovensku i talijansku građu tako da oni koji se učlane, mogu pristupiti velikim e-bazama. Ono što bi se dalje moglo razviti, a ovisi o razvoju ponude u matičnim kulturama, je povezanost naših knjižnica sa e-izvorima u tim našim kulturama. To je jedno područje koje se itekako može razviti.

9. Postoje li u Vašoj knjižnici i usluge namijenjene drugim manjinskim skupinama, kao npr. imigrantima, azilantima i sl.?

U knjižnici često imamo sadržaje koji otkrivaju javnosti da je neka skupina u manjini. Za imigrante i azilante smo imali nekoliko sadržaja koji nisu namijenjeni njima, nego je to zapravo bilo predstavljanje problematike te manjine većinskoj skupini. Radi se npr. o projekcijama filmova, a jednom smo imali i gostovanje sirijskog pjesnika koji je dobio azil u Sloveniji. Imali smo i događaje koji su usmjereni na osviještavanje većinske skupine oko rodne neravnopravnosti, ali i događaj u kojem smo tematizirali status LGBT skupine. S druge strane, 70% članova knjižnice čine žene, pa tako imamo i izdvojen fond koji se tiče feminističkih tema, tzv. ženska infoteka, a bar nekoliko puta godišnje imamo događaje koji su feminističkog karaktera.

### Transkript intervjua 3

1. Koje multikulturalne usluge i programe nudi Vaša knjižnica svojim korisnicima?

U našoj knjižnici, trenutno ne postoje takvi programi, ali prije smo običavali ciljano organizirati večeri makedonskih autora. Pod multikulturalne usluge u našoj knjižnici spada građa na stranim jezicima.

2. Koliko su popularne te multikulturalne usluge? (Pratite li korištenje tih usluga, i ako da, na koji način? Koje usluge su najpopularnije?)



Najpopularnija je građa na stranim jezicima, pogotovo ona na talijanskom. Pratimo putem povratnih informacija korisnika, uglavnom putem e-mailova koje nam šalju.

3. Koju multikulturalnu građu posjeduje Vaša knjižnica? (Koliko se koristi građa specifična za manjinske skupine?)

Multikulturalna građa u našoj knjižnici podrazumijeva građu na stranim jezicima, od kojih je ipak građa na talijanskom jeziku najzastupljenija i najkorištenija (nakon one na hrvatskom jeziku). Čita se i engleska građa te nešto manje njemačka građa, ali više u svrhu poboljšanja jezika, odnosno da se ne zaborave ti jezici.

4. Koji pripadnici nacionalnih manjina su i korisnici Vaših knjižnica?

Više je pripadnika, ali nemamo točan podatak, jer pri upisu članova ne tražimo njihovo izjašnjavanje prema nacionalnosti. Knjižnica je otvorena svim korisnicima, ali ono što zasigurno znamo je da se pretežito radi o Talijanima. Također, manjinske skupine ne traže dodatne usluge za sebe. Postoji i zajednica Talijana (koja nije toliko izražena kao u nekim drugim mjestima u Istri), a s njom često surađujemo; imali smo zajedničke radionice poput čitanja priča na talijanskom jeziku, i dijelili prostore za razne događaje.

5. Koriste li multikulturalnu građu, usluge i programe i 'većinske' korisničke skupine ili su namijenjeni isključivo manjinskim skupinama? Postoji li interakcija između te dvije skupine? Nisu namijenjene isključivo manjinskim korisnicima, svi mogu koristiti te usluge. Svi korisnici su stalno u interakciji.

6. Prema Vašem mišljenju, koliko su korisnici multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici i zadovoljni istima? Imate li neke dodatne načine praćenja zadovoljstva korisnika (ako da, koji su to načini)? Ispitujete li potrebe tih korisnika?

Najviše ispitujemo i pratimo korisnike putem njihovih komentara i e-mailova koje nam šalju, a proveli smo i anketu u kojoj smo ispitali korisnike o zadovoljstvu uslugama u knjižnici. Važne su nam povratne informacije korisnika i dosta reagiramo na njih.

7. Koje su po Vama prednosti, a koji nedostaci postojećih multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici? Bi ste li što mijenjali kod istih?

Dosadašnjim ispitivanjima korisnika, većinom smo dobivali pozitivne povratne informacije. Nedostaci su što ne postoje takvi sadržaji u knjižnici, ali svakako smo otvoreni za promjene i uvođenje noviteta. Ovaj intervju nas je zapravo i potaknuo na razmišljanje o istima.

8. Smatrate li da su postojeće multikulturalne usluge u Vašoj knjižnici dovoljne ili je potrebno uvođenje još sličnih usluga i programa?

Nisu dovoljne, jer ih nema, ali nema ni potrebe za njima u smislu da nema takvih upita od strane korisnika. No mi smo otvoreni za nove ideje i projekte, osluškujemo potrebe korisnika i one su nam važne, a korisnici su često i sami kreatori naših programa.

9. Postoje li u Vašoj knjižnici i usluge namijenjene drugim manjinskim skupinama, kao npr. imigrantima, azilantima i sl.?

Kratko smo bili uključeni u jedan projekt za azilante, uključili smo se preporukama za knjige i davali preporuke za rad sa azilantima i sa onima koji ih prihvaćaju. Knjigu i video *Molitva moru* preporučamo kao aktivnost i sadržaj za rad s drugim manjinskim skupinama, jer je odlična priča, kao i video. Putem ilustracija može se shvatiti radnja čak i ako se ne razumije jezik. Odlična je podloga za radionice o osvješćivanju problematike progonstva, izbjeglištva i prihvaćanja drugih. Priča i video su sad i više nego aktualni pa ih preporučam svima u svrhu razumijevanja i empatije.

#### Transkript intervjua 4

1. Koje multikulturalne usluge i programe nudi Vaša knjižnica svojim korisnicima?

Od multikulturalnih usluga u našoj knjižnici posjedujemo građu na talijanskom jeziku, ali nje nema mnogo. Njezinu nabavu nam omogućuje Istarska županija, od koje dobivamo financijska sredstva.

2. Koliko su popularne te multikulturalne usluge? (Pratite li korištenje tih usluga, i ako da, na koji način? Koje usluge su najpopularnije?)

Posudba građe na talijanskom jeziku je najpopularnija.

3. Koju multikulturalnu građu posjeduje Vaša knjižnica? (Koliko se koristi građa specifična za manjinske skupine?)

Građu na talijanskom jeziku, ali nemamo je baš previše.

4. Koji pripadnici nacionalnih manjina su i korisnici Vaših knjižnica?

Nemamo taj podatak, ali za Talijane znam sigurno. Iako je njih nešto manje nego u drugim istarskim gradovima.

5. Koriste li multikulturalnu građu, usluge i programe i 'većinske' korisničke skupine ili su namijenjeni isključivo manjinskim skupinama? Postoji li interakcija između te dvije skupine? Svi koriste tu građu i usluge. Pretpostavljam da postoji interakcija između tih skupina.

6. Prema Vašem mišljenju, koliko su korisnici multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici i zadovoljni istima? Imate li neke dodatne načine praćenja zadovoljstva korisnika (ako da, koji su to načini)? Ispitujete li potrebe tih korisnika?

Nemamo te podatke. Nabavljamo građu godišnje i količina knjiga koje imamo je dovoljna za naše korisnike.

7. Koje su po Vama prednosti, a koji nedostaci postojećih multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici? Bi ste li što mijenjali kod istih?

Prednosti su što je građa dostupna svima i do nje može doći tko želi, zbog npr. učenja ili boljeg razumijevanja jezika. Nedostatak je što nema više usluga, ali mislimo da ne bi bilo ni dovoljno zainteresiranih, s obzirom da je naša zajednica mala.

8. Smatrate li da su postojeće multikulturalne usluge u Vašoj knjižnici dovoljne ili je potrebno uvođenje još sličnih usluga i programa?

Smatram da su dovoljne za postojeće trenutne korisnike knjižnice.

9. Postoje li u Vašoj knjižnici i usluge namijenjene drugim manjinskim skupinama, kao npr. imigrantima, azilantima i sl.?

Ne, već dugo nemamo takvih sadržaja, najviše zbog situacije s koronavirusom. Prije smo organizirali književne večeri manjinskih autora. Uvijek postoji mogućnost, naša knjižnica ne pruža otpor prema tome, samo trenutno nema interesa za to.

#### Transkript intervjua 5

1. Koje multikulturalne usluge i programe nudi Vaša knjižnica svojim korisnicima?

Posudba građe na talijanskom jeziku i razni kulturno-umjetnički programi koje organiziramo u suradnji sa zajednicama nacionalnih manjina. Imamo zajednice manjina - Talijana, Srba, Bošnjaka i Slovenaca, koje su veoma aktivne u kulturi i knjižnica sudjeluje s njima, a organiziramo promocije knjiga, festivale manjinskih kultura, itd. Posebno dobra je suradnja sa zajednicom Talijana s kojom se nadopunjujemo pri organizaciji i održavanju programa.

2. Koliko su popularne te multikulturalne usluge? (Pratite li korištenje tih usluga, i ako da, na koji način? Koje usluge su najpopularnije?)

Napopularnija je posudba građe na talijanskom jeziku. Za građom na engleskom i njemačkom jeziku dosta je manja potražnja, a od te građe najčitanija je beletristika.

3. Koju multikulturalnu građu posjeduje Vaša knjižnica? (Koliko se koristi građa specifična za manjinske skupine?)

Građu na stranim jezicima, od koje se najviše koristi ona na talijanskom. Međutim, svi koriste tu građu, i manjinske i većinske skupine. Tu spada, između ostaloga, periodika na talijanskom za odrasle i mlade, koja je dostupna svima u čitaonici, i građa na talijanskom jeziku za djecu.

4. Koji pripadnici nacionalnih manjina su i korisnici Vaših knjižnica?

Talijani, Slovenci, Srbi i Bošnjaci.

5. Koriste li multikulturalnu građu, usluge i programe i 'većinske' korisničke skupine ili su namijenjeni isključivo manjinskim skupinama? Postoji li interakcija između te dvije skupine?

Nisu namijenjeni isključivo manjinskim skupinama, već svima. Postoji interakcija između skupina.

6. Prema Vašem mišljenju, koliko su korisnici multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici i zadovoljni istima? Imate li neke dodatne načine praćenja zadovoljstva korisnika (ako da, koji su to načini?)

Nemamo dodatne načine praćenja, ali iz razgovora s korisnicima dobijemo sve informacije koje nas zanimaju i korisnici su zadovoljni.

7. Koje su po Vama prednosti, a koji nedostaci postojećih multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici? Bi ste li što mijenjali kod istih?

Nedostatak je manjak finansijskih sredstava. Dakle, trebalo bi nabaviti još građe, a to se najviše odnosi na popularne znanosti.

8. Smatrate li da su postojeće multikulturalne usluge u Vašoj knjižnici dovoljne ili je potrebno uvođenje još sličnih usluga i programa?

Smatram da su dovoljne.

9. Postoje li u Vašoj knjižnici i usluge namijenjene drugim manjinskim skupinama, kao npr. imigrantima, azilantima i sl.?

Ne postoje. Nismo imali takvih upita, ali vezano za aktualnu situaciju u Ukrajini, trenutno surađujemo s Gradskim društvom Crvenog križa te smo imigrantima ponudili pomoć poput besplatnog članstva, pregledavanja i pomoć u bilo kojem smislu.

#### Transkript intervjua 6

1. Koje multikulturalne usluge i programe nudi Vaša knjižnica svojim korisnicima?

Izgradnja fonda provodi se sukladno *Standardima za narodne knjižnice*, u njemu su zastupljena sva područja ljudskog znanja i stvaralaštva kako bi se zadovoljile potrebe korisnika svih dobi i različitih obrazovnih i kulturnih razina. Pretraživanje fonda knjižnice moguće je putem e-kataloga. Redovito se priređuju informativni bilteni primarno na talijanskom jeziku, koji su dostupni u tiskanom i u digitalnom obliku na mrežnim stranicama knjižnice, na kojima su dostupne sve potrebne informacije o knjižnici. Osim knjiga, nudimo i periodiku i audiovizualnu te elektroničku građu na talijanskom jeziku. Uz knjižničarske stručne poslove, kao što su nabava knjižne i neknjižne građe na talijanskom jeziku, knjižnica u sklopu svojih programa provodi čitav niz aktivnosti kojima nastoji zadovoljiti potrebe pripadnika nacionalne manjine, ali i ostalih zainteresiranih građana: izložbe, književni susreti, radionice za djecu, stručni skupovi, predavanja, tečajevi talijanskog jezika i sl.

Usluge u digitalnom okruženju- knjižnica se priključila projektu *Talijanska digitalna knjižnica u Istri-La biblioteca digitale italiana in Istria* koju predvodi koparska Središnja knjižnica Srečka Vilhara u suradnji s *MLOL-om* (talijanskom platformom za digitalnu posudbu knjiga za narodne, sveučilišne i školske knjižnice). Riječ je o nekoj vrsti konzorcija, s obzirom da platformi *MLOL* pristupamo putem knjižnice u Kopru. Putem lozinke korisnici mogu preuzeti e-knjige na vlastiti tablet, pametni telefon ili osobno računalo, poslušati audio-knjigu, prolistati dnevni tisak i periodične publikacije online, ili pogledati videozapise i dr.

Zbirke na ostalim jezicima- knjižnica ima i bogatu zbirku knjiga na stranim jezicima (na engleskom, njemačkom, francuskom, španjolskom), i na jezicima manjina ili etničkih zajednica (na ruskom, ukrajinskom, srpskom, bošnjačkom, slovenskom i romskom jeziku).

2. Koliko su popularne te multikulturalne usluge? (Pratite li korištenje tih usluga, i ako da, na koji način? Koje usluge su najpopularnije?)

Knjižnično poslovanje obavlja se pomoću knjižničnog sustava Zaki koji omogućava dobivanje statističkih podataka o broju aktivnih članova, broju posudbi i posjeta. Na kraju svakog izvještajnog razdoblja možemo dobiti podatke na osnovi kojih radimo usporedne analize, mjerimo rast, odnosno pad ili stagnaciju u određenom segmentu našeg poslovanja.

Podaci za 2021. godinu - korisnici koji su posudili građu na talijanskom jeziku:

Broj posudbi (knjige): 4496

Broj posjeta: 2702

Broj aktivnih članova: 757

Zadovoljni smo brojem korisnika koji posuđuju građu na talijanskom jeziku, budući da nismo jedina knjižnica u županiji koja nudi građu na talijanskom jeziku.

Organizacija programa- ono što smatramo ključnim je upravo vrlo uspješna suradnja s talijanskim odgojno-obrazovnim ustanovama na području grada i okolice, koji redovito prate naš rad, sudjeluju u našim programima u kojima potičemo i promoviramo čitanje, a time širimo i razvijamo talijanski jezik i kulturu. Odgojiteljice i učiteljice koje redovito surađuju s nama, pa i roditelji koji dovode svoju djecu, prepoznaju knjižnicu kao mjesto u kojemu djeca, uz dobre, kvalitetne i nove slikovnice i knjige na talijanskom, uz cijeli niz programa koje nudimo, imaju na raspolaganju kvalitetnu i bogatu knjižničku uslugu.

Evaluacija programa (radionice, književni susreti, izložbe, predavanja i sl.)- vrši se na osnovi analize mjerljivih pokazatelja aktivnosti, za svaki program bilježi se broj prisutnih sudionika, a uz brojčane pokazatelje broja posjetitelja i sudionika svih održanih programa, u cilju vrednovanja uspješnosti programa i aktivnosti, provodi se anketiranje publike (učenika, učiteljica, odgojiteljica, roditelja, građana koji aktivno sudjeluju u programu) koja na temelju svog doživljaja ocjenjuje kvalitetu, odnosno svoje zadovoljstvo cjelokupnim programom.

3. Koju multikulturalnu građu posjeduje Vaša knjižnica? (Koliko se koristi građa specifična za manjinske skupine?)

Knjižnični fond na talijanskom jeziku:

Knjige: 13.115 svezaka

Audiovizualna i elektronička građa: 150 jedinica

Periodika: 7 naslova

E-izvori putem *Talijanske digitalne knjižnice u Istri (platforma MLOL)*:

2264 e-knjiga

234 zvučnih knjiga (+ dodatnih 12.544 u slobodnom pristupu)

178 naslova periodike (dnevni novina, tjednika, mjesečnika informativnog karaktera iz različitih područja znanosti, kulture i zabave)

Prema našim statistikama, broj članova koji koriste građu na talijanskom jeziku se kreće negdje između 7-8% ukupnog broja upisanih članova u knjižnici. Posljednjih je godina uočljiv trend smanjenja broja fizičkih korisnika knjižnice i broja posudbi (općenito, ne samo za korisnike koji posuđuju građu na talijanskom jeziku), što je svakako povezano s aktualnom

epidemiološkom situacijom. Djeca predškolskog uzrasta, učenici OŠ i SŠ dolaze često u organiziranim skupinama u pratnji odgojiteljica i učitelja, jer u pravilu organiziramo redovito radionice čitanja, književne susrete, kazališne predstave i druge programe u dogovoru s učiteljicama, u skladu s godišnjim školskim planom i programom. Međutim, mlađi korisnici dolaze redovito i u pratnji roditelja budući da nudimo bogati izbor slikovnica i drugih knjiga za najmlađe. Obraćaju nam se često i studenti sa specifičnim temama.

4. Koji pripadnici nacionalnih manjina su i korisnici vaših knjižnica?

Na ovo pitanje ne mogu odgovoriti, jer upis članova ne vodimo prema nacionalnoj pripadnosti korisnika. Kroz statistiku posudbe možemo jedino dobiti podatak o broju članova koji su posudili građu na talijanskom jeziku, ili na ostalim stranim jezicima.

5. Koriste li multikulturalnu građu, usluge i programe i 'većinske' korisničke skupine ili su namijenjeni isključivo manjinskim skupinama? Postoji li interakcija između te dvije skupine?

Naši programi nisu namijenjeni isključivo pripadnicima talijanske nacionalne manjine. Uz programe koji se redovito provode u dogovoru s vrtićima i školama, kroz sve ove godine realizirali smo bezbroj izložbi, predavanja, okruglih stolova, književnih susreta u kojima je bio osiguran konsekutivni prijevod, pa tako i dvojezični promotivni materijali (pozivnice, plakati, brošure i internetska stranica Knjižnice koja je dvojezična, organizirana kao hrvatsko-talijanski informacijski alat koja nudi uvid u knjižnične usluge, nudi pristup zajedničkom katalogu, promovira kulturne inicijative...).

6. Prema Vašem mišljenju, koliko su korisnici multikulturalnih usluga u vašoj knjižnici i zadovoljni istima? Imate li neke dodatne načine praćenja zadovoljstva korisnika (ako da, koji su to načini)? Ispitujete li potrebe tih korisnika?

Zadovoljstvo odraslih korisnika uslugama knjižnice mjerimo anketama, ali jedan od pokazatelja uspješnosti poslovanja knjižnice je i svakodnevni kontakt te razgovor s njima. Korisnici su zapravo vrlo zadovoljni građom koja im je ponuđena, jer bez obzira na oskudna sredstva na raspolaganju, pokušavamo nabavljati što više novosti iz područja beletristike, ali i stručne literature i knjige za djecu, prateći redovito talijansko izdavaštvo i sve novosti na tom području. Proveli smo nekoliko anketiranja koja su imala za cilj utvrditi zadovoljstvo korisnika ukupnim poslovanjem knjižnice i ponudom knjižnične građe na talijanskom jeziku. Po završetku nekih posebnih programa (najčešće kada je riječ o književnim susretima, kazališnim predstavama i radionicama namijenjene djeci), učenici i nastavnici ispunjavaju evaluacijske listiće radi utvrđivanja (ocjene) uspješnosti programa. Mjerenje kvalitete usluga i stupnja zadovoljstva korisnika uslugama knjižnice provodi se i kroz svakodnevnu komunikaciju knjižničnog osoblja

s korisnicima. Korisnici imaju svoje želje i potrebe, a knjižnica pokušava ispuniti njihove potrebe za informacijama, nabavom potrebnih naslova ili međuknjižničnom posudbom. Knjižnica ima i svoj facebook profil putem kojeg naši korisnici dijele svoje mišljenje i daju svoje prijedloge.

7. Koje su po Vama prednosti, a koji nedostaci postojećih multikulturalnih usluga u Vašoj knjižnici? Bi ste li što mijenjali kod istih?

Suprotno onome što se događa u nekim knjižnicama, jedna od prednosti naše knjižnice je ta što njezin fond nije izdvojen u zasebnom prostoru ili odjelu, već su knjige dostupne svim korisnicima tijekom cijelog radnog vremena knjižnice, jer ono što je najvažnije, treba imati na umu UNESCO-ove smjernice koje definiraju javnu knjižnicu kao lokalni pristupni put znanju, ali i kao javni prostor koji jača identitet i razvija mogućnosti za susrete u zajednici.

Svaka knjižnica mora biti usmjerena na poboljšanje postojećih usluga, osluškajući potrebe svojih korisnika, iako je realizacija naših planova ponekad otežana zbog ograničenih kapaciteta (financijskih, prostornih, kadrovskih ili dr.), ali svakako je potrebno znati upravljati promjenama i biti 'ukorak' s vremenom.

8. Smatrate li da su postojeće multikulturalne usluge u Vašoj knjižnici dovoljne ili je potrebno uvođenje još sličnih usluga i programa?

U svakom poslovnom procesu, pa tako i u knjižničarskoj djelatnosti, potrebna je implementacija, uvođenjem novih sadržaja i usluga te inovativnih rješenja u načinu rada.

Kao i u ostalim narodnim knjižnicama, pa tako i u našoj, svakako ima prostora za uvođenje novih, inovativnih usluga i programa koji će pratiti potrebe i interese svih korisnika.

Tako je nastao i program *FLIT– Festival della letteratura italiana/Festival talijanske književnosti*, kojem je cilj poticanje čitanja. Riječ je o manifestaciji čija je namjera upotpuniti kulturnu ponudu Knjižnice, ističući središnju ulogu čitatelja, otkrivajući neke od najzanimljivijih suvremenih autora talijanske književnosti za mlade. Upravo su mladi središte festivala, jer vjerujemo da je premalo prilika, u školama i van njih za susrete i druženje s književnicima koji pišu upravo za njih, u skladu s njihovim iskustvima, s njihovim potrebama i očekivanjima. Festival svake godine nudi bogati kalendar događanja - susretima, predstavama, radionicama, izložbama, natječajem kreativnog pisanja- i vrlo smo zadovoljni odazivom publike.

Svakako treba povećati i broj suvremene knjižne i neknjižne građe koja je zanimljiva mladima i koja zadovoljava njihove potrebe za informiranjem, obrazovanjem, kulturom i raznodom te



osmišljavati nove programe za ovu skupinu korisnika. Zato je, po našem mišljenju, za poboljšanje vidljivosti knjižnice u zajednici potrebno povećati ponudu novih naslova na talijanskom jeziku i povećati broj kulturnih događanja kako bi knjižnica postala realno mjesto druženja, uz naravno, kontinuiranu promidžbu knjižnice i komunikaciju s društvenom zajednicom sredstvima javnog priopćavanja i putem mrežnih stranica Knjižnice. Smatram da se jedino povećanjem ponude i boljom kvalitetom programa može mijenjati na bolje.

9. Postoje li u Vašoj knjižnici i usluge namijenjene drugim manjinskim skupinama, kao npr. imigrantima, azilantima i sl.?

Prema podacima Državnog zavoda za statistiku RH, broj stranaca u cijelom gradu i županiji je minimalan. Imamo svega nekoliko stranaca koji iz različitih razloga (na privremenom su radu, ili posjeduju nekretninu na moru) borave tijekom godine u Hrvatskoj i koji koriste usluge Knjižnice. Na području Istre nema prihvatilišta za tražitelje azila i zapravo nemamo konkretnih saznanja o postojanju skupina azilanata na našem području, stoga ne provodimo posebne programe/usluge. (Vjerujemo da će nova situacija uvelike povećati broj migranata iz Ukrajine). Uz bogatu knjižnu zbirku na raznim manjinskim jezicima, knjižnica redovito organizira i druge programe u suradnji sa udrugama ostalih nacionalnih manjina na području grada. Redovito surađujemo sa Slovenskim kulturnim društvom, Makedonskim kulturnim forumom, Vijećem makedonske nacionalne manjine, Srpskim kulturnim centrom, Nacionalnom zajednicom Bošnjaka Istre, Udrugom Roma Istre te Centrom ruskoga jezika i kulture "Institut Puškin".

Zahvaljujući tim suradnjama, u proteklih nekoliko godina održano je mnogo programa, manifestacija, projekcija filmova, predstavljanja knjiga, itd.