

**MULTIKULTURALNE USLUGE  
HRVATSKIH NARODNIH KNJIŽNICA**

**MULTICULTURAL SERVICES OF  
CROATIAN PUBLIC LIBRARIES**

*Ivana Faletar*

Centar za ljudska prava, Zagreb  
ifaletar@human-rights.hr

*Sanjica Faletar Tanacković*

Odsjek za informacijske znanosti, Filozofski fakultet Osijek  
sfaletar@ffos.hr

*Darko Lacović*

Odsjek za informacijske znanosti, Filozofski fakultet Osijek  
dlacovic@ffos.hr

UDK / UDC 027.3(497.5):316.7  
Istraživanje / Research paper  
Primljeno / Received: 19. 10. 2011.

*Sažetak*

U radu se predstavljaju rezultati istraživanja provedenog s ciljem utvrđivanja uloge hrvatskih narodnih knjižnica u suvremenom multikulturalnom okruženju. Glavni je cilj istraživanja bio saznati na koji način hrvatske narodne knjižnice odgovaraju na izazove multikulturalnog društva, posebice u odnosu na prisutne etničke i nacionalne manjine.

Podaci su prikupljeni uz pomoć kvantitativne metodologije (*online* upitnik) u drugoj polovici 2011. godine. Istraživanje je (djelomično) potvrdilo polaznu pretpostavku da su ispitanici (ravnatelji narodnih knjižnica) svjesni važne uloge svojih ustanova u multikulturalnom društvu, no da istovremeno hrvatske narodne knjižnice relativno slabo nude i promiču posebne usluge i građu za manjinske pripadnike svojih korisničkih zajednica.

Budući da u Hrvatskoj do sada nije bilo sličnih istraživanja ovakvog obuhvata ovaj rad, i predložene preporuke, mogu pomoći hrvatskim narodnim knjižnicama u osmišljavanju i pružanju službi i usluga za multikulturalne zajednice, ali i potaknuti ih na suradnju sa značajnim knjižnicama i ustanovama u zemlji i inozemstvu.

*Cljučne riječi:* multikulturalnost, narodne knjižnice, etničke i nacionalne manjine, knjižnična građa, knjižnične usluge, Hrvatska

### *Summary*

The paper presents the results of a study which examined the role of Croatian public libraries in the contemporary multicultural society. The main goal of the study was to find out how Croatian public libraries respond to challenges of their multicultural communities, particularly with the ethnic and national minorities.

The data were gathered using the quantitative methodology (online questionnaire) in the second half of 2011. The results partially confirmed one of the authors' hypotheses: the respondents (Croatian public libraries' directors) are generally aware of the important role that a public library has in the modern multicultural society. However, it was also established that public libraries in Croatia, at the moment, do not provide (or promote) multicultural services as actively as expected.

This is the first such study conducted in Croatia and its results, and resulting guidelines, can help public libraries in developing multicultural library collections and services, but also encourage them to collaborate more actively with all relevant institutions in their communities and wider, in order to provide better services for their users.

*Keywords:* multiculturalism, public libraries, ethnic and national minorities, library collections, library services, Croatia

## 1. Uvod

Jedna od temeljnih odlika današnjeg društva kulturna je raznolikost odnosno multikulturalnost pri čemu se uvažavanje različitih kultura, tolerancija, dijalog i suradnja smatraju najboljim jamstvom mira i sigurnosti.<sup>1</sup> Nažalost, sama činjenica da u nekoj zajednici ili društvu zajedno žive pripadnici različitih kultura ne mora nužno značiti da među njima postoji međusobno povjerenje i razumijevanje. U novijoj se literaturi stoga sve češće upotrebljavaju dva srodna pojma: multikulturalizam i interkulturalizam. Kulturna raznolikost ili multikulturalizam tumači se pritom kao postojanje više kultura unutar društvene zajednice i poticanje njihova suživota, a interkulturalizam kao poticanje međudjelovanja i međusobnog prožimanja različitih kultura, a ne samo slobodan razvitak više (etničkih) kultura.<sup>2</sup> I. Stričević tumači na tom tragu multikulturalno društvo kao društvo u kojem različite kulturne, nacionalne, etničke i vjerske skupine žive na istom prostoru, ali ne dolaze nužno u međusobne kontakte, a interkulturalno društvo kao ono u kojem različite kulturne, nacionalne, etničke i vjerske skupine žive na istom području, ali i održavaju otvorene odnose i interakciju, razmjenu i međusobno priznavanje vrijednosti i načina života.<sup>3</sup>

U ovom složenom kontekstu, narodne knjižnice kao mjesna obavijesna, kulturna i obrazovna središta koja služe svim članovima svoje kulturno raznolike zajednice, zasigurno mogu i trebaju biti katalizatori društvenog razvoja i slavljenja raznolikosti<sup>4</sup> koji pridonose promicanju multikulturalnosti odnosno interkulturalnosti kao zajedničke baštine čovječanstva<sup>5</sup> stvaranjem uvjeta za međukulturni dijalog i skladan suživot svih članova društva.

---

<sup>1</sup> Usp. UNESCO Universal declaration on cultural diversity [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL\\_ID=13179&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

<sup>2</sup> Usp. Leksikon migracijskog i etničkog nazivlja. Zagreb : Institut za migracije i narodnosti : Školska knjiga, 1998. Str. 85, 157-158.

<sup>3</sup> Usp. Stričević, Ivanka. Multikulturalna pismenost u knjižnici : temelj interkulturalnog dijaloga / 8. savjetovanje za narodne knjižnice, Martin na Muri, 18.-20. svibnja 2011. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.nsk.hr/savjetovanje2011/Ivanka\\_Stricevic.ppt](http://www.nsk.hr/savjetovanje2011/Ivanka_Stricevic.ppt)

<sup>4</sup> Usp. Train, Briony; Pete Dalton; Judith Elkin. Embracing inclusion : the critical role of the library. // Library Management 21, 9(2000), 489.

<sup>5</sup> Usp. UNESCO Universal declaration on cultural diversity. Nav. dj.

## 2. Pojava i razvoj multikulturalnih knjižničnih usluga

S obzirom na to da se prevladavajuće shvaćanje uloge i zadaća narodne knjižnice u multikulturalnom društvu tijekom vremena mijenjalo i prilagođivalo trenutnim društvenim, kulturnim, političkim i ekonomskim okolnostima, u nastavku rada ukratko će se prikazati razvojni put multikulturalnih knjižničnih usluga u nekoliko odabranih multikulturalnih zemalja uključujući i Hrvatsku.

U dostupnoj se literaturi počeci pružanja multikulturalnih knjižničnih usluga smještaju u Sjedinjene Američke Države. Naime, krajem 19. i početkom 20. stoljeća, kada u SAD pristižu brojni doseljenici iz Europe i Azije, američke su narodne knjižnice imigrantima počele nuditi posebne programe i usluge kojima su ih nastojale asimilirati<sup>6</sup> u većinsko američko društvo. Radi njihove što brže i lakše 'amerikanizacije', knjižnice su u ovoj prvoj fazi doseljenicima nudile tečajeve engleskog jezika, predavanja o američkoj povijesti, političkom ustrojstvu i kulturi i slična događanja koja su ih trebala pripremiti za američko državljanstvo. Istovremeno, počele su nabavljati građu na pojedinim manjinskim jezicima i organizirati različita folklorna događanja kako bi doseljenici ostali u kontaktu sa svojom kulturom.<sup>7</sup> Tek polovicom prošlog stoljeća američke se narodne knjižnice počinju zanimati za potrebe svih svojih korisnika i intenzivnije nabavljati građu o kulturi, običajima i navikama manjinskog stanovništva kako bi se umanjio kulturni jaz u društvu, surađivati s manjinskim (kulturnim) organizacijama i ustanovama u zajednici te zapošljavati etnički raznoliko osoblje. No, baština i kultura manjinskih skupina smatrale su se tada još uvijek manje vrijednima odnosno podređenima u odnosu na većinsku, nacionalnu američku kulturu i vrijednosti. Du Mont, Buttlar i Caynon smatraju da se upravo u tom razdoblju u SAD-u razvio pokret društvene odgovornosti u knjižničarstvu koji je vodio osjećaj dužnosti da se služi onima (u ovom slučaju etničkim i kulturnim skupinama) koji su zapostavljeni i obespravljeni u društvu.<sup>8</sup> U američkim narodnim knjižnicama

---

<sup>6</sup> Asimilacija se u društvenim znanostima tumači kao postupak kojim pojedinci ili narodnosne skupine postaju društveno-kulturno slični tuđim kulturnim sredinama, kada usvajaju tuđe kulturne i društvene vrijednosti i obilježja. Usp. Leksikon migracijskog i etničkog nazivlja. Nav. dj. Str. 12.

<sup>7</sup> Usp. Metoyer-Duran, Cheryl. Gatekeepers in ethnolinguistic communities. Norwood, N. J. : Ablex Pub. Corp., 1993. Str. 3., Novotny, Eric. Library services to immigrants : the debate in the library literature, 1900-1920, and a Chicago case study. // Reference & User Services Quarterly 42, 4(2003), 343.

<sup>8</sup> Usp. Du Mont, Rosemary Ruhig; Lois Buttlar; William Alvin Caynon. Multiculturalism in libraries. Westport, CT : Greenwood Press, 1994. Str. 28-29.

1970-ih počinje sljedeća faza odnosno razdoblje kulturne raznolikosti u kojem cilj multikulturalnih knjižničnih usluga nije bila asimilacija etničkih skupina, nego slavljenje kulturne raznolikosti. U tom su se duhu u američkim narodnim knjižnicama počele izgrađivati bogatije zbirke na stranim jezicima (koje su uključivale i arhivsko gradivo), a koje su dokumentirale povijest etničkih skupina, te nuditi sljedeće usluge: etnički informacijski centri, informacijska i referalna služba, katalogiziranje izvora na ne-engleskim jezicima, višejezični radio, TV i video programi, brošure, dječje usluge itd.<sup>9</sup> Konačno, 1990-ih započinje i posljednja, četvrta faza u razvoju ovih službi i usluga u američkim narodnim knjižnicama, u kojoj se multikulturalizam počinje promatrati iz drugog kuta. Naime, knjižnice više ne odgovaraju na kulturnu i jezičnu raznolikost kroz individualne programske inicijative, nego se multikulturalnost promatra holistički. Pružanje i financiranje multikulturalnih informacija, službi i usluga, koje su sada postale usmjerene na sve članove zajednice, postalo je sastavni dio njihovih temeljnih usluga.<sup>10</sup>

Govoreći o knjižničnim uslugama u kontekstu Velike Britanije, iznimno multikulturalne zemlje, Roach i Morrison ističu da su knjižničari u toj zemlji postali svjesni da moraju zadovoljiti različite potrebe svih članova svoje zajednice tek 1960-ih, nakon dolaska velikog broja imigranata iz Afrike, Kariba i Azije.<sup>11</sup> Naravno, pojedine su knjižnice i ranije nabavljale građu na jednom ili više stranih jezika.<sup>12</sup> Poseban pak poticaj tim naporima dali su 1976. godine *Library Advisory Council* i *Commission for Racial Equality* svojim izvještajem *Public library service for a multicultural society* prema kojem je knjižna i neknjižna građa u knjižnicama morala početi odražavati multikulturalnu prirodu britanskog društva, a knjižnice koristiti sve dostupne metode kako bi procijenile i zadovoljile potrebe svojih kulturalno raznolikih korisnika.<sup>13</sup> Iako su brojne knjižnice u Velikoj Britaniji već 1980-ih počele nuditi raznovrsnu građu i (informacijske, savjetodavne, obrazovne i kulturne) usluge svim

<sup>9</sup> Usp. Metoyer-Duran, Cheryl. Nav. dj. Str. 27.

<sup>10</sup> Isto. Str. 7.

<sup>11</sup> Usp. Roach, Patrick; Marlene Morrison. *Public libraries, ethnic diversity and citizenship*. Coventry : Centre for Research in Ethnic Relations, University of Warwick, 1998. Str. 11.

<sup>12</sup> Usp. Foster, Michael. *IFLA and library services to multicultural populations*. // *Library work for immigrants : a handbook* / ed. by Yolande Inklaar et al. Haag : Nederlands Biblioteek en Lektuur Centrum, 1990. Str. 108.

<sup>13</sup> Usp. Todderdell, B. *Multiculturalism and libraries : the British experience*. // *Proceedings of the National conference on multiculturalism and libraries*. / ed. by Derek Whitehead, Radha Rasmussen and Anne Holmes. Melbourne : Monash University, 1981. Str. 134.

svojim kulturnim skupinama u zajednici za održavanje i razvijanje njihove jezične i kulturne baštine,<sup>14</sup> sve do 1990-ih njihove su multikulturalne usluge funkcionirale kao zasebni programi koji su se i financirali iz zasebnih fondova. Tek se krajem 1990-ih, kao i u SAD-u, u narodnim knjižnicama Velike Britanije počela shvaćati da bi kulturna raznolikost trebala postati integralni dio njihove institucionalne politike, a multikulturalne usluge sastavni dio svih knjižničnih djelatnosti i aktivnosti.<sup>15</sup>

Nadalje, Rasmussen i Kolarik ističu da se u australskim narodnim knjižnicama, u zemlji gdje žive pripadnici više od stotinu etničkih i nacionalnih skupina, tek krajem 1960-ih i početkom 1970-ih javio interes za multikulturalnost. Narodne su knjižnice u toj zemlji tek tada počele sustavnije nabavljati građu na stranim jezicima, pružati i promicati usluge manjinskim skupinama u društvu te zapošljavati osoblje koje će moći zadovoljiti potrebe raznolikih korisnika.<sup>16</sup> Gotovo se u isto vrijeme počinje intenzivnije govoriti o kulturalnoj raznolikosti u narodnim knjižnicama u Kanadi, iako su i ovdje pojedine knjižnice već ranije nabavljale građu na stranim jezicima.<sup>17</sup> No, tek krajem 1980-ih i početkom 1990-ih, nakon što je donijet zakon prema kojem su javne ustanove morale odgovoriti na raznolike potrebe i interese svih svojih zajednica, kanadske su knjižnice počele sustavno oblikovati i promicati svoje multikulturalne zbirke i usluge.<sup>18</sup>

---

<sup>14</sup> Usp. Olden, Anthony; Ching-Ping Tseng; Alli S. Mcharazo. *Service for all? : a review of published literature on black and ethnic minority/multicultural provision by public libraries in the United Kingdom*. London : British Library and Research and Development Department, 1996. Str. 18.

<sup>15</sup> Usp. Meyers, Arthur S. *From stranger to arrived*. // *Multicultural Review* 7, 4(1998), 27., Council for Museums, Libraries and Archives for Resource. *Cultural diversity statement, issues and action plan*. London : Resource, 2003.

<sup>16</sup> Usp. Rasmussen, Radha; Ivan Kolarik. *Public library services to ethnocultural minorities in Australia : a state-of-the-art survey*. // *Library trends* 29, 2(1980), 299.

<sup>17</sup> Usp. Zielinska, Marie. *Public library services to Canadian ethnocultural communities : an overview*. // *Library Trends* 29, 2(1980), 275-292. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7138/librarytrendsv29i2j\\_opt.pdf?sequence=1](http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7138/librarytrendsv29i2j_opt.pdf?sequence=1), Skrzyszewski, Stan. *From multiculturalism to cosmopolitanism : world fusion and libraries*. // *Feliciter* 47, 4(2004), 15.

<sup>18</sup> Usp. Godin, Joanne. *A world of information : creating multicultural collections and programs in Canadian public libraries*. Ottawa : National Library of Canada, 1994. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://www.lac-bac.gc.ca/obj/005007/f2/005007-210.1-e.pdf>

Iako je poznato da su neke njemačke knjižnice još 1980-ih pružale građu i određene usluge strancima,<sup>19</sup> u Njemačkoj se, prema Pirsichu, gdje je gotovo četvrtina stanovništva imigrantskog podrijetla, tek početkom 2000. godine počelo ozbiljno razmišljati o aktivnoj ulozi knjižnica u kulturno raznolikim zajednicama. Tek početkom ovog stoljeća odnosno u trenutku kada je interkulturalizam postao glavna tema njemačke politike, kao rezultat odnosno reakcija na novonastale društvene probleme kao što su nezaposlenost, radikalizam, kriminal itd., njemačke su narodne knjižnice shvatile da imigrantske skupine trebaju i moraju postati njihova značajnija korisnička skupina te da one imaju pridonijeti razvoju interkulturalnog dijaloga u društvu.<sup>20</sup>

Kada je pak riječ o Hrvatskoj, na temelju dostupnih izvora možemo zaključiti da se pitanje knjižničnih usluga etničkim i nacionalnim manjinama aktualizira tek krajem 1980-ih kada je provedena analiza fondova na češkom, mađarskom i talijanskom jeziku (no, nažalost, ne i ostalih usluga) u narodnim knjižnicama u trima regijama u kojima je utvrđeno da živi najveći broj pripadnika tih 'narodnosti'. Iako postoje podaci da su određena kulturna društva i škole pojedinih manjinskih skupina u Hrvatskoj u svom sastavu imale knjižnice i čitaonice još početkom 20. st., spomenuto je istraživanje pokazalo da su hrvatske narodne knjižnice građu namijenjenu etničkim i nacionalnim skupinama do tada nabavljale najčešće stihijski i nekoordinirano te da se potrebe tih korisnika nisu zadovoljavale na odgovarajući način. Stoga se tada pristupilo stvaranju pretpostavki za osnivanje i djelovanje posebnih službi, tzv. središnjih knjižnica za nacionalne manjine, čiji je zadatak bio preuzeti ulogu koordiniranja rada svih do tada rascjepkanih 'manjinskih' zbirki u narodnim knjižnicama diljem Hrvatske i zapošljavati stručno osoblje sa znanjem manjinskih

---

<sup>19</sup> Usp. Schwartz, Detlev. Library work for immigrants in the Federal Republic of Germany. // Library work for immigrants : a handbook / ed. by Yolande Inklaar et al. Haag : Netherlands Biblioteek en Lektuur Centrum, 1990. Str. 115-116.

<sup>20</sup> Usp. Pirsich, Volker. A new approach to library services to multicultural populations in Germany. / IFLA satellite meeting on innovative multicultural library services for all, with special reference to literacy, learning and linguistic diversity, Pretoria, South Africa, 15.-17. August 2007. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://lib.tut.ac.za/ifla/documents/volkerpirsich.pdf>

jezika.<sup>21</sup> Pohvalno je pri tome da je hrvatska stručna knjižničarska javnost u tom trenutku prihvatila i suvremeno shvaćanje multikulturalnih knjižničnih usluga prema kojemu građi na manjinskim jezicima u narodnim knjižnicama ne služi samo pripadnicima manjinskog stanovništva, nego omogućuje i “drugim narodima i narodnostima učenje jezika, upoznavanje suvremene književnosti i kulture, korištenje stručne literature na tim jezicima, vlastito kulturno obogaćivanje, bolje razumijevanje i druženje u zajedničkim prostorima”.<sup>22</sup>

## 2.1. Multikulturalne knjižnične usluge danas

Iako se, dakle, knjižnične usluge za manjinske skupine u nekim zemljama počinju razvijati još krajem 19. stoljeća, suvremene se multikulturalne knjižnične zbirke i usluge odnosno multikulturalne knjižnice javljaju tek krajem 20. i početkom ovog stoljeća kao rezultat društvenih i političkih zbivanja, nacionalne i međunarodne legislative te profesionalnih smjernica.<sup>23</sup> Opisana nastojanja narodnih knjižnica u praksi popratila je i odgovarajuća teorijska misao. Naime, od polovice prošlog stoljeća naovamo sve se više autora diljem svijeta u svojim radovima bavi definiranjem multikulturalne knjižnice i pro-

---

<sup>21</sup> Danas u Hrvatskoj djeluje deset središnjih knjižnica za pojedine nacionalne manjine, koje su osnovane tijekom 1990-ih godina i u pravilu funkcioniraju kao sastavni odjeli hrvatskih narodnih knjižnica u čijem se sastavu nalaze. Usp. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj : vodič / uredile Liana Diković i Ljiljana Črnjar. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.

<sup>22</sup> Usp. 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), 75-78.

<sup>23</sup> Standardizacija knjižničnih usluga za multikulturalne zajednice započinje, mogli bismo reći, donošenjem Australških Standarda za usluge multikulturalnih narodnih knjižnica 1982. godine. Potom slične dokumente donose i ostala knjižničarska udruženja diljem svijeta: u Velikoj Britaniji *Library Association* sličan dokument usvaja 1985. godine, a dvije godine kasnije i Kanadsko knjižničarsko društvo (*Canadian Library Association*) i IFLA. Usp. Standards for multicultural public library service. Melbourne : Working group on multicultural library services, 1982., Library and information services for our multicultural society. London : The Library Association, 1985., Canadian Library Association. Guidelines for multicultural library services in Canadian public libraries. // Feliciter 33, 6(1987), 67., Holmes, Anne; Derek Whitehead. Multicultural communities : guidelines for library services. The Hague : IFLA, 1987.



pitivanjem njezine uloge i zadaća u konkretnom multikulturalnom okruženju. Primjerice, Wynar, Bezugloff, Bigelow, Mercado, Kreicker, Malone Knott, Novotny, Driver i Wall bavili su se knjižničnim uslugama u multikulturalnom društvu Sjedinjenih Američkih Država.<sup>24</sup> Clough i Quarmby, Tinker, Roach i Morrison, Durrani, Vincent te mnogi drugi istraživali su kako britanske narodne knjižnice odgovaraju na izazove etnički i kulturno raznolikog društva.<sup>25</sup> Zielinska, Prasada-Kole, Jang et al. pisali su o ovoj problematici u Kanadi;<sup>26</sup> Rasmussen i Kolarik u Australiji;<sup>27</sup> Berger, Thorhauge, Elbeshausen i Skov

---

<sup>24</sup> Usp. Wynar, Lubomyr. Library services to ethnic communities. // *Catholic Library World* 49, (1977), 156-161., Bezugloff, Natalia B. Library services to non-English-language ethnic minorities in the United States. // *Library Trends* 29, 2(1980), 259-274. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7144/librarytrends-v29i2i\\_opt.pdf?sequence=1](http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7144/librarytrends-v29i2i_opt.pdf?sequence=1), Bigelow, J. M. H. Library and information services for Native Americans. // *MultiCultural Review* 3, 4(1994), 20-24., Mercado, Marina I. Multicultural realities in the information age : questions of relevance for public library resource allocation and adequacy. // *The Bottom Line* 10, 3(1997), 119-122., Kreicker, Kimberley. Collaborating to meet the needs of non-English speaking patrons. // *Library Review* 47, 3(1998), 71-73., Malone Knott, Cheryl. Toward a multicultural American public library history. // *Libraries & Culture* 35, 1(2000), 78-87., Novotny, Eric. Nav. dj., Driver, C.; C. Wall. Spanish-speaking patrons in Kentucky's public libraries : results of an exploratory study on services, staffing, and programs. // *Public Libraries* 46, 5(2007), 56-63.

<sup>25</sup> Usp. Clough, E.; J. Quarmby. A public library service for ethnic minorities in Great Britain. London : The Library Association, 1978., Tinker, Matthew. The public library service in multicultural Britain. // *Library Management* 11, 4(1990), 40-50., Roach, Patrick; Marlene Morrison. Nav. dj., Durrani, Shiraz. Social and racial exclusion handbook for libraries, archives and galleries. // Nadderwater : Social Exclusion Action Planning Network, 2001. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.seapn.org.uk/content\\_files/files/social\\_racial\\_exclusion\\_handbook\\_2ed\\_2\\_aug\\_01.pdf](http://www.seapn.org.uk/content_files/files/social_racial_exclusion_handbook_2ed_2_aug_01.pdf), Vincent, John. Public library provision for black and minority ethnic communities : where are we in 2009? // *Journal of Librarianship and Information Science* 41, 3(2009), 137-147.

<sup>26</sup> Usp. Zielinska, Marie. Nav. dj.; Prasada-Kole, Usha. Library services to Indians living abroad, specifically in Canada. // *Resource Sharing and Information Networks* 11, 1/2(1996), 107-124., Cross Canada check up : multicultural services in public libraries. // *Feliciter* 50, 1(2004), 26-27.

<sup>27</sup> Usp. Rasmussen, Radha; Ivan Kolarik. Nav. dj.

u Danskoj;<sup>28</sup> Rekdal u Finskoj;<sup>29</sup> Lindberg i Lämsä u Švedskoj;<sup>30</sup> Vaagan u Norveškoj,<sup>31</sup> Ocholla, Cosijn et al. i Rodrigues u Južnoj Africi.<sup>32</sup> U Hrvatskoj se ulogom (narodne) knjižnice u multikulturnom društvu također od 1980-ih naovamo bavilo nekoliko autora: Mesić, Kelmendi, Dobrić, Petr, Stričević itd.<sup>33</sup>

Ovdje valja istaknuti da se u recentnoj stručnoj literaturi multikulturalne knjižnične usluge u pravilu tumače kao pružanje knjižničnih usluga koje su posebno namijenjene nedovoljno zastupljenim skupinama u društvu (useljničkim manjinama, azilantima, radnicima-migrantima, nacionalnim manjinama), s jedne strane, te pružanje multikulturalnih informacija i usluga svim

---

<sup>28</sup> Usp. Berger, Ågot. Recent trends in library services for ethnic minorities – the Danish experiences. // *Library Management* 21, 1/2(2002), 79-87., Thorhauge, Jens. Danish strategies in public library services to ethnic minorities. // *IFLA Journal* 29, 4(2003), 308-312., Elbeshausen, Hans; Peter Skov. Public libraries in a multicultural space : a case study of integration processes in local communities. // *New Library World* 105, 3/4(2004), 131-141.

<sup>29</sup> Usp. Rekdal, Per. The multicultural society as the norm. // *Scandinavian Public Library Quarterly* 36, 4(2003). [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.splq.info/issues/vol36\\_4/02.htm](http://www.splq.info/issues/vol36_4/02.htm)

<sup>30</sup> Usp. Lindberg, Marianne. One in five library users. // *Scandinavian Public Library Quarterly* 36, 4(2003). [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.splq.info/issues/vol36\\_4/03.htm](http://www.splq.info/issues/vol36_4/03.htm), Lämsä, Kari. MCL and Infopankki. // *Scandinavian Public Library Quarterly* 36, 4(2003). [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.splq.info/issues/vol36\\_4/03.htm](http://www.splq.info/issues/vol36_4/03.htm)

<sup>31</sup> Usp. Vaagan, Robert. The multicultural library : quo vadis? // *Scandinavian Public Library Quarterly* 36, 4(2003). [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.splq.info/issues/vol36\\_4/03.htm](http://www.splq.info/issues/vol36_4/03.htm)

<sup>32</sup> Usp. Ocholla, Dennis N. Diversity in the library and the information workplace : a South African perspective. // *Library Management* 23, 1(2002), 59-67., Information access in indigenous languages : a case study in Zulu. // *South African Library Journal of Library and Information Science* 68, 2(2002), 94-103., Rodrigues, Antonio da Silva. Serving culturally diverse communities in South African public libraries. // *Libri* 56, 4(2006), 213-226. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://www.librijournal.org/pdf/2006-4pp213-226.pdf>

<sup>33</sup> Usp. Mesić, Đurđa. Nav. dj., Kelmendi, Burbuque. Knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 40, 3/4(1997), 31-60., Dobrić, Bruno. Knjižnice u suvremenim multikulturalnim društvima – s osvrtom na knjižnice u Pulj. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 42, 1/4(1999), 17-31., Petr, Kornelija. Information needs of the Roman minority in Eastern Croatia : pilot-study. // *New Library World* 105, 1204/1205(2004), 357-369., Stričević, Ivanka. Knjižnice za djecu u suvremenoj Europi : interkulturalni pristup u multikulturnom okruženju. // *Knjižnica* 53, 1/2(2009), 197-208., Faletar Tanacković, Sanjica; Darko Lacović; Snježana Stanarević. Multikulturalne knjižnične usluge : istraživanje informacijskih potreba i ponašanja pripadnika jezičnih manjina u Osječko-baranjskoj županiji. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* (2011). (*u tisku*)

knjižničnim korisnicima, s druge strane.<sup>34</sup> Iz stručne je literature i prakse pri tome razvidno da narodne knjižnice danas, u kontekstu multikulturalnosti, korisnicima najčešće nude dva osnovna tipa informacija odnosno usluga:

- informacije, znanja i vještine neophodne za preživljavanje manjinskih skupina u društvu (tzv. *coping skills*), te
- informacije i programe iz područja umjetnosti i kulture.<sup>35</sup>

U prvi tip usluga ubrajaju se knjižnični programi i usluge kao što su tečajevi većinskog jezika, temeljno opismenjivanje, informacijsko i računalno opismenjivanje, informacije o mogućnostima smještaja i obrazovanja, službene informacije o različitim pravima pojedinaca u novoj sredini, pomoć pri traženju posla te upućivanje na nadležne vladine/službene agencije za određena egzistencijalna pitanja. Navedene vrste informacija i neformalnog poučavanja knjižnice najčešće nude manjinskim skupinama i novopridošlicama u zajednici, a karakteristične su prije svega za one zemlje u koje i dalje pristiže mnogo imigranata.<sup>36</sup> Informacije i programi iz područja umjetnosti i kulture najčešće se odnose na knjižničnu građu i programe (izložbe, koncerte, promocije knjiga, radionice, pričaonice, rasprave itd.) kojima se njeguje jezična i kulturna baština svih skupina u društvu te potiče i promiče razumijevanje drugačijih vrijednosti, iskustava i gledišta. Ovaj je tip knjižničnih programa i usluga usmjeren podjednako na pripadnike manjinskog i većinskog stanovništva u zajednici, a primaran je vid multikulturalnih knjižničnih usluga u onim zemljama i sredinama u kojima su manjinske skupine prisutne naraštajima.

Prema IFLA-inim Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice, knjižnica koja teži biti multikulturalna trebala bi pružati usluge svim članovima svoje zajednice bez diskriminacije na temelju kulturnog i je-

---

<sup>34</sup> Usp. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. 1. hrvatsko izd. prema 3. izd. izvornika. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 11.

<sup>35</sup> Usp. Dali, Karen. Redears' advisory interactions with immigrant readers. // *New Library World* 111, 5/6(2010), 213-222.

<sup>36</sup> U ovom je kontekstu zanimljivo spomenuti i rad Yelene Joensson-Lanevske koja je svojim istraživanjem pokušala utvrditi odnosno dokazati kako (švedske) narodne knjižnice uz pomoć različitih metoda i pristupa mogu uspješno odgovoriti na (informacijske) potrebe imigranata u tri klasične faze adaptacije na život u novoj sredini. Spomenuta autorica predlaže neku vrstu specijalizacije knjižnica (na lokalnoj, regionalnoj razini) u odnosu na prvu, pozitivnu fazu ili razdoblje "medenog mjeseca", na drugu, kritičnu ili negativnu fazu koju karakterizira razočarenje te treću fazu balansiranja odnosno razdoblje uspješne prilagodbe imigranata/doseljenika u novu sredinu. Usp. Joensson-Lanevska, Yelena. The gate to understanding : Swedish libraries and immigrants. // *New Library World* 110, 1210/1211(2005), 128-140.

zičnog naslijeđa.<sup>37</sup> Štoviše, zbirke, usluge i osoblje multikulturalne knjižnice trebali bi vjerno odražavati prirodu zajednice<sup>38</sup> odnosno, to bi trebala biti knjižnica u čijem se cjelokupnom poslovanju i djelovanju prepoznaju, uvažavaju i predstavljaju različite vrijednosti i kulture. Krajnji cilj odnosno poslanje multikulturalnih knjižnica u tom smislu jest promicanje svijesti o pozitivnoj vrijednosti kulturne raznolikosti te razvijanje i poticanje multikulturalne pismenosti i interkulturalnog dijaloga.<sup>39</sup> Za kraj, možemo reći da tako shvaćena multikulturalna knjižnica nikako nije određena knjižnica ili vrsta knjižnice, nego koncept prepoznavanja, prihvaćanja i uvažavanja različitog i drugačijeg, koji je primjenjiv u svim tipovima knjižnica.

### 3. Istraživanje

#### 3.1. Svrha i ciljevi

Budući da je prošlo više od dvadeset godina od prvog rada kojim se u hrvatskoj stručnoj literaturi problematizirala i aktualizirala zadaća narodnih knjižnica u multikulturalnom društvu te da je u međuvremenu provedeno tek nekoliko manjih pilot istraživanja na tu temu, osnovna je svrha ovog istraživanja bila prikupiti i analizirati podatke o multikulturalnim uslugama hrvatskih narodnih knjižnica danas, kako bi se utvrdila njihova uloga u suvremenom multikulturalnom okruženju. Zbog vremenskih i financijskih, ali i metodoloških ograničenja, autori su se u ovom istraživanju, kojim su obuhvaćene sve narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, najviše usmjerili na (multikulturalne) knjižnične usluge koje su namijenjene pripadnicima etničkih i nacionalnih manjina, kao vjerojatno najznačajnijim manjinskim skupinama u hrvatskom društvu.

Dakle, cilj je istraživanja bio saznati kako ispitanici (osobe na vodećim mjestima u narodnim knjižnicama) razumijevaju multikulturalne knjižnične

---

<sup>37</sup> Usp. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. Nav. dj. Str. 47.

<sup>38</sup> Usp. Tinker, Matthew. Nav. dj. Str. 40.

<sup>39</sup> Kulturalna odnosno multikulturalna pismenost danas se smatra jednom od temeljnih pismenosti 21. stoljeća i može se protumačiti kao sposobnost priznavanja, usporedbe, razlikovanja i poštivanja sličnosti i razlika u kulturnim ponašanjima, uvjerenjima i vrijednostima unutar i između kultura. Usp. Cordes, Sean. Broad horizons : the role of multimodal literacy in 21st century library instruction. // World library and information congress : 75th IFLA general conference and council, 23.-27. kolovoz 2009., Milano, Italija [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla75/94-cordes-en.pdf>

usluge i ulogu narodnih knjižnica u takvom društvu te na koji način hrvatske narodne knjižnice odgovaraju na izazove multikulturalnog društva, posebice u odnosu na etničke i nacionalne manjine koje su više naraštaja prisutne u hrvatskom društvu.<sup>40</sup> Konačno, na temelju dobivenih rezultata i spoznaja iz pročitane literature, pokušat će se dati preporuke kako se multikulturalne usluge hrvatskih narodnih knjižnica mogu poboljšati.

Polazište za istraživanje bile su sljedeće dvije pretpostavke: a) hrvatske su narodne knjižnice svjesne svoje važne uloge u multikulturalnom društvu te b) hrvatske narodne knjižnice nude odgovarajuću (multikulturalnu) građu i usluge svojim korisnicima, posebice pripadnicima etničkih i nacionalnih manjina.

### **3.2. Metodologija i uzorak**

Istraživanjem su obuhvaćene sve narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. *Online* upitnik bio je poslan na elektroničke adrese ravnatelja svih narodnih knjižnica koje su na dan 28. lipnja 2011. bile uvrštene u službenu evidenciju Portala narodnih knjižnica (N=192).<sup>41</sup> Anketiranje je provedeno u razdoblju od 1. do 15. srpnja te od 1. do 20 rujna 2011. godine.

Ukupno je prikupljeno 116 valjano ispunjenih upitnika, što čini ukupni odaziv od 60,416 posto.

### **3.3. Instrument**

U istraživanju je upotrijebljen anketni upitnik koji je prethodno bio testiran i dorađen uza stručne savjete sociologa. Upitnik se sastojao od 28 pitanja u kojima su ispitanici navodili i opisivali svoje stavove i iskustva o ulozi i zadaći narodnih knjižnica u multikulturalnom okruženju. Ispitanicima su u pravilu bila ponuđena pitanja s više mogućih odgovora i mogućnošću nadopunjavanja

---

<sup>40</sup> Ovdje valja upozoriti da je na preporuku dobivenu tijekom testiranja instrumenta u samom upitniku i u radu, umjesto naziva “nedovoljno zastupljene skupine u društvu” koji se koristi u IFLA-inim Smjernicama za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice, upotrijebljen naziv “manjinske skupine” koji se navodi u kratkom prikazu IFLA-inog Manifesta za multikulturalnu knjižnicu. Ispitanici su također u uvodnom dijelu upitnika bili upozoreni da se u istraživanju odnosno upitniku pod nazivom “manjinske skupine” podrazumijevaju nacionalne i etničke manjine. Usp. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. Nav. dj. Str. 52.

<sup>41</sup> Usp. Adresar narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/mods/adresar/>

ukoliko nijedan ponuđeni odgovor nije odgovarao njihovom iskustvu ili stavu. Kod četiri su pitanja ispitanici trebali izraziti svoje (ne)slaganje s ponuđenim tvrdnjama odnosno iskazati svoje (ne)zadovoljstvo na ljestvici od 1 do 5. Prikupljeni podaci obrađeni su u programskom paketu SPSS.

### ***3.4. Analiza rezultata istraživanja***

U prvom su dijelu upitnika ispitanici odgovarali na tri pitanja kojima smo željeli doznati njihove općenite stavove o ulozi i značaju narodnih knjižnica u multikulturalnom okruženju.

Odgovarajući na prvo pitanje, ispitanici su dobrim dijelom potvrdili našu polaznu hipotezu pokazavši svojim odgovorima da smatraju kako narodne knjižnice imaju iznimno važnu ulogu u suvremenom multikulturalnom društvu. Naime, u tom su pitanju ispitanici trebali izraziti svoje slaganje odnosno neslaganje s pet ponuđenih tvrdnji o ulozi narodnih knjižnica u multikulturalnom društvu na ljestvici od 1 do 5 (1 – uopće se ne slažem, 5 – u potpunosti se slažem). Kao što je vidljivo iz Tablice 1., najviši stupanj slaganja i iznimno visoke srednje vrijednosti primijećene su kod sljedećih tvrdnji: “Narodne knjižnice trebaju doprinositi stvaranju tolerantnog, kulturno i jezično pluralističkog društva”. (98,3 posto ispitanika koji su odabirali odgovor “slažem se” i “u potpunosti se slažem”), “Narodne knjižnice trebaju razvijati interkulturalni dijalog”. (97,4 posto ispitanika koji su odabirali odgovor “slažem se” i “u potpunosti se slažem”) i “Narodne knjižnice trebaju upoznavati pojedince i skupine s kulturama koje se drukčije od njihovih vlastitih”. (94 posto ispitanika koji su odabirali odgovor “slažem se” i “u potpunosti se slažem”). Također, iz vrijednosti za dvije tvrdnje koje su u ovom pitanju bile postavljene negativno, možemo iščitati da se stavovi ispitanika uglavnom podudaraju sa suvremenim idejama narodnog knjižničarstva. Naime, iako se 10,5 posto ispitanika slaže s tvrdnjom da “narodne knjižnice nemaju značajnu ulogu u borbi protiv rasne, etničke, kulturalne i bilo koje druge diskriminacije” (što dakako nije zanemarivo), ipak ih se većina ne slaže s tom tvrdnjom (75,4 posto ispitanika koji su odabirali odgovor “ne slažem se” i “uopće se ne slažem”). Dakle, gotovo 80 posto ispitanika vjeruje da knjižnice imaju značajnu ulogu u borbi protiv svake vrste diskriminacije u društvu. Također, dok neznan broj ispitanika vjeruje da narodne knjižnice ne mogu doprinijeti razumijevanju među različitim kulturama u zajednici (4,4 posto ispitanika), većina ih se s tom tvrdnjom

ne slaže, odnosno gotovo 90 posto ispitanika smatra da knjižnice mogu doprinijeti interkulturalnom razumijevanju (88,6 posto ispitanika koji su odabirali odgovor “ne slažem se” i “uopće se ne slažem”).

Tablica 1. Uloga narodne knjižnice u suvremenom multikulturalnom društvu

<b>Uloga narodne knjižnice u suvremenom multikulturalnom društvu</b>	<b>“U potpunosti se slažem” i “Slažem se”</b>	<b>Srednja vrijednost</b>
Narodne knjižnice trebaju doprinostiti stvaranju tolerantnog, kulturno i jezično pluralističkog društva.	113 (98,3%)	4,82
Narodne knjižnice trebaju razvijati interkulturalni dijalog.	112 (97,4%)	4,63
Narodne knjižnice trebaju upoznavati pojedince i skupine s kulturama koje su drukčije od njihovih vlastitih.	108 (94%)	4,49
Narodne knjižnice nemaju značajnu ulogu u borbi protiv rasne, etničke, kulturalne i bilo koje druge diskriminacije.	12 (10,5%)	1,96
Narodne knjižnice ne mogu doprinijeti razumijevanju među različitim kulturama u zajednici.	5 (4,4%)	1,72

Kod pitanja koje je glasilo “Na koga bi, prema Vašem mišljenju, trebale biti usmjerene multikulturalne usluge narodnih knjižnica?”, dio je ispitanika (N=12, 10,7 posto) pokazao temeljno nerazumijevanje dvojake prirode i uloge multikulturalnih knjižničnih usluga u suvremenom društvu odabirući sljedeći odgovor “samo na pripadnike manjinskih skupina u knjižničnoj zajednici (npr., etničke i nacionalne manjine)”. Velika većina ispitanika ipak smatra, u skladu s općeprihvaćenim suvremenim shvaćanjem, da bi narodne knjižnice svoje multikulturalne usluge trebale usmjeriti na sve pripadnike zajednice, i većinsko i manjinsko stanovništvo (N=99, 88,4 posto).

Odgovarajući pak na pitanje “U kojem bi slučaju narodne knjižnice, prema Vašem mišljenju, trebale pružati multikulturalne usluge pripadnicima manjinskih skupina?”, od tri ponuđena odgovora ispitanici su najčešće birali sljedeći “uvijek, neovisno o broju pripadnika manjinskih skupina u korisničkoj zajednici” (N=100, 88,5 posto). Sedam ispitanika (6,2 posto) smatra da bi se te usluge trebale pružati samo u slučaju kada knjižnica utvrdi da je broj

pripadnika određene manjinske skupine u njihovoj zajednici veći od 1.500,<sup>42</sup> a 6 (5,3 posto) ih je odabralo odgovor “samo onda kada pripadnici manjinskih skupina izraze potrebu za posebnom knjižničnom građom i uslugama”.

U sljedećem dijelu upitnika ispitanici su iznosili podatke, stavove i iskustva koja su se odnosila na multikulturalne vidove rada njihovih matičnih ustanova.

Budući da se među poslanjima multikulturalnih knjižnica u literaturi na prvom mjestu navodi promicanje svijesti o pozitivnoj vrijednosti kulturne raznolikosti i poticanje kulturnog dijaloga, prvim smo pitanjem u ovom dijelu upitnika željeli saznati na koji način hrvatske narodne knjižnice pridonose razvoju interkulturalnog dijaloga i razumijevanju među različitim kulturama u zajednici. Ispitanici su svojim odgovorima naznačili da se njihove knjižnice manje-više aktivno trude razvijati međusobno upoznavanje i razumijevanje među pripadnicima različitih kultura. Na temelju rezultata zaključujemo da to najčešće čine osiguravanjem knjižne i neknjižne građe na hrvatskom jeziku koja govori o manjinskoj kulturi, jeziku, povijesti, tradiciji, običajima, književnosti itd. (N=85, 73,3 posto) i organiziranjem različitih događanja multikulturalnog karaktera (predavanja, radionice, izložbe itd.) na temu različitih kultura, tolerancije, suživota među različitim kulturama, interkulturalnog dijaloga i slično u koja uključuje pripadnike većinske i manjinske kulture (N= 56, 48,3 posto). Budući da su pripadnici većine etničkih i nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj u načelu prisutni više naraštaja i da dobro govore i razumiju hrvatski jezik,<sup>43</sup> ne iznenađuje podatak da je znatno manji broj ispitanika čije knjižnice svojim korisnicima nude građu o hrvatskoj kulturi, jeziku, povijesti, tradiciji, običajima, književnosti itd. na manjinskim jezicima (N=46, 39,7 posto). Iznenađuje ipak podatak da tek trećina ispitanih knjižnica (N=40, 34,5 posto) obavještava svoje korisnike o različitim događanjima multikulturalnog karaktera u zajednici (a koje ne organizira knjižnica). Ovo bi moglo značiti da ispitane knjižnice nisu dovoljno aktivno uključene u (multikulturalni) život svojih zajednica te da propuštaju obavljati svoju informacijsku ulogu u zajednici.

---

<sup>42</sup> Brojka od 1.500 pripadnika određene manjinske skupine u zajednici odabrana je jer se prema domaćim standardima koji uređuju rad narodnih knjižnica iznosi da je narodna knjižnica dužna osigurati odgovarajući broj naslova na jezicima manjina ili etničkih zajednica tek ako u njezinoj zajednici živi više od 1.500 stanovnika koji pripadaju tim nacionalnim manjinama ili etničkim zajednicama. Usp. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Narodne novine 58(1999), str. 2026-2063. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html>

<sup>43</sup> Usp. Faletar Tanačković, Sanjica; Darko Lacović; Snježana Stanarević. Nav. dj.



Ispitanici su potom bili zamoljeni da na ljestvici 1 do 5 (1 – jako sam nezadovoljan, 5 – jako sam zadovoljan) ocijene vlastito zadovoljstvo doprinosom svoje knjižnice razvoju interkulturalnog dijaloga i razumijevanju među različitim kulturama u lokalnoj zajednici. Rezultati pokazuju da je značajan dio ispitanika zadovoljan doprinosom svoje knjižnice razvoju interkulturalnog dijaloga u zajednici (44 ispitanika - 38,6 posto koji su “zadovoljni” i 6 ispitanika - 5,3 posto koji su “potpuno zadovoljni”). Srednja vrijednost (3,31) za ovo pitanje nam kazuje da dobar dio ispitanika (N=45, 39,5 posto) najvjerojatnije nema posebno izražen stav o ovome budući da nisu “niti zadovoljni niti nezadovoljni” doprinosom svoje knjižnice razvijanju i poticanju razumijevanja među različitim kulturama. Također, valja upozoriti da je relativno značajan dio ispitanika (N=19, 16,7 posto) “nezadovoljan” odnosno “vrlo nezadovoljan” doprinosom knjižnice razvoju interkulturalnog dijaloga.

Kako bismo pak saznali razmišlja li se u hrvatskim narodnim knjižnicama na strateškoj razini, planski i dugoročno, o multikulturalnosti i multikulturalnim knjižničnim uslugama, ispitanici su upitani sljedeće: “U kojim se strateškim dokumentima Vaše knjižnice spominju ili odražavaju načela i vrijednosti multikulturalnosti?”. Ispitanici su najčešće označivali sljedeće odgovore: nabavna politika (N=64, 55,2 posto), vizija (N=57, 49,1 posto), poslanje (N=53, 45,7 posto), strateški plan i ciljevi (N= 40, 34,5 posto) te izjava o knjižničnim vrijednostima (N=27, 23,3 posto). Jedanaest je ispitanika (9,5 posto) naznačilo da se načela i vrijednosti multikulturalnosti ne spominju niti ne odražavaju ni u jednom strateškom dokumentu njihove knjižnice, a šest (5,2 posto) ih je odgovorilo da se načela i vrijednosti multikulturalnosti spominju ili odražavaju u nekim drugim strateškim dokumentima njihove knjižnice kao što su godišnji planovi i statut knjižnice. Budući da su ispitanici bili ravnatelji narodnih knjižnica, zanimljivo je primijetiti da je pet ispitanika (4,3 posto) označilo odgovor “ne znam”.

U nastavku istraživanja zanimalo nas je koliko knjižnice poznaju svoje lokalno multikulturalno okruženje pa su ispitanici bili zamoljeni da navedu manjinske skupine (etničke i nacionalne manjine), koje su prema podacima kojima oni raspoložu prisutne u njihovim zajednicama. Ukoliko zanemarimo devet ispitanika (7,8 posto) koji su naveli da ne znaju koje etničke i nacionalne manjine žive u njihovoj zajednici, mogli bismo reći da ispitane knjižnice relativno pažljivo prate demografsku sliku svojih korisničkih zajednica. Manjeviše u skladu sa službenim podacima hrvatskog statističkog zavoda,<sup>44</sup> podaci

<sup>44</sup> Usp. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 31. ožujka 2001. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://www.dzs.hr/Hrv/Popis%202001/popis20001.htm>

kojima raspolažu ispitane knjižnice pokazali su da su među mogućim knjižničnim korisnicima, pripadnicima etničkih i nacionalnih manjina, najprisutniji Srbi (N=88, 75,9 posto), Bošnjaci (N=67, 57,8 posto) i Albanci (N=59, 50,9 posto). Potom slijede Romi (N=42, 36,2 posto), Slovenci (N=27, 23,3 posto), Makedonci (N=26, 22,4 posto), Crnogorci (N=20, 17,2 posto), Česi (N=20, 17,2 posto), Mađari (N=19, 16,4 posto), Talijani (N=18, 15,5 posto), Nijemci (N=17, 14,7 posto), Židovi (N=15, 12,9 posto) i Rusi (N=12, 10,3 posto). Najmanje su, prema dobivenim podacima, prisutni Slovaci (N=10, 8,6 posto), Austrijanci (N=8, 6,9 posto), Ukrajinci (N=11, 9,5 posto), Rusini (N=9, 7,8 posto), Poljaci (N=5, 4,3 posto), Rumunji (N=3, 2,6 posto), Turci (N=2, 1,7 posto), Bugari (N=2, 1,7 posto) i Vlasi (N=1, 0,9 posto). Tri su ispitanika (2,6 posto) navela da su u njihovim zajednicama prisutne i neke druge manjine i pri tome su navodili sljedeće: Afganistanci, Pakistanci, Iračani, Kinezi, Bolivijci, Japanci i Indijci, a četiri su ispitanika (3,4 posto) navela da u njihovoj zajednici ne žive pripadnici etničkih i nacionalnih manjina.

U sljedećem su pitanju ispitanici morali pojasniti na koji način njihove knjižnice utvrđuju potrebe svojih stvarnih i/ili mogućih korisnika, pripadnika manjinskih skupina (etničkih i nacionalnih manjina). Očekivano, najmanje ispitanih knjižnica (N=11, 9,5 posto) ispituje potrebe svojih korisnika za građom i uslugama na manjinskim jezicima organiziranim metodama istraživanja (anketom, intervjuom). Kao daleko najčešća metoda prikupljanja podataka o korisničkim potrebama i željama pokazao se neformalni razgovor s korisnicima (N=90, 77,6 posto). Ispitanici su tek potom odabirali sljedeće odgovore: razgovor s predstavnicima/članovima manjinskih udruga (N=41, 35,3 posto), desiderata (kartoteka želja) (N=41, 35,3 posto), promatranje korisnika pri pregledavanju/pretraživanju građe (N=30, 25,9 posto), praćenje dokumenata/literature koju korisnici koriste (N=27, 23,3 posto), na temelju prethodnog iskustva (N=20, 17,2 posto), promatranje korisnika dok razgovaraju s drugim korisnicima (N=19, 16,4 posto). Četrnaest je ispitanika (12,1 posto) navelo da njihove knjižnice ne utvrđuju potrebe svojih (stvarnih ni mogućih) korisnika, pripadnika manjinskih skupina u zajednici.

Manje ili više u skladu s dobivenim podacima o zastupljenosti pojedinih etničkih i nacionalnih manjina u njihovim korisničkim zajednicama, ispitanici su kod sljedećeg pitanja naveli da njihove knjižnice najčešće posjeduju građu na sljedećim manjinskim jezicima: srpski (N=84, 72,4 posto), bošnjački (N=59, 50,9 posto), njemački (N=46, 39,7 posto), talijanski (N=38, 32,8 posto), romski (N=32, 27,6 posto), i slovenski (N=28, 24,1 posto). Potom slijedi građa na crnogorskom (N=21, 18,1 posto), ruskom (N=19, 16,4

postu), makedonskom (N=16, 13,8 posto), mađarskom (N=15, 12,9 posto), albanskom (N=11, 9,5 posto), češkom (N=10, 8,6 posto), slovačkom (N=7, 6,0 posto), rusinskom (N=4, 3,4 posto), ukrajinskom (N=4, 3,4 posto), poljskom (N=2, 1,7 posto) i hebrejskom jeziku (N=2, 1,7 posto). Niti jedna knjižnica, prema dobivenim podacima, ne posjeduje građu na rumunjskom (N=0, 0 posto), turskom (N=0, 0 posto), bugarskom (N=0, 0 posto) i vlaškom jeziku (N=0, 0 posto). Iako su dva ispitanika navela da njihova knjižnica posjeduje građu na nekom drugom jeziku (N=2, 1,7 posto), nisu ih naveli. Jedanaest je ispitanika (9,5 posto) navelo da njihove knjižnice ne posjeduju građu na manjinskim jezicima. Ukoliko se pak prisjetimo da su samo četiri ispitanika (3,4 posto) navela da u njihovoj zajednici ne žive pripadnici etničkih i nacionalnih manjina i da ih je devet (7,8 posto) navelo kako ne znaju koje etničke i nacionalne manjine žive u njihovoj zajednici (ukupno N=12, 11,2 posto), za pretpostaviti je da u većini ispitanih knjižnica, u kojima su upoznati s lokalnim multikulturalnim okruženjem, ipak postoji građa na jeziku najbrojnije manjine (iako su u zajednici vrlo vjerojatno prisutni pripadnici više od jedne etničke ili nacionalne manjine). Valja ovdje, nadalje, primijetiti kako je najviše ispitanika (preko 50 posto) navelo da njihove knjižnice posjeduju građu na srpskom i/ili bošnjačkom jeziku, što je u skladu sa statističkim podacima koji govore da su u ispitanim knjižničnim zajednicama, najprisutniji pripadnici upravo tih manjinskih skupina. Primjerice, gotovo 76 posto ispitanika navelo je da u njihovoj zajednici prebivaju pripadnici srpske nacionalne manjine, a cca 73 posto ispitanika su naveli da njihove knjižnice posjeduju građu na srpskom jeziku. Za pretpostaviti je da se radi o istim ispitanicima odnosno da građu na srpskom jeziku posjeduju ispitanici koji su naveli da u njihovom okruženju žive Srbi. Slično je stanje i s Bošnjacima. Gotovo 60 posto ispitanika je navelo da u njihovoj sredini žive Bošnjaci, a oko 50 posto ih je navelo da njihove knjižnice posjeduju građu na bošnjačkom jeziku. No, kod preostalih se (manjih) korisničkih skupina odnosno jezika može primijetiti manji ili veći nesrazmjer između broja ispitanika koji su naznačili da u njihovoj sredini žive pripadnici određenih etničkih i manjinskih skupina i broja ispitanika koji su naznačili da njihova knjižnica posjeduje građu na pripadajućim jezicima. Primjerice, s jedne je strane polovica ispitanika navela da se među njihovim (mogućim) korisnicima nalaze Albanci, a s druge strane, tek je 10 posto ispitanika navelo da se u njihovim knjižnicama nalazi građa na albanskom jeziku. Obrnuto je pak stanje s takozvanim velikim jezicima: dok je oko 20 posto ispitanika navelo da su u njihovoj zajednici prisutni Nijemci i Austrijanci, gotovo 40 posto ispitanika je naznačilo da njihove knjižnice posjeduju građu na

njemačkom jeziku. Slično je stanje i s talijanskim: s jedne strane, Talijane je prepoznalo kao manjinsku skupinu 15 posto ispitanika, a građu na talijanskom jeziku posjeduje više od 30 posto ispitanih knjižnica.

Svi ispitanici koji su kod prethodnog pitanja naveli da njihova knjižnica ne posjeduje građu na nekom od manjinskih jezika, zamoljeni su da odgovore još samo na jedno dodatno pitanje kako bi pojasnili zašto njihova knjižnica ne posjeduje građu na manjinskim jezicima. Ti su ispitanici pritom najčešće navodili da njihova knjižnica ne posjeduje građu na manjinskim jezicima zato što nema potrebe za time budući da u korisničkoj zajednici živi manje od 1.500 pripadnika etničkih i nacionalnih manjina, što je minimum za pružanje takvih usluga prema već spomenutim hrvatskim Standardima za narodne knjižnice (N=4, 40 posto). Jednak broj ispitanika je odgovorio da njihova knjižnica ne nabavlja tu vrstu građe zbog ograničenih financijskih sredstava koja su im nedostatna i za nabavu građe na hrvatskom jeziku (N=3, 30 posto) odnosno da nema potrebe za time jer u knjižničnoj zajednici ne žive pripadnici manjinskih skupina (N=3, 30 posto).

Ispitanici koji su naveli da njihova knjižnica posjeduje građu na nekom (barem jednom) od manjinskih jezika, morali su u sljedećem pitanju navesti koju vrstu građe njihova knjižnica posjeduje na tim jezicima odnosno jeziku. Rezultati pokazuju da ispitane knjižnice najčešće posjeduju lijepu književnost (N=82, 70,7 posto) i publicistiku (zabava, zdravlje, kuharice, biografija, povijest, umjetnost, kultura itd.) (N=61, 52,6 posto). Znatno manje ispitanih knjižnica posjeduje referentnu građu (N=33, 28,4 posto) i periodičke publikacije (časopise i novine) (N=22, 19 posto) na manjinskim jezicima, dok vrlo mali dio posjeduje AV građu (N= 13, 11,2 posto) i elektroničku građu (CD-ROM-ove, DVD-ove, baze podataka itd.) (N=18, 15,5 posto). Jedan je ispitanik naveo da njegova knjižnica posjeduje neku drugu vrstu građe, no nije naveo koju (N=1, 0,9 posto).

Odgovori na pitanje “Na koji način Vaša knjižnica nabavlja građu na manjinskim jezicima?” pokazuju da ispitane knjižnice tu građu najčešće nabavljaju kupnjom (N=81, 69,8 posto) i darom (N=66, 56,9 posto), te vrlo malo zamjenom (N=3, 2,6 posto). Pojašnjavajući svoje odgovore, ispitanici dalje navode kako građu najčešće dobivaju na poklon od manjinskih udruga (npr., Udruga Crnogoraca i prijatelja Crne Gore, Udruga Talijana - Dante Moslavina, SKD Prosvjeta, “Jednota” itd.) i fizičkih osoba, najčešće članova knjižnice i pripadnika manjinskih skupina. Pojedini ispitanici navode da građu dobivaju na poklon i od drugih knjižnica, autora i nakladnika iz matičnih zemalja nacionalnih manjina (Austrije, Češke, Srbije), Ministarstva kulture RH te

od veleposlanstava i ministarstava kulture matičnih zemalja pripadnika manjinskih skupina. Ispitanici koji su naznačili da građu nabavljaju zamjenom, pojasnili su da građu zamjenjuju inozemnim knjižnicama (npr., iz Republike Češke). Ispitanici koji su kod ovog pitanja odabrali odgovor “nešto drugo” (N=7, 6,0 posto) naveli su da njihova knjižnica spomenutu građu nabavlja otkupom Ministarstva kulture RH odnosno županije.

Sljedećim se pitanjem željelo doznati koliko aktivno ispitanice knjižnice izgrađuju svoj fond na manjinskim jezicima pa je ispitanicima postavljeno pitanje o broju jedinica građe (na manjinskim jezicima) koje je njihova knjižnica nabavila u 2010. godini. Kao što se iz Tablice 2. može iščitati, ispitanice su knjižnice u prošloj godini (2010.) najčešće nabavljale lijepu književnost (67 ispitanih knjižnica) i publicistiku (37 ispitanih knjižnica). Potom slijedi nabava referentne građe (25 ispitanih knjižnica) i periodičkih publikacija (16 ispitanih knjižnica). Ispitanice knjižnice najmanje nabavljaju elektroničku građu (12 ispitanih knjižnica) i AV građu (10 ispitanih knjižnica). Ovi su podaci u skladu s podacima o broju jedinica pojedine vrste građe koju su ispitanice knjižnice navele da posjeduju.

Tablica 2. Nabava građe na manjinskim jezicima u 2010. godini

Vrsta građe	Broj jedinica građe nabavljenih u 2010.					Ukupan broj knjižnica koje su u 2010. nabavljale tu vrstu građe
	0	1-10	11-50	51-100	100+	
Lijepa književnost	0	26	24	9	8	67
Publicistika	1	23	11	3	1	37
Referentna građa	1	21	4	0	0	25
Periodičke publikacije	3	12	4	0	0	16
Elektronička građa	3	8	4	0	0	12
AV građa	3	5	5	0	0	10

Valja ovdje istaknuti da je najviše ispitanih knjižnica u 2010. godini nabavilo najviše deset jedinica (bilo koje vrste) građe, a da ih jedanaest u navedenom razdoblju nije nabavilo niti jednu jedinicu građe, bilo koje vrste.

Iz dobivenih odgovora na pitanje “Kome je namijenjena građa na manjinskim jezicima koju Vaša knjižnica posjeduje?”, možemo zaključiti da je u ispitanim knjižnicama ta građa najčešće namijenjena odraslima (N=91, 78,4

postu), potom djeci (N=53, 45,7 posto) i najmanje mladima (N=42, 36,2 posto). Ovi odgovori također manje-više odgovaraju stanju prosječnog fonda narodnih knjižnica u kojima su zbirke za mlade najslabije izgrađene.

Odgovarajući na sljedeće pitanje o smještaju građe na manjinskim jezicima, ispitanici su naveli da je ona u njihovim knjižnicama najčešće integrirana s ostalom građom u knjižnici (N=59, 61,5 posto). U svakoj trećoj knjižnici ta je građa izdvojena u zasebnu zbirku (N=30, 31,3 posto), a u vrlo malo slučajeva izdvojena je u poseban prostor (N=5, 5,2 posto).

U idućem su pitanju ispitanici zamoljeni da ocijene vlastito zadovoljstvo kvalitetom fonda svoje knjižnice na manjinskim jezicima na ljestvici od 1 do 5 (1 – jako sam nezadovoljan, 5 – jako sam zadovoljan). I kod ovog je pitanja većina ispitanika zaokružila ocjenu 3 naznačivši tako da nisu niti zadovoljni niti nezadovoljni kvalitetom svojih zbirki na manjinskim jezicima (N=53, 54,1 posto). Srednja vrijednost iznosi 2,97. Jednak broj ispitanika odabrao je najniže (N=23, 23,4 posto) i najviše ocjene (N=23, 23,4 posto) što znači da je jednak broj ispitanika zadovoljan odnosno nezadovoljan tom vrstom građe u svojoj knjižnici.

Kod sljedećeg su pitanja ispitanici trebali navesti koje posebne usluge i programe njihova knjižnica nudi manjinskim skupinama u zajednici. Ispitanici su među ponuđenim odgovorima najčešće odabirali sljedeće: predavanja o manjinskoj kulturi, povijesti, umjetnosti itd. (N=30, 25,9 posto), korištenje knjižničkog prostora i opreme za manjinske udruge i slično (N=30, 25,9 posto), izložbe umjetnika pripadnika manjinskih skupina u zajednici (N=29, 25 posto), te predstavljanje knjiga manjinskih autora (N=26, 22,4 posto) ili na manjinskim jezicima (N=20, 17,2 posto). Potom slijede predavanja o većinskoj/hrvatskoj kulturi, povijesti, umjetnosti itd. (N=18, 15,5 posto) i razgovor s knjižničarom/informatorom na materinjem jeziku (N=13, 11,2 posto). Tek neznatan dio ispitanika navodi da njihova knjižnica nudi svojim korisnicima učenje hrvatskog (N=5, 4,3 posto) odnosno materinjeg/manjinskog jezika (N=4, 3,4 posto). Ovaj podatak je očekivan budući da su pripadnici etničkih i nacionalnih manjina u RH najčešće prisutni naraštajima. Samo je jedan ispitanik od dva koja su odabrala odgovor “nešto drugo” (N=2, 1,7 posto) naveo da knjižnica organizira radionice starih zanata manjina. Valja ovdje istaknuti da gotovo polovica ispitanih knjižnica, prema dobivenim podacima, ne nudi nikakve posebne usluge manjinskim skupinama u svojoj zajednici (N=50, 43,1 posto).

Kod idućeg pitanja, u kojem su trebali ocijeniti vlastito zadovoljstvo kvalitetom posebnih knjižničnih programa i usluga namijenjenih manjinskim

skupinama u svojoj zajednici, na ljestvici od 1 do 5 (1 – jako sam nezadovoljan, 5 – jako sam zadovoljan) ispitanici su opet najčešće naznačivali da nisu niti zadovoljni niti nezadovoljni (N=67, 63,2 posto) – srednja vrijednost 3,01. Gotovo podjednak broj ih je zadovoljan (N=21, 19,8 posto) i nezadovoljan (N=18, 17 posto) tom vrstom usluga u svojoj knjižnici.

Sljedeće je pitanje glasilo: “S kojim ustanovama u lokalnoj zajednici i šire Vaša knjižnica surađuje pri oblikovanju knjižničnih zbirki i/ili organizaciji usluga namijenjenih manjinskim skupinama u zajednici?”. Ispitanici su najčešće navodili da surađuju s manjinskim (kulturnim) društvima i udrugama (N=34, 29,3 posto), s matičnom knjižnicom u županiji (N=26, 22,4 posto), s civilnim udrugama (N=24, 20,7 posto) i sa središnjim knjižnicama za manjine u Republici Hrvatskoj (N=19, 16,4 posto). Potom slijedi suradnja s različitim kulturnim ustanovama iz matičnih zemalja manjinskih skupina (N=12, 10,3 posto), s knjižnicama iz matičnih zemalja manjinskih naroda (N=11, 9,5 posto), sa školskim knjižnicama (N=11, 9,5 posto) te s Nacionalnom i sveučilišnom knjižnicom u Zagrebu (N=5, 4,3 posto). Ispitanici koji su odabrali odgovor “nešto drugo”, naveli su da surađuju s pojedinim pripadnicima manjina, fakultetima i srednjim školama te veleposlanstvima (N=3, 2,6 posto). Ovdje ipak valja upozoriti da gotovo polovica ispitanih knjižnica trenutno ne surađuje s drugim ustanovama na tom području (N=49, 42,2 posto).

Budući da poslovne strategije pružanja odgovarajućih usluga multikulturalnim zajednicama pridonose većem korištenju knjižnice,<sup>45</sup> zanimalo nas je na koji način knjižnice promiču svoju građu na manjinskim jezicima i/ili posebne usluge namijenjene manjinskim skupinama u zajednici. Među ponuđenim su odgovorima ispitanici najčešće birali sljedeće: napisi u medijima (N=27, 23,3 posto), knjižnične mrežne stranice (N=18, 15,5 posto), knjižnični leci i brošure (N=17, 14,7 posto) te ciljane promotivne akcije među manjinskim skupinama u zajednici (N=15, 12,9 posto). Ispitanici koji su odabrali odgovor “nešto drugo” (N=5, 4,3 posto) navodili su sljedeće: neformalni razgovor s korisnicima, izložbe knjiga i izložbeni panoi. Zanimljivo je da gotovo polovica ispitanih knjižnica uopće ne promiče građu i usluge namijenjene manjinskim skupinama u zajednici (N=49, 42,2 posto). No, to je s jedne strane bilo i očekivano budući da je gotovo polovica ispitanika navela da njihova knjižnica ne nudi nikakve posebne usluge manjinskim skupinama u svojoj zajednici. Nadalje, željelo se saznati koji su promidžbeni knjižnični materijali dostupni i na manjinskim jezicima. Iako dobiveni rezultati pokazuju da se u

<sup>45</sup> Usp. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. Nav. dj. Str. 36.

većini ispitanih knjižnica ti materijali izrađuju isključivo na hrvatskom jeziku (N=75, 64,7 posto), u rijetkim se slučajevima informacije na manjinskim jezicima objavljuju na knjižničnim mrežnim stranicama (N=11, 9,5 posto), u ciljanim promotivnim materijalima namijenjenima manjinskim skupinama (N=10, 8,6 posto) te u knjižničnim lecima i brošurama (N=9, 7,8 posto). Ispitanici koji su odabrali odgovor “nešto drugo” kod ovog pitanja (N=7, 6 posto) naveli su da njihova knjižnica ne izrađuje nikakve promotivne materijale, na hrvatskom ili bilo kojem drugom jeziku.

Budući da bi narodne knjižnice prema međunarodnim smjernicama i standardima trebale osigurati svojim korisnicima koji pripadaju manjinskim skupinama mogućnost komunikacije na njihovom materinjem jeziku, odnosno zapošljavati osoblje koje odražava raznolikost zajednice i koje je osposobljeno za rad i pružanje usluga u raznolikim zajednicama, u sljedećem nas je pitanju zanimalo postoje li u ispitanim knjižnicama osobe koje su zadužene za građu na manjinskim jezicima i/ili posebne usluge namijenjene pripadnicima manjinskih skupina te poznaje li netko od zaposlenika jezik i kulturu manjinskih skupina koje su prisutne u njihovoj zajednici. Više od polovice ispitanika navelo je da u njihovoj knjižnici ne postoji niti jedna osoba koja bi bila zadužena posebno za taj vid knjižničnog rada (N=64, 59,3 posto). Ipak, rezultati pokazuju da je u jednom manjem dijelu knjižnica za tu građu i usluge zadužena jedna osoba (N=26, 24,1 posto) ili da je ta dužnost raspodijeljena između više osoba (N=18, 16,7 posto). U nastavku je gotovo trećina ispitanika navela da osoba (ukoliko se radi o jednoj osobi) ili barem jedna od više osoba (ukoliko se radi o dužnosti koju dijeli više osoba) koja je u njihovoj knjižnici zadužena za tu građu i/ili usluge nije pripadnik manjinske skupine kojoj su građa i usluge namijenjene (N= 29, 27,4 posto). Svega je trinaest ispitanika (12,3 posto) navelo da je u knjižnici zaposlena barem jedna osoba koja je pripadnik manjinske skupine kojoj su građa i usluge namijenjene. Također, u malom dijelu knjižnica osoba koja je zadužena za tu vrstu građe i usluge nije pripadnik određene etničke i nacionalne manjine, no dobro poznaje njihov jezik i kulturu (N=6, 5,7 posto).

Sljedeće se pitanje u upitniku odnosilo na usavršavanje knjižničnih djelatnika u području multikulturalnog knjižničarstva. Na pitanje “Je li se netko od zaposlenika u Vašoj knjižnici usavršavao u području multikulturalnih knjižničnih usluga u zadnjih 5 godina (primjerice, sudjelovao u programima stalnoga stručnog usavršavanja iz tog područja, sudjelovao na skupovima na tu temu i slično)?”, samo je četvrtina ispitanika (N=29, 25 posto) odgovorila potvrdno. Ispitanici koji su pak na ovo pitanje odgovorili negativno (N=87,



75 posto), u nastavku su bili zamoljeni da pojasne razloge zbog kojih se nitko od knjižničnog osoblja nije usavršavao u tom području. Najveći broj ispitanika je kao razlog naveo nedostatak osoblja (N=37, 31,9 posto) i nepostojanje potrebe za tom vrstom pouke (N=25, 11,6 posto). Potom slijede nedostatak financijskih sredstava (N=22, 19 posto) i vremena (N=11, 9,5 posto). Valja istaknuti da je gotovo petina ispitanika kao razlog navela nepostojanje programa stručnog usavršavanja iz tog područja (N=19, 16,4 posto).

Na kraju, zanimalo nas je s kojim se problemima općenito hrvatske narodne knjižnice susreću pri izgradnji zbirke na manjinskim jezicima i pružanju knjižničnih usluga manjinskim skupinama u svojoj zajednici. Ispitanici su od ponuđenih odgovora najčešće odabirali slabu posjećenost knjižnica od strane manjinskih skupina u zajednici (N=61, 52,6 posto), nedostatna sredstva (N=58, 50 posto) i nezadovoljavajući prostor (N=53, 45,7 posto). Potom slijedi nezainteresiranost javnosti (N=37, 31,9 posto), slaba dostupnost građe na manjinskim jezicima na hrvatskom tržištu (N=31, 26,7 posto) i nedovoljno poučenog osoblja (N=20, 17,2 posto). Zanimljivo je da jedan manji dio ispitanika značajnim problemom smatra i nedovoljno poznavanje potreba mogućih knjižničnih korisnika (N=18, 15,5 posto), nemogućnost stručnog usavršavanja i pouke u području multikulturalnih knjižničnih usluga (N=17, 14,7 posto) te nedovoljno poznavanje manjinskog jezika i kulture (N=9, 7,8 posto). Odgovor "nešto drugo" odabrala su dva ispitanika (1,7 posto), no nisu ga pojasnili.

#### 4. Rasprava

Iako je odgovarajući na prvu skupinu pitanja (u kojima su iznosili svoje stavove) velika većina ispitanika naznačila da vjeruju kako narodne knjižnice imaju iznimno važnu ulogu u suvremenom multikulturalnom društvu te da se te ustanove općenito u svojem (multikulturalnom) djelovanju trebaju usmjeriti i na manjinsko i većinsko stanovništvo, svojim su odgovorima u drugom dijelu upitnika (u kojima su iznosili konkretna iskustva i praksu svojih knjižnica) pokazali da većina ispitanih hrvatskih narodnih knjižnica još uvijek korisnicima ne pruža multikulturalne usluge i građu na djelotvoran i zadovoljavajući način.

Na primjer, dok u prosjeku 98 posto ispitanika vjeruje da narodne knjižnice trebaju doprinositi stvaranju tolerantnog, kulturno i jezično pluralističkog društva i razvijati interkulturalni dijalog i gotovo 80 posto ih smatra da njihove knjižnice imaju značajnu ulogu u borbi protiv rasne, etničke, kulturalne i bilo koje druge diskriminacije u zajednici, manje od polovice ih je zadovoljno

doprinosom svoje knjižnice na tom polju, a gotovo 20 posto je nezadovoljno. Nadalje, iako rezultati pokazuju da se u većini ispitanih knjižnica o multikulturalnim knjižničnim uslugama razmišlja dugoročno i planski jer se, prema dobivenim podacima, načela i vrijednosti multikulturalizma spominju ili odražavaju u njihovim nabavnim politikama, poslanjima, vizijama i sličnim dokumentima, gotovo 10 posto ih uopće ne prati socio-demografske pokazatelje za svoju zajednicu i ne posjeduje podatak o etničkim i nacionalnim manjinama koje žive u njihovom neposrednom okruženju. Nadalje, dok je s jedne strane pohvalno da tek mali dio ispitanih knjižnica (12,1 posto) ne procjenjuje i ne utvrđuje potrebe svojih (manjinskih) korisnika, s druge strane ne možemo biti zadovoljni podatkom da većina do tih podataka dolazi nesustavno, neformalnim razgovorom s korisnicima (77,6 posto).

Iako je većina ispitanika navela da njihove knjižnice posjeduju raznovrsnu građu na barem jednom manjinskom jeziku (81,5 posto), dublja analiza dobivenih odgovora ukazuje na nereprezentativnost tih knjižničnih zbirki odnosno razvidan je nesklad između manjinskih skupina koje su prisutne u knjižničnim zajednicama i knjižnične građe na odgovarajućim jezicima. Naime, uz iznimke građe na velikim svjetskim jezicima (njemački, talijanski) koja je često prisutna i u onim knjižnicama u čijim zajednicama tih manjinskih skupina nema, i građe na srpskom, bošnjačkom i slovenskom jeziku koja relativno dobro prati demografsku sliku društva, to se ne može reći za velik broj 'malih' jezika (npr., albanski, makedonski, češki itd). Što se pak tiče vrste građe, dobiveni podaci pokazuju da je u ispitanim knjižnicama zastupljena raznovrsna građa te da većina ispitanih knjižnica u najvećoj mjeri posjeduje beletristiku i građu koja je namijenjena odraslima. Pohvalno je pri tome da određeni broj ispitanih knjižnica na manjinskim jezicima posjeduje i referentne i periodičke publikacije. Imajući pak na umu važnost materinjeg jezika za razvoj identiteta mlade osobe, valja nam se nadati da će hrvatske narodne knjižnice uskoro početi intenzivnije nabavljati i građu (na manjinskim jezicima) namijenjenu mladim dobnim skupinama te onu u elektroničkom obliku. Što se pak tiče nabave građe, odgovori na pitanje o broju nabavljenih jedinica građe na manjinskim jezicima u 2010. godini pokazuju da je najveći broj ispitanika u tom razdoblju nabavio najviše 10 jedinica (bilo koje vrste) građe. Iako su ispitanici kao najčešći način nabave građe na manjinskim jezicima naveli kupnju, vrlo su se značajnima pokazali i pokloni manjinskih udruga, pojedinaca i ustanova iz matičnih zemalja manjinskih skupina.

Budući da se u praksi pod knjižničnim uslugama za manjinske skupine, kako u nas tako i u svijetu, nažalost još uvijek vrlo često podrazumijeva samo

osiguravanje pristupa građi na različitim (manjinskim) jezicima, ne iznenađuje podatak da je gotovo polovica ispitanika (43,1 posto) navela da njihova knjižnica ne pruža nikakve (dodatne, posebne) usluge i programe za te korisničke skupine. Valja nadalje upozoriti i na činjenicu da je više od 40 posto ispitanika navelo da njihove knjižnice u planiranju multikulturalnih knjižničnih usluga odnosno pri oblikovanju knjižničnih zbirki i/ili pružanju usluga namijenjenih manjinskim skupinama ne surađuju niti s jednom organizacijom ili ustanovom u užoj ili široj zajednici ili inozemstvu. Razočaravajući je, u tom kontekstu, podatak da tek trećina ispitanika surađuje s manjinskim (kulturnim) društvima, a tek nešto više od 15 posto sa središnjim knjižnicama za nacionalne manjine koje su (ili bi barem trebale biti) izravno zainteresirane za zadovoljavanje (informacijskih, kulturnih) potreba etničkih i manjinskih skupina u Hrvatskoj, promicanje kulturne i jezične raznolikosti te poticanje interkulturalnog dijaloga. Podatak o slaboj suradnji ispitanih narodnih knjižnica sa spomenutim središnjim knjižnicama još je alarmantniji ukoliko znamo da one imaju relativno malo članova<sup>46</sup> te da gotovo četvrtina ispitanika (pripadnika nacionalnih manjina) u jednom recentnom istraživanju uopće nije znala da takve knjižnice postoje u Republici Hrvatskoj, a kao najčešći razlog nekorisćenja njihove građe i usluga navodili su udaljenost središnjih knjižnica od njihova mjesta stanovanja.<sup>47</sup> S obzirom na navedeno, ovdje se nameće pitanje o dostupnosti i kvaliteti knjižničnih službi i usluga za pripadnike onih etničkih i nacionalnih manjina koje u Hrvatskoj još uvijek nemaju svoje središnje knjižnice koje bi bile zadužene za koordinaciju nabave, obrade i raspačavanje građe na njihovim jezicima<sup>48</sup> ili za pripadnike onih manjinskih skupina koje

---

<sup>46</sup> Primjerice, Središnja knjižnica za Čehe ima svega 162 člana, a u Hrvatskoj živi 10.510 pripadnika češke nacionalne manjine; Središnja knjižnica Slovaka broji 320 članova, a u Hrvatskoj je službeno zabilježeno 4.712 pripadnika te nacionalne manjine; Središnja knjižnica Albanaca evidentira 297 članova, a u Hrvatskoj živi 15.082 Albanaca; Središnja knjižnica Srba ima 852 člana, a u Hrvatskoj živi 201.631 pripadnika srpske nacionalne manjine; Središnja knjižnica Slovenaca broji 167 članova, a u Hrvatskoj živi 13.173 Slovenaca. Usp. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj : vodič. Nav. dj.

<sup>47</sup> Usp. Faletar Tanacković, Sanjica; Darko Lacović; Snježana Stanarević. Nav. dj.

<sup>48</sup> Na ovo je još 1999. upozorio Bruno Dobrić čije je pilot istraživanje pokazalo da narodne knjižnice u čijem se sastavu nalaze središnje knjižnice za nacionalne manjine (dakle, knjižnice koje se u pravilu nalaze u većim hrvatskim gradovima u kojima je za pretpostaviti da žive pripadnici i raznih drugih etničkih i nacionalnih manjina osim onih za koje su te središnje knjižnice namijenjene) najčešće ne obavljaju građu na jezicima onih manjinskih skupina za koje nisu nadležne. Usp. Dobrić, Bruno. Nav. dj. Str. 24.

su prema nekim važećim mjerilima nedovoljno zastupljene u zajednicama da bi knjižnice za njih organizirale posebne službe i usluge.<sup>49</sup>

Dobiveni rezultati nadalje pokazuju da gotovo polovica ispitanih knjižnica (42,2 posto) ne promiče svoju (multikulturalnu) građu i usluge, a oni koji to i čine koriste se najčešće napisima u medijima, mrežnim stranicama knjižnice te promotivnim materijalima na hrvatskom jeziku. Samo 12,9 posto ispitanika koristi se ciljanim promotivnim akcijama među manjinskim skupinama u zajednici.

Budući da bi osoblje zaposleno u multikulturalnim knjižnicama trebalo odražavati kulturnu raznolikost svoje zajednice i posjedovati odgovarajuće kompetencije te da se potreba za zapošljavanjem takvog osoblja spominje u domaćoj literaturi još krajem 1980-ih, iznenađuje podatak da tek u četvrtini ispitanih knjižnica postoji osoba zadužena za multikulturalne knjižnične usluge i građu, te da je ta osoba u još manjem broju slučajeva i pripadnik određene manjinske skupine (12,3 posto). Pohvalno je ipak da je u određenom broju ispitanih knjižnica (5,7 posto) prepoznato da osobe zaposlene na tim radnim mjestima trebaju posjedovati određena znanja i vještine kao što je poznavanje manjinskog jezika i kulture.

U tom kontekstu valja podsjetiti kako je četvrtina ispitanika odgovorila da se netko od zaposlenika u njihovoj knjižnici u zadnjih pet godina usavršavao u području multikulturalnog knjižničarstva: sudjelovao u programima stalnoga stručnog usavršavanja, prisustvovao na skupovima na tu temu i slično. Zanimljivo je na kraju navesti i da je dio ispitanika upravo nemogućnost stručnog usavršavanja i pouke u području multikulturalnog knjižničarstva te nedovoljno poznavanje manjinskih kultura i jezika te potreba tih korisničkih skupina naveo kao temeljne probleme s kojima se njihove knjižnice susreću u pružanju multikulturalnih knjižničnih usluga. S druge pak strane, ispitanici su kao otegotne okolnosti njihova učinkovita djelovanja u multikulturalnim zajednicama, očekivano, češće navodili klasična opravdanja, kao što su nedostatak sredstava, prostora i osoblja, ali i slabu posjećenost knjižnica manjinskih skupina u zajednici i slabu dostupnost građe na manjinskim jezicima na hrvatskom tržištu.

---

<sup>49</sup> Podsjetimo, prema važećim Standardima za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, narodne su knjižnice dužne osigurati građu i usluge samo za pripadnike onih manjinskih skupina kojih u određenoj zajednici ima više od 1.500. Usp. Standardi za narodne knjižnice Republike Hrvatske. Nav. dj.

## 5. Zaključak

Iako je već nekoliko desetljeća općeprihvaćeno stajalište da je jedna od važnijih zadaća suvremenih knjižnica podupirati razvoj multikulturalne pismenosti te poticati i promicati interkulturalni dijalog, u stvarnosti to knjižnicama nije uvijek lako postići. Toga su svjesne i narodne knjižnice u Hrvatskoj koje se s jedne strane sve češće susreću s korisnicima čiji identiteti postaju sve složeniji i potrebe sve zahtjevnije, a s druge strane sa smanjenim proračunima koje moraju raspodijeliti na sve više korisnika, usluga i programa.

Provedenim se istraživanjem, koje je prvo istraživanje ovako širokog obuhvata u Republici Hrvatskoj, prikupilo mnogo zanimljivih podataka, pri čemu su polazne pretpostavke tek djelomično potvrđene. Naime, pokazalo se da ispitanici (ravnatelji hrvatskih narodnih knjižnica) vjeruju da narodne knjižnice imaju važnu ulogu u kulturno raznolikom društvu, no u pravilu tek načelno, odnosno u teoriji, razumiju što su to multikulturalne knjižnične usluge te da ispitane hrvatske narodne knjižnice još uvijek nisu postale multikulturalne knjižnice u suvremenom značenju te riječi. Kako bi pak zadobile značajniju ulogu u (multikulturalnom) društvu njihove politike, osoblje, službe i usluge moraju početi reprezentativnije i aktivnije predstavljati sve zajednice kojima služe, odnosno knjižnice (sve, a ne samo narodne) u svom planiranju i djelovanju moraju primijeniti holistički pristup. Ovo je iznimno važno danas kada se, zahvaljujući novim tehnologijama i globalizaciji žarište multikulturalnosti treba proširiti kako bi uključivalo ne samo manjinske skupine u određenoj zajednici ili državi, nego i različite jezične, etničke i kulturne skupine u globalnom društvu.<sup>50</sup>

Kako bi to postigle, knjižnice bi se trebale (početi) pridržavati nekih temeljnih smjernica u radu. Prije svega, knjižnice odnosno strukovna zajednica treba uvjeriti donositelje odluka i financijere da one još uvijek imaju važnu informacijsku, obrazovnu i kulturnu ulogu u društvu unatoč tome što su se u novije vrijeme pojavili raznovrsni pružatelji sličnih usluga. Štoviše, knjižničari moraju pokazati i dokazati da kao javne ustanove otvorene svima mogu doprinijeti kvalitetnijem i skladnom suživotu svih zajednica u današnjem kulturno raznolikom društvu. Kako su pak kvalitetne usluge u pravilu one koje

---

<sup>50</sup> Usp. Skrzyszewski, Stan; Maureen Cubberley. A vision for the future : exploring new roles for multicultural library services. // IFLA satellite meeting on library service in a multicultural society, Aarhus, Danska, 28. August 1997. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://www.lib.hel.fi/mcl/articles/cubberl.htm>

su rezultat strateškog promišljanja, knjižnice bi trebale svoju opredijeljenost za multikulturalnost iskazati i u svojim službenim dokumentima i stavovima. Jedino će na taj način ove javne i društveno korisne ustanove moći osigurati i neophodan financijski okvir (za pouku osoblja, nabavu građe i opreme, pružanje usluga itd.).

S obzirom na to da se značajne i kvalitetne službe i usluge mogu ponuditi samo ako su utemeljene na dubokom razumijevanju korisničkih potreba, narodne bi knjižnice trebale redovito i stalno provoditi analize svojih kulturno raznolikih zajednica i procjenjivati njihove potrebe. Te se analize svakako trebaju temeljiti i na dostupnim službenim statističkim podacima, ali prvenstveno bi se trebale zasnivati na knjižničnim podacima o (stvarnim i mogućim) korisnicima prikupljenima sustavnim analizama, i ako je ikako moguće u suradnji s manjinskim skupinama/udrugama. Hrvatske bi knjižnice u kontekstu multikulturalnih službi i usluga općenito trebale početi intenzivnije surađivati, u svim oblicima rada, s drugim knjižnicama u zemlji i inozemstvu, a posebice sa središnjim knjižnicama za nacionalne manjine, te svima onima koji su na neki način povezani s različitim manjinskim skupinama u zajednici (etničkim zajednicama, vjerskim, lokalnim kulturnim organizacijama i medijima itd.). U kontekstu smanjenih knjižničnih proračuna i kroničnog nedostatka osoblja, narodne knjižnice ne bi smjele, ni u ovom obliku djelovanja, zanemariti vrijednost volonterskog rada koji može pridonijeti kvaliteti i vrijednosti ponuđene usluge.

Knjižnična građa i zbirke moraju biti reprezentativne, uravnotežene i značajne te utemeljene na stvarnim potrebama korisnika. Pored (knjižne i neknjižne) građe na manjinskim jezicima, koja bi trebala biti obrađena jednako kvalitetno kao i građa na većinskom jeziku te ako je ikako moguće i na manjinskom jeziku i pismu, knjižnice moraju nabavljati i građu koja odražava vrijednosti i iskustva različitih zajednica (tzv. *cross-cultural* građa) i koja promiče upoznavanje, razumijevanje, poštivanje i uvažavanje drugih i drugačijih. Ta građa mora u svakom slučaju biti dostupna i na manjinskom i na većinskom jeziku.

Iako se upravo multikulturalna građa najčešće spominje kada se govori o multikulturalnim knjižničnim uslugama, sama činjenica da knjižnica posjeduje takvu građu ne znači nužno da je knjižnica multikulturalna. Naime, iznimno je bitno razvijati i pružati raznovrsne programe i usluge (od informacijske službe; temeljnoga, informacijskog i ostalih vrsta opismenjivanja na manjinskim jezicima, do organizacije i promocije različitih događanja multi-

kulturalnog značaja u knjižnici i izvan nje) te težiti tome da knjižnični prostor i osoblje odražavaju multikulturalni značaj lokalne zajednice. Multikulturalna se građa i usluge pritom trebaju redovito i aktivno promicati svim dostupnim promidžbenim sredstvima među svim mogućim knjižničnim korisnicima, no posebno su bitne ciljane promotivne akcije među pripadnicima lokalnih manjinskih skupina. Sve oznake i obavijesti u (fizičkoj i virtualnoj) knjižnici trebale bi biti pisane na svim jezicima koji se govore u zajednici, a barem netko od osoblja trebao bi posjedovati odgovarajuća jezična i kulturna znanja, vještine i kompetencije. Svi bi pak djelatnici trebali biti kulturno osviješteni i svjesni implikacija, strukovnih i etičkih pitanja koja se javljaju u multikulturalnim knjižničnim okruženjima. Konačno, multikulturalne bi knjižnice trebale redovito i sustavno vrednovati svoje usluge, i u to neizostavno uključivati korisnike, kako bi saznale uspijevaju li ponuditi kvalitetne i značajne usluge svim svojim korisničkim skupinama.

Na kraju, preostaje nam nadati se da će spoznaje do kojih se došlo ovim radom pridonijeti transformaciji hrvatskih narodnih knjižnica u suvremene multikulturalne knjižnice i prihvaćanju multikulturalizma kao naše globalne baštine i ekonomskog i društvenog kapitala.

## LITERATURA

Adresar narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/mods/adresar/>

Berger, Ågot. Recent trends in library services for ethnic minorities – the Danish experiences. // *Library Management* 21, 1/2(2002), 79-87.

Bezugloff, Natalia B. Library services to non-English-language ethnic minorities in the United States. // *Library Trends* 29, 2(1980), 259-274. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7144/librarytrends29i2i\\_opt.pdf?sequence=1](http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7144/librarytrends29i2i_opt.pdf?sequence=1)

Bigelow, J. M. H. Library and information services for Native Americans. // *Multicultural Review* 3, 4(1994), 20-24.

Canadian Library Association. Guidelines for multicultural library services in Canadian public libraries. // *Feliciter* 33, 6(1987), 67.

Clough, E; J. Quarmby. A public library service for ethnic minorities in Great Britain. London : The Library Association, 1978.

Cordes, Sean. Broad horizons : the role of multimodal literacy in 21st century library instruction. // World library and information congress : 75th IFLA general conference and council, 23.-27. kolovoz 2009., Milano, Italija [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla75/94-cordes-en.pdf>

Council for Museums, Libraries and Archives for Resource. Cultural diversity statement, issues and action plan. London : Resource, 2003.

Cross Canada check up : multicultural services in public libraries. // Feliciter 50, 1(2004), 26-27.

Dali, Karen. Redears' advisory interactions with immigrant readers. // New Library World 111, 5/6(2010), 213-222.

Dobrić, Bruno. Knjižnice u suvremenim multikulturalnim društvima – s osvrtom na knjižnice u Puli. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 42, 1/4(1999), 17-31.

Driver, C.; C. Wall. Spanish-speaking patrons in Kentucky's public libraries : results of an exploratory study on services, staffing, and programs. // Public Libraries 46, 5(2007), 56-63.

Du Mont, Rosemary Ruhig; Lois Buttlar; William Alvin Caynon. Multiculturalism in libraries. Westport, CT : Greenwood Press, 1994.

Durrani, Shiraz. Social and racial exclusion handbook for libraries, archives and galleries. // Nadderwater : Social Exclusion Action Planning Network, 2001. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.seapn.org.uk/content\\_files/files/social\\_racial\\_exclusion\\_handbook\\_2ed\\_2\\_aug\\_01.pdf](http://www.seapn.org.uk/content_files/files/social_racial_exclusion_handbook_2ed_2_aug_01.pdf)

Elbeshausen, Hans; Peter Skov. Public libraries in a multicultural space : a case study of integration processes in local communities. // New Library World 105, 3/4(2004), 131-141.

Faletar Tanacković, Sanjica; Darko Lacović; Snježana Stanarević. Multikulturalne knjižnične usluge : istraživanje informacijskih potreba i ponašanja pripadnika jezičnih manjina u Osječko-baranjskoj županiji. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske (2011). *(u tisku)*

Foster, Michael. IFLA and library services to multicultural populations. // Library work for immigrants : a handbook / ed. by Yolande Inklaar et al. The Hague : Netherlands Biblioteek en Lektuur Centrum, 1990.

Godin, Joanne. A world of information : creating multicultural collections and programs in Canadian public libraries. Ottawa : National Library of Canada, 1994. [citirano:



2011-10-10]. Dostupno na: <http://www.lac-bac.gc.ca/obj/005007/f2/005007-210.1-e.pdf>

Holmes, Anne; Derek Whitehead. Multicultural communities : guidelines for library services. The Hague : IFLA, 1987.

Kelmendi, Burbuque. Knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, 3/4(1997), 31-60.

Kreicker, Kimberley. Collaborating to meet the needs of non-English speaking patrons. // Library Review 47, 3(1998), 71-73.

Information access in indigenous languages : a case study in Zulu. // South African Library Journal of Library and Information Science 68, 2(2002), 94-103.

Joensson-Lanevska, Yelena. The gate to understanding : Swedish libraries and immigrants. // New Library World 110, 1210/1211(2005), 128-140.

Lämsä, Kari. MCL and Infopankki. // Scandinavian Public Library Quarterly 36, 4(2003) [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.splq.info/issues/vol36\\_4/03.htm](http://www.splq.info/issues/vol36_4/03.htm)

Leksikon migracijskog i etničkog nazivlja. Zagreb : Institut za migracije i narodnosti : Školska knjiga, 1998.

Library and information services for our multicultural society. London : The Library Association, 1985.

Lindberg, Marianne. One in five library users. // Scandinavian Public Library Quarterly 36, 4(2003) [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.splq.info/issues/vol36\\_4/03.htm](http://www.splq.info/issues/vol36_4/03.htm)

Malone Knott, Cheryl. Toward a multicultural American public library history. // Libraries & Culture 35, 1(2000), 78-87.

Mercado, Marina I. Multicultural realities in the information age : questions of relevance for public library resource allocation and adequacy. // The Bottom Line 10, 3(1997), 119-122.

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), 75-78.

Metoyer-Duran, Cheryl. Gatekeepers in ethnolinguistic communities. Norwood, N. J. : Ablex Pub. Corp., 1993.

Meyers, Arthur S. From stranger to arrived. // Multicultural Review 7, 4(1998), 26-32.

Novotny, Eric. Library services to immigrants : the debate in the library literature, 1900-1920, and a Chicago case study. // *Reference & User Services Quarterly* 42, 4(2003), 342-352.

Ocholla, Dennis N. Diversity in the library and the information workplace : a South African perspective. // *Library Management* 23, 1(2002), 59-67.

Olden, Anthony; Ching-Ping Tseng; Alli S. Mcharazo. Service for all? : a review of published literature on black and ethnic minority/multicultural provision by public libraries in the United Kingdom. London : British Library and Research and Development Department, 1996.

Petr, Kornelija. Information needs of the Romany minority in Eastern Croatia : pilot-study. // *New Library World* 105, 1204/1205(2004), 357-369.

Pirsich, Volker. A new approach to library services to multicultural populations in Germany / IFLA satellite meeting on innovative multicultural library services for all, with special reference to literacy, learning and linguistic diversity, Pretoria, South Africa, 15.-17. August 2007. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://lib.tut.ac.za/ifla/documents/volkerpirsich.pdf>

Popis stanovništva, kućanstava i stanova 31. ožujka 2001. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://www.dzs.hr/Hrv/Popis%202001/popis20001.htm>

Prasada-Kole, Usha. Library services to Indians living abroad, specifically in Canada. // *Resource Sharing and Information Networks* 11, 1/2(1996), 107-124.

Rasmussen, Radha; Ivan Kolarik. Public library services to ethnocultural minorities in Australia : a state-of-the-art survey. // *Library trends* 29, 2(1980), 299-315.

Rekdal, Per. The multicultural society as the norm. // *Scandinavian Public Library Quarterly* 36, 4(2003) [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.splq.info/issues/vol36\\_4/02.htm](http://www.splq.info/issues/vol36_4/02.htm)

Roach, Patrick; Marlene Morrison. Public libraries, ethnic diversity and citizenship. Coventry : Centre for Research in Ethnic Relations, University of Warwick, 1998.

Rodrigues, Antonio da Silva. Serving culturally diverse communities in South African public libraries. // *Libri* 56, 4(2006), 213-226 [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://www.librijournal.org/pdf/2006-4pp213-226.pdf>

Schwartz, Detlev. Library work for immigrants in the Federal Republic of Germany. // *Library work for immigrants : a handbook* / ed. by Yolande Inklaar et al. Haag : Nederlands Biblioteek en Lektuur Centrum, 1990.

Skrzeszewski, Stan. From multiculturalism to cosmopolitanism : world fusion and libraries. // *Feliciter* 47, 4(2004), 14-16.

Skrzeszewski, Stan; Maureen Cubberley. A vision for the future : exploring new roles for multicultural library services. // IFLA satellite meeting on library service in a multicultural society, Aarhus, Danska, 28. August 1997. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://www.lib.hel.fi/mcl/articles/cubberl.htm>

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

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

Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // Narodne novine 58(1999), 2026-2063 [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html>

Standards for multicultural public library service. Melbourne : Working group on multicultural library services, 1982.

Stričević, Ivanka. Knjižnice za djecu u suvremenoj Europi : interkulturalni pristup u multikulturalnom okruženju. // Knjižnica 53, 1/2(2009), 197-208.

Stričević, Ivanka. Multikulturalna pismenost u knjižnici : temelj interkulturalnog dijaloga / 8. savjetovanje za narodne knjižnice, Martin na Muri, 18.-20. svibnja 2011. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.nsk.hr/savjetovanje2011/Ivanka\\_Stricevic.ppt](http://www.nsk.hr/savjetovanje2011/Ivanka_Stricevic.ppt)

Thorhauge, Jens. Danish strategies in public library services to ethnic minorities. // IFLA Journal 29, 4(2003), 308-312.

Tinker, Matthew. The public library service in multicultural Britain. // Library Management 11, 4(1990), 40-50.

Todderdell, B. Multiculturalism and libraries : the British experience. // Proceedings of the National conference on multiculturalism and libraries / ed. by Derek Whitehead, Radha Rasmussen and Anne Holmes. Melbourne : Monash University, 1981.

Train, Briony; Pete Dalton; Judith Elkin. Embracing inclusion : the critical role of the library. // Library Management 21, 9(2000), 483-490.

UNESCO Universal declaration on cultural diversity. [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL\\_ID=13179&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

Vaagan, Robert. The multicultural library : quo vadis? // Scandinavian Public Library Quarterly 36, 4(2003) [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.splq.info/issues/vol36\\_4/03.htm](http://www.splq.info/issues/vol36_4/03.htm)

Vincent, John. Public library provision for black and minority ethnic communities : where are we in 2009? // *Journal of Librarianship and Information Science* 41, 3(2009), 137-147.

Wynar, Lubomyr. Library services to ethnic communities. // *Catholic Library World* 49, (1977), 156-161.

Zielinska, Marie. Public library services to Canadian ethnocultural communities : an overview. // *Library Trends* 29, 2(1980), 275-292 [citirano: 2011-10-10]. Dostupno na: [http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7138/librarytrendsv29i2j\\_opt.pdf?sequence=1](http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7138/librarytrendsv29i2j_opt.pdf?sequence=1)