Uloga narodnih knjižnica u promicanju tolerancije

Mandić, Matea

Master's thesis / Diplomski rad

2019

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

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:094858

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-19**

Sveučilište u Zadru
Universitas Studiorum
Jadertina | 1396 | 2002 |

Repository / Repozitorij:

University of Zadar Institutional Repository

zir.nsk.hr

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti
Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti (jednopredmetni)

Matea Mandić

Uloga narodnih knjižnica u promicanju tolerancije

Diplomski rad

Zadar, 2019.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti
Diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti (jednopredmetni)

Uloga narodnih knjižnica u promicanju tolerancije

Diplomski rad

Student/ica:
Matea Mandić

Mentor/ica:
Izv. prof. dr. sc. Nives Tomašević

Zadar, 2019.

Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Matea Mandić,** ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Uloga narodnih knjižnica u promicanju tolerancije** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

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

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

Zadar, 4. prosinac 2019.

Sadržaj

1. UVOD 1

2. TOLERANCIJA 3

2.1. Utjecaj tolerancije na osobu 5

3. GOVOR MRŽNJE 8

3.1. Utjecaj govora mržnje na osobu 11

4. KNJIŽNICE 14

5. NARODNE KNJIŽNICE 16

5.1. GRADSKA KNJIŽNICA JURAJ ŠIŽGORIĆ – ŠIBENIK 18

5.2. GRADSKA KNJIŽNICA ZADAR 19

5.3. KNJIŽNICA I ČITAONICA BOGDANA OGRIZOVIĆA – ZAGREB 20

5.4. GRADSKA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA OSIJEK (GISKO) 21

6. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA 23

6.1. Uvod 23

6.1.2. Cilj i svrha istraživanja 23

6.1.3. Istraživačka pitanja 23

7. METODE ISTRAŽIVANJA 25

7.1. Intervju 25

7.2. Anketa 25

8. ANALIZA REZULTATA I RASPRAVA 26

8.1. Analiza intervjua sa stručnim knjižničarima narodnih knjižnica 26

8.2. Analiza rezultata ankete – studenti 31

9. ZAKLJUČAK 41

10. LITERATURA 45

PRILOZI 47

SAŽETAK

U prvom dijelu ovog rada teorijski su obrađene teme, dakle pisalo se o toleranciji, govoru mržnje i o njihovu utjecaju na ljude. Zatim se govori općenito o knjižnici i njezinu poslovanju te o narodnoj knjižnici koja je jedna od ključnih stavki u ovom radu. Nakon općeg dijela opisano je poslovanje svih četiriju narodnih knjižnica na temelju kojih se proveo jedan dio istraživanja, a one su Gradska knjižnica Juraj Šižgorić u Šibeniku, Gradska knjižnica Zadar, Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića Zagreb i Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek (GISKO). Potom se, prelazi na istraživački dio koji se sastoji od dva dijela. Prvi dio istraživanja bio je intervju sa stručnim knjižničarima četiriju navedenih narodnih knjižnica. Na temelju intervjua, koji je sadržavao svega 17 pitanja, prikupili su se podaci o tome koliko knjižne i ostale građe o toleranciji i govoru mržnje navedene narodne knjižnice posjeduju. Osim toga, saznao se njihov službeni stav o toleranciji i govoru mržnje te su naveli provode li programe o spomenutim temama i njihova imena. Naposljetku su stručni knjižničari iznijeli svoje mišljenje o ulozi narodne knjižnice u borbi protiv govora mržnje, odnosno u poticanju tolerancije. Drugi dio istraživanja činila je anketa koja je bila usmjerena studentima kao korisnicima narodnih knjižnica. Anketa se sastojala od 24 pitanja i provela se na uzorku od 92 ispitanika, odnosno studenta. Uz pomoć provedene ankete dobiveni su rezultati o tome koliko su studenti zapravo upoznati s pojmovima tolerancija i govor mržnje, kakvo je njihovo mišljenje o narodnim knjižnicama i smatraju li da one trebaju provoditi programe i poticati toleranciju, odnosno boriti se protiv govora mržnje.

Ključne riječi: tolerancija, govor mržnje, narodne knjižnice, intervju, anketa

1. UVOD

Tolerancija se približno može definirati kao sposobnost podnošenja različitih frustracija bez nekakvih velikih teškoća. Drugim riječima, to je način odnošenja i djelovanja prema ljudima ili prema idejama kao i prema stvarima koje ne smatramo poželjnima i vrijednima. Tolerantan može biti samo onaj koji ima tu moć da svojom vlastitom odlukom odustane od određenog mišljenja ili djelovanja. Pojam tolerancije često se i gotovo svakodnevno spominje u raznim medijima te se iz tog zaključuje da svi točno znaju što taj pojam predstavlja i samim time smanjuje se potreba za dodatnim razgovorima ili promicanjem pojma. Jedan dio populacije mišljenja je da im tolerancija uopće nije potrebna, odnosno da je dovoljno da su tolerantni prema nekom ili nečem što njima u danom trenutku odgovara, a da nešto ili netko tko im na bilo koji način smeta, nije vrijedan njihove pozornosti ili „gubljenja vremena". Drugi dio populacije u potpunosti je tolerantan prema svakom i svemu, bez obzira na to je li im netko ili nešto smeta te smatraju da, ako ih netko uvrijedi ili im prijeti, trebaju na to odgovoriti osmijehom i dopustiti im da to i dalje rade smatrajući da je to ispravna stvar za učiniti. Autorica Krizmanić[1] navodi da ni jedno ni drugo spomenuto mišljenje ne pridonosi ugledu i širenju tolerancije jer toleriranje kao i netoleriranje nije povoljno ni za koga. Ako tolerantni popuštaju, netolerantni vladaju. Iz naprijed iznesenog može se zaključiti da niti jedna od dvije u društvu prisutne krajnosti ne pridonose pravilnoj percepciji pojma tolerancija, a samim time niti aktivnom življenju snošljivosti.

Oprečno toleranciji jest govor mržnje. Uvriježeno je mišljenje da ne postoji općeprihvaćena definicija pojma govor mržnje. Govoreći o sadržaju tog pojma, govor mržnje predstavlja snažan nagon da se nekome nanese zlo, tj. bolesno stanje neprijateljstva. Uzimajući u obzir njegove pojavne oblike, osim što može biti usmeni ili pisani govor, koji podrazumijeva izazivanje ili uzrokovanje mržnje prema osobi ili određenoj skupini, taj pojam obuhvaća i njegove neverbalne oblike, primjerice slike, znakovi i sl. Cilj takvog djelovanja nije samo vrijeđanje ili ponižavanje već i stvaranje okruženja u kojem su diskriminacija i nasilje normalna i uobičajena pojava. Nažalost, govor mržnje sveprisutan je u današnjem svijetu te se iz toga zaključuje da je tolerancije na svim područjima života sve manje, što predstavlja svojevrsno upozorenje funkcioniranju ljudske zajednice, kako u bližoj tako i u daljnjoj budućnosti.

[1] Krizmanić, Mirjana. O toleranciji: Koliko smo tolerantni u obitelji, na poslu, u društvu. Zagreb: V.B.Z, 2015.

Narodne knjižnice ustanove su čiji su korisnici raznoliki, dakle uključuju sve dobne skupine i sve vrste profila ljudi. Te knjižnice imaju snažnu ulogu u razvoju kulture u svojoj zajednici te bi upravo one trebale poticati toleranciju prema različitom i upozoravati na govor mržnje, bilo to kontinuiranom nabavkom građe o navedenim temama i njihovom promocijom ili organiziranjem i provođenjem programa za poticanje buđenja svijesti populacije o prisutnosti govora mržnje, odnosno o nedostatku tolerancije.

U ovom radu će se, osim teorijskog prikaza pojma tolerancije, govora mržnje i svrhe narodne knjižnice, provesti istraživanje u narodnim knjižnicama kako bi se uvidjelo koliko imaju građe vezane uz navedene pojmove i provode li i koliko često programe vezane uz njih. Ispitat će se knjižničari koji mogu dati informacije o količini građe i učestalosti njezine uporabe. Istraživanje će se obaviti na primjeru četiriju narodnih knjižnica: Gradska knjižnica Juraj Šižgorić u Šibeniku, Gradska knjižnica Zadar, Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića Zagreb i Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek (GISKO). S druge strane provest će se istraživanje među studentima kako bi se uvidjelo koliko su zapravo upoznati s tim temama, koriste li se i koliko tom građom i sudjeluju li na programima takve vrste.

2. TOLERANCIJA

Riječ tolerancija dolazi od latinske riječi *tolerare* što znači „trpjeti“ ili „podnositi“. Najčešće se prevodi i kao snošljivost, uvažavanje. Budući da cilj ovog rada nije detaljno prikazati povijesni razvitak pojma tolerancija, u daljnjem tekstu prikazat će se samo sažeti prikaz njezina razvitka. Tolerancijom kao pojmom bavile su se kroz povijest različite struke, a ponajviše filozofi. Tako Krizmanić[2] spominje da su prve rasprave o toleranciji započele u 17. stoljeću. Tada se govorilo da kad je netko tolerantan znači da je neodlučan i popustljiv prema zlu. U to doba najviše je Voltaire pisao i govorio o toleranciji, no on se dosta usredotočio na vjersku toleranciju što se danas više tako ne može nazvati. Razlog je tome što je suživot različitih ljudi danas normalna stvar. Ljudi pohađaju škole, djeluju na radnim mjestima, zabavljaju se u raznim barovima i sudjeluju na različitim društvenim aktivnostima i bez obzira na to što se nalaze na istim mjestima i vole slične stvari, svi su različiti. Ne dijele svi ista vjerska uvjerenja te se danas bore za slobodu mišljenja i pravo ljudi na vlastito mišljenje što i je sam „korijen“ tolerancije.

„Tolerancija najčešće označava mogućnost podnošenja tjelesne ili duševne boli, neugode, stresa ili negativnih utisaka i utjecaja iz okoline. Za neke posebno neugodne okolne čimbenike ili neugodne pojave kojima smo često izloženi koriste se i posebni nazivi pa se tako sposobnost podnošenja nejasnoća, nedorečenosti ili višeznačnosti neke situacije naziva *toleriranjem nejasnoće*.“[3] Spomenuti pojam samo je jedan od mnogih pojmova vezanih za toleranciju, poput: tolerancija anksioznosti, tolerancija na frustraciju, tolerancija rizika, tolerancija prema upotrebi vulgarnih riječi itd. Svaki čovjek u svom životu doživi mnoštvo situacija koje su mu nejasne, rizične, koje ga frustriraju ili mu stvaraju anksioznost. Većina se s lakoćom nosi s navedenim jer tijekom života razvije toleranciju na to, u smislu da se u neugodnim situacijama ponese tako da tome ili ne pridaje toliku važnost i usredotoči se na nešto drugo što je važnije ili tako da to shvati zaista ozbiljno na način da tako nastoji bolje i sigurnije reagirati na događaj u danom momentu. Međutim, ni jedan ni drugi oblik ponašanja u njihovoj različitosti ne bi smio biti tek rezultat nezainteresiranosti, već plod vlastitog uvjerenja, stava i djelovanja. Dakle, tolerancija nije samo stav osobe već je i način ponašanja i djelovanja prema drugima, što znači da nije izrazito važno da svaka osoba mora odgovarati svojim ponašanjem ili načinom života okolini da bi ju podupirali u iznošenju njezina mišljenja

[2] Krizmanić, Mirjana; Kolesarić Vladimir. Tolerancija u svakidašnjem životu: Psihologija tolerancije. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2005. Str. 24

[3] Krizmanić, Mirjana. O toleranciji: Koliko smo tolerantni u obitelji, na poslu, u društvu. Zagreb: V.B.Z, 2015. Str. 14

ili stavova, već je primarno za pravilan razvitak međusobne tolerancije da bez obzira na osjećaje prema nekom bude tolerantna i izrazi poštovanje. Unatoč činjenici što se društvo u cjelini prikazuje tolerantnim u njegovoj svakodnevnici, opravdano bi bilo postaviti pitanje o tome kako se zapravo toleriraju različitosti i tuđa mišljenja.

Krizmanić[4] navodi da se čovjek mora zapitati otkud mu pravo da prigovara drugom zbog njegova mišljenja zato što nije svatko stručnjak za sve i ne može o svemu znati najbolje i određivati što je ispravno. Neke stvari, odnosno kategorije teško je definirati i svi oni koji nisu stručnjaci ne mogu se međusobno složiti oko istog mišljenja ili stava. Autorica navodi primjer zgrade Muzičke akademije u Zagrebu. Zgrada se nadograđivala i uređivala te kad je bila dovršena, nekim je umjetnicima zastao dah od ljepote, a nekima od grozote. Neki smatraju da je ta zgrada zauzela previše mjesta i dominira svojim izgledom, a neki smatraju da je njezin izgled moderan te da podsjeća na europske metropole. Rasprava o takvim stvarima nema smisla jer ne dijele svi isti ukus i nemoguće je donijeti konačnu odluku s kojom će se svi složiti. No, to je samo primjer tolerancije na stvari, koji se odnosi na izgled građevine i nije toliko ozbiljan kao neprihvaćanje nekog ili nečijeg mišljenja i načina života samo zato što je različit i što ne dijeli iste stavove kao drugi ljudi. Takav oblik netolerancije štetan je za osobu koja je ugrožena i može uvelike utjecati na njezin život, njezino samopoštovanje i donošenje odluka koje su od velike važnosti u njezinu okruženju i njezinu životu. Također, štetno je i za strukturu cijelog društva koje ne živeći toleranciju ne jamči slobodu izražavanja i mišljenja koja je temelj demokratskog društva.

Tolerancija se uči odgojem i razvija kroz život. Dobar i ispravan odgoj od velike je važnosti jer kao temelj razvija empatiju koja se smatra preduvjetom za razvoj tolerancije. „Empatija se najčešće definira kao misaono (kognitivno) razumijevanje drugog živog bića i čuvstveno uživljavanje u njegov položaj, situaciju ili problem. Empatija znatno povećava kvalitetu pomagačkog ponašanja i skrbi za druge ljude.“[5] Dakle, kako bi netko bio tolerantan, mora suosjećati, pokušati se postaviti u nečiju situaciju koliko god je to moguće kako bi ju uspio barem donekle razumjeti. Postizanje takvog razumijevanja omogućuje razvoj poštivanja prema nekom ili nečem i pruža podršku osobi koja se osjeća ugroženo zato što ima različite poglede na svijet od ostalih i ne priklanja se većini. Osim razvijene empatije potrebno je imati usađene moralne vrijednosti, znati što je ispravno, a što ne i nastojati to razdvojiti. Osoba koja razumije druge prije će razviti toleranciju od osobe koja misli da samo ona zna što je ispravno

[4] Krizmanić, Mirjana. O toleranciji: Koliko smo tolerantni u obitelji, na poslu, u društvu. Zagreb: V.B.Z, 2015.
[5] Krizmanić, Mirjana; Kolesarić Vladimir. Tolerancija u svakidašnjem životu: Psihologija tolerancije. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2005. Str. 15

i kako se treba ponašati. Također, svima je poznato da će vrlo vjerojatno tolerantnija biti osoba koja je dobro raspoložena od one koja je možda razdražena ili umorna. Osim toga, osoba koja je u određenoj situaciji u strahu, također neće biti tolerantna zato što se brine za sebe i misli da će odbijanjem nečeg različitog smiriti nastali strah. Tolerancija stoga ne smije biti samo stvar izbora, već postoji dužnost i moralna obveza djelovanja usmjerena stvaranju zajedničkog dobra.

Osim do sada opisane psihološke tolerancije postoji i fiziološka „koja se očituje u smanjenoj osjetljivosti organizma na određenu tvar izazvanoj ponovljenim uzimanjem te tvari“[6]. Primjeri su takve tolerancije konzumacija droga, alkohola i drugih opojnih sredstava koje sa sve većom konzumacijom navikavaju tijelo na svoju prisutnost te tako povećavaju toleranciju na veće količine.

2.1. Utjecaj tolerancije na osobu

Čovjek se mora naučiti obuzdati kad je u pitanju nečije mišljenje ili ponašanje te nastojati ne osuđivati i ne omalovažavati samo zato što se s tim ne slaže. S druge strane, toleriranje nečijeg lošeg ponašanja ili lošeg postupka može biti zapravo jako loša stvar, pa se tu povlači pitanje što učiniti u takvoj situaciji, treba li biti tolerantan i pokušati razumjeti i podržati osobu ili se pak pozvati na svoja uvjerenja i pokušati objasniti osobi da to što radi nije ispravno i nije u redu te bi moglo nekom ili nečem nanijeti nekakvu štetu. „Stoga je u znatnoj mjeri tolerancija stvar mjere jer ne postoji oštra granica koja dijeli toleranciju od netolerancije.“[7] Iako je tolerancija stvar mjere, svakako ne bi smjela biti stvar ograničenja u svakodnevnom životu jer bi u tom slučaju posljedica svakako bila negativna i ne bi odgovarala cilju koji se uvažavanjem različitosti i usvajanjem tolerantnosti želi postići. Tolerira se ono što je ispravno i u skladu s određenim pravilima i zakonima, no kad se takve granice prelaze, ispravno je reagirati i pokušati to ispraviti kako se ne bi poremetio postojeći poredak ili postavljena pravila. Takvim se obrascem ponašanja ponovno dolazi do teze da je tolerancija stvar djelovanja i izražavanja, no u granicama pravilnosti i moralno prihvatljivog.

Toleranciju treba smatrati nečim pozitivnim, nečim pomoću čega, ako se usvoji i obrati pozornost na nju, ljudi mogu mnogo lakše postići dogovore, nekome pomoći, nekoga usrećiti ili, drugim riječima, olakšati suživot sebi i drugim ljudima. Tolerancija se najbolje

[6] Krizmanić, Mirjana; Kolesarić Vladimir. Tolerancija u svakidašnjem životu: Psihologija tolerancije. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2005. Str. 17
[7] Isto. Str. 29

može razviti socijalizacijom, dakle druženjem s drugim i drugačijim ljudima. Odmalena se šalje djecu u vrtiće da se druže i igraju s drugom djecom, kad krenu u školu, uči ih se da budu poslušni i dobri prema svojim prijateljima i da nastoje pomoći kad god i na koji god način mogu. Odrastajući, ljudi razvijaju i usvajaju različite vrijednosti, kako vrijednosti prema sebi samima, tako i prema okolini. „Ljubav prema nama samima prvo je pravo koje nam valja tražiti da bismo mogli voljeti drugoga. A svoje vlastito djelovanje možemo legitimirati ponajprije tako da mu dajemo za pravo u djelovanju drugoga. Uvažavati druge znači poštovati njihovu sposobnost i slobodu odabira, inicijative, djelovanja, evolucije i promatranja koliko i vlastite. Tek se u ovoj međuovisnosti uvažavanja može govoriti i o pravednim institucijama.“[8] Pokretač ljubavi i poštovanja je voljeti i poštivati sebe jer isključivo se na taj način isti takvi osjećaji mogu istovremeno razvijati prema drugima. Naizgled voljeti sebe ima notu sebičnosti, no upravo suprotno, razvijajući takve osjećaje, razvija se i ono što se naziva u prvom redu tolerancija prema samom sebi, a nakon kojeg se razvitka ta ista tolerancija može nesebično poklanjati okolini. Osim što se tolerancija smatra vrlinom, to nužno ne mora biti tako. Naime, može se i gledati na način da je primjerice netko tolerantan jer se pridržava pravila ponašanja, zbog čega se na taj način uklapa u trenutni obrazac društva koji mu pruža zaštitu neizražavanjem stava i mišljenja. Upravo iz takve neaktivnosti proizlazi negativni aspekt samo prividne tolerancije, dok se zapravo radi o „liniji manjeg otpora“. Iako pravila ponašanja nameću određeni način funkcioniranja u društvu, to ne znači da ne treba izražavati vlastito mišljenje i istodobno toleranciju na mišljenja različita od vlastitog.

Kolesarić[9] govori da ako se netko ne brine za tuđe mišljenje zbog svoje ravnodušnosti, nedostatka znanja ili možda nije zainteresiran za to nešto, ne znači da nije tolerantan, nego da je to nešto čemu on ne pridaje nikakav poseban značaj, pa ni ne želi reagirati ili izraziti svoje mišljenje. O tolerantnosti osobe govori se tek onda kad netko drugi radi ili govori o nečem što određenu osobu dotiče i smeta joj na neki način te ona unatoč tome podržava različitost mišljenja, odnosno podržava to međusobno neslaganje i ne pravi probleme oko toga.

„Puno ljudi emocionalno je povezano s nekim predmetima iz djetinjstva ili darovima koje su dobili od nekih osoba kojih više nema, kao što je puno osoba kojima se zaista sviđaju predmeti koje će većina smatrati kičem. Otkuda nam pravo izrugivati se njihovu odabiru ili

[8] Brnčić, Jadranka. Pravo na različitost, 04.01./2014. URL: https://www.autograf.hr/pravo-na-razlicitost/ (2019-11-22)

[9] Krizmanić, Mirjana; Kolesarić Vladimir. Tolerancija u svakidašnjem životu: Psihologija tolerancije. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2005.

ukusu i zašto bi nam drugačiji ukus uopće trebao smetati?“[10] Dakle, o pitanju koje je autorica postavila svi trebaju dobro razmisliti. Ne postoji razlog iz kojeg bi se nekom trebao netko ili nečiji odabir ili stav gaditi ili nešto slično. To ne znači da mu se mora netko ili nešto sviđati, već upravo ono što predstavlja zahtjev tolerancije: poštivati i uvažavati različitosti u njihovoj ukupnosti bez obzira na to kakav one efekt, pozitivan ili negativan na svakog osobno ostavljale. Svatko ima pravo na svoj život, svoje stavove i svoj izbor te ih nitko ne bi smio poniziti ili sputavati u načinu življenja njihova života. „Sva ljudska bića rađaju se slobodna i jednaka u dostojanstvu i pravima. Ona su obdarena razumom i sviješću te trebaju jedna prema drugima postupati u duhu bratstva.“[11]

[10] Krizmanić, Mirjana. O toleranciji: Koliko smo tolerantni u obitelji, na poslu, u društvu. Zagreb: V.B.Z, 2015. Str. 112
[11] Opća deklaracija o ljudskim pravima, čl. 1

3. GOVOR MRŽNJE

Mržnja seže otkad je čovječanstva. Počevši od ratova, odnosno mržnje među državama i zemljama, pa nastavno na mržnju među pojedincima. Ne može se sa sigurnošću definirati otkud ona potječe niti u teoriji postoji univerzalna definicija tog pojma, ali ono što je opće poznato jest da je mržnja, nažalost, sveprisutna u svakodnevnom životu i svakom njegovom segmentu. To je izrazito ružan osjećaj, odnosno čin negativnosti koji može zaista povrijediti osobu i navesti ju na drastične postupke i promjene u njezinu životu. Između ostalog, treba spomenuti Preporuku Vijeća Europe, koja pojam govor mržnje definira kao sljedeće: „svi oblici izražavanja koji šire, potiču, promiču ili opravdavaju rasnu mržnju, ksenofobiju, antisemitizam i druge oblike mržnje temeljene na netoleranciji, uključujući i netoleranciju izraženu agresivnim nacionalizmom i etnocentrizmom, diskriminacijom ili neprijateljstvom prema manjinama, imigrantima ili ljudima imigrantskog porijekla "[12]. Kako je navedeno i u samoj Preporuci Vijeća Europe, govor mržnje uključuje sve oblike izražavanja koje bi značilo netrpeljivost na bilo kojoj osnovi, a sve utemeljeno na samoj netoleranciji kao podloga govora mržnje. Također, Preporuka Vijeća Europe pokazatelj je važnosti globalnog problema koji egzistira u društvu danas, pa se njome kao i drugim pravnim regulativama na svjetskoj i nacionalnoj razini, nastoji suzbijati takav oblik nesnošljivosti i širenja mržnje. Govoreći o pravnom aspektu sprječavanja govora mržnje, autorica Munivrana Vajda[13] govor mržnje u hrvatskom pravnom sustavu inkriminiran je kroz niz odredaba kako Kaznenog zakona, tako i niza drugih kao npr. Zakona o sprječavanju nereda na športskim natjecanjima, Zakona o suzbijanju diskriminacije, Zakona o prekršajima protiv javnog reda i mira i sl.

Rezultati mržnje najčešće su nisko samopouzdanje, stvaranje obrambenog mehanizma prema ljudima u smislu da ne žele sklapati nova poznanstva ili sudjelovati u bilo kakvim društvenim aktivnostima, i ono najgore, počinjenje suicida što možemo iščitati iz ovog citata: „Posebno je bolno što samoubilačka samomržnja najviše pogađa mlade ljude. Kod američke mladeži samoubojstvo je vodeći uzrok smrti koja nije izazvana nesretnim slučajem. U prosjeku u toj zemlji najmanje svakih 90 minuta jedna mlada osoba počini samoubojstvo, a vjerojatno je to i mnogo češće."[14]

[12] Recommendation No. R 97/20 on "hate speech" adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe, 1997.
[13] Munivrana Vajda, M; Šurina Marton, A. Gdje prestaju granice slobode izražavanja, a počinje govor mržnje? Analiza hrvatskog zakonodavstva i prakse u svjetlu europskih Pravnih standarda. // Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu, 23, 2(2016.). Str. 441
[14] W. Dozier Jr., Rush. Zašto mrzimo // prevela Denisa Škalić. Neretva: Zagreb, 2002. Str.19

U današnjem su svijetu predrasude po bilo kojoj osnovi svakodnevne i smatraju se već normalnom pojavom. Problem je u tome što većina ljudi razmišlja na način da su oni najbolji, najpametniji i da iz nekog razloga imaju pravo nekog diskriminirati samo zato što je različit. „Predrasude su dio ljudskog života i imaju ih svi ljudi. Postoje predrasude prema drugom spolu, prema starijim kod mlađih i obratno, prema bijelcima kod crnaca, žute rase itd. One su razumljive i ne štete ako kazuju gdje i kome pripadamo i da smo različiti od drugih.“[15] Tako se, primjerice, danas Srbi smatraju najvećim neprijateljima i mnoštvo mladih ljudi, koji uopće nisu doživjeli Domovinski rat, mrze taj narod te ne razmišljaju o tome da nisu svi isti te da također nisu svi odgovorni za ono što se dogodilo 90-ih godina. Konkretno u ovom slučaju može se govoriti i o mržnji iz „neznanja“ koja za posljedicu ima daljnje poticanje na vrijeđanje ili čak nasilje. To je samo jedan živući primjer od mnogih kojim se maltretiraju određeni pojedinci ili skupine ljudi zbog podrijetla, boje kože, onoga što vole, za što se zalažu i kako žive.

„Govor mržnje je verbalizacija negativnih emocija destruktivnog karaktera. On je nažalost potreba čovjeka i vrlo je čest u ljudskom društvu. Nagonske je prirode i potaknut vanjskim faktorima. Čovjek je narcistično biće i svaka povreda samoljublja izaziva projekciju, a česta projekcija je govor mržnje.“[16] Govor mržnje tjera ljude da se brane od toga te samim time i oni postaju ogorčeni i donekle zlonamjerni poput osobe koja ih omalovažava, odnosno ruga im se. To je razumljivo gledajući s aspekta stvaranja obrambenog mehanizma, a s obzirom na to da se osoba osjeća povrijeđeno i manje vrijedno te se na taj način pokušava zaštititi. Osobe koje upućuju govor mržnje najčešće to rade kako bi se priklonile većini a istovremeno i istaknule, dakle ne moraju imati isto mišljenje kao i većina, ali će se istom prikloniti samo kako bi se uklopili u masu i kako i same ne bi postale žrtve te vrste nasilja. Govor mržnje uglavnom počinje govorenjem istine, ali se postupno dodavaju laži kako bi se neki događaj preuveličao i kako bi onaj koga se maltretira bio na bilo koji način povrijeđen. Razlozi mogu biti razni, kao, npr., osveta, ljubomora, uklapanje u društvo i sl. Mnogi ljudi, kad ih se povrijedi, imaju potrebu vratiti istom mjerom misleći da će se bolje osjećati ako ta osoba osjeti isto što su i oni te su spremni na svašta kako bi im se osvetili.

Zatim slijedi ljubomora, veliki problem u današnjem svijetu u kojem se sve vrti oko medija. „Posljednjih godina internet, kao medij koji ima neslućene mogućnosti interaktivnosti i sve veći broj mladih korisnika, postaje platformom na kojoj su vidljivi novi oblici promicanja nesnošljivosti prema određenim manjinskim društvenim skupinama. Unatoč svim

[15] Klain, Eduard. Psihoanalitičko razumijevanje govora mržnje. Govor XX (2003.), Zagreb. Str. 195
[16] Isto. Str. 191

upozorenjima vlasnika internetskih portala i online novina da će se uvredljivi i nesnošljivi izričaj automatski brisati, takvi sadržaji ostaju na mreži mjesecima i godinama."[17] Dakle, bilo što negativno mediji preuveličaju kako bi zainteresiralo ciljanu masu, te o tome pisalo i govorilo danima. „Svjesni smo da elektronički mediji, posebno zbog slike ili glasa, kada je u pitanju radio, imaju veliku snagu i utjecaj na govor mržnje. Naime, izrazito su sugestivni, a velike skupine koje su u stanju mržnje i projekcije na neprijatelja vrlo su prijemljive i sugestibilne. Realna je činjenica da se novine malo čitaju jer to nije u navici naših ljudi."[18] Provlačenje događaja kroz medije, od sretnih događaja pa sve do tragedija, navodi ljude da stalno gledaju, prelistavaju, čitaju i, naravno, komentiraju. Među takvim komentarima najčešće se može pronaći govor mržnje. Ljudi na osnovi već samo pročitanog naslova članka osuđuju ljude, dok rijetki pročitaju kompletnu vijest, a već temeljem male količine informacija, donose pogrešne zaključke ničim izazvani izražavajući u svom mišljenju nasilje i mržnju, te komentirajući naiđu na nekolicinu istomišljenika od kojih primaju podršku. U tom trenutku, s ostalima započinje svađa nerijetko začinjena uvredama koje se slobodno i osnovano mogu nazvati govorom mržnje i apsolutnom netolerancijom. Iz dana u dan tako se sve vrti u krug i svijet je prepun osude, ljutnje, mržnje i predrasuda. „Svjedoci smo politički nekorektnog jezika, kadšto i pravog govora mržnje, na internetskim portalima obično kad je riječ o nekim iznenadnim događajima koji se odnose na međunacionalnu toleranciju, živote i probleme društvenih manjina, te na događaje u kojima sudjeluju ljudi različite seksualne orijentacije."[19] Tehnologija se razvija iz dana u dan i postaje sve dostupnija te također omogućava ljudima da anonimno, uz pomoć lažnih profila, „skrivajući se iza tipkovnice" komentiraju, potiču na svađu, pa čak i šire govor mržnje.

U časopisu *Znakovi i poruke*[20] navode da u današnjem svijetu u kojem živimo nema tolerancije čak i kada govor mržnje uopće nije prisutan. Djecu se od malih nogu ne uči dovoljno o poštivanju drugih, o poštivanju tuđeg mišljenja, o tome da se imaju pravo slobodno izražavati i da objašnjavaju svoje stavove. Škola je mjesto koje je najvažnije za početak borbe s netolerancijom i govorom mržnje, no tamo gdje se mlade ušutkuje, oni će se na ulici prikloniti govoru mržnje. Također spominju da je jako važno u medijima imati stručno i nepristrano osoblje koje će širiti ono što je pozitivno i koje će biti primjer drugima kako se treba ponašati prema nekom tko se razlikuje od drugih. Zatim navode da je bitno da

[17] Vilović, Gordana. Govor mržnje // Politološki pojmovnik. 2011. Str. 69
[18] Klain, Eduard. Psihoanalitičko razumijevanje govora mržnje. Govor XX (2003), Zagreb. Str. 199
[19] Vilović, Gordana. Govor mržnje // Politološki pojmovnik. 2011. Str. 69
[20] Znakovi i poruke: časopis iz komunikologije // uredio Aleksandar Bogdanić. Komunikološki koledž u Banjaluci, 2010.

se, osim kulturnih ustanova i medija, svi uključe u borbu protiv govora mržnje tako da se pokuša stvoriti normalan, dobro argumentiran razgovor u kojem su različitosti prihvaćene i da se neprestano razvijaju sposobnosti za komuniciranje kako bi se mogao voditi jedan fin i kulturan razgovor bez vrijeđanja.

3.1. Utjecaj govora mržnje na osobu

„Govor mržnje je potencijalno opasna društvena pojava. Uobičajeni način izražavanja i opći jezični stil može dovesti i do promjena obrasca ponašanja. Neki autori upozoravaju kako govor mržnje stvara tzv. estetizaciju mržnje, tj. atmosferu u kojoj nasilje i mržnja postaju normalne pojave.“[21] Dok je čovjek još dijete, ne razumije što mržnja znači, no ponaša se u skladu s onim što vidi u svom okruženju, od vlastitog doma pa do svih ustanova koje posjećuje i u kojima boravi. Iako to u tako mladoj dobi nije nešto što je djetetu razumljivo, može ostaviti ozbiljne tragove u njegovu razmišljanju i ponašanju u daljnjem životu. „Ako je osjetljiva mlada osoba opetovano izložena zlostavljanju, zanemarivanju i strahu, rezultat je, čini se, reprogramiranje osovine 'hipotalamus-hipofiza-adrenalne žlijezde' u primitivnom živčanom sustavu – koji regulira 'borba-ili-bijeg reakciju – čineći je osjetljivom na svaku sitnicu.“[22]

Mržnja često uzrokuje određene traume koje kasnije prate osobu u svemu što ona radi i pokušava postići, makar i nesvjesno. Krenuvši sa osnovnom i srednjom školom, osoba postaje sve više svjesnija što je mržnja i je li to nešto što ne voli ili je to nešto u čemu uživa i želi prakticirati jer je njezina okolina, odnosno društvo ili obitelj takve naravi.

„Govor mržnje često je posljedica narcističke povrede ličnosti. Narcizam je generalno prisutan u svakom čovjeku, ali izraziti i nezreli narcizam je u narcističkim ličnostima. Međutim, u ekstremnim situacijama kada je samopoštovanje pogaženo, i pregaženo svi ljudi teško proživljavaju narcističku povredu.“[23] Najosjetljivije skupine ljudi, koje teško podnose govor mržnje, upravo su djeca i mladi. Djeca se uče svemu dok su mala, razvijaju se, socijaliziraju, uči ih se dobrom ponašanju, empatiji, nastoje im se usaditi određene vrijednosti koje će im u kasnijem životu pomoći da postanu dobre osobe i da rade na sebi iz dana u dan. Što se tiče mladih ljudi, oni su prošli određeno razdoblje života, ali se isto i dalje razvijaju i zbunjeni su svime što im se novo dogodi i svime što ih još čeka u životu. Djeca neće odmah u

[21]Obradović, S. (2001.), Dugotrajna 'infekcija': O govoru mržnje u medijima nakon rata. URL: www.mediaonline.ba/ba/pdf.asp?ID=63&n=DUGOTRAJNA (2019-11-24)
[22] W. Dozier Jr., Rush. Zašto mrzimo // prevela Denisa Škalić. Neretva: Zagreb, 2002. Str. 235
[23] Klain, Eduard. Psihoanalitičko razumijevanje govora mržnje. Govor XX (2003.), Zagreb. Str. 193

potpunosti razumjeti što znači ruganje i omalovažavanje te će to vrlo vjerojatno potisnuti negdje duboko u sebi i nositi se s posljedicama tek poslije. Mladi već jako dobro razumiju govor mržnje, neki se bore protiv toga, a neki ga prakticiraju svakodnevno. Izrazito je teško za mlade ljude kad ih netko ne prihvaća, kad im se ruga, primjerice, zbog imovinskog stanja, stila odijevanja, vlastitih interesa i svega onoga što ih čini jedinstvenima.

Također, osobe koje se rugaju često to ne rade iz neke istinske mržnje, već im je to zabavno i ne shvaćaju koliko duboko osoba može biti povrijeđena i kolike joj rane mogu nanijeti što se tiče njihova psihičkog stanja. Kako navodi Bogdanić[24], osobe koje se rugaju nisu još razvile sposobnost logičkog razmišljanja i jasnog izražavanja, pa onda sva svoja mišljenja i stavove iznose na način da se izruguju.

Većina ljudi s tim se nosi cijeli život i unatoč svemu što pokušava napraviti, ne mogu umanjiti taj osjećaj manje vrijednosti, odnosno osjećaj neprihvaćanja. Kad se nekog tako loše tretira od malena, takva se osoba poslije boji upoznavati, primjerice, s novim ljudima, novim društvom, kolegama na poslu jer smatra da će, bez obzira na to koliko se trudi, opet biti neprihvaćena i predmet izrugivanja direktno ili iza leđa (ogovaranje). Ogovaranje je čin koji je toliko rasprostranjen u današnjem svijetu da ga postaje gotovo nemoguće izbjeći. Ogovaranje prakticiraju gotovo svi i to da bi se pokazali i dokazali, priklonili većini, da bi zadržali svoj nekakav izgrađeni status u društvu i sl. Čak se i tu pronalaze predrasude, a te su da češće žene ogovaraju nego muškarci. Dakle, ogovaranje je donekle bezopasno ako osoba koju se ogovara to ne sazna, a ako dođe do takve situacije, osoba se osjeća povrijeđeno, jadno, očajno i sl. Tako da i ruganje iza leđa možemo svrstati u govor mržnje iako nije direktno upućen i taj netko misli da osoba koja je predmet ogovaranja neće to saznati. „U mnogim situacijama ljudi opravdavaju svoju klevetu ili ogovaranje sa tvrdnjom, da kada oni ogovaraju neku osobu ili kleveću, govore istinu ili smatraju da izriču ono za što misle da je istina. Takva tvrdnja je potpouno besmislena.“[25] Naime, doista je u potpunosti besmisleno i društveno neprihvatljivo vjerovati da bi ogovaranje neke osobe imalo bilo kakvog opravdanja. Iako se često zapravo „ogovarajući“ iznose istinite tvrdnje i činjenice o nečijem životu ili događaju, to ne znači da bi iznošenje tako nečega bilo ispravno, a shodno tome niti moralno. Takvim načinom ponašanja ogovaranje poprima makar blaži oblik govora mržnje jer htjeli ili ne, odašilje se poruka koja nema pozitivan smjer djelovanja u ni jednom pogledu.

[24] Znakovi i poruke: časopis iz komunikologije // uredio Aleksandar Bogdanić. Komunikološki koledž u Banjaluci, 2010.
[25] Vlč. Primorac, Pavle. Društvena odgovornost. URL: https://objektivno.hr/drustvena-odgovornost-46894 (2019-12-01)

Zaključno, a gledajući s aspekta osobe koja ima ključnu ulogu u širenju govora mržnje, može se reći da je svrha govora mržnje osim poniziti i zastrašiti osobu koja je objekt mržnje, istovremeno ju i diskriminirati te izolirati. Uostalom, cilj ne mora nužno biti pojedinac, dapače, objektom „napada“ redovno se pojavljuje i određena skupina ljudi. Takvim djelovanjem nesumnjivo se stvaraju „mrzilačke skupine“ kao začetnici koje zastupaju takve ideje, te na taj način nastoje pridobiti nove sljedbenike, svoje istomišljenike.

4. KNJIŽNICE

Knjižnice su ustanove koje prikupljaju, stručno obrađuju i daju na korištenje različitu vrstu građe. Osim što svojim korisnicima omogućavaju pristup građi također su tu obrazovane osobe koje su dostupne za upite, usmjeravanje i pomoć pri pronalaženju odgovarajuće građe koja je potrebna korisniku. „Prve su se knjižnice javile s pojavom pismenosti i u najranijim razdobljima teško ih je razlučiti od arhiva. Ostatci najstarijih knjižnica otkriveni su arheološkim istraživanjima u sumerskome gradu Nipuru (oko 3000. pr. Kr.), zatim u Lagašu (oko 2200. pr. Kr.), Ugaritu (2000. do 1500. pr. Kr.), u Ašurbanipalovoj palači u Ninivi (VII. st. pr. Kr.) i dr. Mnogobrojne prostorije s glinenim pločicama ispisanima klinovim pismom pokazuju da su ondje postojale sustavne i dobro opskrbljene i organizirane knjižnice ili arhivi.“[26] Knjižnice su u povijesti funkcionirale tako da su ih posjećivali samo obrazovani ljudi, imale su skriptorije u kojisma su se knjige prepisivale, s obzirom na to da tisak nije još postojao, i oni koji su prepisivali su za to bili nagrađivani, od čega im je najdraža bila boca vina kao dar za mukotrpan trud i rad.

„Od knjižnica se očekuje da budu mjesta učenja i razmjene, udoban, ugodan i kreativan javni prostor u kojem se uspostavljaju odnosi među ljudima, stječe iskustvo, potiču rasprave i razmjena ideja, stvaraju veze i izgrađuje društvena zajednica. Time knjižnice postaju mjesta društvenoga života i pridonose kvaliteti življenja, a korisnici ih osjećaju kao svoj prostor.“ [27] Dakle korisnici, osim što ondje mogu potražiti potrebne informacije, također mogu sjesti u knjižnicu čitati, učiti, pretraživati Internet, pa čak se i družiti. Knjižnice se upravo zbog tog nazivaju trećim prostorom, prostorom u kojem se može educirati i zabaviti kao kod kuće i u školi. Prema Zakonu o knjižnicama[28] u knjižničnu djelatnost ubrajaju se nabava knjižnične građe, stručna obrada, čuvanje i zaštita građe, izrada biltena, kataloga, bibliografija i ostalih informacijskih pomagala, sudjelovanje u izradi baza podataka i skupnih kataloga, osiguravanje dostupnosti građe korisnicima i vođenje dokumentacije o korisnicima i građi.

Knjižnice svoju djelatnost obavljaju prema određenim pravilima i standardima. „Standarde za pojedine vrste knjižnica na prijedlog Hrvatskoga knjižničnog vijeća propisuju:

- Ministar kulture za narodne knjižnice

[26] Hrvatska enciklopedija. URL: http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=32130 (2019-11-16)
[27]Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. // 9. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 2013. URL: http://www.nsk.hr/9-savjetovanje-za-narodne-knjiznice-u-republici-hrvatskoj-2/ (2019-11-09)
[28]Zakon o knjižnicama. // Zakon.hr. Narodne novine 105/97, 05/98, 104/00, 69/09(2009). URL: https://www.zakon.hr/z/745/Zakon-o-knji%C5%BEnicama (2019-11-09)

- Ministar prosvjete i športa za školske knjižnice
- Ministar znanosti i tehnologije za sveučilišne, visokoškolske i općeznanstvene knjižnice, a
- za specijalne knjižnice ministar nadležan prema području djelatnosti knjižnice.“[29]

Knjižnice svojim korisnicima na korištenje daju raznoliku građu. Osim knjiga, u navedenim ustanovama možemo pronaći slikovne i zvučne dokumente (CD, DVD, glazbeni CD itd..), također igračke ako su dio knjižničnog fonda. O vrsti građe ovisi i vrsta knjižnice u kojoj se ona nalazi.

[29] Zakon o knjižnicama. // Zakon.hr. Narodne novine 105/97, 05/98, 104/00, 69/09(2009). URL: https://www.zakon.hr/z/745/Zakon-o-knji%C5%BEnicama (2019-11-10)

5. NARODNE KNJIŽNICE

„Narodne knjižnice javne su ustanove kojih su zbirke i usluge namijenjene svim kategorijama stanovništva; promiču pismenost i čitanje kod djece i mladih, pružaju informacije važne za svakodnevni život, podupiru formalno školovanje, omogućuju cjeloživotno učenje i usavršavanje. Djeluju kao kulturna i informacijska središta kroz organiziranu mrežu središnjih knjižnica (regionalnih, gradskih, općinskih) i ogranaka te pokretnih knjižnica (bibliobusi, bibliobrodovi i sl.).“[30] Dakle, ona je kulturno središte svake zajednice, mjesto susreta svih građana koji ondje dolaze kako bi nešto naučili, posudili potrebno i željeno gradivo, sudjelovali na raznim programima koje organiziraju knjižničari te se naposljetku i družili u ugodnom okruženju.

Osim što narodna knjižnica sadržava knjige i časopise, također daje na uporabu audiovizualnu građu, pa čak i društvene igre i igračke. Narodna knjižnica lokalno je informacijsko središte koje svojim korisnicima omogućuje pristup svim vrstama znanja i obavijesti. Svi imaju jednak pristup bez obzira na sve. Također sadržava posebne službe i prilagođenu građu za ljude koji se ne mogu služiti redovitom građom i uslugama iz bilo kojeg razloga.

Knjižnica ima mnogo zadaća, primjerice, stvaranje i jačanje čitalačkih navika u djece, podupiranje obrazovanja, poticanje mašte i kreativnosti, omogućavanje pristupa svoj građi koju sadrži itd. Njezine su usluge besplatne. „Knjižnične politike i postupci trebaju se temeljiti na potrebama korisnika i biti im prilagođeni. To podrazumijeva sudjelovanje korisnika u razvoju usluga. Neophodan vid pružanja usluga je obrazovanje korisnika u smislu pružanja pomoći u korištenju informacijske i komunikacijske tehnologije, razvijanja programa za obrazovanje, ali i organiziranja skupnih posjeta i obilaska knjižnice.“[31] Poboljšan pristup informacijama i znanju u društvu, potpomognut dostupnošću informacijskih i komunikacijskih tehnologija, podržava održivi razvoj i poboljšava živote ljudi.

Narodna knjižnica omogućava osnovne uvjete za cjeloživotno učenje koje je od velike važnosti za sve zato što omogućava čovjeku da iz dana u dan nauči nešto novo. Osim učenja, omogućuje mu da savlada nove vještine kako bi se lakše suočio s izazovima, poboljšanjem društvene povezanosti i kako bi si omogućio dobre šanse za kvalitetan život.

[30] Hrvatska enciklopedija. URL: http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=32130 (2018-11-11)
[31] IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin ; [s engleskog prevela Irena Kranjec ; stručna redakcija prijevoda Aleksandra Horvat]. – 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 127

IFLA-ine Smjernice za narodne knjižnice navode: „dužna je osigurati građu koja će podržavati pismenost i razvoj osnovnih životnih vještina te osigurati prostor za učenje onima koji nemaju za to uvjete kod kuće. Kad je u pitanju slobodno vrijeme, očekuje se pružanje informacija vezanih uz hobije i provođenje slobodnog vremena te ohrabrivanje kulturnog i umjetničkog razvoja svih dobnih skupina.

Pružanje informacijskih usluga je oduvijek bila jedna od ključnih uloga narodnih knjižnica. Ovdje svakako treba staviti naglasak na izvore s interneta s obzirom da je velika količina informacija dostupnih na internetu različite kvalitete što znači da je ključna uloga knjižničara usmjeravati korisnike na točne informacijske izvore.“[32] Dakle, osim davanja građe na uporabu, izrazito je važno i znati pretraživati te usmjeriti korisnika na korisne informacijske izvore uz pomoć kojih će zadovoljiti svoje želje i potrebe što također možemo iščitati iz sljedećeg citata: „Neophodno je održavati visoki standard izobrazbe i motiviranosti osoblja kako bi se osigurala najbolja moguća usluga zajednici. Također, neophodno je da osoblje ima jasno definirane dužnosti i odgovornosti, pravilno regulirane uvjete zapošljavanja te plaće konkurentne onima u srodnim djelatnostima. Važno je stjecanje specifičnih vještina koja nadilaze općeniti opis poslova, a kompetencije se mogu naučiti kroz praksu, stalno usavršavanje ili na temelju prijašnjeg iskustva.“[33]

Uz aktivan rad s korisnicima i pružanje usluga treba uvijek razmišljati o sljedećem koraku, istraživati i pregledavati čime se bave druge narodne knjižnice ili srodne ustanove. Potrebno je pokušati se uključiti u što više aktivnosti i surađivati sa što većim brojem ustanova kako bi knjižnica bolje i uspješnije djelovala i zadržala stalne, ali i privukla nove korisnike.

[32] IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin ; [s engleskog prevela Irena Kranjec ; stručna redakcija prijevoda Aleksandra Horvat]. – 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 131
[33] Isto. Str. 129

5.1. GRADSKA KNJIŽNICA JURAJ ŠIŽGORIĆ – ŠIBENIK

„Na inicijativu dr. Borisa Novaka i dr. Miloša Škarice 17. veljače 1922. osnovana je Gradska knjižnica. Onodobni tisak izvješćuje o mnogim darovateljima i narastanju knjižnoga fonda. Naime, knjižnica je u početku imala fond od 1105 knjiga i 26 članova. Međutim, u veljači 1923. bilo je već 406 Šibenčana koji su plaćali članarinu, a fond je povećan na 2 681 knjigu.“[34]Gradska knjižnica Juraj Šižgorić objedinjena je od 1966. godine, a svoje ime dobila je 20. prosinca 1970. godine povodom obljetnice rođendana hrvatskog humanista Jurja Šižgorića. Tada je bila smještena na Baldekinu u tzv. plavom neboderu, a od 2005. godine smještena je u prostor koji se nalazi na poljani, odnosno u središtu grada Šibenika.

„Knjižnica aktivno sudjeluje u kulturnome životu grada. Da bi popularizirala šibensku kulturnu i književnu baštinu i potaknula njezino znanstveno i stručno valoriziranje, Knjižnica je pokrenula niz programa različitoga karaktera (izložbe, tribine, predstavljanja knjiga, predavanja, znanstveni skupovi, dokumentarni filmovi itd.). Održani su znanstveni skupovi o obitelji Vrančić, jedan (1995.) u povodu 400. obljetnice objavljivanja prvoga hrvatskog rječnika, onoga Fausta Vrančića, drugi (2004.) u povodu 500. obljetnice rođenja Antuna Vrančića (rara), zatim skupovi o književniku Vinku Nikoliću, prigodom njegova 85. rođendana, o jezikoslovcu Josipu Jurinu, o franjevačkim piscima Pavlu Posiloviću, Tomi Babiću, Petru Kneževiću, Josipu Banovcu i Jeronimu Filipoviću. Na tim skupovima, koje je Knjižnica priredila u suorganizaciji s kulturnim ustanovama u gradu i domovini, sudjelovali su istaknuti hrvatski kulturni i javni djelatnici.“[35] Osim toga, knjižnica je pokrenula i vlastito izdavaštvo kako bi pridonijela razvoju kulture u svojoj zajednici te također potiče i suvremeno književno stvaralaštvo, znanstveni i istraživački rad itd.

„U Knjižnici su ustrojene sljedeće organizacijske cjeline (odjeli i službe):

- Služba općih poslova
- Služba nabave i obrade
- Matična služba
- Služba informatizacije
- Znanstveni odjel
- Narodni odjel
- Dječji odjel
- Audiovizualni odjel

[34] Gradska knjižnica Juraj Šižgorić. URL: http://www.knjiznica-sibenik.hr/ (2019-11-08)
[35] Isto.

- Odjel za vizualnu kulturu
- Zavičajna zbirka u zasebnoj prostoriji
- Ogranak Zaton“.

Također, knjižnica ima i igraonicu, računalnu radionicu, studijsku čitaonicu, audiovizualni odjel koji posjeduje više od 3000 jedinica građe, čitaonicu dnevnog tiska, galeriju koja se upotrebljava za razne izložbe te multimedijsku dvoranu koja služi kao prostor za razne događaje, sastanke, seminare, predavanja i slično.[36]

5.2. GRADSKA KNJIŽNICA ZADAR

Gradska knjižnica Zadar zadarska je posudbena narodna knjižnica koja je središte mreže zadarskih knjižnica te ujedno i lokalno središte zato što organizira mnoštvo društvenih događaja. Svrhu i smisao svog djelovanja temelji na zajednici, a rad na poslanju.[37] „Knjižnica postoji od 1949. godine. Do 1999. Knjižnica je djelovala u staroj gradskoj jezgri u Kneževoj palači. Zbog velikih oštećenja u Domovinskom ratu od 1999. središnjica Knjižnice seli se u ul. Stjepana Radića 11b gdje djeluje i danas. Od 1992. Knjižnica ima ogranak na Bilom brigu. Od 2006. u sastavu Knjižnice djeluje bibliobus, a od 2014. i drugi bibliobus. U gradskim predjelima Crno i Ploča ogranci Knjižnice otvoreni su 2007., a u Arbanasima 2008. godine.“[38]

Poslanje Gradske knjižnice Zadar jest približavanje kulture, znanja i informacija građanima Zadra, Zadarske županije i gostima. Osim toga, nastoji odgovoriti na želje i potrebe korisnika uslugama koje potiču na čitanje, bogate kulturni život i obavještavaju građane o novostima i aktivnostima koje provode. Bitno je naglasiti da se vodi načelima iz Ustava Republike Hrvatske, dokumentima IFLA-e i UNESCO-a, Kopenhaškom deklaracijom o ulozi narodnih knjižnica u Europskoj uniji i Manifestom za narodne knjižnice.[39]

Osnovni su ciljevi Gradske knjižnice Zadar:

- „da bude općeprepoznato kulturno središte grada
- da bude istinsko središte zajednice
- da bude privlačno mjesto za rad, igru i druženje
- da podrži obrazovanje korisnika svih dobi
- da izgrađuje kvalitetne i raznolike zbirke na različitim medijima

[36] Gradska knjižnica Juraj Šižgorić. URL: http://www.knjiznica-sibenik.hr/ (2019-11-11)
[37] Gradska knjižnica Zadar. URL: http://www.gkzd.hr/content/ukratko-o-gradskoj-kni%C5%BEnici-zadar (2019-11-08)
[38] Isto.
[39] Isto.

- da omogući dostupnost svim vrstama informacija o građi koju Knjižnica posjeduje kao i o onoj koja nije u njezinu vlasništvu
- da potiče korištenje mrežnih izvora i usluga, poglavito oblikovanjem i održavanjem mrežnih stranica Knjižnice
- da oblikuje i nudi usluge i onim korisnicima koji nisu u mogućnosti doći u Knjižnicu
- da pridonosi razvoju knjižničarske struke“[40]

Dakle, svrha knjižnice jest da korisnicima budu dostupne informacije koje su im potrebne i da je stručno osoblje spremno na pomoć u smislu da usmjerava korisnike na informacijske izvore. Također, važno im je da organiziraju mnoštvo društvenih aktivnosti kojima privlače stalne, ali i potencijalne korisnike u svrhu pomoći u obrazovanju, poticanja na cjeloživotno učenje i kulturnog uzdizanja.

5.3. KNJIŽNICA I ČITAONICA BOGDANA OGRIZOVIĆA – ZAGREB

Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića dio je mreže narodnih knjižnica pod nazivom Knjižnice grada Zagreba. „Knjižnice grada Zagreba obavljaju zadaću županijske matične službe za narodne i školske knjižnice na području Grada Zagreba te Zagrebačke županije. Do srpnja 2007. godine obavljana je i zadaća matične službe za Krapinsko-zagorsku županiju.“[41] Građa koju Knjižnice grada Zagreba daju korisnicima na uporabu jest sljedeća: više od 2.356.927 svezaka knjiga, jedna od najvrjednijih zbirki periodike u Republici Hrvatskoj, zbirke audiovizualne građe, glazbene publikacije i zbirke elektroničkih publikacija.[42]

Cilj i svrha Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića jest osiguravanje dostupnosti informacija, upućivanje na relevantne informacijske izvore, podržavanja kulturnog i društvenog razvoja zajednice i pojedinca, zaštita interesa korisnika te pružanje kvalitetnih usluga koje će zadovoljiti raznolike želje i potrebe korisnika. „Za osiguranu dostupnost informacija i publikacija, Knjižnice grada Zagreba imaju stručno organiziranu informacijsku službu za korisnike, koja usmenim savjetima, preporukama, elektroničkim putem te tiskanim uputama i publikacijama pomaže korisnicima. Posebna je briga posvećena djeci i mladima, za koje se organiziraju raznovrsne primjerene aktivnosti koje potiču učenje, čitanje i kreativnost. Primjenom nove tehnologije, mnoge su usluge dostupne putem interneta.“[43]

[40] Gradska knjižnica Zadar. URL: http://www.gkzd.hr/content/ukratko-o-gradskoj-kni%C5%BEnici-zadar (2019-11-08)
[41] Knjižnice grada Zagreba. URL: http://www.kgz.hr/hr/o-nama/misija-vizija-i-strategija/222 (2019-11-08)
[42] Isto.
[43] Isto.

Dakle, opisana knjižnica vrlo se dobro brine o svojim korisnicima i o zadovoljavanju njihovih želja i potreba. Iznimno je važno to što se usredotočuju na usluge vezane za djecu i mlade zato što su to skupine korisnika koje su najosjetljivije, odrastaju i sazrijevaju i upijaju nova znanja zahvaljujući uslugama knjižnice. Osim toga, kreativne radionice i slični događaji koje knjižnica organizira, pomažu im u usvajanju novih vještina i u cjeloživotnom učenju.

Detaljnije o uslugama Knjižnica grada Zagreba možemo iščitati na njihovoj *web* stranici u pravilima knjižnica:

- „informacijsko-referalne usluge (informacije o knjižničnoj građi, pomoć pri odabiru knjižnične građe, izradba tematskih popisa izvora, različite vrste informacija na osnovi raspoloživih izvora, upute na ostale izvore informacija, dokumente ili ustanove)
- posudbu knjižnične građe
- rezervaciju knjižnične građe
- omogućavanje korištenja knjižničnom građom u čitaonicama
- omogućavanje korištenja računalnom opremom
- pristup internetu
- pedagoško-animacijske aktivnosti za djecu i mlade
- aktivnosti i programe za odrasle
- reprografske usluge
- stručno vođenje po knjižnici
- međuknjižničnu posudbu (posudba knjižnične građe iz drugih knjižnica, namijenjena članovima Knjižnice za potrebe njihova stručnog i znanstvenog rada, te posudba knjižnične građe drugim knjižnicama).“[44]

5.4. GRADSKA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA OSIJEK (GISKO)

Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek djeluje od 8. veljače 1949. Knjižnica je nekoliko puta mijenjala prostor, a danas se nalazi na Europskoj aveniji broj 24. Osnovana je „odlukom Gradskog narodnog odbora grada Osijeka kao gradska knjižnica, nastavljajući tradicije javnih, pučkih knjižnica i čitaonica grada Osijeka od sredine 19. do prve polovine 20. stoljeća te Knjižnice Gradskog narodnog odbora Gornji grad, koja djeluje od prosinca 1947. godine.“[45]

[44] Knjižnice grada Zagreba. URL: http://www.kgz.hr/hr/informacije/upisi-i-posudba-196/pravila-knjiznica-grada-zagreba-40217/40217 (2019-11-12)
[45] Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. URL: https://www.gskos.unios.hr/index.php/povijest-knjiznice-2/ (2019-11-08)

Osnovni su pravci razvoja knjižnice:

1. „Kratkoročno - Kontinuitet dvojne funkcije Knjižnice kao javne gradske, odnosno narodne knjižnice i sveučilišne, odnosno znanstvene knjižnice, jačanje pojedinih funkcija i stvaranje pretpostavki za razdvajanje.
2. Dugoročno - Osamostaljivanje i razdvajanje navedenih funkcija do potpunog fizičkog odvajanja na dvije zasebne ustanove/knjižnice: Gradsku knjižnicu kao javnu narodnu knjižnicu općeznanstvenog tipa na sadašnjoj lokaciji i Sveučilišnu knjižnicu na novoj lokaciji.“[46]

Knjižnica, kao i prethodne, jest kulturno središte zajednice koja potiče obrazovanje, cjeloživotno učenje, dostupna je svima, zalaže se za društveni rad, sudjeluje u izgradnji međusobnih odnosa u zajednici, potiče razvoj komunikacije među knjižnicama koje su u sustavu i nastoji zadovoljiti želje i potrebe svojih korisnika. Knjižnica se razlikuje od dosad opisanih iz razloga što je ona knjižnica s dvojnom funkcijom, dakle osim što je narodna knjižnica također je sveučilišna knjižnica pod službenim nazivom Središnja sveučilišna/znanstvena knjižnica Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.

[46] Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. URL: https://www.gskos.unios.hr/index.php/misija-i-vizija/ (2019-11-08)

6. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

6.1. Uvod

Za potrebe ovog diplomskog rada, obavljeno je istraživanje u dva dijela. Prvi se dio istraživanja odnosi na knjižničare, odnosno obavljen je strukturirani intervju sa stručnim knjižničarima iz četiri odabrane narodne knjižnice: Gradska knjižnica Juraj Šižgorić u Šibeniku, Gradska knjižnica Zadar, Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića u Zagrebu i Gradska i Sveučilišna knjižnica u Osijeku (GISKO). Drugi dio istraživanja odnosi se na studente, odnosno sastavljena je anketa u kojoj je bio cilj ispitati studente, kao korisnike narodnih knjižnica, o temi ovog diplomskog rada.

6.1.2. Cilj i svrha istraživanja

Cilj je ovog istraživanja s jedne strane utvrditi koliko izabrane narodne knjižnice posjeduju knjižne i druge vrste građe na temu tolerancije i govora mržnje i provode li programe koji podupiru literaturu. Uz to je važno saznati i razmišljanja knjižničara vezanih uz ovu temu. S druge strane, cilj je utvrditi koliko su studenti upoznati s literaturom na temu tolerancije i govora mržnje i koliko su tolerantni prema različitostima u društvu te jesu li spremni sudjelovati u poticanju tolerancije, odnosno u borbi protiv govora mržnje. Kod jednih i kod drugih ispitanika cilj je saznati kako razmišljaju o navedenom kako bi se uvidjelo je li to ispravno ili se tolerancija mora aktivnije promovirati i poticati.

6.1.3. Istraživačka pitanja

Knjižnice – Intervju

1. Koju količinu knjiga i ostale građe na temu tolerancije i govora mržnje posjeduju narodne knjižnice?
2. Upotrebljava li se i posuđuje te koliko često ta građa ?
3. Organiziraju li i provode te koliko često narodne knjižnice programe na temu tolerancije i govora mržnje?
4. Jesu li i koliko korisnici zainteresirani za takvu vrstu građe odnosno za programe takve vrste?

Hipoteze

1. Narodne knjižnice posjeduju dovoljan broj jedinica građe na temu tolerancije i govora mržnje.
2. Građa se često upotrebljava i posuđuje.
3. Narodne knjižnice često organiziraju i provode programe na temu tolerancije i govora mržnje.
4. Korisnici su iznimno zainteresirani za građu i za programe na te teme.

Studenti – Anketa

1. Posjećuju li i koliko često narodne knjižnice?
2. Koliko su studenti upoznati s pojmom 'tolerancija'?
3. Koliko su studenti upoznati s pojmom 'govor mržnje'?
4. Posuđuju li građu na na temu tolerancije i govora mržnje?
5. Sudjeluju li ili posjećuju programe na temu tolerancije i govora mržnje?

Hipoteze

1. Često posjećuju narodne knjižnice.
2. Studenti su dovoljno dobro upoznati s pojmom 'tolerancija'.
3. Studenti su dovoljno dobro upoznati s pojmom 'govor mržnje'.
4. Studenti posuđuju građu na temu tolerancije i govora mržnje.
5. Posjećuju i sudjeluju u programima na temu tolerancije i govora mržnje.

7. METODE ISTRAŽIVANJA

7.1. Intervju

Intervju je „oblik razgovora u kojem dvije osobe (ili više njih) sudjeluju u verbalnoj i neverbalnoj interakciji radi ostvarivanja unaprijed određenoga cilja: prikupljanja podataka o toj osobi (tzv. faktografski intervju), procjene njezinih sposobnosti, osobina i osobnih problema (psihodijagnostički intervju), te savjetovanja ili psihoterapije (psihoterapijski intervju).“[47] Dakle, intervju je metoda ispitivanja pomoću koje se pokušavaju prikupiti određeni podaci koji će se upotrebljavati u svrhu pisanja nekog znanstveno-istraživačkog rada, članka u novinama, članka na internetu i sl.

Vrste intervjua su sljedeće: zatvoreni intervju s predviđenim odgovorima, strukturirani intervju, polustrukturirani intervju, nestrukturirani intervju, individualni, grupni, panel itd. Intervju oblikovan za ovaj dio istraživanja jest strukturirani intervju, a to je „intervju s unaprijed utvrđenim sadržajem i standardiziranim popisom pitanja u kojima se traže točno određene informacije“.[48]

7.2. Anketa

Anketa je „organizirano ispitivanje ili prikupljanje podataka o nekom političkom, socijalnom, ekonomskom ili drugom pitanju, raspoloženju javnoga mišljenja i sl. Osobito u sociologiji, psihologiji, novinstvu i sl., metoda prikupljanja empirijskih podataka o stavovima građana o različitim društvenim pojavama.“[49]

Anketa ima pitanja kojima se pridaje više mogućnosti odgovora od da – ne do skala ocjenjivanja. Anketiranje se provodi na uzorcima koji ovise o ciljevima istraživanja. Najčešće je upotrebljavana u situacijama u kojima se ispituje trenutačno stanje ispitanika, odnosno njegova raspoloženja, no također za sustavno praćenje stanja u različitim razmacima. Može se provesti pojedinačno ili s više ispitanika u isto vrijeme.[50]

---

[47] Hrvatska enciklopedija. URL: http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=27678 (2019-11-21)
[48] Struna / Hrvatsko strukovno nazivlje. URL: http://struna.ihjj.hr/naziv/strukturirani-intervju/20988/ (2019-11-21)
[49] Hrvatska enciklopedija. URL: http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=2842 (2019-11-21)
[50] Isto.

8. ANALIZA REZULTATA I RASPRAVA

8.1. Analiza intervjua sa stručnim knjižničarima narodnih knjižnica

U prvom dijelu istraživanja ispitana su četiri stručna knjižničara iz četiri narodne knjižnice. Knjižničarku iz Gradske knjižnice Juraj Šižgorić u Šibeniku ću navoditi kao knjižničarku broj 1, knjižničara iz Gradske knjižnice Zadar kao broj 2, knjižničarku iz Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića kao broj 3 i knjižničara iz Gradske i sveučilišne knjižnice u Osijeku kao broj 4.

Prvo pitanje bilo je definiranje pojma tolerancije prema njihovu mišljenju. Knjižničarka broj 1 navela je da je to prema njezinu mišljenju puštanje drugih da žive svoj život. Knjižničar broj 2 naveo je da je to prihvaćanje drugačijih ljudi, pojava i običaja od onih koje mi smatramo „normalnim". Knjižničarka broj 3 navela je da za nju pojam tolerancije obuhvaća više aspekata, no ukratko, tolerancija je uvažavanje tuđih ideja, stavova i načina života i onda kada se s njima osoba ne slaže osobno. Knjižničar broj 4 toleranciju je definirao kao prihvaćanje drugih sa svim njihovim posebnostima, koje ih razlikuju od općeprihvaćenih normi i shvaćanja.

Drugo pitanje bilo je smatraju li da je tolerancija važna i misle li da se narodna knjižnica treba baviti njezinim promicanjem. Knjižničarka broj 1 odgovorila je da je jako važna jer živimo u vremenu paradoksa – koliko nas društvene mreže i internet općenito zbližavaju, toliko i raste netrpeljivost svih vrsta. Narodne knjižnice, kao mjesto susreta građana i dnevni boravak grada (sela, naselja) koji pripadaju različitim narodnostima, vjeroispovijestima itd. i imaju različita životna stajališta, trebale bi biti mjesta susreta, miroljubivosti, poticaja i nulte tolerancije na nasilje, bilo verbalnog ili fizičkog. Knjižničar broj 2 odgovorio je da je važna te da nema tolerancije, i dalje bismo bili rascjepkani u razne klanove i manje izolirane nomadske skupine, ne bi postojale države, gradovi, niti uopće društvo kakvo poznajemo. Stoga je prilično jasno da i knjižnice moraju promicati toleranciju. Knjižničarka broj 3 odgovorila je da je tolerancija jako važna i knjižnice kao ustanove u kulturi otvorenog tipa itekako promiču toleranciju upravo zato što rade s različitim tipovima članova i korisnika knjižnice. Knjižničar broj 4 odgovorio je da je vrlo važna jer snošljivost prema drugima ukazuje na civilizacijsku razinu jednog društva i sredine. Narodne knjižnice svakako trebaju promicati toleranciju te na taj način ispunjavaju i jednu od svojih zadaća, postaju mjestima susreta većinskog naroda s onima koji su „drugi i drugačiji".

Treće i četvrto pitanje odnosilo se na literaturu na temu tolerancije koju knjižnice posjeduju. Knjižničarka broj 1 navela je da posjeduju knjižnu građu, uglavnom stručnu, knjižničar broj 2 naveo je da posjeduju građu na tu temu u obliku knjiga, filmova i glazbe, od romana koji promiču toleranciju, do pedagoških knjiga namijenjenih učenicima i učiteljima, pedagozima, dakle prosvjetnim radnicima. Navodi da mnogi filmovi, glazba, kao i stripovi za centralnu poruku imaju upravo toleranciju, a oni u svom fondu imaju velik broj takve građe, koju aktivno i promoviraju na *web* stranici i društvenim mrežama, kao i u tradicionalnim medijima poput televizije, radija i novina. Knjižničarka broj 3 navodi da njižnica posjeduje različite vrste građe na tu temu koje se mogu pronaći u njihovu *web* katalogu, ali i organizira različite vrste događanja koja afirmiraju upravo toleranciju. Knjižničar broj 4 odgovorio je da posjeduju građu na tu temu i da ju čini audiovizualna građe te knjižna i neknjižna građa za pripadnike različitih manjinskih skupina društva, od nacionalnih preko vjerskih, seksualnih i rodnih manjina pa sve do građe specifične za osobe sa svim oblicima zdravstvenih tegoba.

Iz sljedećeg, odnosno petog pitanja, pokušalo se saznati koja je učestalost posudbe građe na temu tolerancije. Knjižničarka broj 1 navela je da se ta građa posuđuje do nekoliko puta mjesečno, knjižničar broj 2 navodi da korisnici često posuđuju tu građu, a oni kao knjižnica koriste se svakom prilikom da im ponude i preporuče takvu građu te navodi kako najviše studenti odgojnih i učiteljskih smjerova traže takvu literaturu za potrebe studiranja. Zatim, knjižničarka broj 3 navodi da korisnici najviše pokazuju zanimanje za tu temu kada organiziraju slično događanje i raspravu nakon njega, a knjižničar broj 4 navodi da je učestalost posudbe takve građe više puta dnevno/tjedno, a s obzirom na to da su oni i narodna i sveučilišna knjižnica, građa se posuđuje kako za osobne tako i za znanstvene potrebe.

Sljedećih nekoliko pitanja bilo je vezano za programe na temu tolerancije, dakle pokušalo se saznati provode li takve vrste programa i koliko ih često provode. Knjižničarka broj 1 navela je da provode takve programe u prostoru knjižnice u obliku tribina i radionica te da ih je bilo svega nekoliko u posljednjih sedam godina. Knjižničar broj 2 naveo je spomenute nastupe pred medijima gdje promoviraju takvu građu, dvaput su imali izložbu „Tolerance", autora Mirka Ilića te često u njihovoj dvorani ugošćuju predavače s Odjela sociologije Sveučilišta u Zadru gdje govore upravo o toj tematici. Knjižničarka broj 3 navodi da provode takve programe i to u obliku različitih tribina i okruglih stolova koje organiziraju s različitim udrugama te navodi da su korisnici zainteresirani. Knjižničar broj 4 navodi da je knjižnica provodila te i dalje provodi programe na temu tolerancije. Program se zove „Festival jezika GISKO", program koji se provodi od 2012. godine, prilikom kojega pripadnici različitih nacionalnih manjina imaju priliku predstaviti se pjesmom, plesom i igrom te nacionalnim

jelima i rukotvorinama. Uz navedeno brojni su programi i teme koje GISKO obilježava na razne obljetnice, važne datume i slično. Neki su od njih: Korak po korak do oporavka – program za korisnike ratom zahvaćenih područja, dječja prava, djeca s invaliditetom, tolerancija prema nacionalnim manjinama, suradnja s udrugama, policijom i drugim institucijama na temu tolerancije. Knjižnica je također već četiri godine aktivni sudionik programa „Ja kao i ti“ koji se provodi s ciljem uključivanja osoba s mentalnim izazovima u život zajednice. Kroz taj program štićenici Centra svaki dan nekoliko sati u knjižnici rade jednostavne poslove kao što je ravnanje knjiga na policama. Osim toga, organiziraju predstavljanje knjiga i susrete s autorima koji pišu o navedenoj temi, primjerice, predstavljanje i nabava slikovnica o životu djece u istospolnim zajednicama.

Drugi dio intervjua odnosio se na govor mržnje. Prvo pitanje bilo je definiranje pojma govora mržnje. Knjižničarka broj 1 definirala je pojam kao govor koji na bilo koji način vrijeđa, uznemirava i potiče druge na mržnju i netoleranciju, čak i fizički obračun s pojedincem ili skupinama. Knjižničar broj 2 odgovorio je da on smatra da je govor mržnje iracionalno agresivno istupanje prema ljudima, pojavama ili nečem trećem što nam nije učinilo ništa nažao. Knjižničarka broj 3 govor mržnje definira kao javno iskazivanje mržnje prema pojedinoj osobi ili određenoj skupini kako bi se u javnosti izazvala netrpeljivost prema njima. Knjižničar broj 4 odgovorio je da je govor mržnje usmeni ili pisani oblik promoviranja netrpeljivosti prema osobi ili skupini s ciljem izazivanja opće nesnošljivosti prema različitosti koja tu skupinu ili pojedinca obilježava.

Drugo pitanje bilo je smatraju li da je važno boriti se protiv govora mržnje i trebaju li narodne knjižnice sudjelovati u tome. Knjižničarka broj 1 navela je da je važno boriti se protiv toga i da bi knjižnice to trebale raditi zato što imaju pristup velikom broju korisnika. Knjižničar broj 2 naveo je da je važno boriti se protiv govora mržnje, kao i protiv svakog drugog iracionalnog oblika ponašanja. Knjižnice se moraju boriti protiv toga, a to i čine jer im, doduše vjerojatno ne u nekom eksplicitnom obliku, stoji u osnovnom poslanju. Knjižničarka broj 3 odgovorila je da i u tom segmentu knjižnice imaju nezaobilaznu ulogu. Knjižničar broj 4 naveo je da je iznimno važno boriti se protiv govora mržnje jer je on odraz neciviliziranosti pojedinaca ili društva koji ga potiču, promoviraju, ali i podržavaju. Narodne knjižnice organizacijom različitih programa koji potiču snošljivost trebale bi sudjelovati u suzbijanju govora mržnje jer upravo su narodne knjižnice mjesta dodira i susreta te polazišna mjesta za širenje informacija u jednom okruženju.

Treće i četvrto pitanje odnosilo se na literaturu na temu govora mržnje koju knjižnice posjeduju. Knjižničarka broj 1 odgovorila je da posjeduju takvu vrstu građe u obliku knjiga i

da je uglavnom riječ o stručnoj literaturi. Knjižničar broj 2 odgovorio je isto kao i u slučaju tolerancije, dakle posjeduju građu na tu temu u obliku knjiga, filmova i glazbe. Knjižničarka broj 3 odgovorila je kao i u slučaju pitanja za literaturu na temu tolerancije, dakle da se građa može pretražiti u *web* katalogu knjižnice. Knjižničar broj 4 naveo je da posjeduju građu na temu govora mržnje, a jedan dio knjižne građe na tu je temu i nabrojao: Govor mržnje u Hrvatskoj. Zagreb : Fakultet političkih znanosti, 2016.; Razgovor o govoru mržnje. Zagreb : Centar za istraživanje tranzicije i civilnog društva : Hrvatski helsinški odbor za ljudska prava, 2001.; Dozier, Rush W. Zašto mrzimo. : [razumijevanje, obuzdavanje i uklanjanje mržnje u sebi i u svijetu]. Zagreb : Neretva, 2003.; Eibl-Eibesfeldt, Irenaeus. Liebe und Hass : zur Naturgeschichte elementarer Verhaltensweisen. Muenchen ; Zuerich : Piper, 1989.; Janet, Pierre. Ljubav i mržnja. Zagreb : Naprijed, 1968.; Mandić, Nikola. Mržnja. // Medicinski vjesnik : glasilo Znanstvene jedinice za kliničko-medicinska istraživanja Kliničke bolnice Osijek = [the journal of the Scientific Unit for Clinical and Medical Research Clinical Hospital Osijek] / [glavni i odgovorni urednik Antun Tucak]. - 23 (1991), 3-4 ; str. 117-124.

Zatim, peto se pitanje odnosilo na učestalost posudbe knjiga i ostale građe na tu temu. Knjižničarka broj 1 odgovorila je da se takva građa ne posuđuje baš često. Knjižničar broj 2 naveo je da je odgovor isti kao kod literature na temu tolerancije, dakle da se takva građa često upotrebljava i posuđuje, a najviše među studentima odgojnih i učiteljskih smjerova. Knjižničarka broj 3 odgovorila je da bi precizan odgovor na pitanje zahtijevao dulje istraživanje, ali da je sigurna u to da se građa traži kada imaju neko događanje na tu temu, kao i u slučaju tolerancije. Knjižničar broj 4 odgovorio je da je također učestalost posudbe više puta dnevno/tjedno kao i kod literature na temu tolerancije.

Sljedećih nekoliko pitanja odnosilo se na programe na temu govora mržnje, dakle pokušalo se saznati provode li knjižnice takve programe i koliko često. Knjižničarka broj 1 odgovorila je da se takvi programi možda organiziraju u sklopu tribina i radionica na kojima pokušavaju promicati toleranciju, no navodi da nijedno nije baš često održavano. Knjižničar broj 2 navodi da je situacija ista kao i sa slučajem tolerancije, dakle promoviranje medijima, gostima predavačima itd. Knjižničarka broj 3 odgovorila je da organiziraju programe na temu govora mržnje kao i u slučaju tolerancije, dakle u obliku tribina i okruglih stolova te da su korisnici zainteresirani za njih. Knjižničar broj 4 odgovorio je da provode takve vrste programa te da su brojni, knjižnica obilježava razne obljetnice, važne datume i slično. Zadnji program koji je postigao velik uspjeh jest onaj koji rješava probleme glede govora mržnje na društvenim mrežama. Kako su društvene mreže, odnosno komunikacija na njima velik

problem, interes publike poprilično je velik, a velikim dijelom to su učenici razredne i predmetne nastave osnovnih škola.

Zadnje pitanje na kraju intervjua bilo je smatraju li da je važno baviti se tim temama i smatraju li da su narodne knjižnice ustanove koje mogu pridonijeti širenju tolerancije, odnosno borbi protiv govora mržnje. Knjižničarka broj 1 odgovorila je da smatra da sve ustanove u kojima se susreće veliki broj različitih ljudi mogu pridonijeti širenju tolerancije, odnosno zaustavljanju govora mržnje. Knjižničar broj 2 odgovorio je da je važno baviti se tim temama te da su, nažalost, ljudi takva vrsta da ne uče na tuđim pogreškama, često zaboravljaju, pa se određene mračne epizode iz ljudske povijesti često ponavljaju. Stoga je potrebno stalno ponavljati i ispočetka učiti ljude o toleranciji i štetnosti govora mržnje, a knjižnice moraju biti svjetionici razuma u društvu. Knjižničarka broj 3 rekla je da se knjižnice i zbog svog javnog rada nužno susreću s tim temama o kojima organiziraju različite vrste predavanja i to od najranije dobi (vrtićki uzrast) te kao takve rade na afirmaciji tolerancije, ali i zaustavljanju govora mržnje. Nerijetko za svoj (javni) rad budu izvrgnuti i kritici, no oni su kao ustanova u kulturi dužni osigurati javnu dostupnost informacijama, koje se ponekad nekima i ne sviđaju. Knjižničar broj 4 odgovorio je da je iznimno važno baviti se tim temama, a narodne knjižnice upravo i jesu, kao informacijski centri, polazišna mjesta za širenje znanja, susreta i tolerancije te mjesta za suzbijanje neznanja, mržnje i netolerancije.

Iz prikazanih rezultata dobivenih na temelju mišljenja stručnih osoba zaposlenih u ovim knjižnicama, može se zaključiti da Gradska knjižnica Juraj Šižgorić posjeduje uglavnom stručnu građu na te teme za koju je rijetkost da će ju posuditi bilo tko osim nekog tko studira takav smjer ili nekog tko promatra te teme sa znanstvenog stajališta. Osim građe, prema mišljenju knjižničarke, jako rijetko te skoro i nikako organiziraju programe na tu temu. Spomenuto je da je organizirano tek nekoliko tribina i radionica na temu tolerancije u posljednjih sedam godina, a što se tiče govora mržnje, navedeno je da vjerojatno i nije organizirano ništa vezano za to, već možda u sklopu tribina i radionica o toleranciji.

Sukladno iznesenom mišljenju knjižničara Gradske knjižnice Zadar, može se zaključiti da je uloga iste knjižnice u promicanju tolerancije i količini građe na predmetnu temu zaista aktivna. Za početak, velika je prednost to što se puno promoviraju u medijima s obzirom na to da su mediji danas jedna od najvažnijih stavki u ljudskoj svakodnevnici. Osim što posjeduju dosta knjižne građe, ponajviše stručne, posjeduju i filmove i glazbu čija je osnovna poruka poticanje jednakosti, tolerancije, prihvaćanja manjina, različitosti u društvu. Također, organiziraju programe u obliku izložbi i ugošćavanje predavača sa studija Sociologije koji

predaju na tu temu te navode da su korisnici zainteresirani za takvu vrstu programa, odnosno građe.

Prema informacijama koje su bile poznate knjižničarki, Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića u Zagrebu također aktivno djeluje vezano za organizaciju programa u svrhu poticanja tolerancije, odnosno borbe protiv govora mržnje. Pretražujući njihov katalog, može se pronaći čak 457 jedinica literature o raznim vrstama tolerancije i 1796 mrežnih izvora na tu temu, a o govoru mržnje svega 18 jedinica literature i 15 mrežnih izvora što je znatno manji broj od rezultata pretrage literature na temu tolerancije.

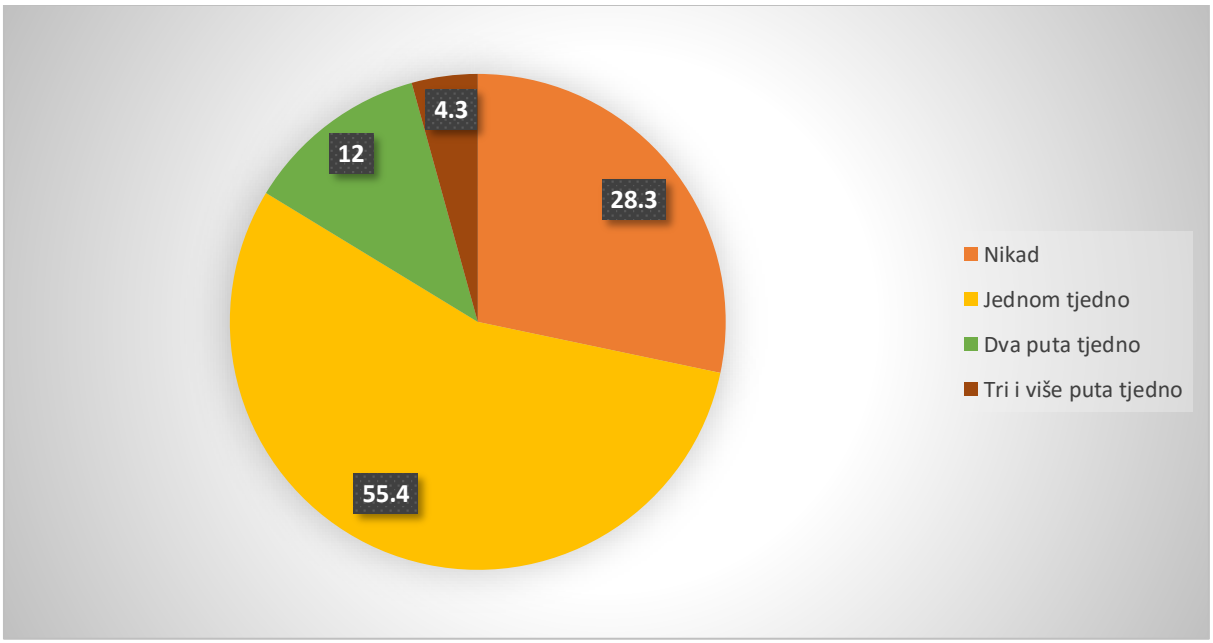
I posljednja knjižnica koja je sudjelovala u istraživanju jest Gradska i sveučilišna knjižnica u Osijeku (GISKO). Kako je knjižničar naveo, razvidno je da je knjižnica zaista odličan primjer i može biti uzor drugim narodnim knjižnicama. Što se tiče knjiga i ostale građe na temu tolerancije i govora mržnje, posjeduju bogat fond na tu temu. Velika im je prednost to što su knjižnica s dvojnom funkcijom, pa tako imaju i mnoštvo stručne literature na temu tolerancije i govora mržnje. Osim bogatog fonda organiziraju i mnoštvo programa, festivala, obilježavanja obljetnica, predstavljanja knjiga i slično.

8.2. Analiza rezultata ankete – studenti

Anketa sastavljena za studente sadrži 24 pitanja. Istraživanje anketom provedeno je na uzorku od 92 ispitanika s različitih sveučilišta.

Prvo pitanje bilo je spol osobe koja ispunjava anketu, dakle bilo je 80.4% ženskih osoba i 19.6% muških osoba. Zatim je bilo pitanje o tome koliko ispitanici imaju godina, pokazalo se da 79.3% ispitanika ima od 19 do 24 godine, 14.1% od 25 do 30 godina i 6.6% ispitanika ima više od 30 godina. Sljedeće pitanje bilo je koji fakultet pohađaju i koja su razina fakulteta, pa se tu našlo mnoštvo različitih smjerova od kojih su neki: Informacijske znanosti (preddiplomski i diplomski), Menadžment (preddiplomski), Tehničko veleučilište u Zagrebu (diplomski), Šumarstvo, Ekonomija (diplomski), Stomatologija, Molekularna biologija (diplomski), PMF (doktorski), Hrvatski jezik i književnost (preddiplomski), Psihologija (preddiplomski i diplomski), Razredna nastava (preddiplomski i diplomski), Nautika, Pedagogija i Njemački (diplomski), Rusistika (diplomski), Kultura i turizam (preddiplomski i diplomski), Sociologija i mnogi drugi.

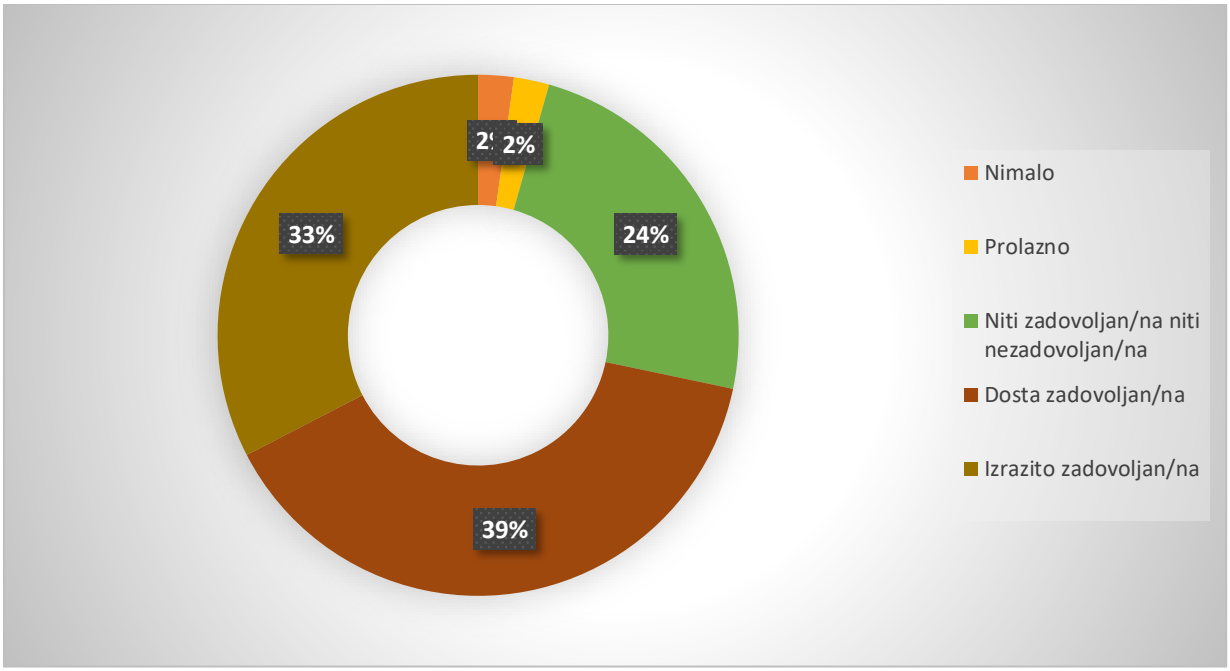
Nakon toga, prelazi se na pitanja o narodnim knjižnicama. Dakle, pitanje je glasilo koliko često posjećujete narodne (gradske) knjižnice. Odgovori su prikazani grafom.



1. *Graf – postotak posjećivanja narodnih knjižnica*

Iz rezultata prikazanih grafom možemo vidjeti da najveći broj studenata, odnosno 55.4% njih, narodnu knjižnicu posjećuje jednom tjedno. Zatim 28.3% nikad ne posjećuje knjižnicu, 12% knjižnicu posjećuje dva puta tjedno i samo 4.3% studenata knjižnicu posjećuje tri i više puta tjedno. Analizirajući odgovore na pitanje, može se vidjeti da je zaista malen broj studenata aktivan u knjižnici, dakle samo ih nekoliko redovito ide u knjižnicu, a najveći postotak odnose oni koji idu jednom tjedno. S obzirom na to da je riječ o studentima, rezultat je izrazito loš jer su upravo oni korisnici koji bi se, osim djece u razvoju, najviše trebali služiti uslugama knjižnica koje im nude, uz ostalo, stručnu literaturu kao potporu za njihovo studiranje i nude im mjesto druženja, čitanja i zajedničkog učenja kako bi stres ponekad pretvorili i u zabavu.

Sljedeće pitanje bilo je koliko su zadovoljni uslugama koje im nudi knjižnica koju posjećuju. Rezultati su prikazani grafom.



2. *Graf – prikaz zadovoljstva pružanih usluga u knjižnici*

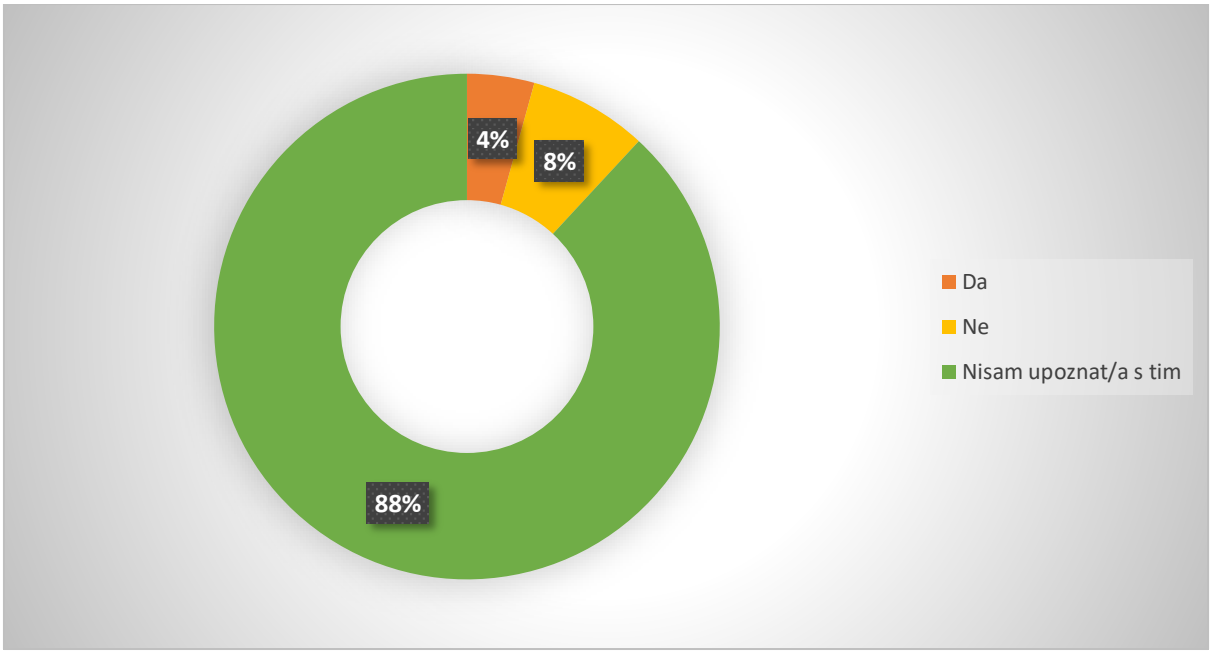
Iz rezultata možemo vidjeti da je samo 2.2% studenata nezadovoljno uslugama koje im pruža knjižnica, 24% ima neutralno mišljenje, dakle niti su nezadovoljni niti su zadovoljni, 39% je dosta zadovoljno uslugama, a 33% izrazito zadovoljno uslugama. Gledajući rezultate, možemo zaključiti da je riječ o aktivnim narodnim knjižnicama i zanimljivim sadržajima koje one nude te također vrlo vjerojatno imaju kompetentno i stručno osoblje koje nabavlja potrebnu i željenu građu i koje zna komunicirati te procijeniti što bi moglo iznova privući stare, ali i privući potencijalne, odnosno nove korisnike.

Zatim je uslijedilo pitanje definiranja pojma tolerancije. Većina odgovora bila je slična ili ista, dakle da je to razumijevanje drugih i prihvaćanje njihova mišljenja, poštivanje drugih, prihvaćanje različitosti u društvu, uvažavanje tuđih stavova i svjetonazora i sl. Neki od najboljih odgovora bili su da je tolerancija sposobnost osobe da bude u stanju imati svoje 'ja', tj. vlastiti identitet i na taj način shvatiti da i drugi moraju imati svoj te da nisu ništa manje vrijedni od nas i da ih trebamo ispoštivati. Zatim još jedan dobar odgovor kaže da je tolerancija pojam koji označava uvažavanje drugih osoba te neograničavanje njihove osobne slobode u vidu izražavanja mišljenja, aktualizacije vlastitih odabira i sl. Ostatak odgovora bio je izrazito kratak i čak je bilo odgovora od jedne riječi poput razumijevanje i podnošenje. Neki su napisali da ne znaju što je to, a neki su samo napisali da je tolerancija važna što nije nikakva definicija, pa možda nisu najbolje razumjeli što ih se pitalo. Možemo vidjeti da je

većina upoznata s pojmom tolerancije i znaju što ona predstavlja i kakvi bi ljudi trebali biti, odnosno kako bi se trebali ponašati. Dakle, samo je troje ili četvero ljudi imalo odgovor da ne znaju što je to tako da se može reći da je to dobar rezultat.

Na sljedeće pitanje o tome jesu li ikad posudili bilo koju vrstu građe na temu tolerancije, 14.1% je odgovorilo da jesu, 52.2% da nisu i 33.7% da se ne sjećaju. Jako je mal postotak ljudi koji su građu posudili i zabrinjavajuće je što većina nikad nije, a također što se veliki broj njih ne sjeća.

Zatim je postavljeno pitanje provodi li narodna knjižnica, koju posjećuju, programe na temu tolerancije. Rezultati su prikazani grafom.



3. *Graf – provođenje programa na temu tolerancije*

Rezultati su bili jako loši, dakle čak 88.1% nije upoznato s tim, 7.6% je odgovorilo ne, a samo 4.3% odgovorilo je da. Na sljedeće pitanje o tome mogu li navesti te programe, samo jedna osoba napisala je da su organizirane radionice za sve uzraste, a ostala tri odgovora bila su da ne znaju ili nisu upoznati s tim. Dakle, čak i taj malen postotak ljudi koji zna da knjižnica koju posjećuju organizira takve vrste programa, nisu upoznati s tim koji su to programi i prema tom možemo zaključiti da zapravo nitko od anketiranih studenata nije sudjelovao na programu za poticanje tolerancije.

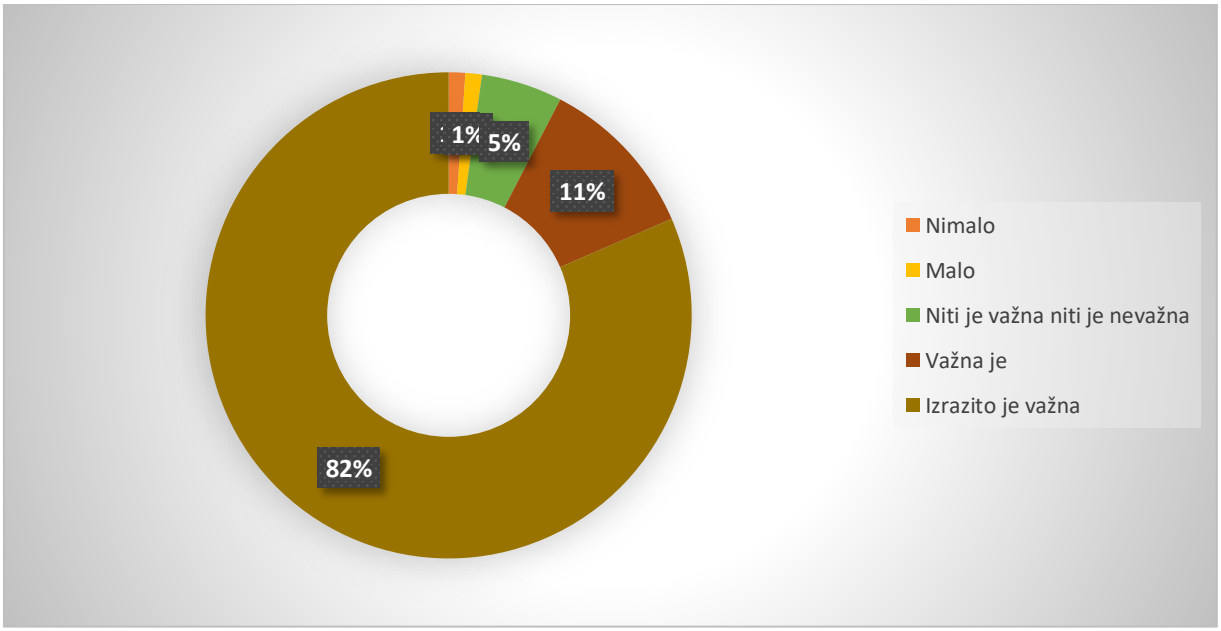
Nakon obrađenog pojma tolerancije prešlo se na pojam govora mržnje, pa je tako sljedeće pitanje bilo da definiraju taj pojam. Odgovori su bili različiti, također je bilo odgovora od samo jedne riječi poput katastrofa, loše, opasno, rasizam, vrijeđanje i slično. Većina je odgovorila jednom rečenicom kao, npr., da je govor mržnje vrijeđanje i omalovažavanje osoba; netolerantan govor ili stav koji je izražen kao netrpeljivost prema nekom tko ima drugačije stavove; javno izazivanje mržnje prema drugima; negativno kritiziranje, uglavnom mnogo vulgarizama i nepristojnih izraza najčešće usmjerenih prema osobi ili pojavi koja nekom ne odgovara ili je drugačija; bilo kakav govor u kojem se proziva i osuđuje pojedinac ili skupina najčešće zbog različitosti; način govora koji promovira mržnju, predrasude i netrpeljivost naspram određenih skupina ljudi itd. Nekoliko studenata napisalo je čak nekoliko rečenica i to su bili najbolji odgovori, a oni su: govor mržnje svjesno je i namjerno obraćanje pojedincu ili skupini pozivajući na mržnju, linč, protjerivanje, pa čak i ubojstvo, te se često govor mržnje i netolerancija izjednačavaju što nije točno i čime se krši sloboda govora jer ako je sloboda govora pravo na vlastito mišljenje, onda se za svako neslaganje dobije osuda za govor mržnje te samim time osoba može biti prisiljena iznositi samo pozitivne stavove u strahu od osude; govor mržnje svaki je govor i djelovanje koje se usmjerava određenom pojedincu ili skupini ljudi temeljen na određenoj predrasudi koju imamo, a prema kojoj smo neprijateljski nastrojeni. Ono je redukcija čovjeka i nijekanje dostojanstva ljudskosti spram onih kojima je upućeno. Dakle, većina ispitanika točno je odgovorila, tj. definirala pojam govora mržnje, bilo to jednom ili s više rečenica. Oni koji su napisali jednom rječju što je to, također su u pravu, no nisu baš dobro pojasnili jer govor mržnje nije samo rasizam, vrijeđanje i slično. Također je bilo ljudi koji su napisali da misle da je on opasan i loš što nije definicija, već samo njihovo mišljenje o tome. Dvoje ljudi napisalo je da ne znaju što je to, a jedna osoba da nikad nije ni čula za taj pojam.

Na pitanje jesu li ikad posudili bilo kakvu vrstu građe na temu govora mržnje, samo 10.9% odgovorilo je da jesu, dok je ostatak odnosno 89.1% odgovorio da nije. Također, jako loš rezultat s obzirom na to da je govor mržnje danas jako raširen i moglo bi se reći utjecajan, a ljudi su sve manje svjesniji njegove opasnosti.

Sljedeće pitanje bilo je provodi li narodna knjižnica, koju posjećuju, programe na temu tolerancije. Samo 5.4% odgovorilo je da, 8.7% odgovorilo je ne, a 85.9% odgovorilo je da nije upoznato s tim. U nastavku je bilo pitanje je li mogu navesti programe te je nekoliko ispitanika koji znaju da knjižnica provodi takve programe, odgovorili da ne znaju koji su to programi.

Zatim se pitalo jesu li ikad sudjelovali na programima na temu tolerancije ili govora mržnje bilo gdje drugdje osim u knjižnici. 16.3% je odgovorilo da, a 83.7% ne. Na pitanje gdje su sudjelovali na tim programima, odgovorilo je samo 20 ispitanika od kojih je većina napisala nigdje iako su u tom slučaju trebali preskočiti pitanje, a svega 5 ispitanika napisalo je da su sudjelovali na takvim programima u srednjoj školi ili na sveučilištu i samo jedan ispitanik odgovorio je da je sudjelovao na takvim programima u sklopu Erasmusa. Na pitanje jesu li ikad sudjelovali na takvim programima u narodnoj knjižnici, svi su odgovorili ne.

Nakon toga, pitanja su se ponovno usmjerila na temu tolerancije i postavilo se pitanje smatraju li da je tolerancija važna. Rezultati su prikazani grafom.



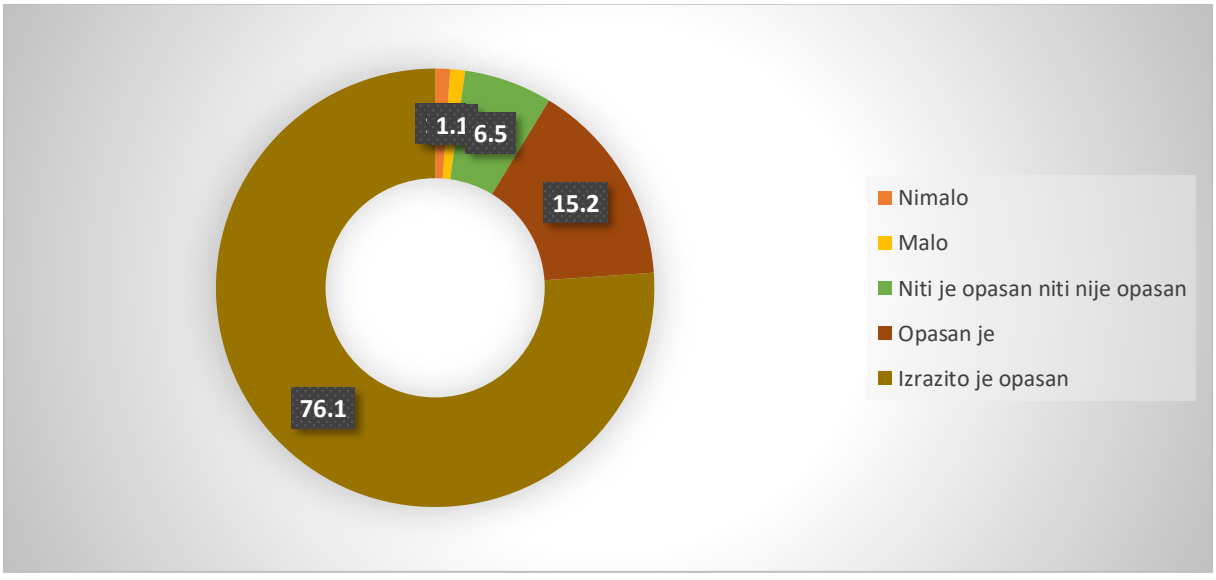
4. *Graf – prikaz važnosti tolerancije*

Iz prikazanih rezultata možemo iščitati da samo dvije osobe ne smatraju da je tolerancija važna, odnosno 1.1% je odgovorio niti malo i 1.1% malo. Zatim 5% ima neutralno mišljenje, dakle ne smatraju niti da je nevažna niti da je važna, 11% smatra da je važna, a velikih 82% smatra da je izrazito važna što je odličan rezultat jer vidimo da je većina svjesna što tolerancija znači za čovjeka i za društvo.

Nakon što su odgovorili na pitanje, uslijedilo je objašnjavanje tog odgovora. Većina je imala iste ili slične odgovore poput tih da društvo ne bi funkcioniralo bez tolerancije, da svatko ima pravo na izražavanje vlastitog mišljenja i svojih stavova, važna je kako bismo mogli shvatiti ljude i svijet oko nas, važna je jer drugačije nije nužno lošije, trebamo svakog

uvažavati bez obzira na spol, rasu, vjeru, nacionalnost, uvjerenje i sl. Zatim su pisali kratke odgovore kao npr., važna je, više tolerancije, više ljubavi u svijetu, živi i pusti druge da žive, a neki su čak napisali i da ne žele, odnosno da neće objašnjavati svoj odgovor. Među najboljim odgovorima izdvojili su se sljedeći: bez tolerancije čovječanstvo ne bi opstalo jer neprihvaćanje drugog i njegove različitosti ukazuje na našu nesposobnost udaljavanja od onog naučenog te bez humanosti nema nade za ovaj svijet; kad bi se tolerancija u društvu povećala, svijet bi velikim korakom krenuo u bolju budućnost s više mogućosti i sreće; tolerancija je važna, ali može biti i nezgodna situacija jer postoji bezbroj različitih mišljenja koja nisu uvijek u međusobnom slaganju i nemoguće je tolerirati baš svačije mišljenje, a ne smiju se pretjerano ni tolerirati nečiji stavovi. Dakle, rezultati pokazuju da su se uglavnom svi složili s tim da treba iznositi vlastite stavove i da ih se treba tolerirati do određene granice te da se nekad treba popustiti kako bi se lakše postigli dogovori ili kako bi se određena rasprava završila bez ikakvih sukoba. I svakako iz odgovora možemo iščitati da skoro svi misle da svatko ima pravo na slobodu mišljenja i da moramo biti tolerantni kako bi svijet bolje funkcionirao.

Sljedeće pitanje bilo je smatraju li da je govor mržnje opasan i štetan za ljude. Rezultati su prikazani grafom.

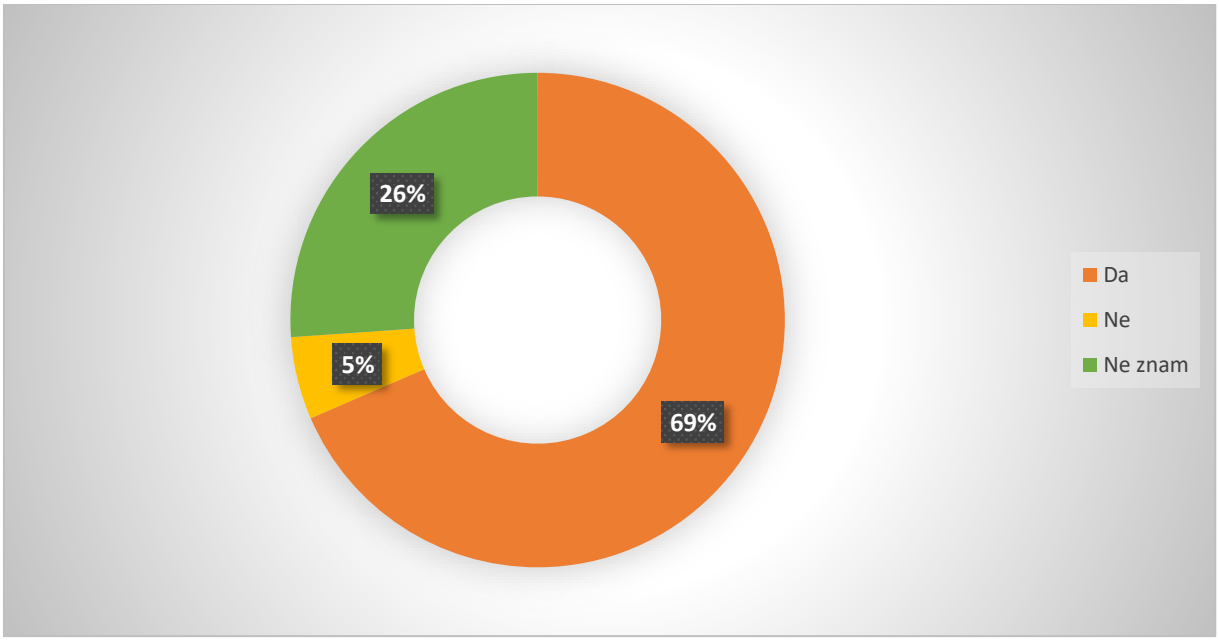


5. *Graf – prikaz mišljenja o opasnosti govora mržnje*

Iz rezultata prikazanih grafom možemo vidjeti da 1.1% smatra da govor mržnje nije opasan, isto tako 1.1% smatra da je malo opasan, dakle skoro pa i nije. 6.5% ima neutralno

mišljenje, dakle ne smatraju da je opasan niti nije opasan, zatim 15.2% smatra da je opasan, a čak 76.1% smatra da je izrazito opasan. Nadalje, u objašnjavanju svojih odgovora pisali su da nikad neće biti mira upravo zbog onih koji prakticiraju i potiču na govor mržnje, da je štetan jer se nikad ne zna kako će to određena osoba prihvatiti, da se mnogo toga lošeg može dogoditi jer ostavlja posljedice, povrjeđuje ljude i slično. Nekoliko ispitanika nije htjelo objasniti svoj odgovor, a neki su napisali da smatraju da govor mržnje nije dobro definiran i da još uvijek nije jasno što on zapravo predstavlja. Među najboljim i najopširnijim odgovorima su bili sljedeći: govor mržnje opasan je zato što nisu svi ljudi emocionalno jaki i stabilni te da svatko treba imati na umu da negativni komentari upućeni ljudima mogu imati jako veliki utjecaj na njih i ostaviti neizbrisiv trag u njihovu životu; svaki govor mržnje potiče sve više ljudi na pridruživanje tom ružnom činu što stvara jednu veliku negativnu cjelinu i loše djeluje na sve, može dovesti čak i do samoubojstva; izrazito je opasan kao takav, ali je još opasniji kad se njime manipulira, tj. kada se nečije mišljenje izvuče iz konteksta pa se toj osobi ili skupini podmetne mišljenje kao govor mržnje, a najopasniji su mediji koji nisu objektivni već 'biraju stranu' te neke određene stavove previše toleriraju i na kraju objavljuju mišljenje umjesto da samo prenose vijesti te tako nastaje propaganda koja je, kako nas je povijest naučila, bila glavno oružje svih totalitarnih režima. Dakle, uglavnom se većina složila da je govor mržnje opasan sam po sebi te da na osobu ne mora utjecati uopće, ali da isto tako može osobu dovesti do jako niskog samopouzdanja, usaditi joj osjećaj manje vrijednosti, psihički ju dotući i na taj način može doći do velikih tragedija.

Sljedeće pitanje bilo je smatraju li da su narodne knjižnice ustanove koje bi trebale poticati toleranciju, odnosno boriti se protiv govora mržnje. Rezultati su prikazani grafom.

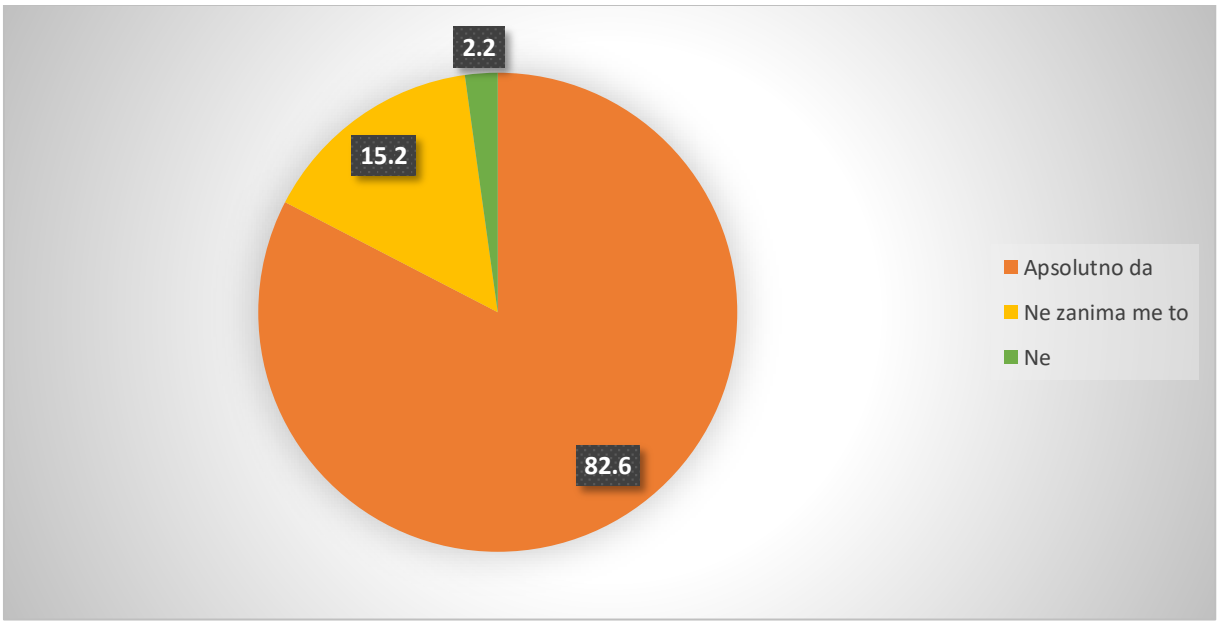


6. *Graf – trebaju li narodne knjižnice poticati toleranciju, odnosno boriti se protiv govora mržnje?*

Rezultati su bili sljedeći: 68.5% odgovorilo je da, 26.1% odgovorilo je da ne zna, a 5.4% posto odgovorilo je ne. Postotak od 68.5% dobar je rezultat jer nam pokazuje da su ljudi svjesni što narodne knjižnice predstavljaju, da su to ustanove koje bi se trebale zalagati za takve stvari. Ispitanici koji su odgovorili da ne znaju, vrlo su vjerojatno dijelom onih koji rijetko posjećuju narodne knjižnice, pa nemaju spoznaje kakve su to zapravo organizacije, a nekoliko njih što ne smatra da bi se narodne knjižnice trebale s tim baviti, vjerojatno ne razumiju kakva je to zapravo vrsta knjižnice, dakle da je to knjižnica u koju dolaze svi građani i da su svi različiti, a opet svi uvažavani na isti način.

Pretposljednje pitanje bilo je smatraju li da su oni i ljudi oko njih svjesni važnosti tolerancije i borbe protiv govora mržnje, na što je 52.2% odgovorilo da, a 47.8% ne. Dakle, većina smatra da je svjesna toga, no zaista je velik postotak ispitanika koji smatra da nisu, što je jako zabrinjavajuće.

Iz posljednjeg pitanja nastojalo se saznati bi li se ispitanici uključili u borbu protiv govora mržnje, odnosno zalagali za širenje tolerancije ako bi im se pružila prilika. Rezultati su prikazani grafom.



7. Graf – prikaz volje za sudjelovanjem u širenju tolerancije

Dakle, 82.6% odgovorilo je apsolutno da, 15.2% odgovorilo je da ih to ne zanima, a 2.2% da ne bi. Postotak ispitanika koji je odgovorio da izrazito je velik što je dobar i jako pozitivan rezultat i dobro je to što nema mnogo onih koje to ne zanima, i što je još manje onih koji se nikad ne bi uključili u takvo nešto.

9. ZAKLJUČAK

Borba protiv govora mržnje odnosno, promicanje tolerancije ostaje na ustanovama koje imaju utjecaja na velik broj ljudi te sposobnosti i sredstava boriti se protiv toga. Jedna od tih ustanova, relevantna za ovaj diplomski rad, jest narodna knjižnica. Kao što je navedeno, narodna je knjižnica ustanova koja je kulturno središte svake zajednice i njezini su korisnici građani.

Narodne su knjižnice ustanove koje građanima omogućuju da se kulturno uzdižu, obrazuju i opismenjavaju na više načina, zavole čitanje koje je izrazito korisno jer proširuje vokabular, razvija mozak, i to pogotovo maloj djeci koja su tek u razvoju. Osim što oblikuju umove djece i mladih, također to rade za odrasle i starije dajući im raznoliku građu za uporabu, upoznavajući ih s novim tehnologijama, upućujući ih na informacijske izvore koji su im potrebni, potičući ih na cjeloživotno učenje te osim svog tog učenja i poučavanja, pružaju im mogućnost druženja i zabave. Upravo zato što su narodne knjižnice mjesto susreta velikog broja različitih ljudi, one su ustanove koje se u prvim redovima trebaju boriti protiv govora mržnje i poticati na toleranciju bilo to organiziranjem aktivnosti poput radionica, festivala, predstavljanja knjiga na tu tematiku ili održavanjem predavanja na te teme koje trebaju voditi profesori i znanstvenici.

Istraživanje provedeno u narodnim knjižnicama, odnosno sa stručnim knjižničarima, uspješno je provedeno. Što se tiče knjiga i ostalih vrsta građe na temu tolerancije i govora mržnje, prema mišljenju knjižničarke, Gradska knjižnica Juraj Šižgorić u Šibeniku posjeduje uglavnom stručnu literaturu na te teme. Stručna literatura izrazito je važna i korisna korisnicima knjižnice, no ipak bi trebalo biti više vrsta građe ponuđeno jer neće svi tražiti stručnu literaturu, a i možda neki korisnici preferiraju neknjižnu građu pa bi se ona trebala nabaviti i u tom obliku. Što se tiče programa, organizirali su tek nekoliko tribina i radionica u posljednjih sedam godina na temu tolerancije, a za govor mržnje nisu sigurni je li ih uopće bilo.

Sljedeća knjižnica bila je Gradska knjižnica Zadar. Analizirajući odgovore knjižničara, pretpostavlja se da knjižnica posjeduje velik broj jedinica literature o toj temi ili temama koje potiču na razmišljanje o toleranciji, o pravima ljudi. Osim što imaju knjige, imaju i filmove i glazbu na temu tolerancije i govora mržnje. Što se tiče programa, organiziraju razne izložbe i ugošćuju predavače s odjela Sociologije koji pričaju upravo o tim temama te navode da su korisnici zainteresirani. Zaključuje se da je knjižnica u tom području, prema iznesenom

mišljenju intervjuiranog knjižničara, aktivna zbog velikog broja građe i zbog čestih organizacija programa na te teme.

Zatim je u istraživanju sudjelovala i Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića u Zagrebu. Od stručne osobe saznalo se da nastoje promovirati toleranciju, organiziraju događanja na navedene teme i tako privlače ljude da sudjeluju i naposljetku da posuđuju građu. Pretraživanjem kataloga Knjižnica grada Zagreba, u sklopu kojih je umrežena Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića, pronašao se velik broj literature na temu tolerancije i nešto manje na temu govora mržnje. Dakle, prema mišljenju knjižničarke, može se zaključiti da je knjižnica također aktivna što se tiče organiziranja takvih događaja i da posjeduje velik broj jedinica literature koje daju na korištenje.

Posljednja knjižnica koja je sudjelovala u istraživanju jest GISKO, odnosno Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. Knjižnica se razlikuje od drugih jer je ujedno i gradska i sveučilišna knjižnica, odnosno knjižnica s dvojnom funkcijom. Knjižničar navodi kako imaju bogat fond što se tiče literature o toleranciji i govoru mržnje te također nabraja dio. Osim toga, navodi i u kojim sve događanjima o toj temi knjižnica sudjeluje i koje organizira. Iz njegovih odgovora zaključuje se da su knjižnica koja je izrazito aktivna u tom području zato što osim što posjeduju mnogo takve građe, često organiziraju događanja i korisnici su izrazito zadovoljni. Osim što su korisnici zadovoljni i što sudjeluju na takvim programima, također svakodnevno posuđuju tu literaturu što je jako pozitivno i pokazuje koliko su osviješteni ili koliko se trude biti.

Dakle, može se zaključiti da je prvi dio istraživanja uspješan i da su rezultati pozitivni. Intervjuirajući sve stručne osobe, bez obzira na spol, vidno je prisutan element svjesnosti o važnosti ovih tema kao i o tome da su narodne knjižnice apsolutno ustanove koje se time trebaju baviti.

Drugi dio istraživanja bila je anketa koja je bila namijenjena studentima kao ciljanoj skupini korisnika narodnih knjižnica. Cilj je bio ispitati koliko su studenti s različitog područja u teritorijalnom i sveučilišnom smislu, upoznati s pojmovima tolerancija i govor mržnje te jesu li svjesni koliko je to zapravo važno. Osim toga, pokušalo se saznati koliko često posuđuju građu o tim temama i sudjeluju li na programima takve vrste. Istraživanje je provedeno na uzorku od 92 ispitanika. Rezultati su bili donekle zadovoljavajući, dakle većina, tj. skoro svi su znali definirati i toleranciju i govor mržnje te su svjesni važnosti dvaju pojmova. Što se tiče posuđivanja i uporabe takve literature, jako malo ih je pozitivno odgovorilo, isto kao i na pitanja o posjećivanju narodnih knjižnica. Na programima takve vrste samo je 20-ak ljudi sudjelovalo, i to u školama ili na sveučilištima, ali nitko u narodnoj

knjižnici. Također nisu bili upoznati s tim provode li se takvi programi uopće u narodnim knjižnicama koje oni posjećuju. Većina smatra da je tolerancija izrazito bitna važna i da se treba promovirati, odnosno da je govor mržnje opasan i štetan za ljude te da se protiv njega treba boriti. Isto tako, skoro svi smatraju da su narodne knjižnice ustanove koje se za to trebaju zalagati što pokazuje da su svjesni funkcije, tj. cilja narodnih knjižnica što je izrazito pozitivno. Također se nastojalo ispitati bi li se itko od njih zalagao za širenje tolerancije, odnosno borio protiv govora mržnje i većina je odgovorila da tako da postoji nada da će se više raspitati o događanjima i programima takve vrste i sudjelovati u njima.

Tolerancija je dio svačijeg života, dio svakodnevice. U životu se svi konstantno susreću s različitim ljudima od kojih im neki jednostavno ne odgovaraju svojim ponašanjem, mišljenjem, stavom ili im izgledaju neobično, čudno, drukčije od većine. U takvom slučaju ljudi pribjegavaju komentiranju, ruganju, ismijavanju, odbijanju i sl. Netoleranciju treba prakticirati samo u slučaju kad se netko loše ponaša, dakle kad diskriminira, osuđuje i omalovažava druge. Tada se treba zauzeti za potlačene i iskazati netoleranciju prema onima koji 'napadaju'. Tu se dolazi i do govora mržnje koji je danas sveprisutan. Umjesto da se svačije mišljenje poštuje, s obzirom na to da svi imaju jednaka prava, drugačije se odmah kritizira, omalovažava i slično, što osobu koja nije psihički stabilna ili jaka može jako povrijediti i ostaviti duboke tragove u njezinu životu. Može nagnati osobu da sama razvije nekakav osjećaj mržnje u sebi prema drugima i na taj se način potpuno promijeni, isključi empatiju za druge ljude ili s druge strane počne patiti od raznih mentalnih poremećaja kojih se možda više nikad neće moći riješiti.

Stoga se može zaključiti da je poticanje tolerancije i čest razgovor o štetnosti govora mržnje nužan i izrazito važan u svačijem životu i okruženju kako bi se barem djelomično zaustavila takva vrsta nasilja. Također, važno je dobro objasniti što je tolerancija da se ne bi otišlo predaleko i toleriralo stvari i postupke koji zapravo ne predstavljaju toleranciju.

The role of public libraries in promoting tolerance

ABSTRACT

In the first part of this paper, topics were theoretically addressed, that is, about tolerance, hate speech and their impact on people. It then discusses the library and its business in general, and the public library, which is one of the key items in this paper. After the general part, the business operations of all four public libraries are described, on the basis of which one part of the research was conducted, namely the City Library Juraj Šižgorić in Šibenik, the City Library Zadar, the Library and Reading Room of Bogdan Ogrizović Zagreb and the City and University Library Osijek (GISKO).

After that, we move on to the research part which consists of two parts. The first part of the research was an interview with the expert librarians of these four listed public libraries. Based on the interview, which contained only 17 questions, information was collected on how much literary and other material about the tolerance and hate speech the listed public libraries have. In addition, they said their personal opinions about tolerance and hate speech and indicated whether they were running programs on the mentioned topics and their names. Finally, they expressed their views on the role of the public library in the fight against hate speech and in promoting tolerance. The second part of the survey consisted of a survey aimed at students as majority users of public libraries. The survey consisted of 24 questions and was conducted on a sample of 92 respondents or in other words students. The results of the survey provided results on how students are actually familiar with the concepts of tolerance and hate speech, what they think of public libraries, and whether they think they should implement programs and promote tolerance, or fight against hate speech.

Key words: tolerance, hate speech, public libraries, interview, survey

10. LITERATURA

1. Brnčić, Jadranka. Pravo na različitost, 04.01./2014. URL: https://www.autograf.hr/pravo-na-razlicitost/ (2019-11-22)
2. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. URL: https://www.gskos.unios.hr/ (2019-11-08)
3. Gradska knjižnica Juraj Šižgorić. URL: http://www.knjiznica-sibenik.hr/ (2019-11-08)
4. Gradska knjižnica Zadar. URL: http://www.gkzd.hr/ (2019-11-08)
5. Hrvatska enciklopedija. URL: http://www.enciklopedija.hr/ (2019-11-16)
6. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin ; [s engleskog prevela Irena Kranjec ; stručna redakcija prijevoda Aleksandra Horvat]. – 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 127-131
7. Klain, Eduard. Psihoanalitičko razumijevanje govora mržnje. Govor XX (2003), Zagreb
8. Knjižnice grada Zagreba. URL: http://www.kgz.hr/hr (2019-11-08)
9. Krizmanić, Mirjana. O toleranciji: Koliko smo tolerantni u obitelji, na poslu, u društvu. Zagreb: V.B.Z, 2015.
10. Krizmanić, Mirjana. Tolerancija kao proces. Erasmus – časopis za kulturu demokracije 21, 1997. Str. 50-54
11. Krizmanić, Mirjana; Kolesarić Vladimir. Tolerancija u svakidašnjem životu: Psihologija tolerancije. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2005.
12. Munivrana Vajda, M; Šurina Marton, A. Gdje prestaju granice slobode izražavanja, a počinje govor mržnje? Analiza hrvatskog zakonodavstva i prakse u svjetlu europskih Pravnih standarda. // Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu, 23, 2(2016). Str. 435-467
13. Munivrana Vajda, Maja. Novi kazneni zakon u svjetlu pristupanja u europskoj uniji: Inkriminiranje govora mržnje i nekih drugih oblika rasizma i ksenofobije. Pregledni znanstveni rad, 2013.

14. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. // 9. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, 2013. URL: http://www.nsk.hr/9-savjetovanje-za-narodne-knjiznice-u-republici-hrvatskoj-2/ (2019-11-09)
15. Obradović, S. (2001), Dugotrajna 'infekcija': O govoru mržnje u medijima nakon rata. URL: www.mediaonline.ba/ba/pdf.asp?ID=63&n=DUGOTRAJNA (2019-11-24)
16. Odgoj za toleranciju, međusobno razumijevanje i suradnju / priredio Hrvoje Vrgoč. Zagreb: Hrvatski pedagoško-književni zbor, 1995 .
17. Opća deklaracija o ljudskim pravima: usvojena i proglašena na Općoj skupštini Ujedinjenih naroda rezolucijom br. 217 /III 10. prosinca 1948. godine
18. Recommendation No. R 97/20 on “hate speech” adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe, 1997.
19. Struna / Hrvatsko strukovno nazivlje. URL: http://struna.ihjj.hr/naziv/strukturirani-intervju/20988/ (2019-11-21)
20. Vilović, Gordana. Govor mržnje // Politološki pojmovnik. 2011.
21. Vlč. Primorac, Pavle. Društvena odgovornost. URL: https://objektivno.hr/drustvena-odgovornost-46894 (2019-12-01)
22. W. Dozier Jr., Rush. Zašto mrzimo // prevela Denisa Škalić. Neretva: Zagreb, 2002.
23. Zakon o knjižnicama. // Zakon.hr. Narodne novine 105/97, 05/98, 104/00, 69/09(2009). URL: https://www.zakon.hr/z/745/Zakon-o-knji%C5%BEnicama (2019-11-09)
24. Znakovi i poruke: časopis iz komunikologije // uredio Aleksandar Bogdanić. Komunikološki koledž u Banjaluci, 2010.

PRILOZI

INTERVJU

Gradska knjižnica Juraj Šižgorić – 1; Gradska knjižnica Zadar – 2; Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića – 3; Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek – 4

TOLERANCIJA

1. **Kako biste Vi definirali pojam 'tolerancija'?**

1 – Za mene, tolerancija je puštanje drugih da žive svoj život.
2 – Tolerancija je prihvaćanje drugačijih ljudi, pojava i običaja od onih koje mi smatramo "normalnim".
3 – Pojam tolerancije obuhvaća više aspekata, no najkraće rečeno za mene je tolerancija uvažavanje tuđih ideja, stavova i načina života i onda kada se sa istim osobno ne slažem.
4 – Tolerancija je prihvaćanje drugih sa svim njihovim posebnostima, koje ih razlikuju od općeprihvaćenih normi i shvaćanja.

2. **Smatrate li da je tolerancija važna i da bi se narodne knjižnice trebale baviti njezinim promicanjem i zašto?**

1 – Tolerancija je jako važna, budući da živimo u vremenu paradoksa – koliko nas društvene mreže i internet općenito zbližavaju, toliko netrpeljivost svih vrsta raste. Narodne knjižnice, kao mjesto susreta građana i dnevni boravak grada (sela, naselja), koji pripadaju različitim narodnostima, vjeroispovjestima itd. i imaju različita životna stajališta, trebale bi biti mjesta susreta, miroljubivosti, poticaja i nulte tolerancije na nasilje, bilo verbalno, bilo fizičko.
2 – Naravno da je važna, da nema tolerancije i dalje bismo bili rascjepkani u razne klanove i manje izolirane nomadske skupine, ne bi postojale države, gradovi, niti uopće društvo kakvo poznajemo. Stoga je prilično jasno da i knjižnice moraju promicati toleranciju.
3 – Tolerancija je jako važna i knjižnice kao ustanove u kulturi otvorenog tipa itekako promiču toleranciju, upravo zato jer rade s različitim tipovima članova i korisnika knjižnice.
4 – Tolerancija je vrlo važna jer snošljivost prema drugima ukazuje na civilizacijsku razinu jednoga društva i sredine. Narodne knjižnice svakako trebaju promicati toleranciju te na taj način ispunjavaju i jednu od svojih zadaća, postaju mjestima susreta većinskog naroda s onima koji su "drugi i drugačiji".

3. **Posjeduje li knjižnica u kojoj radite knjige ili bilo kakvu vrstu građe vezanu uz ovaj pojam?**

1 – Da.

2 – Posjeduje, u obliku knjiga, filmova, i glazbe.

3 – Knjižnica posjeduje različite vrste građe na tu temu, ali i organizira različite vrste događanja koja afirmiraju upravo toleranciju.

4 – Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek posjeduje takvu građu.

4. **Ako je odgovor potvrdan, možete li navesti koju građu posjeduje?**

1 – Knjižnu građu, uglavnom stručnu.

2 – Previše je za posebno navođenje, ali od romana koji promiču toleranciju, do pedagoških knjiga namijenjenih učenicima i učiteljima/pedagozima/prosvjetarima. Mnogi filmovi, glazba, kao i stripovi za centralnu poruku imaju upravo toleranciju, a mi u našem fondu imamo velik broj takve građe, koju i aktivno promoviramo putem naše web stranice i društvenih mreža, kao i u tradicionalnim medijima poput televizije, radija, novina.

3 – Pretragom web kataloga Knjižnica grada Zagreba, pa onda i Knjižnice Bogdana Ogrizovića moguće je utvrditi koliko je građe pod predmetnicom "tolerancija".

4 – Tu građu čini audiovizualna građe, te knjižna i neknjižna građa za pripadnike različitih manjinskih skupina društva, od nacionalnih preko vjerskih, seksualnih i rodnih manjina pa sve do građe specifične za osobe sa svim oblicima zdravstvenih tegoba.

5. **Otprilike koliko često korisnici pokazuju zanimanje za građu, odnosno koliko ju često posuđuju?**

1 – Do nekoliko puta mjesečno.

2 – Često posuđuju, a mi koristimo svaku priliku da im ponudimo i preporučimo takvu građu. Studenti odgojnih i učiteljskih smjerova često traže takvu literaturu za potrebe fakulteta.

3 – Korisnici obično najviše pokazuju zanimanje za tu temu kada imamo slično događanje i raspravu nakon njega.

4 – Učestalost posudbe takve građe je više puta dnevno/tjedno, a obzirom da smo mi i narodna i sveučilišna knjižnica, građa se posuđuje kako za osobne tako i za znanstvene potrebe.

6. **Jeste li ikad provodili ili provodite programe na temu promicanja tolerancije u prostoru knjižnice ili negdje drugdje?**

1 – U prostoru knjižnice, da.

2 – Već spomenuti nastupi pred medijima gdje promoviramo takvu građu, a u dva navrata smo imali izložbu "Tolerance", autora Mirka Ilića. Često u našoj dvorani ugošćujemo predavače sa Odjela Sociologije Sveučilišta u Zadru gdje govore upravo o ovoj tematici.

3 – Jesmo.

4 – Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek provodila je i provodi programe tolerancije i u prostoru Knjižnice, ali i izvan nje.

7. **Ako je odgovor potvrdan, možete li navesti koji su to programi i jesu li korisnici zainteresirani?**

1 – Tribine i radionice, svega nekoliko puta u sedam godina koliko radim u gradskoj knjižnici.

2 – Vidi prethodni odgovor. Interes korisnika svakako postoji.

3 – Različite vrste tribina i okruglih stolova koje organiziramo s različitim udrugama. Korisnici jesu zainteresirani.

4 – Program se zove „Festival jezika GISKO", program koji se provodi od 2012. godine, prilikom kojega pripadnici različitih nacionalnih manjina imaju priliku predstaviti se pjesmom, plesom i igrom te nacionalnim jelima i rukotvorinama. Pored navedenog brojni su programi i teme koje GISKO obilježava na razne obljetnice, važne datume i slično. Neki od njih su: Korak po korak do oporavka – program za korisnike ratom zahvaćenih područja, dječja prava, djeca s invaliditetom, tolerancija prema nacionalnim manjinama, suradnja s udrugama, policijom i drugim institucijama na temu tolerancije. Knjižnica je također već četiri godine aktivni sudionik programa „Ja kao i ti" koji se provodi se s ciljem uključivanja osoba s mentalnim izazovima u život zajednice. Kroz ovaj program štićenici Centra svaki dan nekoliko sati u knjižnici rade jednostavne poslove kao što je primjerice ravnanje knjiga na policama. Ne smijemo zaboraviti ni predstavljanje knjiga i susrete s autorima koji pišu o navedenoj temi, primjerice predstavljanje i nabava slikovnica o životu djecu u istospolnim zajednicama…

8. **Ako je odgovor na treće pitanje bio negativan, smatrate li da je potrebno nabaviti takvu vrstu građe i zašto?**

/

GOVOR MRŽNJE

1. **Kako biste Vi definirali pojam 'govor mržnje'?**

1 – Govor mržnje je govor koji na bilo koji način vrijeđa, uznemirava i potiče druge na mržnju i netoleranciju, čak i fizički obračun s pojedincem ili skupinama.
2 – Iracionalno agresivno istupanje prema ljudima, pojavama ili nečem trećem što nam nije učinilo ništa nažao.
3 – "Govor mržnje" je za mene javno iskazivanje mržnje prema pojedinoj osobi ili određenoj skupini, kako bi se u javnosti izazvala netrpeljivost prema istima.
4 – Govor mržnje usmeni je ili pisani oblik promoviranja netrpeljivosti prema osobi ili skupini s ciljem izazivanja opće nesnošljivosti prema različitosti koja tu skupinu ili pojedinca obilježava.

2. **Smatrate li da je važno boriti se protiv govora mržnje i da bi narodne knjižnice u tome trebale sudjelovati i zašto?**

1 – Važno je boriti se protiv govora mržnje. Narodne knjižnice trebale bi sudjelovati jer imaju pristup velikom broju korisnika.
2 – Naravno da je važno boriti se protiv govora mržnje, kao i protiv svakog drugog iracionalnog oblika ponašanja. Knjižnice se moraju boriti protiv toga, a to i čine jer im, doduše vjerojatno ne u nekom eksplicitnom obliku, stoji u osnovnom poslanju.
3 – I u tom segmentu knjižnice imaju nezaobilaznu ulogu.
4 – Izuzetno je važno boriti se protiv govora mržnje jer je on odraz neciviliziranosti pojedinaca ili društva koji ga potiču, promoviraju, ali i podržavaju. Narodne knjižnice organizacijom različitih programa koji potiču snošljivost trebale bi sudjelovati u suzbijanju govora mržnje jer upravo su narodne knjižnice mjesta dodira i susreta te polazišna mjesta za širenje informacija u jednom okruženju.

3. **Posjeduje li knjižnica u kojoj radite knjige ili bilo kakvu vrstu građe vezanu uz taj pojam?**

1 – Posjeduje.

2 – Isto kao i u slučaju tolerancije.

3 – Knjižnica posjeduje različitu vrstu građe na tu temu.

4 – Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek posjeduje građu vezanu uz pojam govora mržnje.

4. **Ako je odgovor potvrdan, možete li navesti koju građu posjeduje?**

1 – Knjižnu, uglavnom stručnu.

2 – Isto kao i u slučaju tolerancije.

3 – Pretragom web kataloga Knjižnica grada Zagreba i naše knjižnice moguće je utvrditi o kojoj je građi riječ.

4 – Govor mržnje u Hrvatskoj. Zagreb : Fakultet političkih znanosti, 2016.; Razgovor o govoru mržnje. Zagreb : Centar za istraživanje tranzicije i civilnog društva : Hrvatski helsinški odbor za ljudska prava, 2001.; Dozier, Rush W. Zašto mrzimo. : [razumijevanje, obuzdavanje i uklanjanje mržnje u sebi i u svijetu]. Zagreb : Neretva, 2003.; Eibl-Eibesfeldt, Irenaeus. Liebe und Hass : zur Naturgeschichte elementarer Verhaltensweisen. Muenchen ; Zuerich : Piper, 1989.; Janet, Pierre. Ljubav i mržnja. Zagreb : Naprijed, 1968.; Mandić, Nikola. Mržnja. // Medicinski vjesnik : glasilo Znanstvene jedinice za kliničko-medicinska istraživanja Kliničke bolnice Osijek = [the journal of the Scientific Unit for Clinical and Medical Research Clinical Hospital Osijek] / [glavni i odgovorni urednik Antun Tucak]. - 23 (1991), 3-4 ; str. 117-124... Ovo je naravno samo mali dio onoga što u našem fondu koji je izuzetno bogat i ažuriran posjedujemo…

5. **Otprilike koliko često korisnici pokazuju zanimanje za građu, odnosno koliko ju često posuđuju?**

1 – Ne baš često.

2 – Isto kao i u slučaju tolerancije.

3 – Precizan odgovor na ovo pitanje zahtijevao bi dulje istraživanje. Mogu samo reći da se građa traži, posebice kada imamo neko događanje na tu temu.

4 – Učestalost posudbe takve građe je više puta dnevno/tjedno, a obzirom da smo mi i narodna i sveučilišna knjižnica, građa se posuđuje kako za osobne tako i za znanstvene potrebe.

6. **Jeste li ikad provodili ili provodite programe na temu govora mržnje u prostoru knjižnice ili negdje drugdje?**

1 – Možda u sklopu onih nekoliko tribina i radionica na temu tolerancije.

2 – Isto kao i u slučaju tolerancije.

3 – Jesmo.

4 – Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek provodila je i provodi programe govora mržnje i u prostoru Knjižnice, ali i izvan nje.

7. **Ako je odgovor potvrdan, možete li navesti koji su to programi i jesu li korisnici zainteresirani?**

1 – /

2 – Isto kao i u slučaju tolerancije.

3 – Različite tribune i okrugli stolovi koje organiziramo s različitim ustanovama i udrugama, koje su vrlo posjećene.

4 – Programi su brojni, GISKO obilježava na razne obljetnice, važne datume i slično. Zadnji program koji je postigao velik uspjeh je onaj koji rješava probleme oko govora mržnje na društvenim mrežama. Kako su društvene mreže, odnosno komunikacija na njima velik problem, interes publike je dosta velik. Velikim djelom to su učenici nižih i viših razreda osnovnih škola.

8. **Ako je odgovor na treće pitanje bio negativan, smatrate li da je potrebno nabaviti takvu vrstu građe i zašto?**

/

Za kraj, možete li navesti smatrate li da je važno baviti se spomenutim temama i smatrate li da su narodne knjižnice ustanove koje mogu pridonijeti širenju tolerancije, odnosno zaustavljanju govora mržnje?

1 – Smatram da sve ustanove u kojima se susreće veliki broj različitih ljudi mogu pridonijeti širenju tolerancije, odnsno zaustavljanju govora mržnje.

2 – Naravno da je važno baviti se ovim temama. Nažalost ljudi su takva vrsta da ne uče na tuđim greškama, često zaboravljaju pa se određene mračne epizode iz ljudske povijesti često ponavljaju. Stoga je potrebno stalno ponavljati i ispočetka učiti ljude o toleranciji i štetnosti govora mržnje, a knjižnice moraju biti svjetionici razuma u društvu.

3 – Knjižnice se i zbog svog javnog rada nužno susreću s tim temama o kojima organiziraju različite vrste predavanja i to od najranije dobi (vrtićki uzrast), te kao takve rade na afirmaciji tolerancije, ali i zaustavljanju govora mržnje. Nerijetko za svoj (javni) rad budemo izvrgnuti i kritici, no mi smo kao ustanova u kulturi dužni osigurati javnu dostupnost informacijama, koje se ponekad nekima i ne sviđaju.

4 – Svakako je izuzetno važno baviti se ovim temama, a narodne knjižnice upravo i jesu, kao informacijski centri, polazišna mjesta za širenje znanja, susreta i tolerancije te mjesta za suzbijanje neznanja, mržnje i netolerancije.

ANKETA

Studenti

1. **Spol?**

- Žensko
- Muško

2. **Koliko imate godina?**

- 19 – 24
- 25 – 30
- 30+

3. **Koji fakultet pohađate i koja ste razina?**
4. **Koliko često posjećujete narodne (gradske) knjižnice?**

- Nikad
- Jednom tjedno
- Dvaput tjedno
- Tri i više puta tjedno

5. **Jeste li zadovoljni uslugama koje Vam nude narodne knjižnice koje posjećujete?**

1 – nimalo

2 – prolazno

3 – niti sam zadovoljan/na, niti nisam zadovoljan/na

4 – dosta sam zadovoljan/na

5 – izrazito sam zadovoljan/na

6. **Kako biste definirali pojam 'tolerancija'? (Ukratko, može i jedna rečenica).**
7. **Jeste li ikad posudili bilo koju vrstu građe na temu tolerancije?**

- Da
- Ne
- Ne sjećam se

8. **Provodi li narodna knjižnica koju posjećujete programe na temu tolerancije?**

- Da
- Ne
- Nisam upoznat/a s tim

9. **Ako provodi, možete li navesti koji su to programi?**

10. Kako biste definirali pojam 'govor mržnje'? (Ukratko, može i jedna rečenica).

11. Jeste li ikad posudili bilo koju vrstu građe na temu govora mržnje?

- Da
- Ne
- Ne sjećam se

12. Provodi li narodna knjižnica koju posjećujete programe na temu govora mržnje?

- Da
- Ne
- Nisam upoznat/a s tim

13. Ako provodi, možete li navesti koji su to programi?

14. Jeste li ikad bilo gdje sudjelovali na programima na temu tolerancije i govora mržnje?

- Da
- Ne

15. Ako jeste, gdje?

16. Jeste li ikad sudjelovali na programima na temu tolerancije i govora mržnje u narodnoj knjižnici?

- Da
- Ne

17. Ako je odgovor potvrdan, jeste li zadovoljni kvalitetom održanog programa i zašto?

18. Smatrate li da je tolerancija važna?

1 – nimalo

2 – malo

3 – niti je važna niti je nevažna

4 – važna je

5 – izrazito je važna

19. Možete li objasniti svoj prethodni odgovor? (Ukratko).

20. Smatrate li da je govor mržnje opasan i štetan za ljude?

1 – nimalo

2 – malo

3 – niti je opasan niti nije opasan

4 – opasan je

5 – izrazito je opasan

21. Možete li objasniti svoj prethodni odgovor? (Ukratko).

22. Jesu li, prema Vašem mišljenju, narodne knjižnice ustanove koje bi se trebale zalagati za širenje tolerancije odnosno za prekid govora mržnje?

- Da, definitivno
- Ne
- Ne znam

23. Smatrate li da ste Vi i ljudi oko Vas zaista svjesni važnosti tolerancije i govora mržnje?

- Da
- Ne

24. Ako bi Vam se pružila prilika, biste li se na bilo koji način zalagali za širenje tolerancije, odnosno za borbu protiv govora mržnje?

- Apsolutno da
- Ne
- Ne zanima me to