

# ŠTUDIJE UPORABNIKOV ŠOLSKIH KNJIŽNIC

**Zdenka Verlič**

---

Oddano: 17.09.02 – Sprejeto: 28.10.02

Strokovni članek

UDK 027.7/.8 : 028.8 : 001.891(497.4)

## Izveček

V članku so predstavljeni rezultati analize odgovorov šolskih knjižničarjev in knjižničark slovenskih osnovnih in srednjih šol na anketni vprašalnik. Namen raziskave je bil ugotoviti, ali v naših šolskih knjižnicah poteka študij uporabnikov šolskih knjižnic. Potrdile so se domneve, da so več študij opravili zaposleni v šolskih knjižnicah z zaključeno ustrežno, tj. bibliotekarsko univerzitetno izobrazbo in tudi tisti, ki se redno dodatno izpopolnjujejo na bibliotekarskem področju. Kot pomemben dejavnik se je pokazala tudi vključenost šolskega knjižničarja v strokovno bibliotekarsko društvo.

**Ključne besede:** uporabniki, raziskave, šolske knjižnice, osnovne šole, srednje šole, Slovenija

Professional article

UDC 027.7/.8 : 028.8 : 001.891(497.4)

## Abstract

The analysis of the results of a questionnaire answered by Slovene primary and secondary school librarians is presented in the article. The purpose of the study was to determine if library user studies were being performed in our school libraries. It was confirmed that more studies had been conducted by school librarians with a completed higher level of education, by librarians with adequate (library and information sciences) education and also by the librarians participating in life-long learning in their professional field than by other librarians. An important factor influencing increased user studies was also librarians' membership in the Slovene librarian professional organization.

**Key words:** user studies, school libraries, primary schools, secondary schools, Slovenia

---

VERLIČ, Zdenka: School library user studies. Knjižnica, Ljubljana, 46(2002)4, 217-236

# 1 Študij uporabnikov

## 1.1 Opredelitev in pregled razvoja študija uporabnikov

Definicije študija uporabnikov običajno zajemajo uporabnike, njihove značilnosti in uporabo knjižnic ali informacij. Bibliotekarski terminološki slovar opredeli študij uporabnikov kot *proučevanje uporabnikov zaradi ugotavljanja zakonitosti pretoka in uporabe informacij*, študijo uporabnikov pa kot: *raziskavo o informacijskih zahtevah, potrebah, o iskalnih navadah uporabnikov zaradi ugotavljanja ustreznosti knjižničnih informacijskih storitev* (Bibliotekarski..., 1999). Line (cv: Blagden, 1990, str. 9) loči uporabnikove potrebe (to, kar bi nekdo moral imeti), želje (kar bi želel imeti), zahteve (za kar prosi) in uporabe (kar uporablja).

Študije o uporabnikih knjižnic so se bolj množično začele pojavljati v 20. stoletju, prve zametke pa je naredil že Gabriel Naude z zapisi o knjižnicah in njihovih uporabnikih v 17. stoletju. Zgodovina je pokazala, da so študije največkrat izvajali bibliotekarji sami, kar kaže na njihove velike potrebe poznavanja uporabnikov knjižnic. Že od nekdaj so bili predmet raziskav dejanski uporabniki. Vedno bolj potrebno pa je, da bi študije zajele tudi potencialne uporabnike, na katere je v zadnjem času usmerjena posebna pozornost bibliotekarjev, ki proučujejo vzroke, zakaj nekateri ljudje ne uporabljajo knjižnic in njihovih storitev. Poskušajo jih na vse mogoče načine pritegniti v knjižnične prostore<sup>1</sup>.

Študije uporabnikov lahko proučujejo raziskovalni proces, posamezne knjižnice ali uporabnike različnih strok<sup>2</sup>. Osnovna izhodišča študija uporabnikov je postavil Bernal (Osnove..., 1987). Študije uporabnikov posameznih knjižnic so se v preteklosti naslanjale na spoznanja empirične sociologije o bralcih in branju. Izhodišče tega pristopa oz. t. i. tradicionalnega modela študija uporabnikov je bil informacijski sistem; pomembna je bila informacija. Uporabnika so tedaj obravnavali kot pasivnega udeleženca. Uporabljena metodologija je bila najpogosteje kvantitativna.

Urbanija (1985) v teoretičnih osnovah tradicionalnega raziskovanja o uporabnikih poroča, da so prve pobude za študije prišle iz drugih disciplin. Študije prikazujejo sociologi in (socialni) psihologi, kot so Paisley, Bock, Menzel. Paisleyev

1 Eden takšnih poskusov so bili reklamni spoti slovenskih splošnih knjižnic, ki so se pred časom pojavljali v elektronskih medijih.

2 Eno od obsežnejših in izčrpnih študij je pri nas opravila Breda Filo s sodelavci v letu 1978 in jo objavila v delu *Problemi informacij družbenih ved v knjižnicah in Natis v Sloveniji*. V njej je predstavljena zgodovina študijev uporabnikov v svetu, s poudarkom na različnosti za tehnike in naravoslovce ter humaniste.

nevidni kolegij se tudi v šolah in šolskih knjižnicah kaže kot izredno močno sredstvo hitrega širjenja spoznanj in glavne zasluge bi verjetno lahko pripisali organiziranosti učiteljev v okviru strokovnih aktivov in študijskih skupin. Tudi drugi omenjeni avtorji prikazujejo kompleksne sisteme z nivoji in s podsistemi, kar kaže, da je lahko uspešno raziskovanje uporabnikov precej zahtevno opravilo. Poznamo več vrst študij: študije o uporabnikih, študije uporabe, študije tokov informacije...

Belkin utemelji leta 1984 na kognitivni psihologiji alternativni pristop: kognitivni komunikacijski sistem. Izhodišče premakne iz informacijskega sistema na uporabnika, na njegov informacijski problem in na njegovo informacijsko potrebo. Informacija postane subjektivna, uporabnik pa aktiven. Uveljavi se kvalitativna metodologija.

Prve študije uporabnikov sicer niso dale pričakovanih rezultatov, a so bila odkritja kljub temu koristna, saj so pokazala, da ljudje ne znajo uporabljati informacijskih sistemov. To je pripomoglo, da se je razmahnilo izobraževanje uporabnikov knjižnic in informacijskih sistemov, knjižnice pa so razvile referenčne službe, ki so postale posrednice med sistemom in uporabnikom. Izobraževanje uporabnikov za uporabo knjižnic in informacijskih sistemov je z razvojem omrežij postala nujna sestavina, oblike izobraževanja so se prilagodile elektronskim medijem, kjer so v obliki vodičev, navodil, predstavitev ves čas dostopne tistim, ki jih potrebujejo.

Pred drugo svetovno vojno so bile študije uporabnikov še posamične in nepovezane. Termin "uporaba" se je začel pojavljati v literaturi šele v drugi polovici dvajsetega stoletja. Večino raziskav so opravili v Združenih državah Amerike, le manjši del v Evropi in drugod po svetu. Gledano po vrstah knjižnic, so največ raziskav opravili v specializiranih, javnih in univerzitetnih knjižnicah; v šolskih knjižnicah takšnih raziskav takrat še niso opravljali (Herrera et al., 1987).

Študij uporabnikov je postal pomembna sestavina pri načrtovanju in gradnji sodobnih informacijskih sistemov (Filo in Kert, 1978). Težišče se je preneslo s samega sistema na njegovo delovanje – predvsem na to, kako sistem zadovoljuje potrebe uporabnikov.

## 1.2 Namen študij uporabnikov

Po mnenju Filove (Filo, 1976) je osrednja funkcija knjižnice komunikacija, zato je potrebno bibliotekarje sistematično izobraževati o tehnikah dela z uporabnikom. Meni, da je študije uporabnikov, ki so po njenem nujne, potrebno ne-  
prestano ponavljati.

Čeprav bo knjižnica vedno porabnica denarja (Hafner, 1998, str. 65), je namen študij uporabnikov med drugim ta, da bi davkoplačevalski denar kar najbolje uporabili za zadovoljevanje dejanskih potreb ter za izboljševanje knjižnične ponudbe. Študije uporabnikov so se pričele pogosteje izvajati prav v času, ko je knjižnicam pričelo primanjkovati finančnih sredstev, saj so npr. periodičnim publikacijam cene nenehno naraščale. Knjižnice niso mogle več imeti vsega, kar so želele, potrebna je bila selekcija nabave gradiva. Toda kako opraviti to selekcijo? Brez sodelovanja uporabnikov pri tem nikakor ne gre.

Bibliotekarji si s študijami lahko pomagajo pri redefiniranju ciljev knjižnice in pri določanju prioritetenih nalog, ki jim želijo posvetiti posebno pozornost in sredstva. To je tudi eden izmed načinov evalvacije dejavnosti knjižnice in njenih storitev, saj so uporabniki tisti, ki so jim knjižnice namenjene, zato jim je potrebno prepustiti sodbo o njih. Filova (Filo, 1988) meni, da se na študije uporabnikov in njihove informacijske potrebe navezuje vrednotenje dejavnosti knjižnice in uporabe gradiva.

Hafner (1998, str. 48-49) priporoča knjižničarjem uporabo evalvacije delovanja programa knjižnice vsaj na letni ravni in poudarja, da je to glavna stalna odgovornost knjižničarjev. Toda brez evalvacije, ki uporablja razumljive mere delovanja (performance measures), knjižničarji ne bodo poznali stopnje, do katere knjižnica dosega željene cilje (outcomes). Zaenkrat so se upi, da bi lahko zadovoljstvo uporabnikov uporabili kot mero uspešnosti in učinkovitosti knjižnice izjalovili, kajti uporabniki pogosto niti ne vedo, kako dobro so bili postreženi. Študije zadovoljstva opozarjajo, da so uporabniki poročali o visoki stopnji zadovoljstva, če so bili obravnavani vljudno in prisrčno (Lynch, 1998).

Teme, ki so jim študije uporabnikov običajno posvečene, zadevajo poznavanje knjižničnih storitev, pogostost uporabe knjižnice in razloge za uporabo le-te. Zanimive teme so tudi mnenja oz. stališča uporabnikov o knjižnici in stopnja njihovega zadovoljstva. Bibliotekarje zanimajo še navade uporabnikov, njihove reakcije na ponudbo knjižnice, kako uporabljajo knjižnico in/ali informacije in kaj jih pri tem spodbuja.

### 1.3 Metode, uporabljene v študijah uporabnikov

V študijah bralcev oz. uporabnikov so bile skozi čas uporabljane različne metode. Med doslej najpogosteje uporabljenimi metodami so bile kvantitativne

metode, med katerimi sta anketa<sup>3</sup> in intervju<sup>4</sup> (ang. survey). Prednosti anket so v tem, da lahko zajamejo večje število respondentov v sorazmerno kratkem času. Prednosti so tudi v tem, da z ustreznim vzorčenjem z njihovo uporabo rezultate lahko posplošujemo na celotno populacijo in da dajo kvantitativno merljive kazalce, ki dovoljujejo medsebojno primerjanje rezultatov (Westbrook, 1997). Vendar se mnogih stvari ne da neposredno izmeriti in količina še ne pomeni tudi kvalitete: če si je nekdo izposodil veliko knjig, to še ne pomeni, da jih je tudi prebral. A tudi če jih je prebral, bi zgolj na podlagi količine prebranih knjig težko trdili, da je bralec tisto, kar je prebral, tudi razumel, ali pa celo, da je prebrano koristno uporabil, kar bi bil primer končnega cilja prizadevanj knjižničarjev.

Vse bolj pridobivajo na veljavi in popularnosti kvalitativne metode, kot so npr. opazovanje<sup>5</sup> (opazovanje z udeležbo, neposredno opazovanje), nestrukturirani intervju<sup>6</sup>, študija primera<sup>7</sup> itd., so pa bolj subjektivne narave, rezultati pa slabše primerljivi. Strokovnjaki priporočajo uporabo kombinacije obeh metod. Ni namen, da bi z uporabo kvalitativnih metod dokazovali neko hipotezo, ali je ta pravilna ali ne, temveč da bi si razjasnili določena vprašanja, da bi boljše razumeli vzroke za neko vedenje in čustva, ki jih uporabniki ob tem doživljajo. Te metode je zato priporočljivo uporabljati premišljeno in v kombinaciji z drugimi metodami, kot so ankete in tradicionalni intervjuji.

#### 1.4 Kritični pogled na študije uporabnikov

Kritike študij uporabnikov se nanašajo predvsem na neuporabnike knjižnic, saj jih izraz „uporabniki“ izključuje že iz naziva. Temu pritrjujejo tudi podatki, da knjižnice uporablja le manjši odstotek populacije, ki so ji te namenjene. Najbolj

---

3 Vprašalnike za anketo lahko pošljemo po pošti ali pa jih razdelimo na sestankih, srečanjih ali ob obisku knjižnice. Tretji način je osebni obisk na domu, ko anketar izroči vprašalnik anketirancu, ta pa ga lahko vrne tudi po pošti ali pri ponovnem obisku. Tak način so uporabili ob nedavnem popisu prebivalcev - za nekatere odgovore. Odziv je običajno slabši pri anketi, poslani po pošti, kot če anketne lističe razdelimo osebno, anketa pa je veliko hitrejša in tudi cenejša od intervjua.

4 Intervju lahko poteka z intervjuvancem osebno ali po telefonu.

5 Opazovanje z udeležbo oz. participativno opazovanje (participant observation) je zahtevna metoda, saj mora opazovano okolje sprejeti opazovalca kot naravni del. Zahteva obsežne priprave in natančno načrtovanje glede zbiranja in shranjevanja podatkov za raziskavo. Pri neposrednem opazovanju (direct observation) pa raziskovalec bolj opazuje kot pa sodeluje oz. je udeležen. Raziskovalec lahko uporablja tudi različno tehnologijo (npr. videokamero) in je usmerjen ožje kot opazovalec z udeležbo. Takšno opazovanje običajno traja krajši čas.

6 Nestrukturirani intervju se od strukturiranega oz. tradicionalnega razlikuje po tem, da nima formalnega vprašalnika oz. protokola, vprašanja so raziskovalcu bolj v začetno pomoč, spraševanje se prilagaja situaciji. Tako pridobljene podatke pa je veliko težje obdelati.

7 Študija primera je intenzivno proučevanje posameznega primera ali specifičnega konteksta.

naj bi knjižnice uporabljali v Avstraliji, kjer naj bi bil odstotek uporabljaniosti knjižnic precej višji kot drugod.

Na delavnici<sup>8</sup> uglednega strokovnjaka za področje bibliotekarstva in informacijskih ved iz ameriške države Illinois, dr. Terryja Weecha, smo slišali, da je po ameriških izkušnjah rednih uporabnikov splošnih knjižnic okrog 30 do 40% potencialnih uporabnikov, odstotek rednih obiskovalcev akademskih knjižnic pa je še nekoliko manjši, med 20 in 30% (Weech, 2002). Za šolske knjižnice podatkov sicer ni navedel, a si lahko mislimo, da število v povprečju ni dosti višje. Zagotovo pa to ne velja za mlajše obiskovalce, učence v začetnih razredih osnovne šole.

Drugi očitki letijo na vrste problemov, s katerimi se ukvarjajo posamezne študije, češ da so le-ti preveč parcialni, nepovezani in da uporabljajo neenotno metodologijo. Tudi pojmu informacijska potreba očitajo, da je, zaradi subjektivne narave uporabnika, preveč individualen. Rezultati študij so zato pogosto slabo uporabni, so pa vseeno pomembni, ker le nudijo določeno znanje, povezano z vedenjem in potrebami uporabnikov.

## 1.5 Uporabniki šolskih knjižnic

V začetku so raziskave uporabnikov in potencialnih uporabnikov knjižnic potekale v sodelovanju knjižničarjev s sociologi in pedagogi, glavni cilj teh raziskav pa ni bil uporabnik knjižnice (Lasić-Lazić, 1996, str. 155). Šlo je za pretežno sociološke raziskave prostega časa mladih, kjer so knjižničarje zanimale predvsem informacije, povezane z branjem in uporabo knjižnic. O teh so lahko sklepali na podlagi podatkov o mestu, kjer so mladi brali, in o načinih, kako so prišli do knjig, ki so jih prebirali. Razvoj bibliotekarske znanosti<sup>9</sup> je prinesel večjo potrebo po raziskovanju uporabnikov, ki naj bi potrdila spoznanje, da so spretnosti uporabe informacijskih virov potrebne za bolj kakovostno izobraževanje in za bolj kakovostno opravljanje dela ter so tako osnova za permanentno izobraževanje in izpopolnjevanje (ibidem, str. 156).

Po rezultatih raziskave (Mikuletič, 2000) so v šolskih knjižnicah prav uporabniki na prvem mestu pri motiviranju knjižničarjev za dobro opravljanje njihovega dela. Griljčeva (Griljc, 1999) je skušala uporabnike glede na njihov najbolj tip-

<sup>8</sup> Delavnica je potekala 26.3.2002 v NUK v Ljubljani. Naslov delavnice se v slovenskem prevodu glasi: »Kako vemo, da smo dobri pri tem, kar počnemo v naših knjižnicah: uvod v pojmovanje merjenja in evalvacije knjižničnih storitev«.

<sup>9</sup> Razvoj bibliotekarske znanosti je »povzročila« tudi vzpostavitev šolanja na univerzitetni in podiplomski stopnji, kar je spodbudilo več študij uporabnikov knjižnic.

ičen način obnašanja razporediti v različne tipe; pri tem je upoštevala njihove komunikacijske lastnosti in načine, kako iščejo informacije in si izbirajo literaturo. Študije o uporabnikih kažejo, da sta dva glavna vira informacij o knjižničnem gradivu pogovor s knjižničarjem in uporaba katalogov. V prvo skupino je Griljčeva zato uvrstila komunikativne uporabnike, ciljne uporabnike in funkcionalno ovirane uporabnike, v drugo pa avtomatizirane uporabnike (računalniški katalogi), klasične uporabnike (listkovni katalogi) in funkcionalne uporabnike.

V šolskih knjižnicah delimo uporabnike tudi po njihovi starosti (učence v osnovni šoli npr. v 3 skupine: 1. - 3. razred, 4. - 6. razred, 6. - 9. razred), po vrsti šole ali programa šolanja (dijaki v gimnaziji ali v drugi srednji šoli, dijaki v programu mednarodne mature, itd.), odrasle lahko tudi po strokah (učitelji in profesorji različnih predmetnih področij) ali delovnem mestu (učitelj, pedagog, ravnatelj itd.).

## 2 Opredelitev problema in hipoteze

### 2.1 Opredelitev problema

Namen naše raziskave je bil ugotoviti, ali v naših šolskih knjižnicah izvajajo študije uporabnikov šolskih knjižnic. Najštevilčnejši skupini obiskovalcev knjižnic te vrste sta učenci/dijaki in učitelji/profesorji, in ti dve skupini sta nas tudi najbolj zanimali. Z analizo odgovorov knjižničarjev na nekatera vprašanja anketnega vprašalnika bomo poskušala osnovne ugotovitve čim bolj nadgraditi.

Za potrebe pričujoče raziskave smo v sklopu vprašalnika, oblikovanega za drugo raziskavo, nekaj vprašanj posvetili opravljanju študij uporabnikov v naših šolskih knjižnicah. Na to temo se je nanašalo tudi eno izmed vprašanj, ki sprašuje o uporabi kazalcev uspešnosti delovanja knjižnic in se nanašajo na uporabnike. Kazalci so bili izbrani iz mednarodnega standarda ISO 11620, objavljenega v publikaciji *Library performance indicators* (ISO, 1998). Slovenski prevod standarda je bil v času pisanja tega članka še v pripravi, zato so uporabljeni izrazi za širšo uporabo še nepotrjeni, povzeti pa so bili po delih avtorice M. Ambrožič (1999; 2000).

Ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic je v novjšem času ponovno pridobilo na pomenu. Razmahnilo se je predvsem na področju visokošolskega knjižničarstva. Zaradi razvoja računalniške in komunikacijske tehnologije in njene množične uporabe v knjižnicah, so se spremenila izhodišča za ugotavljanje

je uspešnosti. V prejšnjih časih je zadoščalo zbiranje nekaterih statističnih podatkov, danes pa je te podatke potrebno stalno dopolnjevati tudi v skladu z razvojem ponudbe in tehnoloških možnosti. Včasih so knjižničarji zbirali podatke o izposojenih enotah, kamor so šteli pretežno knjige in revije; danes je potrebno pojem "enota" razširiti glede na posodobljene dejavnosti knjižnice, ki je postala informacijski (multimedijski) center z nudenjem dostopa do globalnih omrežij. Samo zbiranje statističnih podatkov pa tudi ne zadošča več, potrebna je njihova ustrezna uporaba, tj. obdelava z določenimi postopki in metodami. Knjižničarjem so v preteklosti že očitali slabo poznavanje statističnih metod in jih razglašali za statistično nepismene (Ambrožič, 1999, str. 20).

V zadnjih letih je bilo v šolskih knjižnicah izvedenih kar precej različnih raziskav, najpogosteje so jih izvajali bibliotekarji za lastne študijske potrebe (seminarske, raziskovalne, diplomske naloge). Zanimalo nas je, na kakšen način so se izvajale študije uporabnikov, ali je šlo pretežno za uporabo pisnih anket oz. pisnega spraševanja ali intervjujev oz. ustnega spraševanja ali drugih metod. Spraševali smo še po pogostosti opravljanja raziskav, da bi lahko ugotovili, ali raziskovalno delo poteka načrtovano in sistematično.

## 2.2 Hipoteze

Osnovna predpostavka, ki jo bomo poskušali s to raziskavo potrditi je, da se v naših šolskih knjižnicah študije uporabnikov ne izvajajo sistematično. Če pa se že uvajajo, niso izvajane stalno in na organiziran način. Predvidevamo, da takšne študije pogosteje izvajajo tisti šolski knjižničarji, ki so v zadnjih letih zaključili univerzitetni študij bibliotekarstva. Domnevamo tudi, da je od uvedbe visokošolskega študija preteklo še premalo časa, da bi se potreba po raziskovanju uporabnikov v šolskih knjižnicah že lahko ustalila. Vendar pa si brez uporabnikov in ugotavljanja njihovega zadovoljstva pri uporabi knjižnice ter njenih storitev ni mogoče predstavljati sodobne visokošolske knjižnice. V zadnjih letih je čutili tudi vse večjo zahtevo po evalvaciji šol, kar bo verjetno kmalu povzročilo, da se bo povečala tudi potreba po evalvaciji delovanja knjižnic kot njihovih sestavnih delov.

Za potrditev osnovne predpostavke in v pomoč pri analiziranju okoliščin nam bodo služile štiri trditve, ki nam bodo predstavljale naša raziskovalna vprašanja:

- zaposleni z višjo stopnjo izobrazbe (visoka ali več) pri svojem strokovnem izobraževanju v večji meri uporabljajo tudi tujo literaturo (in torej spremljajo študije uporabnikov v tujih knjižnicah);
- med zaposlenimi z višjo stopnjo izobrazbe (visoka ali več) je bilo izvedenih več študij uporabnikov.



- Med zaposlenimi, ki imajo ustrezno strokovno (bibliotekarsko) izobrazbo, je bilo izvedenih več študij uporabnikov;
- zaposleni, ki so člani ZBDS<sup>10</sup>, so izvedli več študij uporabnikov.

Uporaba tuje literature predpostavlja vsaj minimalno oz. zadovoljivo znanje tujih jezikov, predvsem angleščine, ki naj bi ga diplomanti bibliotekarstva imeli. Študentje morajo namreč uporabljati tudi veliko tuje literature, predvsem članke iz anglosaksonskih revij, ki prinašajo najnovejša spoznanja stroke – če seveda hočejo, da bo njihov študij uspešen in učinkovit. Med študijem naj bi si pridobili tudi potrebno znanje za izvajanje študij uporabnikov knjižnic in naj bi zato čutili večjo potrebo po takšnem raziskovanju kot zaposleni, ki te izobrazbe nimajo. Zato predvidevamo, da je bilo v njihovih knjižnicah izvedenih več študij, v katere so bili vključeni uporabniki.

Predvidevamo še, da članstvo v strokovnem združenju (ZBDS) pomeni, poleg lojalnosti stroki, istočasno večje možnosti medsebojne izmenjave izkušenj tudi na področju študija uporabnikov.

### 3 Metodologija

#### 3.1 Opis vprašalnika

Vprašalnik je bil predhodno preizkušen v dveh knjižnicah, da bi se ugotovile in popravile morebitne težave pri razumevanju vprašanj. Obsegal je 27 vprašanj na štirih straneh in je bil sestavljen iz dveh sklopov vprašanj. Prvi sklop je vseboval splošne podatke o šoli (vrsta, št. oddelkov, velikost kraja), splošne podatke o knjižnici (velikost, položaj prostora na šoli, tehnološka opremljenost – strojna in programska oprema ter pogostost posodabljanja) in podatke o zaposlenem/zaposlenih v knjižnici (stopnja in smer izobrazbe, ure in področja strokovnega spopolnjevanja, sledenje strokovni literaturi – domači in tuji članki, domače in tuje knjige idr., članstvo v ZBDS).

Drugi sklop vprašanj je vseboval vprašanja, povezana s statistiko in ugotavljanjem uspešnosti delovanja knjižnice, in sicer o pisnih dokumentih knjižnice (izjava o namenu, program dela, prioritete naloge, načrt tehnološkega razvoja, načrt

---

<sup>10</sup> ZBDS (Zveza bibliotekarskih društev Slovenije) združuje oz. vključuje osem področnih bibliotekarskih društev po Sloveniji: DB Ljubljana, DB Maribor, DB Celje, DB Primorske, DB Koroške, DB Dolenjske, DB Pomurja in DB Gorenjske. Več informacij je dostopnih na naslovu: <http://www.zbds-zveza.si/>

razvoja zbirke, postopki za določena opravila idr.), o pogostosti in vrsti zbiranja statističnih podatkov (dnevno, tedensko, mesečno, letno, drugo), o njihovem zapisovanju (evidentiranju), analiziranju (ugotavljanje povprečij, trendov) ter pridobivanju od uporabnikov (ankete, intervjuji, pogostost opravljanja raziskav). Zadnje vprašanje ugotavlja stališča knjižničarjev o potrebnosti ugotavljanja uspešnosti delovanja šolske knjižnice, in sicer z uporabo sedem stopenjske lestvice.

Osnovno vprašanje za potrebe te raziskave je seveda bilo, ali opravljajo raziskave oz. študije uporabnikov. Je zaprtega tipa z dvema danima odgovoroma in z možnostjo proste dopolnitve odgovora. Podvprašanje se je nanašalo na pogostost izvajanja takšnih raziskav.

Vključili smo še vprašanje o kazalcih uspešnosti, ker se nanaša na uporabnike knjižnice. Anketirane sprašuje tudi o opravljenih raziskavah o odstotku aktivnih uporabnikov šolske knjižnice ter o stopnji zadovoljstva<sup>11</sup> uporabnikov knjižnice z urami odprtosti knjižnice, z njenim gradivom in s storitvami knjižnice na splošno.

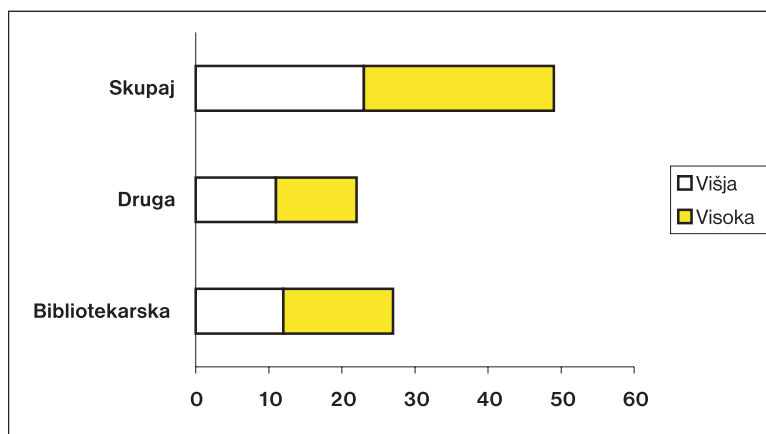
Analiza bo zajela še vsebino odgovorov na vprašanja o sledenju novostim iz domače in tuje literature ter včlanjenosti knjižničarjev in knjižničark v bibliotekarsko strokovno združenje.

### 3.2 Vzorec

V vzorec smo z naključnim izborom zajeli 120 šolskih knjižnic (99 osnovnošolskih in 21 srednješolskih). Vprašalniki so bili poslani po pošti, nekaj pa tudi po elektronski pošti. Zbiranje anket je bilo načrtovano za čas med 19. in 29. marcem 2002, nekaj odgovorov pa je prišlo še kasneje. Upoštevali so bili vsi tisti, ki so prispeli najkasneje do 15. aprila 2002. V tem času je odgovore vrnilo 50 šolskih knjižnic, kar je nekaj več kot 40% odziv in predstavlja dobrih 8% vseh šol (612).

Na Sliki 1 je prikazano razmerje med zaposlenimi v knjižnici, ki imajo knjižničarsko izobrazbo in tistimi, ki imajo drugo izobrazbo ter razmerje med višjo in visoko stopnjo njihove izobrazbe. Pri dobri polovici tistih, ki so vprašalnike vrnilo, ima v knjižnici zaposleni delavec visokošolsko izobrazbo (ali višjo). To razmerje je približno enako za zaposlene z bibliotekarsko izobrazbo in za tiste brez nje.

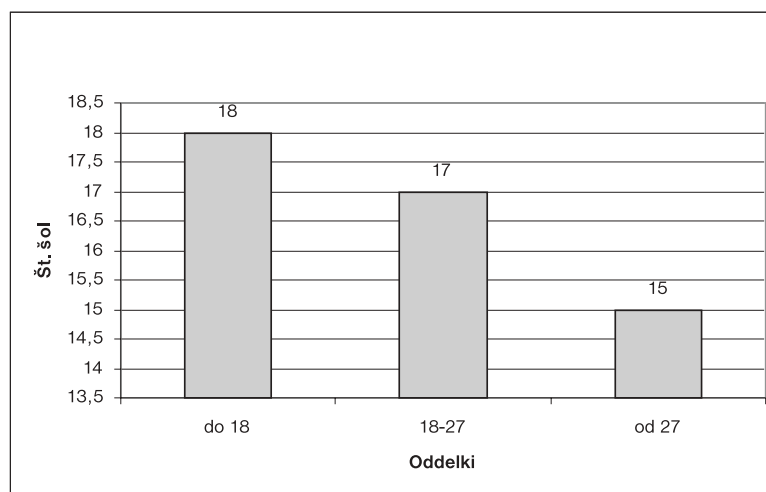
<sup>11</sup> Za določanje stopnje zadovoljstva se v omenjenem standardu ISO uporablja petstopenjska lestvica, kjer pomeni 1 najnižjo stopnjo, 5 pa najvišjo stopnjo zadovoljstva. Rezultat je vrednost, izražena s celim številom med 1 in 5.



Slika 1: Struktura anketiranih glede na izobrazbo

Pod drugo izobrazbo so anketirani najpogosteje navajali slovenski jezik (12 krat), sledijo razredni pouk, tehnika (po dvakrat), italijanščina, angleščina, pedagogika, socialna pedagogika, socialno delo, filozofija in športna vzgoja (po enkrat). En respondent pa na to vprašanje ni odgovoril, zato ga nismo upoštevali.

Slika 2 kaže, da je bilo po številu največ anketiranih iz manjših šol, torej tistih, ki imajo manj kot 18 oddelkov (36%), sledijo srednje velike šole (34%) in na zadnjem mestu so šole z večjim številom oddelkov (30%).



Slika 2: Anketiranci glede na velikost njihovih šol (število oddelkov)

Po analizi podatkov o zaposlitvah v šolskih knjižnicah (1 EPZ<sup>12</sup> = 100% zaposlitev na delovnem mestu) oz. o številu zaposlenih delavcev, je med 18 najmanjšimi šolami le 14 šol navedlo manjšo kot polno zaposlitev delavca v knjižnici. Zakonodaja določa, da se na šoli z 20 oddelki in več v šolski knjižnici sistemizira eno delovno mesto knjižničarja (Odredba..., 1997; 1999). V omenjenih 14 knjižnicah je povprečno zaposlenih 0,6 delavca na knjižnico oz. skupaj v njih dela 8,3 delavca. To bi lahko bil eden od vzrokov za manj intenzivno ukvarjanje z uporabniki knjižnice, saj so zaposleni poleg dela v knjižnici obremenjeni še z drugim delom, večinoma najbrž s poučevanjem. Tri knjižnice niso odgovorile na to vprašanje, 27 knjižnic poroča o enem zaposlenem delavcu v knjižnici, v šestih od največjih knjižnic pa so skupaj zaposlovali 10,5 delavca oz. povprečno 1,75 delavca v posamezni knjižnici. Glede na to, da je velikih knjižnic (ki imajo več kot 27 oddelkov) 15, to pomeni, da so knjižničarji v tistih knjižnicah, ki zaposlujejo samo po enega knjižničnega delavca, z delom v knjižnici zaradi večjega števila učencev na šoli bolj obremenjeni. Nekatere knjižnice sprejemajo uporabnike iz večjih šol, predvsem večji srednješolski centri združujejo več šol, ki imajo skupno knjižnico, zato je v njih običajno zaposlenega več osebja.

### 3.3 Postopki obdelave

Odgovore smo vnesli v preglednico programskega paketa Excel, jih po potrebi z uporabo filtrov razporedili v ločene skupine, sešteli in izračunali potrebne odstotke po posameznih skupinah. Izvedene rezultate smo zaokrožali na celo število. S pomočjo podatkov v preglednici smo v nekaterih primerih oblikovali grafične prikaze.

## 4 Rezultati in interpretacija

### 4.1 Izvajanje študij uporabnikov

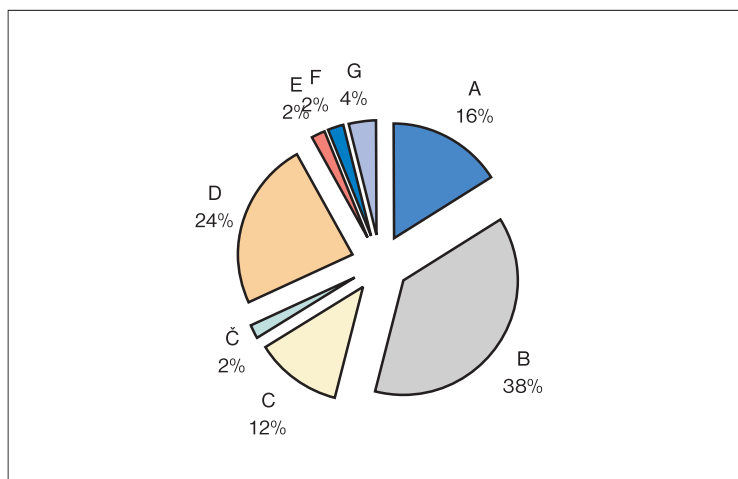
Najprej smo preverjali prvo hipotezo, in sicer da se v šolskih knjižnicah študije uporabnikov še ne uvajajo sistematično. Skupno število knjižnic, ki so odgovorile na to vprašanje, je bilo 38 (76%). Ostalih 12 (24%) jih na to vprašanje ni odgovorilo, iz česar lahko sklepamo, da v njihovih knjižnicah ne izvajajo študij uporabnikov. Naša osnovna hipoteza je bila torej napačna.

---

12 EPZ = ekvivalent polne zaposlitve

#### 4.1.1 Način izvajanja in vrste izvedenih študij uporabnikov

Podrobnejša analiza odgovorov pokaže, da je le 15 knjižničarjev (30%) izvajalo študije uporabnikov s pomočjo anket (če seštejemo vse odgovore), dobra polovica (26 ali 52%) s pomočjo ustnih intervjujev in samo 5 (10%) na druge načine (pogovor - dva odgovora ter po en odgovor semantični diferencial, raziskovalne naloge in "v računalniškem programu" (verjetno je bilo s tem odgovorom mišljeno analiziranje podatkov iz programa Šolska knjižnica)). Presenetljivo je, da nobena knjižnica ni navedla metode opazovanja (vedenja uporabnikov, npr. iskanje na policah, po katalogu...), čeprav so za to v šolski knjižnici enako dobre možnosti kot v drugih knjižnicah. Vzroki za to so lahko v premajhnem številu zaposlenih (in pomanjkanju časa za uporabo te metode) ali pa v pomanjkljivem poznavanju metode, ki se uspešno uporablja v socioloških in psiholoških raziskavah. Ta metoda se lahko uporabi na dva načina, z vednostjo uporabnikov ali brez nje. Pri prvem načinu moramo upoštevati, da lahko vedenje o raziskavi vpliva na odziv oz. obnašanje.



Slika 3: Vrsta opravljenih študij uporabnikov v šolskih knjižnicah

Legenda:

A: ankete

B: intervjuji

C: ankete in intervjuji

Č: ankete, intervjuji in raziskovalne naloge

D: brez odgovora

E: semantični diferencial

F: računalniški program

G: pogovor

Manj kot tretjina odgovorov v prid pisnemu anketiranju kaže na to, da se v naših šolskih knjižnicah ni uveljavila metoda, ki je v svetu med najbolj uveljavljenimi.

V luči pospešenega uveljavljanja kvalitativne metodologije v zadnjih letih tudi pri nas pa je razumljivo, da so anketirane knjižnice pogosteje poročale o uporabi ustnih intervjujev in pogovorov. Tak način je tudi mnogo hitrejši ter hkrati ustreznejši pri manjši skupini anketirancev kot pisno anketiranje, ki je primernejše za starejše anketirance z dobrim znanjem branja in pisanja.

Za jasnejšo sliko, kako so knjižničarji izvajali ankete in intervjuje, bi morali podrobneje preveriti uporabljeno metodologijo ter pregledati podatke, dobljene z raziskavami, kar pa bi težko storili s pisnim anketnim vprašalnikom, ki smo ga uporabili kot instrument zbiranja podatkov v naši raziskavi. Potrebni bi bili poglobljeni pogovori s posameznimi knjižničarji in po možnosti še vpogled v dokumentacijo, vendar za potrebe te raziskave to seveda ni bilo izvedljivo. Želeli bi si, da o morebitnih tovrstnih raziskavah knjižničarji bolj redno in izčrpno poročajo v strokovnih (bibliotekarskih) časopisih, saj bodo s tem spodbudili razpravo med kolegi ter posnemanje dobrih zgledov oz. primerov dobre prakse.

#### 4.1.2 Pogostost izvajanja študij uporabnikov

Na voljo imamo še odgovore o pogostosti opravljanja študij uporabnikov v naših šolskih knjižnicah. Pri tem podvprašanju so bili knjižničarji najbrž rahlo v zadregi, saj se je število odgovorov glede na prvi del vprašanja kar precej zmanjšalo. Le 26 knjižničarjev (52% vseh ali 68% tistih, ki poročajo, da so opravljali študije) navaja podatke o tem.

Polovica od teh 26 (13 ali 26% vseh anketiranih) jih poroča o letnem zbiranju podatkov, 8% o polletnem, 4% o mesečnem, 6% pa o tedenskem zbiranju podatkov od uporabnikov. 4 (8%) niso natančno opredelili pogostosti, saj so odgovarjali z besedami: občasno, priložnostno, nesistematično.

Z upoštevanjem teh odgovorov zdaj v prid študijam uporabnikov pritrjuje le še polovica odgovorov, iz podatkov o pogostosti zbiranja pa je sklepati, da je bilo to raziskovanje precej naključno in nesistematično, na kar so opozorili tudi nekateri knjižničarji.

## 4.2 Uporaba kazalcev uspešnosti delovanja knjižnice

Analizirali smo še odgovore na vprašanje o nekaterih izbranih kazalcih (pokazateljih) uspešnosti delovanja knjižnice. Knjižničarji – praktiki verjetno ne poznajo dovolj kazalcev iz standarda ISO 11620, saj je bil odziv na to vprašanje ma-

jhen, ponekod pa tudi napačen. Uporabljali so jih morda bolj intuitivno in na podlagi potreb iz praktične dejavnosti. Na to kaže tudi napačno navajanje podatkov, ki niso bili ustrezno oblikovani glede na podana navodila. Eden izmed vzrokov za nepoznavanje kazalcev je ta, da še niso prevedeni v slovenščino, knjižničarji pa pri sledenju novostim na bibliotekarskem področju praviloma sploh ne uporabljajo tuje literature ali pa jo uporabljajo le v izjemnih primerih (npr. kadar jo potrebujejo pri pisanju člankov, pa še takrat je pogosto ne citirajo, temveč jo le navajajo). Glavni razlog je po vsej verjetnosti neznanje ali slabše znanje tujih jezikov.

Le 13 (26%) knjižnic poroča z uporabnimi podatki za vsaj enega od kazalcev. Ob tem pa žal večinoma ne poroča tudi o času zbiranja teh podatkov. V eni knjižnici pa v času anketiranja rezultati ugotavljanja še niso bili znani, ker je postopek še potekal, zato je pri odgovorih nismo mogli upoštevati. Odstotek aktivnih uporabnikov knjižnic, ki ga te navajajo, se je gibal med 70 in 95%, ugotavljali so ga v sedmih knjižnicah.

Samo v eni knjižnici so navedli podatek o stopnji uporabe knjižničnega gradiva, ki je ustrezal navedeni metodologiji, opisani v navodilih v vprašalniku. Dve knjižnici sta pomotoma prevzeli sistem izračuna iz podvprašanj.

Tabela 1: Uporaba kazalcev uspešnosti

kazalec	št. knjižnic, ki ga merijo
a. odstotek aktivnih uporabnikov knjižnice	7
b. stopnja uporabe knjižničnega gradiva	1
c. zadovoljstvo uporabnikov z urami odprtosti knjižnice	5
č. zadovoljstvo učencev/dijakov z gradivom knjižnice	8
d. zadovoljstvo učiteljev z gradivom knjižnice	8
e. zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice na splošno	8

Ameriška avtorica, poznavalka šolskih knjižnic, Bradburnova (Bradburn, 1999, str. 25) trdi, da lahko preveč zastarelega, neaktualnega gradiva popači statistične podatke, zato ga ne bi smeli upoštevati kot potencialno podporo učnemu načrtu. Podobno je ugotavljala Novljanova, da je za ustreznost zbirke v šolski knjižnici potreben redni odpis, ki ga pri nas knjižnice niso opravljale v zadostni meri (Novljan, 1996). Zaradi prevelike količine neaktualnega gradiva v fondu knjižnice, ki je posledica premajhnega odpisa, lahko pride tudi do težav pri izračunavanju kazalca stopnje uporabe gradiva. Z upoštevanjem tega dejstva (ki ga je sicer potrebno rešiti pred postopkom evalvacije in merjenja), je priporočljivo gradivo teh knjižnic razdeliti na manjše skupine enot, ki so aktualne le za določene ciljne skupine uporabnikov. Vprašanje pa je, če bi tako dobili dovolj podatkov glede na nezadostno kritično maso uporabnikov teh skupin enot, saj so naše šolske knjižnice pretežno majhne.

16% šolskih knjižnic (oz. 62% tistih, ki so odgovorile na vprašanje) poroča o izračunavanju vsaj enega od preostalih štirih kazalcev, katerih vrednosti se gibljejo med 3 in 5<sup>13</sup>. Nekaj jih je poleg številke dopisalo, kdaj so podatke zbirali, včasih pa tudi, kaj so še izvedeli od uporabnikov (npr. katero gradivo pogrešajo), zakaj ni dovolj gradiva (pomanjkanje denarja) ipd.

#### 4.2.1 Pripravljenost knjižničarjev za sodelovanje pri merjenju uspešnosti

Na vprašanje, ali bi bili pripravljeni sodelovati pri preizkušanju kazalcev uspešnosti šolske knjižnice, se je od 50-tih - pozitivno izjasnilo 58%, 18% pa se jih ni opredelilo ne za ne proti. Le 24% jih je označilo odgovor ne, toda gledano v luči dolgoletnih izkušenj je to kar veliko.

### 4.3 Stopnja izobrazbe in uporaba tuje literature

Preveriti smo želeli še, ali zaposleni z višjo stopnjo izobrazbe (visoka ali več) pri svojem strokovnem izobraževanju v večji meri uporabljajo tudi tujo literaturo. Zaposlene smo razdelili v dve skupini, v prvi so tisti z visoko izobrazbo, v drugi skupini pa ostali. V knjižnicah z več zaposlenimi so bili vedno upoštevani zaposleni z najvišjo doseženo stopnjo izobrazbe.

Tabela 2: Uporaba tuje literature glede na stopnjo izobrazbe

skupina	stopnja izobrazbe zaposlenih	uporaba tuje literature	% uporabe tuje literature
Visoka izobrazba ali več	26	13	50
Druga (višja ali manj)	23	3	13

n=49

Izkazalo se je, da so zaposleni z višjo (visoko ali več) končano izobrazbo v mnogo večji meri uporabljali tujo literaturo – takih je bilo več kot štirikrat več (13) od zaposlenih z nižjo doseženo stopnjo izobrazbe (3). Knjižničarji v prvi skupini so v večji meri uporabljali tuje članke (9) in so uporabljali tudi tuje knjige (4), tisti v drugi skupini pa so uporabljali le tuje članke (3), tujih knjig pa ne.

Kot je že bilo rečeno, knjižničarji pri sledenju novostim na svojem strokovnem področju praviloma ne uporabljajo tuje literature ali jo uporabljajo le izjemoma. Glavni razlog je po vsej verjetnosti slabše znanje tujih jezikov.

13 Pri tem je bila 1 najnižja možna vrednost, 5 pa najvišja.



#### 4.4 Ustreznost izobrazbe

Nadalje preverjamo, ali je bilo med zaposlenimi s strokovno ustrežno višjo stopnjo izobrazbe (visoka ali več) izvedenih več raziskav uporabnikov.

Zaposlene smo razdelili v dve skupini, v prvi so bili tokrat zaposleni z univerzitetno bibliotekarsko izobrazbo, v drugi skupini pa zaposleni z univerzitetno nebibliotekarsko izobrazbo.

Tabela 3: Smer izobrazbe in pogostost izvajanja študij uporabnikov

skupina	št. zaposlenih po smeri izobrazbe	št. knjižnic z raziskavami	% knjižnic z raziskavami
bibliotekarska izobrazba	27	23	85
nebibliotekarska izobrazba	22	14	64

n=49

Rezultati so potrdili predvidevanje, da strokovno bibliotekarsko "podkovani" knjižničarji opravijo več študij uporabnikov, in sicer je razlika 21% v korist bibliotekarski izobrazbi.

#### 4.5 Članstvo v profesionalnem društvu

Kot zadnje preverimo, ali so zaposleni, ki so bili člani ZBDS, izvedli tudi več študij uporabnikov. Anketirane smo razdelili v dve skupini, v prvi so člani ZBDS, v drugi skupini pa nečlani ZBDS.

Tabela 4: Članstvo v ZBDS in izvajanje študij uporabnikov

skupina	št. zaposlenih oz. knjižnic	št. knjižnic z raziskavami	% knjižnic z raziskavami
Člani ZBDS	28	25	89
Nečlani ZBDS	21	13	62

n=49

Članstvo v ZBDS je pomembno za razvoj stroke, pa tudi za dvigovanje statusa članov. Šolske knjižničarje skušajo zaradi narave dela v šoli (pedagoški del) ločiti od ostalih knjižničarjev, po statusu pa so bili doslej od vseh najnižje (Urbanija, 1995). Rezultati ankete potrjujejo, da je članstvo v strokovnem bibliotekarskem združenju močan dejavnik prenašanja medsebojnih izkušenj med člani, ki so v

večji meri izvajali študije uporabnikov v šolskih knjižnicah, kot pa nečlani. Takšnih knjižničarjev je bilo med člani za 27% več.

## 5 Zaključki

Domneva, da se v naših šolskih knjižnicah ne izvajajo študije uporabnikov, z rezultati pričujoče raziskave ni bila potrjena, kar je razveseljivo. Nenavadno pa je, da se v manjši meri uporabljajo ankete (kvantitativna metodologija) kot pa intervjuji oz. pogovori, ne uporablja se metoda opazovanja. Vendar so študije uporabnikov nesistematične, občasne in zgolj naključne. Postavlja se tudi vprašanje ustreznosti uporabljene metodologije posameznih študij.

Podrobnejša analiza in primerjanje odgovorov na različna vprašanja kaže na pomanjkljivo poznavanje novosti na področju bibliotekarstva, ki je posledica nezadostne uporabe tuje literature, ta pa je lahko tudi posledica premajhnega znanja tujih jezikov, predvsem angleščine. Ugotavljanje uspešnosti knjižnic s kazalci uspešnosti je relativno novo področje, o katerem je bilo pri nas zaenkrat še bolj malo napisanega in storjenega v praksi, več pa v tujini. S problematiko se zaenkrat šolski knjižničarji še ne ukvarjajo sistematično.

Izobrazba je ključni dejavnik, ki lahko prispeva k uvajanju študij uporabnikov in k izboljšanju uporabljenih metod pri študiju uporabnikov, zato je razveseljivo, da se v šolskih knjižnicah vendarle že kažejo potrebe po večji uporabi tuje literature. Med bibliotekarji s končano visoko izobrazbo jih kar polovica uporablja tujo literaturo (70% od teh samo članke, 30% pa tudi knjige). Med ostalimi zaposlenimi je le 13% takšnih, ki uporabljajo tujo literaturo, vendar samo članke, knjig pa ne.

Uvedba univerzitetnega študija bibliotekarstva in informacijske znanosti je vsekakor pripomogla k povečani zavesti med knjižničarji – bibliotekarji, da so študije uporabnikov potrebne. Med ostalimi visoko izobraženimi zaposlenimi se takšne potrebe niso pokazale v enaki meri.

Članstvo v strokovnem bibliotekarskem združenju (ZBDS), oz. točneje v enem od osmih področnih društev, je poleg strokovne literature pomemben dejavnik prenašanja izkušenj na področju bibliotekarske znanosti. Zaposleni v šolskih knjižnicah, ki so bili člani združenja, so tudi v večji meri izvajali študije uporabnikov.

## Citirani viri

1. Ambrožič, M. (1999). Ugotavljanje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic. V: *Pomen in delo visokošolskih knjižnic, 1. strokovno posvetovanje visokošolskih knjižničark in knjižničarjev z mednarodno udeležbo: zbornik referatov* (str. 9-59). Ljubljana: Centralna tehniška knjižnica.
2. Ambrožič, M. (2000). Ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic: visokošolske knjižnice. *Knjižnica*, 44 (3), 101-135 (I. del) in (4), 65-98 (II. del).
3. *Osnove knjižničarstva*. (1987). Ljubljana: Posebna izobraževalna skupnost za kulturo.
4. *Bibliotekarski terminološki slovar. Delovno gradivo III*. Pripravila Bibliotekarska terminološka komisija v sestavi Berčič, B., Dimec, Z., Kanič, I., Kokole, J., Leder, Z., Ujčič, M., Veselko, M., Zore, F. (1999). Pridobljeno 1.5.2002 s spletne strani: <http://www2.arnes.si/~ljnuk4/slovar-1-2.html>.
5. Bradburn, F. B. (1999). *Output measures for school library media programs*. New York, London: Neal-Schuman.
6. Filo, B. (1976). Informacijsko delo v knjižnicah glede na analizo informacij, informacijskih virov in uporabnikov. *Knjižnica*, 20 (1-4), 16-35.
7. Filo, B., & Kert Z. (1978). *Problemi informacij družbenih ved v knjižnicah in NATIS v Sloveniji* : raziskovalna naloga. Maribor: Univerzitetna knjižnica.
8. Filo, B. (1988). Vzajemno dopolnjevanje knjižničnega gradiva. V *Zapisi znanja v informacijski dobi / Zveza bibliotekarskih društev Slovenije, strokovno posvetovanje in skupščina, Novo mesto, 13. in 14. oktobra 1988* (str. 5-24). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica ; Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
9. Griljc, M. (1999). O uporabnikih tokrat malo drugače (poskus tipologije). *Šolska knjižnica*, 9 (2), 58-62.
10. Hafner, A. W. (1998). *Descriptive statistical techniques for librarians*. Chicago ; London : American Library Association.
11. Herrera, R. C., Lotero, L. M., & Rua, I. R. (1987). User studies in university libraries. V *International Reader in the Management of Library, Information and Archive Services compiled by Anthony Vaughan [for the] General Information Programme and UNISIST*. Paris: Unesco.
12. ISO. (1998). *Information and documentation – Library performance indicators. International Standard, ISO 11620*. Genève: ISO.
13. Lasić-Lazić, J. (1996). Znanstvena utemeljenost iztraživanja korisnika školskih knjižnica. (Znanstvena utemeljenost raziskav o uporabnikih šolskih knjižnic). *Knjižnica*, 40 (3-4), 153-167.

14. Lynch, B. P. (1998). *Measurement and evaluation of public libraries*. 64<sup>th</sup> IFLA General Conference, August 16 – August 21, 1998. Pridobljeno 18.4.2002 s spletnega naslova: <http://ifla.inist.fr/IV/ifla64/027-137e.htm>.
15. Mikuletič, N. (2000). *Poklicna motivacija knjižničarjev*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo.
16. Novljan, S. (1996). *Sodobne dejavnosti šolske knjižnice s posebnim oziranjem na njene bibliopedagoške naloge pri izvajanju izobraževalnega programa učenja branja v osnovni šoli*. Doktorsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo.
17. Odredba o normativih in standardih v osnovnih šolah. *Uradni list RS*, št. 37/1997.
18. Odredba o normativih in standardih ter elementih za sistemizacijo delovnih mest, ki so podlaga za organizacijo in financiranje programa 9-letne osnovne šole iz sredstev državnega proračuna. *Uradni list RS*, št. 27/1999.
19. Urbanija, J. (1985). Rezultati raziskovanja o uporabnikih visokošolske biblioteke: teoretične osnove raziskovanja o uporabnikih. *Knjižnica*, 29 (1), 40-58.
20. Urbanija, J. (1995). Slovenski knjižničarji o sebi. *Knjižnica*, 39 (1-2), 27-48.
21. Weech, T. »How do we know we are good at what we do in our libraries: an introduction to the concepts behind the measurement and evaluation of library services«. *Delaonica, Ljubljana*, 26. marec 2002. Ljubljana: Bibliotekarski izobraževalni center NUK.
22. Westbrook, L. (1997). Qualitative research. V Powell, Ronald R. *Basic research methods for librarians* (pp.143-163). 3rd ed. Greenwich ; London: Ablex Publishing Corporation.

---

**Zdenka Verlič** je zaposlena na OŠ Ketteja in Murna kot vodja šolske knjižnice  
Naslov: Koširjeva 2, 1000 Ljubljana  
Naslov elektronske pošte: [zdenka.verlic@guest.arnes.si](mailto:zdenka.verlic@guest.arnes.si)