

Informacijske potrebe korisnika u središnjim knjižnicama za nacionalne manjine u Hrvatskoj

Burcar, Mirta

Master's thesis / Diplomski rad

2011

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:388952>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-16**



Repository / Repozitorij:

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Diplomski studij Informatologije

Mirta Burcar

**Informacijske potrebe korisnika u središnjim knjižnicama
nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj**

Diplomski rad

Mentor: dr. sc. Ivanka Stričević, izv. prof.

Komentor: doc. dr. sc. Boris Badurina

Osijek, 2011.

„Poput Babilonske kule, društvo se postupno gradi od malih opeka što stižu iz cijeloga svijeta. Kula će se srušiti jer zbog jezične zbrke neće biti tumača koji će nastojati na multikulturalnom društvenom radu. Kao knjižničari, u važnom smo položaju jer dostavljamo informacije tamo gdje su tražene, na obje strane – od došljaka do članova većine društva. Informacija može ublažiti stres i dovesti do uzajamnog razumijevanja.“¹

¹ Simsova, Sylva. Library training for services to minority ethnic groups: concepts and general principles. // Library trends 2(1980). Str. 245. Citirano prema: Kelmendi, B. Knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, 3-4(1997). Str. 34.

SADRŽAJ

	Str.
SAŽETAK	6
1. UVOD	7
2. INTERKULTURALIZAM I MULTIKULTURALIZAM U GLOBALNOM INFORMACIJSKOM DRUŠTVU	10
2.1. Multikulturalizam	10
2.2. Interkulturalizam	10
2.3. Multikulturalno društvo	11
2.4. Multikulturalni odgoj	11
2.5. Interkulturalni odgoj	11
2.6. Interkulturalno obrazovanje	12
2.7. Kulturni pluralizam	12
2.8. Kultura, kulturni identitet, nacionalni kulturni identitet, kulturna baština	13
2.9. Globalizacija	15
3. REPUBLIKA HRVATSKA: MULTIKULTURALNA ZAJEDNICA	15
4. KNJIŽNICE U DRUŠTVU	18
4.1. Definicija i zadaće knjižnice	18
4.2. Vrste i tipologija knjižnica	19
4.3. Definicija, zadaće i djelatnosti narodne knjižnice	19
4.3.1. Zadaće narodne knjižnice	20
4.3.2. Djelatnost narodne knjižnice	21
4.3.3. Narodne knjižnice – multikulturalni i interkulturalni aspekti	21
5. INFORMACIJSKE POTREBE	24
5.1. Informacijski kanali	25
5.2. Definicija informacijske potrebe	26
5.3. Identifikacija informacijskih potreba	27
5.4. Uloga narodne knjižnice u zadovoljavanju informacijskih potreba korisnika	28
6. KNJIŽNIČNE SLUŽBE I USLUGE ZA MULTIKULTURALNE ZAJEDNICE	30
6.1. Multikulturalna knjižnica	31
6.2. Kome su namijenjene multikulturalne knjižnice, njihove službe i usluge?	32

6.3.	Načela multikulturalne knjižnice	32
6.4.	Uloga i svrha multikulturalnih knjižnica	33
6.5.	Zbirke multikulturalnih knjižnica	34
6.6.	Multikulturalne knjižnične usluge	34
6.7.	Sekcije knjižničnih službi za multikulturalno stanovništvo	34
7.	SREDIŠNJE KNJIŽNICE NACIONALNIH MANJINA U REPUBLICI HRVATSKOJ HRVATSKOJ	35
7.1.	Središnje knjižnice nacionalnih manjina	35
7.1.1.	Gradska knjižnica Beli Manastir – Središnja knjižnica Mađara	36
7.1.2.	Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar - Središnja knjižnica Čeha	37
7.1.3.	Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice – Središnja knjižnica Slovaka	38
7.1.4.	Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek – Austrijska čitaonica – Središnja knjižnica Austrijanaca	39
7.1.5.	Gradska knjižnica i čitaonica Pula – Središnja knjižnica Talijana	39
7.1.6.	KGZ - Knjižnica i čitaonica „Bogdan Ogrizović“ – Središnja knjižnica Albanaca	39
7.1.7.	KGZ – Gradska knjižnica – Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca	40
7.1.8.	Srpsko kulturno društvo „Prosvjeta“ - Središnja knjižnica Srba	40
7.1.9.	Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac – Središnja knjižnica Slovenaca	41
7.2.	Radna grupa HKD-a za manjinske knjižnice u Republici Hrvatskoj	41
8.	DRUŠTVENA ULOGA SREDIŠNJIH KNJIŽNICA NACIONALNIH MANJINA U MULTIKULTURALNIM ZAJEDNICAMA	42
8.1.	Knjižnica – mjesto čuvanja i promicanja kulture, kulturnog identiteta i kulturne baštine	43
9.	KOMPETENCIJE KNJIŽNIČARA U MULTIKULTURALNOJ ZAJEDNICI	43
9.1.	Ključne kompetencije za cjeloživotno učenje	44
9.2.	Knjižničari i kulturna kompetencija	46
9.3.	Interkulturalne kompetencije	47
10.	ISTRAŽIVANJE INFORMACIJSKIH POTREBA KORISNIKA U SREDIŠNJIM KNJIŽNICAMA NACIONALNIH MANJINA U HRVATSKOJ	49
10.1.	Uvod u istraživanje	49
10.2.	Cilj istraživanja	50

10.3. Zadaci istraživanja	50
10.4. Hipoteze	51
10.5. Metodologija istraživanja	51
10.5.1. Uzorak	52
10.5.2. Instrument	52
10.5.3. Postupak istraživanja	52
10.6. Analiza rezultata	53
10.7. Rasprava	60
11. ZAKLJUČAK	62
12. LITERATURA	65
13. PRILOZI	69
13.1. Prilog 1. Anketni upitnik	69
13.2. Prilog 2. Adresar središnjih knjižnica nacionalnih manjina u RH	74
Tablica 1. Gradska knjižnica Beli Manastir – Središnja knjižnica Mađara	
Tablica 2. Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar - Središnja knjižnica Čeha	
Tablica 3. Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice – Središnja knjižnica Slovaka	
Tablica 4. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek – Središnja knjižnica Austrijanaca	
Tablica 5. Gradska knjižnica i čitaonica Pula – Središnja knjižnica Talijana	
Tablica 6. KGZ - Knjižnica i čitaonica „Bogdan Ogrizović“ – Središnja knjižnica Albanaca	
Tablica 7. KGZ – Gradska knjižnica – Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca	
Tablica 8. Srpsko kulturno društvo „Prosvjeta“, Zagreb - Središnja knjižnica Srba	
Tablica 9. Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac – Središnja knjižnica Slovenaca	
Tablica 10. Knjižnica i arhiv Židovske općine Zagreb	

SAŽETAK

U ovome radu se govori o informacijskim potrebama korisnika u središnjim knjižnicama nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj.

Republika Hrvatska je multikulturalna zajednica u kojoj danas žive 22 nacionalne manjine. U sklopu narodnih knjižnica u Hrvatskoj je do danas osnovano devet središnjih knjižnica za nacionalne manjine: Mađare, Čehe, Slovake, Austrijance, Talijane, Albance, Rusine i Ukrajinke, Srbe i Slovence.

Središnje knjižnice nacionalnih manjina imaju važnu ulogu u oživotvorenju interkulturalizma i multikulturalizma, očuvanju i promicanju kulturnih običaja, tradicija, vrijednosti. One odražavaju kulturnu raznolikost društva, sprečavaju kulturnu asimilaciju te potiču ravnopravnu participaciju svih članova zajednice u multikulturalnom globalnom okruženju. Središnje knjižnice nacionalnih manjina pogodno su mjesto za kulturnu razmjenu (jezik, tradicija, običaji, vrijednosti) između kulturnih grupa.

Rad govori o knjižničnim službama i uslugama za multikulturalne zajednice, što je multikulturalna knjižnica (načela i uloge), te koje kompetencije moraju imati knjižničari koji rade u knjižnicama koje djeluju unutar multikulturalnih zajednica.

Identifikacija i zadovoljavanje informacijskih potreba korisnika osnovna je zadaća središnjih knjižnica nacionalnih manjina u Hrvatskoj. Knjižnice koje na vrijeme prepoznaju i zadovolje potrebe svojih korisnika omogućuju pojedincima kreativan razvoj, a zatim i kulturni razvoj zajednice u kojoj žive.

U sklopu rada, provedeno je istraživanje o tome kako knjižničari identificiraju i zadovoljavaju potrebe svojih korisnika, te koje posebne potrebe imaju upravo ti korisnici. Rezultati istraživanja potvrdili su obje hipoteze: da knjižničari poznaju i koriste razne načine kako bi identificirali potrebe svojih korisnika, kao i da poznaju i koriste razne postupke kako bi zadovoljili informacijske, obrazovne i kulturne potrebe svojih korisnika.

Ključne riječi:

Informacijske potrebe, nacionalne manjine, središnje knjižnice nacionalnih manjina, kulturni identitet, kompetencije knjižničara.

1. UVOD

Rad *Informacijske potrebe korisnika u središnjim knjižnicama nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj* govori o važnosti središnjih knjižnica nacionalnih manjina, o njihovim zadaćama, ulogama i društvenom značaju te o važnosti identificiranja i zadovoljavanja informacijskih potreba korisnika u tim knjižnicama.

Današnje multikulturalno društvo stavlja mnogobrojne zahtjeve pred sve vrste knjižnica, a posebno pred narodne knjižnice koje su mjesto okupljanja svih članova u zajednici. Današnje se društvene zajednice sastoje o brojnih nacionalnih, vjerskih i kulturnih grupa, od kojih svaka od njih pred narodne knjižnice stavlja brojne i raznovrsne zahtjeve, a koji proistječu iz informacijskih, obrazovnih, kulturnih i drugih obilježja pojedine zajednice. Da bi učinkovito ispunile svoju društvenu ulogu u zadovoljavanju informacijskih, obrazovnih i kulturnih potreba svojih korisnika, narodne knjižnice moraju odražavati kulturnu raznolikost zajednice u kojoj djeluju. Svakodnevno moraju pratiti zahtjeve i potrebe svojih trenutnih, ali i budućih korisnika, promišljati o novim knjižničnim službama i uslugama, o novim načinima oglašavanja i privlačenja raznovrsnih kulturnih grupa, te o novim načinima rada knjižnice kako bi se knjižnične službe i usluge na učinkovit i pravovremen način približile svim članovima zajednice čije su potrebe i zahtjevi svakim danom sve raznolikiji i zahtjevniji s obzirom na nove informacijske i komunikacijske tehnologije, kao i na stalno mijenjajuće društvene, kulturne, obrazovne, gospodarske i druge tokove.

Rad se sastoji od deset poglavlja.

Prvo poglavlje govori o interkulturalizmu koji predstavlja ravnopravan dijalog te uravnoteženu suradnju između osoba koje dolaze iz kulturno drugačijih zajednica. U takvim zajednicama, od iznimne su važnosti interkulturalni odgoj i obrazovanje kojima je osnovni cilj da se ljudima usadi sustav vrijednosti kako bi unutar socijalnih krugova mogli djelovati na razborit i pravedan način te kako bi kulturne različitosti prepoznali kao obostrano obogaćivanje, a ne kao nešto što je loše i društveno neprihvatljivo. Društva koja se sastoje od različitih nacionalnih, kulturnih i vjerskih skupina, predstavljaju multikulturalna društva koja su posljedica globalnih društvenih procesa.

Drugo poglavlje govori o Republici Hrvatskoj kao multikulturalnoj zajednici, upravo iz razloga jer u Hrvatskoj danas žive 22 nacionalne manjine. Svaka nacionalna manjina ima svoja zakonska prava, a Republika Hrvatska nastoji im omogućiti da svoja prava ostvare. Ta prava uključuju jačanje i promicanje njihove kulture, nacionalnog i kulturnog identiteta i tradicija, dok knjižnice kao kulturne ustanove upravo to imaju u svojim zadaćama.

Treće poglavlje govori o knjižnicama kao kulturnim i informacijskim ustanovama koje se bave odabirom, nabavom, obradom, čuvanjem i davanjem na korištenje knjižnične građe. Narodne knjižnice osiguravaju pristup znanju kao i uvijete za cjeloživotno učenje. Zadaće narodne knjižnice uključuju jačanje čitalačkih navika, one promiču kulturno nasljeđe, zastupaju kulturne različitosti te osiguravaju pristup svojim službama i uslugama svim građanima. Iz ovih razloga, narodne knjižnice su idealno mjesto za provođenje ideja interkulturalizma i multikulturalizma, a njihove službe i usluge zasnivaju se na jednakosti pristupa svima bez obzira na rasu, nacionalnost, vjeru i kulturnu pripadnost.

Četvrto poglavlje govori o važnosti identifikacije i zadovoljavanja informacijskih, obrazovnih, kulturnih i drugih potreba. Pravovremeno prepoznata i zadovoljena potreba od iznimne je važnosti za napredak pojedinca, a zatim i zajednice u kojoj živi i djeluje. Postoje tri kategorije informacijskih potreba: to su izrečene potrebe, neizrečene potrebe kojih je korisnik svjestan i prikrivene potrebe kojih korisnik nije svjestan. Da bi knjižničari pravovremeno prepoznali i zadovoljili potrebe korisnika, oni moraju poznavati tehnike i metode otkrivanja korisničkih potreba. Također, knjižničari moraju steći povjerenje svojih korisnika, moraju poznavati discipline i poddiscipline koje mogu biti dio interesa korisnika, moraju poznavati svoje korisnike, znati istraživati korisničke potrebe i korisnike, kontinuirano pratiti i ažurirati postojeće i nove potrebe korisnika i na kraju, moraju znati zadovoljiti te potrebe.

Peto poglavlje govori o knjižničnim službama i uslugama za multikulturalne zajednice. Današnja se društva sastoje od različitih kulturnih grupa od kojih svaka od njih ima različita obilježja, tradicije i vrijednosti te je u takvim društvima nužno postojanje multikulturalnih ustanova, u ovom slučaju knjižnica. Multikulturalne knjižnice, oblikovale su svoje knjižnične službe i usluge na način da se zadovolje potrebe svih korisnika u zajednici bez obzira na njihova vjerska, kulturna, jezična ili druga obilježja. Multikulturalne knjižnice namijenjene su useljeničkim manjinama, radnicima migrantima, nacionalnim manjinama i azilantima, ali i svim ostalima koji su zainteresirani za građu, programe i usluge koje nude te knjižnice, odnosno, svaka knjižnica trebala bi odražavati i podupirati multikulturalna obilježja svoje zajednice.

Šesto poglavlje govori o središnjim knjižnicama nacionalnih manjina koje djeluju u Republici Hrvatskoj. Njihova zadaća je da osiguraju knjižnične službe i usluge za korisnike, odnosno pripadnike nacionalnih manjina iz svog neposrednog okruženja. One nabavljaju građu na jezicima nacionalnih manjina, čuvaju, osiguravaju pristup i korištenje građe te na taj način ujedno pridonose očuvanju njihove kulture i identiteta.

Sedmo poglavlje govori o društvenoj ulozi središnjih knjižnica u multikulturalnim društvenim zajednicama. Preko središnjih knjižnica nacionalnih manjina, hrvatski se građani uključuju u multikulturalni kontekst te se poučavaju za život u multikulturalnoj sredini.

Osmo poglavlje posvećeno je knjižnicama kao ustanovama koje djeluju u službi očuvanja kulture, kulturnih identiteta i kulturne baštine nacionalnih manjina. U današnjim multikulturalnim društvima od iznimne je važnosti napuštanje ideja kulturne asimilacije, te očuvanje kulturnih identiteta (obrazac zajedničkog načina življenja, razmišljanja, vrijednosti i običaja po kojima se određena kulturna zajednica razlikuje od drugih zajednica). Očuvanje kulturnih identiteta i kulturne baštine vrlo je važno jer ono za cjelokupno svjetsko stanovništvo predstavlja nepresušan izvor znanja i zabave.

Deveto poglavlje govori o kompetencijama koje moraju imati knjižničari koji rade u multikulturalnim zajednicama, odnosno knjižnicama. Uz ključne kompetencije koje su osnovni preduvjet za cjeloživotno učenje (komuniciranje na materinjem i stranom jeziku, matematička pismenost i znanja iz znanosti i tehnologije, digitalna kompetencija, učiti kako se uči, međuljudska i građanska kompetencija, poduzetništvo i kulturno izražavanje²), knjižničari moraju razvijati i usavršavati kompetencije jezgre knjižničarstva, kulturne kompetencije (proces u kojem se pojedinci i sistemi odnose prema drugim kulturama, nacijama, rasama, vjerama s poštovanjem, takvi pojedinci i sistemi cijene različitosti i spremni su na suradnju) i interkulturalne kompetencije koje predstavljaju sposobnosti koje su nužne za uspješnu komunikaciju između pripadnika koji dolaze iz drugih kulturnih sredina.

Deseto poglavlje odnosi se na istraživački dio rada. Cilj istraživanja bio je utvrditi načine na koje knjižničari središnjih knjižnica nacionalnih manjina identificiraju potrebe svojih korisnika te kako zadovoljavaju njihove potrebe (kroz knjižnične službe, usluge, programe i druge aktivnosti u knjižnici) te koje još potrebe imaju korisnici u središnjim knjižnicama s obzirom da najčešće govore svojim materinjim jezikom, ponekad možda teško artikuliraju svoje potrebe, a često puta možda nisu upoznati sa knjižničnim aktivnostima koje bi mogle biti izvor rješenja za zadovoljenje njihovih izraženih, neizraženih i prikrivenih potreba³.

²Preporuka Europskog parlamenta i savjeta o ključnim kompetencijama za cjeloživotno učenje. // Metodika 11, 20(1/2010). Str. 175. Hrčak. URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=92192&lang=en (2011-09-02)

³Usp. Cronin, Blaise. Assessing information needs. // Aslib Proceedings 33, 2(1981). Str. 40. Citirano prema: Devadason, F. J.; Pratap Lingam, P. A. Methodology for the Identification of Information Needs of Users. 62nd IFLA General Conference - Conference Proceedings - August 25-31, 1996. URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla62/62-devf.htm> (2010-08-17)

2. INTERKULTURALIZAM I MULTIKULTURALIZAM U GLOBALNOM INFORMACIJSKOM DRUŠTVU

Današnja globalna informacijska društva posljedica su mnogobrojnih i svakodnevnih migracija te brzog razvoja informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Takva društva, da bi se i dalje razvijala i napredovala, moraju se oblikovati prema temeljnim odrednicama multikulturalizma (multikulturalni odgoj, multikulturalno društvo) i interkulturalizma (interkulturalni odgoj i obrazovanje) kako bi se ostvarila snošljivost, ravnopravnost i suživot među kulturno različitim društvenim zajednicama. Mnogi autori se bave definiranjem navedenih pojmova i njihove se definicije dijelom preklapaju, dok se u nekima odrednicama razlikuju. No, da bismo razumjeli te pojmove ukratko ćemo pojasniti svaki od njih.

2.1. Multikulturalizam

Pojam multikulturalizma odnosi se na situacije suživota između više različitih kulturnih grupa na istome prostoru. Dok multikulturalizam predstavlja stanje, interkulturalizam predstavlja filozofiju odnosa i proces njegova izgrađivanja i usavršavanja.⁴ Također, potrebno je naglasiti da se pojam multikulturalizma ne odnosi samo na manjinske kulturne grupe, nego na sve kulturne grupe koje žive na određenom prostoru.

Multikulturalizam se ogleda kroz određena ponašanja, kulturne izražaje i vrijednosti te kroz komunikaciju i načine razmišljanja.⁵

2.2. Interkulturalizam

Pojam interkulturalizma zamišljen je kao proces u kojemu nema jednostranog davanja ili primanja, u kojem je netko aktivan, a netko pasivan, manje ili više važan. Interkulturalizam predstavlja ravnopravan odnos bez obzira na različitosti.⁶

Dakle, interkulturalizam predstavlja ravnopravan dijalog te uravnoteženu suradnju između osoba koje govore drugim jezikom, imaju drugačija kulturna obilježja te dolaze iz drugačijih društvenih zajednica. A kao i multikulturalizam, pojam se ne odnosi samo na manjinske kulturne grupe, nego na sve kulturne grupe koje žive na određenom području.

⁴ Usp. Žužul, Ante. Temeljne odrednice interkulturalnog učenja i multikulturalnog odgoja. // Napredak 143, 1(2002). Str. 19.

⁵ Usp. Chu, Clara M. IFLA Defining «Multiculturalism»: Final Report submitted by Clara M. Chu, March 18/2005. Str. 1. URL: <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-en.pdf> (2010-07-19)

⁶ Usp. Previšić, Vlatko. Interkulturalni stavovi hrvatskih srednjoškolaca. // Pedagogijska istraživanja 1, 1(2004). Str. 23-24.

Interkulturalizam zahtjeva da budemo u interaktivnom odnosu sa drugim kulturama, da ih razumijemo, prihvaćamo i surađujemo s njima, odnosno da komuniciramo s njima čuvajući i promovirajući vlastite identitete kao bogatstvo zajedničkog življenja.⁷

2.3. Multikulturalno društvo

Multikulturalno ili pluralno društvo je društvo koje se sastoji od nacionalnih, kulturnih, vjerskih, etničkih, jezičnih i drugih različitih skupina čija su jednaka i posebna (autonomna) prava ustavno i zakonski zaštićena unatoč činjenici da je u praksi jedna od tih skupina povlaštena, odnosno u boljem društvenom položaju od drugih skupina.⁸

Dakle, multikulturalno društvo čine društvene zajednice od kojih svaka od njih ima svoj kulturni identitet, te je određena drugačijim nacionalnim, jezičnim, vjerskim i drugim obilježjima.

2.4. Multikulturalni odgoj

Prema Goldbergu⁹, tri su osnovna cilja multikulturalnog odgoja: kreativni razvoj osobe, kulturne različitosti te održavanje društvene kohezije i ostvarenje ljudskih prava.

Multikulturalni odgoj omogućuje pojedincima da nauče prihvaćati i razmjenjivati različitosti kako bi ostvarili priliku za osobni razvoj i aktivno sudjelovanje u zajednici.

Cilj multikulturalnog odgoja je da osobe koje se kulturno razlikuju od brojčano dominantne skupine u društvu dobiju jednake obrazovne mogućnosti i ostvaruju ih u okruženju u kojem mogu djelovati na obje kulturne razine. Multikulturalnim odgojem se nastoji spriječiti asimilacija i očuvati kulturna raznolikost.¹⁰

2.5. Interkulturalni odgoj

Interkulturalni odgoj usmjeren je prema čovjeku koji susret s drugim nacionalnostima, kulturama, rasama i religijama pretvara u vrijednost i obostrano obogaćivanje. Interkulturalni odgoj se ogleda stavovima, vrijednostima, osjećajima i ophođenju s drugim kulturama. Nije

⁷ Žužul, Ante. Nav.dj. Str. 18.

⁸ Usp. Lijphart, Arend. Demokratizacija u pluralnim društvima. Zagreb: Globus: Školska knjiga, 1992.; Dogan, Matei.; Pelassy, Dominique. How to Compare Nations. New Jersey: Chatham House, 1990. Citirano prema: Domović, Vlatka; Golder Zlata. Demokratizacija društva te odgoj i obrazovanje za interkulturalne odnose. // Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja 5, 5-6(25-26)(1996). Str. 942.

⁹ Usp. Goldberg, David Theo. Multiculturalism. Oxford: Blackwell, 1994. Citirano prema: Žužul, Ante. Temeljne odrednice interkulturalnog učenja i multikulturalnog odgoja. // Napredak 143, 1(2002). Str. 20.

¹⁰ Žužul, Ante. Nav.dj. Str. 20.

dovoljno samo poznavati drugoga, nego s njime treba surađivati da bi postigli postavljene interkulturalne ciljeve.¹¹

Interkulturalni odgoj omogućuje pojedincima da se pomoću određenih interkulturalnih odgojnih vrijednosti znaju i uspiju snaći i ravnopravno odnositi prema drugim kulturnim grupama, te da iz tih odnosa crpe mogućnosti za osobni i društveni razvoj, a koji se temelje na solidarnosti, empatičnosti i međusobnom poštivanju.

Dakle, interkulturalni odgoj znači odgoj stavova, osjećaja, vrijednosti i ophođenja s osobama koje dolaze iz različitih kulturnih grupa. Interkulturalnim odgojem se ljude nastoji naučiti da budu empatični, solidarni, da poštuju prirodu i čovjeka, da se bore protiv društvene isključenosti i da se bore za mir, demokratski razvoj i ljudska prava.¹²

2.6. Interkulturalno obrazovanje

Interkulturalno obrazovanje je oblik obrazovanja koji omogućuje ljudima da se snađu u odnosima s drugim ljudima, da prošire svoja stečena znanja te da dožive različita kulturna obilježja okruženja u kojem žive.¹³

Interkulturalnim obrazovanjem, nastoji se pojedince naučiti kako živjeti sa osobama koje dolaze iz drugih kulturnih zajednica kako bi kroz ravnopravne odnose stekli mogućnosti za proširivanje i nadogradnju svojih interkulturalnih obrazovnih vidika.

Temeljni zadatak interkulturalnog odgoja i obrazovanja jest usaditi i razvijati odgojne vrijednosti kod ljudi kako bi unutar socijalnih krugova mogli djelovati na razborit i univerzalno prihvaćen način.¹⁴

2.7. Kulturni pluralizam

Kulturni pluralizam predstavlja ideju koja se nastoji ostvariti putem interkulturalizma u obrazovanju. Kulturni pluralizam zasniva se na uvjerenju da različite grupe ljudi mogu međusobno ljepše živjeti ako se bolje upoznaju, shvate, razumiju, tolerantno ujedinjuju i međusobno pomažu.¹⁵

¹¹ Usp. Previšić, Vlatko. 1999. Citirano prema: Ferdebar, Renata. Interkulturalizam i kulturni identitet. // Pedagogija prema cjeloživotnom obrazovanju i društvu znanja, sv. 2. Zagreb: Hrvatsko pedagoško društvo, 2007. Str. 183.

¹² Žužul, Ante. Nav.dj. Str. 19.

¹³ Usp. Grđan, Zdravka. Interkulturalni odgoj i obrazovanje u sustavu odgojnih vrijednosti mladih. // Pedagogija prema cjeloživotnom obrazovanju i društvu znanja, sv. 2. Zagreb: Hrvatsko pedagoško društvo, 2007. Str. 211.

¹⁴ Isto. Str. 209.

¹⁵ Usp. Previšić, Vlatko. Interkulturalizam u odgoju evropskih migranata. // Napredak 42, 3(1987). Str. 304-313. Citirano prema: Sekulić-Majurec, Ana. Interkulturalizam u obrazovanju kao metodološki izazov. // Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja 5, 5-6(25-26)(1996). Str. 889.

Kratko rečeno, kulturni pluralizam predstavlja međusobno razumijevanje, poštivanje, uvažavanje, toleranciju te ravnopravnu komunikaciju između brojnih kulturnih grupa.

2.8. Kultura, kulturni identitet, nacionalni kulturni identitet, kulturna baština

U sklopu interkulturalizma i multikulturalnih društava vrlo je važno odrediti i poznavati pojmove: kultura, kulturni identitet, nacionalni kulturni identitet i kulturna baština. Ukratko ćemo u daljnjem tekstu opisati svaki pojam kako bismo lakše shvatili svrhu njihovog očuvanja.

Kultura predstavlja „splet različitih duhovnih, materijalnih, intelektualnih i emocionalnih karakteristika koje označavaju društvo ili socijalnu grupu. Ona ne uključuje samo umjetnost i književnost, već način života, osnovna ljudska prava, sustav vrijednosti, tradiciju i vjeru“.¹⁶ Kultura predstavlja ustaljene obrasce prema kojima određena zajednica ili društvo živi, te upravo ta kultura svojim jedinstvenim obilježjima jednu zajednicu čini drugačijom od drugih.

O kulturi možemo govoriti na intra-kulturnoj i globalnoj razini. Na intra-kulturnoj razini, kultura se manifestira kroz određivanje kulturnih specifičnosti unutar određenog društva, dok kultura na globalnoj razini predstavlja vrijednosna određenja kultura različitih od naše.¹⁷

Prma Jelinčić¹⁸, „identitet predstavlja karakteristike odabrane od strane samih ljudi, a koje su različite od nekih drugih karakteristika nekih drugih ljudi“. Ukratko rečeno, „Identitet nam daje odgovor na pitanje: tko smo i po čemu smo to što jesmo, kamo ili kome individualno i kolektivno pripadamo, odakle dolazimo, kamo idemo?“¹⁹

Dakle, identitet predstavlja specifične karakteristike skupine ljudi, a te ih karakteristike čine bitno drugačijima od drugih skupna. Identitet predstavlja sva ona obilježja skupine ljudi prema kojima se ona bitno razlikuje od drugih.

Prema Perottiju²⁰, kulturni identitet čine dva pojma. Prvi pojam je „identitet za koji se smatra da je to predodžba koju svaki pojedinac ima o sebi, tj. svijest o vlastitu postojanju kao osobe u odnosu prema drugim pojedincima s kojima čini društvenu skupinu.“ Drugi pojam je kulturni koji potječe od riječi kultura, a koja predstavlja „sveukupno nasljeđe pojedinca i

¹⁶ Balić, N. Unesco-va 43-a međunarodna konferencija o obrazovanju, Ženeva, rujan 1992. // Napredak 133, 4(1992). Str. 377-381. Citirano prema: Sekulić-Majurec, Ana. Interkulturalizam u obrazovanju kao metodologijski izazov. // Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja 5, 5-6(25-26)(1996). Str. 878.

¹⁷ Usp. Čolić, Snježana. Kultura i povijest. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, 2002. Str. 7.

¹⁸ Jelinčić, Daniela Angelina. Redefining Cultural Identities from Different Perspectives: The Tourist Perspective. // Redefining Cultural Identities. Zagreb, 2001. Str. 195–205. Citirano prema: Katavić, Sanda.; Horvat, Jasna.; Sablić Tomić, Helena. Može li se izmjeriti kulturni identitet?. // Kolo, 2(2005). URL: http://www.matica.hr/Kolo/kolo2005_2.nsf/AllWebDocs/kht (2010-08-10)

¹⁹ Ferdebar, Renata. Interkulturalizam i kulturni identitet. // Pedagogija prema cjeloživotnom obrazovanju i društvu znanja, sv. 2. Zagreb: Hrvatsko pedagogijsko društvo, 2007. Str. 185.

²⁰ Perotti, Antonio. Pledoaje za interkulturalni odgoj. Zagreb: Educa, 1995. Str. 72. Citirano prema: Ferdebar, Renata. Interkulturalizam i kulturni identitet. // Pedagogija prema cjeloživotnom obrazovanju i društvu znanja, sv. 2. Zagreb: Hrvatsko pedagogijsko društvo, 2007. Str. 186.

društvenih skupina kojima pojedinac pripada i koji se temelji na normama ponašanja, vrijednostima, običajima i jeziku koji ujedinjuju ili odvajaju ljudske skupine.“ Kulturni identitet stoga možemo razumjeti kao obrazac zajedničkog načina života i mišljenja, zajedničkog iskustva na kojem se temelje oblici i sadržaji kao i vrijednosti. Kulturni identitet prema tome označava pripadnost pojedinca danoj kulturi s kojom se ne mora u potpunosti identificirati, ali mora usvojiti ono što je bitno za danu kulturu da bi bio njezin predstavnik.²¹

Ukratko rečeno, kulturni identitet predstavlja skup ustaljenih vrijednosti, stavova, mišljenja, načina života prema kojima smo upravo to što jesmo i što nas čini jedinstvenim i posebnim.

Za razliku od kulturnog identiteta, nacionalni kulturni identitet jest „sinteza svih materijalni i duhovno-kulturnih tvorevina i djelatnosti, ukupnost odgovora na bitna ljudska pitanja i osnovne potrebe određenog sociokulturnog i nacionalnog prostora, što ga čini zasebnim, vlastitim, autohtonim.“²²

Konvencijom o zaštiti svjetske kulturne i prirodne baštine, usvojene 1972. godine, pojam kulturne baštine odnosi se samo na materijalno i fizičko nasljeđe. Prema deklaraciji o zaštiti i promociji prirodne, kulturne i povijesne baštine radi korištenja u turističke svrhe, kulturna baština definirana je na sljedeći način: „kulturna baština jednoga naroda podrazumijeva djela njegovih umjetnika, arhitekata, skladatelja, pisaca i filozofa, djela nepoznatih autora koja su postala sastavnim dijelom narodnoga bogatstva i ukupnost vrijednosti koje daju životni smisao. To su djela materijalnog i nematerijalnog porijekla koja izražavaju kreativnost određenoga naroda, kao što su jezik, glazba, običaji, vjerovanja, mjesta i povijesni spomenici, književnost, umjetnička djela, arhivi i knjižnice. Nova komponenta koja se pojavljuje u prethodnoj definiciji nematerijalno povijesno naslijeđe koje podrazumijeva, npr., folklor, zanate, običaje, obrede i drugo. Time je nadopunjen dotadašnji pojam kulturne baštine te ona sada obuhvaća i povijesne gradove i naselja, tj. kulturni krajolik koji u njemu održava stoljetnu ljudsku aktivnost, stvarajući narodnu tradiciju. Osnovna značajka kulturne baštine jest da se ona vezuje uz specifično područje, dok se nacionalna kulturna baština povezuje se uz područje aktualne države.“²³

Kulturna baština predstavlja ukupnost svih materijalnih i nematerijalnih djela koja su nastala na određenom području i koja to područje čine specifični i prepoznatljivim.

²¹ Usp. Ferdebar, Renata. Nav.dj. Str. 186.

²² Skledar, Nikola. Etničnost i kultura. // Kultura, etničnost i identitet. Zagreb: Institut za migracije i narodnosti: Naklada Jesenski i Turk: Hrvatsko sociološko društvo, 1999. Str. 47. Citirano prema: Ferdebar, Renata. Interkulturalizam i kulturni identitet. // Pedagogija prema cjeloživotnom obrazovanju i društvu znanja, sv. 2. Zagreb: Hrvatsko pedagogijsko društvo, 2007. Str. 187.

²³ Usp. Gredičak, Tatjana. Kulturna baština i gospodarski razvitak Republike Hrvatske. // Ekonomski pregled 60, 3-4(2009). Str. 198. Hrčak. URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=57893 (2010-08-20)

2.9. Globalizacija

Globalizacija predstavlja „proces ujednačavanja različitosti u svijetu. Pojam se javlja u suvremenim ekonomskim, sociološkim, ekološkim, kulturološkim i drugim studijama koje istražuju nove odnose između sve izraženijeg utjecaja svjetskog tržišta s visokom konkurentnom moći međunarodnih korporacija, novih tehnologija, razvitka komunikacijskih procesa, industrijskog i postindustrijskog razvitka sa sociološkim i demografskim promjenama, te potrebe uravnoteženja korištenja i razvijanja svjetskih prirodnih, gospodarskih i ljudskih resursa, potrebe za očuvanjem kulturnih različitosti, socijalnih prava, kulturne baštine i prirodnih okoliša [...]“²⁴

Globalizacija označava povezanost svih dijelova svijeta putem novih informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Globalizacija na taj način uzrokuje stvaranje globalne kulture. Uz sve svoje prednosti i nedostatke, globalizacija predstavlja prijetnju, odnosno, polagano briše i uništava pojedine nacionalne identitete i njihova kulturna obilježja ujedno namećući identitet i kulturna obilježja jedne dominantne nacije (npr. nametanje engleskog jezika kao svjetskog). Iz navedenih razloga, svaka država da bi zadržala svoje kulturni identitet i autonomnost, mora težiti ka njihovom stalnom njegovanju i očuvanju.

U današnjem multikulturalnom društvu vrlo je važno poznavati značenje navedenih pojmova. Prvo iz razloga jer je poznavanje pojmova i njihova značenja potrebno kako bi se razumjele ideje i ciljevi multikulturalnog društva, a drugo, iz razloga jer se pojedini pojmovi poput interkulturalizma (ravnopravan dijalog između različitih kulturnih grupa) i multikulturalizma (stanje, odnosno suživot između različitih kulturnih grupa) često poistovjećuju iako mnogi autori²⁵ ističu da između njih postoji bitna razlika.

3. REPUBLIKA HRVATSKA: MULTIKULTURALNA ZAJEDNICA

Republika Hrvatska je heterogena zajednica, odnosno društvo koje se sastoji od različitih nacionalnih, kulturnih i vjerskih skupina. Kao takva, Republika Hrvatska obiluje različitim i brojnim jezičnim dijalektima i običajima, u njoj se žive i promiču razne kulturne tradicije, stilovi i vrijednosti življenja kao i različite kulturne ideje i stavovi. Prema tome, Republika Hrvatska izričito je jedinstvena multikulturalna zajednica u kojoj se na određenim područjima snažno razvijaju i potiču temeljene ideje multikulturalnog društva kojem je osnovni cilj da se nauči „živjeti zajedno“. To je društvo koje se razvija na temeljnim načelima demokracije i u kojem su

²⁴ Globalizacija. // Opća i nacionalna enciklopedija u 20 knjiga. Zagreb: Proleksis: Večernji list, 2005. Str. 222.

²⁵ Npr. Žužul, 2002; Previšić, 2004.

zajednička suradnja različitih kulturnih zajednica, tolerancija, solidarnost, međusobno poštivanje i uvažavanje, temeljne vrijednosti i način življenja.

Republika Hrvatska je multikulturalna, višejezična, multireligijska i multietnička zemlja. U Hrvatskoj danas žive pripadnici drugih manjinskih skupina, koji imaju svoja nacionalna, vjerska i kulturna obilježja te se prema tome Hrvatsku u svijetu percipira kao multikulturalnu zajednicu i kao takva, ona je obavezna na demokratskim načelima urediti odnose između dominantne i manjinske skupine, poštujući pri tome suvremene svjetske spoznaje o mogućnostima uspješnog rješenja tog problema.²⁶ Višejezičnost se odnosi na upotrebu više jezika i pisama ili na svakodnevnu komunikaciju građana koji pripadaju različitim jezičnim skupinama. Multietničnost odražava razlike u etničkoj (samo)identifikaciji hrvatskih građana. Hrvatski pravni sustav razlikuje etničke i nacionalne zajednice ili manjine, [...]. Prema pravnom sustavu, status nacionalne manjine ima ona grupa koja svojim podrijetlom pripada matičnom narodu koji živi u svojoj vlastitoj državi (npr. Mađari), dok etnička manjina predstavlja grupu koja se po svom podrijetlu razlikuje od većinskog hrvatskog stanovništva, ali za razliku od nacionalne manjine ne pripada narodu koji ima vlastitu državu (npr. Romi).²⁷

Dakle, Republika Hrvatska je dužna svim manjinskim skupinama omogućiti ostvarivanje njihovih kulturnih, jezičnih, religijskih i etničkih prava i vrijednosti te urediti i omogućiti ravnopravne odnose između različitih kulturnih grupa kako bi se ostvarile demokratske vrijednosti koje su nužne za pravilno funkcioniranje multikulturalnog društva.

Republika Hrvatska je kao i velik broj država u svijetu odavno počela napuštati politiku kulturne asimilacije (kulturno stapanje različitih kulturnih zajednica sa sredinom u koju su došli) te se sve više posvećuje promicanju politike kulturnog pluralizma koji omogućuje stvaranje osnove za uspješan suživot različitih skupina.²⁸ Kao takva, Republika Hrvatska je prepoznala nedostatke kulturne asimilacije i počela provoditi kulturni pluralizam koji joj je omogućio očuvanje vlastitog i tuđeg/manjinskog kulturnog identiteta, kao i proširivanje novih jezičnih, kulturnih, obrazovnih i drugih mogućnosti.

Multikulturalizam kao svjetski fenomen nameće Hrvatskoj dva osnovna pravca u pristupu tom fenomenu. Prvi je stvaranje i jačanje hrvatskog kulturnog identiteta, a drugi je stvaranje

²⁶ Usp. Sekulić-Majurec, Ana. Interkulturalizam u obrazovanju – osnova multikulturalnog društva. // *Obnovljeni život* 51, 6(1996). Str. 677-678.

²⁷ Usp. Spajić-Vrkaš, Vedrana. *Odgoj i obrazovanje za demokratsko građanstvo u Hrvatskoj: izvješće*. Zagreb: Filozofski fakultet: Centar za istraživanje, izobrazbu i dokumentaciju u obrazovanju za ljudska prava i demokratsko građanstvo, 2002. Str. 16.

²⁸ Priručnik za ravnatelje / urednik Dranić, Boris. Zagreb: Znamen, 1993. Str. 147-177. Citirano prema: Sekulić-Majurec, Ana. Interkulturalizam u obrazovanju – osnova multikulturalnog društva. // *Obnovljeni život* 51, 6(1996). Str. 678.

osnove za kulturni pluralizam, kao ideju „međusobnog razumijevanja, dijaloga i tolerancije, poštovanja Drugog i Stranoga, te vještine življenja u različitostima“.²⁹

Zajednički cilj je urediti odnose između različitih kulturnih zajednica i domicilne, odnosno većinske kulture na području u kojem djeluju i žive kako bi se postigla integracija u djelovanju unutar demokratskog uređenja uz zadržavanje obilježja nacionalnih kultura.³⁰

Uređivanje odnosa između različitih kulturnih zajednica i njihovo kulturno ostvarivanje donosi mnoge pogodnosti, kao što su ostvarivanje i očuvanje kulturnog identiteta jedne i druge strane, proširivanje znanja, stavova i vrijednosti o drugim kulturama, provođenje kulturnog pluralizma i stvaranje osnove za ravnopravno multikulturalno globalno društvo.

Da bi se nacionalnim manjinama omogućilo da imaju jednaka prava kao većinsko stanovništvo, država u kojoj one žive mora im osigurati da njeguju svoju kulturnu autonomiju, mora im osigurati izobrazbu na manjinskom jeziku i pismu te razmjerno sudjelovanje u vlasti na državnoj i lokalnoj razini kao i prekograničnu suradnju sa matičnom zemljom.³¹

Kulturna autonomija podrazumijeva pravo nacionalne manjine na izražavanje posebnosti i različitosti u višetničkom okruženju te pravo očuvanja i razvijanja vlastitog identiteta. Za manjine, kulturna autonomija jedini je način zaštite, a bez takvog oblika zaštite one su osuđene na asimilaciju i izumiranje što je u današnjem multikulturalnom društvu nezamislivo.³² Knjižnice kao kulturne ustanove kroz svoje službe i usluge omogućuju očuvanje i ostvarivanje kulturnih identiteta nacionalnih manjina, međusobno obogaćivanje kulture i življenja kako domicilnog tako i manjinskog stanovništva kao i borbu protiv asimilacije i izumiranja kulturnih identiteta, ujedno stvarajući globalni kulturni identitet.

Odgoj i naobrazba nacionalnih manjina podrazumijeva primjereno provođenje programa na njihovom jeziku i pismu o njihovoj povijesti i kulturi u vrtićima i školama.³³ Također, knjižnice imaju vrlo važnu ulogu u odgoju i izobrazbi pripadnika nacionalnih manjina. One osiguravaju literaturu, provode programe i usluge kojima je u cilju njegovanje i očuvanje jezika, povijesti i kulture nacionalne manjine. One ujedno surađuju sa ustanovama u zajednici, kao što su vrtići, škole i druge ustanove pri čemu se razmjenjuju ideje i stavovi te se ostvaruje osnovni cilj multikulturalne zajednice - ravnopravan dijalog i obostrano obogaćivanje.

²⁹ Pluralizam u odgoju i školstvu / priredili Matijević, Milan...[et al.]. Zagreb: Katehetski salezijanski centar, 1994. Str. 19-22. Citirano prema: Sekulić-Majurec, Ana. Interkulturalizam u obrazovanju – osnova multikulturalnog društva. // *Obnovljeni život* 51, 6(1996). Str. 678.

³⁰ Sekulić-Majurec, Ana. *Nav.dj.* Str. 678.

³¹ Usp. Tatalović, Siniša. Nacionalne manjine u Hrvatskoj. // *Politička misao* 38, 3(2001). Str. 95-102. Hrčak. URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=38700 (2010-07-26)

³² Isto.

³³ Isto.

Razmjerno sudjelovanje nacionalnih manjina u vlasti podrazumijeva da će određen postotak pripadnika nacionalnih manjina razmjerno sudjelovati u vlasti lokalne samouprave, u Hrvatskom saboru, Vladi Republike Hrvatske te tijelima vrhovne sudbene vlasti jer se na taj način osigurava integracija pripadnika nacionalnih manjina u društvo u kojem žive kao i mogućnost očuvanja njihovog etničkog identiteta.

Prekogranična suradnja nacionalnih manjina, odnosi se na suradnju nacionalne manjine s matičnom državom (specijalizacije u državi matičnog naroda, studijski boravci u svrhu boljeg upoznavanja države matičnog naroda, njezine kulture i povijesti).

Pronalaženje najpogodnijih načina i rješenja kojima bi se multikulturalna društva uredila prema načelima kulturnog pluralizma, pokazali su da za provođenje tih ideja nije dostatno samo formalno pravno definirati nove odnose, nego je potrebno izvršiti korjenite promjene stavova i ponašanja ljudi, a to se upravo može postići interkulturalnim i multikulturalnim odgojem i obrazovanjem koje se najčešće provodi u školama.³⁴

Posebno je potrebno istaknuti i knjižnične ustanove koje su idealne za provođenje ideja interkulturalizma i multikulturalizma, njihovih temeljnih odrednica i ciljeva, jer knjižnice kao kulturne ustanove jamče cjeloživotno obrazovanje svih građana u svim područjima ljudskog djelovanja i življenja i u čiju zgradu smije ući svatko bez obzira na nacionalnost, kulturno opredjeljenje, rasu, politička uvjerenja, spol i druga obilježja. Također, knjižnice su ustanove koje djeluju u službi društva te brinu za obrazovne, kulturne i informacijske potrebe svih korisnika u okruženju u kojem djeluju sa ciljem da se društvo razvija i napreduje kako bi se što uspješnije moglo nositi sa svim izazovima i problemima globalnog informacijskog društva.

4. KNJIŽNICE U DRUŠTVU

4.1. Definicija i zadaće knjižnice

Prije nego se osvrnemo na zadaće knjižnica u društvu, ukratko ćemo navesti definiciju knjižnice prema Katici Tadić:³⁵

Knjižnica predstavlja kulturnu i informacijsku ustanovu koja, slijedi općeprihvaćene ciljeve društva i načela stručnog rada, odabire, nabavlja, obrađuje, sređuje te čuva i daje na korištenje knjižničnu građu te preko organiziranih službi pruža raznovrsne usluge aktivnim i potencijalnim korisnicima.

³⁴ Sekulić-Majurec, Ana. Nav.dj. Str. 679.

³⁵ Usp. Tadić, Katica. Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare, 1993. URL: <http://www.ffzg.hr/infoz/biblio/nastava/dz/text/katm.htm> (2010-07-26)

Prema toj su definiciji ujedno navedeni i sljedeći zadaci knjižnice:

- sustavan odabir knjižnične građe
- stručna obrada knjižnične građe
- smještaj knjižnične građe
- čuvanje i zaštita knjižnične građe
- davanje na korištenje knjižnične građe
- davanje obavijesti o knjižničnoj građi.

Dakle, knjižnice se bave odabirom, nabavom, obradom, čuvanjem i davanjem na korištenje knjižnične građe stvarnim i potencijalnim korisnicima.

4.2. Vrste i tipologija knjižnica

Knjižnice se razlikuju s obzirom na svoje osnivače, svoju samostalnost ili podređenost matičnoj ustanovi (samostalne knjižnice ili u sastavu), s obzirom na otvorenost većoj ili manjoj zajednici korisnika (javne ili otvorene knjižnice, poluotvorene i knjižnice zatvorenog tipa), s obzirom na način korištenja knjižnične građe (posudbene, priručne referentne i mješovite knjižnice) te knjižnice s obzirom na vrstu građe koju prikupljaju (znanstvene, općeobrazovne, dječje, glazbene i druge).³⁶

Prema UNESCO-voj tipologiji, a koja se zasniva na dva osnovna kriterija – kriterij građe i kriterij otvorenosti, razlikujemo sljedeće tipove knjižnica: nacionalne, visokoškolske, općeoznanstvene (koje nisu ni nacionalne ni sveučilišne), narodne ili pučke te školske i specijalne knjižnice.³⁷

Bez obzira na svoje osnivače, samostalnost ili podređenost matičnoj ustanovi te na tip knjižnice, u multikulturalnim društvima, multikulturalizam se odnosi na sve vrste knjižnica, a njegove odrednice trebale bi biti osnovno načelo rada svake knjižnice, a posebno narodne, jer je upravno ona namijenjena svim slojevima, odnosno svim građanima u zajednici.

4.3. Definicija, zadaće i djelatnost narodne knjižnice

Kako ćemo u ovome radu govoriti o središnjim knjižnicama nacionalnih manjina u Hrvatskoj, a koje djeluju u sklopu narodnih knjižnica, prvo ćemo pojasniti definiciju narodne knjižnice, koje su njezine zadaće te koje su njezine osnovne djelatnosti, a zatim ćemo u daljnjem tekstu navesti i što su središnje knjižnice nacionalnih manjina, koja je njihova temeljna zadaća i uloga u društvu.

³⁶ Isto.

³⁷ Isto.

Prema *IFLA-inim i UNESCO-ovim smjernicama za razvoj službi i usluga*³⁸, narodna knjižnica definirana je kao organizacija koju osniva, podržava i financira određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti. Knjižnica osigurava pristup znanju, informacijama i djelima mašte pomoću raznovrsnih izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje.

Narodna knjižnica osigurava pristup znanju, ona osigurava uvjete za učenje kroz cijeli život, neovisno odlučivanje i kulturni razvoj kako pojedinca tako i društvenih skupina.³⁹ Poslanje narodne knjižnice je da kroz svoje službe i usluge osigura kulturni razvoj svih društvenih skupina u zajednici bez obzira na njihova drugačija (jezična, kulturna i druga) obilježja.

4.3.1. Zadaće narodne knjižnice

Prema *UNESCO-vom Manifestu za narodne knjižnice*⁴⁰, ključne zadaće vezane uz obavješćivanje, opismenjavanje, obrazovanje i kulturu su:

- stvaranje i jačanje čitalačkih navika kod djece od rane dobi
- podupiranje osobnog razvoja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama
- stvaranje mogućnosti za osobni kreativni razvoj
- poticanje mašte i kreativnosti kod djece i mladih
- *promicanje svijesti o kulturnom nasljeđu*, uvažavanju umjetnosti, znanstvenih postignuća i inovacija
- osiguranje pristupa kulturnim izvedbama svih izvođačkih umjetnosti
- *gajenje dijaloga među kulturama i zastupanje kulturnih različitosti*
- podupiranje usmene tradicije
- osiguranje pristupa građanima svim vrstama obavijesti o svojoj zajednici
- pružanje primjernih obavijesnih službi mjesnim poduzećima, udrugama i drugim interesnim skupinama
- olakšavanje razvoja obavijesnih vještina i kompjuterske pismenosti
- podupiranje, sudjelovanje i iniciranje programa razvijanja pismenosti namijenjenim svim dobnim skupinama

³⁸Usp. Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003. Str. 1.

³⁹ Usp. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice, 1994. URL: http://dzs.ffzg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (2010-07-27)

⁴⁰ Isto.

Narodne knjižnice u čijem sastavu djeluju središnje knjižnice za nacionalne manjine, imaju vrlo važnu ulogu u obavješćivanju, opismenjavanju, obrazovanju te promicanju kulturnih vrijednosti u društvu. One podupiru kreativni razvoj svakog pojedinca. U djece i mladih potiču maštu i kreativnost, odgajaju ih i obrazuju za život u multikulturalnoj zajednici, promiču važnost kulturnog nasljeđa, kako svojeg tako i drugih kulturnih grupa. One promiču ravnopravni dijalog među različitim grupama u društvu, te zastupaju kulturne različitosti što je u današnjem multikulturalnom društvu od presudne važnosti, kako bi se izbjegla kulturna asimilacija i kako bi se „različitost“ shvatila i prihvatila kao jedan od oblika novog načina učenja i širenja obrazovnih vidika.

4.3.2. Djelatnost narodne knjižnice

Djelatnost narodne knjižnice obuhvaća nabavu, stručnu obradu, čuvanje, zaštitu knjižnične građe, izradu biltena, kataloga, bibliografija i drugih informacijskih pomagala, sudjelovanje u izradi skupnih kataloga i baza podataka, omogućavanje pristupačnosti knjižnične građe i informacija korisnicima, osiguravanje korištenja i posudbe građe te protoka informacija, pomoć korisnicima pri izboru i korištenju građe, informacijskih pomagala i izvora te vođenje dokumentacije i statistike o građi, korisnicima i poslovanju.⁴¹

Sve djelatnosti knjižnice moraju biti usmjerene i stručno osmišljene kako bi se pravodobno i na najbolji način zadovoljile potrebe svih pripadnika koji dolaze drugačijih kulturnih zajednica. Knjižnično osoblje mora biti otvoreno za prihvaćanje različitosti, promicanje kulturne pluralnosti, mora se zalagati za provođenje ravnopravnog dijaloga kako u knjižnici tako i izvan nje, a sve to kako bi opravdala svoju kulturnu, obrazovnu i društvenu važnost prema svima članovima u zajednici bez obzira na njihova nacionalna, kulturna i druga obilježja.

Knjižnice su dužne redovno provoditi, razvijati i nadopunjavati svoje djelatnosti kako bi uspješno uspjele zadovoljiti informacijske, kulturne i obrazovne potrebe svojih korisnika, jer na taj način one omogućavaju pojedincima i društvenim zajednicama da se razvijaju i nadograđuju svoja znanja te omogućuju društvu u cjelini razvoj u skladu sa temeljnim načelima demokratskog društva.

4.3.3. Narodne knjižnice – multikulturalni i interkulturalni aspekti

⁴¹ Standard za narodne knjižnice u RH. Narodne novine 58(1999). URL: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html (2010-07-27)

Zašto su narodne knjižnice idealno mjesto za provođenje ideja multikulturalizma i interkulturalizma?

Narodne knjižnice su idealno mjesto za provođenje ideja multikulturalizma i interkulturalizma jer su one kao kulturne ustanove, društvena i kulturna okupljališta koja se svojim aktivnim i svakodnevnim radom zalažu da uključe u zajednicu sve svoje stanovnike koji žive u okruženju u kojem one djeluju bez obzira na obilježja tih stanovnika kao što su to nacionalnost, vjera, spol, političko opredjeljenje, rasa, fizički nedostaci. Narodne knjižnice moraju osigurati pristup različitoj građi i informacijama i na različitim medijima, jer su potrebe stanovnika, potencijalnih korisnika knjižničnih službi i usluga vrlo različite i zavise upravo o njihovim posebnim obilježjima (kultura, vjera, obrazovanje, nacionalnost). Te su knjižnice dužne sagledati cjelokupno stanovništvo na području koje uslužuju kao potencijalne korisnike te o tome voditi računa kad utemeljuju svoje službe i usluge.⁴²

Osim što nastoje osigurati potrebnu građu te privući što veći broj građana bez obzira na njihova posebna obilježja, one su također dužne osigurati i kompetentno osoblje koje će brzo i učinkovito zadovoljiti raznovrsne i mnogobrojne potrebe kako domicilnog većinskog stanovništva, tako i pripadnika nacionalnih manjina. Takvo osoblje mora biti spremno stalno učiti i razmjenjivati ideje interkulturalizma i multikulturalizma, kako sa kolegama u struci (u vlastitoj zemlji i izvan nje), korisnicima, drugim ustanovama, društvima i organizacijama u zajednici.

U dokumentu *Preporuke za knjižnično zakonodavstvo i politiku u Europi*⁴³ Vijeća Europe iz 2000. godine, govori se o pravu svih građana na korištenje knjižničnih službi i usluga na sljedeći način:

„Knjižnične službe i usluge trebaju biti dostupne svim građanima, bez obzira na rasu, nacionalnu, vjersku i kulturnu pripadnost, politička uvjerenja, poteškoće pri učenju ili fizičke nedostatke, spol ili spolno uvjerenje. [...]. Knjižnice trebaju prikupljati građu i osigurati pristup izvorima na temelju kakvoće i relevantnosti za potrebe korisničke zajednice. Sadržajem, jezikom i oblikom, zbirke i izvora trebaju voditi računa o raznolikosti zajednica kojima služe.“

U dokumentu *Glasgowska deklaracija o knjižnicama, informacijskim službama i intelektualnoj slobodi*⁴⁴ iz 2002. godine, govori se:

⁴² Usp. Horvat, Aleksandra. Knjižnice u službi uključivanja u društvo. // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / urednik Dragutin Katalenac. Osijek: Gradska i sveučilišna knjižnica, 2003. Str. 20.

⁴³ Preporuke za knjižnično zakonodavstvo i politiku u Europi, 2002. URL: <http://dzs.ffzg.hr/text/preporuke.pdf> (2010-07-27)

⁴⁴ Glasgowska deklaracija o knjižnicama, informacijskim službama i intelektualnoj slobodi. // Novosti, 21(2002). Str. 25. URL: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/17> (2011-08-31)

„Knjižnice i informacijske službe omogućiti će ravnopravnu dostupnost građe, opreme i usluga svim korisnicima. Neće biti razlikovanja korisnika na temelju rase, nacionalnog ili etničkog porijekla, spola ili spolnog izbora, dobi, fizičkog nedostatka, vjere ili političkih uvjerenja.“

U *UNESCO-vom Manifestu za narodne knjižnice*⁴⁵ govori se da:

„Službe se narodne knjižnice zasnivaju na jednakosti pristupa svima bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili društveni položaj. Posebne se službe i građa moraju osigurati za one korisnike koji se iz bilo kojeg razloga ne mogu služiti redovitim uslugama i građom, na primjer pripadnike jezičnih manjina, osobe s tjelesnim oštećenjima, bolesnike u bolnicama ili zatvorenike.“

I na kraju, izdvojit ćemo još jedan dokument: *IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga*⁴⁶, a koji se odnosi na narodne knjižnice u kojem se o istoj temi govori na sljedeći način:

„Osnovno je načelo narodne knjižnice da njene službe i usluge moraju biti dostupne svima, a ne usmjerene samo na jednu grupu unutar zajednice isključujući ostale. Rad treba biti tako organiziran da su njene službe i usluge jednako dostupne manjinskim grupama koje, iz bilo kojeg razloga, ne mogu koristiti uobičajene službe, na primjer, jezične manjine, ljudi s posebnim tjelesnim ili osjetilnim potrebama ili pak oni koji žive u udaljenim zajednicama [...].“

Dakle, knjižnica, njezine službe, usluge i programi, moraju biti dostupne svim članovima u zajednici bez obzira na njihova posebna obilježja. Također, svoje službe i usluge treba stalno unaprjeđivati i preoblikovati prema zahtjevima svojih korisnika, te je iz tog razloga dužna provoditi istraživanja o njihovim potrebama kako bi njihovo sveukupno poslovanje bilo u službi razvoja i unaprjeđenja zajednice u kojoj djeluje.

Također, prema *IFLA-inim i UNESCO-vim smjernicama za razvoj službi i usluga*⁴⁷, narodne knjižnice moraju težiti k tome da služe svim građanima i grupama u društvu, te su prema tome potencijalne ciljane skupine u narodnoj knjižnici: ljudi svih dobnih skupina i svim životnim razdobljima (djeca, mladež, odrasli), pojedinci i grupe s posebnim potrebama (pripadnici drugih kultura ili etničkih skupina uključujući starosjedilačku populaciju, osobe s posebnim potrebama, npr. slijepi, slabovidni i osobe s oštećenjima sluha, ljudi onemogućeni u kretanju, ljudi koji borave u raznovrsnim ustanovama, npr. bolnicama, zatvorima), ustanove

⁴⁵ UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice, 1994. URL:

http://dzs.ffzg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (2010-07-27)

⁴⁶ Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Nav.dj. Str. 7.

⁴⁷ Isto. Str. 20.

unutar šire društvene mreže (obrazovne, kulturne i volonterske organizacije i grupe u određenoj zajednici, poslovna zajednica, upravljačka tijela krovne organizacije, npr. lokalna vlast).

Knjižnice su prikladno mjesto za borbu protiv društvene izoliranosti, u knjižnicu može ući svatko bez zazora i skanjivanja. Građa koju knjižnica posjeduje, dragocjen je izvor mogućih rješenja određenih pitanja i problema u zajednici. Knjižnica je prema tome neutralno mjesto susreta stanovnika u zajednici, a koja doprinosi obnovi i revitalizaciji zajednice te ima važnu ulogu u jačanju društvene kohezije.⁴⁸

Narodne knjižnice pružaju jedinstvenu kombinaciju izvora i usluga te utjelovljuju vrijednosti koje pridonose socijalno inkluzivnom društvu – to su sigurna mjesta razumijevanja gdje su dobrodošli svi pod jednakim uvjetima, te su ustanove put do znanja i raznolikosti, one su snaga koja omogućuje neprekidno učenje.⁴⁹

Prema navedenom možemo zaključiti da su knjižnice idealno mjesto za okupljanje svih članova iz zajednice bez obzira na njihova nacionalna, kulturna, obrazovna i druga obilježja, što ujedno znači da je takvo mjesto idealno za učenje putem razlika, mjesto u kojem se poštuju drugi i različiti, mjesto u kojem se teži ka ravnopravnom interkulturalnom dijalogu u kojem su svi jednako vrijedni i važni, mjesto u kojem je moguće razvijati kulturnu toleranciju, empatiju i solidarnost prema kulturnim grupama. One su ustanove koje se bore protiv društvene isključenosti te se zalažu za aktivno sudjelovanje svakog građanina, odnosno njezinog potencijalnog korisnika.

Knjižnice su bogato podneblje u kojem se okupljaju razne kulturne grupe, a u kojima se poštuju osnovna ljudska prava i vrijednosti i u kojima je provođenje i ostvarivanje interkulturalnog dijaloga osnovana smjernica za pravedan put ka suživotu svih kulturnih grupa u zajednici.

5. INFORMACIJSKE POTREBE

U današnjem globalnom i informacijskom društvu, knjižnice i druge srodne ustanove velik dio pažnje posvećuju slobodnom pristupu informacijama svima. Pravovremeno i učinkovito zadovoljavanje osobnih informacijskih potreba svakog člana u društva od iznimne je važnosti za napredak pojedinca, a zatim i za razvoj i napredak zajednice, jer upravo pojedinci

⁴⁸ Horvat, Aleksandra. Nav.dj. Str. 24.

⁴⁹ PULMAN-XT: PULMAN-smjernice. Rijeka: Gradska knjižnica Rijeka, 2002. Citirano prema: Sviben, Zdenka. Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj i društvena isključenost. // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / urednik Dragutin Katalenac. Osijek: Gradska i sveučilišna knjižnica, 2003. Str. 29.

koji su prepoznali svoju informacijsku potrebu i zadovoljili je u pravo vrijeme i napravom mjestu, mogu donositi dobre odluke, ideje i rješenja vezane uz određene probleme.

Informacijsko društvo da bi napredovalo, mora osigurati svakom članu zajednice jednak pristup svim relevantnim informacijskim izvorima. To je danas vrlo teško postići jer svakodnevno nastaju enormne količine informacija koje je nemoguće pratiti. Mnoge od tih informacija su zastarjele, nisu relevantne te su pružene od strane nerelevantnih pružatelja usluga.

U ovakvom „nestabilnom“ informacijskom okruženju, važnu ulogu imaju knjižnice kao i mnogobrojne srodne ustanove kao što su informacijsko-dokumentacijski centri, muzeji i arhivi kojima je uloga prepoznati i zadovoljiti informacijske potrebe stvarnih korisnika, zatim privući i osposobiti naslućene korisnike koji imaju pristup knjižničnim i drugim izvorima da se koriste relevantnim informacijskim izvorima, te prepoznati i privući potencijalne korisnike da koriste službe i usluge informacijskih ustanova kako bi i oni uspješno zadovoljili svoje potrebe.

Sečić⁵⁰ smatra da se razlozi zbog kojih određene osobe traže određene informacije, javljaju se onda kada pojedinci postanu svjesni svoje neizvjesnosti koje su vezane uz rješavanje određenog problema kao i da hitnost i važnost nastalog problema određuje način na koji će osoba zatražiti informaciju. Također, ona smatra kako se velik broj ljudi često ne koristi niti jednom vrstom knjižnica, te je potrebno sagledati na koje druge načine pojedinci dolaze od informacija, odnosno kojim se informacijskim kanalima koriste.

5.1. Informacijski kanali

Informacijski kanali kojima se pojedinci i zajednice pojedinaca služe su⁵¹:

Formalni informacijski kanali koji predstavljaju publikacije (knjige, časopise, baze podataka i dr.) i ustanove (knjižnice, informacijski centri i dr.) koje su javno dostupne. Zatim imamo poluformalne informacijske kanale koje čine polupublikacije, seminari, kongresi, tekstovi izlaganja, zbornici sa znanstvenih i stručnih skupova. Oni su organizirani na formalan način, ali su dostupni samo ograničenom krugu korisnika (npr. sudionici kongresa). I na kraju imamo neformalne kanale koje čine rukopisi, diskusije s kolegama, razgovori sa znancima, službena i privatna korespondencija i drugo te su takve informacije dostupne samo malom broju pojedinaca.

Knjižnica je dužna sve svoje korisnike (bez obzira na njihova posebna obilježja) usmjeriti na gore navedene informacijske kanale, dužna im je osigurati pristup i korištenje („obrazovati“

⁵⁰ Usp. Sečić, Dora. *Informacijska služba u knjižnici*. 2. dopunjeno i prerađeno izd. Lokve: Benja, 2006. Str. 26.

⁵¹ Isto. Str. 27.

ih kako ih učinkoviti i sa rezultatima koristiti) ali ih i usmjeravati na druge ustanove kao što su informacijski i dokumentacijski centri, arhivi, muzeji i druge ustanove u zajednici.

5.2. Definicija informacijske potrebe

U svakodnevnom radu, nedostatak samodostatnosti stvara informacijske potrebe. Te informacijske potrebe predstavljaju jaz u trenutnom znanju korisnika. Postoji tri kategorije informacijskih potreba. Prvu kategoriju predstavljaju izrečene potrebe. Drugu kategoriju informacijskih potreba označavaju neizražene potrebe kojih je korisnik svjestan ali ih ne želi izraziti. Treću kategoriju potreba predstavljaju neaktivne (prikrivene) potrebe kojih korisnik nije svjestan.⁵²

Svaki pojedinac svakodnevno ima mnoštvo informacijski potreba, nekih svojih potreba je svjestan dok nekih nije, neke će znati brzo pronaći i zadovoljiti, dok druge neće. Da bi zadovoljio svoje informacijske potrebe posegnut će za brojnim alatima, načinima, tehnikama i mjestima. No da bi ih učinkovito zadovoljio, mora ih potražiti na relevantnim mjestima, mora potrebe pravodobno prepoznati, razlučiti od mnoštva drugih potreba, a zatim ih pokušati zadovoljiti. U tom slučaju, posegnut će za izvorima na internetu (kojima se možda neće znati koristiti, niti u mnoštvu irelevantnih informacija, pronaći relevantne) ili će pristupiti knjižnicama koje imaju obrađene, brzo dostupne i kvalitetne informacije.

Knjižnice kao pružatelji informacijskih usluga, trebaju brzo i učinkovito znati prepoznati i zadovoljiti informacijske potrebe svojih korisnika iz razloga jer su potrebe konkretne, vremenski ograničene, trenutne ili odgođene. Prema Crawford⁵³, informacijske potrebe dolaze ovisno o: radnoj aktivnosti osobe, njezinoj disciplini/polju/području interesa, dostupnosti ponude (sadržaja, objekata), hijerarhijskom položaju osobe, motivacijskim uzročnicima informacijskih potreba, potrebi za donošenjem odluka, potrebi za traženjem novih ideja, potrebi za profesionalnim doprinosom i potrebi za utvrđivanjem prioriteta istraživanja.

Dakle, potrebe su mnogobrojne, jednostavne, složene, prepoznate i neprepoznate, prikrivene, a knjižnice kao pružatelji informacijskih usluga, moraju ih znati prepoznati i učinkoviti zadovoljiti kako bi opravdale svoje djelovanje i postojanje.

⁵² Cronin, Blaise. Assessing information needs. // *Aslib Proceedings* 33, 2(1981). Str. 40. Citirano prema: Devadason, F. J.; Pratap Lingam, P. A. *Methodology for the Identification of Information Needs of Users*. 62nd IFLA General Conference - Conference Proceedings - August 25-31, 1996. URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla62/62-devf.htm> (2010-08-17)

⁵³ Usp. Crawford, Susan. Information needs and uses. // *Annual Review of Information Science and Technology* 13, (1978). Str. 81. Citirano prema: Devadason, F. J.; Pratap Lingam, P. A. *Methodology for the Identification of Information Needs of Users*. 62nd IFLA General Conference - Conference Proceedings - August 25-31, 1996. URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla62/62-devf.htm> (2010-08-17)

5.3. Identifikacija informacijskih potreba

Identifikacija korisničkih potreba vrlo je složen i zahtjevan posao koji pred knjižničare stavlja potrebu da poznaju alate, metode i tehnike koje su nužne da bi se otkrile mnogobrojne potrebe korisnika. Identifikacija informacijskih potreba složen je postupak iz razloga jer one dolaze od strane raznovrsnih korisnika (djeca, mladi, odrasli), a te njihove potrebe ujedno su uzrokovane određenim aktivnostima na poslu, raznovrsnim područjima interesa, iz potrebe da se donose određene odluke, traže nove ideje, uzrokovane su i socijalnim, političkim, ekonomskim i drugim sistemima koji okružuju korisnika.⁵⁴ Knjižničari moraju poznavati svoje korisnike (dob, obrazovanje, nacionalnost, vjera, okruženje iz kojeg korisnik dolazi), jer poznavanje korisnika i njihovih obilježja pomaže u identifikaciji i učinkovito zadovoljavanju njihovih potreba.

Identifikacija i analiza stvarnih informacijskih potreba od esencijalne je važnosti kako bi se kvalitetno osmislile i organizirale knjižnične službe i usluge, koje omogućuju efikasno i učinkovito zadovoljavanje korisničkih informacijskih potreba.⁵⁵ Da bi knjižničari uspješno identificirali i na kaju zadovoljili korisničke potrebe bilo da se radi o informacijski, kulturnim, obrazovnim ili drugim potrebama, oni moraju razumjeti, znati prepoznati i primijeniti sedam osnovnih koraka (+ osmi korak – pružanje/zadovoljavanje informacijske potrebe) u procesu identifikacije informacijskih potreba.

Prema Devadasonu i Pratap Lingamu⁵⁶, to su sljedeći koraci:

Prvi korak u procesu je priprema za identifikaciju informacijskih potreba koja uključuje pripremu informacijskog stručnjaka/knjižničara kako bi ostvario povjerenje svojih korisnika u njegove profesionalne sposobnosti. Drugi korak uključuje poznavanje tematskih područja (discipline i poddiscipline) koje su od interesa određene organizacije ili pojedinih korisnika. Treći korak uključuje poznavanje organizacije, odnosno okoline korisnika kako bi se pripremio profil korisnika. Četvrti korak odnosi se na poznavanje „specifičnog“ okruženja iz kojeg dolazi korisnik te određivanje kategorije kojoj on pripada. Peti korak odnosi se na poznavanje svojih korisnika, odnosno na utvrđivanje radi li se o stvarnim, potencijalnim ili očekivanim korisnicima. Šesti korak odnosi se na formalni intervju (ili neki drugi instrument) između knjižničara i korisnika u kojem knjižničar postavlja pitanja korisniku kakve informacije želi, u kojem obliku, za što mu je ona potrebna i u koju svrhu. Sedmi korak odnosi se na kontinuiranu obradu i ažuriranje informacijskih potreba kako bi se prepoznale promjene i utvrdile nove

⁵⁴ Usp. Devadason, F. J.; Pratap Lingam, P. A Methodology for the Identification of Information Needs of Users. 62nd IFLA General Conference - Conference Proceedings - August 25-31, 1996. URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla62/62-devf.htm> (2010-08-17)

⁵⁵ Isto.

⁵⁶ Isto.

informatijske potrebe korisnika. Osmi korak u procesu identifikacije odnosi se na pružanje informacija koje su potrebne da bi se zadovoljila prepoznata i izražena informatijska potreba korisnika.

Identifikacija informatijskih potreba i zadovoljavanje korisničkih potreba dva su različita i odvojena postupka koje svaki knjižničar mora razlikovati, provoditi te poznavati korake oba procesa kako bi knjižnične službe i usluge postigle maksimalnu učinkovitost i kvalitetu.

5.4. Uloga narodne knjižnice u zadovoljavanju informatijskih potreba korisnika

Knjižnice imaju vrlo važnu ulogu u zadovoljavanju informatijskih potreba svih svojih korisnika iz razloga jer one, osim što imaju informatijsku ulogu, imaju i važnu funkciju kao trajne prenositeljice kvalitetnih i raznovrsnih oblika informacija. Knjižnični sadržaji prolaze stručne recenzije kojima se jamči da će sadržaji biti relevantni i iskoristivi te je iz toga razloga njihovu dostupnost potrebno osigurati svim trenutačnim i budućim čitateljima.⁵⁷

Mnogi korisnici nisu svjesni svojih informatijskih upita koje bi mogli zadovoljiti u knjižnicama. Taj problem nije posljedica neodgovarajuće organizacije knjižnica i srodnih informatijskih ustanova, nego taj problem nastaje isključivo zbog manjkavosti ukupne kulturne, obrazovne i informatijske politike te su se iz tog razloga knjižnice dužne uključiti u nastojanje da se ti problemi ublaže u najvećoj mogućoj mjeri. Knjižnice to mogu postići dobrim marketingom i kvalitetnom vlastitom organizacijom, jer „ponuda stvara potražnju, što znači da dobre usluge uvijek nalaze svoje korisnike.”⁵⁸

Dakle, knjižnice kao kulturne ustanove u službi društva, moraju svakodnevno raditi na kulturnoj, obrazovnoj i informatijskoj politici kako bi došli do potencijalnih korisnika te korisnika koji nisu svjesni svojih informatijskih potreba i onih korisnika koji su svjesni svoje informatijske potrebe ali ju ne znaju kako zadovoljiti. To je moguće tako da poznaju okruženje iz kojeg dolaze njezini korisnici, te da redovno provode istraživanja o svojim korisnicima, ali i onima koji će to tek postati. Također, u obzir trebaju uzimati i nadolazeće prilike nekoliko godina unaprijed, te trebaju biti spremne za sve moguće nadolazeće promjene u zajednici.

Knjižnica koja na vrijeme i učinkovito zadovoljava informatijske, obrazovne i kulturne potrebe svojih korisnika, ima „ulogu u stvaranju mogućnosti za osobni kreativni razvoj te kulturni razvitak sredine u kojoj djeluje“.⁵⁹

⁵⁷ Sečić, Dora. Nav.dj. Str. 27.

⁵⁸ Isto. Str. 27-29.

⁵⁹ Isto. Str. 29.

Knjižnice predstavljaju most između tradicionalnih i novih informacijskih medija te na taj način one omogućuju da se ti izvori međusobno nadopunjuju, pri čemu one onda imaju nezamjenjivu „ulogu u organiziranju dostupa znanja u kontekstu kontinuiranog umnogostručavanja komunikacijskih medija“.⁶⁰

Projekt Britanske vlade iz 1997. godine, koji djeluje pod nazivom *Nova knjižnica: mreža za narod (New Library: the People's Network)*, oslikava suvremeno poimanje informacijske uloge narodne knjižnice. Postavke na kojima se temelji projekt bile su da:

- nova knjižnica sutrašnjice treba omogućiti ljudima svih uzrasta dobro snalaženje u informacijskom društvu
- knjižnice trebaju preuzeti središnju ulogu u cjeloživotnom učenju
- knjižnice koje djelotvorno koriste informacijsku i komunikacijsku tehnologiju, imaju važnu ulogu u daljnjoj demokratizaciji društva.⁶¹

U ubrzanom informacijskom društvu i vremenu stalnih promjena u svim područjima ljudskog djelovanja, knjižnice imaju važnu ulogu da osposobe svoje korisnike da se koriste tehnikama i metodama koje su potrebne za pronalaženje i vrednovanje informacija koje su potrebne da bi se zadovoljile potrebe. Stoga knjižnice imaju važnu ulogu u poticanju i razvijanju informacijske pismenosti u zajednici (informacijski pismena osoba je ona koja zna prepoznati svoju informacijsku potrebu, zna određenu informaciju pronaći, vrednovati i učinkovito ju iskoristiti), koja je osnovni preduvjet za cjeloživotno učenje.

Identifikacija informacijskih potreba stalna je zadaća obrazovanih knjižničara. Nakon što je utvrdio nove ili nezadovoljne informacijske potrebe, knjižničar ima obvezu predložiti uspostavu i financiranje novih informacijskih usluga.⁶²

Uspostavljanje novih knjižničnih službi i usluga, čiji je rad usmjerena ka zadovoljavanju raznih informacijskih potreba članova multikulturalnih društava nije nimalo lagan posao, prvenstveno iz razloga jer se svijest o multikulturalnosti u svijetu počela znatnije razvijati tek negdje sredinom 20. stoljeća. Pojava relativno novog procesa u svijetu – globalizacije, koja je uzrokovala stvaranje multikulturalnog društva, a zatim i prihvaćanje multikulturalnosti koja danas za mnogobrojne zajednice predstavlja nešto novo, a to vrijedi i za mnogobrojne knjižnice, jer multikulturalnost u knjižničnim službama i uslugama nema dugu i raširenu tradiciju. Prihvaćanje multikulturalnosti i uvođenje multikulturalnih knjižničnih službi i usluga, stavlja mnogobrojne zahtjeve pred sve knjižnice, jer se informacijske potrebe članova multikulturalnih

⁶⁰ Isto. Str. 30.

⁶¹ Isto.

⁶² Isto. Str. 36.

zajednica stalno mijenjaju i povećavaju. Vrlo je važno znati da multikulturalna knjižnica nije jedna vrsta knjižnice koja zadovoljava potrebe drugačijih kulturnih grupa, takva knjižnica namijenjena je svima, a osmišljavanje multikulturalnih službi i usluga mora se temeljiti na njihovim informacijskim, obrazovnim, kulturnim i drugim potrebama. Dakle, moramo prepoznati tko su naši korisnici, koje su njihove potrebe, koja su njihova kulturna obilježja. Stalno je potrebno osmišljavati i uvoditi nove informacijske usluge u svrhu zadovoljavanja stalno promjenjivih i rastućih potreba članova globalnog, informacijskog i multikulturalnog društva, te je svakodnevno potrebno pratiti dobre primjere iz knjižničarske prakse.

6. KNJIŽNIČNE SLUŽBE I USLUGE ZA MULTIKULTURALNE ZAJEDNICE

Današnja suvremena društva sastoje se od mnogobrojnih i različitih kulturnih zajednica od kojih svaka zajednica ima svoje specifične informacijske, kulturne i obrazovne potrebe. Svaka takva zajednica samo je mali dio je globalnog, informacijskog i multikulturalnog društva. To je društvo u kojem je potreba za poštivanjem kulturnih identiteta svake pojedine zajednice, a zatim i poštivanje i prihvaćanje zajedničke i vrlo vrijedne multikulturalnosti na visokoj razini i kojoj se danas, u 21. stoljeću pridaje velika važnost u svim segmentima ljudskog djelovanja i življenja. Prihvaćanje multikulturalnosti, odnosno kulturnog pluralizma te napuštanje koncepta kulturne asimilacije moguće je samo ako se društvo, odnosno svaka pojedina lokalna zajednica dobro organizira i ako se njezin napredak i razvoj temelji na interkulturalnom dijalogu, provođenju interkulturalnog i multikulturalnog odgoja i obrazovanja, solidarnosti, poštivanju drugoga koji je različit i u kojem se kulturna različitost prihvaća kao obostrano bogaćenje, a ne kao nešto što je negativno i u suprotnosti sa većinskom kulturom.

Ovakve ideje i stavove odmah su prepoznale i prihvatile knjižnice, a ujedno su takve ideje i stavovi osnovana polazišta i dio knjižničnih djelatnosti, jer kao kulturne ustanove moraju osigurati pristup informacijama za sve građane koji žive u njezinoj neposredno blizini, ali i za one koji su tu samo usput ili na kraće razdoblje kao što su to radnici migranti ili osobe s dozvolom privremenog boravka.

Potrebe koje proizlaze od takvih kulturnih grupa, osnovna su polazišta za oblikovanje i izgradnju knjižničnih zbirki, usluga i programa, odnosno multikulturalnih knjižničnih službi i usluga u kojima se posebna pažnja posvećuje višejezičnosti, važnosti poznavanja većinske i manjinske kulture, odnosno kulturnih identiteta te uspostavljanja dijaloga između takvih grupa.

Zadovoljavanje informacijskih potreba multikulturalnog društva te provođenje međukulturalnog dijaloga nije zadaća samo narodnih knjižnica čije su službe i usluge

namijenjene svima. Shvaćanje da multikulturalno društvo ne čine samo etničke skupine i starosjedioci, nego i izbjeglice, azilanti, useljenici i radnici migranti, rezultirao je shvaćanjem da je zadovoljavanje informacijskih i drugih potreba članova multikulturalnog društva osnovna zadaća svih vrsta knjižnica.⁶³ Takvo shvaćanje i razvijanje multikulturalnih službi i usluga omogućuje provođenje interkulturalnog dijaloga koji je od nužne važnosti za kvalitetno funkcioniranje multikulturalnog globalnog društva, te ujedno omogućuje bogatu razmjenu drugačijih kulturnih ideja, tradicija, običaja i vrijednosti, koje zatim stvara zadovoljstvo i omogućuje obostrano učenje kako pojedinaca tako i pojedinih kulturnih zajednica.

U daljnjem tekstu navest ćemo definiciju multikulturalne knjižnice, kome je ona namijenjena, navest ćemo njezina načela, ulogu i svrhu kako bismo što lakše shvatili njezine zadaće i važnost, iako su u ovome radu glavna tema informacijske potrebe pripadnika nacionalnih manjina, jedne od skupina u multikulturalnoj knjižnici.

6.1. Multikulturalna knjižnica

Multikulturalna knjižnica predstavlja kulturnu ustanovu čije je osnovna djelatnost osiguravanje pristupa kulturno i jezično različitim zbirkama i uslugama, ona brine o zaštiti materijalnih i nematerijalnih kulturnih dobara, osmišljava i osigurava programe usmjerene na obrazovanje korisnika, brine za uspostavljanje međukulturalnog dijaloga, te osigurava pristup tiskanim i online izvorima na odgovarajućim jezicima.⁶⁴

Dakle, multikulturalna knjižnica nije jedna vrsta knjižnice koja zadovoljava potrebe određene društvene zajednice, nego koncept koji treba biti primijenjen u svim knjižnicama.

Multikulturalne knjižnice pružaju usluge kojima se priznaje i potvrđuje dostojanstvo onih kojima su namijenjene, bez obzira na nasljeđe, uvjerenja, rasu, vjeru, spol, dob, seksualnu orijentaciju, fizičke ili mentalne sposobnosti ili imovinsko stanje osobe. Takve knjižnice obvezale su se na toleranciju, razumijevanje i osobni razvoj. One poduzimaju mjere kako bi osigurale korištenje knjižničnih usluga, a da pritom ne nameću vrijednosti, običaje ili uvjerenja. One prihvaćaju da je raznoliko i pluralističko društvo od ključne važnosti za identitet zemlje. To su ustanove koje pridonose kulturi koja podržava različitost i prihvaćanje.⁶⁵

⁶³ Usp. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu / s engleskog prevela Ana Jurinović. 1. hrvatsko izd. prema trećem izd. izvornika. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 8.

⁶⁴ Isto.

⁶⁵ Usp. Kanadsko knjižničarsko društvo, 2008. Citirano prema: Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu / s engleskog prevela Ana Jurinović. 1. hrvatsko izd. prema trećem izd. izvornika. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 17.

Multikulturalne knjižnice podupiru ideje interkulturalizma i multikulturalizma stvarajući pogodno okruženje za suživot svih ljudi u zajednici.

6.2. Kome su namijenjene multikulturalne knjižnice, njihove službe i usluge?

Prema *Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice*⁶⁶, multikulturalne knjižnice, njihove službe i usluge namijenjene su nedovoljno zastupljenim grupama u multikulturalnom društvu, a to su sljedeće skupine:

1. Useljeničke manjine

Skupinu useljeničkih manjine čine stalno nastanjene osobe s vlastitim jezikom/jezicima i kulturom/kulturama, a koji se razlikuju od jezika/kulture domicilnog stanovništva. U ovu kategoriju uključujemo i potomke doseljenika koji se i dalje identificiraju s kulturom svojih predaka.

2. Azilanti

U skupinu azilanata ubrajamo izbjeglice i osobe s dozvolom privremenog boravka.

3. Radnici migranti

U skupinu radnika migranta ubrajamo privremene strane radnike i članove njihovih obitelji. To su useljenici koji se nemaju namjeru trajno nastaniti i koji imaju status osoba s pravom privremenog boravka.

4. Nacionalne manjine

Nacionalne manjine čine starosjedilačke skupine ili skupine koje su dugo nastanjene na nekom području, a koje imaju izraziti etnički, jezični i kulturni identitet koji se razlikuje od obilježja domicilnog/većinskog stanovništva.

Kako je već spomenuto, u ovome radu govori se o informacijski potrebama korisnika nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj. Od 22 nacionalne manjine koje žive u Hrvatskoj, samo njih devet ima svoje središnje knjižnice koje djeluju u sklopu narodnih knjižnica. U budućnosti bi se svakako trebalo promišljati o osnutku središnjih knjižnica za preostale nacionalne manjine.

6.3. Načela multikulturalne knjižnice

Multikulturalne knjižnice djeluju prema nekoliko osnovnih načela koja se odnose na:

⁶⁶ Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice. Nav.dj. Str. 11.

- pružanje usluga svim članovima zajednice bez ikakvog oblika diskriminacije na temelju kulturnog i jezičnog nasljeđa
- osiguravanje informacija na odgovarajućim jezicima i pismima
- omogućavanje pristupa širokom izboru građe i usluga koje su odraz svih zajednica i potreba
- zapošljavanje osoblja koje će odražavati raznolikost zajednice i koje će biti osposobljeno za rad i pružanje usluga raznolikom zajednicama.⁶⁷

Osiguravanje i pristup informacijama za sve članove društva, te zapošljavanje kompetentnog osoblja, osnovno je polazište za uspješno i učinkovito djelovanje multikulturalne knjižnice u društvu.

6.4. Uloga i svrha multikulturalnih knjižnica

Multikulturalne knjižnice imaju vrlo važnu ulogu u obrazovanju, društvenom djelovanju i globalnom razumijevanju, one odražavaju potrebe ljudi kojima su namijenjene, a njihove službe i usluge imaju velik utjecaj na njihove živote. Multikulturalne knjižnice su središta za učenje. One promiču i omogućavaju pristup obrazovnim materijalima, jezičnim programima te građi u svim formatima koji su potrebni za cjeloživotno učenje. One omogućavaju pristup toj građi te omogućuju onima koji ju koriste da uče o različitim zajednicama, da razumiju jezične potrebe drugih ljudi te stječu znanje o bogatstvu iskustava različitih kultura. Multikulturalne knjižnice kao kulturna središta čuvaju, promiču i naglašavaju važnost te omogućavaju različitim kulturama da se izražavaju kroz svoju baštinu, tradiciju, književnost, umjetnost i glazbu. Takvim načinom djelovanja, knjižnice omogućuju svim kulturnim grupama da uče o različitim oblicima kulturnog izražavanja. Također, takve knjižnice su informacijska središta jer nabavljaju, organiziraju, čuvaju i čine dostupnima informacije koje su nužne da bi se zadovoljile potrebe zajednice te ujedno na taj način šire informacije o kulturno raznolikim zajednicama. One sudjeluju u očuvanju i promicanju govornih, starosjedilačkih i manje korištenih jezika u skladu s potrebama različitih kulturnih zajednica. Multikulturalne knjižnice imaju vrlo važnu ulogu u okupljanju multikulturalnih zajednica jer na taj način postaju mjesta interakcije ljudi koji pripadaju svim društvenim skupinama.⁶⁸

Uloga i svrha multikulturalnih knjižnica je stvaranje podneblja za provođenje ideja interkulturalizma i multikulturalizma. One svoje korisnike odgajaju i obrazuju za suživot brojnih

⁶⁷ Usp. IFLA-in Manifest za multikulturalnu knjižnicu, 2008. Citirano prema: Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu / s engleskog prevela Ana Jurinović. 1. hrvatsko izd. prema trećem izd. izvornika. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 15.

⁶⁸ Usp. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice. Nav.dj. Str. 15-19.

kulturnih grupa, potiču međusobnu razmjenu i prihvaćanje različitosti kao mogućnost za obostrano obogaćivanje i kulturni napredak, one djeluje u službi pojedinca, u službi pojedinih kulturnih grupa, a na kraju i cjelokupnoj društvenoj zajednici, pri čemu njeguju identitete svih kulturnih grupa, ujedno stvarajući globalni, multikulturalni identitet.

6.5. Zbirke multikulturalnih knjižnica

Prema *Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice*⁶⁹, navodimo sljedeće o zbirkama multikulturalnih knjižnica: multikulturalne knjižnice prilikom nabave građe i izgradnje svojih zbirki trebaju odražavati multikulturalni stav društva, one moraju poticati kulturne raznolikosti i jednakost svih članova zajednice. One moraju omogućiti pristup svojoj građi drugim kulturama na jeziku kojoj pripada korisnik. Građa koju knjižnica nabavlja mora uključivati građu na većinskom jeziku/jezicima koja se odnosi na kulturno raznolike zajednice i njihovu baštinu, također, one moraju poticati širenje znanja o multikulturalnim skupinama i njihovim kulturama. Građa mora biti dostupna u svim oblicima i iz više izvora te treba uključivati građu objavljenu u matičnoj državi(država nacionalne manjine) ali i građu objavljenju na većinskom ili službenom jeziku zemlje. Građa mora zadovoljavati potrebe svih dobnih skupina i obuhvaćati širok spektar žanrova.

Knjižnične zbirke multikulturalnih knjižnica moraju odražavati ideje i stavove kulturnih skupina kako bi se ostvarila jednakost i ravnopravnost svih članova zajednice.

6.6. Multikulturalne knjižnične usluge

Multikulturalne knjižnične usluge uključuju pružanje multikulturalnih informacija svim tipovima knjižničnih korisnika te pružanje posebnih knjižničnih usluga koje su namijenjene nedovoljno zastupljenim grupama.⁷⁰

Multikulturalne knjižnične usluge moraju se stalno razvijati i preoblikovati prema potrebama korisnika kojima su namijenjene kako bi se one pravodobno i kvalitetno zadovoljile.

6.7. Sekcije knjižničnih službi za multikulturalno stanovništvo

Osnovna načela demokracije, tolerancije i kulturne suradnje snažno su podržale međunarodne i nacionalne organizacije kao i udruge knjižničarske struke. U okviru *Međunarodnog saveza knjižničarskih društava i ustanova (IFLA)*, 1985. godine osnovana je

⁶⁹ Isto. Str. 18-29.

⁷⁰ Chu, Clara. Nav.dj. Str. 1.

*Sekcija za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice*⁷¹ (*Section on Library Service to Multicultural Populations*). Sekcija je 1987. godine prvi puta objavila smjernice za knjižnične usluge u multikulturalnim zajednicama (*Multicultural communities: guidelines for library services*).⁷²

Sekcija podržava i potiče razvoj knjižničnih službi i usluga koje su namijenjene multikulturalnim zajednicama. Ona osigurava slobodnu razmjenu informacija koje se odnose na multikulturalne službe, podržava jednak pristup informacijskim tehnologijama za jezične manjine, potiče integriranje multikulturalnih službi u redovne knjižnične djelatnosti, podupire izdavanje publikacija za multikulturalne knjižnične službe, te surađuje sa mnogobrojnim ustanovama, institucijama i vladinim tijelima kako bi se kvalitetno i pravodobno podržao razvoj multikulturalnih knjižničnih službi i usluga u svima zemljama.

7. SREDIŠNJE KNJIŽNICE NACIONALNIH MANJINA U HRVATSKOJ

U Hrvatskoj se tek 1989./1990. godine započelo s primjenom koncepta knjižničnih usluga za pripadnike nacionalnih manjina na način da se u sklopu narodnih knjižnica organiziraju središnje knjižnice nacionalnih manjina.⁷³

Na 9. sjednici Koordinacijskog odbora za narodne knjižnice 1988. godine izložena je detaljna analiza stanja informacijskih potreba pripadnika nacionalnih manjina u pojedinim regijama.⁷⁴ Tada su određene prve tri središnje knjižnice: Gradska knjižnica Beli Manastir za mađarsku narodnost, Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar za češku narodnost i Gradska knjižnica i čitaonica Pula za talijansku narodnost. Knjižnice su službeno osnovane tek 1991. godine odlukom Vladinog ureda za nacionalne manjine i Razvojne službe Nacionalne i svučilšne knjižnice u Zagrebu.⁷⁵

7.1. Središnje knjižnice nacionalnih manjina

⁷¹ IFLA Section on Library Services to Multicultural Populations. URL: <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/s32brochure.pdf> (2010-08-09)

⁷² Usp. Dobrić, Bruno. Knjižnice u suvremenim multikulturalnim društvima: s osvrtom na knjižnice u Puli. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 42, 1/4(1999). Str. 21.

⁷³ Isto. Str. 23.

⁷⁴ Mesić, Đurđa. Potrebe narodnosti za knjigom i informacijama i uloga narodne knjižnice: usporedba stanja u Hrvatskoj s modelom u Mađarskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 30, 1-4(1987). Str. 75. Citirano prema: Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič / uredile Liana Diković i Ljiljana Črnjar. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 9.

⁷⁵ Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič / uredile Liana Diković i Ljiljana Črnjar. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 9.

Središnje knjižnice nacionalnih manjina dio su programa narodnih knjižnica. Njihova temeljna zadaća je da osiguraju knjižnične službe i usluge za sve vrste, kategorije i dob stanovništva iz svoga neposrednog okruženja što ujedno uključuje i pripadnike nacionalnih manjina u njihovim specifičnim potrebama i željama.⁷⁶

Program središnjih knjižnica nacionalnih manjina uključuje nabavljanje građe na jezicima nacionalnih manjina, osiguravanje korištenja knjižne i neknjižne građe, održavanje raznovrsnih tematski tribina, predavanja i izložbi kao i međuknjižničnu posudbu, koja središnjim knjižnicama omogućava nabavu knjižne građe iz drugih knjižnica u zemlji ali i izvan nje.⁷⁷

Prema dokumentu *Preporuke za knjižnično zakonodavstvo i politiku u Europi*⁷⁸ Vijeća Europe, knjižnice su dužne nabaviti građu za nacionalne manjine na njihovim jezicima, građu koja se odnosi na njihovu kulturu i onu građu koja na jeziku manjine odražava kulturu šire zajednice, dok knjižnične zbirke trebaju predstaviti manjinske kulture široj zajednici.

Središnje knjižnice za nacionalne manjine osiguravaju kulturnu razmjenu između manjinskog i većinskog stanovništva, ravnopravan dijalog, te očuvanje kulture i kulturnog identiteta. One su pogodno mjesto za učenje o drugom i različitom.

Danas u Hrvatskoj djeluje devet središnjih knjižnica nacionalnih manjina:

1. Gradska knjižnica Beli Manastir – Središnja knjižnica Mađara
2. Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar - Središnja knjižnica Čeha
3. Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice – Središnja knjižnica Slovaka
4. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek – Središnja knjižnica Austrijanaca
5. Gradska knjižnica i čitaonica Pula – Središnja knjižnica Talijana
6. Knjižnica i čitaonica „Bogdan Ogrizović“, Zagreb – Središnja knjižnica Albanaca
7. Knjižnice grada Zagreba - Gradska knjižnica – Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca
8. Srpsko kulturno društvo „Prosvjeta“, Zagreb - Središnja knjižnica Srba
9. Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac – Središnja knjižnica Slovenaca

Pored navedenih, pri Židovskoj općini Zagreb djeluje knjižnica koja nema status središnje knjižnice za nacionalnu manjinu. No, budući da je jedina židovska knjižnica u Hrvatskoj, potrebno ju je spomenuti.⁷⁹

⁷⁶ Republika Hrvatska Ministarstvo kulture. URL: <http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=200> (2010-07-31)

⁷⁷ Isto.

⁷⁸ Usp. Preporuke za knjižnično zakonodavstvo i politiku u Europi, 2002. URL: <http://dzs.ffzg.hr/text/preporuke.pdf> (2010-07-27)

⁷⁹ Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič. Nav.dj. Str. 10.

U daljnjem tekstu navest ćemo osnovne podatke o svakoj knjižnici, podaci su vidljivi iz priloga (Vidi *Prilog 2*).

7.1.1. Gradska knjižnica Beli Manastir – Središnja knjižnica Mađara

Godine 1990. Gradska knjižnica Beli Manastir postala je matična ustanova Središnje knjižnice Mađara u Republici Hrvatskoj. Središnja knjižnica Mađara nema zaseban prostor. Građa na mađarskom jeziku smještena je u svim odjelima, uz građu na hrvatskom i ostalim jezicima. Knjižnični fond sastoji se od knjiga: 3.205 svezaka i 86 jedinica audiovizualne i elektroničke građe. Broj korisnika ne iskazuje se odvojeno od ukupnog broja korisnika Gradske knjižnice Beli Manastir.⁸⁰

Osnovni ciljevi i zadaci Središnje knjižnice Mađara⁸¹ su:

- očuvanje mađarske kulturne baštine
- očuvanje kulturnih vrijednosti i tradicija
- njegovanje mađarske riječi u pismu i govoru na području Republike Hrvatske

Knjižnica sudjeluje u različitim programima i projektima koji se provode u suradnji s knjižnicama iz Republike Mađarske kao i s Društvom knjižničara Republike Mađarske.

Središnja knjižnica svake godine nabavlja određeni broj naslova knjižnične građe na mađarskom jeziku. Dio nabavljene građe poklanja se školskim knjižnicama u kojima se mađarski jezik njeguje kao materinji, dok se dio građe uvrštava u fond.⁸²

Središnja knjižnica Mađara ima važnu ulogu u očuvanju kulturnog identiteta Mađara, njihovih kulturnih običaja, ideja i tradicija. Ona promiče kulturni pluralizam i ravnopravni dijalog među svojim korisnicima te na taj način stvara temelje za suživot građana iz njezinog okruženja.

7.1.2. Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar - Središnja knjižnica Čeha

Središnja knjižnica za češku nacionalnu manjinu počela je raditi pri bjelovarskoj Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ (od lipnja 1991. do svibnja 2007.). Odlukom Ministarstva kulture Republike Hrvatske preseljena je 2007. u Pučku knjižnicu i čitaonicu Daruvar. Fond Središnje knjižnice smješten je u zasebnoj prostoriji, u multimedijalnoj dvorani u kojoj se održavaju razni kulturni programi. Fond se sastoji od knjiga: 4.830 svezaka, 12 naslova

⁸⁰ Isto. Str. 39.

⁸¹ Gradska knjižnica Beli Manastir, Središnja knjižnica Mađara u Republici Hrvatskoj. URL: <http://www.gkbm.hr/index.html> (2010-08-02)

⁸² Isto.

periodike i 139 jedinica audiovizualne i elektroničke građe. Knjižnica ukupno ima 162 člana. Također, sastavni dio fonda je i Češka zavičajna zbirka koja sadrži djela koja govore o prošlosti i sadašnjosti češke manjine u Hrvatskoj.⁸³

Središnja knjižnica Čeha ima u cilju očuvati narodne običaje i kulturni identitet Čeha u Hrvatskoj kroz stručno organizirane zbirke, programe, službe i usluge.

7.1.3. Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice – Središnja knjižnica Slovaka

Središnja knjižnica Slovaka⁸⁴ osnovana je 10. studenoga 1998. godine na inicijativu Nacionalne i sveučilišne knjižnice, te Matične službe Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek. Aktivnost Središnje knjižnice usmjerena je na očuvanje, njegovanje i predstavljanje slovačke pisane riječi, književnosti, kulture i osobitosti, kako pripadnicima slovačke manjine tako i svim građanima koji su zainteresiran za slovačku kulturu.

Knjižnični fond ostvaren je i uglavnom se obogaćuje darovima građana, Saveza Slovaka u RH, Matice Slovačke u RH i OŠ „Ivana Brnjika Slovaka iz Jelisavca“. Fond se sastoji od knjiga: 3.554 sveska, 7 naslova periodike i 158 jedinica audiovizualne i elektroničke građe. Knjižnica ukupno ima 320 članova.⁸⁵

Središnja knjižnica Slovaka predstavlja kulturno-informacijski centar u kojem se mogu dobiti sve informacije o Slovačkoj Republici, njezinoj kulturi, narodu, običajima, o prirodnim ljepotama kao i sve potrebne informacije o slovačkoj manjini u Hrvatskoj. Ova knjižnica predstavlja multikulturalno središte koja uz knjigu, jezik i čitanje promiče duh demokracije, tolerancije i uzajamne snošljivosti.⁸⁶

Knjižnica promiče pravo na različitost, te radi na očuvanja i unaprjeđivanju slovačkog jezika, kulture i baštine.

7.1.4. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek – Austrijska čitaonica - Središnja knjižnica Austrijanaca

U sastavu Gradske i sveučilišne knjižnice djeluje Središnja knjižnica Austrijanaca⁸⁷, pod nazivom Austrijska čitaonica. Austrijska čitaonica otvorena je za korisnike 1995. godine u suradnji s Ministarstvom vanjskih poslova Republike Austrije kao zaseban odjel Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek sa ciljem da se osigura dostupnost knjigama i drugim izvorima

⁸³ Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič. Nav.dj. Str. 31-32.

⁸⁴ Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice. URL: <http://www.knjiznica-nasice.hr/> (2010-08-03)

⁸⁵ Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič. Nav.dj. Str. 55.

⁸⁶ Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice. URL: <http://www.knjiznica-nasice.hr/> (2010-08-03)

⁸⁷ Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. URL: <http://www.gskos.hr/> (2010-08-04)

informacija na njemačkom jeziku pripadnicima austrijske nacionalne manjine u Hrvatskoj kao i svim ostalim zainteresiranim građanima. Knjižnica osigurava slobodan pristup beletristici te zbirka knjiga iz različitih područja znanosti kao što su religija, ekonomija, povijest i drugo, dok se referentna zbirka, Austrijska bibliografija, dnevni tisak, tjedni i mjesečni tisak, te neknjižna građa mogu koristiti samo u prostorijama Knjižnice. Korisnike Austrijske čitaonice čine studenti i profesori germanistike, učenici i profesori osnovnih i srednjih škola, članovi Hrvatsko-austrijskog društva te svi članovi Gradske i sveučilišne knjižnice koji se žele upoznati sa kulturnim i povijesnim značajkama i naslijeđem Republike Austrije. Fond knjižnice sastoji se od knjiga: 7.273 sveska i 157 jedinica audiovizualne i elektroničke građe. Broj članova ne iskazuje se odvojeno od ukupnog članstva Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek.⁸⁸

Središnja knjižnica Austrijanaca pruža potporu očuvanju i njegovanju kulturnih i nacionalnih vrijednosti Republike Austrije.

7.1.5. Gradska knjižnica i čitaonica Pula – Središnja knjižnica Talijana

U sklopu Gradske knjižnice i čitaonice Pula⁸⁹, djeluje i Središnja knjižnica Talijana koja djeluje od 1991. godine. Knjižnični fond sastoji se od knjiga: 9.618 svezaka i 144 jedinice audiovizualne i elektroničke građe. Od osnutka, Knjižnica je sastavni dio knjižničnog poslovanja Gradske knjižnice i čitaonice Pula te stoga nije moguće odrediti ukupan broj korisnika Središnje knjižnice Talijana.⁹⁰

Knjižnica svakodnevno radi na organiziranju različitih kulturnih inicijativa, izložbi, promociji knjiga i književnih susreta u suradnji sa brojnim talijanskim institucijama. Središnja knjižnica Talijana promiče, čuva i njeguje kulturni identitet, tradiciju i običaje Talijana te ujedno na taj način obogaćuje kulturne vrijednosti svoje zajednice.

7.1.6. Knjižnica i čitaonica „Bogdan Ogrizović“, Zagreb – Središnja knjižnica

Albanaca

Središnja knjižnica Albanaca otvorena je 1994. godine u prostorijama „Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića“ u Zagrebu. Inicijator osnivanja knjižnice je Zajednica Albanaca u Republici Hrvatskoj uz potporu Nacionalne i sveučilišne knjižnice. U ostvarenju svojih programa Knjižnica surađuje s Nacionalnom i sveučilišnom knjižnicom u Zagrebu, s

⁸⁸ Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič. Nav.dj. Str. 23.

⁸⁹ Gradska knjižnica i čitaonica Pula. URL: <http://www.gkc-pula.hr/home.php> (2010-08-04)

⁹⁰ Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič. Nav.dj. Str. 83.

Veleposlanstvom Republike Albanije, Zajednicom Albanaca u Republici Hrvatskoj, kulturnim društvom „Shkendija“, Hrvatsko-albanskim društvom i sa srodnim ustanovama iz Albanije.⁹¹

Knjižnični fond sastoji se od knjiga: 2.150 svezaka i 210 jedinica audiovizualne i elektroničke građe. Knjižnica sveukupno ima 297 članova.⁹²

Knjižnica brine o očuvanju i njegovanju albanskog jezika, kulture i baštine, a osnovni zadatak je da se hrvatsku javnost upozna s tradicijom i stvaralačkom djelatnošću albanskog naroda.

7.1.7. Knjižnice grada Zagreba - Gradska knjižnica – Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca

Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca otvorena je u Zagrebu 9. prosinca 1995. godine u okviru projekta Vlade Republike Hrvatske. Središnji dio fonda smješten je u Gradskoj knjižnici u Zagrebu. Zbirka sadrži sve vrste građe na rusinskom, ruskom i ukrajinskom jeziku. Posebno vrijednu zbirku čine foto albumi koji predstavljaju gradove, krajeve i kulturnu baštinu Ukrajine.⁹³ Fond knjižnice sastoji se od knjiga: 1.738 svezaka, 877 jedinica audiovizualne i elektroničke građe. Knjižnica ukupno ima 783 korisnika.⁹⁴

Knjižnica predstavlja kulturni centar u kojem se redovno odvijaju i organiziraju izložbe, književne i glazbene večeri na kojima se okupljaju predstavnici rusinske i ukrajinske manjine kao i svi ostali građani koji su zainteresirani za njihovu kulturu.

Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca 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 kako bi se što lakše pridonijelo očuvanju i njegovanju kulturne baštine i identiteta Rusina i Ukrajinaca.⁹⁵

Knjižnica promiče kulturnu baštinu albanske nacionalne manjine te brine o promicanju i očuvanju albanskog jezika i kulture.

7.1.8. Srpsko kulturno društvo „Prosvjeta“, Zagreb - Središnja knjižnica Srba

Središnja knjižnica Srba u Hrvatskoj osnovana je 1996. godine. Knjižnica je smještena u Srpskom kulturnom društvu „Prosvjeta“ u Zagrebu.⁹⁶ Fond knjižnice sastoji se od knjiga: 19.859

⁹¹ Usp. Kelmendi, Burbuqe. Knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, 3-4(1997). Str. 53-54.

⁹² Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič. Nav.dj. Str. 15.

⁹³ Knjižnice Grada Zagreba. URL: <http://www.kgz.hr/default.aspx?id=792> (2010-08-04)

⁹⁴ Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič. Nav.dj. Str. 47.

⁹⁵ Knjižnice Grada Zagreba. URL: <http://www.kgz.hr/default.aspx?id=792> (2010-08-04)

⁹⁶ Srpsko kulturno društvo Prosvjeta. URL: <http://www.skdpsovjeta.com/page.php?id=13> (2010-08-04)

svezaka i 612 jedinica audiovizualne i elektroničke građe.⁹⁷ Knjižnica surađuje sa ostalim knjižnicama iz Hrvatske ali i s Narodnom bibliotekom Srbije u Beogradu i Bibliotekom Matice srpske u Novom Sadu. Knjižnica ima 852 člana.

Središnja knjižnica Srba ima važnu ulogu u okruženju u kojem djeluje, ona nabavlja građu na srpskom jeziku, održava razne tematske večeri i susrete sa književnicima, te na taj način pridonosi očuvanju usmene i pisane riječi, kulture, tradicije i kulturnog identiteta Srba u Hrvatskoj.

7.1.9. Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac – Središnja knjižnica Slovenaca

Središnja knjižnica Slovenaca⁹⁸ osnovana je 1993. godine odlukom Vladinog ureda za nacionalne manjine i Razvojne službe NSK-a u. Knjižnični fond sastoji se od knjiga: 6.500 svezaka i 78 jedinica audiovizualne i elektroničke građe te ima ukupno 167 članova.⁹⁹

Svojim radom Knjižnica omogućava afirmiranje slovenskog jezika, kulture, običaja i tradicija Slovenaca u Hrvatskoj.

Program središnjih knjižnica nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj uključuje nabavu građe na jezicima manjina i njezinu stručnu obradu, osiguravanje korištenja knjižne i neknjižne građe, te raznovrsne kulturne i obrazovne manifestacije poput izložaba, predavanja, promocija, koncerata i stručnih skupova, kao i međuknjižničnu posudbu. Stvaranje i čuvanje zbirke na jezicima manjina jedan je od načina očuvanja njihovog identiteta, jezika i kulture, čime se ujedno obogaćuje i kultura većinskog stanovništva.

7.2. Radna grupa HKD-a za manjinske knjižnice u RH

Radna grupa za manjinske knjižnice djeluje u okviru Sekcije za narodne knjižnice Hrvatskog knjižničarskog društva.¹⁰⁰ Ona okuplja knjižničare koji rade u središnjim knjižnicama nacionalnih manjina kao i ostale knjižničare koji se bave nacionalnim manjima kako bi se održala i podigla njihova stručnost u radu, te kako bi se što lakše doprinijelo rješavanju aktualnih pitanja iz djelokruga rada manjinskih knjižnica.

Ciljevi radne grupe¹⁰¹ su: promicanje važnosti središnjih knjižnica nacionalnih manjina u sustavu narodnih knjižnica, poduzimanje konkretnih akcija na unapređivanju statusa manjinskih

⁹⁷ Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič. Nav.dj. Str. 73.

⁹⁸ Gradska knjižnica Ivan Goran Kovačić. URL: <http://www.gkka.hr/> (2010-08-04)

⁹⁹ Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič. Nav.dj. Str. 63.

¹⁰⁰ Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: http://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/41/ (2010-08-09)

¹⁰¹ Isto.

knjižnica, usluga i programa namijenjenih nacionalnim manjinama, te suradnja sa ostalim sekcijama i komisijama Hrvatskog knjižničarskog društva (HKD). Također, u svome planu i programu Radna grupa ima u cilju uspostaviti suradnju sa Zavodom za knjižničarstvo NSK-a (Nacionalne i sveučilišna knjižnica), prikupljati podatke o radu središnjih manjinskih knjižnica i definirati ključne problemske točke u radu knjižnica za nacionalne manjine, upoznati Ministarstvo kulture, Nacionalnu i sveučilišnu knjižnicu (NSK) i Vladin ured za nacionalne manjine u cilju njihovog rješavanja, zatim ima u cilju uspostaviti međuknjižničnu posudbu građe na jezicima nacionalnih manjina za zainteresirane knjižnice, izrađivati promidžbene letke o radu središnjih knjižnica, te uspostaviti suradnju s veleposlanstvima i knjižničarskim društvima matičnih država.

8. DRUŠTVENA ULOGA SREDIŠNJIH KNJIŽNICA NACIONALNIH MANJINA U MULTIKULTURALNIM ZAJEDNICAMA

Središnje knjižnice nacionalnih manjina imaju ulogu mosta u zajednici u kojoj djeluju, jer povezuju svoj materinski jezik i kulturu sa sredinom u kojoj žive. Preko središnjih knjižnica nacionalnih manjina, Republika Hrvatska se uključuje u multikulturalno razmišljanje u svojoj obrazovnoj politici. Također, ona omogućuje pripadnicima određene nacionalne manjine, ali i svima drugima koji u nju ulaze, poučavanje za život u multikulturalnoj sredini. Takve knjižnice moraju stručno organizirati svoje službe i usluge te nabavnu politiku kako bi se što bolje unaprijedio život nacionalne manjine koja živi, uči i radi u multikulturalnoj sredini. Takve knjižnice moraju poticati korištenje svojih službi i usluga, moraju poticati čitanje, jer upravo čitanje imaju veliku važnost u očuvanju kulturnog identiteta nacionalnih manjina. Središnje knjižnice imaju važnost u životu pripadnika nacionalnih manjina, jer se brinu za očuvanje i promicanje njihove kulture, identiteta, tradicije, jezika, običaja i kulturne baštine, te imaju važnu ulogu u kulturnom povezivanju pripadnika nacionalnih manjina s drugim građanima iz njezinog okruženja. Njihov osnovni zadatak je da upoznaju hrvatsku javnost s manjinskim skupinama i njihovim kulturnim obilježjima, ali i da svoje korisnike/pripadnike određene nacionalne manjine upoznaju sa okruženjem u kojem žive. Djelovanjem knjižnica nacionalnih manjina, građani Hrvatske dobivaju nove spoznaje o kulturnim obilježjima drugih naroda, uče se snošljivosti i prihvaćanju kulturnih i povijesnih tradicija drugih naroda kao i to da se uči živjeti i djelovati u multikulturalnom društvu.¹⁰²

¹⁰² Kelmendi, Burbuqe. Nav.dj. Str. 44-58.

Osnovna društvena uloga središnjih knjižnica je da kroz svoje službe i usluge pouče svoje korisnike za suživot u multikulturalnoj sredini u kojoj se čuvaju i poštuju druge kulture i kulturni identiteti, odnosno, da promiče ideje interkulturalizma i multikulturalizma kroz svoje usluge, službe i programe. Knjižnično sobolje je kompetentno te potiče na prihvaćanje različitosti i interkulturalni dijalog.

8.1. Knjižnica – mjesto čuvanja i promicanja kulture, kulturnog identiteta i kulturne baštine

Vrlo je važno da svako društvo u kojem postoje višenacionalne zajednice, a u kojem dominira jedna nacija, radi na očuvanju i njegovanju svoje kulture i svog identiteta kao i kulture i identiteta manjinske zajednice. Kao idealne ustanove za provođenje takvih ideja i ciljeva upravo su knjižnice i to iz razloga jer one kroz svoje zbirke čuvaju kulturnu baštinu određene zajednice, dok kroz svoje službe, usluge i programe omogućavaju aktivno sudjelovanje svih članova zajednice u očuvanju i njegovanju svoje kulture i kulturnog/ih identiteta, kao i upoznavanje onih kultura i identiteta koje su drugačije od njihove.

Knjižnice mogu pomoći i pomažu pojedincu da shvati važnost kulture i kulturnog identiteta, jer ako pojedinac shvaća svoju kulturu i identitet, onda on shvaća i prihvaća kulturu i identitet drugih kulturnih zajednica, a to je bitno radi provođenja osnovnih načela interkulturalizma i uspostavljanja multikulturalnih društava.

9. KOMPETENCIJE KNJIŽNIČARA U MULTIKULTURALNOJ ZAJEDNICI

Profesiju knjižničara potrebno je gledati kao stalan i neprekidan profesionalan razvoj temeljen na osnovnim načelima cjeloživotnog učenja. Njihovo profesionalno obrazovanje treba se sastojati od određenih stručnih, praktičnih i teorijskih znanja, a posebno ih se treba obrazovati za djelovanje u multikulturalnim društvenim zajednicama u kojima je od posebne važnosti posjedovanje određenih socijalnih, komunikativnih, pedagoških i empatijskih sposobnosti, odnosno posjedovanje kulturnih i interkulturalnih kompetencija.

Knjižničari koji rade u središnjim knjižnicama nacionalnih manjina moraju znati kako uspješno integrirati određene sadržaje i materijale u knjižnične službe i usluge, kako bi se pravodobno i uspješno izvršilo provođenje ideje „naučiti živjeti zajedno“ kao i osnovnih načela multikulturalizma i interkulturalizma.

Knjižničari u svome radu ne predstavljaju samo posrednika između korisnika i knjige, nego ujedno predstavljaju aktivnog savjetnika i istraživača. Knjižničari moraju osjećati

društvenu odgovornost prema korisnicima koji imaju drugačija kulturna obilježja od većinskog stanovništva. Oni moraju znati osmisliti programe i sadržaje kroz koje se neće samo zadovoljavati informacijske, kulturne i obrazovne potrebe, nego će se kroz njih stjecati osjećaj za jednakost, empatiju, solidarnost, odnosno, moraju znati kako osnovni interkulturalni obrazac učinkovito prenijeti u svoje službe, usluge i cjelokupnu knjižničnu djelatnost.

„Da bi se knjižničari argumentirano mogli suprotstavljati zagovornicima etničkih predrasuda, potrebno ih je obrazovati za multikulturalno knjižničarstvo, što obuhvaća poznavanje jezika, običaja i općenito kulture etničkih zajednica koje žive u pojedinim zemljama.“¹⁰³

Knjižničari moraju poznavati obilježja i vrijednosti svog nacionalnog i kulturnog identiteta, biti informirani o svojoj kulturi i osposobljeni za nositelje i promicatelje vlastite kulture ali i kulture drugih kulturnih grupa, kako bi ravnopravno stupili u kontakt s drugim kulturama te kako bi ostvarili interkulturalnu komunikaciju na svima razinama i stvorili senzibilitet i otvorenost za razumijevanje i prihvat drugih ljudi i drugačijih kultura. [...] jer put do druge i drugačije kulture je dug i potrebno je mijenjati postojeće „okamenjene“ institucije, uvesti u njih načela demokracije, pluralizma, tolerancije i solidarnosti, a upravo na ovim načelima djeluju i žive knjižnice u društvu.¹⁰⁴ Vrlo je važno da knjižnično osoblje poznaje jezik, običaje i kulturu manjine, da su spremni na interkulturalni dijalog, da su solidarni i empatični te razumiju i potiču ideje interkulturalizma i multikulturalizma.

U daljnjem dijelu teksta pojasnit ćemo pojam ključne kompetencije, što su i što čini kulturne i interkulturalne kompetencije koje su neophodne za učinkovit rad knjižničara, kao i za uspješno djelovanje knjižnica u multikulturalnim društvima.

9.1. Ključne kompetencije za cjeloživotno učenje

Prema dokumentu *Ključne kompetencije za cjeloživotno učenje: europski referentni okvir*¹⁰⁵, ključne kompetencije su definirane na sljedeći način:

Ključne kompetencije su prenosivi multifunkcionalni sklop znanja, vještina i stavova koji su potrebni pojedincima za njihovu osobnu realizaciju i razvitak, uključivanje u društvo i zapošljavanje. Treba ih razviti do kraja obveznog obrazovanja i predstavljaju temelj za daljnje učenje kao dio cjeloživotnog učenja.

¹⁰³ Dobrić, Bruno. Nav.dj. Str. 22-23.

¹⁰⁴ Usp. Previšić, Vlatko; Mijatović, Antun. Mladi u multikulturalnom svijetu: stavovi srednjoškolaca u Hrvatskoj. Zagreb: Interkultura, 2001. Str. 39-40.

¹⁰⁵ Usp. Preporuka Europskog parlamenta i savjeta o ključnim kompetencijama za cjeloživotno učenje. Nav.dj. Str. 174-175.

Ključne kompetencije predstavljaju određen niz znanja, vještina i stavova koji su nam potrebni za cjeloživotno učenje.

Prema gore navedenom dokumentu, postoji osam područja ključnih kompetencija. U daljnjem tekstu navest ćemo svih osam područja i ukratko objasniti kompetencije koje su vezane uz ovaj rad.

Ključne kompetencije su: Komuniciranje na materinjem jeziku - ova kompetencija predstavlja sposobnost izražavanja i tumačenja misli, osjećaja i činjenica u usmenom i pismenom obliku na materinjem jeziku. Komuniciranje na stranom jeziku – ova kompetencija predstavlja sposobnost razumijevanja, izražavanja i tumačenja misli, osjećaja i činjenica u usmenom i pismenom obliku u odgovarajućem nizu društvenih sadržaja (na poslu, u slobodno vrijeme) na stranom jeziku. Komuniciranje na stranom jeziku zahtjeva vještine posredovanja i međukulturnog razumijevanja. Zatim slijedi kompetencija Matematička pismenost i osnovna znanja iz znanosti i tehnologije, Digitalna kompetencija, kompetencija Učiti kako se uči, Međuljudska i građanska kompetencija, Poduzetništvo i osma kompetencija - Kulturno izražavanje koja podrazumijeva prihvaćanje važnosti kreativnog i kulturnog izražavanja ideja, iskustava i osjećaja u čitavom nizu medija, uključujući glazbu, tjelesno izražavanje, književnost.

Ključne kompetencije vrlo su važne u životu svake osobe iz razloga jer one omogućuju osobno ostvarenje i razvoj tijekom života, aktivno sudjelovanje u društvu te sposobnost zapošljavanja.

Za sve buduće knjižničare, od velike su važnosti znanja, vještine i stavovi iz gore navedenih područja jer ključne kompetencije predstavljaju osnovu podlogu na kojoj će oni u daljnjem profesionalnom razvoju nadograđivati znanja, vještine i stavove iz svoje profesije koje su nužne za njihovu uspješnu karijeru, a zatim i za napredak cjelokupne knjižničarske profesije.

Uz navedene ključne kompetencije, svi knjižničari moraju imati i stalno nadograđivati i proširivati kompetencije iz jezgre knjižničarstva. Dakle, knjižničari moraju posjedovati određen niz znanja, vještina i stavova iz područja knjižničarstva, odnosno, moraju posjedovati stručne ili knjižničarske kompetencije, koje se kao i sve druge kompetencije mogu steći cjeloživotnim učenjem i aktivnim radom u knjižnici.

Prema *ALA-inim kompetencijama jezgre knjižničarstva*¹⁰⁶, knjižničari moraju imati specijalizirano znanje iz temelja struke, građe, organizacije zabilježenog znanja i informacija, tehnoloških znanja i vještina, informacijske službe, istraživanja, stalnog stručnog usavršavanja i

¹⁰⁶ Usp. Cjeloživotno učenje knjižničara: ishodi učenja i fleksibilnost / urednice Aleksandra Horvat i Dijana Machala. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009. Str. 177. URL: <http://www.nsk.hr/CUK/cuk.pdf#page=57> (2010-08-13)

cjeloživotnog učenja te administracije i upravljanja. Ovdje nabrojane ALA-ine kompetencije jezgre knjižničarstva odnose se na sve knjižničare, pa tako i na one koji rade u multikulturalnim knjižnicama.

9.2. Knjižničari i kulturna kompetencija

Knjižničari koji rade u središnjim knjižnicama nacionalnih manjina, moraju imati određeni niz znanja o povijesti, kulturnim običajima, vrijednostima i tradicijama nacionalne manjine kojoj služe, kako bi efikasno mogli organizirati svoje programe, službe i usluge s osnovnim ciljem da se njihove kulturne potrebe zadovolje na pravodoban i kvalitetan način. Iz gore navedenih razloga, vrlo je važno da knjižnično osoblje razvija i nadopunjuje svoje kulturne kompetencije. Kulturna kompetencija kao i sve druge kompetencije mogu se steći neprekidnim učenjem i stalnom suradnjom sa ljudima iz svog okruženja.

Da bismo razumjeli što je i što predstavlja kulturna kompetencija, navest ćemo njezinu definiciju te ćemo ukratko nešto reći o njoj.

Kulturna kompetencija predstavlja proces u kojem se svaka osoba odnosi s poštovanjem prema ljudima svih kultura, jezika, rasa, etničkih pripadnosti, religija i drugih faktora različitosti. Kulturnu kompetenciju čine određena ponašanja, stavovi, vrijednosti i pravila koja pojedincima omogućuju da učinkovito djeluju i žive u multikulturalnom društvu. Da bi pojedinac postao kulturno kompetentan, on mora znati cijeniti različitost, biti svjestan važnosti interakcije između različitih kulturnih grupa te podržavati i razvijati programe i usluge koji odražavaju razumijevanje različitosti između i unutar kultura.¹⁰⁷ Kulturna kompetencija predstavlja određeni niz znanja, vještina i stavova, vrijednosti i ponašanja koja su nam potrebna da bi cijenili različitosti i da se ravnopravno i s poštovanjem znamo odnositi prema drugim kulturnim grupama.

Knjižničari koji rade sa osobama koje su pripadnici nacionalnih manjina trebaju promicati pravila i uvijete koji potiču poštovanje kulturnih različitosti, podržavati širenje kulturnih znanja, zagovarati programe koji promiču i štite prava te potvrđuju jednakost za sve ljude. Oni moraju razvijati svoje osobne i kulturne vrijednosti i uvjerenja kao jedan od načina poštovanja multikulturalnog identiteta ljudi. Osobine kulturno kompetentnog knjižničara uključuju iskrenost, empatičnost i toplinu. Knjižničari moraju biti spremni da uče i raditi s osobama/korisnicima koji dolaze iz drugih kulturnih grupa, moraju zagovarati i omogućiti davanje i pristup informacijama, upućivati i pružati usluge svojim korisnicima na jeziku koji je

¹⁰⁷ Usp. Kulturna kompetencija u praksi socijalnog rada / prevela Ajduković, Dea. // Ljetopis socijalnog rada 10, 1(2003). Str. 4-5. Hrčak. URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=5846 (2010-08-12)

njemu primjeren iz razloga, jer je jezik izvor i produžetak osobnog identiteta i kulture te jedan od načina na koje pojedinci stupaju u interakciju s drugim kulturnim grupama.¹⁰⁸

Knjižničari moraju znati poštivati kulturne različitosti kao i poticati druge na poštivanje i uvažavanje različitosti, moraju promicati ravnopravnost i interkulturalni dijalog, zagovarati i omogućavati pristup informacijama svim korisnicima bez obzira na njihova posebna obilježja, poznavati svoju kulturu kao i kulturu drugih.

9.3. Interkulturalna kompetencija

Interkulturalna kompetencija predstavlja sposobnost uspješnog komuniciranja pripadnika koji dolaze iz različitih kultura. Uz jezične, sociolingvističke i govorne kompetencije ona zahtjeva određena znanja, vještine i stavove. Potrebna znanja odnose se na poznavanje socijalnih grupa, njihovih produkata i običaja te općih procesa socijalnih i individualnih interakcija kako u vlastitoj tako i u sugovornikovoju kulturi. Vještine podrazumijevaju vještine interpretacije i povezivanja, otkrivanja i interakcije te svijest o kulturnim razlikama. Stavovi podrazumijevaju, otvorenost, radoznalost i spremnost za prihvaćanje drugih kultura bez predrasuda.¹⁰⁹

Interkulturalna kompetencija predstavlja niz znanja, vještina i stavova koji su potrebni da bi se uspostavila interkulturalna komunikacija, odnosno ravnopravan dijalog između ljudi koji dolaze iz različitih kulturnih zajednica.

Za knjižničare koji rade u multikulturalnim društvima, a danas su sva društva multikulturalna, vrlo je važno da budi dobri interkulturalni govornici. „Interkulturalni govornik je osoba koja ima odgovarajuće sposobnosti koje joj omogućavaju uspješnu komunikaciju sa osobama iz drugih kulturnih okruženja i koju odlikuju osobine poput poštovanja, empatije, fleksibilnosti, strpljenja, zanimanja, radoznalosti, otvorenosti, motivacije, smisla za humor, obzirnost i spremnost za odlaganje osude.“¹¹⁰

Prema Bensonu¹¹¹ postoji deset dimenzija koje obilježavaju interkulturalne kompetencije, a to su: govorne vještine, komunikacijske vještine, interakcija, pojačane aktivnosti, prijateljstvo, društveno odgovarajuće ponašanje, posao, stavovi, zadovoljstvo i mobilnost.

¹⁰⁸ Isto. Str. 6-16.

¹⁰⁹ Usp. Byram, M. Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence. London: Multilingual Matters, 1997. Citirano prema: Bilić Štefan, Milica. Uključivanje interkulturalne komunikacijske kompetencije u poučavanje stranih jezika. // Odgojne znanosti 8, 1(11)(2006). Str. 227. Hrčak. URL: <http://hrcak.srce.hr/26201> (2010-08-13)

¹¹⁰ Fantini, A. E. New Ways in Teaching Culture. Alexandria: TESOL, 1997. Citirano prema: Bilić Štefan, Milica. Uključivanje interkulturalne komunikacijske kompetencije u poučavanje stranih jezika. // Odgojne znanosti 8, 1(11)(2006). Str. 228. Hrčak. URL: <http://hrcak.srce.hr/26201> (2010-08-13)

¹¹¹ Hrvatić, Neven.; Piršl, Elvi. Kurikulum pedagoške izobrazbe i interkulturalne kompetencije učitelja. // Pedagogijska istraživanja 2, 2(2005). Str. 251-266. Citirano prema: Ferdebar, Renata. Interkulturalizam i kulturni

Sve gore navedene komponente možemo kategorizirati i na sljedeći način: osobni stavovi, znanje, komunikacija, razvoj osobnosti i društveni odnosi.

Interkulturalna kompetencija sastoji se od¹¹²:

- Unutarpersonalnih vještina koje se odnose na samosvijest, zanimanje, strast
- Međupersonalnih vještina koje odnose se na sposobnost stvaranja odnosa i komunikacije
- Iskustvenih vještina koje odnose se na praktično iskustvo interaktivnog djelovanja među kulturama
- Teorijskih vještina koje podrazumijevaju formalno i neformalno učenje
- Funkcionalnih vještina koje se odnose na to kako znati biti aktivan kao trener, savjetnik i pomoćnik
- Tehničkih vještina koje se odnose na razumijevanje potreba i okoliša druge strane

Da bi za knjižničare mogli reći da su interkulturalno kompetentni, oni moraju znati aktivno i ravnopravno komunicirati sa pripadnicima koji dolaze iz drugačijih kulturnih okruženja te moraju posjedovati određene jezične, sociolingvističke i govorne kompetencije.

Interkulturalna kompetencija je stalan proces koji traje kroz cijeli život jedne osobe, a ostvariti se može suživotom sa osobama iz različitih kulturnih zajednica te uz interkulturalni i multikulturalni odgoj i obrazovanje.

Za knjižničare je važno da budu interkulturalno kompetentni, jer kako smo prethodno naveli, kompetencije su: „prenosivi multifunkcionalni sklop znanja, vještina i stavova“, dakle kompetencije se mogu prenositi na druge osobe, što se u ovom slučaju odnosi na knjižničare, koji svoje vještine, znanja i stavove prenose na svoje korisnike te na taj način omogućuju drugima da uče, razvijaju svoja znanja, vještine i stavove te im omogućuju da aktivno i bez predrasuda žive i djeluju u svojoj zajednici, unaprjeđujući svoj život i svoju zajednicu, a zatim i cjelokupno ljudsko društvo.

Knjižničari koji rade u multikulturalnim društvima moraju odražavati kulturni sastav zajednice kojoj služe. Za to su im potrebna stručna, kulturna i interkulturalna znanja i vještine. Knjižničari koji rade u središnjim knjižnicama nacionalnih manjina također bi trebali biti pripadnici nacionalne manjine kojoj služe iz razloga jer oni najbolje poznaju i razumiju potrebe svojih korisnika, te na taj način mogu najlakše i najbrže identificirati i zadovoljiti njihove potrebe.

identitet. // Pedagogija prema cjeloživotnom obrazovanju i društvu znanja, sv. 2. Zagreb: Hrvatsko pedagoško društvo, 2007. Str. 186.

¹¹² Program «Interkulturalizam i mladi»: Izvješće o provedbi programa u 2005. godini, 2006. Str. URL: <http://www.interkultura.hr/download/Interkulturalizam.pdf> (2010-08-13)

10. ISTRAŽIVANJE INFORMACIJSKIH POTREBA KORISNIKA U SREDIŠNJIM KNJIŽNICAMA NACIONALNIH MANJINA U REPUBLICI HRVATSKOJ

10.1. Uvod u istraživanje

Sve današnje svjetske zajednice predstavljaju dijelove globalnog društva koje zajedničkim radom, suradnjom, suživotom i međuovisnošću tvore sliku globalnog multikulturalnog društva. To su društva koja se sastoje od mnogobrojnih vjerskih, nacionalnih i kulturno različitih grupa.

Republika Hrvatska također je dio globalnog društva, a koja svojim specifičnim i jedinstvenim nacionalnim, kulturnim i vjerskim obilježjima pridonosi sveukupnoj raznovrsnosti slike globalnog multikulturalnog društva. U Hrvatskoj danas žive 22 nacionalne manjine (Albanci, Austrijanci, Bošnjaci, Bugari, Crnogorci, Česi, Mađari, Makedonci, Nijemci, Poljaci, Romi, Rumunji, Rusi, Rusini, Slovaci, Slovenci, Srbi, Talijani, Turci, Ukrajinci, Vlasi i Židovi¹¹³) od kojih svaka ima svoja specifična jezična, vjerska i kulturna obilježja. Kako bi se očuvala jedinstvenost njihovih kulturnih obilježja te kako bi se spriječila asimilacija, u sklopu narodnih knjižnica osnovane su središnje knjižnice nacionalnih manjina kojih u Hrvatskoj danas ima ukupno devet. Osnovni zadaci središnjih knjižnica su organiziranje i davanje na korištenje knjižničnih zbirki na jezicima nacionalnih manjina, očuvanje, njegovanje i promicanje kulturnih obilježja, vrijednosti i navika, odnosno očuvanje kulturnog identiteta, razvijanje svijesti o važnosti kulturnog pluralizma te zadovoljavanje njihovih specifičnih informacijskih, obrazovnih i kulturnih potreba.

Knjižnične zbirke, službe i usluge na raspolaganju su svima članovima zajednice koji su zainteresirani za kulturu i kulturna obilježja nacionalnih manjina. Na taj način, većinsko stanovništvo ima nepresušan izvor znanja o drugim kulturnim zajednicama. Knjižnice svakodnevno svojim programima i aktivnostima potiču korisnike u knjižnici, ali i ostale članove u zajednici na zajedničku suradnju, suživot i ravnopravan dijalog čineći tako zdravu kulturnu, demokratsku i multikulturalnu zajednicu u kojoj se različitost gleda kao obostrano obogaćivanje i u kojoj se poštuju osnovna ljudska načela i vrijednosti.

Koliko je poznato autorici ovog rada, u Hrvatskoj do danas nije bilo značajnijih istraživanja o informacijskim potrebama pripadnika nacionalnih manjina u knjižnicama, kao ni

¹¹³ Fuentes, Jorge. Nacionalne manjine. // The Courier: glasilo Misije OESS-a u Hrvatskoj, 125(2006). URL: <http://www.osce.org/hr/zagreb/23547> (2011-09-01)

na pojedinim fakultetima, ustanovama i institucijama. Također, nije bilo ni istraživanja o tome kako središnje knjižnice nacionalnih manjina identificiraju i zadovoljavaju informacijske potrebe svojih korisnika. Upravo iz navedenog razloga, u ovome radu istražiti ćemo na koje načine knjižničari u središnjim knjižnicama identificiraju te kako i na koje načine zadovoljavanju informacijske potrebe svojih korisnika.

Identifikacija informacijskih potreba od velike je važnosti prilikom oblikovanja i daljnjeg razvoja knjižničnih službi, programa i usluga, jer su one onda oblikovane upravo po željama, potrebama i interesima onih za koga su prvotno i osmišljene.

10.2. Cilj istraživanja

Cilj ovog istraživanja je utvrditi informacijske potrebe korisnika u središnjim knjižnicama nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj, odnosno, utvrditi načine na koje knjižničari identificiraju informacijske potrebe, na koje načine zadovoljavaju raznovrsne potrebe svojih korisnika te koje još potrebe i interese imaju pripadnici nacionalnih manjina u središnjim knjižnicama.

10.3. Zadaci istraživanja

Zadaci istraživanja su utvrditi:

- načine na koje knjižničari identificiraju informacijske potrebe (putem intervjua, ankete, razgovorom sa korisnikom i dr.)
- postupke kojima knjižničari zadovoljavaju informacijske, obrazovne i kulturne potrebe (organiziranje i provođenje tečajeva, edukacijskih programa, tematskih izložbi, predavanja, radionica i dr.)
- kako knjižnica osigurava javnu vidljivost – oglašavanje u medijima: radio, tv, novine i drugo i na kojem jeziku
- kakva je suradnja sa ustanovama u zajednici (škole, vrtići i dr.), a koja se uspostavlja sa svrhom identificiranja potreba korisnika
- tko su najčešći korisnici u knjižnici (djeca, srednjoškolci, studenti, zaposleni i dr.) te koja su tematska područja se od najvećeg interesa za određenu skupinu
- koje usluge pripadnici manjina najčešće koriste u knjižnici (posudba knjiga, čitanje dnevnog tiska, pretraživanje i pregledavanje Interneta i dr.)
- jesu li korisnici više zainteresirani za literaturu na hrvatskom jeziku ili na svom materinjem jeziku

- jesu li upute za služenje knjižnicom, te obavijesti (tiskane i na webu) dostupne na jeziku manjina
- imaju li korisnici problema sa pismenim/usmenim izražavanjem na hrvatskom jeziku
- zahtijevaju li korisnici pomoć pri odabiru/pronalazanju potrebne literature
- na koje načine korisnici najčešće dolaze do informacija o građi (katalog na listićima, OPAC, upute dobivene od knjižničara)
- kako knjižničari kroz knjižnične službe i usluge pomažu u očuvanju jezika, kulture, tradicije i običaja korisnika/pripadnika nacionalnih manjina (literatura koja govori o njihovom jeziku, kulturi, tradiciji, običajima; književni susreti, tematska predavanja, radionice i drugo; putem usmjeravanja na druge ustanove i izvore na Internetu)
- jesu li knjižničari koji rade s korisnicima/pripadnicima nacionalne manjine i sami pripadnici iste
- uključuje li knjižnica volontere u rad

10.4. Hipoteze

Pripadnici nacionalnih manjina uglavnom govore svojim materinjim jezikom te se prilikom prepoznavanja svojih kulturnih, obrazovnih, informacijskih i drugih potreba, mogu suočiti sa problemom kako što je nepoznavanje jezika većinske zajednice te na taj način ne mogu pravilno artikulirati svoje potrebe i interese. U ovakvom slučaju, takve osobe svoje potrebe mogu zadovoljiti u središnjim knjižnicama nacionalnih manjina upravo iz razloga jer one brinu za zadovoljavanje informacijskih, kulturnih, obrazovnih i drugih potreba svojih korisnika bez obzira na jezična, kulturna i druga svojstvena obilježja.

Hipoteze od kojih polazi ovo istraživanje su sljedeće:

- knjižničari poznaju i koriste razne načine kako bi identificirati potrebe svojih korisnika
- knjižničari poznaju i primjenjuju razne postupke kako bi zadovoljili informacijske, obrazovne i kulturne potrebe svojih korisnika

10.5. Metodologija istraživanja

Da bi proveli istraživanje i utvrdili informacijske potrebe korisnika u središnjim knjižnicama, odnosno, da bi utvrdili na koje načine knjižničari identificiraju i zadovoljavaju

potrebe svojih korisnika te koje posebne potrebe imaju korisnici, koristili smo se metodom anketiranja.

Anketiranje je postupak u kojem anketirane osobe pismeno odgovaraju na pitanja koja se odnose na činjenice koje su im poznate ili odgovaraju na pitanja koja su u vezi s njihovim osobnim mišljenjem. Metoda anketiranja odabrana je iz razloga jer njome vremenski najbrže možemo doći do traženih podataka, te je ujedno i ekonomičnija.¹¹⁴ Također, potrebno je naglasiti da bi za ovakovo istraživanje najbolja metoda bila intervju, no s obzirom da je on vremenski i financijski zahtjevniji, odabrali smo anketu.

10.5.1. Uzorak

Uzorak anketiranja odabran je ciljano te ga čine knjižničari/voditelji devet središnjih knjižnica nacionalnih manjina u Hrvatskoj.

To su knjižničari iz sljedećih knjižnica: Gradska knjižnica Beli Manastir – Središnja knjižnica Mađara, Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar - Središnja knjižnica Čeha, Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice – Središnja knjižnica Slovaka, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek – Središnja knjižnica Austrijanaca, Gradska knjižnica i čitaonica Pula – Središnja knjižnica Talijana, KGZ - Knjižnica i čitaonica „Bogdan Ogrizović“ – Središnja knjižnica Albanaca, KGZ – Gradska knjižnica – Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca, Srpsko kulturno društvo „Prosvjeta“ - Središnja knjižnica Srba, Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac – Središnja knjižnica Slovenaca.

10.5.2. Instrument

Kao instrument u navedenom istraživanju odabrali smo anketni upitnik (Vidi *Prilog 1.*). Anketnim upitnikom najlakše i najbrže možemo doći do željenih podataka. Anketa se sastoji od 3 otvorena, 10 zatvorenih i 8 kombiniranih pitanja.

10.5.3. Postupak istraživanja

Anketiranje je provedeno na način da je anketa odata na e-mail adrese središnjih knjižnica nacionalnih manjina. Anketu su ispunili knjižničari/voditelji središnjih knjižnica nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj.

Istraživanje je trajalo od 6. rujna 2010. godine do 28. rujna 2010. godine.

¹¹⁴ Mužić, Vladimir. Uvod u metodologiju istraživanja odgoja i obrazovanja. Zagreb: Educa, 1999. Str. 82-83.

10.6. Analiza rezultata

U daljnjem dijelu rada donosimo rezultate ankete. U prikazu rezultata korištena je deskriptivna tehnika budući da je uzorak ispitanika mali, osim prvog dijela (naziv knjižnice i broj korisnika), u kojem su rezultati prikazani u tablici (Vidi *Tablicu 1.*). Prema rezultatima, najviše korisnika ima Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca (867 korisnika), dok najmanje korisnika ima Središnja knjižnica Čeha (162 korisnika). Središnja knjižnica Mađara i Središnja knjižnica Austrijanaca ne vode evidenciju korisnika.

Tablica 1. Broj korisnika središnjih knjižnica nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj

NAZIV KNJIŽNICE	BROJ KORISNIKA
Gradska knjižnica Beli Manastir Središnja knjižnica Mađara	„Podatak se ne evidentira.“
Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice Središnja knjižnica Slovaka	320
KGZ - Knjižnica i čitaonica „Bogdan Ogrizović“ Središnja knjižnica Albanaca	360 (oko 200 stalnih)
Srpsko kulturno društvo „Prosvjeta“ Zagreb Središnja knjižnica Srba	852
Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek Austrijska čitaonica (Središnja knjižnica Austrijanaca)	„Broj nije moguće odrediti jer je Čitaonica dio Gradske i sveučilišne knjižnice, tako da je broj korisnika zajednički za cijelu Knjižnicu.“
Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“ Karlovac Središnja knjižnica Slovenaca	167
Gradska knjižnica i čitaonica Pula Središnja knjižnica Talijana	„Središnja knjižnica je sastavni dio cjelokupnog poslovanja Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Upis članova ne vodi se zasebno. Prema našoj procjeni cca 10% korisnika posuđuje građu na talijanskom jeziku.“
Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar Središnja knjižnica Čeha	162
KGZ – Gradska knjižnica Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca	867

Načini identificiranja potreba korisnika

Na ovo pitanje, knjižničari su mogli označiti više odgovora. Najčešći način na koji knjižničari identificiraju potrebe svojih korisnika je kroz razgovor s korisnikom (svih 9 knjižničara navelo je ovaj način). Sljedeći najčešći načini identifikacije potreba korisnika su: promatranjem korisnika prilikom pregledavanja/pretraživanja građe (6 knjižnica: Središnja knjižnica Austrijanaca, Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca,

Središnja knjižnica Albanaca, Središnja knjižnica Slovenaca, Središnja knjižnica Srba) i praćenjem dokumenta/literature koju koristi korisnik (6 knjižnica: Središnja knjižnica Srba, Središnja knjižnica Slovenaca, Središnja knjižnica Albanaca, Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Austrijanaca, Središnja knjižnica Slovaka). Sljedeći načini identifikacije korisničkih potreba je anketom (4 knjižnice: Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Talijana, Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca), desideratom (3 knjižnice: Središnja knjižnica Slovaka, Središnja knjižnica Srba, Središnja knjižnica Mađara). Jedan knjižničar kao način identifikacije naveo je promatranje korisnika dok razgovara s drugim korisnicima - Središnja knjižnica Mađara, i jedan knjižničar naveo je nešto drugo – direktan upit - Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca. Niti jedan knjižničar kao način identifikacije nije naveo intervju.

Problemi korisnika s pismeni/usmenim izražavanjem na hrvatskom jeziku

Svih devet knjižničara navelo je da korisnici nemaju problema s pismenim/usmenim izražavanjem na hrvatskom jeziku.

Provođenje tečaja hrvatskog jezika u knjižnici i zainteresiranost korisnika za tečaj

Svih devet knjižničara navelo je da se u knjižnici ne provodi tečaj hrvatskog jezika. Jedan knjižničar (iako se u knjižnici ne provodi tečaj hrvatskog jezika), naveo je da su korisnici djelomično zainteresirani – Središnja knjižnica Albanaca.

Provođenje tečaja manjinskog jezika (slovenskog, srpskog, mađarskog, njemačkog, češkog, rusinskog/ukrajinskog, slovačkog, talijanskog i albanskog) u knjižnici i zainteresiranost korisnika za tečaj

Tri knjižničara navela su da se tečaj manjinskog jezika provodi (tečaj slovenskog, slovačkog i albanskog jezika), šest knjižničara navelo je da se tečaj ne provodi (tečaj srpskog, mađarskog, njemačkog, češkog, rusinskog/ukrajinskog, talijanskog) dok je samo jedan knjižničar naveo da se tečaj ne provodi, ali da se planira provoditi (tečaj srpskog jezika). Knjižničari koji su naveli da se u knjižnici provodi tečaj, naveli su i da su njihovi korisnici zainteresirani za tečaj, dok je jedan knjižničar koji je naveo da se tečaj ne provodi (tečaj češkog jezika), naveo da su njegovi korisnici djelomično zainteresirani.

Održavanje edukacijskih programa za korisnike/pripadnike nacionalne manjine o vrstama informacijskih izvora i načinima njihova korištenja i zainteresiranost korisnika za njih

Pet knjižničara navelo je da se edukacijski programi održavaju (Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca, Središnja knjižnica Talijana i Središnja knjižnica Albanaca). Od tih pet, tri je navelo da su korisnici zainteresirani (Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Talijana i Središnja knjižnica Albanaca), a dva da su korisnici djelomično zainteresirani (Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca). Tri knjižničara navela su da se u knjižnici ne održavaju edukacijski programi ali da se planiraju provoditi (Središnja knjižnica Slovaka, Središnja knjižnica Austrijanaca, Središnja knjižnica Slovenaca). Samo jedan knjižničar naveo je da se programi ne održavaju, niti planiraju (Središnja knjižnica Srba).

Posebni programi (izložbe, književni susreti, edukacijski programi, radionice, tečajevi, predavanja, tribine) koje knjižnica organizira za korisnike/pripadnike nacionalne manjine, te primjer, naziv i cilj programa

Na ovo pitanje, knjižničari su mogli označiti više odgovora. Svih devet knjižničara navelo je da provodi izložbe, osam knjižničara navelo je da provodi književne susrete i predavanja (provode sve knjižnice osim Središnje knjižnice Mađara), šest da provodi edukacijske programe (Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Slovenaca, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca, Središnja knjižnica Albanaca, Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Talijana), četiri da provode radionice (Središnja knjižnica Slovaka, Središnja knjižnica Austrijanaca, Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Mađara, četiri da provode tribine (Središnja knjižnica Albanaca, Središnja knjižnica Slovenaca, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca, Središnja knjižnica Srba), tri da provode tečajeve (Središnja knjižnica Slovaka, Središnja knjižnica Albanaca, Središnja knjižnica Slovenaca). Samo jedan knjižničar pod nešto drugo, naveo je filmske produkcije (Središnja knjižnica Austrijanaca).

U potpitanju koje traži da knjižničari navedu jedan primjer programa, njegov naziv i cilj, uslijedili su odgovori:

Razmjena knjižničara. (Središnja knjižnica Mađara)

Festival slovačkog filma (promoviranje slovačke kulture i umjetnosti – kinematografije. (Središnja knjižnica Slovaka)

Edukacijski programi s učenicima dopunske nastave na albanskom jeziku. (Središnja knjižnica Albanaca)

Projekt BeRi – u okviru Operativnog programa IPA Slovenija – Hrvatska 2007-2013. (Središnja knjižnica Slovenaca)

U Mjesecu hrvatske knjige u cilju što kvalitetnijeg informiranja javnosti, građana i korisnika o svim zbivanjima u knjižnici imam poseban prilog u emisiji „Pola piu“ na Radio Puli. Tijekom tih priloga („Itinerari di lettura“) predstavljamo nove naslove na talijanskom jeziku i dajem naše preporuke za čitanje.

Tiskanje biltena prinova na talijanskom jeziku s anotacijama koji nudi pregled svih nabavljenih naslova tijekom godine. Bilten je na raspolaganju i u elektroničkom obliku na internetskim stranicama GKČ Pula. (Središnja knjižnica Talijana)

Pomoć korisnicima pri odabiru/pronalazaženju potrebne literature

Svih devet knjižničara navelo je da korisnici ponekad trebaju pomoć pri odabiru/pronalazaženju potrebne literature.

Oglašavanje knjižnice u medijima (radio, televizija, Internet, novine) i jezik na kojem se knjižnica oglašava (jednojezično, dvojezično)

Svih devet knjižničara navelo je da se knjižnica oglašava u nekom od navedenih medija. Sedam knjižničara navelo je da se knjižnica oglašava dvojezično (na hrvatskom jeziku i jeziku nacionalne manjine – Središnja knjižnica Albanaca, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca, Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Austrijanaca, Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Slovaka, Središnja knjižnica Talijana), dok su samo dva knjižničara navela da se knjižnica oglašava jednojezično, jedna knjižnica na hrvatskom jeziku – Središnja knjižnica Slovenaca i jedna knjižnica na srpskom jeziku - Središnja knjižnica Srba).

Suradnja knjižnice sa ustanovama u zajednici

Knjižničari središnjih knjižnica, naveli su sljedeće ustanove s kojima najbolje surađuju u zajednici: škole (osnovne i srednje), druge knjižnice, ustanove u kulturi, fakulteti, vrtići, društva, savezi i zajednice nacionalnih manjina.

Najčešći korisnici u knjižnici prema zanimanju

U ovom pitanju, knjižničari su trebali odabrati samo jedan odgovor, što je učinilo 7 knjižničara. Njihovi najčešći korisnici su: studenti (2 knjižnice: Središnja knjižnica Slovaka, Središnja knjižnica Austrijanaca), zaposleni (2 knjižnice: Središnja knjižnica Slovenaca, Središnja knjižnica Talijana), djeca predškolske dobi - Središnja knjižnica Čeha, osnovnoškolske dobi - Središnja knjižnica Mađara, umirovljenici - Središnja knjižnica Srba. Knjižničari koji su naveli više od jednog odgovora: Središnja knjižnica Albanaca - kao najčešće naveli su; djeca

osnovnoškolske dobi, zaposleni, umirovljenici i Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca, kao najčešće naveli su; djeca predškolske dobi, studenti, zaposleni, umirovljenici.

Prema rezultatima, najčešći korisnici su: zaposleni (4 knjižnice: Središnja knjižnica Slovenaca, Središnja knjižnica Talijana, Središnja knjižnica Albanaca, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca), studenti (3 knjižnice: Središnja knjižnica Slovaka, Središnja knjižnica Austrijanaca, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca), umirovljenici (3 knjižnice: Središnja knjižnica Srba, Središnja knjižnica Albanaca, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca), djeca predškolske dobi (2 knjižnice: Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca), djeca osnovnoškolske dobi (2 knjižnice: Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Albanaca).

Najčešće korištena knjižnična građa dobne skupine 3-12 godina(djeca)

U ovom pitanju, knjižničari su trebali odabrati samo jedan odgovor, što je učinilo 7 knjižničara. Njihovi korisnici najčešće koriste slikovnice (5 knjižnica: Središnja knjižnica Albanaca, Središnja knjižnica Slovenaca, Središnja knjižnica Talijana, Središnja knjižnica Srba, Središnja knjižnica Čeha), knjige (1 knjižnica: Središnja knjižnica Mađara). Jedan od knjižničara nije naveo niti jedan odgovor (Središnja knjižnica Austrijanaca), dok je jedan knjižničar naveo više od jednog odgovora: slikovnice, knjige, audiovizualna građa (Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca). Prema rezultatima, korisnička skupina od 3-12 godina najčešće koristi slikovnice (6 knjižnica), knjige (2 knjižnice), audiovizualnu građu (1 knjižnica).

Najinteresantnije tematsko područje dobne skupine 13–18 godina (mladi)

U ovom pitanju, knjižničari su trebali odabrati samo jedan odgovor, što je učinilo 7 knjižničara. Kao najinteresantnije područje korisničkoj skupini 13-18 godina naveli su: zabava (4 knjižnice: Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Talijana, Središnja knjižnica Slovenaca), obrazovanje (2 knjižnice: Središnja knjižnica Srba, Središnja knjižnica Austrijanaca), rekreacija (1 knjižnica: Središnja knjižnica Slovaka). Knjižničari koji su odabrali više od jednog odgovora, kao najinteresantnije tematsko područje naveli su: obrazovanje, rekreacija (Središnja knjižnica Albanaca; zabava, kultura(Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca). Prema rezultatima, najinteresantnije tematsko područje dobne skupine 13-18 godina je: zabava (5 knjižnica), obrazovanje (3 knjižnice), rekreacija (2 knjižnice) i na kraju kultura (1 knjižnica).

Najinteresantnije tematsko područje dobne skupine 18-25 godina (mladi odrasli)

U ovom pitanju, knjižničari su trebali odabrati samo jedan odgovor, što je učinilo 8 knjižničara. Kao najinteresantnije tematsko područje korisničke skupine 18-25 godina naveli su: obrazovanje (4 knjižnice: Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Srba, Središnja knjižnica Austrijanaca, Središnja knjižnica Slovaka), zabava (3 knjižnice: Središnja knjižnica Albanaca, Središnja knjižnica Talijana, Središnja knjižnica Mađara), posao (1 knjižnica: Središnja knjižnica Slovaka). Knjižničar koji je odabrao više od jednog odgovora, naveo je kao najinteresantnija područja: obrazovanje, zabava i kultura (Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca). Prema dobivenim rezultatima, najinteresantnije tematsko područje navedene korisničke skupine je: obrazovanje (5 knjižnica), zabava (4 knjižnice) i na kraju posao i kultura (po jedna knjižnica).

Najinteresantnije tematsko područje odraslim/starijim korisnicima u knjižnici

U ovom pitanju, knjižničari su trebali odabrati samo jedan odgovor, što je učinilo 8 knjižničara. Kao najinteresantnija tematska područja navedene korisničke skupine su: zabava (2 knjižnice: Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Austrijanaca), kultura (2 knjižnice: Središnja knjižnica Albanaca, Središnja knjižnica Slovaka), nešto drugo: povijest (1 knjižnica: Središnja knjižnica Srba); beletristika-romani (1 knjižnica: Središnja knjižnica Talijana), zdravlje (1 knjižnica: Središnja knjižnica Slovenaca), rekreacija (1 knjižnica: Središnja knjižnica Čeha). Knjižničar koji je odabrao više od jednog odgovora, naveo je kao najinteresantnija područja: obrazovanje, zabava, kultura (Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca). Prema dobivenim rezultatima, najinteresantnije tematsko područje navedene korisničke skupine je: zabava (3 knjižnice), kultura (3 knjižnice), zatim nešto drugo: povijest (1 knjižnica); beletristika-romani (1 knjižnica), zdravlje (1 knjižnica), rekreacija (1 knjižnica) i obrazovanje (1 knjižnica).

Zainteresiranost korisnika za literaturu na hrvatskom ili manjinskom jeziku

Tri knjižničara navelo je da u njihovi korisnici podjednako zainteresirani za literaturu na hrvatskom jeziku i jeziku nacionalne manjine (Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Slovenaca). Samo jedan knjižničar naveo je da su korisnici više zainteresirani za literaturu na hrvatskom jeziku (Središnja knjižnica Slovaka), dok su ostali knjižničari, njih pet, naveli da su korisnici više zainteresirani za literaturu na manjinskom jeziku (Središnja knjižnica Austrijanaca, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca, Središnja knjižnica Talijana, Središnja knjižnica Srba, Središnja knjižnica Albanaca).

Razlozi zbog kojih korisnici dolaze u središnju knjižnicu

Na ovo pitanje nije odgovorio samo jedan knjižničar (Središnja knjižnica Mađara), ostalih 8 odgovorilo je sljedeće: zbog velikog izbora literature, zbog filmova, najnovijih hitova, stručne literature, jer u knjižnici pronalaze literaturu koje nema u drugim knjižnicama, materijala za glazbene i književne večeri, potreba za informacijom.

Najčešći način na koje korisnici dolaze do informacija o građi

U ovom pitanju, knjižničari su trebali odabrati samo jedan odgovor, što je učinilo 6 knjižničara. Kao najčešći način dolaska do informacija o građi naveli su elektronički katalog (3 knjižnice: Središnja knjižnica Slovenaca, Središnja knjižnica Austrijanaca, Središnja knjižnica Talijana), putem uputa dobivenih od knjižničara (3 knjižnice: Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Srba, Središnja knjižnica Slovaka). Tri knjižničara koja su odabrala više od jednog pitanja, kao najčešći način dolaska do informacija o građi naveli su: elektronički katalog i putem uputa dobivenih od knjižničara (Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca, Središnja knjižnica Albanaca). Prema dobivenim rezultatima, najčešći način dolaska do informacija o građi je putem elektroničkog kataloga, a zatim putem uputa dobivenih od knjižničara.

Dostupnost uputama za služenje knjižnicom i obavijestima o radu i događanjima u knjižnici (tiskane; elektroničke na webu) i jezik na kojem su dostupne: na hrvatskom, jeziku nacionalne manjine, dvojezično, trojezično

Četiri knjižničara odgovorilo je da su obavijesti o radu i događanjima u knjižnici dostupne korisnicima na hrvatskom jeziku i jeziku nacionalne manjine, tj. dvojezično (Središnja knjižnica Albanaca, Središnja knjižnica Slovaka, Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Talijana). Četiri knjižničara odgovorilo je da su dostupne korisnicima samo na hrvatskom jeziku (Središnja knjižnica Slovenaca, Središnja knjižnica Austrijanaca, Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca), dok je jedan knjižničar naveo, da su dostupne samo na jeziku nacionalne manjine (Središnja knjižnica Srba).

Kako knjižničari pomažu svojim korisnicima u očuvaju njihovog jezika, kulture, tradicije i običaja

Na ovo pitanje, knjižničari su mogli označiti više odgovora. Svih devet knjižničara odgovorilo je da im pomažu kroz literaturu u knjižnici koja govori o njihovom jeziku, kulturi, tradiciji i običajima, te putem književnih susreta, tematskih predavanja, radionica, tečajeva, tribina i izložbi koje govore o njihovom jeziku, kulturi, tradiciji i običajima. Tri knjižničara

navela su da im pomažu tako da ih usmjeravaju na izvore na Internetu koji govore o njihovom jeziku, kulturi, tradiciji i običajima (Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Slovaka, Središnja knjižnica Albanaca). Četiri knjižničara navelo je da ima pomaže tako što svoje korisnike usmjeravaju na druge ustanove (škole, udruge, društva) koja im mogu dati odgovore o njihovom jeziku, kulturi, tradiciji i običajima (Središnja knjižnica Slovaka, Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Talijana, Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca). Samo jedan knjižničar naveo je pod nešto drugo – filmske projekcije-igrani i dokumentarni filmovi (Središnja knjižnica Austrijanaca).

Nacionalna pripadnost knjižničara koji radi s korisnicima/pripadnicima nacionalne manjine

Sedam od devet knjižničara koji rade s korisnicima/pripadnicima nacionalne manjine navelo je da su pripadnici iste nacionalne manjine (Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca, Središnja knjižnica Talijana, Središnja knjižnica Mađara, Središnja knjižnica Slovaka, Središnja knjižnica Srba, Središnja knjižnica Čeha, Središnja knjižnica Albanaca), dok je dva knjižničara navelo da nisu pripadnici iste nacionalne manjine (Središnja knjižnica Austrijanaca, Središnja knjižnica Slovenaca).

10.7. Rasprava

U današnjem multikulturalnom društvu, uloga knjižnica i knjižničara vrlo je važna. Oni moraju poznavati ideje i ciljeve multikulturalne zajednice kako bi svoje službe i usluge organizirali na način da se zadovolje sve potrebe (informacijske, obrazovne, kulturne) zajednice u kojoj djeluju, te dobro poznavati zajednicu u kojoj djeluju.

Prema podacima dobivenim istraživanjem, možemo zaključiti da središnje knjižnice nacionalnih manjina, odnosno knjižničari poznaju i koriste razne načine kako bi identificirali potrebe svojih korisnika. Najčešći način identifikacije potreba korisnika je kroz razgovor s korisnikom, zatim promatranjem korisnika prilikom pregledavanja/pretraživanja građe, praćenjem dokumenata/literature koju koristi korisnik, anketom, desideratom, promatranjem korisnika dok razgovara s drugim korisnicima. Niti jedan knjižničar nije naveo intervju kao način identifikacije vjerojatno iz razloga jer je za njegovo provođenje potrebno dosta vremena, a provoditi ga treba posebno osposobljeno osoblje. Dakle, ovim potvrđujemo i prihvaćamo prvu hipotezu da knjižničari poznaju i koriste razne načine kako bi identificirali potrebe svojih korisnika

Također, knjižničari poznaju i primjenjuju razne postupke kako bi zadovoljili informacijske, obrazovne i kulturne potrebe te time potvrđujemo i prihvaćamo drugu hipotezu. To možemo potkrijepiti sljedećim. Knjižničari osmišljavaju i provode edukacijske programe za korisnike/pripadnike nacionalne manjine o informacijskim izvorima i načinima njihova korištenja, provode posebne programe kao što su izložbe, književni susreti, edukacijski programi, radione, tečajevi, predavanja, tribine. Knjižnice se oglašavaju u nekom od medija (radio, televizija, Internet, novine) i uglavnom se oglašavaju dvojezično na hrvatskom jeziku i jeziku nacionalne manjine. Da bi zadovoljile potrebe svojih korisnika, knjižnice surađuju sa drugim ustanovama iz zajednice (škole, druge knjižnice, ustanove u kulturi, fakulteti, vrtići, društva, savezi i zajednice nacionalnih manjina). Također, upute za služenje knjižnicom i obavijestima o radu i događanjima u knjižnici u pojedinim su knjižnicama dostupne dvojezično (4 knjižnice), no i nedovoljno zastupljene te je u budućnosti potrebno promišljati o tome. Vrlo je važno napomenuti da sedam od devet knjižničara koji rade s korisnicima/pripadnicima nacionalne manjine pripada istoj nacionalnoj manjini. Ovo je važno iz razloga jer oni najbolje poznaju potrebe svojih korisnika te ih najbrže mogu prepoznati i zadovoljiti. Knjižnice u svoj rad ne uključuju volontere. U budućnosti bi svakako trebalo promišljati o tome iz razloga jer oni mogu rasteretiti knjižničare određenog posla te kako bi se više mogli posvetiti upoznavanju i istraživanju svojih korisnika, kako bi se što brže i lakše prepoznale potrebe korisnika i kako bi se službe i usluge svakodnevno prilagođavale korisnicima. Također, oni mogu biti izvor novih ideja, stavova i znanja.

Iz navedenog možemo zaključiti da su knjižnice svjesne potreba svojih korisnika, te da bi ih učinkovito zadovoljile osmišljavaju i osiguravaju pristup i korištenje raznih usluga, programa i službi i to na način da se poštuju nacionalna, vjerska, jezična, kulturna, informacijska, obrazovna i druga prava. One osiguravaju literaturu koja govori o jeziku, kulturi, tradiciji, običajima nacionalne manjine ali i o jeziku, kulturi, tradiciji i običajima većinskog stanovništva i to na hrvatskom jeziku i jeziku nacionalne manjine pri čemu korist imaju obje strane, korisnik pripadnik većinskog stanovništva kao i korisnik pripadnik nacionalne manjine. One osiguravaju radionice, edukacije, izložbe i susrete na način da su obje strane u ravnopravnom i jednakom položaju i na način da se uspostavi interkulturalni dijalog neophodan za život u multikulturalnoj zajednici. Knjižnice potiču i provode multikulturalni odgoj na način da potiču kreativan razvoj svojih korisnika, poštuju i potiču na prihvaćanje kulturnih različitosti. One potiču kulturni pluralizam na način da knjižnične službe, usluge i programe mogu koristiti svi članovi društva pri čemu se oni međusobno upoznaju, ujedinjuju i međusobno pomažu, razmjenjuju stavove i ideje, uče jedni od drugih te stječu znanje o drugim kulturama.

11. ZAKLJUČAK

Društvena uloga narodnih knjižnica te središnjih knjižnica nacionalnih manjina koje djeluju u njihovom sklopu, a koje djeluju u suvremenom globalnom, informacijskom i multikulturalnom okruženju od neprocjenjive je važnosti.

Knjižnice su za one koji ih otkriju izvor nepresušnog svjetskog znanja. One kroz svoje službe i usluge omogućuju ispunjavanje osnovnih zadataka multikulturalnog globalnog informacijskog društva. One brinu za obrazovne, kulturne i informacijske potrebe sveukupne korisničke zajednice u okruženju u kojem djeluje.

Brza, pravovremena i relevantna informacija od velike je važnosti, jer današnje informacijsko društvo počiva, razvija se i napreduje upravo od nesagledivo velikog broja izvora informacija, također, pristup informacijama osnovni je uvjet za izgradnju globalne informacijske infrastrukture koja je od presudne važnosti za funkcioniranje informacijskog društva.

Iz navedenog razloga, uloga knjižnica je od iznimne važnosti, jer one prikupljaju, obrađuju i daju na korištenje relevantne informacije, one upućuju pojedince i organizacije na relevantne izvore informacija kako u tiskanom tako i u elektroničkom obliku, one nastoje identificirati izražene i neizražene potrebe, te osvijestiti svoje korisnike o postojanju informacijskih potreba kojih oni nisu svjesni i zatim na kraju cjelokupnog procesa, nastoje zadovoljiti potrebe svojih korisnika.

Knjižnice su idealno mjesto za susret različitih kultura te one kroz svoje ciljeve, zadatke i načela mogu osigurati obrasce za interkulturalne odnose koji će se primjenjivati u multikulturalnom društvu. Također, one omogućuju provođenje načela interkulturalizma i multikulturalizma, interkulturalnog i multikulturalnog odgoja i obrazovanja koji su nužni za zdrav suživot kulturno različitih zajednica.

Knjižnične službe i usluge koje djeluju unutar pluralnih društava, uređene su prema načelima multikulturalnih zajednica. To znači da su knjižnične službe i usluge namijenjene svima, pristup informacijama osiguran je na odgovarajućim jezicima, građa odražava potrebe cjelokupne zajednice, one promiču kulturnu raznolikost i jednakost svih članova zajednice.

Multikulturalne knjižnice predstavljaju kulturna i informacijska središta te središta za cjeloživotno učenje.

Da bi ispunile svoje zadaće, narodne knjižnice moraju poznavati svoje korisnike te znati prepoznati njihove potrebe koje stalno rastu, mijenjaju se i vrlo su raznolike upravo iz razloga jer globalizacijski procesi uzrokuju stalne kulturne, obrazovne, političke te gospodarske promijene.

Zadaće središnjih knjižnica nacionalnih manjina su organizirati i osigurati pristup knjižničnim službama i uslugama za kulturno i jezično različite skupine korisnika. U svim današnjim društvima žive kulturne zajednice od kojih svaka ima svoj jezik, kulturu, tradiciju, a zatim i svoje posebne informacijske, obrazovne i kulturne potrebe. Na taj se način pred knjižnice stavljaju mnogobrojne zadaće i izazovi koje je nužno pravovremeno i kvalitetno izvršiti. Važno je da središnje knjižnice i knjižničari koji su zaposleni u njima, znaju identificirati, prepoznati i zadovoljiti informacijske potrebe na pravovremen i učinkovit način, jer pravovremeno prepoznata, identificirana i zadovoljena potreba, omogućuje pripadnicima nacionalnih manjina da ostvare svoja osnovana ljudska prava.

Republika Hrvatska je multikulturalna zajednica u kojoj žive 22 nacionalne manjine, od kojih samo devet nacionalnih manjina ima svoje središnje knjižnice. Te središnje knjižnice uglavnom su centralizirane u dijelovima gdje je određena nacionalna manjina najzastupljenija. Takve knjižnice moraju težiti stvaranju zajedničke mreže knjižnica kako bi se pripadnicima nacionalnih manjine osigurala pravovremena knjižnična usluga koja će im pomoći u zadovoljenju prepoznatih informacijskih potreba, bez obzira u kojem dijelu Hrvatske pripadnici manjine žive. Također, središnje knjižnice moraju početi pridavati veću pažnju prilikom oblikovanja svojih mrežnih stranica na Internetu. Te mrežne stranice moraju biti dvojezične kako bi se pripadnicima nacionalnih manjina olakšao pristup izvorima informacija na njihovom jeziku. Na tim je mrežnim stranicama potrebno osigurati pristup digitalnim izvorima informacija koji su vezani uz njihovu zemlju, književnost, izdavaštvo i kulturu. Ovakav pristup izvorima informacija je vrlo važan s obzirom da pripadnici često stanuju izvan mjesta u kojem je središnja knjižnica nacionalne manjine smještena, pa nemaju mogućnost brzog pristupa tradicionalnim izvorima informacija.

Knjižničari koji su zaposleni u središnjim knjižnicama moraju posjedovati vještine jezgre knjižničarstva, kulturne i interkulturalne kompetencije. Također, od velike je važnosti da knjižničari koji rade u središnjim knjižnicama budu pripadnici nacionalne manjine jer oni najbolje znaju i poznaju kulturu i tradiciju te potrebe članova svoje zajednice, te na učinkovit i brz način mogu prepoznati i zadovoljiti njihove potrebe.

Knjižnični fond središnjih knjižnica mora biti stručno osmišljen i organiziran, a službe i usluge moraju biti organizirane na temelju potreba korisničke zajednice kojoj su namijenjene. Takvi fondovi, osim što pružaju pristup građi korisnicima koji su pripadnici nacionalnih manjina, ujedno omogućavaju i drugima (osobe koje nisu pripadnici nacionalne manjine) učenje kulture i jezika te se na taj način stvaraju mogućnosti upoznavanja drugih kultura te pristup novim izvorima informacija i novim idejama.

Središnje knjižnice nacionalnih manjina imaju važnu ulogu u promicanju, čuvanju i njegovanju kulture, kulturnog identiteta i kulturne baštine nacionalnim manjina te ujedno omogućuju ostvarivanje interkulturalnog identiteta multikulturalnog društva.

Prema podacima dobivenim istraživanjem potvrdili smo i prihvatili obje hipoteze: knjižničari poznaju i koriste razne načine kako bi identificirati potrebe svojih korisnika, te poznaju i primjenjuju razne postupke kako bi zadovoljili informacijske, obrazovne i kulturne potrebe svojih korisnika. Također, rezultati nam pokazuju i da knjižnice potiču na zajedničku suradnju i interkulturalni dijalog. One svojim korisnicima pomažu u očuvanju njihovog jezika, kulture, tradicije i običaje kroz literaturu, predavanja, radionice, tečajeve izložbe, usmjeravaju ih na druge izvore na internetu koji govore o njihovom jeziku, kulturi, tradiciji, običajima, na druge ustanove (škole, vrtiće, udruge, društva) koje im mogu dati odgovore o njihovom jeziku, kulturi, tradiciji, običajima).

Istraživanja na temu informacijskih potreba i načina na koje središnje knjižnice zadovoljavaju potrebe svojih korisnika u središnjim knjižnicama nacionalnih manjina vrlo su rijetka u Hrvatskoj te im je u budućnosti potrebno pridati veće značenje i redovno ih provoditi. Ta istraživanja trebala bi uključivati korisnike pripadnike nacionalne manjine i to na način da i oni sudjeluju u istraživanju, ne samo kao ispitanici nego i kao savjetnici, predlagači prilikom odabira i sastavljanja metoda i instrumenata istraživanja. U tom smislu potrebno je provoditi istraživanja metodom rada s fokusnim grupama. Takva istraživanja mogu dati pokazatelje koji su polazišta za podizanje kvalitete knjižničnih službi i usluga. Osnova za osmišljavanje i organizaciju knjižničnih službi i usluga temelji se upravo na istraživanju i analizi korisničkih potreba pripadnika nacionalnih manjina, kako onih koji već koriste knjižnice tako i potencijalnih i naslućenih korisnika.

12. LITERATURA

1. Bilić Štefan, Milica. Uključivanje interkulturalne komunikacijske kompetencije u poučavanje stranih jezika. // *Odgojne znanosti* 8, 1(11)(2006). Str. 279-288. Hrčak. URL: <http://hrcak.srce.hr/26201> (2010-08-13)
2. Chu, Clara M. IFLA Defining «Multiculturalism»: Final Report submitted by Clara M. Chu, March 18/2005. URL: <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/multiculturalism-en.pdf> (2010-07-19)
3. Cjeloživotno učenje knjižničara: ishodi učenja i fleksibilnost / urednice Aleksandra Horvat i Dijana Machala. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2009. URL: <http://www.nsk.hr/CUK/cuk.pdf#page=57> (2010-08-13)
4. Čolić, Snježana. *Kultura i povijest*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, 2002.
5. Devadason, F. J.; Pratap Lingam, P. A Methodology for the Identification of Information Needs of Users. 62nd IFLA General Conference - Conference Proceedings - August 25-31, 1996. URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla62/62-devf.htm> (2010-08-17)
6. Dobrić, Bruno. Knjižnice u suvremenim multikulturalnim društvima: s osvrtom na knjižnice u Puli. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 42, 1/4(1999). Str. 17-31.
7. Domović, Vlatka; Golder Zlata. Demokratizacija društva te odgoj i obrazovanje za interkulturalne odnose. // *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja* 5, 5-6(25-26)(1996). Str. 935-959.
8. Ferdebar, Renata. Interkulturalizam i kulturni identitet. // *Pedagogija prema cjeloživotnom obrazovanju i društvu znanja*, sv. 2. Zagreb: Hrvatsko pedagoško društvo, 2007. Str. 182-190.
9. Fuentes, Jorge. Nacionalne manjine. // *The Courier: glasilo Misije OESS-a u Hrvatskoj*, 125(2006). URL: <http://www.osce.org/hr/zagreb/23547> (2011-09-01)
10. Glasgowska deklaracija o knjižnicama, informacijskim službama i intelektualnoj slobodi. // *Novosti*, 21(2002). URL: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/17> (2011-08-31)
11. Globalizacija. // *Opća i nacionalna enciklopedija u 20 knjiga*. Zagreb: Proleksis: Večernji list, 2005.
12. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. URL: <http://www.gskos.hr/> (2010-08-04)
13. Gradska knjižnica Beli Manastir, Središnja knjižnica Mađara u Republici Hrvatskoj. URL: <http://www.gkbm.hr/index.html> (2010-08-02)
14. Gradska knjižnica i čitaonica Pula. URL: <http://www.gkc-pula.hr/home.php> (2010-08-04)
15. Gradska knjižnica Ivan Goran Kovačić. URL: <http://www.gkka.hr/> (2010-08-04)

16. Grđan, Zdravka. Interkulturalni odgoj i obrazovanje u sustavu odgojnih vrijednosti mladih. // Pedagogija prema cjeloživotnom obrazovanju i društvu znanja, sv. 2. Zagreb: Hrvatsko pedagoško društvo, 2007. Str. 209-214.
17. Gredičak, Tatjana. Kulturna baština i gospodarski razvitak Republike Hrvatske. // Ekonomski pregled 60, 3-4(2009). Str. 196-218. Hrčak. URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=57893 (2010-08-20)
18. Haralambos, Michael; Holborn, Martin. Sociologija: teme i perspektive. Zagreb: Golden marketing, 2002.
19. Horvat, Aleksandra. Knjižnice u službi uključivanja u društvo. // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / urednik Dragutin Katalenac. Osijek: Gradska i sveučilišna knjižnica, 2003. Str. 20-27.
20. Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice. URL: <http://www.knjiznica-nasice.hr/> (2010-08-03)
21. Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: <http://www.hkdrustvo.hr/hr/> (2010-08-09)
22. IFLA Section on Library Services to Multicultural Populations. URL: <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/s32brochure.pdf> (2010-08-09)
23. Katavić, Sanda; Horvat, Jasna; Sablić Tomić, Helena. Može li se izmjeriti kulturni identitet?. // Kolo, 2(2005). URL: http://www.matica.hr/Kolo/kolo2005_2.nsf/AllWebDocs/kht (2010-08-10)
24. Kelmendi, Burbuqe. Knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, 3-4(1997). Str. 31-60.
25. Preporuka Europskog parlamenta i savjeta o ključnim kompetencijama za cjeloživotno učenje. // Metodika 11, 20(1/2010). Str. 169-182. Hrčak. URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=92192&lang=en (2011-09-02)
26. Knjižnice Grada Zagreba. URL: <http://www.kgz.hr/default.aspx?id=656> (2010-08-04)
27. Kulturna kompetencija u praksi socijalnog rada / prevela Ajduković, Dea. // Ljetopis socijalnog rada 10, 1(2003). Str. 123-138. Hrčak. URL: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=5846
28. Mužić, Vladimir. Uvod u metodologiju istraživanja odgoja i obrazovanja. Zagreb: Educa, 1999.
29. Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003.

30. Preporuke za knjižnično zakonodavstvo i politiku u Europi, 2002. URL: <http://dzs.ffzg.hr/text/preporuke.pdf> (2010-07-27)
31. Previšić, Vlatko. Interkulturalni stavovi hrvatskih srednjoškolaca. // Pedagogijska istraživanja 1, 1(2004). Str. 23-24.
32. Previšić, Vlatko; Mijatović, Antun. Mladi u multikulturalnom svijetu: stavovi srednjoškolaca u Hrvatskoj. Zagreb: Interkultura, 2001.
33. Program «Interkulturalizam i mladi»: Izvješće o provedbi programa u 2005. godini, 2006. Str. URL: <http://www.interkultura.hr/download/Interkulturalizam.pdf> (2010-08-13)
34. Republika Hrvatska Ministarstvo kulture. URL: <http://www.min-kulture.hr/default.aspx?id=200> (2010-07-31)
35. Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno i prerađeno izd. Lokve: Benja, 2006.
36. Sekulić-Majurec, Ana. Interkulturalizam u obrazovanju kao metodologijski izazov. // Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja 5, 5-6(25-26)(1996). Str. 677-687.
37. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice: s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu / s engleskog prevela Ana Jurinović. 1. hrvatsko izd. prema trećem izd. izvornika. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.
38. Spajić-Vrkaš, Vedrana. Odgoj i obrazovanje za demokratsko građanstvo u Hrvatskoj: izvješće. Zagreb: Filozofski fakultet: Centar za istraživanje, izobrazbu i dokumentaciju u obrazovanju za ljudska prava i demokratsko građanstvo, 2002.
39. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič / uredile Liana Diković i Ljiljana Črnjar. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 9.
40. Srpsko kulturno društvo „Prosvjeta“. URL: <http://www.skdprosvjeta.com/page.php?id=13> (2010-08-04)
41. Standard za narodne knjižnice u RH. Narodne novine 58(1999). URL: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html (2010-07-27)
42. Sviben, Zdenka. Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj i društvena isključenost. // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / urednik Dragutin Katalenac. Osijek: Gradska i sveučilišna knjižnica, 2003. Str. 28-36.
43. Tadić, Katica. Rad u knjižnici: priručnik za knjižničare, 1993. URL: <http://www.ffzg.hr/infoz/biblio/nastava/dz/text/katm.htm> (2010-07-26)

44. Tatalović, Siniša. Nacionalne manjine u Hrvatskoj. // Politička misao 38, 3(2001). Str. 95-105. Hrčak. URL:
http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=38700 (2010-07-26)
45. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice, 1994. URL:
http://dzs.ffzg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (2010-07-27)
46. Žužul, Ante. Temeljne odrednice interkulturalnog učenja i multikulturalnog odgoja. // Napredak 143, 1(2002). Str. 17-23.

13. PRILOZI

13.1. PRILOG 1. Anketni upitnik

ANKETNI UPITNIK

Za potrebe istraživanja u sklopu diplomskog rada na temu *Informacijske potrebe korisnika u središnjim knjižnicama nacionalnih manjina u Hrvatskoj*, molila bih Vas da ispunite anketni upitnik kako bih dobila povratne informacije i utvrdila na koje načine Vi identificirate potrebe svojih korisnika te kako zadovoljavate njihove potrebe.

Molim Vas da prilikom popunjavanja upitnika koristite upute koje se nalaze uz pitanja.

Hvala!

NAZIV KNJIŽNICE

1. Koliko korisnika ima Vaša Središnja knjižnica? (*Molim Vas, odgovor navedite u polje*).
2. Na koje načine identificirate potrebe Vaših korisnika? (*Moguće je označiti više odgovora*).
 - Anketom
 - Intervjuom
 - Razgovorom s korisnikom
 - Promatranjem korisnika dok razgovara s drugim korisnicima
 - Promatranjem korisnika prilikom pregledavanja/pretraživanja građe u knjižnici
 - Praćenjem dokumenata/literature koju koristi korisnik
 - Desideratom (kartoteka želja)
 - Nešto drugo
3. Imaju li Vaši korisnici problema s pismenim/usmenim izražavanjem na hrvatskom jeziku?
 - Da
 - Ne
 - Ne znam
4. Provodite li tečaj hrvatskog jezika u knjižnici?
 - Da
 - Ne
 - Ne, ali se planira

Ako provodite tečaj hrvatskog jezika, jesu li Vaši korisnici zainteresirani za tečaj?

- Da
- Djelomično su zainteresirani

Ne

5. Provodite li tečaj slovačkog jezika u knjižnici?

Da

Ne

Ne, ali se planira

Ako provodite tečaj slovačkog jezika, jesu li Vaši korisnici zainteresirani za tečaj?

Da

Djelomično su zainteresirani

Ne

6. Održavate li edukacijske programe za korisnike/pripadnike slovačke nacionalne manjine o vrstama informacijskih izvora i načinima njihova korištenja?

Da

Ne

Ne, ali se planira

Ako održavate edukacijske programe o vrstama informacijskih izvora i načinima njihova korištenja, jesu li Vaši korisnici zainteresirani za njih?

Da

Djelomično su zainteresirani

Ne

7. Koje posebne programe organizirate za korisnike/pripadnike slovačke nacionalne manjine u Vašoj Središnjoj knjižnici? (*Moguće je označiti više odgovora*).

Izložbe

Književne susrete

Edukacijske programe

Radionice

Tečajeve

Predavanja

Tribine

Nešto drugo

Ako održavate posebne programe, navedite jedan primjer te navedite naziv i cilj programa. (*Molim Vas, odgovor navedite u polje*).

8. Zahtijevaju li Vaši korisnici pomoć pri odabiru/pronalaženju potrebne literature?

Uvijek

Ponekad

Nikada

9. Oglašava li se knjižnica u medijima (radio, televizija, Internet, novine) i na kojem jeziku?

- Da
- Na hrvatskom jeziku
 - Na slovačkom jeziku
 - Dvojezično
- Ne

10. S kojim ustanovama u zajednici Vaša knjižnica najbolje surađuje? (*Molim Vas, odgovor navedite u polje*).

11. Tko su najčešći korisnici u Vašoj knjižnici? (*Molim Vas, označite samo jedan odgovor*).

- Djeca predškolske dobi
- Djeca osnovnoškolske dobi
- Srednjoškolci
- Studenti
- Zaposleni
- Nezaposleni
- Umirovljenici
- Netko drugi

12. Što djeca (3-12 godina) najčešće koriste u knjižnici? (*Molim Vas, označite samo jedan odgovor*).

- Slikovnice
- Knjige
- Igračke
- Audiovizualna građa (CD-i, DVD-i)
- Nešto drugo

13. Koje tematsko područje je najinteresantnije djeci (13-18 godina) u knjižnici? (*Molim Vas, označite samo jedan odgovor*).

- Obrazovanje
- Zabava
- Rekreacija
- Zdravlje
- Kultura
- Nešto drugo

14. Koje tematsko područje je najinteresantnije mladima (18-25 godina) u knjižnici? (*Molim Vas, označite samo jedan odgovor*).

- Obrazovanje
- Zabava
- Rekreacija
- Posao
- Zdravlje

- Kultura
- Nešto drugo

15. Koje tematsko područje je najinteresantnije odraslim/starijim korisnicima u knjižnici? (Molim Vas, označite samo jedan odgovor).

- Obrazovanje
- Zabava
- Rekreacija
- Posao
- Zdravlje
- Kultura
- Nešto drugo

16. Jesu li Vaši korisnici više zainteresirani za literaturu na hrvatskom ili slovačkom jeziku?

- Hrvatski jezik
- Slovački jezik
- Podjednako su zainteresirani

17. Zbog čega korisnici najčešće dolaze u Središnju knjižnicu? (Molim Vas, odgovor navedite u polje).

18. Na koji način Vaši korisnici najčešće dolaze do informacija o građi? (Molim Vas, označite samo jedan odgovor).

- Klasični katalog (katalog na listićima)
- Elektronički katalog (OPAC)
- Putem uputa dobivenih od knjižničara
- Ne znam

19. Jesu li upute za služenje knjižnicom te obavijesti o radu i događanjima u knjižnici (tiskane; elektroničke na webu) dostupne korisnicima?

- Da
 - Na slovačkom jeziku
 - Na hrvatskom jeziku
 - Dvojezične
- Ne

20. Kako Vi svojim korisnicima pomažete u očuvanju njihovog jezika, kulture, tradicije i običaja? (Moguće je označiti više odgovora).

- Kroz literaturu u knjižnici koja govori o njihovom jeziku, kulturi, tradiciji, običajima
- Putem književnih susreta/tematskih predavanja/radionica/tečajeva/tribina/izložbi koja govore o njihovom jeziku, kulturi, tradiciji, običajima
- Putem usmjeravanja na izvore na Internetu koji govore o njihovom jeziku, kulturi, tradiciji, običajima

- Putem usmjeravanja na druge ustanove (škole, udruge, društva) koja im mogu dati odgovore o njihovom jeziku, kulturi, tradiciji, običajima
- Nešto drugo

21. Je li knjižničar koji radi s korisnicima/pripadnicima slovačke nacionalne manjine i sam pripadnik iste nacionalne manjine?

- Da
- Ne
- Ne, ali uključujemo volontere u rad

Hvala na suradnji!

Burcar Mirta (studentica druge godine
diplomskog studija Informatologije)

13.2. PRILOG 2. Adresar središnjih knjižnica nacionalnih manjina u RH

Tablica 1. Gradska knjižnica Beli Manastir – Središnja knjižnica Mađara

GRADSKA KNJIŽNICA BELI MANASTIR SREDIŠNJA KNJIŽNICA MAĐARA	
Voditelj:	Žolti Rabi
Matična ustanova:	Gradska knjižnica Beli Manastir
Adresa:	Kralja Tomislava 2, 31300 Beli Manastir
Telefon:	031 710 250 Faks: 031 710 259
E-mail:	gradska.knjiznica.bm@os.t-com.hr
URL:	http://www.gkbm.hr/index.html

Tablica 2. Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar - Središnja knjižnica Čeha

PUČKA KNJIŽNICA I ČITAONICA DARUVAR SREDIŠNJA KNJIŽNICA ČEHA	
Voditeljica:	Fanika Stehna
Matična ustanova:	Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar
Adresa:	Stjepana Radića 5, 43500 Daruvar
Telefon:	043 333 468 Faks: 043 331 592
E-mail:	fanika@knjiznica-daruvar.hr
URL:	Osnovni podaci o knjižnici dostupni su na službenim stranicama Grada Daruvara http://www.daruvar.hr/daruvar.php?kateg=8&sub=34

Tablica 3. Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice – Središnja knjižnica Slovaka

HRVATSKA NARODNA KNJIŽNICA I ČITAONICA NAŠICE SREDIŠNJA KNJIŽNICA SLOVAKA	
Voditeljica:	Ružica Vinčak
Matična ustanova:	Narodna knjižnica i čitaonica Našice
Adresa:	Pejačevićev trg 5, 31500 Našice
Telefon:	031 614 421 Faks: 031 615 199
E-mail:	hkicna.ruzica@gmail.com knjiznica.nasice@gmail.com

URL:	http://www.knjiznica-nasice.hr
-------------	---

Tablica 4. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek – Središnja knjižnica Austrijanaca

GRADSKA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA OSIJEK – AUSTRIJSKA ČITAONICA - SREDIŠNJA KNJIŽNICA AUSTRIJANACA	
Voditelj:	Siniša Petković
Matična ustanova:	Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek
Adresa:	Europska avenija 24, 31000 Osijek
Telefon:	031 211 233 Faks: 031 211 218
E-mail:	spetkovic@gskos.hr austrijska.citaonica@gskos.hr
URL:	http://www.gskos.hr/~descap/

Tablica 5. Gradska knjižnica i čitaonica Pula – Središnja knjižnica Talijana

GRADSKA KNJIŽNICA I ČITAONICA PULA SREDIŠNJA KNJIŽNICA TALIJANA	
Voditeljica:	Liana Diković
Matična ustanova:	Gradska knjižnica i čitaonica Pula
Adresa:	Sv. Ivana 1/A, 52100 Pula
Telefon:	052 300 402 Faks: 052 300 403
E-mail:	liana.dikovic@gkc-pula.hr gkc@gkc-pula.hr
URL:	http://www.gkc-pula.hr/home.php

Tablica 6. KGZ - Knjižnica i čitaonica „Bogdan Ogrizović“ – Središnja knjižnica Albanaca

KGZ - KNJIŽNICA I ČITAONICA „BOGDAN OGRIZOVIĆ“ SREDIŠNJA KNJIŽNICA ALBANACA	
Voditeljica:	Dorotea Kerni
Matična ustanova:	Knjižnice grada Zagreba, Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića
Adresa:	Preradovićeva 5, 10000 Zagreb
Telefon:	01 4810 704 Faks: 01 4810 637
E-mail:	knjiznica.bogdana.ogrizovica@kgz.hr

	dorakerni@yahoo.com
URL:	http://www.kgz.hr/default.aspx?id=72

Tablica 7. KGZ – Gradska knjižnica – Središnja knjižnica Rusina i Ukrajinaca

KGZ – GRADSKA KNJIŽNICA SREDIŠNJA KNJIŽNICA RUSINA I UKRAJINACA	
Voditeljica:	Katarina Todorcev Hlača
Matična ustanova:	Knjižnice grada Zagreba - Gradska knjižnica Zagreb
Adresa:	Starčevićev trg 6, 10000 Zagreb
Telefon:	01 4694 338 Faks: 01 4572 089
E-mail:	gradska.knjiznica@kgz.hr katarina.todorcev@kgz.hr
URL:	http://www.kgz.hr/default.aspx?id=792

Tablica 8. Srpsko kulturno društvo „Prosvjeta“ - Središnja knjižnica Srba

SRPSKO KULTURNO DRUŠTVO „PROSVJETA“, ZAGREB SREDIŠNJA KNJIŽNICA SRBA	
Voditelj:	Velimir Sekulić
Matična ustanova:	Srpsko kulturno društvo "Prosvjeta"
Adresa:	Preradovićeveva 18/1, 10000 Zagreb
Telefon:	01 48 54 656 Faks: 01 48 55 702
E-mail:	sredisnja.knjiznica.srba@zg.t-com.hr
URL:	http://www.skdprosvjeta.com/page.php?id=13

Tablica 9. Gradska knjižnica „Ivan Goran Kovačić“, Karlovac – Središnja knjižnica Slovenaca

GRADSKA KNJIŽNICA „IVAN GORAN KOVAČIĆ“, KARLOVAC SREDIŠNJA KNJIŽNICA SLOVENACA	
Voditeljica:	Vedrana Kovač Vrana
Matična ustanova:	Gradska knjižnica "I.G. Kovačić" Karlovac
Adresa:	Ljudevita Šestića 1, 47000 Karlovac
Telefon:	047 412 377 Faks: 047 412-371

E-mail:	info@gkka.hr vedrana@gkka.hr
URL:	http://www.gkka.hr

Tablica 10. Knjižnica i arhiv Židovske općine Zagreb¹¹⁵

KNJIŽNICA I ARHIV ŽIDOVSKJE OPĆINE ZAGREB	
Voditeljica:	Julija Koš
Matična ustanova:	
Adresa:	Palmotičeva 16, 10000 Zagreb
Telefon:	01 4862 753 Faks: 01 4922 694
E-mail:	jcz@zg.t-com.hr 7palmtrees@gmail.com
URL:	http://www.zoz.hr

¹¹⁵ Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj: Vodič / uredile Liana Diković i Ljiljana Črnjar. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 101.