

# Uloga narodnih knjižnica u multikulturalnom okruženju: knjižnične usluge za nacionalne manjine, imigrante i strance

---

Đekić, Biljana Mihaela

Master's thesis / Diplomski rad

2018

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:162:353986>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-15**



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

Izvanredni diplomski studij informacijskih znanosti

**Biljana Mihaela Đekić**

**Uloga narodnih knjižnica u multikulturalnom okruženju :  
Knjižnične usluge za nacionalne manjine, imigrante i strance**

**Diplomski rad**

Zadar, 2018.

Sveučilište u Zadru  
Odjel za informacijske znanosti  
Izvanredni diplomski studij informacijskih znanosti

Uloga narodnih knjižnica u multikulturalnom okruženju: Knjižnične usluge za nacionalne manjine, imigrante i strance

Diplomski rad

Student/ica:

Biljana Mihaela Đekić

Mentor/ica:

Dr.sc. Drahomira Cupar

Komentor/ica:

Dr. sc. Nives Tomašević, izv.prof.

Zadar, 2018.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Biljana Mihaela Đekić**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Uloga narodnih knjižnica u multikulturalnom okruženju : Knjižnične usluge za nacionalne manjine, imigrante i strance** 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, 30. rujna 2018.

# Sadržaj

Uvod .....	1
1. Definiranje pojmova .....	2
1.1. Multikulturalnost .....	2
1.2. Interkulturalnost .....	4
1.3. Kulturni pluralizam .....	5
2. Razvoj multikulturalnosti u svijetu .....	6
2.1. Sjedinjene Američke Države .....	7
2.2. Velika Britanija .....	9
2.3. Kanada .....	10
2.4. Njemačka .....	11
2.5. Švedska .....	12
2.6. Australija .....	12
3. Multikulturalne informacijske usluge u Hrvatskoj .....	13
4. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Hrvatskoj .....	16
I. Središnja knjižnica Albanaca .....	17
II. Austrijska čitaonica, Središnja knjižnica Austrijanaca .....	18
III. Središnja knjižnica za Bošnjake .....	19
IV. Središnja knjižnica Čeha .....	20
V. Središnja knjižnica Mađara .....	21
VI. Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca .....	23
VII. Središnja knjižnica Slovaka .....	24
VIII. Središnja knjižnica Slovenaca .....	25
IX. Središnja knjižnica Srba .....	27
X. Središnja knjižnica Talijana .....	27
XI. Knjižnica i arhiv Židovske općine Zagreb .....	29
5. Ostale skupine u lokalnoj zajednici .....	30
6. Istraživanje .....	31
6.1. Svrha i ciljevi istraživanja .....	31
6.1.2. Istraživačka pitanja .....	31
6.2. Metodologija i uzorak .....	32
6.3. Instrument .....	32
6.4. Analiza rezultata istraživanja i rasprava .....	33
6.4.1. Analiza intervjua s voditeljima Središnjih knjižnica nacionalnih manjina u RH .....	33

6.4.2. Analiza rezultata intervju s (ne)korisnicima Središnjih knjižnica nacionalnih manjina u RH.....	35
7. Zaključak.....	36
Literatura.....	40
Abstract.....	45
Prilog 1: transkripti intervju s voditeljima osam Središnjih knjižnica nacionalnih manjina u RH.....	47
Prilog 2: transkripti intervju s pet (ne)korisnicima Središnjih knjižnica– pripadnicima nacionalnih manjina u RH.....	62

## Sažetak

Multikulturalnost se danas kao pojam učestalo javlja u političkim, društvenim i kulturnim dijalozima, te u najširem smislu riječi podrazumijeva suživot različitih kulturnih skupina unutar jedne zajednice. U radu se govori o povijesti razvitka multikulturalnih usluga u razvijenim zemljama još od 60-ih godina 20. stoljeća kao posljedici velikih migracija stanovništva, kada je knjižničarska struka prihvatila izazov i odgovornost za zadovoljavanje općenito kulturnih i čitateljskih potreba manjinskih etničkih i lingvističkih zajednica. U Hrvatskoj su se multikulturalne usluge razvile tek 90-ih godina prošlog stoljeća kada se započelo s primjenom koncepta knjižničnih usluga za pripadnike etničkih i nacionalnih manjina. Hrvatska se može smatrati multikulturalnom zemljom jer u noj žive 22 nacionalne manjine s oko 9,58% udjela u hrvatskom društvu.

U prvom dijelu rada pozornost je usmjerena na definiranje pojmova multikulturalnosti, interkulturalnosti i kulturnog pluralizma, te na pregled razvoja multikulturalnih usluga u knjižnicama u najrazvijenijim zemljama svijeta kao što su Sjedinjene Države, Velika Britanija, Kanada, Njemačka, Švedska i Australija. U drugom dijelu se govori o vrstama usluga koje se nude u Središnjim knjižnicama za nacionalne manjine u Hrvatskoj te o problemima na koje se nailazi vezano uz nabavu građe i pružanje usluga. No, kako u Hrvatskoj ne žive samo nacionalne manjine, već i mnogi migranti iz različitih zemalja koji dolaze u Hrvatsku kao tranzitnu zemlju, kao tražitelji azila, zbog posla, ljubavi ili sličnih životnih situacija, postavlja se pitanje postoje li u knjižnicama bilo kakve usluge za te ljude. U radu se također razmatraju neki novi koncepti pružanja usluga za imigrante, useljeničke manjine, tražitelje azila i sve one koji su u Hrvatsku došli iz različitih razloga. Mnoge knjižnice u Hrvatskoj nemaju podataka o tome koliko je takvih ljudi na teritoriju RH, no kako bi ojačale svoju ulogu u multikulturalnom okruženju kao mjesta susreta, interakcije i interkulturalne suradnje, one se moraju još aktivnije uključiti u život svih ljudi na području koje opslužuju, jer će time prijeći granice lokalne kulture i postati dijelom multikulturalnog svijeta.

U istraživačkom dijelu rada, metodom polustrukturiranog intervjua s voditeljima Središnjih knjižnica nacionalnih manjina utvrdili su se pristupi multikulturalnosti u tim ustanovama, razina usluga, stupanj organizacije te novi koncepti pružanja usluga različitim marginaliziranim skupinama ( useljeničke manjine, tražitelji azila, stranci na privremenom radu i drugi ).

Istom metodom ispitalo se i pet pripadnika različitih nacionalnih manjina, kako bi se dobio uvid u to u kojoj mjeri su upoznati s Središnjim knjižnicama za nacionalne manjine i što misle o njihovim uslugama.

**Ključne riječi:** multikulturalnost, interkulturalnost, kulturni pluralizam, multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama, etničke i nacionalne manjine, Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Hrvatskoj, migranti, stranci



## Uvod

Razvoj i napredak čovječanstva u vremenu globalizacije nije moguć bez interakcije među različitim kulturama. Svako se razdoblje suočava s novim promjenama, a one se ogledaju u kvaliteti međuljudskih odnosa na razini pojedinca i društva u cjelini. S jedne strane kulturne razlike promiču bogatstvo ljudskog života, a s druge su žarišta i izvori sukoba u svakom kulturno pluralnom društvu.<sup>1</sup> Možemo reći da multikulturalnost sadrži u sebi više različitih teorija, no najčešće i najviše se govori o multikulturalnosti kao terminu koji podržava kulturnu, jezičnu i religijsku različitost. „Sve su europske zemlje, odnosno cijeli kontinenti, tijekom povijesti bili nastavani različitim etničkim i lingvističkim zajednicama, među kojima su vladali različiti politički, kulturni i ostali odnosi.“<sup>2</sup> U većini zemalja se tek u drugoj polovici 20. stoljeća, u skladu s razvojem demokracije, prihvaća stav o potrebi zadovoljavanja kulturnih potreba cjelokupnog stanovništva neke zemlje, što uključuje i manjinske etničke i lingvističke zajednice koje u njoj žive, no tek u posljednjim desetljećima 20. stoljeća multikulturalnost se prihvaća kao povijesna demokratska tekovina suvremenih društava, najprije u Sjevernoj Americi, zatim u Europi i Australiji.<sup>3</sup>

S pojavom globalizacije i digitalnih tehnologija, knjižnice u multikulturalnim okruženjima suočavaju se s velikim izazovima i nastoje pružiti različite vrste informacija i u različitim formatima u multikulturalnim i višejezičnim društvima. Prema Atletsham i Myhre, knjižnica teži tome da bude univerzalna, javna, društvena, neutralna i da pruža dobrodošlicu svakome korisniku te da djeluje kao jedinstveno mjesto za samorazvoj, promovirajući osobni uspjeh i pozitivne odnose među ljudima.<sup>4</sup> Zbog zanimanja za načine na koji narodne knjižnice pristupaju manjinama, imigrantima i strancima na teritoriju RH, motiv je bio da se na osnovi teorijskih saznanja i iskustava razvijenih sredina ispita stupanj usluga za nacionalne manjine, migrante, tražitelje azila i druge useljeničke skupine koje borave u Hrvatskoj s perspektive onih koji svojim radom nastoje pružiti što kvalitetnije usluge svima u zajednici. Radi boljeg

---

<sup>1</sup> Usp. Piršl, Elvi i suradnici. Vodič za interkulturalno učenje. Zagreb: Naklada Ljevak, 2016. Str. 15.

<sup>2</sup> Dobrić, Bruno. Knjižnice u suvremenim multikulturalnim društvima - s osvrtom na knjižnice u Puli. //Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 42(1999), 1-4. Str. 20.

<sup>3</sup> Usp. Isto. Str. 20.

<sup>4</sup> Usp. Atlestam, Ingrid,; Myhre, Randi. Needs, reads and possibilities in a suburban library in a multicultural setting. // Paper presented at: IFLA WLIC 2014 - Lyon - Libraries, Citizens, Societies: Confluence for Knowledge in Session 221 - Library Services to Multicultural Populations. In: IFLA WLIC 2014, 16-22 August 2014, Lyon, France. URL: <http://library.ifla.org/851/> (2017-12-03) Str. 1.

razumijevanja tematike, u nastavku će se definirati najvažniji pojmovi – multikulturalnost, interkulturalnost i kulturni pluralizam.

## 1. Definiranje pojmova

### 1.1. Multikulturalnost

Danas postoji svijest o tome da su ljudi duboko vezani uz svoju kulturu, da njihovo samopoštovanje ovisi o tome u kojoj mjeri drugi poštuju njihovu kulturu i običaje. Mesić govori o tome da su suvremena multikulturalna društva povezana brojnim složenim procesima ekonomske i kulturne globalizacije i nijedno društvo više ne može ostati kulturno samodovoljno i izolirano.<sup>5</sup> U ovome radu, kada se govori o multikulturalnosti, polazimo od definicije Hrvatskog jezičnog portala da je multikulturalnost prožimanje i zajednički život više kultura, više oblika kulturnog života u jednoj sredini, zemlji ili državi.<sup>6</sup> To znači da se multikulturalnost danas kao pojam pojavljuje u svim sferama života i u najširem smislu podrazumijeva suživot različitih kulturnih skupina unutar jedne zajednice. Iako ne postoji općeprihvaćena definicija, ako u ukupnom stanovništvu neke države postoji bar 10% udjela etničkih manjina, to se društvo može smatrati multikulturalnim.<sup>7</sup>

Globalizacija, uz multikulturalnost, u posljednje vrijeme postaje ključan pojam za znanstvenike koji proučavaju taj fenomen, ali i za širu javnost. Prema Mesiću, ljudi u naprednim postindustrijskim liberalnim demokracijama shvaćaju da su njihova društva etnički raznovrsnija, a time i multikulturalnija nego što su bila prije i da su ona sad više međusobno povezana i međuvisna, što je direktna posljedica rastuće globalizacije.<sup>8</sup> Nastavno na gore navedeno, u potpunosti se možemo složiti sa Stričević koja tvrdi da danas više ne postoje monokulturalna društva jer s pojavom globalizacije, sve veće mobilnosti i migracija, te tehnologije koje omogućuju komunikaciju bez obzira gdje se ljudi nalaze, svako društvo postaje multikulturalno.<sup>9</sup> U Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice stoji: „Multikulturalnost je suživot različitih kultura, gdje kultura uključuje rasne, religijske ili kulturne skupine te se očituje u običajima, kulturnim pretpostavkama i vrijednostima, načinima

---

<sup>5</sup> Usp. Mesić, Milan. Multikulturalizam:društveni i teorijski izazovi. Zagreb: Školska knjiga, 2006. str. 36.

<sup>6</sup> Hrvatski jezični portal. URL: <http://hjp.znanje.hr/index.php?show=search> (2017-12-03)

<sup>7</sup> Usp. Borovac- Pečarević, Martina. Perspektive razvoja europske kulturne politike: interkulturalni dijalog i multikulturalnost. Zagreb: AGM, 2014. Str.196

<sup>8</sup> Usp. Mesić, Milan. Nav.dj. Str. 44

<sup>9</sup> Usp. Stričević, Ivanka. Multikulturalna pismenost u knjižnici-temelj interkulturalnog dijaloga. // Knjižnica: multikulturalno sjedište lokalne zajednice: zbornik radova s 8.savjetovanja.Zagreb: NSK, 2012. Str.258.

razmišljanja i komunikacije.“<sup>10</sup> Ta se definicija može uzeti kao polazišna za sve daljnje rasprave. Prema Hrvatskoj enciklopediji, multikulturalizam je javna politika koja putem obrazovanja i medija promiče interes i znanje o različitim kulturama te njihovu ravnopravnost i međusobno poštovanje. Nastao je u Kanadi početkom 1960-ih kao bikulturalizam i bilingvizam, s namjerom da se uspostave dobri odnosi i povjerenje između anglofonskih i frankofonskih građana te zemlje. Danas je multikulturalizam prihvaćen u školskim programima većine demokratskih i razvijenih zemalja, radi upoznavanja i poštivanja različitih kultura i naroda. Multikulturalizam je suprotan politici kulturne asimilacije, a blizak kulturnom pluralizmu te je zbog toga često predmet teorijskih i političkih rasprava u kojima se sukobljavaju liberalistička struja koja ističe univerzalnost ljudskih prava i sloboda pojedinaca, i komunitaristička shvaćanja, koja ističu nerazlučivost kolektivnog i individualnog, osobito kada je riječ o pripadnicima nezapadnih kultura.<sup>11</sup> Borovac - Pečarević razlikuje multikulturalnost i multikulturalizam. Smatra da je multikulturalnost činjenično stanje postojanja više kultura (pluralizam kultura) u nekom društvu, dok je multikulturalizam načelo određivanja odnosa u društvu, državi ili u bilo kojem prostoru na kojem postoji više kultura. Multikulturalnost ide prema multikulturalizmu kao političkom načelu u sklopu konteksta državnog ustroja ili društvenog života, a manje k problematici stila samog života.<sup>12</sup> Načelno bismo se mogli složiti s ovakvim viđenjem, tj. raščlanjivanjem tih pojmova, no kako se u većini literature ti pojmovi izjednačavaju, u nastavku rada koristit ćemo te pojmove kao istoznačnice. Dragojević navodi da termin multikulturalnost ulazi u širu upotrebu 60-tih godina 20. st. i označava obvezu kulturnih i obrazovnih autoriteta u definiranju politika mjera akcija i inicijativa kojima se omogućuje raznim kulturama da se razviju na istom ili susjednom teritoriju unutar jedne zemlje. Multikulturalnost je dinamičan pristup kojim se definira proces razmjene kulturnih vrijednosti i postignuća. Dragojević razlikuje četiri faze te politike:

1. Faza isključenja u 60-im godinama 20. st.
2. Faza asimilacije 70-ih godina
3. Faza diferencijacije krajem 70-ih i
4. Faza pluralističkog uključenja u 80-im g. 20. st.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 1. hrvatsko izd. prema 3. izd. izvornika. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.

<sup>11</sup> Usp. Hrvatska enciklopedija. URL: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=42380> (2017-12-03)

<sup>12</sup> Usp. Borovac- Pečarević, Martina. Nav.dj. Str. 206

<sup>13</sup> Usp. Dragojević, Sanjin. Multikulturalizam, interkulturalizam, transkulturalizam, plurikulturalizam: suprotstavljajući ili nadopunjujući koncepti. // Kultura, etničnost, identitet / priredila Jadranka Čačić-Kumpes. Zagreb: Institut za migracije i narodnosti : Naklada Jesenski i Turk : Hrvatsko sociološko društvo, 1999. Str.79-80

U svijetu se još uvijek nastoji provoditi faza asimilacije kao dio tradicionalnog multikulturalizma, tzv. „melting pot“, što znači da se kulturne različitosti nastoje zaboraviti kroz generacije koje dolaze, posebno u SAD-u. No ta politika se sve više odbacuje i etničke zajednice se bore svim silama da budu prihvaćene. Borovac - Pečarević navodi da su deregulacija zakona o zapošljavanju i migracijski procesi u mnogome utjecali na jačanje multikulturalnih obilježja većine zemalja Europe. Raste broj jezika, nacija, religija, te nastaju sve veće etničke i kulturne raznolikosti.<sup>14</sup> Činjenica je da stalnim migracijama stanovništva u potrazi za poslom i boljim životom, mnoge zemlje Europe postaju sve multikulturalnije, pa je potrebno graditi tolerantno društvo bez predrasuda, što nije lak proces, jer migracije, posebno ilegalni prelasci granica ljudi koji bježe od ratova i siromaštva u svojim domovinama, donose probleme i sukobe. Potrebno je neprestano graditi odnose temeljene na prihvaćanju različitosti, a knjižnice, kao ustanove kulture koje su otvorene svima, važan su dio razvoja multikulturalnosti i jedne od pokretača razvoja suživota i tolerancije.

## 1.2. Interkulturalnost

Multikulturalnost i interkulturalnost često se smatraju sinonimima, no oni imaju sasvim drugačije uloge u društvu. Život u multikulturalnoj zajednici, dakle zajednici u kojoj na istom prostoru žive pripadnici različitih kultura, ne znači da između tih različitih kultura postoji interkulturalni dijalog, odnosno suradnja. Dakle, konkretna definicija mogla bi biti ta da je multikulturalnost „ideal skladnog suživota kulturno različitih skupina u kontekstu ideje pluralnog društva“<sup>15</sup>, dok se **interkulturalnost** odnosi „...na međusobno povezivanje različitih etničkih kultura u društvu; razlikuje se od multikulturalizma jer podrazumijeva poticanje međudjelovanja i međusobnog prožimanja kultura.“<sup>16</sup> Interkulturalnost po Dragojeviću može se definirati kao dinamički međuodnos i uzajaman utjecaj različitih kultura unutar uglavnom jedne zemlje, a zalaže se za jednaka prava i mogućnost dijaloga za sve kulturne grupe u doticaju – onih autohtonih i imigrantskih, bilo većinskih ili manjinskih.<sup>17</sup> Borovac - Pečarević kaže da interkulturalnost otvara novu dimenziju organizacije suživota različitih populacija. Nadovezuje se na nediskriminaciju, jednako pravo sudjelovanja te pravo zadržavanja i širenja vlastite kulture. Smisao interkulturalnosti je izgradnja povjerenja kroz poticanje interakcije i miješanje

---

<sup>14</sup> Usp. Borovac-Pečarević, Martina. Nav.dj. Str. 170.

<sup>15</sup> Stričević, Ivanka. Nav.djelo. Str.260.

<sup>16</sup> Stričević, I. Nav. djelo. Str.260.

<sup>17</sup> Dragojević, Sanjin. Multikulturalizam, interkulturalizam, transkulturalizam, plurikulturalizam: suprotstavljajući ili nadopunjujući koncepti. // Kultura, etničnost, identitet / priredila Jadranka Čačić-Kumpes. Zagreb: Institut za migracije i narodnosti : Naklada Jesenski i Turk : Hrvatsko sociološko društvo, 1999. Str. 82.

kulturnih grupa u javnom životu, a cilj mu je razviti koheziju i spriječiti konflikte i diskriminaciju potičući pozitivan javni stav prema različitosti.<sup>18</sup> Oba autora imaju slična teorijska razmišljanja. U praksi je situacija bitno različita te je potrebno još mnogo truda uložiti kako bi se promijenio stav prema onima koji su drugačiji. To se događa zato što se ljudi boje onoga što im je nepoznato i mnogi teško prihvaćaju nekoga koji se razlikuje od većine. To je itekako povezano s knjižnicama, koje su po svom poslanju ustanove u kojima svako ima jednaka prava za zadovoljavanje svojih društvenih, socijalnih i drugih potreba, jer ako u knjižnicama nije moguće to ostvariti, ne možemo očekivati da će se to dogoditi i na ostalim razinama društva. Smatramo da se situacija ipak mijenja nabolje, baš zato što su knjižnice te koje teže boljem društvu i dijalogu među različitimima.

### 1.3. Kulturni pluralizam

Dragojević navodi da se kulturni pluralizam koristi kao sinonim za označavanje potrebe postojanja kulturne različitosti unutar nekog društva, iako je njegovo konkretno značenje to da je ono jedno od osnovnih vrijednosti i postignuća suvremenih demokratskih i razvijenih društava, te u sebi sadržava i ostale oblike pluralizma. Njime se svaka kultura promatra kao dinamička cjelina koja je obilježena različitošću stavova, vrijednosti, artefakata i obrazaca ponašanja.<sup>19</sup> Za kulturni pluralizam se u Hrvatskoj enciklopediji navodi da je to priznavanje različitih kultura i njihove jedinstvenosti; shvaćanje kulturne različitosti kao društvenog bogatstva, te osnove za novi politički okvir u kojem će se uspostaviti takvi društveni odnosi u kojima će različite kulture slobodno razvijati svoje posebne identitete, istodobno sudjelujući u jačanju zajedničkih društvenih i kulturnih institucija, temeljenih na načelu jednakosti, vladavine prava, pluralizma i suradnje.<sup>20</sup> Kelmendi smatra da je kulturni pluralizam isto što i multikultura i da postoji gotovo u svim zemljama, a termin se upotrebljava i da bi se opisalo kompleksno društvo u njima. Bliski dodiri među različitim kulturama donose sa sobom stanovita neslaganja i probleme, ali i potrebu za snošljivošću i razumijevanjem, stoga u jakim nacionalnim državama pripadnici nacionalnih manjina strahuju od kontakta s većinom koja želi zadržati svoju kulturu bez ikakvih promjena ili prilagodbe.<sup>21</sup> Izvor kulturnog pluralizma prema Kymlicki je useljavanje, odnosno to da će pojedina zemlja pokazati kulturni pluralizam ako prihvaća velik

---

<sup>18</sup> Usp. Borovac - Pečarević, Martina. Perspektive razvoja europske kulturne politike : interkulturni dijalog i multikulturalnost. Zagreb: AGM, 2014. Str. 171

<sup>19</sup> Dragojević, Sanjin. Nav.dj. Str.86

<sup>20</sup> Hrvatska enciklopedija. URL: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=34577> (2017-12-03)

<sup>21</sup> Usp. Kelmendi, Burbuq. Nav.dj. Str.32

broj pojedinaca i obitelji iz drugih kultura kao useljenike te im dopušta da održavaju nešto od svoje etničke posebnosti što je oduvijek bio bitan dio života Australije, Kanade i Sjedinjenih država kao zemljama s najvećim brojem useljavanja „per capita“ u svijetu.<sup>22</sup> Na ovakvom stavu može se temeljiti zadaća knjižnica, odnosno knjižnice moraju na ovakav način razmišljati o svojim uslugama za nacionalne manjine i etničke zajednice i dopustiti slobodu izražavanja svojih uvjerenja, kulture, tradicije i običaja, jer kao što izreka kaže: „Kad učimo o drugima, učimo i o sebi.“

## 2. Razvoj multikulturalnosti u svijetu

Većina je zemalja danas kulturno raznolika. Prema nedavnim procjenama, 184 neovisne države svijeta obuhvaćaju više od 600 živih jezičnih skupina i 5000 etničkih skupina. Za vrlo malo zemalja se može reći da njihovi građani dijele isti jezik ili da pripadaju istoj nacionalnoj skupini. Manjine i većine sukobljavaju se oko pitanja kao što su jezična prava, regionalna autonomija, političko predstavništvo, prava na zemlju, politika useljavanja i mnogih drugih. Pronaći moralno obranjive i politički održive odgovore na ta pitanja, izazov je s kojim se mnoge države suočavaju. U Istočnoj Europi i Trećem svijetu pokušaje da se stvore liberalno-demokratske institucije podrivaju nasilni nacionalistički sukobi, dok na zapadu hiroviti sporovi oko prava useljenika, urođeničkih naroda i drugih kulturnih manjina dovode u pitanje mnoge pretpostavke koje su desetljećima upravljale političkim životom.<sup>23</sup> Svaka se moderna država u svijetu suočava s problemima multikulturalizma. Sve je više zahtjeva društvenih grupa s formiranim zajedničkim identitetima i kulturnim praksama koji nerijetko traže aktiviranje službene politike i zakona. Iako debata o multikulturalnosti i ljudskim pravima nije završena i neprestano povlači za sobom brojna nova pitanja, u svijetu je pojam multikulturalnosti odavno prisutan, Primjerice, mirovni sporazum između irokeških nacija i SAD-a iz 1784. godine jedan je od prvih ugovora koji jamči domicilnom stanovništvu jednaka prava u državi u kojoj postoji nekoliko stotina različitih nacija.<sup>24</sup> Demokratske i razvijene zemlje shvatile su da je multikulturalnost neizostavan dio njihovog društva i da njihovi temelji počivaju na različitostima, te su u svoje zakone uvrstili sve kako bi zaštitili sve ljude na isti način bez obzira odakle dolaze.

---

<sup>22</sup> Usp. Kymlicka, Will. Nav.dj. Str.23

<sup>23</sup> Usp. Kymlicka, Will. Multikulturalno građanstvo : liberalna teorija manjinskih prava. Zagreb: Jesenski i Turk, 2003. Str. 5-6

<sup>24</sup> Mesić, Milan. Nav.dj. Str. 230-235.

## 2.1. Sjedinjene Američke Države

Multikulturalizam u Sjedinjenim državama ima dugu povijest. Od svog osnivanja, kao napredna i bogata zemlja, oduvijek je primala imigrante iz različitih područja i krajeva svijeta u potrazi za boljim životom. Multikulturalnost u SAD-u odražavala je dva različita mišljenja, odnosno dvije „struje“. Prva, kulturološki „dobročudna“, je ona koja se može smatrati logičnom: SAD je zemlja gdje žive i surađuju mnoge različite kulture, no svi se smatraju Amerikancima. Druga „struja“ smatra da ljudi trebaju zadržati svoje etničko porijeklo pripadanjem svojoj etničkoj grupi, a Vlada to treba ne samo prihvatiti, već to i omogućiti.<sup>25</sup> Mnogo prije nego što je „Ellis Island“ bio „ulaz“ u Sjedinjene Države za mnoge migrante, knjižnice su služile zajednicama migranata organizirajući jezične radionice, nudeći materijale za učenje koji su umnogome olakšali put ka zapošljavanju i dobivanju državljanstva. Danas se te usluge proširuju i na uključivanje preporuka za gradske i zdravstvene usluge, na kulturne događaje koji slave porijeklo određene zajednice, pravnu pomoć, pomoć pri samozapošljavanju i mnoge druge.<sup>26</sup> Počeci pružanja multikulturalnih knjižničnih usluga nastaju kada su narodne knjižnice, s pojavom brojnih doseljenika iz Europe i Azije krajem 19. i početkom 20. stoljeća, počele pružati posebne usluge imigrantima kojima su ih nastojali asimilirati u američko društvo. Između 1824. i 1924. godine, u Sjedinjene države došlo je oko 34 milijuna Europljana. Oni koji su ostali dijelom su se prilagodili, a njihova djeca i unuci gotovo su se potpuno asimilirali u američko društvo i kulturu. Između 1965. i 2000. godine došlo je 23 milijuna novih useljenika, većinom iz Azije i Latinske Amerike.<sup>27</sup> Od 45 knjižnica na stranim jezicima u Sjedinjenim Državama, 10 ih je osnovano prije 1900. godine, prije II. svjetskog rata osnovano ih je 13, a još 22 osnovane su nakon rata. Početkom 60-ih godina 20. stoljeća osnivaju se knjižnice kako bi zadovoljile potrebe imigranata, učenika te na zahtjeve određene zajednice.<sup>28</sup> Tada su se u knjižnicama nudili tečajevi engleskog jezika, predavanja iz američke povijesti te o političkom ustrojstvu i kulturi koja su trebala doseljenike pripremiti za život u „obećanoj zemlji“. Istovremeno su počeli polako nabavljati i literaturu na pojedinim manjinskim jezicima i organizirati različita kulturna događanja kako bi doseljenici ostali u kontaktu sa svojom

---

<sup>25</sup> Usp. Renshon, Stanley. Multiculturalism in the U.S.: Cultural Narcissism and the Politics of Recognition. URL:<http://cis.org/renshon/politics-of-recognition> (2017-12-03)

<sup>26</sup> Usp. Koerber, Jennifer. CELEBRATION & INTEGRATION-Service to immigrants and new Americans, an integral part of the public library mission, is being taken to the next level. // Library Journal. 2016. June 1.Str. 48

<sup>27</sup> Huntington, Samuel P. Tko smo mi? : izazovi američkom nacionalnom identitetu. Zagreb: Izvori, 2007. Str.176

<sup>28</sup> Usp. Kelmendi, B. Knjižnice nacionalnih manjina u Republici hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, ¾ (1997). Str. 36.



nacionalnom kulturom, no tek polovicom prošlog stoljeća knjižnice su se počele intenzivnije zanimati za svoje korisnike i počeli nabavljati građu o kulturi, običajima i tradiciji manjinskog stanovništva, iz prvenstvenog razloga da bi smanjili kulturni jaz u društvu. Isto tako počeli su i zapošljavati etnički različito osoblje i surađivati s manjinskim etničkim ustanovama i zajednicama u zajednici.<sup>29</sup> No još uvijek kulturna baština etničkih zajednica nije bila dovoljno vrednovana i bila je manje vrijedna od većinske zajednice. Tek 70-ih godina 20. stoljeća, dogodio se preokret, odnosno faza kojoj nije bio cilj asimilirati etničke manjine u američko društvo, već je počela slaviti i isticati kulturnu raznolikost. Koliko je multikulturalnost bila tada u povojima, pokazuje i istraživanje profesorice Suzanne M. Stauffer o dva vala vijetnamskih izbjeglica 1975. godine koji su se naselili u župu East Baton Rouge nakon pada Saigona, te koliko im je župna knjižnica bila od pomoći. Umjesto da tu knjižnicu upotpune novim uslugama, jer, iako su imali mnogo knjiga na vijetnamskom jeziku, nisu imali nikakve druge sadržaje za zajednicu koja je brojila oko 5000 žitelja, premjestili su je u tzv. „Knjižnicu američke srednje klase“. To je značilo da ih se na taj način željelo asimilirati u većinu, odnosno gledalo se na te ljude još uvijek kao na „one druge.“<sup>30</sup> Sjedinjene države uvijek su bile zemlja koja je privlačila i danas privlači mnoge imigrante iz cijelog svijeta. Mnoge su knjižnice prihvatile izazov i stvorile zbirke i programe kako bi zadovoljile potrebe korisnika kojima materinski jezik nije engleski, no malo je učinjeno na nacionalnoj razini kako bi se sustavno riješilo mnogo drugih potreba korisnika. Višejezične potrebe primjerice stranih studenata ili korisnika koji govore dva jezika još uvijek su podređene tradicionalnim knjižničnim uslugama. Odgovornost je na knjižnicama da učine dostupnima pravednu razinu usluga svim članovima njihovih zajednica bez obzira na etničku, kulturnu ili jezičnu pozadinu. Pružanje knjižničnih usluga za različite etničke, kulturne i jezične skupine ne smije se smatrati dodatnim uslugama, već moraju biti sastavni dio usluga svake knjižnice. Knjižnice bi trebale postaviti ciljeve i politike koje integriraju višejezične usluge u svoj cjelokupni plan rada.<sup>31</sup> Strahovi i nade o useljenicima i imigraciji oduvijek su bili dio američkog društva i politike. Oni su se očitovali na različite načine, neki su pokazivali dobrodošlicu, dok su drugi bili uplašeni i odbijali su one koji su bili drugačiji. Gledajući s pozitivne strane, dolazak valova imigranata često je pokretao mjere za ubrzanje njihove asimilacije u američku kulturu kao i gospodarstvo, obrazovni sustav i demokraciju. To se nastavlja i danas. Iako još uvijek postoji niz prepreka i predrasuda

---

<sup>29</sup> Usp. Faletar, I; Faletar Tanacković, S; Lacović, D. Multikulturalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 3/4(2012), Str. 156-157.

<sup>30</sup> Usp. Immigrants and the library. URL: <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/immigrants-and-the-library/> (2017-12-04)

<sup>31</sup> Reference and User Service Association. URL: <http://www.ala.org/rusa/guidelines> (2017-12-05)



usmjerenih protiv imigranata, narodne knjižnice jesu i moraju biti jedna od vitalnih „agencija“ koje olakšavaju imigrantima ulazak u novi život.<sup>32</sup>

## 2.2. Velika Britanija

Velika Britanija je stoljećima pružala dobrodošlicu useljenicima. Zemlja je to različitih etničkih grupa sa svojim upečatljivim kulturama i jezicima i religijama. Najviše je doseljenika iz karipskih država koji su se naselili nakon 2. svjetskog rata. U Velikoj Britaniji također živi oko 1,5 milijuna Muslimana iz Azije, odnosno iz bivših britanskih kolonija kao što su Indija, Pakistan, Bangladeš i Šri Lanka. Mnogi su dolazili kako bi izgradili sebi i obitelji bolji život. Potomci tih imigranata danas su mnogi uspješni ljudi koji izgrađuju britansko društvo.<sup>33</sup> Prva priznata knjižnična služba za strance, odnosno prva zbirka Judaica, osnovana je još davne 1890. godine u Whitechapelu u Londonu.<sup>34</sup> U 60-im godinama 20. stoljeća u zemlju su došli mnogobrojni imigranti iz Afrike, Kariba i Azije, te su knjižničari shvatili da moraju zadovoljiti potrebe svih članova svoje zajednice. Izvještaj iz 1976. godine, „Public library service for a multicultural society“, koji su izdali Savjetodavno vijeće za knjižnice (Library Advisory Council) i Komisija za rasnu jednakost (Commission for Racial Equality) dao je velik poticaj pružanju multikulturalnih usluga u Velikoj Britaniji te je sve veći broj knjižnica počeo nabavljati građu kako bi zadovoljilo potrebe korisnika manjinskih etničkih skupina. Sve do kraja 90-ih godina 20. stoljeća usluge u narodnim knjižnicama (informacijske, savjetodavne, obrazovne), financirale su se iz zasebnih fondova, no tada su knjižnice prihvatile stajalište da te usluge moraju postati dio njihove institucionalne politike i knjižničnih djelatnosti i aktivnosti.<sup>35</sup> Velika Britanija je, kao i Sjedinjene Američke Države, prihvatila velik broj imigranata iz cijeloga svijeta. Shvatili su da će njihovo društvo postajati sve multikulturalnije i da jedino prihvaćanje različitosti, uključivanje imigranata u svakodnevni život, te tolerancija vodi ka boljem i kvalitetnijem suživotu i napretku.

---

<sup>32</sup> Usp. Berry, John N. Information for Immigrants // Library Journal, (2017), April 1, Str.10.

<sup>33</sup> Usp. The United Kingdom: A Multicultural Society. URL: <http://palezafra.50webs.com/MulticulturalUK.pdf> (2017-12-05)

<sup>34</sup> Usp. Kelmendi, B. Nav. dj., str.36.

<sup>35</sup> Usp. Faletar, I; Faletar Tanacković, S; Lacović, D. Nav. dj., str. 158.

### 2.3. Kanada

Kanada, kao i Sjedinjene države, imaju dugu povijest prihvaćanja imigranata iz cijelog svijeta. Još tijekom 70-ih godina 19. stoljeća usluge za etničke manjine postale su dio obveznog poslovanja knjižnica koje djeluju u izuzetno miješanoj sredini kao što je Kanada u kojoj živi više od osamdeset različitih etničkih skupina. Toronto Public Library 1885. godine osniva zbirku s većim brojem literature na francuskom i njemačkom jeziku, a kasnije se zbirka proširuje i na ruski i hebrejski jezik. Nakon 2. svjetskog rata u Kanadu pristiže veliki broj imigranata koji se razlikuju po stupnju obrazovanja, no želeći ostati u kontaktu s političkim, društvenim i kulturnim životom svoje zemlje, oni redovito posjećuju javne knjižnice koje dobivaju sve više literature na mnogobrojnim jezicima. Nakon donošenja zakona prema kojem su javne ustanove morale odgovoriti na raznolike potrebe i interese svih članova svojih zajednica, 80-ih i 90-ih godina 20. stoljeća, knjižnice su počele sustavno oblikovati i promovirati svoje multikulturalne usluge i zbirke.<sup>36</sup> Kanada je sve više multietnička i multikulturalna. Imigracija je tijekom proteklih stotinu godina uvelike oblikovala tu zemlju i svaki je novi val imigranata pridonio njezinoj etničkoj i kulturnoj raznolikosti. Posljednjih godina imigracija je postala i sve važnija komponenta populacijskog rasta zemlje. U 2001. godini 5,4 milijuna ljudi ili 18% ukupnog stanovništva rođeno je izvan Kanade, što je najviša stopa u posljednjih sedamdeset godina i ujedno jedna od najviših u svijetu prema udjelu stranog stanovništva u ukupnoj populaciji. Kanadsku imigracijsku politiku odlikuje visok stupanj otvorenosti i dobrodošlice prema imigrantima. Kao službeno deklarirano multikulturalno i antirasističko društvo, kanadska integracijska politika omogućuje imigrantima, pored ostaloga, stjecanje državljanstva nakon svega tri godine neprekinuta boravka u zemlji.<sup>37</sup> Kanada, kao jedna od zemalja s najvećim brojem imigranata u svijetu, nastoji, kad govorimo o knjižničnim uslugama za useljenike, uvesti u politiku svog poslovanja građu i druge usluge za te skupine jer su shvatile da su useljenici vrijedan dio njihove države. Kanada je poznata po tome da pozdravlja različitost i ponosi se njome.

---

<sup>36</sup> Usp. Kelmendi, B. Nav. dj., str. 37.

<sup>37</sup> Usp. Čičak-Chand, Ružica. Multikulturalne politike i međuetnički odnosi: Kanada // Migracijske i etničke teme 21 (2005), 1-2: Str. 55.

## 2.4. Njemačka

O strancima se do početka 80-ih godina 20. stoljeća, osobito u kulturnom smislu, u Njemačkoj govorilo uglavnom kao problemu. Multikulturalnost je, uglavnom u negativnom kontekstu, doživio vrhunac početkom 90-ih godina prošlog stoljeća, jer je nakon pada Berlinskoga zida i ujedinjenja Njemačke došlo do provale ksenofobije i mržnje prema strancima, s nizom terorističkih napada u istočnonjemačkim gradovima.<sup>38</sup> „Kultursministerkonferenz“ (tijelo regionalnih ministara kulture i obrazovanja) donijelo je 1996. godine preporuke o interkulturalnom obrazovanju u njemačkim školama. Njegovi ciljevi uključuju promociju tolerancije i humanističkih načela, znanja o drugim kulturama i njihovo poštovanje te sposobnosti miroljubivoga rješavanja potencijalnih sukoba koji proizlaze iz susreta različitih etničkih, vjerskih i kulturnih grupa. Zakonom o imigraciji (2005.) Njemačka je prvi put zakonski ustanovila da je imigracijska zemlja, a Zakonom o boravku integracija imigranata ozakonjena je kao ključni dio imigracijske politike te su kao njezin instrument uvedeni integracijski tečajevi.<sup>39</sup> Tek se od 2000. godine počelo sustavno promišljati o aktivnoj ulozi knjižnica u kulturno raznolikim zajednicama. Kada je interkulturalizam postao glavna tema njemačke politike, kao rezultat novonastalih društvenih problema kao što su nezaposlenost i povećana stopa kriminala, knjižnice su shvatile da imigrantske skupine trebaju postati njihova značajnija korisnička skupina te da moraju pridonijeti razvoju interkulturalnog dijaloga, odnosno međusobne suradnje etničkih skupina u toj zemlji.<sup>40</sup> Njemačka je shvatila da kao velika europska sila s mnogo imigranata mora iste prihvatiti kao korisničku skupinu, jer će na taj način smiriti napetosti koje su stalno prisutne, posebno što se tiče nastajanja novih krajnje desničarskih i ksenofobičnih skupina kojima je mržnja prema strancima jedini cilj. Potrebno je neprestano jačati interkulturalni dijalog kako bi se ojačali odnosi među domicilnim stanovništvom i useljenicima koji nastoje stvoriti novi život u novoj domovini, a knjižnice tu imaju važnu ulogu.

---

<sup>38</sup> Usp. Mesić, Milan. Multikulturalizam u Njemačkoj. // Migracijske i etničke teme 26 (2010), 3, str. 251

<sup>39</sup> Usp. Isto, str. 251-252.

<sup>40</sup> Usp. Faletar, I; Faletar Tanacković, S; Lacović, D. Nav. dj., str. 159.

## 2.5. Švedska

Nakon 2. svjetskog rata mnogi ljudi došli su u Švedsku u potrazi za poslom i boljim životom što je za posljedicu imalo činjenicu da se švedsko društvo promijenilo u relativno kratkom razdoblju. Danas jedna petina švedske populacije ima korijene u drugim zemljama. Nova liberalna pravila prilikom zapošljavanja imigranata iz cijelog svijeta dovode do nove situacije koja se stalno mijenja vezano za jezične i kulturne razlike u cijeloj zemlji. S obzirom da je globalizacija ušla na velika vrata u svako društvo, knjižnice moraju postati velike i isto tako „globalne“, a u isto vrijeme moraju predstavljati sigurno mjesto za svakodnevni život.<sup>41</sup> Od 8 milijuna stanovnika, 750 tisuća su imigranti iz susjednih skandinavskih zemalja, zatim iz Poljske, s područja bivše Jugoslavije, Turske, Grčke, Irana i drugih. Švedska vlada stimulira mjesne knjižnice primjenom ugovora iz 1973. godine, pa tako, grad Malmö pokriva 16 različitih europskih jezika, a Grad Ume pokriva lapski jezik (jezik starosjedilaca Švedske). Stockholm ima 250 tisuća imigranata i pokriva literaturu na 80 jezika. Mreža tih knjižnica vrlo je razgranata i dobro funkcionira.<sup>42</sup> Skandinavske su zemlje odavno shvatile da moraju prihvatiti različitosti i biti tolerantni, jer će tako imati manje problema i migranti će ih prihvatiti kako novu domovinu. Naravno da su nesuglasice uvijek prisutne, no kako se čini, njihova je politika dobro prihvaćena i funkcionira na obostranu korist.

## 2.6. Australija

Skoro 40 % stanovništva Australije sastoji se od prve i druge generacije migranata podrijetlom iz čak 270 zemalja. Za usporedbu, nakon 2. svjetskog rata, 90% stanovnika bilo je australskih stanovnika dok je samo 10% došlo iz Velike Britanije.<sup>43</sup> Moderna imigracija u Australiju započela je 1788. godine kada je osnovana prva britanska kraljevska kolonija – Novi Južni Wales. Danas, povećanje australske populacije od 50% rezultat je imigracije, zbog čega se Australija naziva zemljom migranata. Australska vlada vjeruje da bi nove žitelje trebalo potaknuti da nauče što je više moguće o novoj zemlji boravka, njenom naslijeđu, jeziku, običajima i načinu života, pa tako nude program engleskog jezika za odrasle migrante (AMEP) koji omogućava do 510 sati besplatnog učenja engleskog jezika migrantima, kako bi mogli naučiti makar osnovni stupanj engleskog jezika i tako se lakše uklopili u sredinu.<sup>44</sup> Kako bi potaknuli živahnu, raznoliku i inkluzivnu zajednicu, svi veći gradovi u Australiji nude niz

---

<sup>41</sup> Usp. Atlestam, Ingrid.; Myhre, Randi. Nav. dj.

<sup>42</sup> Kelmendi, B. Nav. dj., str. 38-39.

<sup>43</sup> Usp. Migracija u Australiju. URL: <http://www.bridgeblueglobal.com/sr/migracija-u-australiju/> (2017-12-05)

<sup>44</sup> Usp. Migracija u Australiju. URL: <http://www.bridgeblueglobal.com/sr/migracija-u-australiju/> (2017-12-05)

multikulturalnih programa i inicijativa. Knjižnice planiraju razvoj svojih usluga na način da istražuju lokalne zajednice i prepoznaju njihove potrebe. Knjižnice promiču kulturnu osviještenost kroz različite festivale i događaje (npr. "Living in Harmony" u Sydneyu)<sup>45</sup>, a razvijena mreža knjižnica ima organizirane zbirke na mnogo različitih jezika. Suraduju s velikim brojem organizacija kako bi multikulturalne zajednice bile informirane o svemu što se u lokalnoj zajednici događa.<sup>46</sup> Australija je izrazito multikulturalna zemlja i iako ima stroge uvjete za ulazak u svoj teritorij, dom je mnogih nacija, bez obzira na to što je najudaljeniji kontinent i još uvijek relativno slabo naseljena. Možemo zaključiti da je to izuzetno zakonski uređena zemlja i da se zakoni strogo poštuju.

### 3. Multikulturalne informacijske usluge u Hrvatskoj

Multikulturalizam, multikulturalno i multikulturalnost sve su uobičajeniji pojmovi u hrvatskome javnom diskursu. Ti su pojmovi preuzeti iz javnog i akademskog rječnika zapadnih demokracija gdje, općenito govoreći, sve što nosi pridjev multikulturalan poprima pozitivno značenje. Multikulturalne se javne politike vezuju uz pokušaje poboljšavanja društvenog i ekonomskog položaja manjina svih vrsta, posebno etničkih i rasnih manjina, te starosjedilačkih naroda koji su povijesno bili žrtve grube diskriminacije i nepravde u zapadnim zemljama.<sup>47</sup> Tranzicijske promjene u Hrvatskoj od 90-ih godina 20. stoljeća donijele su brojne promjene na svim poljima djelovanja, pa tako i na području kulture gdje se iznova određuje vlastiti kulturni prostor i formiranje nekih novih modela identiteta.<sup>48</sup> Republika Hrvatska osigurava pripadnicima manjina, između ostalog, u području kulturne autonomije, pravo na obrazovanje, identitet, kulturu, vjeroispovijest, javno i privatno korištenje jezika i pisma, pristup medijima, zaštitu spomeničkog blaga i cjelokupne kulturne baštine kao i slobodan posjed i uporabu znamenja i simbola manjina.<sup>49</sup> Iako se u posljednje vrijeme iz Hrvatske više ljudi iseljava, nego što u nju dolazi, Hrvatska ima dobro uređene zakone što se tiče nacionalnih manjina. U praksi je to zasigurno daleko od idealnoga, no to nije tema kojom se bavi ovaj rad. U Hrvatskoj se pitanje knjižničnih usluga etničkim i nacionalnim manjinama aktualizira tek krajem 80-ih godina prošlog stoljeća, kada je provedena analiza fondova na češkom, mađarskom i

---

<sup>45</sup>Usp. Grad Sydney. URL: <https://whatson.cityofsydney.nsw.gov.au/programs/living-in-harmony-festival> (2017-12-05)

<sup>46</sup>Usp. Grad Sydney. URL: <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/community/community-support/multicultural-communities> (2017-12-05)

<sup>47</sup>Matan, Ana. Problem multikulturalizma. // Multikulturalno građanstvo: liberalna teorija manjinskih prava / Will Kymlicka. Zagreb: Jesenski i Turk, 2003, Str. VII

<sup>48</sup>Švob-Đokić, Nada. Kultura/Multikultura. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk, 2010. Str. 49-68.

<sup>49</sup>Tatalović, Siniša. Manjinski narodi i manjine. Zagreb: Srpsko kulturno društvo Prosvjeta, 1997. Str.106

talijanskom jeziku ( samo fondova ) u narodnim knjižnicama u trima regijama u kojima je utvrđeno da živi najveći broj pripadnika tih „narodnosti“. Tada se pristupilo stvaranju pretpostavki za osnivanje posebnih službi, tzv. Središnjih knjižnica za nacionalne manjine, čiji je zadatak bio preuzeti ulogu koordiniranja rada svih dotadašnjih rascjepkanih „manjinskih“ zbirki u narodnim knjižnicama širom Hrvatske i zapošljavati stručno osoblje s poznavanjem manjinskih jezika. Za naglasiti je i pohvaliti da je hrvatska stručna knjižničarska javnost u tom trenutku prihvatila i suvremeno shvaćanje multikulturalnih knjižničnih usluga prema kojemu građa na manjinskim jezicima ne služi samo pripadnicima tih manjina i narodnosti, već i svim ostalim korisnicima koji žele naučiti jezik i književnost, običaje, tradiciju i kulturu drugih naroda, što obogaćuje vlastitu kulturu već i potiče međusobno bolje razumijevanje, toleranciju i suživot sa svima u zajednici.<sup>50</sup> U današnje vrijeme rastuće globalizacije i velikih promjena, pred narodne knjižnice postavljaju se veliki izazovi i pitanja na koja one moraju iznaći odgovore te tako ostati ukorak s vremenom. Narodne knjižnice su mjesta susreta različitih zajednica, razmjene znanja i druženja, „treće mjesto“. Što se tiče suživota različitih etničkih skupina na nekom području, tu knjižnice u skladu sa svojim poslanjem, moraju djelovati dvojako: čuvati i promicati nacionalni kulturni identitet, a isto tako i stvarati razumijevanje, toleranciju, vještine dijaloga i život s različitostima kao temelj kulturnog pluralizma. Multikulturalne usluge u narodnim knjižnicama tumače se kao pružanje knjižničnih usluga koje su posebno namijenjene nedovoljno zastupljenim skupinama u društvu, tj. useljeničkim manjinama, azilantima, radnicima-migrantima, nacionalnim manjinama, ali isto tako pružanje multikulturalnih informacija i usluga svim korisnicima.<sup>51</sup> Prema Faletar, Faletar Tanacković i Lacović<sup>52</sup>, narodne knjižnice danas, „u kontekstu multikulturalnosti, korisnicima najčešće nude dva osnovna tipa usluga: informacije, znanja i vještine neophodne za preživljavanje manjinskih skupina u društvu, te informacije i programe iz područja umjetnosti i kulture.“

U prvu skupinu spadaju knjižnični programi i usluge kao što su tečajevi jezika, temeljno opismenjavanje, informacijsko i računalno opismenjavanje, informacije o mogućnostima smještaja i obrazovanja, službe koje se bave različitim pravima pojedinaca u novoj sredini, pomoć pri nalaženju posla i dr. Druga skupina usluga su najčešće ponuda knjižnične građe te različiti programi, primjerice, izložbe, koncerti, predavanja, radionice, promocije knjiga, rasprave i dr. kojima se njeguje jezična i kulturna baština svih skupina u društvu te potiče i

---

<sup>50</sup> Usp. Faletar, I; Faletar Tanacković, S; Lacović, D. Nav. dj., str. 160.

<sup>51</sup> Usp. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice. Nav. dj., str.11.

<sup>52</sup> Faletar, I; Faletar Tanacković, S; Lacović, D. Nav. dj., str. 163.

promiče razumijevanje drugih i drugačijih vrijednosti, iskustava i gledišta.<sup>53</sup> „Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice“ govore o tome kakva bi jedna idealna multikulturalna knjižnica trebala biti, što se tiče programa i usluga, no u svakodnevnom poslovanju stvari ne idu uvijek glatko, jer postoji niz čimbenika koji utječu na načela poslovanja knjižnice i na pružanje usluga različitim etničkim zajednicama:

- a) većina knjižnica zbog kroničnog nedostatka financijskih sredstava, ne nabavlja dovoljnu količinu literature na manjinskim jezicima ili nabavlja samo na jednom jeziku što ne odgovara potrebama zajednice u kojoj živi više različitih etničkih skupina, što može dovesti do teškoća u komunikaciji i suradnji s pripadnicima drugih zajednica na nekom području. Nedostatak novca također je razlog neodržavanja različitih manifestacija kao što su promocije pisaca iz matične zemlje određene etničke skupine, razgovori, tribine, radionice što je inače velika pomoć pri prihvaćanju knjižnice kao mjesta suživota, tolerancije i međusobnog uvažavanja.
- b) događa se da se ne postupa prema svim etničkim zajednicama isto što se tiče višjezičnosti i čuvanja jezičnog i kulturnog identiteta te razine socijalne integracije, odnosno postoji određen stupanj pristranosti u odnosu na jednu određenu manjinsku zajednicu
- c) knjižnice se najčešće ne promiču dovoljno u odnosu na multikulturalne zajednice, te ponekad nude i neadekvatne usluge svojim manjinskim skupinama što dovodi do nezainteresiranosti i pada potražnje
- d) službene publikacije neke zemlje (zakoni, informacije o državi, obrazovanju, gospodarstvu i slično) najčešće su dostupni samo na jeziku države, što otežava dostupnost
- e) knjižnično osoblje koje radi u knjižnici i koja pruža usluge drugim etničkim zajednicama mora biti jako dobro upućeno u problematiku tih ljudi, odnosno biti „jedan od njih“, što često nije slučaj i to je dosta veliki problem.<sup>54</sup>

Istraživanje koje je provedeno 2011. godine, s ciljem da odgovori na pitanje kako hrvatske narodne knjižnice odgovaraju na izazove u suvremenom multikulturalnom okruženju<sup>55</sup>, donijelo je zanimljive rezultate. Istraživanjem su obuhvaćene sve knjižnice u Republici Hrvatskoj i postavilo se pitanje ispitanicima na rukovodećim položajima kako oni

---

<sup>53</sup> Usp. Faletar, I; Faletar Tanacković, S; Lacović, D. Nav. dj., str. 163.

<sup>54</sup> Usp. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice. Nav.dj. Str. 16

<sup>55</sup> Usp. Faletar, I; Faletar Tanacković, S; Lacović, D..Nav. dj., str. 164-177.

Shvaćaju što su multikulturalne knjižnične usluge i ulogu narodnih knjižnica u današnjem okruženju. Usprkos tome što je većina zaposlenika na pitanja o tome kakva bi trebala biti multikulturalna knjižnica odgovorila da vjeruju da knjižnice trebaju doprinositi stvaranju tolerantnog, kulturno i jezično pluralističkog društva te da trebaju razvijati interkulturalni dijalog, u drugom dijelu istraživanja u kojem su iznosili pitanja i probleme iz prakse pokazalo se da još uvijek narodne knjižnice nisu iznikle rješenja kojima bi svojim korisnicima pružile još kvalitetniju i učinkovitu ponudu multikulturalnih usluga. Velik broj knjižnica slabo prati socijalnu i demografsku sliku svoje zajednice i nema podatak o tome koliko pripadnika manjinske zajednice živi na njihovom području. Najveći broj literature je na zastupljenijim jezicima, a „mali“ jezici, kao što su albanski, makedonski, češki i drugi, su slabo zastupljeni. Jedan od većih problema je nabava literature na stranom jeziku, odnosno na jezicima najzastupljenijih manjina na nekom području. Potrebno je surađivati sa zemljama iz kojih dolaze manjine, njihovim veleposlanstvima i kulturno-umjetničkim društvima i pokušati dobiti što više financijskih sredstava, ali i recentnu i zanimljivu literaturu na manjinskom jeziku, što je preduvjet za veću posjećenost i potražnju.

#### 4. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Hrvatskoj

Uspostava demokracije u Republici Hrvatskoj dala je snažan poticaj nastojanjima da nacionalne manjine čuvaju svoj nacionalni identitet i da slobodno razvijaju i njeguju svoje kulturne i druge posebnosti, da uspostavljaju čvrste veze s matičnim zemljama i tako aktivno sudjeluju u stvaranju multietničke kulture i tolerancije u našoj zemlji. Osnivanjem Središnjih knjižnica nacionalnih manjina stvoreni su uvjeti za povezivanje svih postojećih zbirki knjižnične građe na pojedinim jezicima na nacionalnoj razini.<sup>56</sup> Središnje knjižnice nacionalnih manjina dio su programa narodnih / gradskih knjižnica koje moraju osiguravati knjižnične usluge za sve stanovnike svoje zajednice, pa tako i za nacionalne manjine.<sup>57</sup> Danas u Hrvatskoj postoji 11 Središnjih knjižnica nacionalnih manjina koje, osim Središnje knjižnice Srba koja se nalazi pri Srpskom kulturnom društvu „Prosvjeta“, te Knjižnice i Arhiva židovske vjerske zajednice „Bet – Israel“ u Zagrebu, djeluju u sklopu matičnih ili drugih većih gradskih knjižnica, prema središtima i regijama u kojoj živi najveći broj pripadnika manjina. Cilj im je očuvanje baštine i kulture nacionalnih manjina te promicanje suživota i tolerancije. To su sljedeće:

---

<sup>56</sup> Usp. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: vodič. // uredile Liana Diković i Ljiljana Črnjar. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str.7, 10

<sup>57</sup> Usp. Ministarstvo kulture RH. URL: <http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=200> (2018-07-07)



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

Osnovne su zadaće manjinskih knjižnica nabava knjižne i neknjižne građe, promicanje čitanja knjiga na jeziku manjine, kao i organizacija različitih kulturnih događaja i aktivnosti.<sup>58</sup>

#### I. Središnja knjižnica Albanaca

Središnja knjižnica albanske nacionalne manjine osnovana je 1994. u sklopu Knjižnice „Bogdan Ogrizović“ u Zagrebu. Knjižnica ima 2257 jedinica građe na albanskom jeziku<sup>59</sup> iz različitih područja znanosti i književnosti, te 238 jedinica audiovizualne građe. Vrlo je zanimljiva etnografska zbirka albanske kulture te stare i rijetke knjige iz 19. stoljeća. Osnovna djelatnost knjižnice je promicanje albanskog jezika i pisane riječi odnosno cjelokupne albanske kulture. U njoj se odvijaju različiti programi i projekti: predstavljanja knjiga, izložbi, obilježavanja važnih datuma u albanskoj povijesti, književnosti i sl. Knjižnica surađuje s mnogim albanskim udrugama te s Veleposlanstvom Albanije.<sup>60</sup> Knjižnica ima 395 članova Središnje knjižnice Albanaca, a prema podacima Državnog zavoda za statistiku iz 2011. godine u Hrvatskoj živi 17.513 pripadnika albanske nacionalne manjine<sup>61</sup>, pa se može zaključiti da većina pripadnika albanske manjine ni ne zna za postojanje Središnje knjižnice za albansku manjinu. Što se tiče mrežnog mjesta Središnje knjižnice Albanaca, ono kao takvo ne postoji. Ulaskom na mrežno mjesto Knjižnice „Bogdan Ogrizović“, mogu se vidjeti samo osnovni podaci o Središnjoj knjižnici. Ne postoji mogućnost pregledavanja kataloga na albanskom jeziku, već se ulaskom u skupni katalog, može kod pretraživanja putem jezika vidjeti broj

<sup>58</sup> Usp. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: vodič. Nav.Dj. Str. 10.

<sup>59</sup> Središnja knjižnica Albanaca.URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/knjiznica-i-citaonica-bogdana-ogrizovica/odjeli-361/sredisnja-knjiznica-albanaca/368> (2018-07-07)

<sup>60</sup> Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj. Nav. dj. Str. 15-16

<sup>61</sup> Usp. Državni zavod za statistiku. URL: [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) (2018-07-07)

literature na albanskom jeziku koja pak nije u skladu s brojem navedenim na stranici knjižnice, već je manji. Knjižnica je nešto aktivnija na Facebook društvenoj mreži, no zadnje objave su od početka ove godine.

## II. Austrijska čitaonica, Središnja knjižnica Austrijanaca

Austrijska čitaonica u Hrvatskoj osnovana je 1991. godine i objedinjuje sve aktivnosti knjižnice takvog tipa: nabavu građe, inventarizaciju te formalnu i sadržajnu obradu. Najviše je posjećuju studenti germanistike, učenici i nastavnici osnovnih i srednjih škola te nastavnici Filozofskog fakulteta. Ostali građani rjeđe se koriste knjižnicom, uglavnom posuđuju beletristiku i časopise.<sup>62</sup> Prema posljednjem popisu stanovništva, Austrijanaca i Nijemaca u Hrvatskoj ima 3.262, no ne možemo reći točan broj korisnika Središnje knjižnice jer se posebno broj korisnika austrijske i njemačke manjine ne vodi, već je integralni dio Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. Austrijska čitaonica je u protekloj godini provela mnoge programe i aktivnosti za svoje članove i sve zainteresirane:

- Izložba građe austrijske čitaonice „Kako ste doživjeli Austriju?“
- Izložba austrijskih igranih i dokumentarnih filmova i filmske periodike, manifestacija „Osterreich liest – Austrija čita“
- Izložba plakata „Žene u društvu, kulturi i znanosti“ – „Frauen in Gesellschaft, Kultur und Wissenschaft“
- Književna večer s austrijskim književnikom Xaverom Bayerom
- Književna večer i koncert austrijskog književnika i glazbenika Huberta Weinheinera
- Književni susret i scenska izvedba „Die Kaiserin als Privatmensch – ein Geburtstagfest für unsere Maria Theresia“ – dr. Hannes Elzstorfer i studenti Odsjeka za njemački jezik i književnost FFOS-a
- Predavanje: Marijana Pintar: "Dvije Alme – dramatične sudbine dviju žena = Zwei Almas – zwei dramatische Frauenschicksal"
- Predavanje: dr. sc. Andrej Kristek: "Kulinarski doživljaj Austrije = Die kulinarische Erfahrung der Österreich"
- Predavanje: doc. dr. sc. Stephanie Jug: „O ženama koje su pisale povijest = Über die Frauen, die Geschichte schrieben"
- Kazališne radionice studenata njemačkog jezika FFOS-a i austrijske redateljice Uschi Horner

---

<sup>62</sup> Usp. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj. Nav. dj. Str. 24-25

- Edukativno-kreativna radionica: "Anna i ljutnja = Anna und die Wut" – doc. dr. sc. Stephanie Jug i studenti Odsjeka za njemački jezik i književnost FFOS-a
- Radionica kreativnoga pisanja na njemačkome jeziku = Schreibwerkstatt in deutscher Sprache – Odsjek za njemački jezik i književnost FFOS-a, Theresia Töglhofer, ÖAAD lektorica
- Radionica "Laboratorij za književno prevođenje s njemačkoga na hrvatski Translab" = "Labor für literarisches Übersetzen aus dem Deutschen ins Kroatische Translab" – Goethe Institut i FFOS

Mrežna stranica na njemačkom jeziku ne postoji. Postoje bilteni prinova, no oni nisu ažurirani od 2014. godine. Skupni katalog Vero ima mogućnost pretraživanja na posrednom, engleskom jeziku. Po katalogu ne možemo zaključiti koliki je broj knjižnične građe na njemačkom jeziku, a nema ni predmetnica za lakše pretraživanje<sup>63</sup>. Postoji stranica na Facebook društvenoj mreži, no nije aktivna od 2015. godine.

### III. Središnja knjižnica za Bošnjake

Najmlađa knjižnica, osnovana krajem 2012. godine, je Središnja knjižnica za Bošnjake u Republici Hrvatskoj, smještena u Narodnoj knjižnici i čitaonici „Vlado Gotovac“ Sisak, u ogranku Caprag, u dijelu grada gdje živi najveći broj bošnjačkog stanovništva. Središnja knjižnica za Bošnjake surađuje s Ministarstvom kulture, Kulturnim društvom Bošnjaka Hrvatske i Vijećem Bošnjaka grada Siska te na taj način osigurava sredstva za nabavu knjiga na jezicima manjina, njihovo korištenje, izložbe i razne manifestacije. Knjižnica promovira bošnjačku književnost i kulturu, na način da organizira književne večeri, gostovanja istaknutih Bošnjaka te razne izložbe. Knjižnica posjeduje i vrijednu građu bošnjačkih časopisa: „Journala“, „Behara“, „Bošnjačke pismohrane“ i „Jasmina“. Zahvaljujući suradnji s Kulturnim društvom Bošnjaka Hrvatske „Preporod“, novi broj časopisa Journal dostupan je svim korisnicima svakoga mjeseca.<sup>64</sup> U 2017. Središnja knjižnica organizirala je sljedeća događanja:

- Promocija knjige Maide Semić „Usred trnja naših grešaka“
- Predstavljanje knjige „Tragom Božjih poslanika“ i „Put u Blagaj“ prof. dr.sc. Ibrahima Kajana
- Književna tribina „Bratska pisma“ autora Izeta Sarajlića i Erri De Luce

<sup>63</sup> Usp. Austrijska čitaonica. URL: <http://www.gskos.unios.hr/index.php/austrijska-citaonica/> (2018-07-07)

<sup>64</sup> Usp. Središnja knjižnica za Bošnjake. URL: [https://www.nkc-sisak.hr/?page\\_id=7761](https://www.nkc-sisak.hr/?page_id=7761) (2018-07-07)

- Izložba fotografija i prigodno predavanje turske razvojne agencije „TIKA“, povodom državnog udara i narodne pobjede 15. srpnja
- Tribina „101 godina institucionalnog islama u Hrvatskoj“, gost predavač Nermin Botonjić, tajnik Mešihata islamske zajednice u Hrvatskoj
- Izložba slika i zastava o radu i djelovanju TIKE (Turske razvojne agencije)
- Svečana dodjela donacije TIKE Ogranku Caprag Narodne knjižnice i čitaonice „Vlado Gotovac“ Sisak, uz goste – turskog veleposlanika u RH, koordinatora TIKE i gradonačelnice Grada Siska
- Tribina „Ostvarivanje prava nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj“, gost prof. dr. sc. Siniša Tatalović, profesor Fakulteta političkih znanosti u Zagrebu
- Izložba plakata „Alica u zemlji čudesa“ Andree Petrlik Huseinović

U Hrvatskoj živi 31.479 pripadnika bošnjačke manjine<sup>65</sup>, a Središnja knjižnica nema točan broj korisnika bošnjačke manjine, već su oni dio ukupnog broja korisnika Gradske knjižnice „Vlado Gotovac“ u Sisku, stoga nije moguće usporediti broj korisnika knjižnice s ukupnim brojem pripadnika manjine. Središnja knjižnica nema posebnu web stranicu, niti poseban katalog u kojem se može vidjeti broj naslova na jeziku bošnjačke manjine. Središnja knjižnica ima svoju Facebook stranicu, no ona nije dugo ažurirana niti posebno aktivna.

#### IV. Središnja knjižnica Čeha

Na području Republike Hrvatske živi 9.461 Čeha<sup>66</sup>, a na području Bjelovarsko – bilogorske županije živi dvije trećine od njihovog ukupnog broja. Središnja knjižnica Čeha započela je s radom 1991. u knjižnici „Petar Preradović“ u Bjelovaru, a 2007. se preselila u Pučku knjižnicu i čitaonicu Daruvar. Od samog osnutka knjižnice vodi se centralizirana nabava i obrada građe, a korisnici na zahtjev dobivaju tematske ispise literature, preporuke pri izboru knjiga, a omogućena je i međuknjižnična posudba.<sup>67</sup> Fond Središnje knjižnice smješten je zasebno, a sastoji se od 6016 jedinica knjižne građe i 484 jedinice audio-vizualne i elektroničke građe. Središnju knjižnicu Čeha odlikuju raznovrsne programske aktivnosti, posebno one s djecom koja potiču čitanje od najmlađe dobi. U prošloj godini održali su se sljedeći projekti:

- „Škola naopačke“ - „Škola naruby“ u kojem djeca ocjenjuju onoga tko im čita, susreti roditelja i djece vezano uz čitanje nekoliko puta godišnje,

<sup>65</sup> Usp. Državni zavod za statistiku. URL: [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) (2018-07-07)

<sup>66</sup> Usp. Državni zavod za statistiku . URL: [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) (2018-07-07)

<sup>67</sup> Usp. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u RH. Nav.dj. Str. 31-34

- Obilježena „Noć s Andersenom“ – knjižničarke su predstavile bajku „Carevo novo ruho“ na češkom jeziku – djeca predstavljala pojedine likove iz bajke
- Stručni skup za odgajatelje na češkom jeziku u organizaciji Saveza Čeha u Hrvatskoj,
- Međunarodni dan materinskog jezika – posvećen češkom manjinskom stvaralaštvu – izložba knjiga, predstavljanje književnih djela čeških nagrađenih autora
- Tjedan češkog filma
- Predavanje „Kako su Česi upoznawali Hrvatsku“ – prikazan je doprinos i utjecaj Čeha na oblikovanje početaka turizma na Jadranu
- Uspješno završen I. stupanj učenja češkog jezika
- Ljetna edukativno-zabavna radionica za djecu – „Traži traži pa ćeš naći“ – predstavljeno bajkovito biće iz čeških priča Hastrman
- Različite tematske izložbe o kulturi, društvenim zbivanjima, hrvatsko-češkim odnosima (primjerice obljetnice poznatih književnika, tematske izložbe iz češke povijesti, najčitanije knjige u protekloj godini i mnoge druge)
- Čitanje priče djeci u češkom vrtiću, a vezano uz projekt „Čitaj mi!“
- Tiskanje monografije o izdavačkoj kući „Jednota“ na češkom jeziku
- Izrada kalendara obljetnica poznatih Čeha u 2017. g.
- Sudjelovanje na skupu za pedagoške djelatnike češke nacionalne manjine
- Sudjelovanje na stručnom skupu „Knjižnice za druge i drugačije“<sup>68</sup>

Jedna od redovitih aktivnosti radi očuvanja baštine na materinskom jeziku je polusatna emisija na češkom jeziku na Radio Bjelovaru, koja se emitira od 1991. godine. Hrvatsko – češke veze njeguju se u suradnji s češkim veleposlanstvom koje je pomoglo da se održi nekoliko nastupa čeških književnika, prevoditelja i redatelja. Za potrebe češke manjine u Daruvaru djeluje i izdavačka kuća „Jednota“ i knjižnica sustavno prati izdavačku djelatnost češke manjine.<sup>69</sup> Knjižnica nema aktivnu stranicu na Facebook društvenoj mreži.

## V. Središnja knjižnica Mađara

Prema podacima Državnog zavoda za statistiku, odnosno prema posljednjem popisu stanovništva RH iz 2011. godine, u Hrvatskoj živi 14.048 Mađara<sup>70</sup>, a broj članova Središnje knjižnice Mađara ne može se izdvojiti jer nema posebnu statistiku broja korisnika članova

<sup>68</sup> Izvješće o radu knjižnice Daruvar. URL: <http://knjiznica-daruvar.hr/wp-content/uploads/2016/02/Izvjese-o-radu-za-2017.pdf>. Str.23-29 (2018-5-12)

<sup>69</sup> Usp. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u RH. Nav.dj. Str. 31-34

<sup>70</sup> Usp. Državni zavod za statistiku. URL: [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) (2018-07-07)

mađarske manjine. Gradska knjižnica Beli Manastir 1990. postaje matična ustanova Središnje knjižnice Mađara u RH. Veze između hrvatskoga i mađarskoga stanovništva povijesne su i bogate u prožimanju i prepletanju, a upravo na tome temelji se rad i djelovanje SK Mađara. Knjižnica se trudi biti što pristupačnija potencijalnim i redovitim korisnicima. Svakom je korisniku dostupan čitav knjižnični fond, neovisno o kriteriju, pa tako i kriteriju jezika. U svom svakodnevnom djelovanju Središnja knjižnica obilježava različite obljetnice, priređuje tematske izložbe, izgrađuje knjižnični fond i potiče njegovanje mađarskog jezika i pisma, te tradicijskih kulturnih običaja i vrijednosti, a isto tako naglašava potrebu da se isto tako treba odnositi i prema manjinskoj hrvatskoj zajednici u Mađarskoj. SK kao čuvarica tradicije i promicanja kulturnih vrijednosti, trudi se očuvati povijesne veze s Republikom Mađarskom u težnji za multikulturalnošću u EU.<sup>71</sup> Protekle godine knjižnica je organizirala sljedeće manifestacije:

- Predstavljanje knjige "A magyar nyelv horvátországban" – Mađarski jezik u Hrvatskoj“)
- Stručno usavršavanje knjižničara na mađarskom jeziku
- Projekt „Knjižničari u razmjeni“ - razmjena knjižničara i rad s djecom pripadnicima manjinskih zajednica u sve tri države (Hrvati, Mađari i Srbi), igra, učenje te stvaranje novih prijateljstava i širenje suradnje.
- Predstavljanje knjige „Peter Esterhazy – uvod u postmodernizam“
- Predškolci i knjižnica – skup radi praćenja promjena u sustavu predškolskog odgoja i obrazovanja, pojave potencijalno nove skupine malih korisnika i njihovih skrbnika, novih mogućnosti dječjih odjela, a poglavito radi povezivanja knjižničara, odgajatelja i učitelja.
- Konferencija mađarskih knjižničara Karpatskog bazena
- Okrugli stol: „Knjižnice za druge i drugačije“
- Izložba „Dan mađarske kulture“

Središnja knjižnica Mađara ima web stranicu prevedenu na mađarski jezik.<sup>72</sup> Prilikom pretraživanja kataloga prema predmetnicama, tj. UDK skupinama, može se odabrati opcija pretraživanja na mađarskom jeziku i tada se otvara popis literature na mađarskom jeziku, no dolazak do tih podataka može zbuniti prosječnog korisnika. Nije moguće na jednom mjestu vidjeti ukupan broj literature na mađarskom jer svaka UDK skupina ima svoj broj literature pa

---

<sup>71</sup> Usp. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u RH. Nav.dj. Str. 39-42

<sup>72</sup> Središnja knjižnica Mađara u RH. URL: <http://www.gkbm.hr/hunaslovnica.html> (2018-07-07)

je potrebno sve zbrojiti. Središnja knjižnica Mađara ima stranicu na Facebook društvenoj mreži, no zadnja objava bila je u srpnju 2017.

## VI. Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca

Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca otvorena je u Zagrebu krajem 1995. godine u okviru projekta Vlade Republike Hrvatske. Centralni dio fonda knjižnice smješten je u Gradskoj knjižnici u Zagrebu, a dijelovi građe iz fonda mogu se posuđivati u narodnim knjižnicama u Vinkovcima, Lipovljanima, Slavenskom Brodu, Vukovaru i Petrovcima. Zbirka sadrži knjige, časopise, novine, te AV građu, kao i referentnu zbirku u kojoj su enciklopedije, rječnici, leksikoni, rijetka izdanja na rusinskom, ruskom i ukrajinskom jeziku. Posebno je vrijedna zbirka foto albuma kojima su predstavljeni gradovi, krajevi i kulturna baština Ukrajine. Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca Republike Hrvatske je i kulturni centar i organizira izložbe, književne i glazbene večeri na kojima se okupljaju predstavnici rusinske i ukrajinske manjine kao i svi ostali građani. Knjižnica surađuje s brojnim institucijama i udrugama kao i s Katedrom za ukrajinski jezik i književnost Odsjeka za slavenski jezik i književnost Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.<sup>73</sup> Prema posljednjem popisu stanovništva, u Hrvatskoj živi 1.878 Ukrajinaca<sup>74</sup>, no s obzirom na to da Središnja knjižnica nema točan broj aktivnih korisnika rusinske i ukrajinske manjine u knjižnici, ne možemo usporediti te podatke. Knjižnica ima 3840 primjeraka knjižne građe i 1670 primjeraka AV građe. U 2017. Knjižnica je organizirala sljedeća događanja:

- Izložba „ Sve na jednom mjestu“
- Izlaganje „Uloga humora u reklami i propagandi“ – Maksim Kyiak
- Sudjelovanje u organizaciji Dana ukrajinske kulture u Zagrebu
- Projekt suradnje s Knjižnicom Filozofskog fakulteta na razmjeni i zajedničkom korištenju građe za potrebe studenata Katedre ukrainistike
- Sudjelovanje s izlaganjem na međunarodnom skupu u Lavovu
- Objavljen bilten za čitatelje u skladu s potrebama korisnika Knjižnice
- Sudjelovanje u radu međunarodne konferencije po pitanjima posebnih zbirki u Beogradu
- Sudjelovanje u organizaciji okruglog stola „Za druge i drugačije“ u Puli<sup>75</sup>

---

<sup>73</sup> Usp. Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/gradska-knjiznica/odjeli-265/sredisnja-knjiznica-rusina-i-ukrajinaca-republike-hrvatske/792> (2017-12-22)

<sup>74</sup> Usp. Državni zavod za statistiku. Nav.dj.

<sup>75</sup> Usp. Izvješće o ostvarenom programu za 2017. godinu., Zagreb, Knjižnice Grada Zagreba; 2018.



Mrežno mjesto Središnje knjižnice Rusina i Ukrajinaca nalazi se u sklopu mrežne stranice Knjižnica Grada Zagreba. Nema mogućnost pregledavanja kataloga, na ukrajinskom jeziku, kao ni predmetnica. Tek prilikom pregledavanja kataloga može se vidjeti da postoji 498 jedinica građe na ukrajinskom jeziku što ne odgovara stvarnom stanju iz izvješća o radu. Nismo pronašli aktivnu stranicu knjižnice na društvenim mrežama.

## VII. Središnja knjižnica Slovaka

U predstavljanju slovačke kulturne baštine u Hrvatskoj nezaobilaznu ulogu ima Središnja knjižnica Slovaka sa sjedištem u Našicama. Na našičkom području ima mnogo udruga, folklornih društava i škola u kojima se njeguje materinski slovački jezik stoga su Našice 1992. izabrane za središte krovne udruge slovačke manjine u Hrvatskoj. Središnja knjižnica Slovaka u RH već dugi niz godina radi na očuvanju i unapređivanju slovačkog jezika i baštine. Osim predstavljanja književnog blaga i pisane riječi, knjižnica različitim aktivnostima i manifestacijama promovira ukupnu slovačku kulturu i povijest, s posebnim naglaskom na život slovačke dijaspeore u Hrvatskoj. Ona nije zatvorena ustanova namijenjena samo pripadnicima slovačke manjine – njezina najveća vrijednost leži u integritetu i otvorenosti cjelokupnoj zajednici.<sup>76</sup> Središnja knjižnica Slovaka u 2017. godini organizirala je sljedeće aktivnosti samostalno ili u suradnji s različitim slovačkim udrugama i ustanovama na području grada:

- Obilježavanje međunarodnog dana materinskog jezika – izlaganje i sat književnosti, jezika, kulture i književnosti za učenike 7. i 8. razreda OŠ I.B. Slovaka
- Obilježavanje Mjeseca slovačke knjige
- 10. dan slovačkog filma u Našicama (izložbe, predavanja, projekcije)
- Gastro festival „Knjižnica na tanjuru“ – obilježavanje Dana grada izlaskom slovačke knjižnice na gradski trg i predstavljanje njezina rada kroz knjige, kulinarstvo i kulturu
- Izložbe „Hrvatski i slovački Božić“, „Jarna kniha“ – izložba radova povodom Međunarodnog dana dječje knjige;
- Izložba „Deset godina slovačkog filma „ povodom obljetnice dana slovačkog filma
- Satovi slovačke književnosti i kulture u školama
- „Čitam sto na sat“ na slovačkom jeziku – akcije čitanja na materinskom jeziku za učenike 1. i 2. razreda u školama koje izvode nastavu na slovačkom
- Radionice slovačkog jezika i kulture

---

<sup>76</sup> Središnje knjižnice nacionalnih manjina u RH. Nav.dj. Str. 55-56



- Stručni skup – Okrugli stol o slovačkoj manjini u RH „Kako dalje, Slovaci u Hrvatskoj“
- Dvodnevni stručni skup „Nova, neobična inspirativna knjižnica“
- Prisustvovanje na 42. skupštini Društva knjižničara Slavonije i Baranje u Osijeku
- Sudjelovanje na skupu „Knjižnice za druge i drugačije“ u Puli
- Izlaganje na Danima slovačke kulture u Osijeku<sup>77</sup>

Središnja knjižnica Slovaka nema zasebnu stranicu na slovačkom jeziku, već se može pročitati samo povijest Našica na slovačkome. Postoji mogućnost pregledavanja kataloga na posrednom, engleskom jeziku. Broj knjiga na slovačkom jeziku nije moguće pronaći na putem kataloga jer jezik nije naveden u padajućem izborniku za odabir jezika. Postoji samo pregled časopisa na slovačkom jeziku. Mrežna stranica je vrlo loša i neodržavana. Prilikom pokušaja otvaranja padajućih izbornika nije moguće doći do tražene informacije jer padajući izbornici „nestaju“. Predmetnice nije moguće pregledavati na slovačkome. Knjižnica se promovira i putem Facebook stranice, ali u sklopu svoje matične knjižnice Našice.

#### VIII. Središnja knjižnica Slovenaca

Knjižnice su obrazovna, kulturna i informacijska središta te kao takva imaju vrlo važnu ulogu u okupljanju različitih zajednica na određenom području. Središnja knjižnica Slovenaca osnovana je, među prvima u Hrvatskoj, 1993. i djeluje u sklopu Gradske knjižnice „Ivan Goran Kovačić“ u Karlovcu. Knjižnični fond Središnje knjižnice Slovenaca smješten je u okviru Informativno – posudbenog odjela knjižnice i na raspolaganju je svim korisnicima, dostupan za međuknjižničnu posudbu, te s mogućnošću redovitog distribuiranja u slovenska društva diljem Hrvatske na korištenje njihovim članovima. Cjelokupni fond je računalno obrađen i dostupan je za pretraživanje korisnicima na mrežnim stranicama Knjižnice. Postoji zaseban katalog Središnje knjižnice Slovenaca koji se može pretraživati i po sadržaju / klasifikacijskoj oznaci i po predmetnicama.<sup>78</sup> U Republici Hrvatskoj, prema posljednjim dostupnim podacima, živi 10.517 Slovenaca,<sup>79</sup> no s obzirom na to da nismo uspjeli doći do podataka koliko je aktivnih korisnika Središnje knjižnice Slovenaca, nemamo s čime usporediti taj broj. U Knjižnici se kontinuirano nabavljaju novi naslovi za pripadnike slovenske nacionalne manjine u RH, koji žele zadržati trajni kontakt sa svojom matičnom zemljom, u suradnji s kolegama iz slovenskih knjižnica, koji zajedno s kolegama iz Hrvatske rade plan nabave knjiga o suvremenim

<sup>77</sup> Usp. Izvještaj o radu Središnje knjižnice Slovaka u RH. Zagreb: Knjižnice Grada Zagreba, 2017.

<sup>78</sup> Središnja knjižnica Slovenaca. URL: : [http://www.gkka.hr/?page\\_id=40](http://www.gkka.hr/?page_id=40) (2017-12-23)

<sup>79</sup> Usp. Državni zavod za statistiku. URL: [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) (2018-07-15)

dogadanjima iz Slovenije. Posebno se odabire literatura za učenje slovenskog jezika i slovensko-hrvatski rječnici. Središnja knjižnica Slovenaca održava mnogo manifestacija i obilježava značajne međunarodne datume značajne za slovensku manjinu. Uspostavljena je vrlo dobra suradnja s Knjižnicom Mirana Jarca iz Novog Mesta. Zajednički se dogovaraju i organiziraju kulturni programi, nabava knjiga na slovenskom jeziku te međuknjižnična posudba. Knjižnica je u 2017. organizirala sljedeća događanja:

- u veljači se obilježio Prešernov dan, slovenski kulturni i državni praznik koji je bio obilježen izložbom ilustracija Prešernovih sonetnih vijenaca i predstavljanjem slovenskih narodnih pjesama. –
- u travnju je održano predstavljanje knjige „Antologija suvremene slovenske poezije“, urednika Božidara Brezinščaka Bagole, a svake godine, prve subote u lipnju, pod vodstvom planinarskih vodiča, sudionici pohoda idu tragovima slovenskog etnografa, pisca i povjesničara Janeza Trdine. Organizatori ovogodišnjeg planinarsko-literarnog pohoda bili su knjižnica „Miran Jarc“ iz Novog Mesta, Gradska knjižnica "Ivan Goran Kovačić" iz Karlovca, Ljudska knjižnica Metlika te planinarska društva iz Hrvatske i Slovenije.
- tijekom srpnja, kolovoza i rujna realizirale su se pripreme za održavanje 13. stručnog skupa knjižničara „Knjižnica – središte znanja i zabave“ koja se održao u Novom Mestu, a tema ovogodišnjeg skupa bila je „Treća životna dob – druga prilika za integraciju“. Cilj skupa bio je razmjena mišljenja, ideja, stručnih znanja i primjera dobre prakse za daljnji razvoj struke na području rada s korisnicima u Sloveniji i Hrvatskoj. Održali su se i sljedeći projekti i suradnje:
  - „Slovenska beseda v živo“ – financijska potpora Ureda Vlade Republike Slovenije za Slovence u susjednim zemljama i inozemstvu
  - „Potpora razvoju knjižnične djelatnosti na prekograničnim područjima“ - financijska potpora Ministarstva kulture Republike Slovenije
  - „E-region“ – obuhvaća pripremu prekogranične e-promocije kulturne baštine i turizma, u okviru priprema za Europsku godinu kulturne baštine 2018. g.<sup>80</sup>

---

<sup>80</sup> Usp. Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac. Izvješće o radu 2017.g. URL: <http://www.gkka.hr/wp-content/uploads/2018/03/IZVJE%C5%A0%C4%86E-ZA-2017.-GKKA-kona%C4%8Dno-s-potpisom.pdf> (2018-05-12)

## IX. Središnja knjižnica Srba

U Hrvatskoj, prema posljednjim podacima Državnog zavoda za statistiku<sup>81</sup>, živi najveći broj od 186.633 pripadnika srpske nacionalne manjine. Nismo došli do podataka koliko korisnika ima Središnja knjižnica Srba u Hrvatskoj, stoga ne možemo ukupan broj usporediti s brojem korisnika Središnje knjižnice. Knjižnica za potrebe srpske manjine u RH otvorena je u siječnju 1996. godine u sklopu srpskog kulturnog društva „Prosvjeta“, te je dobila status Središnje knjižnice Srba u RH. Knjižnica je narodna, s naglaskom na građi srpske provenijencije, srpskoj književnosti, kulturi i povijesti. Knjižnica nabavlja i literaturu s tematikom hrvatsko-srpskih odnosa, te najzanimljiviju građu s južnoslavenskom problematikom. Osim knjiga iz područja nacionalne tematike, nabavljaju se i srpska izdanja svjetske književnosti, filozofije, psihologije, religije, društvenih znanosti i povijesti, te knjige za djecu i mlade. Gostovanje istaknutih predstavnika srpske kulture jedan je od najvažnijih oblika djelovanja knjižnice jer omogućuje susrete sa stvarateljima žive kulture. Od 2002. godine potporu knjižnici daje i Narodna biblioteka Srbije koja ju je uključila u svoj program međunarodne razmjene. Knjižnica surađuje i s Bibliotekom Matice Srpske koja povremeno dostavlja svoju periodiku i duplikate. Knjižnica ima dobre kontakte i s Ministarstvom kulture i Ministarstvom za dijasporu Srbije, Ambasadom Republike Srbije u Zagrebu, te Gradom Zagrebom. Knjižnične zbirke na srpskom jeziku postoje i u pododborima SKD Prosvjeta u Rijeci, Borovu, Daruvaru i Karlovcu.<sup>82</sup> Što se mrežnog mjesta tiče, Središnja knjižnica Srba ima zastarjelu i neažuriranu web stranicu sa zadnjim vijestima iz 2013. godine. Na stranici nije moguće doći do kataloga (vjerojatno ni ne postoji u elektronskom obliku), a također se ne može doći ni do nikakvih izvješća o radu ni općih dokumenata. Knjižnica je aktivna na društvenoj mreži Facebook.

## X. Središnja knjižnica Talijana

Prema posljednjim podacima, u Hrvatskoj živi 17.807 pripadnika talijanske manjine<sup>83</sup>, a Istarska županija, kao regija s najvećim brojem Talijana, bila je logičan izbor kod osnivanja Središnje knjižnice za Talijane pri Gradskoj knjižnici i čitaonici u Puli. Središnja knjižnica počela je s radom 1991. godine, a njena djelatnost je od velikog nacionalnog značaja. Osnovne aktivnosti su joj nabava, obrada i distribucija knjižnične građe na talijanskom jeziku (za gradske knjižnice u Istri i svim onim knjižnicama na području Hrvatske u kojima žive pripadnici talijanske nacionalne manjine), posuđivanje knjiga i savjeti korisnicima te stručna savjetodavna

---

<sup>81</sup> Usp. Državni zavod za statistiku. URL: [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) (2018-07-07)

<sup>82</sup> Usp. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u RH. Nav.dj. Str. 73-77

<sup>83</sup> Usp. Državni zavod za statistiku. URL: [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) (2018-07-07)

pomoć knjižnicama talijanskih škola i Zajednica Talijana. Središnja knjižnica Talijana također organizira raznovrsne edukativne radionice i druge aktivnosti kulturnog sadržaja za korisnike svih uzrasta. Posebna se pozornost posvećuje najmlađim korisnicima predškolske i školske dobi te promicanju čitanja. Osim bogate ponude novih naslova iz područja beletristike, dječje književnosti, znanstvene i znanstveno-popularne literature, knjižnica ima i bogatu referentnu zbirku, a u čitaonici novina i časopisa su na raspolaganju dnevne novine i ostali časopisi na talijanskom jeziku.<sup>84</sup> U protekloj godini, Središnja knjižnica Talijana imala je velik broj aktivnosti:

- u veljači je održano predavanje „Adattare il testo letterario ai bambini di età prescolare - Prerađeni književni tekstovi za djecu predškolske dobi“ vezano uz čitanje i izbor kvalitetnih prerada klasičnih bajki i priča primjerene predškolskoj dobi na kojem je sudjelovalo 20 odgojiteljica
- u travnju je održano predavanje „Come, cosa, quando: leggere ai bambini di età prescolare – Kako, što, kada: čitati djeci predškolske dobi“. Sudjelovalo je 27 odgojiteljica.
- u lipnju je, u suradnji s Cooperativom Damatrà Onlus iz Udina u GKČ Pula održan performans „Bestiario Immaginato di qua e di là dal mare -Imaginary bestiary s ove i s one strane mora“ u izvedbi Antonija Catalana u sklopu trećeg izdanja projekta Imaginary bestiary. Kazališna je izvedba bila namijenjena djeci u dobi od 5 do 6 godina, a sudjelovali su polaznici Dječjeg vrtića – Scuola dell'Infanzia Rin Tin Tin Pula - Pola sa svojim odgojiteljicama. Sudjelovalo je 80 djece i 8 odgojiteljica.
- u suradnji s Dječjim vrtićem - Scuola dell'infanzia Rin Tin Tin Pula - Pola održane su 2 radionice s djecom skupine „Pinguino“ (u veljači i ožujku) s kojima su nastavljene aktivnosti u sklopu projekta „Ti racconto una fiaba“.
- u sklopu programa obilježavanja Mjeseca hrvatske knjige 2017. u Središnjoj knjižnici organizirano je 5 radionica talijanskog jezika namijenjene djeci od 5 do 7 godina. Čitajući kratke priče na talijanskom, sudionici radionica naučili su puno novih riječi uz mnoštvo zabavnih igrica te je po završetku radionica izrađen mali ilustrirani rječnik talijanskih riječi s crtežima koji su polaznici izradili tijekom radionica.

---

<sup>84</sup> Usp. Središnja knjižnica Talijana. URL: <http://gkcpula.fwd.hr/hr/o-knjiznici/sredisnja-knjiznica-za-talijane-u-rh/> (2017-12-20)

- u prosincu je održana tematska radionica s djecom vezano uz pulsku Arenu i gladijatore. Radionici je prethodilo čitanje priče Daniela Načinovića „La cravatta di Veli Jože“ u kojem je sudjelovalo je 23 djece i 3 odgojiteljice.
- u studenome je održana tematska radionica sa skupinom talijanskog vrtića „Rin Tin Tin“ iz Pule na temu Voće i povrće, u sklopu projekta „Djeca i Gradska tržnica“. Radionici je prethodilo čitanje priče Marije Martinko „Šetnja tržnicom“ (u izdanju Udruge hrvatskih tržnica). Sudjelovalo je 19 djece i 2 odgojiteljice.
- u rujnu je organizirana promocija knjige „A bordo di un guscio di noce“ – „Ploveći u orahovoj ljusci“ (u izdanju Gradske knjižnice Pazin, 2017.) tršćanskog autora Corrada Premude. Uz autora, na predstavljanju su sudjelovali Irina Kivela, ilustratorica knjige i Vanesa Begić, prevoditeljica. Susret je organiziran u suradnji s Gradskom knjižnicom Pazin. Sudjelovalo je 98 učenika (2. i 3. razreda OŠ-SE „G. Martinuzzi“ iz Pule).
- u prosincu je talijanska književnica Giuliana Facchini održala dva susreta:
  - prvi s učenicima 4. razreda talijanske OŠ-SE G. Martinuzzi Pula-Pola i
  - drugi s učenicima 1. i 2. razreda talijanske SŠ - SMSI „Dante Alighieri“ Pula.
- 6. prosinca održan je stručni skup na temu rada s posebnim skupinama korisnika kao što su pripadnici nacionalnih manjina, novonastale etničke skupine, doseljenici, azilanti. Organizatori skupa bili su Hrvatsko knjižničarsko društvo, Radna grupa za manjinske knjižnice i Gradska knjižnica i čitaonica Pula.<sup>85</sup>

Mrežno mjesto Središnje knjižnice Talijana<sup>86</sup> nalazi se u sklopu mrežne stranice Gradske knjižnice Pula i redovito se ažurira. Stranica se može pregledavati na talijanskom jeziku, no ne postoji poseban katalog na talijanskom, već se pretragom može doći do podatka koliko primjeraka građe postoji na talijanskom jeziku. Središnja knjižnica ima stranicu na društvenoj mreži Facebook, no zadnja objava je bila u svibnju ove godine.

## XI. Knjižnica i arhiv Židovske općine Zagreb

U drugoj polovici 80-ih godina prošlog stoljeća, tijekom snažnog oživljavanja kulturnih djelatnosti u okviru zagrebačke židovske zajednice, pokrenuta je inicijativa da se postojeći knjižnični fond preustroji u specijalnu knjižnicu koja će prikupljati, obrađivati i davati na korištenje samo građu židovskih studija i književnosti židovskih autora ili djela sa židovskom

<sup>85</sup> Usp. Središnja knjižnica Talijana u RH. Izvješće o radu Središnje knjižnice Talijana u RH za 2017. Pula, 2018.

<sup>86</sup> Usp. Središnja knjižnica Talijana u RH. URL: <http://www.gkc-pula.hr/hr/o-knjiznici/sredisnja-knjiznica-zatlijane-u-rh/> (2018-07-12)

temom.<sup>87</sup> Knjižnica Židovske općine je jedina specijalizirana knjižnica u zemlji koja prikuplja i obrađuje podatke s područja židovske povijesti i religija, beletristike, židovskih autora, o Izraelu, hebrejskog i drugih. Knjižni fond sastoji se od oko 20.000 svezaka na hrvatskom, engleskom, njemačkom i hebrejskom jeziku uz manju količinu knjiga na mađarskom, francuskom i drugim jezicima. Čine ga oko 7.000 svezaka u zbirci „Hebraicae“, oko 7.000 svezaka u posudbenom fondu te 5225 svezaka u zbirci iz ostavštine dr. Lavoslava Šika.<sup>88</sup> Knjižnica je dosta angažirana u funkciji informacijskog centra, od odgovaranja na jednostavne telefonske upite o temama vezanim uz židovske blagdane, običaje i povijest, do pomaganja svim obrazovnim stupnjevima korisnika – od srednjoškolaca do doktora znanosti pri prikupljanju potrebnih podataka i pisanju radova o židovskim temama. Većina građe se nabavlja na hrvatskom i engleskom jeziku, jer vrlo mali broj članova govori izvornim hebrejskom jezikom. Knjižnica Židovske općine svojim djelovanjem daje snažan prinos ukupnosti kulturne i znanstvene zajednice u Hrvatskoj. Knjižnica je, stjecajem povijesnih okolnosti, danas više okrenuta korisnicima iz šire zajednice, za razliku od uobičajenog tipa manjinskih knjižnica. Razlozi za to su relativno visoka dob pripadnika zajednice, te sve veće zanimanje šire populacije za židovske teme.<sup>89</sup>

## 5. Ostale skupine u lokalnoj zajednici

Prema Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice, kao nedovoljno zastupljene u multikulturalnom društvu navedene su (osim nacionalnih manjina) i sljedeće skupine:

- a. Useljeničke manjine – stalno nastanjene osobe s vlastitim jezikom ili jezicima i kulturom koja se razlikuje od većinske. Tu spadaju i potomci useljenika koji se i dalje identificiraju kulturom svojih predaka.
- b. Azilanti – izbjeglice i osobe s dozvolom privremenog boravka
- c. Radnici-migranti – privremeni strani radnici i članovi njihovih obitelji koji se ne namjeravaju trajno useliti i imaju status osoba s pravom privremenog boravka, no mogu dobiti dozvolu trajnog useljenja ovisno o vlastitim željama i politici zemlje boravka.<sup>90</sup>

---

<sup>87</sup> Usp. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u RH. Nav.dj. Str.91-93

<sup>88</sup> Usp. Knjižnica i Arhiv Židovske općine Zagreb.URL: <http://arhiv-zidovskaopcinazagreb.org/index.html> (2018-07-25)

<sup>89</sup> Usp. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u RH.Nav.dj. Str.91-93

<sup>90</sup> Usp. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice. Str.11.

Hrvatsku se u javnome diskursu doživljava prije svega kao emigracijsku, a ne imigracijsku zemlju, no trendovi mobilnosti radne snage u posljednjih desetak godina upućuju na zaključak da Hrvatska nije više isključivo emigracijska zemlja. Ona sve više postaje zemlja radne imigracije, premda nije riječ o velikom broju (registriranih) radnika. No ti su trendovi zanemarena tema pa ni znanstvena ni opća javnost nisu upoznate s fenomenom radne imigracije u Hrvatsku.<sup>91</sup> Naime, riječ je o tome tko su strani radnici, odakle dolaze, kako žive, jesu li socijalno isključeni ili pak izloženi diskriminaciji i nasilju, kakve socijalne kontakte i veze ostvaruju u zemlji porijekla i u Hrvatskoj te, naposljetku, kakvi su im radni i životni planovi. Odgovor na pitanja „Tko su?“ i „Odakle dolaze?“ daje uvid u demografske karakteristike stranih radnika i njihovo geografsko porijeklo te način i razloge dolaska, što omogućuje utvrđivanje zastupljenosti različitih tipova radnih migranata u Hrvatskoj.<sup>92</sup> Postavlja se pitanje dobivaju li te skupine ljudi potrebne informacije. Imaju li knjižnice podatke o tome koliki broj tih ljudi žive na nekom određenom području i rade li na tome da i tim skupinama otvore svoja vrata i ponude potrebne informacije?

## 6. Istraživanje

### 6.1. Svrha i ciljevi istraživanja

Cilj istraživanja je utvrditi pristupe multikulturalnosti u narodnoj knjižnici, odnosno razinu usluga i stupanj organizacije u Središnjim knjižnicama nacionalnih manjina, kako bi se utvrdilo koje su posebnosti pružanja informacijskih usluga nacionalnim manjinama, postoje li neki novi koncepti pružanja usluga i drugim skupinama, kao što su useljeničke grupe, azilanti i stranci na privremenom radu u Hrvatskoj te zaključivalo o dosezima knjižničnih usluga tim različitim etničkim skupinama, koje su često marginalizirane.

#### 6.1.2. Istraživačka pitanja

Istraživačka pitanja postavljena u ovome radu su sljedeća:

1. U kojoj mjeri su na mrežnim stranicama Središnjih knjižnica nacionalnih manjina dostupne informacije o literaturi na jeziku nacionalne manjine?
2. Koliko brojčano ima knjiga u katalogu na jeziku nacionalne manjine i koja je mogućnost pretraživanja kataloga na jeziku manjine?

---

<sup>91</sup> Usp. Božić, Saša; Kuzmanović, Boris; Barada, Valerija. Strani radnici u hrvatskoj: porijeklo, status, orijentacije. // Migracijske i etničke teme 29 (2013), 3: Str.367.

<sup>92</sup> Usp. Isto. Str.368.



3. Na koje sve načine pripadnici nacionalnih manjina koji nisu članovi knjižnice dolaze do informacija o događajima i programima koje se događaju u Središnjoj knjižnici?
4. Imaju li knjižnice usluge za druge manjinske zajednice, npr. useljenike, tražitelje azila, osobe s pravom privremenog boravka, izbjeglice?

## 6.2. Metodologija i uzorak

Istraživanje je temeljeno na metodi polu-strukturiranog dubinskog intervjua i podijeljeno je u dva dijela. Prvi dio odnosi se na intervjue s voditeljima osam Središnjih knjižnica nacionalnih manjina u Hrvatskoj, kako bi se saznalo na koji se način manifestira multikulturalizam u praksi, te koje se usluge pružaju kako bi pripadnici manjina neprestano bili u doticaju sa svojom matičnom zemljom i svojom kulturom. Važan element rada manjinskih knjižnica je uključivanje domicilnog stanovništva u kulturu manjine, odnosno otvaranje prema interkulturalnosti. Nastojalo se saznati pružaju li Središnje knjižnice i usluge za ostale skupine, kao što su useljeničke manjine, azilanti ili radnici na privremenom radu u našoj zemlji. U drugom dijelu istraživanja, također putem polu-strukturiranog intervjua, pitalo se pet pripadnika različitih nacionalnih manjina u Hrvatskoj, (ne)korisnika Središnjih knjižnica za nacionalne manjine, što misle u multikulturalnosti u knjižnicama, znaju li da postoje Središnje knjižnice za njihovu nacionalnu manjinu, koriste li bilo koje usluge tih knjižnica, te kakav je njihov dojam u sveukupnosti usluga Središnjih knjižnica. Na taj način dobio se uvid u realno stanje i te će se nakon utvrđivanja činjeničnog stanja nastojati poboljšati pristup Središnjih knjižnica nacionalnim manjinama i ostalim skupinama u društvu.

## 6.3. Instrument

Prikupljanje podataka u društvenim znanostima vrši se na različite načine, a jedan od češće korištenih je intervjua. Intervjua može, ovisno o konstrukciji i načinu izvedbe, biti kvantitativna ili kvalitativna metoda.<sup>93</sup> Prema stupnju formalnosti razlikujemo strukturirane, polustrukturirane i nestrukturirane intervjue. Strukturirani su najčešće standardizirani, što znači da se za bilježenje odgovora ispitanika koriste unaprijed definirani obrasci za prikupljanje podataka – upitnici. Nestrukturirani i polustrukturirani intervjua najčešće su nestandardizirani što znači da ispitivač ima podsjetnik koji sadrži teme i okvirna pitanja o kojima želi razgovarati s ispitanikom, no slijedi logiku razgovora i slobodu ispitanika u razgovoru. Priprema intervjua uključuje detaljnu analizu literature i dostupnih istraživanja vezanih uz temu istraživanja i na

---

<sup>93</sup> Usp. Baturina, Danijel. INTERVJU: Metodološki esej. URL: <https://www.ffst.unist.hr/images/50013723/BATURINA-INTERVJU.pdf> (2017-12-23)



temelju toga izrađuje se predložak za intervju.<sup>94</sup> Intervju kao metoda istraživanja primjenjuje se u gotovo svim poljima znanosti osobito u društvenim i humanističkim znanostima, ali se može koristiti i u svim drugim područjima: prirodnim, tehničkim, biomedicini, umjetničkom području i drugima. Intervju se kao metoda istraživanja često upotrebljava u tercijarnom obrazovanju i koriste je studenti, magistranti, doktorandi i drugi za svoje radove. Metode intervjuiranja slične su metodama anketiranja, razlika je u tome što se putem anketiranja dobivaju podaci, mišljenja, stavovi pisanim putem i bez anketara, dok se intervju izvodi direktno, usmeno i razgovorom s ispitivačem, pri čemu nije bitan način zapisivanja odgovora (pisanjem ili snimanjem). Intervju je usmena metoda, no svaki razgovor nije intervju, ali je svaki intervju razgovor. Intervju je sadržajno, formalno, metodološki i tehnološki, posebno pripremljen, organiziran i ciljan razgovor, pri kojem se zna tko je ispitivač (voditelj razgovora), a tko ispitanik (intervjuirana osoba).<sup>95</sup> Intervju kao metoda odabran je zato što će najbolje istražiti temu, odnosno odgovoriti na tražena postavljena pitanja te dati upotrebljiv rezultat.

## 6.4. Analiza rezultata istraživanja i rasprava

### 6.4.1. Analiza intervju s voditeljima Središnjih knjižnica nacionalnih manjina u Hrvatskoj

U prvom dijelu istraživanja intervjuirano je osam voditelja Središnjih knjižnica nacionalnih manjina u Hrvatskoj, te voditeljica edukacijsko - informacijske knjižnice Židovske vjerske zajednice „Bet-Israel“ u Zagrebu. Voditelji su kodirani slovom V i brojevima 1-8. Na samom početku razgovora postavljeno je pitanje o tome koliki je broj korisnika iz nacionalne manjine u odnosu na ostale korisnike i postoji li rast ili pad broja korisnika. Voditelj V1 rekao je da u županiji u kojoj se Središnja knjižnica Austrijanaca nalazi broj korisnika iz redova austrijske i njemačke manjine iznosi 3.91 %, ali i da je većina ljudi tijekom godina etnički asimilirana i da se ne izjašnjavaju kao Austrijanci. Voditelji V2, V3, V4, V5 i V7 rekli su da se u njihovim knjižnicama ne vodi zasebna evidencija o korisnicima s obzirom na to da se većina knjižnica nalazi u sklopu matičnih gradskih knjižnica. Voditelj V6 naveo je da procjenjuju oko dvjestotinjak korisnika. Voditelji V3, V6 i V7 naveli su da broj korisnika lagano stagnira, dok se ostali o tome nisu izjasnili. Voditelj V8 naveo je specifičnost svoje knjižnice koja nabavlja samo određenu literaturu i za mali krug korisnika, pa se i ne može svrstati u Središnju knjižnicu kao takvu.

---

<sup>94</sup> Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Vera; Pološki Vokić, Nina. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada: kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje. Zagreb: MEP, 2010. Str. 109, 111.

<sup>95</sup> Usp. Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela.5. izmijenjeno i dopunjeno izd.; Knj. 9 : Znanstvene kvalitativne metode. Kastav ; Rijeka : IQ plus, 2014. Str. 282-283.

Na pitanje kakva je posudba materijala na jeziku čiju manjinu knjižnica predstavlja, voditelj V1 naveo je da se radi o između 400 i 500 naslova godišnje. Voditelj V3 naveo je da je posudba dobra i da prosječan korisnik posudi 36 naslova godišnje. Voditelji V2, V4 i V5 nemaju podatak o tome kakva je posudba i koliki je broj posuđenih naslova. Voditelj V7 rekao je da je posudba u protekloj godini bila 2,3% od ukupnog broja posudbi. Zanimljiv je odgovor voditelja V6 koji je rekao da je posudba skromna, s obzirom na činjenicu da mnogi pripadnici ne govore svojim književnim jezikom već koriste arhaični jezik što im onemogućuje kvalitetno korištenje građe. Voditelj V8 naveo je da je zadovoljan brojem posudbi s obzirom na specifičnost građe u knjižnici.

Sljedeće pitanje bilo je ima li Središnja knjižnica mogućnost međuknjižnične posudbe i koliko ih je bilo u proteklih 5 godina. Voditelji V1 i V2 naveli su da nemaju međuknjižnične posudbe. Voditelji V4 i V5 odgovorili su da ih je bilo 15, odnosno 27 u posljednjih 5 godina što je vrlo malo. Voditelj V3 naveo je da u njegovoj knjižnici postoji međuknjižnična posudba, na način da se dio fonda posudi nekoj gradskoj knjižnici gdje živi veći broj pripadnika manjine. Voditelj V6 odgovorio je da se međuknjižnična posudba ostvaruje putem Nacionalne knjižnice u matičnoj zemlji i da je unatrag 5 godina korištena samo dva puta. Voditelj V7 odgovorio je da nisu koristili međuknjižničnu posudbu, već je bilo samo nekoliko upita za izradu preslika članaka iz stručnih časopisa za potrebe znanstvenog istraživanja putem Gradske knjižnice „Attilio Hortis“ iz Trsta.

Pitali smo kolika je posjećenost korisnika u fizičkom prostoru knjižnice i jesu li njome zadovoljni. Svi voditelji uglavnom su zadovoljni posjetom korisnika u svom fizičkom prostoru bez obzira na probleme, posebno što se tiče nezadovoljavajućih uvjeta kao što je, primjerice, mali i neadekvatan prostor. Voditelji su naveli i to da posjećenost ovisi i o programima koje Središnja knjižnica nudi, no i to da uvijek može biti i bolja. Što knjižnica čini kako bi privukla nove korisnike i gdje se oglašavaju događanja za korisnike nacionalnih manjina, primjerice i za udaljene korisnike bilo je sljedeće pitanje. Svi voditelji naveli su da se koriste različitim načinima kako bi privukle korisnike. Oglašavaju se putem web stranica, mailing lista, biltena prinova, različitih portala, tiskanih i elektronskih medija. Voditelji V1 i V7 naveli su da, kako bi privukli korisnike, njihove Središnje knjižnice nastoje organizirati različite aktivnosti, poput promocija knjiga, književnih večeri, različitih tematskih izložbi, susreta s autorima, obilježavanja važnih obljetnica vezanih uz kulturu, povijest i književnost matične zemlje, kroz suradnju s vrtićima, školama, putem video projekcija studentima i učenicima u obrazovne svrhe.

Nudi li Vaša knjižnica usluge i drugim većim etničkim skupinama u okruženju osim „matične“? Kojim skupinama i koje su to usluge? Voditelji V2 i V3 odgovorili su da nemaju takvih upita u svojim knjižnicama, dok su voditelji V1, V4, V6 i V7 naveli da nude građu na različitim jezicima koji mogu zadovoljiti potrebe zainteresiranih etničkih skupina na području. Voditelj V5 odgovorio je da knjižnica pruža usluge Rusima na tom području s obzirom da jedan dio nove dijaspore smatra ruski jezik materinskim. Voditelj V8 naveo je da većina korisnika koji žele znati više o literaturi koju njihova knjižnica nudi i dolazi iz drugih etničkih zajednica, no ne vodi se zasebna evidencija o tome koje su to skupine.

Zanimalo nas je razmišljaju li knjižnice o proširenju usluga za nove skupine korisnika: tražitelje azila u Hrvatskoj, strance na privremenom radu, migrante, imaju li saznanja o postojanju takvih skupina u njihovoj blizini i dolaze li ti ljudi u knjižnicu. Voditelji V2, V3, V4 i V6 naveli su da nisu imali takvih upita. Voditelj V7 odgovorio je da je taj broj minimalan i da su to najčešće ljudi koji imaju nekretninu na području, češće borave tu i ponekad dolaze u knjižnicu. Voditelj V1 naveo je da postoje saznanja da postoji nova veća etnička skupina Kineza na njihovom području te da kao narodna knjižnica ima želju i dužnost osigurati informaciju svim građanima i svim zainteresiranim korisnicima. Voditelj V8 naveo je da su imali pojedinačne slučajeve dolaska azilanata u knjižnicu, no najčešće su to bile informacije o tome gdje mogu pronaći druge ustanove ili tijela koje im mogu pružiti pomoć i informacije. Voditelj V5 odgovorio je da se u Središnjoj knjižnici Rusina i Ukrajinaca radi na programu za Ukrajince na privremenom radu i doseljenike iz Ukrajine i Rusije koji dolaze u knjižnicu.

Posljednje pitanje bilo je na koji način knjižnice prate zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama i sudjeluju li korisnici u kreiranju knjižničnih usluga. Svi voditelji odgovorili su da najviše usmeno komuniciraju s korisnicima, slušaju njihove prijedloge i kritike. Komunicira se i pismenim putem – putem knjige utisaka, anketnih listića, web stranica i društvenih mreža. Voditelj V3 naveo je da se, primjerice, nakon zahtjeva korisnika, počeo održavati tečaj jezika manjine koji se i danas održava.

Središnje knjižnice nastoje, u skladu sa svojim mogućnostima, neprestano biti u doticaju s manjinskim običajima, kulturom i tradicijom te pružiti pripadnicima nacionalnih manjina najkvalitetnije usluge i različite programe. Veliki je nedostatak promocija vlastitih programa i usluga, prvenstveno zato jer Središnje knjižnice nacionalnih manjina najčešće koriste prostor i web mrežno mjesto matične gradske knjižnice što nikako nije dobro za njezinu vidljivost i promociju u zajednici. Svaka Središnja knjižnica trebala bi imati barem poseban i dovoljno

velik prostor u sklopu te matične knjižnice, a da ne govorimo o vlastitom mrežnom mjestu gdje bi mogla promovirati svoje usluge. Veliki je nedostatak što Knjižnice nemaju zaseban katalog građe na manjinskim jezicima i mogućnost pretraživanja na jeziku manjine jer, kao što znamo, ne govore svi pripadnici manjine hrvatski jezik toliko dobro da bi mogli pretraživati kataloge na hrvatskom jeziku, što ih dodatno odbija od korištenja usluga svoje Središnje knjižnice.

#### 6.4.2. Analiza rezultata intervjua s (ne)korisnicima Središnjih knjižnica

U drugom dijelu istraživanja ispitano je pet (ne)korisnica Središnjih knjižnica različitih nacionalnosti. Radi lakšeg snalaženja ispitanice su kodirane oznakama od I1 do I5. Dvije su ispitanice talijanske nacionalnosti od kojih jedna živi u Poreču (I4), a druga u Bujama (I5). Treća ispitanica je Slovakinja (I3) koja živi u Vodicama, a četvrta je Mađarica (I1) također iz Vodica. Peta ispitanica je Makedonka (I2) iz Zadra. Nijedna ispitanica ne živi baš na području gdje djeluju Središnje knjižnice nacionalnih manjina. Prvo pitanje bilo je na koji način dolaze do informacija na svom materinskom jeziku: literature, događanja u mjestu vezanih uz pisce iz njihove domovine i slično. Sve ispitanice odgovorile su da za dobivanje informacija najčešće koriste Internet, zatim stranice lokalnih gradskih knjižnica, TV te putem objava na društvenim mrežama. Ispitanice I2 i I4 odgovorile su da puno informacija dobivaju u zajednicama koje djeluju u njihovim mjestima prebivališta. Sljedeće pitanje bilo je znaju li da u njihovom gradu (županiji /državi) postoji knjižnica za nacionalne manjine i ako je odgovor da - jesu li članovi knjižnice i jesu li koristili usluge. **Nijedna ispitanica** nije čula da postoje Središnje knjižnice za nacionalne manjine. S obzirom na to da se sljedeće pitanje – na koji su način saznali za postojanje knjižnice - nadovezuje na prethodno, svi odgovori su također bili negativni, odnosno nijedna ispitanica nije znala za postojanje Središnjih knjižnica. Sljedeće pitanje bilo je znaju li da knjižnice imaju usluge međuknjižnične posudbe i da bi mogli doći do literature na materinjem jeziku putem knjižnice. Ispitanice I1, I2, I3 i I4 navele su da nisu znale za tu mogućnost, a samo je ispitanica I5 odgovorila da je čula za tu mogućnost. „Koje usluge biste posjećivali kada biste ih imali dostupne u knjižnici?“ bilo je sljedeće pitanje. Samo je ispitanica I2 odgovorila da bi željela da postoji klub čitatelja literature na materinskom jeziku gdje bi korisnici razgovarali o pročitanome. Ostale ispitanice (I1, I3, I4 i I5) nisu znale navesti usluge koje bi voljele imati u knjižnici. Na pitanje „Jeste li ikad posjetili web stranicu Središnje knjižnice? Što mislite o stranici? Je li dovoljno pristupačna i daje li potrebne informacije?“ dobili smo negativne odgovore od svih ispitanica, odnosno nikad nisu posjetile web stranicu nijedne Središnje knjižnice. Posljednje pitanje bilo je smatraju li da Središnje knjižnice čine dovoljno kako bi privukle korisnike. Samo su ispitanice I2 i I3 navele da bi Središnje knjižnice

trebale poraditi na marketingu i promociji jer smatraju da korisnici još uvijek nisu upoznati s njihovim poslovanjem, odnosno programima i uslugama. Ostale tri ispitanice (I1, I4 i I5) nisu dale konkretan odgovor na to pitanje.

Nakon analize ovih rezultata možemo zaključiti da prosječan (ne)korisnik ne zna za postojanje Središnjih knjižnica za nacionalne manjine i najčešće su članovi samo lokalnih gradskih knjižnica, te koriste usluge koje su im tamo dostupne. Informacije dobivaju putem interneta, na društvenim mrežama, putem različitih medija ili u njihovim lokalnim kulturnim društvima čiji su članovi. Promocija Središnjih knjižnica i njihovih usluga na vrlo je niskom nivou, s obzirom da nijedna od ispitanica nije čula za postojanje Središnjih knjižnica za nacionalne manjine. Zanimljivo je istaknuti da ni na nivou lokalnih kulturnih društava pripadnika nacionalnih manjina nije uspostavljen kvalitetniji odnos i suradnja sa Središnjim knjižnicama, kako bi i knjižnice i kulturna društva zajednički radile za dobrobit svojih članova. Kao što su i same korisnice navele, potrebno je jako puno raditi na marketingu i stvoriti program i plan rada kako bi se privukao što veći broj novih korisnika u Središnje knjižnice s obzirom na sve veći broj korisnika koji koriste Internet i ostale medije da dođu do željenih informacija, zanemarujući pritom mogućnost da sve te informacije mogu dobiti i u knjižnicama. Važno je također i moći ponuditi bolju među knjižničnu posudbu za one korisnike koji nisu u mogućnosti osobno posjetiti neku Središnju knjižnicu na području naše zemlje.

## 7. Zaključak

Multikulturalnost je danas, kao pojam, učestalo ušao u uporabu u političkim, društvenim i kulturnim dijalozima te, najjednostavnije rečeno, podrazumijeva suživot različitih kulturnih skupina unutar jedne zajednice. U svim europskim zemljama, a također i u ostatku svijeta, kroz povijest, živjele su različite etničke i lingvističke zajednice među kojima su vladali različiti politički, kulturni i drugi odnosi. Napredak čovječanstva u vremenu globalizacije i velikih promjena u svim sferama života nije moguć bez interakcije među različitim kulturama. Nove promjene sa sobom donose nove interakcije s kojima se ljudi suočavaju. S jedne strane kulturne razlike promiču bogatstvo ljudskog života, a s druge su žarišta i izvori sukoba u svakom kulturno pluralnom društvu. U većini zemalja se u drugoj polovici 20. stoljeća, kako se razvijala demokracija, prihvatio stav o potrebi zadovoljavanja kulturnih potreba cjelokupnog stanovništva neke zemlje, što uključuje i manjinske etničke i lingvističke zajednice koje u njoj žive. Tek u posljednjim desetljećima 20. stoljeća multikulturalnost se prihvaća kao povijesna demokratska tekovina suvremenih društava, najprije u Sjevernoj Americi, zatim u razvijenim zemljama Europe i u Australiji. Ljudi su u stalnom pokretu i sele se iz različitih razloga u druge zemlje smatrajući da će tamo stvoriti bolji i kvalitetniji život.

Zemlje su sve multikulturalnije i u njima je potrebno graditi i održavati tolerantno društvo bez predrasuda, što nikako nije lak proces. Migracije, posebno ilegalni prelasci granica ljudi koji bježe od ratova i siromaštva u svojim domovinama, donose probleme i sukobe. Potrebno je graditi odnose temeljene na prihvaćanju različitosti, a knjižnice, kao ustanove kulture koje su otvorene svima, važan su dio razvoja multikulturalnosti i jedne od pokretača razvoja suživota i tolerancije. Knjižnica, kao javna ustanova, teži tome da bude univerzalna, društvena, neutralna i da pruža dobrodošlicu svakome korisniku te da djeluje kao jedinstveno mjesto za samorazvoj, promovirajući osobni uspjeh i pozitivne odnose među ljudima.

Uspostava demokracije u Republici Hrvatskoj dala je snažan poticaj nastojanjima da nacionalne manjine čuvaju svoj nacionalni identitet, da slobodno razvijaju i njeguju svoje kulturne i druge posebnosti, da uspostavljaju čvrste veze s matičnim zemljama i tako aktivno sudjeluju u stvaranju multietničke kulture i tolerancije u našoj zemlji. Hrvatska se može smatrati multikulturalnom zemljom jer u njoj žive 22 nacionalne manjine. Središnje knjižnice nacionalnih manjina dio su programa narodnih knjižnica koje moraju osiguravati knjižnične usluge za sve stanovnike svoje zajednice, pa tako i za nacionalne manjine.

Danas u Hrvatskoj postoji jedanaest Središnjih knjižnica nacionalnih manjina koje, osim Središnje knjižnice Srba koja se nalazi pri Srpskom kulturnom društvu „Prosvjeta“, te

Knjižnice i Arhiva židovske vjerske zajednice „Bet-Israel“ u Zagrebu, djeluju u sklopu matičnih ili drugih većih gradskih knjižnica, prema središtima i regijama u kojoj živi najveći broj pripadnika manjina. Cilj im je očuvanje baštine i kulture nacionalnih manjina te promicanje suživota i tolerancije. No, kako u Hrvatskoj ne žive samo nacionalne manjine, već i mnogi migranti iz različitih zemalja koji dolaze u Hrvatsku bilo kao tranzitnu zemlju, kao tražitelji azila, zbog posla, ljubavi ili sličnih životnih situacija, postavlja se pitanje postoje li u knjižnicama bilo kakve usluge za te ljude. Mnoge knjižnice u Hrvatskoj nemaju podataka o tome koliko je takvih ljudi na teritoriju RH, no kako bi ojačale svoju ulogu u multikulturalnom okruženju kao mjesta susreta, interakcije i interkulturalne suradnje, one se moraju još aktivnije uključiti u život svih ljudi na području koje opslužuju, jer će time prijeći granice lokalne kulture i postati dijelom multikulturalnog svijeta.

Istraživanje je provedeno putem polustrukturiranih intervjua koji su bili podijeljeni u dva dijela. S voditeljima Središnjih knjižnica nacionalnih manjina razgovaralo se o vrstama usluga koje se usluge pružaju nacionalnim manjinama u Republici Hrvatskoj, ali i o tome postoje li neki novi koncepti pružanja usluga za druge useljeničke skupine koje žive u Hrvatskoj. U drugom dijelu intervjua s (ne)korisnicima usluga Središnjih knjižnica za nacionalne manjine nastojalo se otkriti znaju li prosječni korisnici da u njihovoj zemlji postoje Središnje knjižnice koje mogu zadovoljiti njihove potrebe za različitim informacijama. Nakon provedenog istraživanja može se zaključiti da, iako Središnje knjižnice nastoje promovirati svoje usluge za sve pripadnike nacionalnih manjina i za sve ostale zainteresirane, ne čine dovoljno kako bi doprli do šire zajednice. Prvenstveno možemo reći da nemaju kvalitetna web mrežna mjesta na kojima bi promovirali svoje usluge, iako je općepoznato da danas sve više ljudi koristi nove tehnologije za dobivanje informacija. Mrežna mjesta su im loša ili ne postoje uopće, pa korisnici ni ne mogu doći do željenih informacija koje bi im Središnje knjižnice sigurno mogle pružiti. Što se tiče (ne)korisnika Središnjih knjižnica, nažalost, prema dobivenim rezultatima, dolazi se do zaključka da prosječni (ne)korisnici ne znaju za postojanje Središnjih knjižnica u Republici Hrvatskoj niti za njihove usluge. Za nadati se je da će se to u skoroj budućnosti to promijeniti, odnosno na čemu Središnje knjižnice moraju raditi kako bi tu situaciju promijenile i stavile se u službu svih korisnika i onih koji će to tek postati.

## Literatura:

1. Atlestam, Ingrid,; Myhre, Randi. Needs, reads and possibilities in a suburban library in a multicultural setting. // Paper presented at: IFLA WLIC 2014 - Lyon - Libraries, Citizens, Societies: Confluence for Knowledge in Session 221 - Library Services to Multicultural Populations. In: IFLA WLIC 2014, 16-22 August 2014, Lyon, France. URL: <http://library.ifla.org/851/> (2017-12-03)
2. Austrijska čitaonica. URL: <http://www.gskos.unios.hr/index.php/austrijska-citaonica/> (2018-07-07)
3. Baturina, Danijel. Intervju: metodološki esej. URL: <https://www.ffst.unist.hr/images/50013723/BATURINA-INTERVJU.pdf> (2017-12-23)
4. Berry, John N. Information for Immigrants // Library Journal, (2017), April 1, pp 10.
5. Borovac - Pečarević, Martina. Perspektive razvoja europske kulturne politike: interkulturni dijalog i multikulturalnost. Zagreb: AGM, 2014.
6. Božić, Saša; Kuzmanović, Boško; Barada, Valerija. Strani radnici u Hrvatskoj: porijeklo, status, orijentacije // Migracijske i etničke teme 29 (2013), 3: 367–404.
7. Čičak-Chand, Ružica. Multikulturalne politike i međuetnički odnosi: Kanada // Migracijske i etničke teme 21 (2005), 1-2: 55–68.
8. Dobrić, Bruno. Knjižnice u suvremenim multikulturalnim društvima-s osvrtom na knjižnice u Puli. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 42 1/4 (1999), str. 17-31.
9. Dragojević, Sanjin. Multikulturalizam, interkulturalizam, transkulturalizam, plurikulturalizam: suprotstavljajući ili nadopunjujući koncepti. // Kultura, etničnost, identitet / priredila Jadranka Čačić-Kumpes. Zagreb: Institut za migracije i narodnosti : Naklada Jesenski i Turk : Hrvatsko sociološko društvo, 1999. Str. 77-90.
10. Državni zavod za statistiku. URL: <http://www.dzs.hr/> (2018-07-07)
11. Faletar, I.; Faletar Tanacković, S.; Lacović, D.. Multikulturalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55 3/4 (2012), str. 153-188.
12. Grad Sydney. URL: <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/community/community-support/multicultural-communities> (2017-12-05)



13. Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac. Izvješće o radu 2017.g. URL: <http://www.gkka.hr/wp-content/uploads/2018/03/IZVJE%C5%A0%C4%86E-ZA-2017.-GKKA-kona%C4%8Dno-s-potpisom.pdf> (2018-05-12)
14. Gregurević, Snježana. Multikulturalizam u europskom kontekstu: dosezi i nesuglasja. // Migracijske i etničke teme 32 (2016), 3.
15. Hrvatska enciklopedija. URL: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=42380> (2017-12-03)
16. Hrvatski jezični portal. URL: <http://hjp.znanje.hr/index.php?show=search> (2017-12-03)
17. Huntington, Samuel P. Tko smo mi? : izazovi američkom nacionalnom identitetu. Zagreb: Izvori, 2007.
18. Immigrants and the library. URL: <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/immigrants-and-the-library/> (2017-12-04)
19. Izvješće o radu knjižnice Daruvar. URL: <http://knjiznica-daruvar.hr/wp-content/uploads/2016/02/Izvje%C5%A1%C4%87e-o-radu-za-2017.pdf>. Str.23-29 (2018-5-12)
20. Izvješće o radu Središnje knjižnice Talijana u RH za 2017. / sastavila Liana Diković. Pula: Gradska knjižnica i čitaonica Pula, 2018.
21. Kelmendi, Burbuque. Knjižnice nacionalnih manjina u Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40 3/4 (1997), str. 31-60.
22. Knjižnica i arhiv Židovske općine Zagreb. URL: <http://arhiv-zidovskaopcinazagreb.org/index.html> (2018-07-25)
23. Koerber, Jennifer. Celebration & Integration: Service to immigrants and new Americans, an integral part of the public library mission, is being taken to the next level // Library Journal, (2016), June 1, pp 48-51.
24. Kymlicka, Will. Multikulturalno građanstvo : liberalna teorija manjinskih prava. Zagreb : Naklada Jesenski i Turk, 2003.
25. Matan, Ana. Problem multikulturalizma. // Multikulturalno građanstvo: liberalna teorija manjinskih prava / Will Kymlicka. Zagreb: Jesenski i Turk, 2003, Str. VII.
26. Mesić, Milan. Multikulturalizam: društveni i teorijski izazovi. Zagreb: Školska knjiga, 2006.
27. Mesić, Milan. Multikulturalizam u Njemačkoj.// Migracijske i etničke teme 26 (2010), 3.Str.251-252.

28. Migracija u Australiju. URL: <http://www.bridgeblueglobal.com/sr/migracija-u-australiju> (2017-12-05)
29. Ministarstvo kulture RH. URL: <http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=200> (2018-07-07)
30. Piršl, Elvi i suradnici. Vodič za interkulturalno učenje. Zagreb: Naklada Ljevak, 2016.
31. Renshon, Stanley. Multiculturalism in the U.S.: Cultural Narcissism and the Politics of Recognition. URL:<http://cis.org/renshon/politics-of-recognition> (2017-12-03)
32. RUSA Guidelines for the Development and Promotion of Multilingual Collections and Services URL: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidemultilingual> (2017-12-05)
33. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 1. hrvatsko izd. prema 3. izd. izvornika. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.
34. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj : vodič / uredile Liana Diković i Ljiljana Črnjar. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.
35. Središnja knjižnica Albanaca. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/knjiznica-i-citaonica-bogdana-ogrizovica/odjeli-361/sredisnja-knjiznica-albanaca/368> (2018-07-07)
36. Središnja knjižnica za Bošnjake u RH. URL: <http://www.nkc-sisak.hr/sredisnja-knjiznica-za-bosnjake/sredisnja-knjiznica-za-bosnjacku-nacionalnu-manjinu-u-republici-hrvatskoj/> (2018-07-07)
37. Središnja knjižnica Mađara u RH. URL: <http://www.gkbm.hr/hunaslovnica.html> (2018-07-07)
38. Središnja knjižnica Rusa i Ukrajinaca. URL: [Http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/gradska-knjiznica/odjeli-265/sredisnja-knjiznica-rusina-i-ukrajinaca-republike-hrvatske/792](http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/gradska-knjiznica/odjeli-265/sredisnja-knjiznica-rusina-i-ukrajinaca-republike-hrvatske/792) (2018-07-07)
39. Središnja knjižnica Slovenaca. URL: [http://www.gkka.hr/?page\\_id=40](http://www.gkka.hr/?page_id=40) ) (2017-12-23)
40. Središnja knjižnica Talijana. URL: <http://gkcpula.fwd.hr/hr/o-knjiznici/sredisnja-knjiznica-za-talijane-u-rh/> (2017-12-20)

41. Stričević, Ivanka. Multikulturalna pismenost u knjižnici – temelj interkulturalnog dijaloga // 8. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj: Knjižnica, komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice: zbornik radova / priredila za tisak Jelica Leščić. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2012. Str.257-268.
42. Švob - Đokić, Nada. Kultura/Multikultura. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk, 2010. Str. 49-68.
43. Tatalović, Siniša. Manjinski narodi i manjine. Zagreb : Srpsko kulturno društvo Prosvjeta, 1997.
44. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Vera; Pološki Vokić, Nina. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada: kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje. Zagreb: MEP, 2010.
45. The United Kingdom - A Multicultural Society. URL: <http://palezafra.50webs.com/MulticulturalUK.pdf> (2017-12-05)
46. Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. 5. izmijenjeno i dopunjeno izd.; Knj. 9 : Znanstvene kvalitativne metode. Kastav ; Rijeka : IQ plus, 2014.

University of Zadar  
Department of Information Sciences  
Graduate study of information sciences

Biljana Mihaela Đekić

The role of public libraries in a multicultural environment:  
library services for national minorities, immigrants and foreigners

Graduate thesis

Student:  
Biljana Mihaela Đekić

Mentor: dr. sc. Drahomira Cupar  
Comentor: dr. sc. Nives Tomašević

## **Abstract**

Multiculturalism is a term that today frequently appears in political, social and cultural dialogue, and in the broadest sense of the word implies the coexistence of different cultural groups within a community. The article talks about the history of the development of multicultural services to the emergence of the Internet in developed countries since the 60s of the 20th century as a consequence of the great migration of the population, when the library profession has accepted the challenge and responsibility to meet the general cultural and reading needs of minority ethnic and linguistic communities. In Croatia, the multicultural services developed in the 90s, when libraries started applying the concept of library services for members of ethnic and national minorities. Croatia is a multicultural country with 22 ethnic minorities with about 9.58% stake in the Croatian society. In the first part of the article, attention is focused on defining the concept of multiculturalism, interculturalism and cultural pluralism, on the review of the development of multicultural services in libraries in the most developed countries of the world such as the United States, Great Britain, Canada, Germany, Sweden and Australia. The second section discusses the types of multicultural services offered in the Central Libraries for National Minorities in Croatia and the problems in connection with the supply of library materials and services. However, as in Croatia there are not only national minorities, but many migrants from different countries who come to Croatia as a transit country or as asylum seekers, the question arises as to whether there are any services for these people in the libraries and some new concepts of providing services for immigrants, immigrant minorities, asylum seekers and all those who came to Croatia from different, either political or other reasons. Many libraries in Croatia have no information on how many such people live in the territory of the Republic of Croatia, but to strengthen their role in the multicultural environment as a meeting point, interaction and intercultural cooperation, they have to be more actively involved in the lives of all people in the area they serve because in that way it will cross the boundaries of local culture and become part of the multicultural world.

In the research part of the paper, with the method of semi-structured interviews, the approaches to multiculturalism in the Central Libraries of National Minorities in Croatia, the level of services and the degree of organization, specialties and new concepts of providing services to various marginalized groups such as immigrant minorities, asylum seekers, and others are established. By the same method, several members of different national minorities, were examined in order to gain insight into how familiar are they with the Central Libraries for National Minorities and what they think about their services.

**Keywords:** multiculturalism, interculturality, cultural pluralism, multicultural services in national libraries, ethnic and national minorities, Central libraries of national minorities in Croatia, migrants, foreigners.

## Prilog 1: transkripti intervjua s voditeljima osam Središnjih knjižnica nacionalnih manjina u HR

U intervjuu, P1-V označava pitanja postavljena voditeljima Središnjih knjižnica, a V1-V8 se odnosi na odgovore pojedinog voditelja.

### **A) Intervju s voditeljem Austrijske čitaonice - Središnje knjižnice austrijske i njemačke nacionalne manjine u RH, g-dinom Sinišom Petkovićem**

P1-V: Koliki je broj korisnika iz nacionalne manjine u odnosu na ostale korisnika – u broju ili postotku? Mjerite li rast ili pad ili stagnaciju broja korisnika?

V1: Broj korisnika iz redova austrijske nacionalne manjine, prema popisu stanovništva na području Osječko-baranjske županije iznosi 23 ili 9,31 posto. Svakako da je taj broj veći, ali su ljudi, tijekom godina i jezično i etnički asimilirani i time se ne izjašnjavaju kao Austrijanci. Veliki je problem austrijske nacionalne manjine, kao i njemačke, što su oni jedina nacionalna manjina na području Hrvatske koja ne govori svojim materinskim jezikom.

P2-V: Kakva je posudba materijala na jeziku čiju manjinu knjižnica predstavlja? (Brojčani podaci)

V1: Broj posuđenih naslova tijekom godine kreće se između 400 i 500 jedinica građe, kako knjižne, tako i neknjižne.

P3-V: Koriste li se u Vašoj knjižnici usluge međuknjižnične posudbe? Ako da, koliko je posudbe bilo u posljednjih 5 godina?

V1: Budući da je Austrijska čitaonica kao središnja knjižnica Austrijanaca u Republici Hrvatskoj integralni dio Gradske i Sveučilišne knjižnice Osijek, odnosno odsjek Studijske čitaonice, brojivost međuknjižnične posudbe nije moguće separato prikazati jer usluga se prikazuje integrirano na razini cijele ustanove.

P4-V: Jeste li zadovoljni brojem korisnika koji koristi usluge knjižnice u fizičkom prostoru? Kakva je posjećenost događanja koje organizira knjižnica nacionalnih manjina?

V1: Broj korisnika je svakako veći pri organizaciji različitih kulturno-promotivnih aktivnosti i posjećenost je prilično dobra. Broj korisnika koji koriste građu najviše su studenti Odsjeka za

njemački jezik i književnost Filozofskoga fakulteta u Osijeku, kao i srednjoškolci koji uče njemački jezik.

P5-V: Što knjižnica čini kako bi privukla nove korisnike? Gdje se oglašavaju događanja za korisnike nacionalnih manjina, primjerice i za udaljene korisnike?

V1: Kako bi privukla korisnike, Austrijska čitaonica Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek, nastoji organizirati različite aktivnosti, poput promocija knjiga, književnih večeri, različitih tematskih izložbi, susreta s autorima, obilježavanja važnih obljetnica vezanih uz kulturu, povijest i književnost Austrije, suradnja s vrtićima, školama, video projekcije studentima i učenicima u obrazovne svrhe, kao i svakako suorganizacija Danâ austrijske kulture u Osijeku.

P6-V: Nudi li Vaša knjižnica usluge i drugim većim etničkim skupinama u okruženju osim „matične“? Kojim skupinama i koje su to usluge?

V1: Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek uz građu na njemačkome jeziku, nudi svakako i građu na drugim jezicima a koje zadovoljavaju potrebe nekih od nacionalnih manjina u gradu Osijeku, naročito knjige na mađarskom, albanskom, ukrajinskom i rusinskom, srpskom te romskom jeziku.

P7-V: Razmišljate li o proširenju usluga za nove skupine korisnika: tražitelje azila u Hrvatskoj, strance na privremenom radu, migrante? Imate li saznanja o postojanju takvih skupina u Vašoj blizini? Dolaze li oni u knjižnicu?

V1: Ona saznanja koja postoje zasad, jesu da su pripadnici kineskog naroda, najbrojnija zajednica, kao nova etnička skupina na području grada Osijeka. Kao narodna knjižnica, svakako imamo želju i dužnost osigurati informaciju svim građanima i svim zainteresiranim korisnicima.

P8-V: Na koji način pratite zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama? Sudjeluju li korisnici u kreiranju knjižničnih usluga? Imate li neki primjer?

V1: Zadovoljstvo korisnika najčešće je mjerljivo putem izravne komunikacije s korisnicima, praćenjem njihovih upita i želja putem društvenih mreža, ali i anketiranjem korisnika.



## **B) Intervju s zaposlenicom Središnje knjižnice Bošnjaka u RH, gđom Martinom**

### **Maksimkov**

P1-V: Koliki je broj korisnika iz nacionalne manjine u odnosu na ostale korisnika – u broju ili postotku? Mjerite li rast ili pad ili stagnaciju broja korisnika?

V2: -

P2-V: Kakva je posudba materijala na jeziku čiju manjinu knjižnica predstavlja? (Brojčani podaci)

V2: -

P3-V: Koriste li se u Vašoj knjižnici usluge međuknjižnične posudbe? Ako da, koliko je posudbe bilo u posljednjih 5 godina?

V2: Ne koristi se međuknjižnična posudba.

P4-V: Jeste li zadovoljni brojem korisnika koji koristi usluge knjižnice u fizičkom prostoru? Kakva je posjećenost događanja koje organizira knjižnica nacionalnih manjina?

V2: Nažalost, sve je manji broj korisnika koji koriste usluge knjižnice i posjećuju događanja koja organizira knjižnica.

P5-V: Što knjižnica čini kako bi privukla nove korisnike? Gdje se oglašavaju događanja za korisnike nacionalnih manjina, primjerice i za udaljene korisnike?

V2: Knjižnica se oglašava putem e-maila (postoji mailing lista), poštom (gradskoj upravi), putem službene web i Facebook stranice i putem plakata na vanjskim prostorima knjižnice.

P6-V: Nudi li vaša knjižnica usluge i drugim većim etničkim skupinama u okruženju osim „matične“? Kojim skupinama i koje su to usluge?

V2: Ne.

P7-V: Razmišljate li o proširenju usluga za nove skupine korisnika: tražitelje azila u Hrvatskoj, strance na privremenom radu, migrante? Imate li saznanja o postojanju takvih skupina u Vašoj blizini? Dolaze li oni u knjižnicu?

V2: Zasad nije bilo takvih upita pa ni ne razmišljamo o takvim uslugama.

P8-V: Na koji način pratite zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama? Sudjeluju li korisnici u kreiranju knjižničnih usluga? Imate li neki primjer?

V2: Usmenim putem i putem Knjige utisaka. Korisnici još nisu imali priliku sudjelovati u kreiranju knjižničnih usluga.

### **C) Intervju s voditeljicom Središnje knjižnice Čeha u RH, gđom Fanikom Stehna**

P1-V: Koliki je broj korisnika iz nacionalne manjine u odnosu na ostale korisnika – u broju ili postotku? Mjerite li rast ili pad ili stagnaciju broja korisnika?

V3: Broj korisnika u Središnjoj knjižnici Čeha se ne vodi posebno u izdvojenom programu nego je sastavni dio svih drugih korisnika u knjižnici, gdje se nalazi sjedište knjižnice. Središnja knjižnica Čeha ima svoje sjedište u Pučkoj knjižnici i čitaonici Daruvar. Korisnici posuđuju građu na oba jezika, po mojoj slobodnoj procjeni to je trećina od ukupno svih korisnika. Broj korisnika općenito stagnira. Demografski pokazatelji su vidljivi i u knjižnici.

P2-V: Kakva je posudba materijala na jeziku čiju manjinu knjižnica predstavlja? (Brojčani po3aci).

V3: Posudba je dobra. U prosjeku jedan korisnik posudi godišnje 36 knjiga.

P3-V: Koriste li se u Vašoj knjižnici usluge međuknjižnične posudbe? Ako da, koliko je posudbe bilo u posljednjih 5 godina?

V3: Međuknjižnična posudba postoji, ali na način da se dio fonda posuđuje nekoj gradskoj knjižnici, gdje žive pripadnici češke manjine. Na zahtjev bilo koje knjižnice u Hrvatskoj posuđujemo knjige. Do sada međuknjižničnu posudbu su najviše tražile srednje strukovne škole u Bjelovarsko-bilogorskoj županiji.

P4-V: Jeste li zadovoljni brojem korisnika koji koristi usluge knjižnice u fizičkom prostoru? Kakva je posjećenost događanja koje organizira knjižnica nacionalnih manjina?

V3: Posjećenost je dobra, ali može i bolje. Knjižnica nudi brojne programe, svatko može pronaći nešto za sebe.

P5-V: Što knjižnica čini kako bi privukla nove korisnike? Gdje se oglašavaju događanja za korisnike nacionalnih manjina, primjerice i za udaljene korisnike?

V3: Događanja se oglašavaju na Facebooku , webu knjižnice i na plakatima.

P6-V: Nudi li vaša knjižnica usluge i drugim većim etničkim skupinama u okruženju osim „matične“? Kojim skupinama i koje su to usluge?

V3: Kod nas nema većih etničkih skupina.

P7-V: Razmišljate li o proširenju usluga za nove skupine korisnika: tražitelje azila u Hrvatskoj, strance na privremenom radu, migrante? Imate li saznanja o postojanju takvih skupina u Vašoj blizini? Dolaze li oni u knjižnicu?

V3: Kod nas nema stranaca na privremenom radu niti migranata. U našoj blizini nije zabilježena takva skupina migranata.

P8-V: Na koji način pratite zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama? Sudjeluju li korisnici u kreiranju knjižničnih usluga? Imate li neki primjer?

V3: Zadovoljstvo korisnika pratimo direktno. Razgovaramo s korisnicima, osluškujemo njihove želje i trudimo se udovoljiti njihovim željama. Npr. bilo je upita za početnički tečaj češkog jezika u knjižnici. Sada možemo reći da se ovi tečajevi provode već nekoliko godina.

#### **D) Intervju s g. Žoltijem Rabijem, voditeljem Središnje knjižnice Mađara u RH**

P1-V: Koliki je broj korisnika iz nacionalne manjine u odnosu na ostale korisnika – u broju ili postotku? Mjerite li rast ili pad ili stagnaciju broja korisnika?

V4: Naša knjižnica ne vodi statistiku s obzirom na nacionalnu pripadnost naših korisnika.

P2-V: Kakva je posudba materijala na jeziku čiju manjinu knjižnica predstavlja? (Brojčani podaci)

V4: Isto kao i kod prvog pitanja.

P3-V: Koriste li se u Vašoj knjižnici usluge međuknjižnične posudbe? Ako da, koliko je posudbe bilo u posljednjih 5 godina?

V4: Broj međuknjižničnih posudbi u zadnjih 5 godina iznosi: 15 zahtjeva

P4-V: Jeste li zadovoljni brojem korisnika koji koristi usluge knjižnice u fizičkom prostoru? Kakva je posjećenost događanja koje organizira knjižnica nacionalnih manjina?

V4: Gledajući zadnju dekadu, broj korisnika knjižnice je u kontinuiranom porastu. Našim korisnicima nastojimo ponuditi što kvalitetnije i raznovrsnije sadržaje, a statističke brojke

nalažu da smo na dobrom putu. Što se tiče sadržaja koji se odvijaju na mađarskom jeziku, stanje je slično kao i događajima na hrvatskom jeziku, što znači da posjećenost varira zavisno od sadržaja.

P5-V: Što knjižnica čini kako bi privukla nove korisnike? Gdje se oglašavaju događanja za korisnike nacionalnih manjina, primjerice i za udaljene korisnike?

V4: Naša knjižnica svoje događaje oglašava putem naše web, odnosno Facebook stranice (obje su dvojezične), kao i putem elektroničkih i tiskanih medija (iz manjinskog aspekta treba izdvojiti dva mađarska tjednika koji se distribuiraju u cijeloj zemlji).

P6-V: Nudi li vaša knjižnica usluge i drugim većim etničkim skupinama u okruženju osim „matične“? Kojim skupinama i koje su to usluge?

V4: Gradska knjižnica Beli Manastir, Središnja knjižnica Mađara u RH kao narodna knjižnica svoje usluge nudi svim građanima neovisno o nacionalnoj, rasnoj, etničkoj ili bilo kojoj drugoj pripadnosti istih. S obzirom na izražen multinacionalni sastav Baranje kao regije, sa sigurnošću se može tvrditi da naše usluge koriste pripadnici svih nacija koji obitavaju u našem kraju, pa i šire.

P7-V: Razmišljate li o proširenju usluga za nove skupine korisnika: tražitelje azila u Hrvatskoj, strance na privremenom radu, migrante? Imate li saznanja o postojanju takvih skupina u Vašoj blizini? Dolaze li oni u knjižnicu?

V4: Dosadašnja naša iskustva s navedenim korisnicima su minimalna ili se čak može reći da izostaju. Ukoliko se pokaže potreba za uvođenje dodatnih usluga koje bi bile umjerene prema tim korisnicima, spremni smo uvoditi nove usluge, odnosno proširiti dosadašnje.

P8-V: Na koji način pratite zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama? Sudjeluju li korisnici u kreiranju knjižničnih usluga? Imate li neki primjer?

V4: Zadovoljstvo korisnika našim uslugama provjeravamo povremenim anketnim upitnicima, kao i u svakodnevnoj usmenoj i drugoj komunikaciji s korisnicima. Naši korisnici, svojim prijedlozima, imaju prilike sudjelovati u kreiranju naših usluga. Oni to poglavito koriste kada je u pitanju nabava novih naslova, ali povremeno i u drugim pitanjima kao što su npr. organizacija kulturnih događanja.

## **E) Intervju s voditeljicom Središnje knjižnice Rusina i Ukrajinaca u RH, g. Katarinom**

### **Todorcev – Hlača**

P1-V: Koliki je broj korisnika iz nacionalne manjine u odnosu na ostale korisnika – u broju ili postotku? Mjerite li rast ili pad ili stagnaciju broja korisnika?

V5: Obzirom da Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca radi u sustavu KGZ, broj korisnika se posebno ne evidentira jer svi su korisnici Knjižnica grada Zagreba.

P2-V: Kakva je posudba materijala na jeziku čiju manjinu knjižnica predstavlja? (Brojčani podaci)

V5: Podatak je u izvještaju, ali je ograničen na Gradsku knjižnicu. Nema podataka iz drugih narodnih knjižnica gdje je smješten dio fonda.

P3-V: Koriste li se u Vašoj knjižnici usluge međuknjižnične posudbe? Ako da, koliko je posudbe bilo u posljednjih 5 godina?

V5: Što preko sustava KGZ, što direktno u 5 godina bilo je posuđeno 27 knjiga.

P4-V: Jeste li zadovoljni brojem korisnika koji koristi usluge knjižnice u fizičkom prostoru? Kakva je posjećenost događanja koje organizira knjižnica nacionalnih manjina?

V5: Zadovoljni smo brojem korisnika obzirom da je fond SKRU smješten na 5 lokacija. Posjećenost izložbi je jako dobra, posjećenost književnih večeri je zadovoljavajuća.

P5-V: Što knjižnica čini kako bi privukla nove korisnike? Gdje se oglašavaju događanja za korisnike nacionalnih manjina, primjerice i za udaljene korisnike?

V5: Da bi privukla korisnike knjižnica izdaje bilten prinova i daje informaciju preko web portala Gradske knjižnice Zagreba.

P6-V: Nudi li vaša knjižnica usluge i drugim većim etničkim skupinama u okruženju osim „matične“? Kojim skupinama i koje su to usluge?

V5: Knjižnica pruža usluge i Rusima obzirom da jedan dio nove dijaspore smatra ruski jezik materinskim.

P7-V: Razmišljate li o proširenju usluga za nove skupine korisnika: tražitelje azila u Hrvatskoj, strance na privremenom radu, migrante? Imate li saznanja o postojanju takvih skupina u Vašoj blizini? Dolaze li oni u knjižnicu?

V5: Radimo na programu za Ukrajinke na privremenom radu i doseljenike iz Ukrajine i Rusije koje dolaze u knjižnicu.

P8-V: Na koji način pratite zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama? Sudjeluju li korisnici u kreiranju knjižničnih usluga? Imate li neki primjer?

V5: Svaki korisnik ima mogućnost poslati komentar, primjedbu ili prijedlog na mail voditeljice. Prema potrebama korisnika se kreira nabavna politika SKRU.

### **F) Intervju s voditeljicom Središnje knjižnice Slovaka u RH, gđom Ružicom Vinčak**

P1-V: Koliki je broj korisnika iz nacionalne manjine u odnosu na ostale korisnika – u broju ili postotku? Mjerite li rast ili pad ili stagnaciju broja korisnika?

V6: U središnjici ima u prosjeku 70-tak korisnika godišnje (većinom učenici osnovnih škola u kojima se njeguje manjinski jezik), a u 5 knjižnih stacionara osnovanih pri drugim knjižnicama ili ustanovama procjenjujemo još oko 200-tinjak korisnika. Broj se ne povećava, već polako smanjuje. Nije ga lako egzaktno utvrditi jer su korisnici usluga manjinske knjižnice primarno članovi matične hrvatske knjižnice. Pripadnika manjine ima ukupno 4.700.

P2-V: Kakva je posudba materijala na jeziku čiju manjinu knjižnica predstavlja? (Brojčani podaci)

V6: Posudba pisanog materijala u središnjici je skromna zbog toga što pripadnici manjine ne vladaju književnim oblikom svog jezika - koriste isključivo arhaični i izrazito asimilirani dijalekt koji je bitno različit od književnog oblika i to im onemogućava korištenje pisane građe. Manjinski jezik koristi se uglavnom u govornom obliku, jako slabo u pisanju i čitanju (gramatika i pravopis jezika vrlo su složeni za savladavanje). Građu najviše koriste studenti i profesori na FF u Zagrebu.

P3-V: Koriste li se u Vašoj knjižnici usluge međuknjižnične posudbe? Ako da, koliko je posudbe bilo u posljednjih 5 godina?

V6: Koriste se usluge međuknjižnične posudbe i to najviše za potrebe stručnih radova, članaka, diplomskih radova sl. Međuknjižnična se ostvaruje s Nacionalnom knjižnicom u matičnoj

zemlji (temeljem dogovora i potpisanog sporazuma o suradnji). Unatrag 5 godina usluge su korištene u dva navrata.

P4-V: Jeste li zadovoljni brojem korisnika koji koristi usluge knjižnice u fizičkom prostoru? Kakva je posjećenost događanja koje organizira knjižnica nacionalnih manjina?

V6: Zadovoljni smo posjećenošću Knjižnici iako je prostor u kojem djeluje neadekvatan i malen (smještena je unutar odjela hrvatske beletristike, u jednom dijelu prostorije gdje je izdvojeno nekoliko polica za manjinsku građu, ukupno 14 m<sup>2</sup>). Posjećenost sadržajima je dobra.

P5-V: Što knjižnica čini kako bi privukla nove korisnike? Gdje se oglašavaju događanja za korisnike nacionalnih manjina, primjerice i za udaljene korisnike?

V6: Informacije o radu i aktivnostima knjižnice redovito se objavljuju i najavljuju na knjižničkoj web stranici, u lokalnim medijima i tisku (hrvatskom i manjinskom), na radiju.

P6-V: Nudi li vaša knjižnica usluge i drugim većim etničkim skupinama u okruženju osim „matične“? Kojim skupinama i koje su to usluge?

V6: Svi kulturni sadržaji u organizaciji manjinske knjižnice namijenjeni su i većinskom stanovništvu i ostalim zainteresiranim korisnicima jer se pripremaju dvojezično - uz prezentaciju i njegovanje kulture samim pripadnicima manjine, aktivnosti služe i u svrhu njezine promidžbe široj javnosti.

P7-V: Razmišljate li o proširenju usluga za nove skupine korisnika: tražitelje azila u Hrvatskoj, strance na privremenom radu, migrante? Imate li saznanja o postojanju takvih skupina u Vašoj blizini? Dolaze li oni u knjižnicu?

V6: Na našem području nema ovakvih skupina niti korisnika.

P8-V: Na koji način pratite zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama? Sudjeluju li korisnici u kreiranju knjižničnih usluga? Imate li neki primjer?

V6: Povratne informacije o uspješnosti sadržaja glavno su mjerilo u oblikovanju usluga. Sugestije korisnika i sudionika uvijek se uzimaju u obzir. Primjer: u pripremi Dana manjinskog filma (naše tradicionalne manifestacije), na sugestiju nastavnika iz osnovnih škola počeli smo prevoditi filmove kako bi na sadržaj mogli doći i učenici koji nisu pripadnici manjine.

### **G) Intervju s gđom Lianom Diković, voditeljicom Središnje knjižnice Talijana u RH**

P1-V: Koliki je broj korisnika iz nacionalne manjine u odnosu na ostale korisnike. Mjerite li rast ili pad ili stagnaciju broja korisnika.

V7: Središnja knjižnica Talijana je sastavni dio cjelokupnog poslovanja Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Upis članova ne vodi se zasebno te možemo jedino kroz statistiku posudbe dobiti podatak o broju članova koji su posudili građu na talijanskom jeziku. Broj upisanih članova koji su u 2017. godini posudili knjižničnu građu na talijanskom jeziku je 789, odnosno 7,6 % od ukupnog broja upisanih članova u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula.

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 sa smanjenom nabavom (44% manja u odnosu na razdoblje prije 2015. god.) što rezultira i nedovoljnom ponudom novih naslova. (od 2015. godine osigurana sredstva iz državnog proračuna za rad Središnjih knjižnica nacionalnih manjina smanjen je za 50% što je rezultiralo drastičnim smanjenjem u pogledu godišnje nabave i realizacije godišnjeg programa). Valja istaknuti da je broj korisnika usluga Knjižnice i veći od iskazanog broja obzirom da se obiteljska članarina iskazuje kao jedan upis, a koristi je cijela obitelj.

P2-V: Kakva je posudba materijala na jeziku čiju manjinu knjižnica predstavlja (brojčani podaci)

V7:Tijekom 2017. godine posuđeno je ukupno 3606 jedinica knjižnične građe na talijanskom jeziku izvan Knjižnice, što čini 2,3 % ukupno broja posuđenih knjiga u izvještajnom razdoblju. Naši članovi posuđuju i knjige za rad u studijskoj čitaonici, i isto tako Gradska knjižnica i čitaonica Pula / Središnja knjižnica Talijana nudi mogućnost posudbe e- knjiga kroz projekt „*Talijanska digitalna knjižnica u Istri – La Biblioteca digitale italiana in Istria*“, pokrenut u suradnji s koparskom Središnjom knjižnicom Srečka Vilhara.

P3-V: Koristi li se u Vašoj knjižnici usluge međuknjižnične posudbe? Ako da, koliko je posudbe u posljednjih 5 godina?

V7: U posljednjih pet godina nismo vršili međuknjižničnu posudbu iz drugih knjižnica u inozemstvu niti iz fonda Gradske knjižnice i čitaonice Pula u inozemstvo. Imali smo svega nekoliko zahtjeva za izradu fotokopija i presliku članaka iz stručnih časopisa za potrebe znanstvenog istraživanja. Skenirani članci dostavljeni su nam u PDF formatu putem tršćanske gradske knjižnice „A. Hortis“.



P4-V: Jeste li zadovoljni brojem korisnika koji koristi usluge knjižnice u fizičkom prostoru. Kakva je posjećenost događanja koje organizira knjižnica nacionalnih manjina?

V7: Zadovoljni smo brojem korisnika koji posuđuju građu na talijanskom jeziku, budući da nismo jedina knjižnica (u Gradu Puli i na području Županije) koja nudi građu na talijanskom jeziku. Uz našu knjižnicu, pripadnici talijanske nacionalne manjine, a i ostali zainteresirani građani, studenti i sl. mogu pronaći potrebnu literaturu na talijanskom jeziku u Sveučilišnoj knjižnici u Puli, u knjižnicama Filozofskog fakulteta (odjela studija na talijanskom jeziku) i Fakulteta za odgojne i obrazovne djelatnosti, knjižnici Zajednice Talijana u Puli i u školskim knjižnicama (talijanske OŠ i SŠ u Puli) koje su vrlo dobro opremljene i nude bogati izbor talijanskih naslova dostatnim za učenje, istraživanje i za slobodno vrijeme. Što se tiče posjećenosti programima, moramo napomenuti da veći dio programa koje naša knjižnica organizira posvećeni su popularizaciji čitanja i oni se odvijaju u suradnji s talijanskim odgojno-obrazovnim ustanovama (predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama), na području Grada Pule i okolice, koje redovito prate naš rad, sudjeluju u našim radionicama u kojima potičemo i promoviramo čitanje, a time širimo i razvijamo talijanski jezik i kulturu. Same odgojiteljice i učiteljice, 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 knjižničnu uslugu.

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 Sveučilišta J. Dobrile u Puli – Filozofskog fakulteta -Odsjeka za talijanistiku i Fakulteta za odgojne i obrazovne znanosti(sa specifičnim temama usko vezane za talijanski jezik i književnost, pedagogiju, metodiku, psihologiju i sl.).

P5-V: Što knjižnica čini kako bi privukla nove korisnike? Gdje se oglašavaju događanja za korisnike nacionalnih manjina, primjerice i za udaljene korisnike?

V7: Smatram da je najosnovnija knjižnična djelatnost nabava knjižnične građe, izgradnja zbirke na jeziku manjine u skladu s postojećim međunarodnim dokumentima i preporukama, odnosno IFLA-inim i UNESCO-ovim smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice. Da bi se pridobio veći broj korisnika potrebno je omogućiti što veću ponudu novih

naslova za sve dobne skupine korisnika, za potrebe kulturnog uzdizanja, informiranja, obrazovanja, znanstveno-istraživačkog rada, za slobodno vrijeme općenito. Knjižnica redovito prati talijansku produkciju knjiga za djecu, mlade i odrasle, naročito iz područja beletristike, a korisnici mogu dobiti sve vijesti o novonabavljenim knjigama s kratkim recenzijama i preporukama putem naših informativnih biltena i letaka koji su na raspolaganju u tiskanom obliku i na web stranicama knjižnice. Isto tako, informacije o novim knjigama korisnici dobivaju redovito putem lokalnih tiskanih medija (dnevne novine na talijanskom jeziku „La Voce del Popolo“) koje redovito prate sve naše aktivnosti. U listopadu 2018. planiramo organizirati festival talijanske književnosti – Festival della letteratura italiana (FLIT) za čiju su realizaciju već osigurana sredstva putem natječaja talijanske regije Friuli Venezia Giulia. Festival će, uz književne programe – susrete s autorima, radionice za djecu osnovnih i srednjih škola i odrasle - uključivati i projekcije filmova (snimljenim prema književnim djelima), koncerte i izložbu.

P6-V: Nudi li vaša knjižnica usluge i drugim većim etničkim skupinama u okruženju osim „matične“? Kojim skupinama i koje su to usluge?

V7: Gradska knjižnica i čitaonica Pula u svom fondu ima tzv. „Multikulturalnu zbirku“ koja sadrži beletristiku na engleskom, njemačkom, francuskom, ruskom, ukrajinskom, španjolskom, srpskom, bošnjačkom, slovenskom i romskom jeziku. Uz bogatu knjižnu zbirku na različitim jezicima, knjižnica redovito organizira i druge programe u suradnji s raznim udrugama ostalih nacionalnih manjina na području Grada Pule. U proteklih nekoliko godina: predstavljena je knjiga dr.sc. Edi Shukriju: "Istaknute albanske žene" ; s Makedonskim kulturnim forumom iz Pule organizirana je izložba slika "T'ga za jug", autora Dobre Grnčaroskog ; sa Slovenskim kulturnim društvom Istra u Puli i Osrednjom knjižnicom Celje organizirana je izložba "Fridrik i Veronika: ljubavna priča iz zajedničke slovenske i hrvatske srednjovjekovne povijesti", autora Franca Kralja ; u suradnji s Nacionalnom zajednicom Bošnjaka Istre organizirana je tribina "Kad intelektualci utihnu... što nam slijedi?" ; u Knjižnici Vodnjan otvorena je edukativna izložba *Romi – putujući narod i Romi u Istri* autorice Slavice Božićević, a sudjelovali su i Ana Dalipovski, predsjednica Centra za provedbu integracije Roma u RH i EU-u, članica Vijeća romske nacionalne manjine Grada Zagreba i Svjetske organizacije Roma, i Veli Huseini, predsjednik udruge Roma Istre ; predstavljena je i međunarodna višejezična zbirka poezije *Svi smo mi Božja djeca* u izdanju KULTure sNOVA Zagreb i RROM Produkcije Beograd ; u Čitaonici kluba umirovljenika Pula, od 21. do 25. svibnja 2018. organizirani su „Svjetski dani kulturne raznolikosti“. Program je osmišljen na način da su svoj rad predstavile udruge manjina

koje djeluju u Puli. U Čitaonici ovom prigodom predstavili su se: KUD Uljanik Pula, Udruga Roma Istre Pula, Makedonsko kulturno društvo „Sveti Kiril i Metodij“ Pula, Mađarsko kulturno društvo „Móricz Zsigmond“ Pula, Srpski kulturni centar Pula, Slovensko kulturno društvo Istra Pula, Zajednica Talijana Pula i KUD Bosna Istarske županije.

P7-V: Razmišljate o proširenju usluga za nove skupine korisnika: tražitelje azila u Hrvatskoj, strance na privremenom radu, migrante? Imate li saznanja o postojanju takvih skupina u Vašoj blizini? Dolaze li oni u knjižnicu?

V7: Prema podacima Državnog zavoda za statistiku RH, broj stranaca u Puli i Istri 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.

P8-V: Na koji način pratite zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama? Sudjeluju li korisnici u kreiranju knjižničnih usluga? Imate li neki primjer?

V7: 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 književni 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, nabavkom potrebnih naslova ili međuknjižničnom posudbom. Gradska knjižnica i čitaonica Pula ima i svoj Facebook profil putem kojeg naši korisnici dijele svoje mišljenje i daju svoje prijedloge.

#### **H) Intervju s voditeljicom edukacijsko-informacijske knjižnice Židovske vjerske zajednice „Bet Israel“, gđom Julijom Koš**

P1-V: Koliki je broj korisnika iz nacionalne manjine u odnosu na ostale korisnike – u broju ili postotku? Mjerite li rast ili pad ili stagnaciju broja korisnika?

V8: Ne mjerimo rast ili pad ili stagnaciju korisnika, jer smo i u okviru knjižnica nacionalnih manjina u pomalo specifičnoj situaciji zbog 1) izrazito malog broja pripadnika manjine, te 2) specifičnosti literature koju prikupljamo, obrađujemo i dajemo na korištenje, a to je isključivo judaika (sve vezano uz židovsku povijest, kulturu i religiju, te državu Izrael). Stoga je naš fond više okrenut studijskim potrebama, te stoga ne mjerimo ni omjer korisnika koji su pripadnici manjine i ostalih građana, kao ni trend pada i rasta (koji umnogome ovisi o razdoblju školske godine).

P2-V: Kakva je posudba materijala na jeziku čiju manjinu knjižnica predstavlja? (Brojčani podaci)

V8: S obzirom na specifičnosti navedene u odgovoru na pitanje br. 1, i korištenje literature na jeziku čiju manjinu knjižnica predstavlja, hebrejskome, minimalno je. Hebrejski je službeni jezik u Izraelu, ali većina dijaspore živi izvan te matične zemlje Židova već 2000 godina, te se znanje jezika u mjeri koja je potrebna za korištenje literature izgubilo. Pritom je i najveći dio relevantne literature prije svega na engleskome jeziku, zatim na njemačkome i francuskome, te ostalim svjetskim jezicima (španjolski, talijanski, mađarski...) te se fond sastoji većinom od literature na engleskome (novija literatura) i na njemačkome (nešto starija literature).

P3-V: Koriste li se u Vašoj knjižnici usluge međuknjižnične posudbe? Ako da, koliko je posudbe bilo u posljednjih 5 godina?

V8: Uglavnom nemamo iskustva međubibliotečne posudbe.

P4-V: Jeste li zadovoljni brojem korisnika koji koristi usluge knjižnice u fizičkom prostoru? Kakva je posjećenost događanja koje organizira knjižnica nacionalnih manjina?

V8: Zbog navedenih okolnosti u pitanju br. 1, knjižnica njeguje dvije vrste davanja usluga u fizičkom prostoru. Prvi je individualni rad s korisnicima (većinom savjetovanje studenata za pisanje radova, kao i s nastavnicima svih stupnjeva školovanja, novinarima, diplomatima i sličnim zanimanjima koja trebaju informacije s područja judaike). Drugi oblik pružanja usluga (što se može smatrati jednakim s posjećivanjem događaja koje organizira knjižnica nacionalne manjine) je davanje predavanja o temeljima židovstva različitim skupinama posjetitelja, u trajanju 1-2 školska sata. Skupine (oko 20-30 godišnje) koje s tim ciljem posjećuju knjižnicu većinom su škole, većinom iz cijele Hrvatske i nešto iz Slovenije), koje u okviru svoje terenske nastave posjećuju manjinske vjerske objekte.

P5-V: Što knjižnica čini kako bi privukla nove korisnike? Gdje se oglašavaju događanja za korisnike nacionalnih manjina, primjerice i za udaljene korisnike?

V8: Zbog malog kapaciteta i prostora i osoblja, a istodobno velikog zanimanja javnosti (većinom studentske i školske) ne oglašavamo svoje usluge niti imamo osobitu djelatnost privlačenja novih korisnika – čini se da je interes korisnika dostatan da nas pronađu.

P6-V: Nudi li vaša knjižnica usluge i drugim većim etničkim skupinama u okruženju osim „matične“? Kojim skupinama i koje su to usluge?

V8: U odgovoru na pitanje br. 5 sadržan je odgovor i na ovo pitanje, jer je praktično 100 posto korisnika usluga naših predavanja o osnovama židovstva iz drugih etničkih skupina, ali ne pratimo korisnike po tom kriteriju.

P7-V: Razmišljate li o proširenju usluga za nove skupine korisnika: tražitelje azila u Hrvatskoj, strance na privremenom radu, migrante? Imate li saznanja o postojanju takvih skupina u Vašoj blizini? Dolaze li oni u knjižnicu?

V8: Imali smo nekoliko iskustava s pojedinačnim posjetima tražitelja azila i sličnih profila građana, ali s obzirom na uski profil i namjenu našeg fonda, jedino smo im mogli pružiti informacije o drugim ustanovama ili tijelima u kojima mogu potražiti pomoć, jer njihovi dolasci u knjižnicu nisu bili u potrazi za literaturom s područja judaike.

P8-V: Na koji način pratite zadovoljstvo korisnika knjižničnim uslugama? Sudjeluju li korisnici u kreiranju knjižničnih usluga? Imate li neki primjer?

V8: Nemamo poseban način za praćenje zadovoljstva korisnika našim uslugama. U kontaktu s višegodišnjim organizatorima posjeta brojnih škola iz generacije u generaciju učenika, zaključujemo da je zadovoljstvo veliko, a naš obavljani rad na predavanjima o osnovama židovstva kvalitetan. Također nam i studenti najčešće nakon posjeta (jednokratnog ili najčešće višekratnog) referiraju o svojim uspješnim postignućima koja zahvaljuju instrukcijama o pisanju radova i pruženoj literaturi u našoj knjižnici.

## Prilog 2 : transkripti intervjuja s pet (ne)korisnicima Središnjih knjižnica – pripadnicima nacionalnih manjina u HR

### 1) Intervju s (ne)korisnicom, pripadnicom mađarske nacionalne manjine u RH

P1-I: Na koji način dolazite do informacija na svom materinjem jeziku: literature, događanja u mjestu vezanih uz pisce iz Vaše domovine i slično?

I1: Uglavnom se ništa ne događa u našoj županiji vezano za Mađare.

P2-I: Zna li da u Vašem gradu (županiji /državi) postoji Središnja knjižnica za nacionalne manjine? Ako je odgovor da - Jeste li član knjižnice? Jeste li koristili usluge? Koje?

I1: Mislim da ne postoji knjižnica za nacionalne manjine.

P3-I: Na koji način ste saznali za Središnju knjižnicu?

I1: -

P4-I: Zna li da Središnje knjižnice imaju usluge međuknjižnične posudbe te biste mogli doći do literature na materinjem jeziku putem knjižnice?

I1: Ne.

P5-I: Koje usluge biste posjećivali kada biste ih imali dostupne u knjižnici?

I1: Posuđivanje knjiga na materinjem jeziku

P6-I: Jeste li ikad posjetili web stranicu Središnje knjižnice? Što mislite o stranici? Je li dovoljno pristupačna i daje li potrebne informacije?

I1: Ne.

P7-I: Smatrate li da Središnja knjižnica čini dovoljno kako bi privukla korisnike nacionalne manjine? Što bi, po Vašem mišljenju, trebala još učiniti da poboljša svoje usluge i da se promovira u zajednici?

I1: Nisam upućena

### 2) Intervju s (ne)korisnicom, pripadnicom makedonske nacionalne manjine u RH

P1-I: Na koji način dolazite do informacija na svom materinjem jeziku: literature, događanja u mjestu vezanih uz pisce iz Vaše domovine i slično?

I2: Najbrži način na koji dolazim do informacija na mom materinjem jeziku je Internet. Tu ljudi podjele informaciju o nekom događaju a putem društvenih mreža uspijem saznati o tome u isto vrijeme kao i moji prijatelji iz Makedonije. Drugi način je svakako putem Makedonske zajednice koja djeluje u Hrvatskoj. Makedonci imaju svoje glasilo na makedonskom jeziku, Makedonski glas, gdje izvještavaju o događajima u gradovima gdje postoji makedonsko kulturno društvo koje funkcionira u sklopu Zajednice Makedonaca.

P2-I: Zna li da u Vašem gradu (županiji /državi) postoji Središnja knjižnica za nacionalne manjine? Ako je odgovor da - Jeste li član knjižnice? Jeste li koristili usluge? Koje?

I2: Iskreno nisam čula da u Zadru postoji knjižnica za nacionalne manjine. Jedini način da pročitam neku knjigu na makedonskom jeziku je bio taj da mi MKD „Biljana“ ,koje djeluje u Zadru, posudi neku knjigu koju su dobili kao poklon ili neku drugu knjigu koju su mak. autori iz Hrvatske izdali za Zajednicu Makedonaca.

P3-I: Na koji način ste saznali za Središnju knjižnicu?

I2: -

P4-I: Zna li da knjižnice imaju usluge međuknjižnične posudbe te biste mogli doći do literature na materinjem jeziku putem knjižnice?

I2: Ova mi je informacija poznata, iako priznajem da se toga nisam sjetila do sada.

P5-I: Koje usluge biste posjećivali kada biste ih imali dostupne u knjižnici?

I2: Klub ljubitelja knjiga gdje bismo diskutirali o nekim knjigama ili odlomcima, radionica kreativnog pisanja, posudba časopisa na materinskom jeziku.

P6-I: Jeste li ikad posjetili web stranicu Središnje knjižnice? Što mislite o stranici? Je li dovoljno pristupačna i daje li potrebne informacije?

I2: Nikada nisam posjetila web stranicu Središnje knjižnice.

P7-I: Smatrate li da Središnja knjižnica čini dovoljno kako bi privukla korisnike nacionalne manjine? Što bi, po Vašem mišljenju, trebala još učiniti da poboljša svoje usluge i da se promovira u zajednici?

I2: Budući da nisam znala ništa o njoj, a mlada sam osoba koja lako dolazi do informacija, smatram da bi Središnja knjižnica trebala poboljšati marketing. Kao pripadnik nacionalne manjine nisam nikada čula za usluge Središnje knjižnice i možda bi ljudi koji upravljaju njom trebali stupiti u kontakt direktno sa Zajednicom Makedonaca u ovom slučaju te predstaviti svoje usluge te time privući pripadnike nacionalnih manjina.

### 3) Intervju s (ne)korisnicom, pripadnicom slovačke nacionalne manjine u RH

P1-I: Na koji način dolazite do informacija na svom materinjem jeziku: literature, događanja u mjestu vezanih uz pisce iz Vaše domovine i slično?

I3: Ne koristim mogućnost posudbe knjiga na materinom jeziku, nisam ni znala za to da postoji ta mogućnost. Pratim stranice gradske knjižnice Vodice o gostujućim piscima i program knjižnice.

P2-I: Zate li da u Vašem gradu (županiji /državi) postoji Središnja knjižnica za nacionalne manjine? Ako je odgovor da - Jeste li član knjižnice? Jeste li koristili usluge? Koje?

I3: Nisam upućena da postoji u gradu ili mojoj blizini knjižnica za nacionalne manjine. Posuđujem knjige na Hrvatskom jeziku

P3-I: Na koji način ste saznali za Središnju knjižnicu?

I3: -

P4-I: Zate li da knjižnice imaju usluge međuknjižnične posudbe te biste mogli doći do literature na materinjem jeziku putem knjižnice?

I3: Ne znam za tu mogućnost.

P5-I: Koje usluge biste posjećivali kada biste ih imali dostupne u knjižnici?

I3: Nisam o tome razmišljala

P5-I: Jeste li ikad posjetili web stranicu Središnje knjižnice? Što mislite o stranici? Je li dovoljno pristupačna i daje li potrebne informacije?

I3: Nisam posjetila stranicu



P6-I: Smatrate li da Središnja knjižnica čini dovoljno kako bi privukla korisnike nacionalne manjine? Što bi, po Vašem mišljenju, trebala još učiniti da poboljša svoje usluge i da se promovira u zajednici?

I3: Živim u Hrvatskoj i nastojim upoznati pisce i literaturu ove zemlje. Dosta putujem u rodnu zemlju – Slovačku, i na taj način dolazim do svega što trebam. Možda u kasnijim danima, kad budem starija-sada imam 35 godina, kad moj sin bude imao svoju djecu i tako dalje, bi naravno željela da imaju mogućnost posudbe knjiga ili da budu upoznati sa raznim aktivnostima koje su vezane za Slovačku, zbog očuvanja jezika i jednog dijela identiteta.

#### 4) Intervju s (ne)korisnicom, pripadnicom talijanske nacionalne manjine u RH

P1-I: Na koji način dolazite do informacija na svom materinjem jeziku: literature, događanja u mjestu vezanih uz pisce iz Vaše domovine i slično?

I4: Do informacija na mom materinjem jeziku dolazim putem literature, televizije, dnevnog tiska i događanjima u Zajednici Talijana u Poreču.

P2-I: Zna li da u Vašem gradu (županiji /državi) postoji Središnja knjižnica za nacionalne manjine? Ako je odgovor da - Jeste li član knjižnice? Jeste li koristili usluge? Koje?

I4: Znam da postoji knjižnica u Zajednici Talijana u Poreču, njen sam član i povremeno sam koristila njene usluge.

P3-I: Na koji način ste saznali za Središnju knjižnicu?

I4: Za knjižnicu znam oduvijek.

P4-I: Zna li da knjižnice imaju usluge međuknjižnične posudbe te biste mogli doći do literature na materinjem jeziku putem knjižnice?

I4: S tom informacijom nisam bila upoznata do sada.

P5-I: Koje usluge biste posjećivali kada biste ih imali dostupne u knjižnici?

I4: Ne bih se koristila takvom vrstom usluge.

P6-I: Jeste li ikad posjetili web stranicu Središnje knjižnice? Što mislite o stranici? Je li dovoljno pristupačna i daje li potrebne informacije?

I4: Nikad nisam posjetila web stranicu Središnje knjižnice.

P7-I: Smatrate li da Središnja knjižnica čini dovoljno kako bi privukla korisnike nacionalne manjine? Što bi, po Vašem mišljenju, trebala još učiniti da poboljša svoje usluge i da se promovira u zajednici?

I4: Kako do sad nisam bila upoznata sa postojanjem Središnje knjižnice, moram odgovoriti da po meni ne čini dovoljno kako bi privukla korisnike.

#### 5) Intervju s (ne)korisnicom, pripadnicom talijanske nacionalne manjine u RH

P1-I: Na koji način dolazite do informacija na svom materinjem jeziku: literature, događanja u mjestu vezanih uz pisce iz Vaše domovine i slično?

I5: Uglavnom putem weba

P2-I: Zna li da u Vašem gradu (županiji /državi) postoji Središnja knjižnica za nacionalne manjine? Ako je odgovor da - Jeste li član knjižnice? Jeste li koristili usluge? Koje?

I5: Znam da postoji knjižnica u Zajednici Talijana u mom gradu, ali nisam član i nisam koristila usluge. Ne znam za Središnju knjižnicu, mogu samo pretpostaviti da za Istarsku županiju, postoji u Puli.

P3-I: Na koji način ste saznali za Središnju knjižnicu?

I5: Nisam

P4-I: Zna li da knjižnice imaju usluge međuknjižnične posudbe te biste mogli doći do literature na materinjem jeziku putem knjižnice?

I5: Znam

P5-I: Koje usluge biste posjećivali kada biste ih imali dostupne u knjižnici?

I5: Ništa što već nije dostupno putem gradske knjižnice.

P6-I: Jeste li ikad posjetili web stranicu Središnje knjižnice? Što mislite o stranici? Je li dovoljno pristupačna i daje li potrebne informacije?

I5: Nisam

P7-I: Smatrate li da Središnja knjižnica čini dovoljno kako bi privukla korisnike nacionalne manjine? Što bi, po Vašem mišljenju, trebala još učiniti da poboljša svoje usluge i da se promovira u zajednici?

I5: Ne znam, nisam koristila stranicu do sada.

