

**MULTIKULTURALNE KNJIŽNIČNE USLUGE : ISTRAŽIVANJE  
INFORMACIJSKIH POTREBA I PONAŠANJA PRIPADNIKA  
JEZIČNIH MANJINA U OSJEČKO-BARANJSKOJ ŽUPANIJU**

MULTICULTURAL LIBRARY SERVICES : RESEARCH INTO  
INFORMATION NEEDS AND BEHAVIOR OF LINGUISTIC  
MINORITIES IN OSIJEK-BARANYA COUNTY

*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

*Snježana Stanarević*

Odsjek za informacijske znanosti  
Filozofski fakultet Osijek  
sstanare@ffos.hr

UDK / UDC 027.63-054.57(497.5Osječko-baranjska županija)  
Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper  
Primljeno / Received: 25. 2. 2011.

*Sažetak*

Budući da bi narodne knjižnice trebale, prema domaćoj i međunarodnoj legislativi, postojećim kulturnim strategijama i stručnim smjernicama, zadovoljavati potrebe svih svojih korisnika, pa tako i onih koji pripadaju manjinskom stanovništvu, u radu se analiziraju informacijske potrebe i ponašanje pri pretraživanju informacija pripadnika triju najbrojnijih manjina u Osječko-baranjskoj županiji te mjeri stupanj njihova zadovoljstva knjižničnim uslugama.

Istraživanje polazi od pretpostavke da pripadnici manjina, unatoč višegeneracijskom životu u Republici Hrvatskoj, imaju potrebu za informacijama i građom na majčinskom jeziku, ali i da nedovoljno (u kvantitativnom i kvalitativnom smislu) u tu svrhu koriste knjižnice jer svoje informacijske potrebe češće zadovoljavaju drugim izvorima.

Rezultati istraživanja mogu pomoći narodnim knjižnicama u osmišljavanju nabavne politike, s posebnim naglaskom na nabavu građe i izvora na jezicima (i pismima) manjina koje žive u njihovom okruženju, i planiranju usluga i programa koji će odgovarati na stvarne potrebe manjinskog stanovništva.

*Ključne riječi:* multikulturalnost, jezične manjine, informacijske potrebe, informacijsko ponašanje, narodne knjižnice, središnje knjižnice nacionalnih manjina, Osječko-baranjska županija

### *Summary*

According to Croatian and international laws, existing cultural strategies, and professional documents and guidelines, public libraries should strive to meet the needs of all their users (including minority groups). These were the reasons for the research and analysis of the information needs and behavior of three biggest linguistic minorities in Osijek-Baranya county. Special emphasis is put on the level of their satisfaction with library services.

The authors of the paper start with the hypothesis that minority members, although living in Croatia for many generations now, still have the need for information, newspapers and other publications in their mother tongues. The authors also believe that the participants of the study (the members of Hungarian, Slovak and Serbian minorities) use libraries insufficiently, while fulfilling their information needs elsewhere.

The results of this research can help public libraries in designing their collection development policies, with special emphasis on acquiring publications in minority languages and scripts, and also in planning services and programmes which will meet the needs of minority groups.

*Keywords:* multiculturalism, linguistic minority, information needs, information behavior, public libraries, minority libraries, Osijek-Baranya county

## 1. Uvod

Suvremena globalizacijska kretanja, olakšana i ubrzana komunikacija dobara i usluga te sve prisutnije (dobrovoljne ili prisilne) migracije osoba, rezultiraju heterogenim društvima čija je jedna od temeljnih značajki kulturna raznolikost.<sup>1</sup> Rastući broj kulturno heterogenih zajednica uvjetovao je potrebu jačanja svijesti o problematici multikulturalnosti i postavljanja pravnih, socijalnih, kulturnih i etičkih temelja za uspješan međukulturni dijalog unutar tih zajednica.

Brojni međunarodni dokumenti, počevši od UN-ove *Opće deklaracije o ljudskim pravima* iz 1948. godine, te nacionalni ustavi i zakoni o pravima nacionalnih manjina različitih zemalja, svjedoče o rastućoj potrebi određivanja uvjeta suživota različitih kultura unutar multikulturalnih zajednica. Prema drugom članku UN-ove *Opće deklaracije o ljudskim pravima*, svim ljudima su zajamčena sva prava i slobode navedene u Deklaraciji bez ikakvih razlika s obzirom na rasu, boju kože, spol, jezik, vjeru, političko ili drugo mišljenje, narodno ili društveno porijeklo i sl.<sup>2</sup> Iako *Opća deklaracija* ne obvezuje zakonski države potpisnice, taj je dokument poslužio kao nadahnuće za većinu međunarodnih, ali i nacionalnih zakona o ljudskim pravima, te o pravima marginaliziranih skupina u društvu.

Kada govorimo o pravima nacionalnih manjina, na europskoj razini nezaobilazni su dokumenti *Europska povelja o regionalnim ili manjinskim jezicima* koju je Vijeće Europe donijelo 1992. godine te *Okvirna konvencija za zaštitu nacionalnih manjina* koju je donijelo 1995. godine. Republika Hrvatska ratificirala je oba dokumenta 1997. godine, čime je u pravnom smislu učinjen značajan korak prema osiguravanju prava nacionalnih manjina.<sup>3</sup> *Zakonom o odgoju i obrazovanju na jeziku i pismu nacionalnih manjina*<sup>4</sup> te *Zakonom o*

---

<sup>1</sup> Usp. UNESCO Convention on the protection and promotion of the diversity of cultural expressions [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: <http://unesdoc.unesco.org/imag-es/0014/001429/142919e.pdf>

<sup>2</sup> Usp. *Opća deklaracija o ljudskim pravima*. 1948. [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: <http://www.ffzg.hr/hre-edc/Deklaracijalj.pdf>

<sup>3</sup> Usp. Ostvarivanje kulturne autonomije nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj / pripremila Mila Šimić. Zagreb : Vlada Republike Hrvatske, 1998. Str. 7.

<sup>4</sup> Usp. *Zakon o odgoju i obrazovanju na jeziku i pismu nacionalnih manjina*. // Narodne novine 51(2000) [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2000\\_05\\_51\\_1129.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2000_05_51_1129.html)

*uporabi jezika i pisma nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj*<sup>5</sup> iz 2000. godine, nacionalnim manjinama omogućena je autonomija u području obrazovanja te javnoga i privatnog korištenja jezika i pisma. Premda navedeni zakoni nisu obuhvatili knjižničnu djelatnost, njima je započelo ostvarivanje kulturne autonomije pripadnika nacionalnih manjina u Hrvatskoj, koja uključuje i pravo na dostupnost građe na jezicima manjina. *Ustavnim zakonom o pravima nacionalnih manjina* donesenim 2002. godine,<sup>6</sup> zaokružena je legislativa Republike Hrvatske prema nacionalnim manjinama osiguravanjem prava na služenje svojim jezikom i pismom, prava na odgoj i obrazovanje na pismu i jeziku kojim se služe, prava na održavanje, razvoj i iskazivanje vlastite kulture, pristupa sredstvima javnog priopćavanja na jeziku i pismu kojim se služe itd.<sup>7</sup> Navedena se prava, između ostaloga, ostvaruju djelovanjem različitih ustanova i organizacija među kojima knjižnice zauzimaju važno mjesto. U Republici Hrvatskoj, ostvarivanje etničkih prava nacionalnih manjina u području knjižničarske djelatnosti osigurano je otvaranjem, opremanjem i radom središnjih knjižnica nacionalnih manjina, kojih je u Hrvatskoj trenutno deset.<sup>8</sup>

Kako različito podrijetlo, jezik i kultura ne bi bili preduvjet za isključenje iz zajednice ili prepreka za ravnopravno sudjelovanje pojedinaca u suvremenom demokratskom društvu, knjižnice bi kao društvene ustanove koje se zalažu za temeljne slobode i načelo jednakosti u pristupu informacijama i znanju za sve, trebale preuzimati aktivnu ulogu u borbi protiv te vrste diskriminacije. U tom smislu, knjižnični prostor, fondovi, usluge i zaposlenici trebaju vjerno predstavljati kulturni mozaik zajednice kojoj služe. Knjižnice bi trebale pružati kvalitetne usluge svim članovima u svojoj zajednici neovisno o njihovom jezičnom i kulturnom naslijeđu, ali i zapošljavati osoblje koje će odražavati raznolikost zajednice i pružati usluge svim korisničkim skupinama.<sup>9</sup>

<sup>5</sup> Usp. Zakon o uporabi jezika i pisma nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj. // Narodne novine 51(2000) [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2000\\_05\\_51\\_1128.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2000_05_51_1128.html)

<sup>6</sup> Prvi ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina donesen je još 1991. godine. Sljedećih je godina doživio brojne izmjene i dopune. Usp. Tatalović, Siniša. Nacionalne manjine i hrvatska demokracija. // Politička misao 43, 2(2006.), 163.

<sup>7</sup> Usp. Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina. *Narodne novine* 155(2002) [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/310287.html>

<sup>8</sup> Usp. Središnje knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj : Vodič / uredile Liana Divković i Ljiljana Črnjar. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.

<sup>9</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. 14-15.

Jednakost pristupa informacijama i knjižničnim uslugama svim članovima zajednice bez diskriminacije na temelju njihova podrijetla, etničke ili vjerske pripadnosti, jest misao vodilja koja se provlači i kroz sve suvremene dokumente u području narodnog knjižničarstva, počevši od međunarodnih dokumenata kao što su *UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice*, *Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga* te nedavno objavljeno treće izdanje *Smjernica za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice*, do različitih dokumenata na nacionalnoj razini. Na tom tragu, *Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj* doneseni 1999. godine propisali su da ako u općini živi više od 1.500 stanovnika koji su pripadnici nacionalnih manjina ili etničkih zajednica, narodna je knjižnica dužna osigurati odgovarajući broj naslova na jezicima tih manjina odnosno etničkih zajednica.<sup>10</sup> Međutim, upitno je koliko navedeno mjerilo praktično omogućuje dostupnost literature u skladu s potrebama manjina ako se uzme u obzir da u Hrvatskoj velik broj općina ima manje od 3.000 stanovnika, a u kojima nehrvatsko stanovništvo čini većinu, iako broji manje od 1.500 pripadnika.<sup>11</sup> Iz navedenog razloga, mjerilo izraženo u obliku udjela pripadnika nacionalnih manjina u općini bilo bi daleko funkcionalnije.<sup>12</sup> Nadalje, *Etički kodeks Hrvatskoga knjižničarskog društva* poziva knjižnične djelatnike da se u radu rukovode načelima jednakog pristupa informacijama za sve korisnike bez obzira na njihova osobna obilježja, posebne potrebe, spol, nacionalnu pripadnost, vjeru, političko opredjeljenje i društveni status.<sup>13</sup> *Nacrt Strategije razvoja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj do 2010.* govori o pravu na pristup informacijama za sve građane Republike Hrvatske, bez obzira na dob,

---

<sup>10</sup> Usp. *Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj*. // *Narodne novine* 58(1999), str. 2026-2063 [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/270810.html>

<sup>11</sup> U Osječko-baranjskoj županiji, 21 općina od njih 35 ima manje od 3.000 stanovnika. Samo 5 općina ima ukupno više od 1.500 stanovnika koji pripadaju različitim manjinskim zajednicama. U tim općinama nehrvatsko stanovništvo čini 50 ili više posto stanovništva. Usp. *Popis stanovništva, kućanstava i stanova 31. ožujka 2001.* [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: <http://www.dzs.hr/Hrv/Popis%202001/popis20001.htm>

<sup>12</sup> *Australski Standardi za usluge multikulturalnih narodnih knjižnica iz 1982.* kojima je započeo put standardizacije knjižničnih usluga za multikulturalne zajednice, i na koje u svojim standardima poziva Međunarodna udruga knjižničarskih udruženja (IFLA), navode da se pružanje knjižnične građe i usluga za etničke manjine treba temeljiti na recentnim statističkim pokazateljima o strukturi stanovništva. Usp. *Standards for multicultural public library service*. Melbourne : Working group on multicultural library services, 1982. Str. 17.

<sup>13</sup> Usp. *Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva* [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: [http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki\\_kodeks/](http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/)

rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik, kulturno porijeklo itd., kao o prvoj mjeri provedbe ciljeva Nacionalne strategije razvoja narodnih knjižnica. *Nacrt Strategije* navodi kako pri razvoju službi i usluga posebnu pažnju treba usmjeriti na identifikaciju društveno isključenih skupina korisnika, među kojima su i pripadnici manjinskih zajednica, te iznosi mjeru promicanja kulturnih i civilizacijskih vrijednosti čiji je cilj očuvanje baštine, kulture, povijesti i tradicije lokalne zajednice te pružanje podrške multikulturalnosti u lokalnoj zajednici kroz upoznavanje i afirmiranje kulture manjina i drugih kultura.<sup>14</sup>

Udio manjinskog stanovništva u hrvatskom društvu prema popisu stanovništva iz 2001. godine iznosio je 11,47 posto<sup>15</sup> te se ono kao takvo s pravom može smatrati multikulturalnim.<sup>16</sup> U Osječko-baranjskoj županiji, iste godine, udio manjinskog stanovništva iznosio je 16,11 posto. Za potrebe ovoga istraživanja, odabrane su tri najbrojnije manjinske skupine: srpska s 28.866 pripadnika, odnosno 8,73 posto, mađarska s 9.784 pripadnika, odnosno 2,96 posto, te slovačka s 2.155 pripadnika, odnosno 0,65 posto u ukupnom broju stanovništva Osječko-baranjske županije.<sup>17</sup> Sve tri navedene manjine imaju dugu tradiciju života u Republici Hrvatskoj te je većina njihovih pripadnika istinski uključena u život većinskog društva. S druge pak strane, brojnost manjinskih udruga pokazuje da pripadnici jezičnih i kulturnih manjina imaju snažnu potrebu za održavanjem veza s majčinskim jezikom i kulturom.

## 2. Knjižnične usluge u multikulturalnim sredinama

U stručnoj se literaturi multikulturalne knjižnične usluge tumače dvojako. S jedne strane, one podrazumijevaju knjižnične usluge koje su posebno namijenjene etničkim, jezičnim, kulturnim i drugim manjinama, a s druge strane, te usluge uključuju i pružanje multikulturalnih informacija svim knjižničnim

<sup>14</sup> Usp. Nacrt Strategije razvoja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj do 2010. [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/?id=9>

<sup>15</sup> 2001. godine 89,63 posto građana izjasnili su se kao Hrvati, a 7,47 posto izjasnili su se kao pripadnici različitih nacionalnih manjina i etničkih skupina; u kategoriji Ostali nalazilo se 0,49 posto stanovništva, neizjašnjenih u smislu nacionalne pripadnosti bilo je 2,01 posto, a u kategoriji Nepoznato bilo je 0,31 posto stanovništva. Drugim riječima, nehrvatskog stanovništva (svih onih koji se nisu izjasnili kao Hrvati), bilo je 11,47 posto. Usp. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 31. ožujka 2001. Nav. dj.

<sup>16</sup> Prema Brunneru, društva u kojima etničke i kulturne manjine čine više od 10 posto ukupne populacije, smatraju se multikulturalnima. Usp. Brunner, G. *Nationality problems and minority conflicts in Eastern Europe*. Guetersloh : Bertelsman Foundation Publishers, 1996.

<sup>17</sup> Usp. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 31. ožujka 2001. Nav. dj.

korisnicima (ne samo manjinama).<sup>18</sup> Praksa je pokazala da se jedino takvim pristupom u zajednici može postići željena interakcija, dijalog i razumijevanje među različitim kulturama koji predstavljaju osnovu za skladan suživot različitih društvenih skupina.

Iako se u stranoj stručnoj literaturi (posebno angloameričkoj i sjevernoeuropskoj) o multikulturalnim knjižničnim uslugama intenzivnije počinje raspravljati od 1960-ih naovamo,<sup>19</sup> u Hrvatskoj do sada nije bilo sustavnih istraživanja o toj problematici. Pregledom dostupnih domaćih izvora, identificirano je svega nekoliko mahom stručnih radova o toj temi, no podatak da pri Hrvatskom knjižničarskom društvu od 2009. godine<sup>20</sup> djeluje Radna grupa za manjinske knjižnice<sup>21</sup> i niz održanih stručnih skupova<sup>22</sup> koji su u zadnjih desetak godina bili posvećeni knjižnicama u multikulturalnom okruženju, daje naslutiti kako je struka ipak prepoznala probleme s kojima se susreću manjinske

---

<sup>18</sup> Usp. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. Nav. dj. Str. 11.

<sup>19</sup> Te su rasprave često odraz događanja u praksi jer, primjerice, u SAD-u nakon Drugoga svjetskog rata dolazi do pojačanog osnivanja knjižnica radi pridošlog stanovništva, a početkom 60-ih godina knjižnice sve češće zadovoljavaju potrebe brojnih emigranata. U kanadskim se knjižnicama, koje zadovoljavaju potrebe pripadnika više od 80 manjinskih skupina, od sredine 20. st. pojavljuje građa na raznim jezicima, dok se u Švedskoj ta potreba pokazala zbog velikoga broja imigranata iz susjednih skandinavskih zemalja te stranaca iz Poljske, bivše Jugoslavije, Irana, Grčke, Turske. Usp. Bezugloff, Natalia. Library services to Non-English language ethnic minorities in the United States. // *Library trends* 2(1980), 263.; Zielinska, Marie. Public library services to Canadian ethnocultural communities : an overview. // *Library trends* 2(1980), 276-279.

<sup>20</sup> O potrebi ustrojavanja Radne grupe za manjinske knjižnice počelo se pričati 2007. godine, kada je i osnovana, no s ozbiljnim se radom započelo tek 2009. godine, kada je to tijelo i rekonstituirano. Usp. Diković, Liana (predsjednica Radne grupe za manjinske knjižnice). Osobni kontakt. 15. veljače 2011.

<sup>21</sup> Radna grupa za manjinske knjižnice djeluje u sklopu Sekcije za narodne knjižnice Hrvatskoga knjižničarskog društva, s ciljem promicanja važnosti središnjih knjižnica nacionalnih manjina te unapređivanju statusa manjinskih knjižnica, usluga i programa namijenjenih manjinama. Usp. Radna grupa za manjinske knjižnice [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: [http://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna\\_tijela/41/](http://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/41/)

<sup>22</sup> Primjerice, 2005. godine održana je Druga NAPLE konferencija na temu Uloga narodnih knjižnica u nacionalnim politikama izgradnje društva znanja koja se u jednom svom dijelu bavila provedbom multikulturalizma u knjižnicama. Više informacija dostupno je na mrežnim stranicama skupa: <http://www.min-kulture.hr/naple/hrv/sazeci.htm>. Godine 2008. održan je u Puli Okrugli stol Multikulturalnost u knjižnici – knjižnične usluge za pripadnike manjina. Usp. Okrugli stol “Multikulturalnost u knjižnici – knjižnične usluge za pripadnike manjina” [citirano: 2011-02-14]. Dostupno na: [http://www.gkc-pula.hr/download/multikulturalnost\\_u\\_knjiznici.pdf](http://www.gkc-pula.hr/download/multikulturalnost_u_knjiznici.pdf)

skupine u zajednici i pokušava ih s vremena na vrijeme osvijestiti analizom postojećih knjižničnih usluga i programa za pripadnike manjinskih skupina.<sup>23</sup>

Prvi domaći rad koji se bavio ulogom narodnih knjižnica u zadovoljavanju potreba nacionalnih manjina u Hrvatskoj, objavljen je 1987. godine, a nosio je naslov *Potrebe narodnosti za knjigom i informacijama i uloga narodne knjižnice : usporedba stanja u Hrvatskoj s modelom u Mađarskoj*.<sup>24</sup> U njemu je dan pregled stanja knjižničnih zbirki za tri nacionalne manjine (češku, mađarsku i talijansku) na temelju analize regionalnih matičnih službi u Bjelovaru, Osijeku i Rijeci. Autorica Đurđa Mesić u radu donosi i preporuke kojih bi se trebale pridržavati narodne knjižnice kako bi poboljšale kvalitetu svojih usluga u odnosu na manjinske narode, pri čemu se posebno ističe da knjižnični fond za nacionalnu manjinu ne služi samo manjini na čijem je jeziku, nego i ostalim pripadnicima zajednice za upoznavanje kulture i književnosti određene manjine te međusobno druženje. Ističe, također, važnost i ulogu središnjih knjižnica koje bi trebale objediniti rad dotadašnjih knjižnica manjina kroz koordiniranu nabavu, centraliziranu obradu i raspačavanje građe svim zainteresiranim knjižnicama.<sup>25</sup> U radu se opisuje mađarski model prema kojemu su 60-ih godina 20. stoljeća formirane središnje knjižnice za njemačku, rumunjsku, srpsku i hrvatsku, slovensku i slovačku manjinu kao primjer kojim se Hrvatska može poslužiti u organiziranju knjižničnih službi i usluga za potrebe svojih manjina.

*Knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj* naziv je rada u kojem Burbuqe Kelmendi deset godina kasnije (1997.) opisuje nastanak i rad središnjih knjižnica nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj i pri tome ističe da "djelovanjem (tih) knjižnica hrvatska javnost dobiva nove vrijedne spoznaje o drugim narodima, uči se živjeti u multikulturalnom društvu, uči se snošljivosti i prihvaćanju kulturnih i povijesnih tradicija manjina koje svojim radom u Hrvatskoj pridonose razvitku ovoga društva".<sup>26</sup>

<sup>23</sup> Zanimljivo je istaknuti da je još Rezolucijom o knjizi iz 1985. godine prepoznat težak položaj narodnih knjižnica za jezične manjine u Socijalističkoj Republici Hrvatskoj. Usp. Rezolucija o knjizi. // Narodne novine 57(1985).

<sup>24</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), 73.

<sup>25</sup> Tri narodne knjižnice u Belom Manastiru, Bjelovaru i Puli, prema odluci Koordinacijskog odbora za narodne knjižnice iz 1988. godine, postaju središnje knjižnice nacionalnih manjina u Hrvatskoj.

<sup>26</sup> Kelmendi, Burbuqe. *Knjižnice nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj*. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 40, 3/4(1997), 58.



Idući rad koji se bavio knjižničnim uslugama u multikulturalnim sredinama objavljen je 1999. godine pod nazivom *Knjižnice u suvremenim multikulturalnim društvima – s osvrtom na knjižnice u Puli*. Autor rada, Bruno Dobrić svojim je pilot istraživanjem saznao da su fondovi knjiga u većini istraženih narodnih knjižnica pretežno usmjereni na potrebe većinske kulture te da je samo jedna knjižnica sustavno nabavljala građu za pripadnike manjinske etničke i jezične skupine u svojoj zajednici.<sup>27</sup> Dobrić u svome radu uspoređuje i odnos društvene sredine prema multikulturalnosti na primjeru narodnih knjižnica u Puli koje su početkom 20. stoljeća u kontekstu spornih povijesnih društveno-političkih postupaka obranile pripadnike hrvatske etničke zajednice od talijanske akulturacije.<sup>28</sup>

Godine 2001. provedeno je manje istraživanje pod nazivom *Libraries in multicultural and multiethnic environment (Knjižnice u multikulturalnom i multietničkom okruženju)* kojim je utvrđeno da većina ispitanih hrvatskih narodnih knjižnica, u čijem okruženju žive manjine koje imaju svoju središnju knjižnicu,<sup>29</sup> nabavlja građu na manjinskim jezicima, ali i da se u njima ne organiziraju nikakvi programi na jezicima tih manjina. Isto je istraživanje utvrdilo da anketirane knjižnice ne surađuju s drugim knjižnicama, udrugama i sl. iz matičnih zemalja pripadnika manjina, što bi nesumnjivo poboljšalo kvalitetu njihovih usluga.<sup>30</sup> Godine 2004., objavljen je rad *Equal access to information for the Croatian citizens of the Italian minority in Istria : dream or reality? (Jednak pristup informacijama za sve hrvatske građane talijanske manjine u Istri : san ili java?)* koji je bio usmjeren na talijansku manjinu u Istri i donio je slične rezultate kao i prethodni rad jer se pokazalo da istražene knjižnice u

---

<sup>27</sup> Rezultati njegova istraživanja pokazali su da od dvanaest anketiranih narodnih knjižnica s područja cijele Hrvatske, samo Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku nabavlja građu za pripadnike mađarske manjine.

<sup>28</sup> Usp. Dobrić, Bruno. Knjižnice u suvremenim multikulturalnim društvima – s osvrtom na knjižnice u Puli. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 42, 1/4(1999), 17-31.

<sup>29</sup> Istraživanjem su obuhvaćene knjižnice u Daruvaru, Đakovu, Glini, Gospiću, Kninu, Kutini, Novoj Gradiški, Opatiji, Osijeku, Pakracu, Petrinji, Poreču, Rijeci, Rovinju, Slavonskom Brodu, Splitu, Vinkovcima, Vukovaru, Zadru, Zagrebu (četiri knjižnice) i Županji. Od ukupno dvadeset i pet knjižnica, deset je vratilo odgovore.

<sup>30</sup> Usp. Faletar, Sanjica; Danijela Gaberc; Jelena Miškić; Ana Sudarević. Libraries in the multicultural and multiethnic environment. // *Open 2001 : knowledge, information and democracy in the open society : the role of the library and information sector. Proceedings of 9th BOBCATSSS Symposium / editors Agne Anatanaityte et. al. Vilnius : Vilnius University, 2001. Str. 117-123.*

Istri nabavljaju građu na talijanskom jeziku, no da se sve knjižnične aktivnosti za tu manjinu u njima prvenstveno održavaju na hrvatskom jeziku.<sup>31</sup>

Jedan od rijetkih radova (nažalost i ovdje se radi tek o manjem pilot projektu), koji je bio usmjeren na korisničku zajednicu jedne manjinske skupine, objavljen je 2004. godine pod nazivom *Information needs of the Romany minority in Eastern Croatia (Informacijske potrebe romske manjine u istočnoj Hrvatskoj)*, a ispitivao je informacijske potrebe i ponašanje Roma pri traženju informacija. To je istraživanje pokazalo kako ispitanici nisu svjesni mogućnosti knjižničnih usluga, ne samo zbog svoje niske razine obrazovanosti, nego i zbog nedostatka programa i aktivnosti kojima bi knjižnice privukle moguće romske korisnike.<sup>32</sup>

Najrecentniji rad koji se bavio ovom problematikom jest rad Ivanke Stričević (*Knjižnice za djecu u suvremenoj Europi : interkulturalni pristup u multikulturalnom okruženju*) iz 2009. godine u kojemu se govori o multikulturalnosti u kontekstu knjižničnih usluga za djecu i opisuju načini na koje knjižnica može doprinijeti kulturnoj osjetljivosti i međukulturalnom dijalogu u suvremenom društvu.<sup>33</sup>

Iako bi se usluge multikulturalne knjižnice trebale temeljiti na znanju o potrebama raznolikih kulturnih zajednica za knjižničnim i informacijskim potrebama,<sup>34</sup> pregled dostupne literature pokazao je da su u Hrvatskoj analize korisničkih zajednica iznimno rijetke. Svi poznati radovi, osim jednoga, bili su usmjereni na knjižnice (središnje ili narodne) i bavili su se multikulturalnim knjižničnim uslugama iz perspektive stručnjaka odnosno knjižničara. Upravo je to stanje poslužilo kao poticaj za ovo istraživanje kojim su se na metodološki sustavan način prikupili i analizirali primarni podaci odnosno podaci dobiveni od samih pojedinaca o njihovim informacijskim potrebama i ponašanju pri traženju informacija.

---

<sup>31</sup> Usp. Matejčić, Martina; Samanta Matejčić. Equal access to information for the Croati-ans citizens of the Italian minority in Istria : dream or reality? // The 12th BOBCATSSS symposium Proceedings. Library and information in multicultural societies. Riga : Riga University, 2004. Str. 179-185. [CD-ROM].

<sup>32</sup> Usp. Petr, Kornelija. Information needs of the Romany minority in Eastern Croatia : pilot-study. // *New Library World* 105, 1204/1205(2004), 357-369.

<sup>33</sup> Usp. Stričević, Ivanka. Knjižnice za djecu u suvremenoj Europi : interkulturalni pristup u multikulturalnom okruženju. // *Knjižnica* 53, 1/2(2009), 197-208.

<sup>34</sup> Usp. Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice : s IFLA-inim Manifestom za multikulturalnu knjižnicu. Nav. dj. Str. 22-23.

### 3. Istraživanje

#### 3.1. Svrha i ciljevi

Budući da bi narodne knjižnice<sup>35</sup> trebale, u skladu s važećom domaćom i međunarodnom legislativom, kulturnim strategijama i stručnim smjernicama, prepoznati i zadovoljavati potrebe svih svojih korisnika, pa tako i onih koji ne pripadaju većinskom stanovništvu zajednice u kojoj djeluju, ovim su se istraživanjem prvenstveno pokušale utvrditi informacijske potrebe pripadnika triju najbrojnijih manjina u Osječko-baranjskoj županiji, analizirati njihovo ponašanje pri traženju informacija i građe na majčinskom jeziku<sup>36</sup> te utvrditi razinu njihova korištenja i zadovoljstva građom i uslugama lokalnih narodnih knjižnica odnosno središnjih knjižnica nacionalnih manjina.

Istraživanje polazi od pretpostavke da pripadnici triju analiziranih jezičnih i kulturnih manjina u Osječko-baranjskoj županiji, unatoč višegeneracijskom životu u Republici Hrvatskoj, imaju potrebu za raznovrsnim informacijama i građom na svojem majčinskom jeziku, ali i da u tu svrhu nedovoljno (u kvantitativnom i kvalitativnom smislu) koriste knjižnice (bilo da se radi o lokalnim narodnim ili središnjim knjižnicama nacionalnih manjina) jer svoje informacijske potrebe češće zadovoljavaju drugim izvorima.

Očekuje se da će se istraživanjem prikupiti statistički podaci o informacijskim potrebama i ponašanju triju najbrojnijih manjina u ovom dijelu Hrvatske te o njihovom korištenju narodnih i središnjih knjižnica. Dobiveni bi rezultati knjižničarima mogli poslužiti kao smjernice u oblikovanju nabavnih politika i osmišljavanju programa koji će ponajviše zadovoljavati potrebe što većeg broja njihovih (ne)korisnika pripadnika manjinskih skupina.

---

<sup>35</sup> Iako sve vrste knjižnica imaju bitnu ulogu u promicanju globalnog razumijevanja, ovim su istraživanjem, zbog vremenskih i financijskih ograničenja, obuhvaćene samo narodne knjižnice. Autori su se opredijelili za tu vrstu knjižnica zato što su one ipak najbliže najvećem broju različitih skupina korisnika (za razliku od školskih, visokoškolskih, specijalnih, nacionalnih itd.).

<sup>36</sup> Iako se majčinskim jezikom smatra onaj jezik koji pripadnik zajednice uči u svojoj obitelji i njime komunicira u obiteljskom okruženju, ovdje je bitno naglasiti da se u slučaju naših ispitanika uvelike radi o građanima čije obitelji na području Hrvatske žive kroz nekoliko naraštaja te je u tom smislu i hrvatski jezik nedvojbeno idiom kojim komuniciraju od najranijeg uzrasta. No, za potrebe ovog rada majčinskim jezikom označavat će se manjinski jezici kojima govore pripadnici tih zajednica.

### 3.2. Metodologija i uzorak

Istraživanjem su obuhvaćene tri najbrojnije jezične manjine u Osječko-baranjskoj županiji (koje imaju više od 1.000 pripadnika): srpska, slovačka i mađarska.<sup>37</sup> S obzirom na veličinu ciljane populacije, tj. pripadnika ovih triju navedenih manjinskih skupina, koji su geografski neravnomjerno raspršeni i gotovo ih je u praksi nemoguće identificirati na individualnoj razini s jedne strane, i vremenska i financijska ograničenja s druge strane, a kako bi istraživanjem došli do što većeg broja ispitanika, autori su se opredijelili za prigodno uzorkovanje. Kontaktirane su sve poznate i registrirane srpske, slovačke i mađarske udruge u Osječko-baranjskoj županiji, a svi njihovi članovi pozvani su da sudjeluju u istraživanju, te da upitnik prosljede i svojim zainteresiranim članovima obitelji i prijateljima (tehnikom “snježne grude”, tzv. *snowball sampling technique*). Budući da se radi o pripadnicima manjina koji su drugi ili treći, pa čak i dalji naraštaj rođen u Hrvatskoj, pretpostavka je bila da će osobe koje su aktivni članovi manjinskih udruga biti najviše zainteresirani za ovu problematiku odnosno da imaju najveću potrebu za informacijama i gradom na srpskom, slovačkom i mađarskom jeziku. Ukupno 553 upitnika bilo je poslano poštom ili su bili dostavljeni osobno na adrese 13 manjinskih udruga.

Kako bi došli do što većeg broja ispitanika, s druge strane, autori su kontaktirali i dvije središnje knjižnice nacionalnih manjina koje se nalaze na području Osječko-baranjske županije i zamolili knjižničare da potaknu svoje korisnike na sudjelovanje u istraživanju, tj. na ispunjavanje upitnika. Na adrese Središnje knjižnice Slovaka u Našicama i Središnje knjižnice Mađara u Belom Manastiru, a u dogovoru s voditeljima tih knjižnica, bilo je poslano po 40 upitnika (ukupno 80). Dakle, sveukupno je u udruge i u središnje knjižnice bilo odaslano 633 upitnika, a uzorkom se pokušalo pokriti što više pripadnika spomenutih manjinskih naroda.

Anketiranje je provedeno u razdoblju od 14. listopada 2010. do 10. siječnja 2011. godine. Autori su voditelje udruga i knjižnica u navedenom razdoblju redovito kontaktirali kako bi preuzeli ispunjene upitnike i dostavili im nove. U siječnju 2011. godine prikupljeno je ukupno 417 ispunjenih upitnika; iz knjižnica je vraćeno ukupno 48 upitnika, a iz udruga 369 upitnika, što čini ukupni odaziv od 65.876 posto.

Uzorak je pri analizi podijeljen u tri skupine ispitanika: pripadnike mađarske, slovačke i srpske manjine. Brojčano, raspodjela ispitanika po skupinama

<sup>37</sup> Prema dostupnim službenim izvorima, u Osječko-baranjskoj županiji najbrojnije su sljedeće manjine: srpska (28.866 pripadnika), mađarska (9.784 pripadnika) i slovačka (2.155 pripadnika). Usp. Popis stanovništva, kućanstava i stanova 31. ožujka 2001. Nav. dj.

izgleda ovako: Mađari (N=273), Slovaci (N=200), Srbi (N=160), pri čemu je odaziv među mađarskom manjinom bio 60,8 posto (N=165), slovačkom 55,5 posto (N=112) i srpskom 87,5 posto (N= 140).

### **3.3. Instrument**

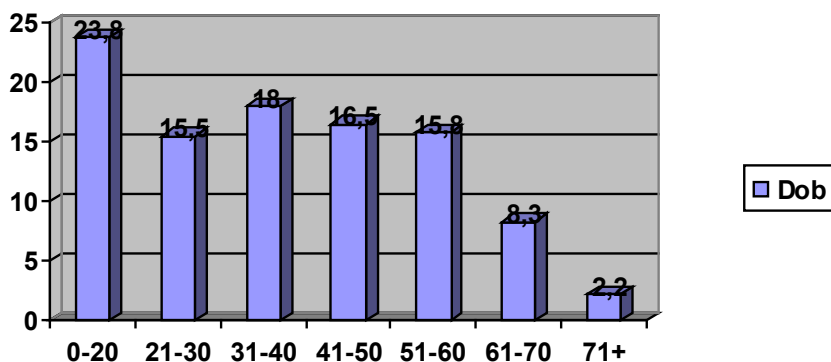
U istraživanju je upotrijebljen anketni upitnik koji je bio anoniman, i prethodno testiran uza stručni savjet sociologa. Upitnik se sastojao od ukupno 22 pitanja podijeljena u tri skupine: opći podaci, informacijske potrebe i ponašanje pri pronalaženju informacija te korištenje knjižnica. Pored uobičajenih općih podataka, ispitanici su u uvodnom dijelu upitnika morali ocijeniti i svoje znanje hrvatskog i manjinskog jezika (srpskoga, slovačkog i mađarskog). U dijelu posvećenom informacijskim potrebama i informacijskom ponašanju, ispitanici su odgovarali na pitanja koja su se odnosila na vrste građe i tematska područja iz kojih im je najčešće potrebna literatura i informacije na manjinskom jeziku te načine na koje do njih dolaze. U dijelu upitnika posvećenom korištenju knjižnice, ispitanici su odgovarali na pitanja kojima se željelo saznati koliko i na koji način koriste svoje lokalne narodne knjižnice kako bi zadovoljili potrebu za informacijama i građom na srpskom/slovačkom/mađarskom jeziku i ocjenjivali su svoje zadovoljstvo knjižničnom građom i uslugama (koji su dostupni na manjinskim jezicima). Posebno nas je pritom zanimalo sudjeluju li ispitanici na neki način u oblikovanju knjižnične nabavne politike, odnosno imaju li prigode iskazati svoju potrebu za građom i posebnim programima na majčinskom jeziku. Na kraju, ispitanici su odgovarali na nekoliko pitanja koja su se odnosila na središnje knjižnice nacionalnih manjina (jesu li članovi tih knjižnica, a ako da, kojim se njihovim uslugama služe, a ako ne, zašto ne).

Ispitanicima su u pravilu bila ponuđena pitanja s više mogućih odgovora i mogućnošću nadopunjavanja ukoliko nijedan ponuđeni odgovor nije odgovarao njihovom iskustvu ili stavu. Prikupljeni podaci obrađeni su u programskom paketu SPSS.

Uz deskriptivnu statistiku koja podrazumijeva analizu frekvencija i izračunavanje aritmetičkih sredina, koristili su se i ostali standardni testovi. Za testiranje postojanja razlika između skupina unutar populacije ispitanika (mogu se razlikovati tri različite skupine ispitanika: pripadnici mađarske manjine, pripadnici slovačke manjine, pripadnici srpske manjine), korišteni su hi-kvadrat test, t-test i analiza varijance. Statistička značajnost testirana je na razini od 95 posto. Rezultati su u tablicama iskazani prvo u obliku apsolutnog broja, a zatim u zagradi u obliku postotka.

### 3.4. Rezultati istraživanja i rasprava

Upitnik je ispunio 191 ispitanik muškog roda (45,9 posto), i nešto malo više žena (N=225, 54,1 posto). U odnosu na dob, najzastupljeniji su ispitanici koji imaju 0-20 godina (N=98, 23,8 posto). Potom slijede osobe iz sljedećih dobnih skupina: 31-40 (N=74, 18 posto), 41-50 (N=68, 16,5 posto), 51-60 (N=65, 15,8 posto) i 21-30 (N=64, 15,5 posto). Najmanje su zastupljeni ispitanici koji su se svrstali u dobnu skupinu 61-70 (N=34, 8,3 posto) i oni sa 71 i više godina (N=9, 2,2 posto). S obzirom na to da je upitnik ispunilo svega 9 ispitanika koji imaju 71 i više godina, vrijednosti za tu dobnu skupinu u analizi rezultata koja slijedi treba uzeti sa zadržskom.<sup>38</sup> Vrijednosti su prikazane na Slici 1.



Slika 1. Dobna raspodjela ispitanika

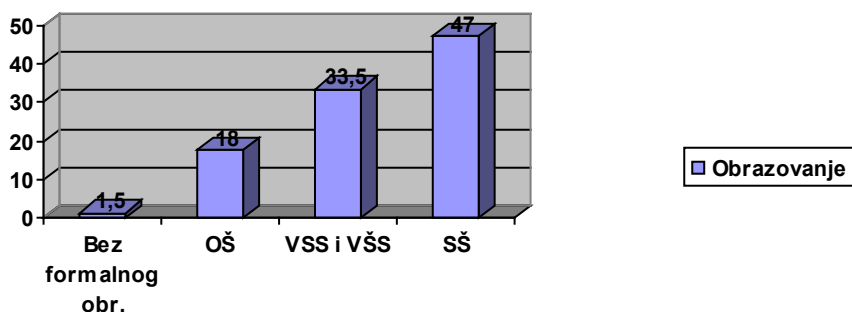
Hi-kvadrat test je pokazao da u odnosu na dob postoji statistički značajna razlika među pojedinim manjinama ( $P=0,000$ ),<sup>39</sup> no u odnosu na spol, analizom nije identificirana značajna razlika.

U odnosu na najviši završen stupanj obrazovanja, gotovo polovica ispitanika ima završenu srednju školu (N=191, 47 posto). S obzirom na relativno nizak udio visokoobrazovanih osoba u općoj populaciji u zemlji, iznenađujuće činjenica da više od trećine ispitanika ima višu ili visoku stručnu spremu

<sup>38</sup> No, također valja uvažiti da su pripadnici te dobnе skupine slabije zastupljeni i u općem sastavu stanovništva.

<sup>39</sup> Statistička razlika uočena je u odnosu na ispitanike iz najniže dobnе skupine (0-20 godina) – kod mađarske manjine zabilježeno je najviše ispitanika u toj dobnоj skupini (42,7 posto).

(N=136, 33,5 posto). Relativno mali dio ispitanika naveo je da imaju završeno osnovnoškolsko obrazovanje (N=73, 18 posto), a svega 6 ispitanika nema nikakvo formalno obrazovanje (N=6, 1,5 posto). S obzirom na relativno malen broj ispitanika bez završenoga formalnog obrazovanja, i za tu skupinu ispitanika dobivene vrijednosti treba uzimati s oprezom. Vrijednosti su prikazane na Slici 2.<sup>40</sup>



Slika 2. Ispitanici prema najvišem postignutom stupnju obrazovanja

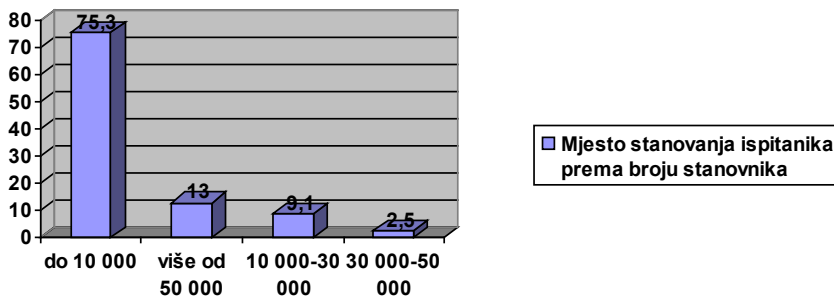
Hi-kvadrat testom utvrđena je statistički značajna razlika u odnosu na pojedine manjine ( $P=0,000$ ).<sup>41</sup>

Prema odgovorima koje su dali na četvrto pitanje, možemo zaključiti da velika većina ispitanika živi u mjestima s manje od 10.000 stanovnika (N=272, 75,3 posto), što je bilo i za očekivati jer su na području obuhvaćenim istraživanjem najzastupljenija upravo mjesta te veličine. Potom slijede ispitanici koji žive u mjestima s više od 50.000 stanovnika (N=47, 13 posto) i u mjestima u kojima živi između 10.000-30.000 stanovnika (N=33, 9,1 posto). Najmanje ih živi u mjestima u kojima živi između 30.000 i 50.000 stanovnika

<sup>40</sup> Nedostaje 11 odgovora na ovo pitanje.

<sup>41</sup> Iako se radi o niskim vrijednostima, pokazalo se da su ispitanici bez formalnog obrazovanja najbrojniji među Slovcima (2,7 posto), a najmanje ih ima među Srbima (0,8 posto). Ispitanici sa završenom osnovnom školom najbrojniji su među Mađarima (32,1 posto), a najslabije su zastupljeni među Slovcima (8,1 posto). Ispitanici sa završenom srednjom školom najbrojniji su među Srbima (5,9 posto), a najmanje ih je među Mađarima (38,9 posto). I konačno, najobrazovaniji ispitanici (s višom ili visokom naobrazbom), pripadnici su slovačkog naroda (39,6 posto), a takvih je najmanje među Mađarima (27,8 posto).

(N=9, 2,5 posto).<sup>42</sup> Vrijednosti su prikazane na Slici 3.<sup>43</sup>



Slika 3. Mjesto stanovanja ispitanika prema broju stanovnika

Hi-kvadrat test pokazao je da postoji statistička razlika među pripadnicima pojedinih manjina ( $P=0,002$ ).<sup>44</sup>

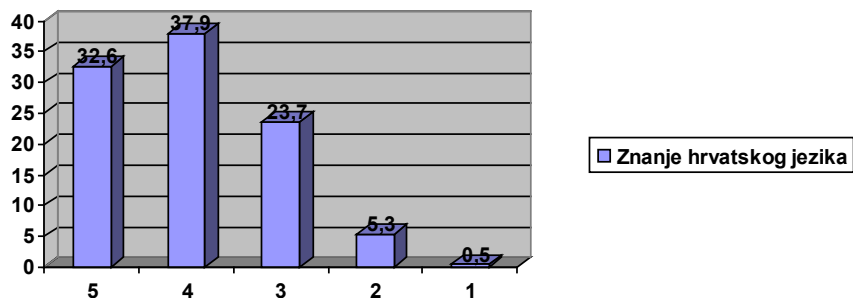
U sljedećem su pitanju ispitanici trebali ocijeniti vlastito znanje hrvatskog jezika odabiranjem jedne vrijednosti na ljestvici od 1 do 5 (1 – Jako loše, 5 – Jako dobro). Većina ga je ocijenila pozitivno, odabравši najčešće ocjenu 5 (N=136, 32,6 posto) i potom ocjenu 4 (N=158, 37,9 posto). Ocjenom 3, znanje hrvatskog jezika ocijenilo je 99 ispitanika (23,7 posto), a ocjenom 2 samo njih 22 (5,3 posto). Svega 2 ispitanika ocijenila su svoje znanje hrvatskog jezika jako lošim odabравši ocjenu 1 (0,5 posto). Srednja vrijednost iznosi 3,97. Vrijednosti su prikazane na Slici 4.

<sup>42</sup> Ova raspodjela po mjestu stanovanja odgovara i stanju u stvarnosti. Naime, u području obuhvaćenom istraživanjem, najviše je mjesta u kojima živi do 10.000 stanovnika, potom slijede mjesta s 10.000-30.000 stanovnika, samo jedno mjesto u kategoriji 30.000-50.000 i jedno mjesto s više od 50.000 stanovnika.

<sup>43</sup> Nedostaje 9 odgovora.

<sup>44</sup> Očekivano, najviše ispitanika u svim skupinama ispitanika, živi u malim mjestima (do 10.000 stanovnika): Srbi (86,9 posto), Mađari (71,2 posto) i Slovaci (69,4 posto). Najmanje ih je u mjestima s 30.000-50.000 stanovnika: Srbi (4,7 posto), Mađari (2,7 posto), Slovaci (0 posto). Najveći je nesrazmjer primijećen u odnosu na najveća mjesta (preko 50.000 stanovnika) u kojima najčešće žive Slovaci (18,5 posto), potom Mađari (15,8 posto) i na kraju Srbi (3,7 posto). Ovdje ipak valja istaknuti da ovaj podatak za srpsku manjinu treba uzeti sa zadržkom jer je odaziv na istraživanje bio najmanji među srpskim udrugama u mjestima s više od 50.000 stanovnika. Za pretpostaviti je također da se manjine općenito oko svojih nacionalnih udruga manje okupljaju u većim mjestima, nego u manjim, gdje su takve udruge zapravo nositelji društvenih zbivanja, pa i to može biti uzrok za ovako niske vrijednosti u velikim mjestima.



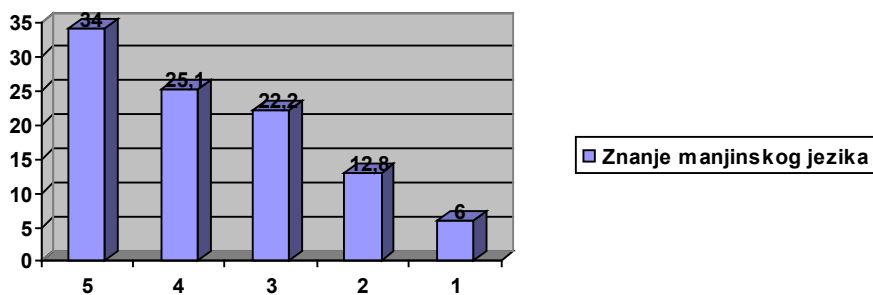


Slika 4. Znanje hrvatskog jezika

Dobivene su vrijednosti testirane, pri čemu je analiza varijance pokazala da statistički značajna razlika ( $P=0,000$ ) postoji među ispitanicima različitih obrazovnih postignuća. Pokazalo se, naime, što je i očekivano, da znanje hrvatskog jezika raste s obrazovnom razinom ispitanika. Zanimljivo je da je analiza ukazala i na statistički značajnu razliku ( $P=0,000$ ) među ispitanicima koji dolaze iz manjih i većih mjesta. Naime, ispitanici iz manjih mjesta (do 10.000 stanovnika) lošije ocjenjuju svoje znanje hrvatskog jezika (srednja vrijednost 3,91) od ispitanika koji žive u mjestima s više od 50.000 stanovnika (srednja vrijednost 4,49). Statistički značajna razlika postoji ( $P=0,000$ ) i u odnosu na pojedine manjine. Razlika je utvrđena između srpske i mađarske manjine ( $P=0,001$ ) te srpske i slovačke manjine ( $P=0,000$ ). Naime, Srbi su svoje znanje hrvatskog jezika ocjenjivali mnogo lošije (srednja vrijednost 3,69), nego Mađari (srednja vrijednost 4,08) i Slovaci (srednja vrijednost 4,14). To se vjerojatno može protumačiti činjenicom da su srpski i hrvatski jezik mnogo sličniji od hrvatskoga i mađarskoga, odnosno slovačkog jezika pa su pripadnici srpske manjine svjesniji manjkavosti svog poznavanja standardnoga hrvatskog jezika (iako pomoću svoga majčinskog jezika mogu lakše i bolje komunicirati nego Mađari i Slovaci na svojim majčinskim jezicima). Testiranjem nije utvrđena statistička razlika između ispitanika različite dobi.

U sljedećem su pitanju ispitanici na isti način trebali ocijeniti svoje znanje majčinskog jezika (mađarskoga, slovačkog odnosno srpskog). Slično kao i kod prethodnog pitanja, većina je ispitanika svoje znanje majčinskog jezika ocijenila jako dobrim odabравši na ljestvici najčešće ocjenu 5 ( $N=141$ , 34 posto) i potom ocjenu 4 ( $N=104$ , 25,1 posto). Svega 92 ih je odabralo ocjenu

3 (22,2 posto), 53 ocjenu 2 (N=53, 12,8 posto), a samo 25 ocjenu 1 (N=25, 6 posto). Vrijednosti su prikazane na Slici 5.<sup>45</sup>



Slika 5. Znanje manjinskog jezika

Zanimljivo je ovdje primijetiti da su ispitanici, s jedne strane, u prosjeku nižom ocjenom ocijenili svoje znanje majčinskog jezika (3,68), nego hrvatskog (srednja ocjena iznosila je 3,97), no s druge strane više je ispitanika svoje znanje majčinskog (mađarskoga, slovačkog odnosno srpskog) jezika ocijenilo ocjenom 5 nego što su tom istom ocjenom procjenjivali svoje znanje hrvatskog jezika. To se vjerojatno može protumačiti time da su ispitanici nekritičniji u odnosu na svoje majčinske jezike kojim se u pravilu služe u neformalnim kontekstima (npr., u obitelji, s prijateljima), nego na hrvatski jezik jer je većina ispitanika za svoje znanje hrvatskog jezika bila ocjenjivana tijekom formalnog obrazovanja pa je svjesno manjkavosti u svojem znanju ovoga jezika.

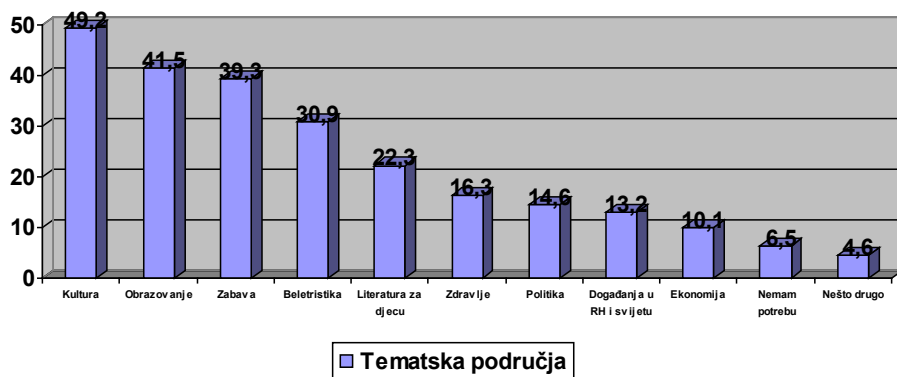
Vrijednosti su potom testirane kako bi se utvrdilo postoje li značajne razlike u odnosu na pojedine varijable i skupine ispitanika. Analiza varijance nije pokazala statistički značajnu razliku među ispitanicima različitih obrazovnih postignuća. Uočeno je da statistički značajna razlika ne postoji niti između ispitanika koji dolaze iz većih ili manjih mjesta, iako je iz dobivenih podataka razvidno da stanovnici iz manjih mjesta ocjenjuju svoje znanje majčinskog jezika neznatno višim ocjenama (srednja vrijednost 3,76) od onih koji žive u velikim gradovima (srednja vrijednost 3,57). Obrazloženje vjerojatno treba tražiti u činjenici da u brojnim manjim mjestima postoje čvrsto definirane zajednice manjinskih naroda, koje često predstavljaju većinsku populaciju tih naselja, i da u tom okruženju ispitanici većinu svoje svakodnevne (formalne i neformalne) komunikacije obavljaju na majčinskom jeziku.

<sup>45</sup> Nedostaju 2 odgovora.

Analiza varijance utvrdila je statistički značajnu razliku među pripadnicima pojedinih manjina ( $P=0,000$ )<sup>46</sup> i između ispitanika različite životne dobi ( $P=0,016$ ). Svoje su znanje majčinskog jezika pritom očekivano najvišim ocjenama ocjenjivali najstariji ispitanici (srednja vrijednost 4,11).

U sljedećem dijelu upitnika, ispitanici su odgovarali na pitanja koja su se odnosila na njihove informacijske potrebe i ponašanje pri traženju informacija.

Odgovarajući na pitanje o tematskim područjima iz kojih su im informacije na majčinskom jeziku najčešće potrebne, ispitanici su najčešće odabirali kulturu ( $N=205$ , 49,2 posto), obrazovanje ( $N=173$ , 41,5 posto), zabavu ( $N=164$ , 39,3 posto) i lijepu književnost za odrasle ( $N=129$ , 30,9 posto). Potom slijedi literatura za djecu ( $N=93$ , 22,3 posto), zdravlje ( $N=68$ , 16,3 posto), politika ( $N=61$ , 14,6 posto), događanja u RH i u svijetu ( $N=55$ , 13,2 posto) i ekonomija ( $N=42$ , 10,1 posto). Devetnaest ispitanika (4,6 posto) naznačilo je da im je literatura potrebna iz nekoga drugog područja i pritom su naveli sljedeće: hobi, povijest, lingvistika, pravni izrazi, literatura iz prava, zakoni, tisak Matice Slovačke. Svega 27 ispitanika (6,5 posto) istaknulo je da nemaju potrebu za literaturom na manjinskom jeziku. Vrijednosti su prikazane na Slici 6.



Slika 6. Tematska područja

<sup>46</sup> Na temelju dobivenih podataka, možemo reći da postoji razlika između svih triju skupina ispitanika, pri čemu su Mađari svoje znanje mađarskog jezika ocjenjivali najvišim ocjenama (srednja vrijednost 4,32), potom Srbi znanje srpskog jezika (srednja vrijednost 3,58), a Slovaci su svoje znanje majčinskog jezika ocjenjivali najlošijim ocjenama (srednja vrijednost 2,88).

Ovdje je zanimljivo, primjerice, promotriti sklonosti ispitanika spomenutim tematskim područjima u odnosu na njihovu obrazovnu razinu. Usporedba tih vrijednosti na prvi pogled pokazuje da, u skladu s nekim općim stereotipima, ispitanici koji nemaju završeno formalno obrazovanje, najviše traže izvore za zabavu (N=4, 66,7 posto), osobe sa završenim srednjoškolskim (N=100, 52,4 posto) i osnovnoškolskim obrazovanjem (N=31, 42,5 posto) iz područja kulture, a osobe s visokom ili višom školom iz područja obrazovanja (N=68,50 posto). No, u odnosu na najviši obrazovni stupanj ispitanika, statistički značajna razlika utvrđena je hi-kvadrat testom samo za sljedeće dvije varijable: ekonomija (P=0,043) i literatura za djecu (P=0,009).<sup>47</sup>

Daljnijim ispitivanjem, hi-kvadrat analiza pokazala je da statistički značajna razlika postoji i među pripadnicima različitih manjina.<sup>48</sup> Primjerice, Slovaci su najmanje, a Srbi najviše zainteresirani za politiku, što je i očekivano ukoliko imamo na umu blizinu njihovih matičnih zemalja i kulturne, gospodarske i političke odnose Hrvatske s te dvije zemlje kroz povijest, a samim time i uvjetovanost aktualnoga društveno-političkoga stanja u Hrvatskoj zbivanjima u bližim sredinama. S druge pak strane, u odnosu na sve tri skupine, Srbi su najmanje zainteresirani za literaturu za djecu, dok Mađari pokazuju najviše interesa za lijepu književnost za odrasle. Statistička je razlika uočena i među ispitanicima različitih spolova.<sup>49</sup> Žene rjeđe traže literaturu iz područja ekonomije (5,3 posto u odnosu na muškarce 15,7 posto), politike (7,1 posto u odnosu na muškarce 23,6 posto) i događanja u RH i u svijetu (7,6 posto u odnosu na muškarce 19,9 posto), a češće traže literaturu za djecu (26,2 posto u odnosu na muškarce 17,3 posto) i beletristiku (38,7 posto u odnosu na muškarce 21,5 posto). S obzirom na dobne skupine ispitanika, razlika se pokazala statistički značajnom u nekoliko varijabli.<sup>50</sup> Primjerice, iz područja obrazovanja, literaturu najčešće traže ispitanici iz dobne skupine 0-20 (55,1

<sup>47</sup> Opet, u skladu s nekim općim stereotipima, podaci govore da što su ispitanici obrazovaniji to češće imaju potrebu za literaturom iz područja ekonomije, a primjerice oni bez formalnog obrazovanja traže najčešće nešto za zabavu i literaturu za djecu.

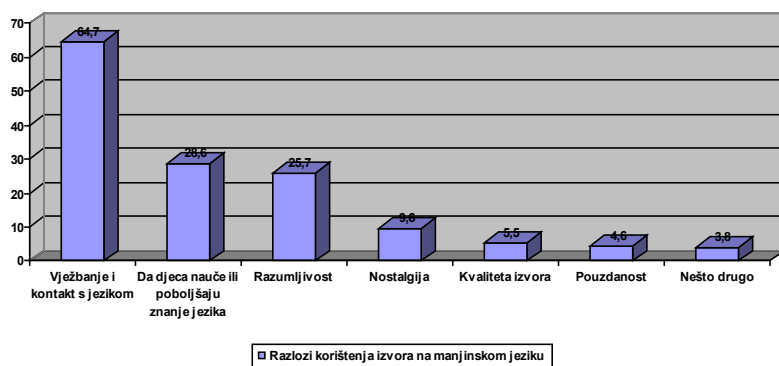
<sup>48</sup> Statistička razlika identificirana je za sljedeće varijable: obrazovanje (P=0,003), ekonomija (P=0,028), politika (P=0,001), literatura za djecu (P=0,003), lijepa književnost za odrasle (P=0,000).

<sup>49</sup> Razlika se odnosi na sljedeće varijable: ekonomija (P=0,000), politika (P=0,000), događanja u Hrvatskoj i svijetu (P=0,000), literatura za djecu (P=0,028), lijepa književnost za odrasle (P=0,000).

<sup>50</sup> Statistički značajna razlika uočena je za sljedeće varijable: obrazovanje (P=0,015), zdravlje (P=0,003), politika (P=0,021), događanja u Hrvatskoj i svijetu (P=0,003), literatura za djecu (P=0,003).

posto), a najmanje ispitanici koji imaju 71 godinu i više (22,2 posto). Literaturu o zdravlju, očekivano, najčešće traže osobe koje imaju 71 godinu i više (55,6 posto), a najmanje osobe koje imaju između 21 i 30 godina (10,9 posto). Politika najčešće zanima najstarije ispitanike (55,6 posto), a najmanje one najmlađe (11,2 posto). Događanja u svijetu i Hrvatskoj zanimaju najčešće, opet, najstarije ispitanike (55,6 posto), a najmanje ispitanike iz dobne skupine 41-50 (8,8 posto). Literatura za djecu, očekivano, najviše zanima ispitanike koji imaju između 31 i 40 godina (37,8 posto), najmanje one iz dobne skupine 21-30 (10,9 posto). Statistička razlika za odgovor politika postoji samo u odnosu na ispitanike koji dolaze iz srednje velikih gradova u kojima živi između 30.000-50.000 stanovnika.<sup>51</sup>

Odgovarajući na pitanje “Zašto Vam je važan pristup informacijama i građi na mađarskom/slovačkom/srpskom jeziku?”, ispitanici su najčešće navodili da je to dobra prigoda da vježbaju svoj majčinski jezik i ostanu u dodiru s njime (N=270, 64,7 posto). Potom slijedi odgovor da djeca nauče ili poboljšaju svoje znanje tog jezika (N=118, 28,3 posto) i zato što bolje razumijem tekst na mađarskom/slovačkom/srpskom jeziku, nego na hrvatskom (N=107, 25,7 posto). Potom su navodili sljedeće razloge: nostalgija (N=40, 9,6 posto), kvaliteta literature na tim jezicima (N=23, 5,5 posto) i pouzdanost izvora (N=19, 4,6 posto). Svega 16 ispitanika navelo je Nešto drugo: dostupnost, folkloristika, jezik je bitan element pripadnosti naciji i narodu – potreba očuvanja, navika, studiram u Slovačkoj, školovanje u Srbiji. Vrijednosti su prikazane na Slici 7.



Slika 7. Razlozi korištenja izvora na manjinskom jeziku

<sup>51</sup> Statistička razlika iznosi  $P=0,004$ .

Vrijednosti su potom testirane kako bismo provjerili postoji li statistički značajna razlika u odnosu na pojedine varijable. Pritom je u odnosu na spol ispitanika hi-kvadrat testom utvrđena statistički značajna razlika za odgovor: bolje razumijem na mađarskom/slovačkom/srpskom jeziku, nego na hrvatskom,<sup>52</sup> koji su češće odabirale žene, što se može protumačiti tako da su žene u našem još uvijek patrijarhalnom društvu više vezane uz kuću i obitelj pa imaju manje prigode vježbati hrvatski jezik, odnosno češće se mogu u svom svakodnevnom životu i u neformalnim okolnostima služiti majčinskim jezikom (posebice ako se radi o osobama koje žive u manjim mjestima u kojima postoje veće zajednice manjinske populacije). U odnosu na stupanj obrazovanja, statističke su razlike pronađene u nekoliko odgovora.<sup>53</sup> Obrazovaniji ispitanici su manje označavali odgovor bolje razumijem na mađarskom/slovačkom/srpskom jeziku, nego na hrvatskom, što je i razumljivo jer su ti ispitanici tijekom formalnog obrazovanja poboljšavali razinu znanja hrvatskog jezika. S druge strane, obrazovaniji ispitanici (oni sa srednjom školom te višim i visokim obrazovanjem) češće su navodili odgovor – To je dobra prigoda da moja djeca nauče/poboljšaju svoje znanje ovoga jezika, što je u jednu ruku i razumljivo jer što je osoba obrazovanija to je svjesnija potrebe očuvanja vlastitog identiteta, a majčinski jezik je njegov sastavni dio. Također, znanje drugoga (ili čak trećega) stranog jezika sve se više vrednuje i u društvu općenito pa je logično da će obrazovaniji roditelji poticati djecu na učenje majčinskog jezika koji bi im osim učvršćivanja svijesti o vlastitoj kulturi, u konačnici mogao donijeti i neku prednost kasnije u životu, posebice na globalnom tržištu rada. Hi-kvadrat pokazao je da statistički značajna razlika postoji i u odnosu na pojedine manjine.<sup>54</sup> Odgovor Bolje razumijem tekst na mađarskom/slovačkom/srpskom, nego na hrvatskom jeziku najčešće su odabirali Mađari (43,6 posto) u odnosu na Srbe (20,7 posto) i Slovake (5,4 posto), što je i očekivano budući da su hrvatski i srpski, kao i hrvatski i slovački genetski više ili manje bliski jezici pa je mogućnost razumijevanja među njihovim govornicima veća,

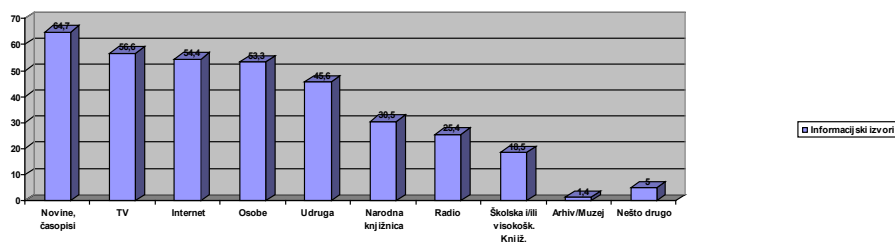
<sup>52</sup> Statistička razlika iznosi  $P=0,029$ .

<sup>53</sup> Razlika se pokazala statistički značajnom za sljedeće varijable: bolje razumijem na mađarskom/slovačkom/srpskom jeziku nego na hrvatskom ( $P=0,000$ ), to je dobra prigoda da ostanem u dodiru s jezikom ( $P=0,000$ ), to je dobra prigoda da moja djeca nauče/poboljšaju svoje znanje tog jezika ( $P=0,016$ ), nostalgija ( $P=0,002$ ).

<sup>54</sup> Statistička je razlika uočena za sljedeće odgovore: bolje razumijem tekst na mađarskom/slovačkom/srpskom nego na hrvatskom jeziku ( $P=0,000$ ), to je dobra prigoda da vježbam i ostanem u dodiru s manjinskom jezikom ( $P=0,000$ ), to je dobra prigoda da moja djeca nauče i/ili poboljšaju svoje znanje manjinskog jezika ( $P=0,001$ ), sasvim mi je svejedno kojim je jezikom pisana literatura ( $P=0,001$ ).

dok kod mađarskog kao jezika ugro-finske skupine takva mogućnost uopće ne postoji. Odgovor To je dobra prigoda da vježbam i ostanem u dodiru s manjinskom jezikom, najčešće su odabirali Slovaci (79,5 posto), potom Mađari (75,7 posto), a najmanje Srbi (45,5 posto). Statistička razlika postoji između Mađara (koji su najrjeđe odabirali ovaj odgovor) i ostale dvije skupine za odgovor To je dobra prigoda da moja djeca nauče i/ili poboljšaju svoje znanje manjinskog jezika ( $P=0,001$ ). Odgovor Sasvim mi je svejedno kojim je jezikom pisana literatura, najčešće su odabirali Mađari (22,4 posto), potom Srbi (14,3 posto) i najmanje Slovaci (6,3 posto). Razlika se nije pokazala statistički značajna u odnosu na mjesto stanovanja.

Na pitanje “Na koji način dolazite do traženih informacija i literature na mađarskom/slovačkom/srpskom jeziku?”, ispitanici su najčešće odgovarali sljedeće: novine i časopisi (N=270, 64,7 posto), a potom TV (N=236, 56,6 posto), internet (N=227, 54,4 posto) i osobni dodir (N=223, 53,5 posto). Potom slijedi: u svojoj udruzi (N=190, 45,6 posto), u lokalnoj narodnoj knjižnici (N=127, 30,5 posto) i u školskoj i/ili visokoškolskoj knjižnici (N=77, 18,5 posto). Najmanje ih je navelo da do izvora dolaze u knjižarama (N=27, 6,5 posto) odnosno u arhivu i/ili muzeju (N=6, 1,4 posto). Nešto drugo je označio 21 ispitanik (5 posto) i pri tome su navodili: fakultet, kupovina, knjižare u Mađarskoj/Slovačkoj/Srbiji, vlastite i roditeljske knjige, u školi, prijatelji, razgovor sa susjedom. Vrijednosti su prikazane na Slici 8.



Slika 8. Najčešće korišteni informacijski izvori

Zanimljivo je usporediti kakve su odgovore na ovo pitanje dali pripadnici triju različitih manjina kako bismo vidjeli koriste li svi ispitanici podjednako iste izvore za zadovoljavanje svojih potreba za informacijama na manjinskom jeziku ili su određeni izvori popularniji u pojedinim manjinskim skupinama.

Vrijednosti su testirane pomoću hi-kvadrat testa.<sup>55</sup> Televiziju kao izvor informacija na majčinskom jeziku češće navode Mađari (67,3 posto) i Srbi (72,1 posto), nego Slovaci (21,4 posto). To je očekivano zato što Mađari i Srbi na području obuhvaćenom istraživanjem mogu pratiti programe mađarskih i srpskih TV mreža, dok Slovaci nemaju tu mogućnost. Internet kao izvor informacija na majčinskom jeziku češće navode Mađari (56,4 posto) i Srbi (62,1 posto), nego Slovaci (42 posto). Srbi (39,3 posto) su češće odabirali narodne knjižnice, nego Mađari (27,3 posto) i Slovaci (24,1 posto). To je u jednu ruku očekivano jer Srbi na temelju znanja majčinskog jezika mogu mnogo bolje razumjeti i literaturu na hrvatskom jeziku, koja je u lokalnim narodnim knjižnicama zasigurno najbrojnija. Mađari (37,6 posto) su znatno češće navodili školsku/visokoškolsku knjižnicu, nego Srbi (5,7 posto) i Slovaci (6,3 posto). Kod varijable knjižara, razlika postoji između Mađara (10,3 posto) i Slovaka (2,7 posto). Srbi (5,7 posto) su ovaj odgovor navodili rjeđe nego Mađari, no češće nego Slovaci. Ovakav odgovor je vjerojatno posljedica toga što su Mađarska i Srbija fizički bliže Hrvatskoj pa ispitanici vjerojatno češće putuju u te zemlje i tako mogu lakše doći do knjižara u kojima mogu nabaviti građu na majčinskom jeziku. Za odgovor Udruga, statistička razlika postoji između Slovaka (63,4 posto) i Srba (51,4 posto) u odnosu na Mađare (28,5 posto), a za odgovor Nešto drugo statistička razlika postoji između Mađara (1,2 posto) koji su ga najrjeđe odabirali, s jedne strane, te Slovaka (8 posto) i Srba (7,1 posto) s druge strane.

Ukoliko pak usporedimo odgovore na ovo pitanje za ispitanike s različitim najvišim postignutim obrazovnim razinama, uočavamo da osobe s visokom i višom stručnom spremom najčešće dolaze do informacija u novinama i časopisima (N=92, 67,6 posto), zatim internetom (N=89, 65,4 posto), osobnim dodirom (N=84, 61,8 posto) i u udrugama (N=70, 51,5 posto). Narodne se knjižnice, među njihovim informacijskim izvorima, nalaze tek na 6. mjestu (36,8 posto). Osobe sa završenom srednjom školom također najčešće do informacija dolaze u novinama i časopisima (N=135, 70,7 posto), a potom na televiziji (N=117, 61,3 posto), internetu (N=53,9 posto), u udruzi (N=70, 50,8 posto) i osobnim dodirom (N=95, 49,7 posto). Ispitanici sa završenom osnovnom školom, najčešće dolaze do informacija na manjinskim jezicima na TV-u (N=46, 63 posto), osobnim dodirom (N=38, 52,1 posto), u novinama i

<sup>55</sup> Statistički značajne razlike utvrđene su u odnosu na sljedeće varijable: TV (P=0,000), internet (P=0,000) i (P=0,018), lokalna gradska knjižnica (P=0,026) i (P=0,011), školska/visokoškolska knjižnica (P=0,000), knjižara (P=0,016), udruga (P=0,000) i Nešto drugo (P=0,000).



časopisima (N=36, 49,3 posto), u osnovnoškolskoj knjižnici (N=39,7 posto) i internetom (N=28, 38,4 posto), a osobe bez završenoga formalnog obrazovanja na TV-u (N=2, 33,3 posto), u udrugama (N=2, 33,3 posto) i u narodnim knjižnicama (N=2, 33,3 posto), a tek potom internetom (16,7 posto) i u novinama (16,7 posto). Ovdje valja primijetiti da osobe bez formalnog obrazovanja imaju relativno niske vrijednosti za sve varijable općenito (najviša je 33,3 posto za TV), iz čega možemo zaključiti da sve navedene izvore koriste slabije od drugih skupina ispitanika. Očekivano, vrijednosti su općenito više što su ispitanici obrazovaniji. Iznenađuje, pak, podatak da osobe bez formalnog obrazovanja, s jedne strane, uopće ne navode osobni dodir među informacijskim izvorima koje često koriste, dok, s druge strane, narodne knjižnice koriste jednako često kao i osobe s višim stupnjevima obrazovanja. Ovaj rezultat svakako treba promatrati u svjetlu već navedene činjenice da je odgovor na ovo pitanje dalo svega 6 ispitanika bez formalnog obrazovanja. Usporedba pet najčešće korištenih informacijskih izvora, u odnosu na obrazovni stupanj ispitanika, prikazana je na Slici 9. U odnosu na najviši postignuti stupanj obrazovanja i statistički značajna razlika utvrđena je hi-kvadrat testom u odnosu na sljedeće varijable: novine i časopisi (P=0,001),<sup>56</sup> televizija (P=0,036),<sup>57</sup> internet (P=0,001),<sup>58</sup> lokalna gradska knjižnica (P=0,003),<sup>59</sup> školska/visokoškolska knjižnica (P=0,000),<sup>60</sup> udruga (P=0,000)<sup>61</sup> i osobni dodir (P=0,008).<sup>62</sup>

<sup>56</sup> Novine i časopise najčešće koriste osobe sa završenom srednjom školom (70,7 posto), potom one s visokom ili višom stručnom spremom (67,6 posto), a najmanje osobe bez završenog formalnog obrazovanja (16,7 posto).

<sup>57</sup> TV najčešće koriste osobe sa završenom osnovnom (63,0 posto) i srednjom školom (61,3 posto), a najrjeđe osobe bez završenoga formalnog obrazovanja (33,3 posto).

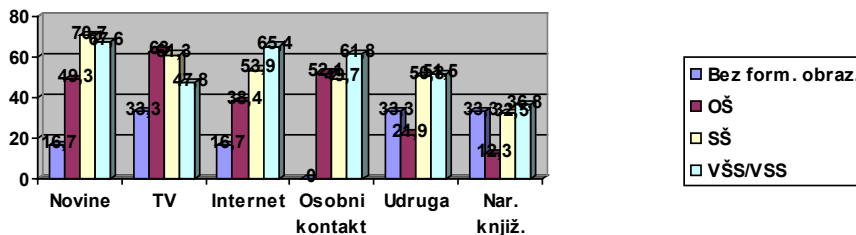
<sup>58</sup> Internet najčešće koriste osobe s visokom ili višom stručnom spremom (65,4%), a najmanje osobe bez završenoga formalnog obrazovanja (16,7%).

<sup>59</sup> Narodne knjižnice najčešće koriste osobe s visokom ili višom stručnom spremom (36,8 posto), potom one bez završenog obrazovanja (33,3 posto) i sa završenom srednjom školom (32,5 posto), a najmanje ih koriste osobe sa završenom osnovnom školom (12,3 posto).

<sup>60</sup> Školske i visokoškolske knjižnice najčešće koriste osobe sa završenom osnovnom (39,7 posto) i srednjom školom (15,7 posto).

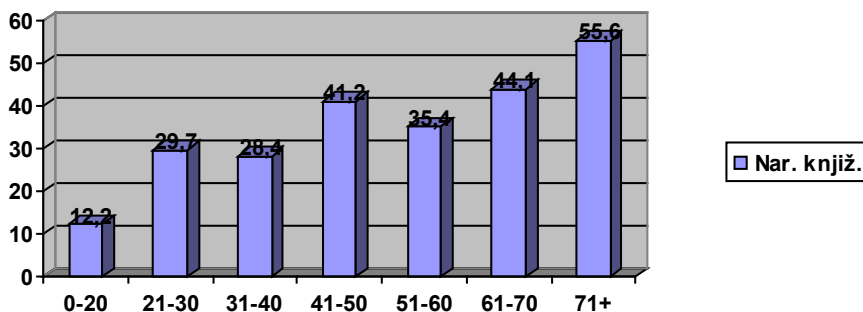
<sup>61</sup> Do informacija u udruzi najčešće dolaze obrazovaniji ispitanici (osobe sa srednjom školom 50,8 posto, a osobe s visokom ili višom stručnom spremom 51,5 posto). Ovaj su odgovor najrjeđe odabirale osobe sa završenom osnovnom školom (21,9 posto).

<sup>62</sup> Ovaj su odgovor najčešće odabirale osobe s visokom ili višom stručnom spremom (61,8 posto), a najmanje osobe bez završenoga formalnog obrazovanja (0 posto).



Slika 9. Usporedba pet najčešće korištenih izvora, u odnosu na obrazovni stupanj ispitanika

Iako, dakle, narodnu knjižnicu kao izvor građe i informacija na manjinskom jeziku gotovo ujednačeno (oko trećine ispitanika) koriste sve skupine ispitanika neovisno o njihovoj najvišoj postignutoj obrazovnoj razini,<sup>63</sup> stanje je ipak malo drugačije u odnosu na ispitanike različitih dobnih skupina. Iznenaduje pritom podatak da narodnu knjižnicu u pravilu češće koriste najstariji ispitanici, no i ovdje treba voditi računa da najmanji postotak ispitanika otpada upravo na osobe starije dobi.<sup>64</sup> Na Slici 10. prikazan je udio ispitanika, prema dobi, koji svoje potrebe za građom na majčinskom jeziku zadovoljavaju u narodnim knjižnicama.



Slika 10. Narodna knjižnica kao informacijski izvor u odnosu na dob ispitanika

<sup>63</sup> U ovom slučaju jedino odskaču osobe sa završenom osnovnom školom, no za pretpostaviti je da je većina tih osoba sada srednjoškolskog uzrasta i koristi svoju školsku knjižnicu. S time se slaže i podatak da su osobe 0-20 godine (dobna skupina u koju spadaju srednjoškolci) najčešće, uz internet (58,2 posto) i TV (58,2 posto), odabirale upravo školsku/visokoškolsku knjižnicu među ponuđenim informacijskim izvorima (49,0 posto).

<sup>64</sup> Svega 34 ispitanika nalazi se u dobnj skupini 61-71, a 9 u skupini 71 i više godina. Usporediti podatke u Tablici 1.

Statistički značajna razlika hi-kvadrat testom u odnosu na spol nije utvrđena, a u odnosu na mjesto stanovanja razlika se pokazala statistički značajnom s obzirom na sljedeće varijable: TV (P=0,001),<sup>65</sup> izvori na internetu (P=0,005),<sup>66</sup> lokalna gradska knjižnica (P=0,002)<sup>67</sup> i školska/visokoškolska knjižnica (P=0,041).<sup>68</sup> S obzirom na dob, statistički značajna razlika utvrđena je u odnosu na sljedeće varijable: novine i časopisi (P=0,000),<sup>69</sup> internet (P=0,013),<sup>70</sup> narodna knjižnica (P=0,000),<sup>71</sup> školska/visokoškolska knjižnica (P=0,000),<sup>72</sup> udruga (P=0,000)<sup>73</sup> i osobni dodir (P=0,027).<sup>74</sup>

U sljedećem su dijelu upitnika ispitanici odgovarali na pitanja o korištenju lokalne narodne knjižnice. Odgovarajući na prvo pitanje u ovom dijelu "Jeste li član lokalne gradske knjižnice?", 173 ispitanika (41,7 posto) naznačili su da su članovi lokalnih narodnih knjižnica, a njih 242 (58 posto) da nisu.<sup>75</sup> Ovaj podatak iznenađuje ukoliko znamo da se procjenjuje da je u Hrvatskoj u prosjeku 12 posto stanovništva član neke narodne knjižnice. Kod ovog pitanja, statistički značajna razlika hi-kvadrat testom nije utvrđena ni u odnosu na spol ispitanika ni u odnosu na mjesto stanovanja, no uočena je u odnosu na

---

<sup>65</sup> TV su najčešće navodile osobe iz najmanjih mjesta (60,3 posto), a najrjeđe osobe iz najvećih mjesta (31,9 posto).

<sup>66</sup> Ovaj su odgovor najčešće navodile osobe koje žive u mjestima s 30.000-50.000 stanovnika (88,9 posto), a najrjeđe one koje žive u mjestima s 10.000-30.000 stanovnika (33,3 posto).

<sup>67</sup> Narodne knjižnice najčešće koriste osobe koje žive u mjestima s 10.000-30.000 stanovnika (48,5 posto), a najmanje one koje žive u mjestima s više od 50.000 stanovnika (10,6 posto).

<sup>68</sup> Ovaj odgovor najčešće označuju osobe koje žive u mjestima s više od 50.000 stanovnika (27,7 posto), a najmanje osobe koje žive u mjestima s 10.000-30.000 stanovnika (3 posto).

<sup>69</sup> Novine i časopise najčešće koriste najstariji ispitanici (88,9 posto), a najmanje najmlađi (42,9 posto).

<sup>70</sup> Internet najčešće koriste osobe koje imaju 21-30 (64,1 posto) i 31-40 godina (64,9 posto), a najrjeđe ispitanici koji imaju između 51 i 60 godina (38,5 posto).

<sup>71</sup> Narodne knjižnice najčešće koriste ispitanici starije životne dobi: osobe sa 71 i više godina (55,6 posto) i 61-70 godina (44,1 posto), a najmanje najmlađi ispitanici (12,2 posto).

<sup>72</sup> Ovaj odgovor najrjeđe su birali stariji ispitanici (61-70 godina – 0 posto, stariji od 71 godinu – 11,1 posto), a najčešće najmlađi (0-20 godina – 49 posto).

<sup>73</sup> Ovaj odgovor najčešće su birali stariji ispitanici (osobe 61-70 godina – 67,6 posto), a najrjeđe najmlađe osobe (0-20 godina – 19,4 posto).

<sup>74</sup> Ovaj su odgovor najčešće birale osobe iz dobne skupine 41-50 godina (69,1 posto), a najrjeđe iz dobne skupine 61-70 godina (35,3 posto).

<sup>75</sup> Odgovor nisu ponudila 2 ispitanika.

obrazovni stupanj ( $P=0,000$ ),<sup>76</sup> dob ( $P=0,001$ )<sup>77</sup> i nacionalnu pripadnost ispitanika ( $P=0,032$ ).<sup>78</sup>

Zanimljivo je bilo ovdje pogledati u kakvom su odnosu članstvo u knjižnici i korištenje informacijskih izvora općenito, odnosno željeli smo vidjeti postoji li razlika u korištenju informacijskih izvora između ispitanika koje su članovi narodne knjižnice i onih koji nisu članovi. Statistički je značajna razlika hi-kvadrat testom utvrđena samo u odnosu na sljedeće tri varijable: radio ( $P=0,014$ ),<sup>79</sup> lokalna narodna knjižnica ( $P=0,000$ )<sup>80</sup> i školska/visokoškolska knjižnica ( $P=0,013$ ).<sup>81</sup>

Ispitanici koji su na pitanje o članstvu u narodnoj knjižnici odgovorili negativno, nisu odgovarali na sljedećih sedam pitanja, a ispitanici koji su odgovorili da su članovi narodnih knjižnica, kod sljedećeg su pitanja navodili izvore na manjinskom jeziku koje u knjižnicama najčešće koriste. Prema dobivenim podacima, ispitanici općenito u knjižnicama najčešće koriste knjige ( $N=123$ , 71,1 posto) i periodičke publikacije – novine i časopise ( $N=90$ , 52 posto). Potom slijedi internet ( $N=67$ , 38,7 posto), CD-ROM-ovi i DVD-ovi ( $N=20$ , 11,6 posto). Nešto drugo su odabrala svega 2 ispitanika (1,2 posto). Vrijednosti su prikazane u Tablici 1.

---

<sup>76</sup> Očekivano, što su osobe obrazovanije, to su češće članovi narodnih knjižnica: VŠS/VSS (54,8 posto), SŠ (38,2 posto), OŠ (26,4 posto) i bez obrazovanja (0 posto).

<sup>77</sup> Prema dobivenim rezultatima, članovi narodne knjižnice su najčešće osobe iz dobne skupine 41-50 godina (61,8 posto) i osobe starije od 71 godinu (66,7 posto), a najrjeđe osobe 0-20 godina (28,1 posto). Za pretpostaviti je da mlađe osobe većinu svojih potreba u toj dobi još uvijek zadovoljavaju u svojoj školskoj knjižnici pa zato nisu članovi narodnih knjižnica.

<sup>78</sup> Statistička razlika postoji između Srba i Slovaka, pri čemu su Srbi (50 posto) češće članovi narodnih knjižnica od Slovaka (33,9 posto). 40 posto Mađara je navelo da su članovi narodnih knjižnica.

<sup>79</sup> Radio češće koriste osobe koje nisu članovi knjižnice (29,8 posto), nego one koje jesu (19,1 posto).

<sup>80</sup> Vrijednosti pokazuju da 65,9 posto ispitanika koji su članovi narodne knjižnice svoje informacijske potrebe za informacijama i građom na manjinskom jeziku zadovoljavaju u narodnoj knjižnici. No, iznenađuje podatak da 5,4 posto onih koji nisu članovi narodne knjižnice svoje potrebe zadovoljavaju u narodnoj knjižnici. Za pretpostaviti je da to čini preko prijatelja ili članova obitelji koji jesu članovi knjižnice.

<sup>81</sup> Školsku i visokoškolsku knjižnicu češće koriste osobe koje nisu član narodne knjižnice (22,3 posto), nego one koje su članovi narodne knjižnice (12,7 posto).

Tablica 1. Vrsta građe koju ispitanici koriste u knjižnicama

Vrsta građe	Broj (%)
Knjige	123 (71,1%)
Novine i časopisi	90 (52%)
Internet	67 (38,7%)
CD-ROM, DVD	20 (11,6%)
Nešto drugo	2 (1,2%)

U sljedećem su pitanju ispitanici morali ocijeniti vlastito zadovoljstvo ponudom građe na majčinskom jeziku u svojoj narodnoj knjižnici, na ljestvici od 1 do 5 (1 – Jako nezadovoljan/a; 5 – Jako zadovoljan/a). Ispitanici su, kao što se iz Tablice 2 može vidjeti, na ljestvici najčešće odabirali ocjenu 4 (N=77, 47 posto), i ocjenu 3 (N=32, 19,5 posto). Podjednak broj ispitanika je odabrao ocjenu 5 (N=24, 14,6 posto) i ocjenu 2 (N=23, 14 posto). Svega 8 ispitanika (4,9 posto) odabralo je ocjenu 1, odnosno jako je nezadovoljno ponudom građe.

Tablica 2. Zadovoljstvo ponudom knjižnične građe na manjinskom jeziku

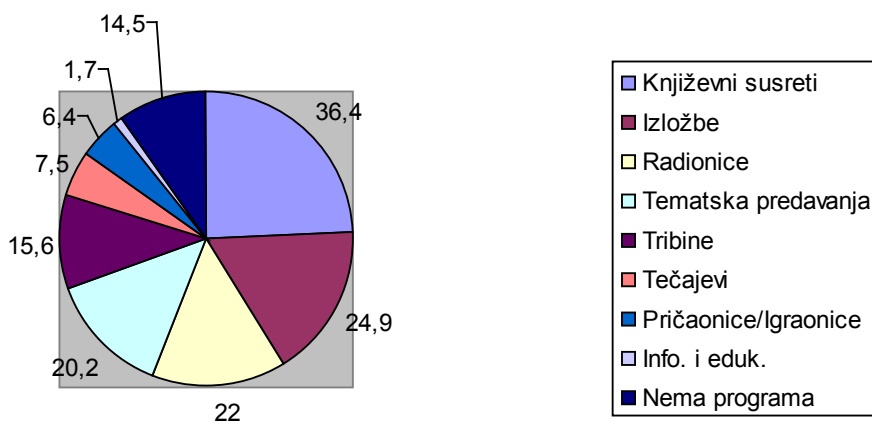
Ocjena	Zadovoljstvo ponudom knjižnične građe	Broj (%)
	Jako sam nezadovoljan	8 (4,9%)
	Nezadovoljan sam	23 (14%)
	Nisam ni zadovoljan, ni nezadovoljan	32 (19,5%)
	Zadovoljan sam	77 (47%)
	Jako sam zadovoljan	24 (14,6%)

Iako se iz tih podataka može iščitati da je većina ispitanika dala pozitivnu ocjenu, možemo reći da su ispitanici u prosjeku tek blago zadovoljni ponudom građe u svojim narodnim knjižnicama – srednja ocjena iznosi 3,52.

Analiza varijance je pokazala da statistički značajna razlika postoji u odnosu na pojedine manjine (P=0,004). Razlika je utvrđena između mađarske i slovačke manjine. Naime, iz dobivenih je vrijednosti moguće iščitati da je knjižničnom građom najzadovoljnija mađarska manjina (srednja vrijednost

3,81), potom srpska (srednja vrijednost 3,52) i na kraju slovačka (srednja vrijednost 3,08).

Potom su ispitanici, u sljedećem pitanju, zamoljeni da navedu programe koji se u njihovoj narodnoj knjižnici organiziraju na manjinskom jeziku, a u kojima sudjeluju. Među odgovorima su najčešće navodili sljedeće: književni susreti (N=63, 36,4 posto), izložbe (N=43, 24,9 posto), tematska predavanja (N=35, 20,2 posto) i radionice (N=38, 22 posto). Potom slijede tribine (N=27, 15,6 posto), tečajevi (N=13, 7,5 posto) i pričaonice i/ili igraonice za djecu (N=11, 6,4 posto). Najmanje su odabirali informiranje i poučavanje o informacijskim izvorima i njihovom korištenju (N=3, 1,7 posto). Samo 25 ispitanika (14,5 posto) navelo je da se u njihovoj gradskoj knjižnici ne odvijaju nikakvi posebni programi na manjinskom jeziku, a 38 (22 posto) ih je odgovorilo da ne sudjeluju u takvim programima. Dva su ispitanika (1,2 posto) kod ovog pitanja označila Nešto drugo, i pri tome naveli da ne znaju organiziraju li se takvi programi u njihovoj knjižnici. Vrijednosti su prikazane na Slici 11.



Slika. 11. Posebni knjižnični programi u narodnim knjižnicama na manjinskim jezicima

U sljedećem su pitanju ispitanici trebali ocijeniti vlastito zadovoljstvo ponudom posebnih programa na manjinskom jeziku u lokalnoj narodnoj knjižnici na ljestvici od 1 do 5 (1 – Jako nezadovoljan/a; 5 – Jako zadovoljan/a). Ispitanici obuhvaćeni uzorkom, na ljestvici su najčešće odabirali ocjenu 4 (N=69, 43,1 posto). Potom slijedi ocjena 3 (N=28, 17,5 posto), ocjena 5 (N=25, 15,6

postu) i ocjena 2 (N=25, 15,6 posto). Samo 13 ispitanika (8,1 posto) odabralo je ocjenu 1, odnosno jako su nezadovoljni ponudom takvih programa u svojoj narodnoj knjižnici. Zaključno, ocjenu 4 i 5 zaokružilo je ukupno 58,7 posto ispitanika pa možemo smatrati da je polovica ispitanika ipak zadovoljna ponudom programa na manjinskom jeziku u svojim narodnim knjižnicama (srednja vrijednost 3,43).<sup>82</sup> Vrijednosti su prikazane u Tablici 3.

Tablica 3. Zadovoljstvo ponudom posebnih knjižničnih programa na manjinskom jeziku

Ocjena	Zadovoljstvo knjižničnim programima	Broj (%)
1	Jako sam nezadovoljan	13 (8,1%)
2	Nezadovoljan sam	25 (15,6%)
3	Nisam ni zadovoljan, ni nezadovoljan	28 (17,5%)
4	Zadovoljan sam	69 (43,1%)
5	Jako sam zadovoljan	25 (15,6%)

Ukupno su 132 ispitanika (77,2 posto), u odgovoru na sljedeće pitanje naznačila da u njihovoj narodnoj knjižnici postoji osoba (knjižničar/ka) s kojom mogu razgovarati o potrebama za informacijama i građom na svom majčinskom jeziku. 26 ispitanika (15,2 posto) je navelo da takve osobe u njihovoj narodnoj knjižnici nema, a 13 da je ta mogućnost dostupna samo povremeno (7,6 posto).<sup>83</sup>

Sljedećim smo pitanjem željeli saznati na koji način ispitanici mogu sudjelovati u oblikovanju nabavne politike i planiranju posebnih programa na manjinskim jezicima u svojim narodnim knjižnicama. Velika je većina ispitanika naznačila da to najčešće čini razgovorom s knjižničarima (N=144, 83,2 posto). Vrlo malen dio ispitanika (N=19, 11 posto) ima prigodu to učiniti napisмено; primjerice ispunjavanjem anketa koje knjižničari povremeno pripreme. Sedam je ispitanika (4 posto) odgovorilo da nema prigode s knjižničarima o tome razgovarati, a njih 8 (4,6 posto) je naznačilo da nisu nikada o tome razgovarali s nikim u knjižnici jer ne znaju s kime bi mogli razgovarati, 6 (3,5 posto) ih je odgovorilo da nisu o tome s nikim razgovarali jer misle da njihova knjižnica ne nabavlja građu niti organizira posebne programe na mađarskom/

<sup>82</sup> Analiza varijance je pokazala da, u odnosu na zadovoljstvo ponudom knjižničnih programa u gradskoj knjižnici, među pripadnicima pojedinih manjina ne postoji statistički značajna razlika.

<sup>83</sup> Hi-kvadrat test je pokazao da ovdje ne postoji statistička razlika u odnosu na pripadnike pojedinih manjina.

slovačkom/srpskom jeziku. Dvije su osobe označile Nešto drugo, a jedna je navela da to čini uz pomoć osobe koja radi u knjižnici. Vrijednosti su dane u Tablici 4.

Tablica 4. Sudjelovanje ispitanika u oblikovanju knjižnične nabavne politike i programa

<b>Sudjelovanje u oblikovanju knjižnične nabavne politike i programa</b>	<b>Broj (%)</b>
Razgovor s knjižničarima.	144 (83,2%)
Napismeno.	19 (11%)
Nisu nikada o tome razgovarali jer ne znaju s kime bi mogli razgovarati.	8 (4,6%)
Nema prigode s knjižničarima o tome razgovarati.	7 (4%)
Nisu o tome razgovarali jer misle da njihova knjižnica ne nabavlja građu niti organizira posebne programe na mađarskom/slovačkom/srpskom jeziku.	6 (3,5%)
Nešto drugo.	2 (1,2%)

Hi-kvadrat test je pokazao da postoji statistički značajna razlika među pripadnicima pojedinih manjina s obzirom na sljedeće varijable: napismeno – ispunjavanjem upitnika koje knjižničari povremeno organiziraju ( $P=0,001$ ),<sup>84</sup> razgovorom s knjižničar(k)om ( $P=0,019$ ),<sup>85</sup> nemam prigode s knjižničarima u mojoj gradskoj knjižnici govoriti o svojim potrebama za literaturom i programima na manjinskom jeziku ( $P=0,004$ ),<sup>86</sup> nisam nikada s knjižničarima u mojoj gradskoj knjižnici govorio o svojim potrebama za literaturom i programima na manjinskom jeziku jer ne znam kome bih se mogao obratiti ( $P=0,017$ ).<sup>87</sup>

Na pitanje “Jeste li član Središnje knjižnice Srba/Središnje knjižnice Mađara/Središnje knjižnice Slovaka”, 340 ispitanika (81,5 posto) je naznačilo da nije član, a 77 (18,5 posto) da jesu. Kao i kod narodnih knjižnica, i ovdje je hi-kvadrat testom statistički značajna razlika utvrđena u odnosu na

<sup>84</sup> Ovaj su odgovor najčešće odabirali Mađari (19,7 posto), a potom Slovaci (15,8 posto). Srbi ovaj odgovor nisu označili niti jednom (0 posto).

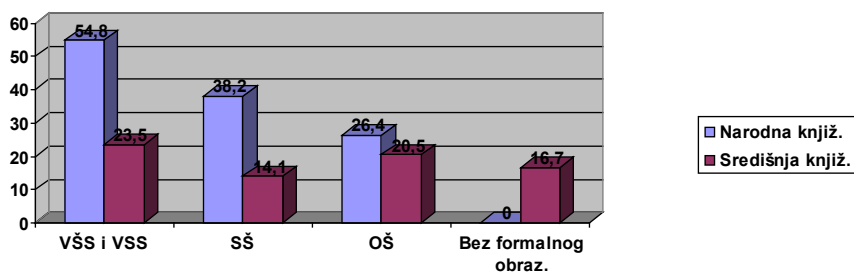
<sup>85</sup> S knjižničarima najčešće imaju prigodu razgovarati Srbi (92,8 posto), potom Mađari (78,8 posto), i najmanje Slovaci (73,7 posto).

<sup>86</sup> Statistička razlika postoji u odnosu na Srbe (0 posto). Ovaj su odgovor češće odabirali Slovaci (13,2 posto) i potom Mađari (3 posto).

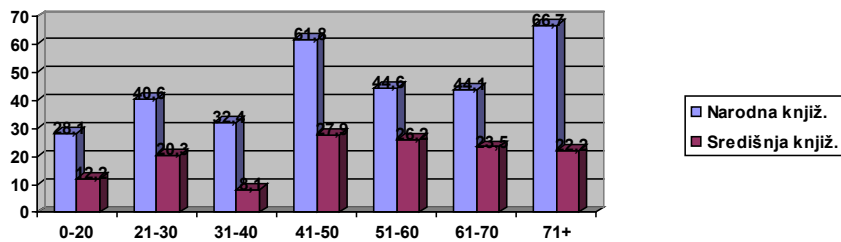
<sup>87</sup> Ovaj su odgovor najčešće navodili Slovaci (13,2 posto), a potom Srbi (2,9 posto) i Mađari (1,5 posto).



dob ( $P=0,020$ )<sup>88</sup> i nacionalnu pripadnost ( $P=000$ ),<sup>89</sup> dok za mjesto stanovanja, obrazovanje i spol ispitanika nije. U nastavku se donose usporedni prikazi udjela ispitanika koji su članovi narodnih i središnjih knjižnica, u odnosu na obrazovanje (Slika 12), dob (Slika 13), i mjesto stanovanja (Slika 14) iz kojih je vidljivo da su ispitanici u pravilu češće članovi narodnih nego središnjih knjižnica, neovisno o tome radi li se o više ili manje obrazovanim ispitanicima, starijim ili mlađim ispitanicima te ispitanicima koji žive u manjim ili većim mjestima.



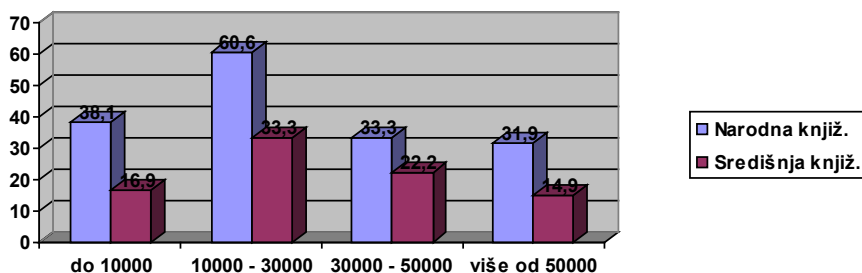
Slika 12. Članstvo u narodnoj knjižnici i središnjoj knjižnici prema stupnju obrazovanja ispitanika – usporedba



Slika 13. Članstvo u narodnoj knjižnici i središnjoj knjižnici nacionalnih manjina prema dobnim skupinama ispitanika – usporedba

<sup>88</sup> Članovi su središnjih knjižnica najčešće osobe koje imaju 41-50 godina (27,9 posto), 51-60 godina (26,2 posto) i 61-70 godina (23,5 posto). Najmanje su članovi tih knjižnica osobe između 31 i 40 godina (8,1 posto) i najmlađi ispitanici iz dobne skupine 0-20 godina (12,2 posto).

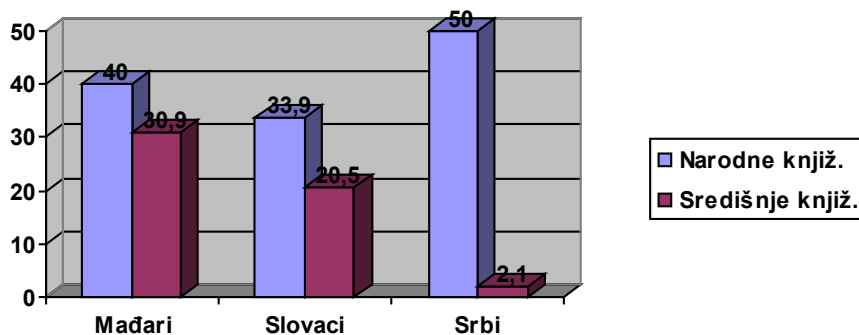
<sup>89</sup> Razlika se javlja kod Srba jer su oni najmanje članovi svoje Središnje knjižnice: Mađari 30,9 posto Srbi 2,1 posto, Slovaci 20,5 posto.



Slika 14. Članstvo u narodnoj knjižnici i središnjoj knjižnici nacionalnih manjina prema mjestu stanovanja – usporedba

U ovom kontekstu zanimljivo je usporediti i vrijednosti za tri osnovne skupine ispitanika tj. pripadnike mađarske, slovačke i srpske manjine. Iz dobivenih odgovora moguće je iščitati sljedeće: 66 ispitanika (40 posto) pripadnika mađarske manjine članovi su narodnih knjižnica, a 51 (30,9 posto) ih je član središnje knjižnice; 38 (33,9 posto) pripadnika slovačke manjine članovi su narodne knjižnice, a 23 ispitanika (20,5 posto) članovi su središnje knjižnice; 69 ispitanika (50 posto) pripadnika srpske manjine članovi su narodne knjižnice, a svega troje (2,1 posto) članovi su središnje knjižnice (Slika 15). Dakle, i ovdje možemo zaključiti da su pripadnici pojedinih manjinskih skupina u pravilu češće članovi narodnih nego središnjih knjižnica, pri čemu je najveći nerazmjer između članstva u narodnoj i središnjoj knjižnici primijećen za srpsku manjinu. Statistički značajna razlika utvrđena je hi-kvadrat testom i u odnosu na narodne knjižnice ( $P=0,000$ ) i u odnosu na središnje knjižnice nacionalnih manjina ( $P=0,032$ ).<sup>90</sup>

<sup>90</sup> Statistička razlika postoji između srpske i slovačke manjine, pri čemu su ispitanici iz skupine srpska manjina najčešće članovi narodne knjižnice (50,5 posto), a ispitanici iz skupine slovačka manjina najmanje (33,9). U odnosu na središnje manjinske knjižnice razlika postoji u odnosu na srpsku manjinu čiji su članovi daleko najrjeđe članovi te knjižnice (2,1 posto).



Slika 15. Članstvo u narodnoj i središnjoj knjižnici u odnosu na različite manjine – usporedba

Zanimalo nas je potom može li se uspostaviti neka povezanost između članstva u narodnoj knjižnici i članstva u središnjoj knjižnici općenito. Željeli smo, dakle, saznati jesu li ispitanici koji su članovi narodne knjižnice češće članovi središnjih knjižnica od onih ispitanika koji nisu članovi narodnih knjižnica. Hi-kvadrat test je pokazao da postoji statistički značajna razlika između varijabli članstvo u narodnoj knjižnici i članstvo u središnjoj knjižnici ( $P=0,000$ ), a usporedbom vrijednosti moguće je uočiti sljedeće. Od onih ispitanika koji su članovi lokalne narodne knjižnice, 34,1 posto je istovremeno i član središnje knjižnice nacionalnih manjina (a 65,9 posto ih nije član manjinske knjižnice). Također, od onih ispitanika koji su članovi manjinske knjižnice 76,6 posto ih je članova lokalne narodne knjižnice (a 23,4 posto ih nije član lokalne narodne knjižnice). Dakle, znatno je veća vjerojatnost da će ispitanik koji je član središnje knjižnice nacionalnih manjina ujedno biti i član narodne knjižnice, nego obrnuto. Nadalje, ovdje valja istaknuti da je, ukupno gledajući, svega 14,2 posto ispitanika obuhvaćenih ovim istraživanjem koji su članovi i manjinske i lokalne narodne knjižnice, a više od polovice (54,0 posto) ih nije član niti jedne od tih knjižnica.

Ispitanici koji su članovi središnjih knjižnica nacionalnih manjina, u sljedećem su pitanju trebali označiti usluge tih knjižnica kojima se najčešće služe. Najviše ih je pritom odabralo posudbu građe ( $N=51$ , 66,2 posto) i izložbe ( $N=24$ , 31,2 posto). Potom slijede književni susreti ( $N=16$ , 20,8 posto), radionice ( $N=12$ , 15,6 posto), tečajevi ( $N=12$ , 15,6 posto) i tematska predavanja

(N=8, 10,4 posto). Najmanje ih sudjeluje na pričaonicama odnosno radionicama za djecu (N=5, 6,5 posto), tribinama (N=2, 2,6 posto), informiranju i poučavanju o informacijskim izvorima na mađarskom/slovačkom/srpskom jeziku (N=2, 2,6 posto). Četiri su ispitanika navela da su članovi središnje knjižnice svoje nacionalne manjine, no da se ne koriste njezinim uslugama (5,2 posto). Troje ih je navelo Nešto drugo (zabavna literatura). Vrijednosti su prikazane u Tablici 5.

Tablica 5. Sudjelovanje u posebnim programima na manjinskom jeziku u središnjoj knjižnici

<b>Sudjelovanje u posebnim programima na manjinskom jeziku u središnjoj knjižnici</b>	<b>Broj (%)</b>
Posudba građe	51 (66,2%)
Izložbe	24 (31,2%)
Književni susreti	16 (20,8%)
Radionice	12 (15,6%)
Tečajevi	12 (15,6%)
Tematska predavanja	8 (10,4%)
Pričaonice i radionice za djecu	5 (6,5%)
Tribine	2 (2,6%)
Informiranje i poučavanje o informacijskim izvorima na mađarskom/slovačkom/srpskom jeziku	2 (2,6%)
Član sam, no ne koristim se uslugama središnje knjižnice	4 (5,2%)

U sljedećem su pitanju ispitanici morali ocijeniti vlastito zadovoljstvo knjižničnom građom i knjižničnim uslugama središnjih knjižnica, na ljestvici od 1 do 5 (1 – Jako nezadovoljan/a; 5 – Jako zadovoljan/a). Ispitanici obuhvaćeni uzorkom u pravilu su relativno zadovoljni građom i uslugama tih knjižnica: 33 ispitanika (48,5 posto) je istaknulo da su jako zadovoljni (ocjena 5), a 15 (22,1 posto) da su zadovoljni (ocjena 4). 13 ispitanika je odabralo ocjenu 3 (19,1 posto), 6 ocjenu 2 (8,8 posto), a jedan ocjenu 1 (1,5 posto). Srednja vrijednost iznosi 4,07. Vrijednosti su prikazane u Tablici 6.<sup>91</sup>

<sup>91</sup> Devet odgovora nedostaje.

Tablica 6. Zadovoljstvo građom i uslugama središnjih knjižnica nacionalnih manjina

Ocjena	Zadovoljstvo knjižničnom građom i uslugama	Broj (%)
1	Jako sam nezadovoljan	1 (1,5%)
2	Nezadovoljan sam	6 (8,8%)
3	Nisam ni zadovoljan, ni nezadovoljan	13 (19,1%)
4	Zadovoljan sam	15 (22,1%)
5	Jako sam zadovoljan	33 (48,5%)

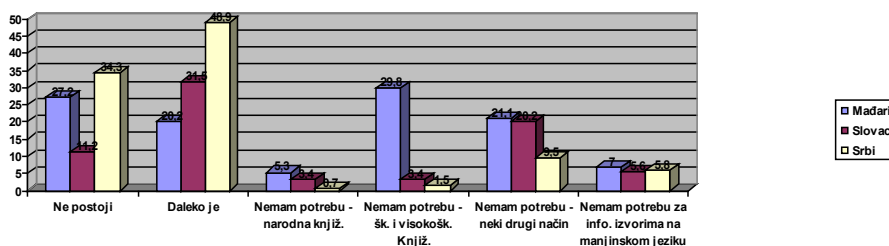
Analiza varijance je pokazala da među pripadnicima pojedinih manjina ne postoji statistički značajna razlika u odnosu na zadovoljstvo knjižničnom građom i knjižničnim uslugama središnjih knjižnica.

Ispitanici koji su kod pitanja broj 19 naznačili da nisu članovi središnje knjižnice svoje nacionalne manjine, morali su na kraju odgovoriti zašto nisu članovi tih knjižnica. 118 ispitanika (34,7 posto) je označilo da nisu članovi zato što je ta knjižnica predaleko od njihovog mjesta stanovanja, a njih 88 (25,9 posto) je odgovorilo da misli da takva knjižnica ne postoji. 55 ispitanika (16,2 posto) nije član zato što svoje informacijske potrebe zadovoljavaju na neki drugi način. 39 ispitanika (11,5 posto) je navelo da nisu članovi tih knjižnica zato što svoje potrebe zadovoljavaju u školskoj/visokoškolskoj knjižnici, a samo njih 10 (2,9 posto) je naznačilo da nema potrebu za time zato što njihove potrebe za informacijama i građom na majčinskom jeziku u potpunosti zadovoljava njihova narodna knjižnica. 55 ispitanika (16,2 posto) je naznačilo da nisu članovi zato što svoje potrebe za informacijama na majčinskom jeziku ispunjavaju na neki drugi način. 21 ispitanik (6,2 posto) je odgovorio da nije član zato što nema potrebu za građom i informacijama na majčinskom jeziku. 18 ispitanika (5,3 posto) odgovorilo je Nešto drugo i navelo da nisu članovi ovih knjižnica zato što svoje informacijske potrebe zbog boljeg izbora i povoljnije cijene knjiga i časopisa nabavljaju na druge načine, nedostatak vremena za čitanje i/ili odlazak do knjižnice, a nekoliko ih i ovdje naglašava da nisu upoznati da takve knjižnice postoje u RH. Vrijednosti su prikazane u Tablici 7.

Tablica 7. Razlog zašto ispitanici nisu članovi središnjih knjižnica nacionalnih manjina

Razlog zašto ispitanici nisu članovi središnjih knjižnica nacionalnih manjina	Broj (%)
Knjižnica je predaleko od mog mjesta stanovanja.	118 (34,7%)
Takva knjižnica ne postoji.	88 (25,9%)
Svoje informacijske potrebe zadovoljavam na neki drugi način.	55 (16,2%)
Svoje potrebe zadovoljavam u školskoj/visokoškolskoj knjižnici.	39 (11,5%)
Svoje potrebe zadovoljavam u narodnoj knjižnici.	10 (2,9%)
Nemam potrebu za građom i informacijama na mađarskom/slovačkom/srpskom jeziku.	21 (6,2%)
Nešto drugo.	18 (5,3%)

Zanimljivo je ovdje usporediti i razlikuju li se razlozi koje ispitanici navode kada pojašnjavaju zašto nisu članovi središnjih knjižnica nacionalnih manjina u odnosu na tri osnovne skupine ispitanika – pripadnike mađarske, slovačke i srpske manjine (Slika 16).



Slika 16. Razlozi ‘nečlanstva’ u središnjoj knjižnici prema skupinama ispitanika – trima jezičnim manjinama

Hi-kvadrat testom utvrđena je statistički značajna razlika u odnosu na varijable: mislim da u Hrvatskoj ne postoji takva knjižnica ( $P=0,001$ ), središnja knjižnica je jako daleko od mog mjesta stanovanja ( $P=0,000$ ), nemam potrebe za time jer školska/visokoškolska knjižnica zadovoljava sve moje potrebe ( $P=0,000$ ), nemam potrebe za time jer sve svoje potrebe zadovoljavam

na neki drugi način ( $P=0,022$ ). Iz dobivenih je vrijednosti razvidno da podjednako malen udio pripadnika svih triju jezičnih manjina nije član središnje manjinske knjižnice zato što nema potrebu za informacijama na majčinskom jeziku. Iz toga možemo iščitati da ispitanici imaju potrebu za informacijama na majčinskom jeziku, no ne zadovoljavaju ih u svojoj središnjoj knjižnici. Uočava se, nadalje, i da su pripadnici srpske manjine najmanje upoznati s postojanjem takve središnje knjižnice u Republici Hrvatskoj, a gotovo polovica onih koji znaju da postoji smatraju da je fizički predaleko od njihovog mjesta stanovanja. Također, pripadnici mađarske manjine najčešće ističu školsku/visoškoškolsku knjižnicu kao značajan informacijski izvor građe na majčinskom jeziku. To proizlazi najvjerojatnije iz činjenice da je najveći broj ispitanika iz te manjinske skupine mlađe životne dobi (0 do 20 godina), odnosno da su učenici i studenti koji svoje informacijske potrebe zadovoljavaju u školskoj/visokoškolskoj knjižnici. Konačno, pripadnici srpske manjine najčešće navode da svoje potrebe za izvorima i literaturom na manjinskom jeziku zadovoljavaju na neki drugi način.<sup>92</sup>

#### 4. Zaključak

Budući da u Republici Hrvatskoj, uz Hrvate, žive pripadnici još dvadeset dviju etničkih skupina i da pripadnici tih skupina, prema službenim podacima, čine oko 10 posto ukupnog stanovništva, naše se društvo bez sumnje može smatrati multikulturalnim. Kako su narodne knjižnice neizostavan element suvremenoga demokratskoga, tolerantnog i multikulturalnog društva koji treba aktivno pridonositi postizanju kulturne osjetljivosti, knjižničarska se zajednica nalazi pred posebnim izazovom. Knjižnice, a posebno one narodne, koje su u najtješnjem dodiru s raznolikim profilima korisnika (pa tako i onih različitih kulturnih i jezičnih identiteta), moraju iznaći najbolja rješenja u pronalaženju ravnoteže između sve ograničenijih novčanih sredstava s jedne strane i zadovoljavanja potreba svih svojih kulturalnih i jezičnih zajednica s druge strane. Iako se u domaćim standardima koji uređuju rad narodnih knjižnica iznosi da

---

<sup>92</sup> Uvidom u dobivene vrijednosti vidljivo je da srpska manjina svoje potrebe za gradom na majčinskom jeziku najčešće zadovoljava TV-om ( $N=101$ , 72,1 posto), novinama i časopisima ( $N=93$ , 66,4 posto) te internetom ( $N=87$ , 62,1 posto).

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 manjina ili etničkim zajednicama, postavlja se pitanje što se događa s onim manjinama koje u određenim (manjim) mjestima čine većinski udjel u ukupnom stanovništvu, no brojčano ih je manje od 1.500. Ne pridonosi li se “ignoriranjem” tih korisnika i njihovih potreba samo daljnjem isključivanju i marginaliziranju u društvu?

Kako bi što bolje ispunile svoja poslanja i što više zadovoljile potrebe svih svojih stvarnih, ali i mogućih, korisnika za tematski raznolikim programima i izvorima koji su dostupni u raznovrsnim formatima, na različitim jezicima, pismima i sl., narodne knjižnice moraju neprestano oslušivati bilo svoje etnički, kulturno i jezično šarolike zajednice neovisno o tome koliko velike one bile. Budući da u Hrvatskoj do sada nije bilo većih i sustavnijih istraživanja koja bi se bavila problematikom multikulturalnih knjižničnih usluga, posebice njihovim korisničkim vidom, ovim se istraživanjem željelo prikupiti i analizirati podatke o informacijskim potrebama i ponašanju pri traženju informacija triju najbrojnijih jezičnih manjina u Osječko-baranjskoj županiji (mađarske, slovačke i srpske), s posebnim naglaskom na korištenje knjižnica.

Za razliku od većine razvijenijih europskih društava u kojima se posebna pažnja u novije vrijeme posvećuje migrantima prvoga ili drugoga naraštaja, koji su se dakle relativno nedavno doselili u većinsku zajednicu, specifičnost se hrvatskoga multikulturalnog društva (pa slijedom toga i knjižničnog djelovanja) ogleda u činjenici da je populacija nehrvatskog odnosno manjinskog stanovništva u zajednicama u pravilu prisutna kroz mnogo naraštaja.

U tom svjetlu posebno je zanimljiv podatak da je dobar dio ispitanika koji su sudjelovali u ovom istraživanju (a koji su, podsjetimo, upitnik ispunili u svojoj manjinskoj udruzi), mlađe životne dobi (39,3 posto ispitanika ima 30 godina ili manje) i da su iznadprosječno obrazovani (gotovo 50 posto ima završenu srednju, a 33,5 posto visoku ili višu školu). To nesumnjivo pokazuje da ispitanici – pripadnici mađarske, slovačke i srpske manjine – i nakon višegeneracijskog života u Republici Hrvatskoj i dalje osjećaju visok stupanj pripadnosti svom matičnom narodu koji se, među ostalim, očituje i kroz sklonost okupljanju u manjinskim udrugama različitih profila, potrebu za informacijama i građom na majčinskom jeziku i pismu te njegovanjem



toga jezika.<sup>93</sup> S druge pak strane, podatak da ispitanici gotovo podjednako dobro govore i hrvatski i svoj majčinski jezik (srednja vrijednost za hrvatski jezik iznosi 3,97, a za manjinski 3,68), pokazuje da su ispitanici obuhvaćeni istraživanjem duboko integrirani u hrvatsko društvo i da se u pravilu jednako dobro, pa čak i nešto bolje, služe hrvatskim jezikom nego svojim majčinskim. Indikativan je pritom i podatak da je vrlo nizak udio ispitanika (6,5 posto) naveo da nema potrebu za informacijama i literaturom na majčinskom jeziku, što potvrđuje našu polaznu pretpostavku da pripadnici analiziranih manjina imaju živu potrebu za informacijama na majčinskom jeziku. Također, većina je ispitanika (64,7 posto) pojasnila da su im informacijski izvori i građa na majčinskom jeziku potrebni kako bi ostali u dodiru s njime.

Prema dobivenim podacima, ispitanici do traženih informacija i građe na majčinskom jeziku dolaze pomoću različitih izvora, pri čemu najčešće navode one najuobičajenije, do kojih je najlakše doći: novine i časopisi, televizija, internet, osobni dodir i udruge. Jedan od razočaravajućih rezultata, no koji je potvrdio i drugu polaznu pretpostavku, jest da se ispitanici, u odnosu na druge izvore, narodnim knjižnicama koriste relativno slabo, iako su analizom rezultata utvrđene određene razlike u odnosu na pojedine skupine ispitanika (mađarsku, slovačku i srpsku manjinu),<sup>94</sup> njihovu dob,<sup>95</sup> mjesto stanovanja<sup>96</sup> i obrazovnu razinu.<sup>97</sup> Imajući ovo u vidu, s druge strane, iznenađuje podatak da je oko 40 posto ispitanika navelo da su članovi svoje lokalne narodne knjižnice. Zanimljivo je također da rezultati pokazuju kako nema nekih većih razlika u korištenim informacijskim izvorima između ispitanika koji su

---

<sup>93</sup> U prilog tomu ide i odgovor jednog ispitanika koji je, odgovarajući na pitanje zašto mu je važan pristup informacijama i literaturi na majčinskom jeziku, odgovorio da je jezik bitan element pripadnosti naciji i narodu te da ga je potrebno čuvati.

<sup>94</sup> U odnosu na pripadnost pojedinim manjinama, narodnim se knjižnicama najčešće koriste srpska manjina (39,3 posto), potom mađarska (27,3 posto), a najmanje slovačka (24,1 posto). Usporedi bilješku pod crtom br. 60 i Sliku 15.

<sup>95</sup> Narodnim se knjižnicama, prema dobivenim podacima, najčešće koriste najstariji ispitanici. Vrijednosti za sve dobne skupine ispitanika prikazane su na Slici 10.

<sup>96</sup> Narodnim se knjižnicama najčešće koriste osobe koje žive u mjestima s 10.000-30.000 stanovnika (48,5 posto), a najmanje one koje žive u mjestima s više od 50.000 stanovnika (10,6 posto). Usporedne vrijednosti dane su na Slici 14.

<sup>97</sup> Narodnim se knjižnicama najčešće koriste osobe s najvišim stupnjem obrazovanja – visokom ili višom školom (36,8 posto), a najmanje one sa završenom osnovnom školom. Usporedne vrijednosti dane su na Slici 12.

članovi narodnih knjižnica i onih koji nisu njihovi članovi, odnosno da se i jedni i drugi manje-više podjednako koriste istim izvorima.<sup>98</sup> Mogući razlog možda se krije u nepostojanju odgovarajućih izvora na mađarskom, slovačkom odnosno srpskom jeziku u narodnim knjižnicama čiji su ispitanici članovi ili pak u nedovoljnoj obaviještenosti ispitanika da u njihovim knjižnicama takva građa postoji.

Budući da je preporuka međunarodne knjižničarske zajednice da se u knjižnice zapošljavaju ili primaju kao volonteri osobe koje poznaju kulturu i govore jezik manjinskih zajednica, za svaku je pohvalu podatak da gotovo 80 posto ispitanika (podjednako u svim manjinskim skupinama) može o svojim potrebama za informacijama i literaturom s knjižničarima u svojim lokalnim narodnim knjižnicama razgovarati na majčinskom jeziku.<sup>99</sup> No, s druge pak strane, valja upozoriti da manje od 20 posto ispitanika navodi kako ima prigodu napisмено u knjižnici iskazati svoje potrebe i želje. To, nažalost, samo potvrđuje općenitu praksu nesustavnog pristupa vrednovanju usluga i istraživanju i analiziranju korisničkih potreba u našim (narodnim) knjižnicama.

Ukoliko pak promotrimo rezultate koji se odnose na članstvo ispitanika u središnjim manjinskim knjižnicama, čija je primarna zadaća skrbiti se o informacijskim i kulturnim potrebama manjina, rezultat je još više zabrinjavajući. Naime, svega 18,5 posto ispitanika navelo je da su članovi tih knjižnica. Dakle, možemo sa sigurnošću reći da su ispitanici češće članovi narodnih, nego središnjih knjižnica. Taj podatak ne iznenađuje jer su narodne knjižnice ispitanicima u pravilu “dostupnije” i postoje u većini mjesta u kojima žive, dok za svaku manjinu postoji samo jedna središnja knjižnica, i to u pravilu u većim mjestima i gradovima. No s druge strane, budući da su oni ispitanici koji jesu članovi tih središnjih knjižnica relativno zadovoljni njihovom građom i uslugama (48,5 posto je “jako zadovoljno”, a 22,1 posto “zadovoljno”), očigledno je da bi one trebale mnogo “agresivnije” poraditi na promicanju svojih usluga i dopiranjju do što većeg broja korisnika, bilo posredovanjem

---

<sup>98</sup> Najprimjetnija se razlika, očekivano, javlja u odnosu na samo korištenje narodnim knjižnicama. Naime, ispitanici koji su članovi narodnih knjižnica, češće se koriste narodnim knjižnicama kako bi zadovoljili svoje potrebe za informacijama i građom na majčinskom jeziku od onih koji nisu njihovi članovi. Usporediti bilješku pod crtom 88.

<sup>99</sup> Za pretpostaviti je da se ovdje vjerojatno radi o neformalnim razgovorima koje u pravilu potiču sami korisnici, a ne o organiziranom istraživanju korisničkih potreba usmeno, odnosno intervjuima.

narodnih knjižnica ili manjinskih udruga. Tomu u prilog govori i činjenica da je više od trećine ispitanika navelo da nisu članovi središnje knjižnice svoje nacionalne manjine zato što je predaleko od njihovog mjesta stanovanja i, možda još eksplicitnije, podatak da četvrtina ispitanika uopće nije upoznata s činjenicom da u Republici Hrvatskoj postoji središnja knjižnica njihove nacionalne manjine.<sup>100</sup> Također, ovo bi trebalo i narodne knjižnice potaknuti na veću "otvorenost" prema svim ustanovama (prije svega središnjim manjinskim knjižnicama i udrugama, ali i svima ostalima zainteresiranima) u Hrvatskoj i u matičnim zemljama manjinskog stanovništva jer se jedino suradnjom na lokalnoj, regionalnoj, državnoj i međunarodnoj razini može osigurati željena kvaliteta usluge.

Podaci prikupljeni ovim istraživanjem potvrdili su, dakle, obje pretpostavke od kojih se u istraživanju pošlo: pokazalo se da pripadnici triju istraživanih manjinskih skupina u Osječko-baranjskoj županiji imaju potrebu za raznolikim informacijama i literaturom na svom majčinskom jeziku, ali, također, da se u tu svrhu nedovoljno koriste svojim narodnim i/ili središnjim knjižnicama. Relativno visok odaziv istraživanju (65.876 posto) pokazuje pak da je ova tema iznimno zanimljiva ispitanicima te da postoji potreba za detaljnijim bavljenjem tom problematikom.<sup>101</sup> Dobiveni rezultati i metodologija zasigurno mogu poslužiti kao polazište za slična buduća istraživanja šireg obuhvata kako bi se hrvatskoj knjižničarskoj zajednici ponudile smjernice i okviri unutar i pomoću kojih bi trebale osmišljavati svoje nabavne politike i nuditi kvalitetne usluge manjinskim pripadnicima zajednica u kojima djeluju.

---

<sup>100</sup> Ovo posebice vrijedi za srpsku manjinu, no to je i očekivano jer se središnja knjižnica za srpsku manjinu nalazi u Zagrebu, pri SKD Prosvjeta.

<sup>101</sup> Buduća bi se istraživanja trebala svakako usmjeriti i na multikulturalne usluge knjižnica koje su namijenjene svim korisnicima (a ne *a priori* manjinskim) i istražiti na koji način narodne knjižnice doprinose upoznavanju većinskog društva s manjinskim kulturama koje egzistiraju u njihovom neposrednom okruženju i na taj način vrednovati njihov doprinos uspostavljanju i promicanju međukulturnog dijaloga koji predstavlja temelj suvremenoga pluralističkog društva. Drugo bitno područje je zasigurno obrazovanje i pouka knjižničara za rad u multikulturalnim sredinama.

## LITERATURA

Bezugloff, Natalia. Library services to non-English language ethnic minorities in the United States. // *Library trends* 2(1980), 259-274.

Brunner, G. Nationality problems and minority conflicts in Eastern Europe. Guetersloh : Bertelsman Foundation Publishers, 1996.

Diković, Liana (predsjednica Radne grupe za manjinske knjižnice). Osobni kontakt. 15. veljače 2011.

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

Druga NAPLE konferencija : Supetar 5. - 8. 10. 2005. Uloga narodnih knjižnica u nacionalnim politikama izgradnje društva znanja : Digitalizacija kulturne baštine i provedba multikulturalizma u knjižnicama [citirano: 2011-02-14]. Dostupno na: <http://www.min-kulture.hr/naple/hrv/sazeci.htm>

Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: [http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki\\_kodeks/](http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/)

Faletar, Sanjica; Danijela Gaberc; Jelena Miškić; Ana Sudarević. Libraries in the multicultural and multiethnic environment. // *Open 2001 : knowledge, information and democracy in the open society : the role of the library and information sector. Proceedings of 9th BOBCATSSS Symposium / editors Agne Anatanaityte et. al. Vilnius : Vilnius University, 2001. Str. 117-123.*

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

Matejčić, Martina; Samanta Matejčić. Equal access to information for the Croatians citizens of the Italian minority in Istria : dream or reality? // *The 12th BOBCATSSS symposium Proceedings. Library and information in multicultural societies. Riga : Riga University, 2004. Str. 179-185. [CD-ROM].*

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), 73-87.

Nacrt Strategije razvoja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj do 2010. [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/?id=9>

Okrugli stol "Multikulturalnost u knjižnici – knjižnične usluge za pripadnike manjina" [citirano: 2011-02-14]. Dostupno na: [http://www.gkc-pula.hr/download/multikulturalnost\\_u\\_knjiznici.pdf](http://www.gkc-pula.hr/download/multikulturalnost_u_knjiznici.pdf)

Opća deklaracija o ljudskim pravima. 1948. [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: <http://www.ffzg.hr/hre-edc/Deklaracijaljlp.pdf>

Ostvarivanje kulturne autonomije nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj / pripremila Mila Šimić. Zagreb : Vlada Republike Hrvatske, 1998.

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

Popis stanovništva, kućanstava i stanova 31. ožujka 2001. [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: <http://www.dzs.hr/Hrv/Popis%202001/popis20001.htm>

Radna grupa za manjinske knjižnice [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: [http://www.hkdruštvo.hr/hr/strucna\\_tijela/41/](http://www.hkdruštvo.hr/hr/strucna_tijela/41/)

Rezolucija o knjizi. // *Narodne novine* 57(1985).

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 Divković i Ljiljana Črnjar. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.

Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. // *Narodne novine* 58(1999), str. 2026-2063 [citirano: 2011-02-12]. 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.

Tatalović, Siniša. Nacionalne manjine i hrvatska demokracija. // *Politička misao* 43, 2(2006), 159-173.

UNESCO Convention on the protection and promotion of the diversity of cultural expressions [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001429/142919e.pdf>

Ustavni zakon o pravima nacionalnih manjina. *Narodne novine* 155(2002) [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/310287.html>

Zakon o odgoju i obrazovanju na jeziku i pismu nacionalnih manjina. // *Narodne novine* 51(2000). [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/200\\_05\\_51\\_1129.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/200_05_51_1129.html)

Zakon o uporabi jezika i pisma nacionalnih manjina u Republici Hrvatskoj. // Narodne novine 51(2000) [citirano: 2011-02-12]. Dostupno na: [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2000\\_05\\_51\\_1128.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2000_05_51_1128.html)

Zielinska, Marie. Public library services to Canadian ethnocultural communities : an overview. // Library trends 2(1980), 275-292.