

Wiesława Budrowska

Biblioteka Pedagogiczna im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu  
w.budrowska@bptorun.edu.pl

Magdalena Paul

Uniwersytet Warszawski Wydział Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii  
m.paul@uw.edu.pl

Aldona Zawalkiewicz

Biblioteka Pedagogiczna im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu  
a.zawalkiewicz@bptorun.edu.pl

Marcin Żynda

Biblioteka Pedagogiczna im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu  
m.zynda@bptorun.edu.pl

## Kierunek nieużytkownik

**Streszczenie:** Artykuł dotyczy zrealizowanego w Bibliotece Pedagogicznej im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu badania ankietowego nieużytkowników<sup>1</sup>. Przedstawia cel, metodologię i przebieg badania oraz wskazuje wybrane wyniki, wnioski i rekomendacje<sup>2</sup>.

**Słowa kluczowe:** nieużytkownicy bibliotek, biblioteki pedagogiczne, nieaktywni użytkownicy, nauczyciele, aktywność czytelnicza, powody niekorzystania z bibliotek, badania ankietowe, Biblioteka Pedagogiczna im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu

### Wprowadzenie

Biblioteka Pedagogiczna im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu (BP) od 2013 r. bierze udział w realizowanym przez Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich projekcie badawczym pod nazwą [Analiza Funkcjonowania Bibliotek](#) (AFB). W ramach projektu m.in. wyliczane są **wskaźniki funkcjonalności bibliotek**. Jednym z nich jest wskaźnik „Nauczyciele – użytkownicy jako procent nauczycieli w rejonie objętym działalnością biblioteki”. Celem tego wskaźnika jest ocena skuteczności biblioteki w dotarciu do populacji docelowej. W interesie każdej placówki leży zatem zabieganie o jego wysoką wartość i systematyczny wzrost. Prowadzony w BP systematyczny monitoring wskaźnika potwierdza jego stały poziom. Dowodzi to, że część populacji docelowej nie korzysta z usług biblioteki. Warto zatem podjąć działania, które mogą spowodować podwyższenie poziomu wskaźnika, czyli zwiększenie liczby nauczycieli użytkowników BP.

W związku z powyższym postanowiono przeprowadzić badanie wśród nauczycieli nieużytkowników BP, którego wyniki miały stanowić podstawę do:

- zdiagnozowania powodów niekorzystania z usług BP,
- segmentacji grup nieużytkowników,
- zaplanowania działań, które wzbudzą wśród nauczycieli zainteresowanie usługami oferowanymi przez bibliotekę.

---

<sup>1</sup> Badanie nosiło nazwę: „Z biblioteką czy bez? Badanie zwyczajów czytelniczych nauczycieli”.

<sup>2</sup> Planowane jest opublikowanie raportu z badań w wersji elektronicznej.

## Wybrane przykłady badań

Wymienione wyżej badanie jest nie tylko pierwszym tego typu realizowanym przez bibliotekę, ale i jednym z pierwszych w Polsce. Opisane przykłady podobnych badań prowadzonych w naszym kraju są nieliczne. Badania nieużytkowników bibliotek, w przeciwieństwie do badań efektywności czy badań satysfakcji użytkowników<sup>3</sup>, były prowadzone w polskich bibliotekach bardzo rzadko.

Przeprowadzane w Polsce badania nieużytkowników dotyczą przede wszystkim bibliotek publicznych. W Krakowie, na zlecenie Urzędu Miasta, Małopolski Instytut Kultury zrealizował w 2016 r. projekt badawczo-konsultacyjny, którego celem było przygotowanie diagnozy funkcjonowania sieci bibliotek miejskich oraz opracowanie rekomendacji istotnych do przygotowania planu rozwoju nowej instytucji – Biblioteki Kraków. Jednym z punktów przedsięwzięcia było badanie nieużytkowników za pomocą wywiadu swobodnego i zapisu kwestionariuszowego<sup>4</sup>. Próba segmentacji nieużytkowników oraz odpowiedzi na pytania dotyczące niekorzystania z usług bibliotek miały pewien wpływ na przygotowanie badania nauczycieli nieużytkowników Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu.

Interesującym materiałem, którego część zawiera m.in. omówienie badań nieużytkowników bibliotek publicznych w Polsce, jest raport z projektu „Daily Innovators and Daily Educators in the Libraries”, zrealizowanego w latach 2015–2018 w ramach programu Erasmus+ Partnerstwa strategiczne w edukacji dorosłych. Projekt został zrealizowany przez konsorcjum partnerskie, którego liderem była Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, a partnerami: Narodowa Biblioteka Litwy im. Martynasa Mazvydasa, Centrum Informacyjnych Systemów Kultury (Łotwa), Biblioteka Regionalna w Oppland (Norwegia) i Fundacja „Reading & Writing” (Holandia). Celem badania było zgromadzenie danych [...] *na temat oferty edukacyjnej dla osób dorosłych dostępnej w bibliotekach publicznych, skierowanej do różnych grup odbiorców – osób dorosłych, ale także osób o specjalnych potrzebach czy znajdujących się w specyficznej sytuacji życiowej*. Pytano też o działania, [...] *których odbiorcami są dzieci lub młodzież – przede wszystkim po to, by dowiedzieć się, jakie są możliwości edukacyjne dla osób dorosłych w porównaniu z ofertą skierowaną do innych grup użytkowników bibliotek*<sup>5</sup>. Aby dowiedzieć się m.in. jak nieużytkownicy postrzegają biblioteki, dlaczego nie korzystają z bibliotek oraz jakiego rodzaju oferty edukacyjnej od nich oczekują, przeprowadzono w Polsce ankietę na losowej próbie 1000 osób. Podobnie jak w przypadku celu badania realizowanego w Bibliotece Pedagogicznej w Toruniu, autorzy projektu szukali potwierdzenia wagi i rangi usług świadczonych przez bibliotekę w zakresie edukacji.

Zagadnieniem nieużytkowników polskich bibliotek publicznych zajmowała się Marta Henzler, reprezentująca Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, organizację pozarządową (działającą od 2000 r.). Marta Henzler realizowała w bibliotekach cykl warsztatów zatytułowanych „Kim są nieużytkownicy bibliotek? Jak ich przyciągnąć do

---

<sup>3</sup> W BP badania satysfakcji użytkowników, prowadzone zgodnie z metodologią opracowaną przez SBP, zrealizowane zostały do tej pory trzykrotnie.

<sup>4</sup> GADECKI, J., KNAŚ, P. (red.). *Biblioteka Kraków. Rozwój sieci miejskich bibliotek publicznych* [online]. Kraków: Wydaw. MIK, [2016]. [Dostęp 19.09.2019]. ISBN 978-83-61406-18-1. Dostępny w: [https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/bitstream/handle/item/74254/zdrodowska\\_et-al\\_biblioteka\\_krakow\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/bitstream/handle/item/74254/zdrodowska_et-al_biblioteka_krakow_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

<sup>5</sup> KRASOWSKA-IGRAS, M. *Daily Innovators and Daily Educators in the Libraries* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <https://tiny.pl/tj3wv>.

biblioteki?”. W trakcie szkoleń autorka stawiała szereg pytań dotyczących nieużytkowników. Pytania dotyczyły m.in. sposobu ustalenia, kim są nieużytkownicy i metod włączania ich do grona użytkowników biblioteki oraz korzyści, jakie uzyska biblioteka, powiększając w ten sposób liczbę użytkowników<sup>6</sup>.

W roku 2008 firma MilwardBrown na zlecenie Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego przeprowadziła badania, których wyniki opublikowane zostały w formie raportu<sup>7</sup>. *Celem badania była charakterystyka ludności gmin wiejskich i miejsko-wiejskich pod kątem sposobów korzystania z bibliotek, postrzegania bibliotek oraz potrzeb społeczno-informacyjnych. Badanie zrealizowano na reprezentatywnej próbie ludności wiejskiej i małych miast, w wieku powyżej 13 roku życia (tj. włączając młodzież gimnazjalną), w metodologii wywiadu telefonicznego. Stratyfikacja w próbie uwzględniała płeć, wiek, wykształcenie oraz region zamieszkania. Ważenie danych uwzględniało województwo, klasę wielkości miejscowości, płeć, wiek, wykształcenie*<sup>8</sup>. Raport zawiera wyniki badań dotyczące m.in. użytkowników bibliotek, wzorców korzystania z bibliotek, satysfakcji użytkowników z usług świadczonych przez biblioteki. Jeden z rozdziałów raportu poświęcony jest wynikom badań nieużytkowników. Respondentów zapytano o ostatnią wizytę w bibliotece, powody niekorzystania z jej usług, pośrednie korzystanie z usług czy inny sposób korzystania z zasobów biblioteki.

Z racji niewielkich doświadczeń krajowych w zakresie badania nieużytkowników, sięgnięto przede wszystkim po dostępne wyniki badań realizowanych w bibliotekach publicznych i akademickich m.in. Australii, Stanów Zjednoczonych, Kanady, krajów skandynawskich i Hiszpanii. Jednymi z ważniejszych (na długiej liście przejrzanych materiałów anglojęzycznych), przydatnych do planowania badań, okazały się:

- artykuł M.S. Sridhara (1994) *Non-Use and Non-Users In Libraries*, zawierający m.in. definicje grup nieużytkowników,
- praca doktorska Marka Swailsa (2018) *Non-user Perceptions of Community College Library Service Quality*, której celem było zbadanie postrzegania usług bibliotecznych przez tych, którzy nie korzystali z nich nigdy lub rzadko,
- artykuł Mireli Fernandez-Ardevol, Nurii Ferran-Ferrer, Javiera Nieto-Arroy i Carme Fenolla (2018) *The Public Library as seen by the non-users*, zawierający definicje byłych użytkowników i nieużytkowników.

---

<sup>6</sup> HENZLER, M. Kim są nieużytkownicy bibliotek? Jak ich przyciągnąć do biblioteki?. W: *SlideShare* [online]. Published on Aug 13, 2015. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <https://www.slideshare.net/FRSI/kim-s-nieuytkownicy-bibliotek-jak-ich-przycign-marta-henzler>.

<sup>7</sup> *BIBLIOTEKI publiczne: opinie, korzystanie, potrzeby. Badanie mieszkańców terenów wiejskich i małych miast do 20 tys. mieszkańców [raport]* [online]. Warszawa: Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, 2018. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: [http://stare.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/RAPORTY/Mieszkancy\\_wsi\\_i\\_uzytkownicy\\_bibliotek.pdf](http://stare.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/RAPORTY/Mieszkancy_wsi_i_uzytkownicy_bibliotek.pdf).

<sup>8</sup> Tamże.

Dużą pomocą przy projektowaniu kwestionariusza do badań były ankiety opracowane przez biblioteki amerykańskie i kanadyjskie: *Non-Users of the Library* – przygotowana i udostępniona przez bibliotekę Guelph Public Library<sup>9</sup>, ankieta opublikowana przez High Life Highland<sup>10</sup>, ankieta Big Sky Libraries<sup>11</sup> czy ankieta Maribyrnong Library<sup>12</sup>.

Kluczową inspirację stanowił projekt badawczy Wisconsin Public Library Consortium (WPLC) realizowany w latach 2003–2016<sup>13</sup>. Dotyczył on systematycznie prowadzonych badań ankietowych użytkowników i nieużytkowników bibliotek stanu Wisconsin. Co cztery lata WPLC przeprowadzało ankietę wśród mieszkańców, aby pogłębić wiedzę na temat użytkowników i nieużytkowników bibliotek. WPLC zaproponowało bibliotekom serię bezpłatnych webinarów, których celem było nabycie przez bibliotekarzy umiejętności gromadzenia danych uzyskanych od lokalnej społeczności (w tym poprawnego przygotowania ankiety) oraz ich analizy i interpretacji. Na stronie projektu opublikowano wiele materiałów wypracowanych w czasie jego realizacji.

Niezwykle cenna była seria wywiadów z Donną E. Fletcher, która współpracuje z amerykańskimi bibliotekami publicznymi w zakresie badań rynku i planowania strategicznego. Uważa ona, że najważniejsze w tworzeniu strategii przyciągania nieużytkowników do biblioteki jest ustalenie: kim dokładnie oni są, czy czują potrzebę korzystania z biblioteki, a jeśli tak, to w jakim zakresie. Autorka zachęca do prowadzenia badań, akcentując znaczenie doboru rodzaju badań i konstrukcji pytań badawczych<sup>14</sup>.

## Cel badań

Zasadniczym celem badania ankietowego nieużytkowników było przede wszystkim poznanie powodów niekorzystania z usług BP przez część populacji nauczycieli z terenu objętego działaniem biblioteki i zdiagnozowanie jej pod kątem zwyczajów czytelniczych. Na potrzeby badania sformułowano dziesięć hipotez badawczych, które zostały poddane weryfikacji w trakcie analizy zebranych danych:

Aktywność czytelnicza ma związek ze stopniem awansu zawodowego

1. Istnieje zależność pomiędzy stopniem awansu zawodowego nauczyciela a korzystaniem z usług bibliotek (pedagogicznej lub innych).
2. Istnieje zależność pomiędzy stopniem awansu zawodowego nauczyciela a korzystaniem z usług biblioteki pedagogicznej.

---

<sup>9</sup> Non-Users of the Library. W: *Guelph Library Project* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <http://guelphlibraryproject.ca/non-users/>.

<sup>10</sup> High Life Highland. *Library Non-User Survey* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <https://www.surveygizmo.com/s3/3540253/Library-NonUserSurvey>.

<sup>11</sup> Big Sky Libraries. *Library User and Non-User Survey 2018* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: [https://www.surveymonkey.com/r/Library\\_User\\_Non\\_User\\_Survey](https://www.surveymonkey.com/r/Library_User_Non_User_Survey).

<sup>12</sup> 2013 Survey of Non-Library Users. W: *Maribyrnong City Council* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <http://www.michelledennis.com.au/surveys/maribyrnong/maribyrnongnuserurvey.htm>.

<sup>13</sup> WPLC User / Non-User Research Program W: *WPLC Wisconsin Public Library Consortium* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <https://www.wplc.info/researchprogram>.

<sup>14</sup> FLETCHER, D.E. *Reaching the Elusive Library Non-Users* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <http://www.infotoday.com/mls/nov16/Fletcher--Reaching-the-Elusive-Library-Non-Users.shtml>.

Aktywność czytelnicza ma związek z wiekiem

3. Istnieje zależność między wiekiem nauczyciela a korzystaniem z usług bibliotek (pedagogicznej lub innych).
4. Istnieje zależność między wiekiem nauczyciela a korzystaniem z usług biblioteki pedagogicznej.

Aktywność czytelnicza ma związek z miejscem zamieszkania

5. Istnieje zależność między miejscem zamieszkania nauczyciela a korzystaniem z usług bibliotek (pedagogicznej lub innych).
6. Istnieje zależność między miejscem zamieszkania nauczyciela a korzystaniem z biblioteki pedagogicznej.

Aktywność czytelnicza ma związek z zajmowanym stanowiskiem

7. Istnieje zależność między zajmowanym stanowiskiem a korzystaniem przez nauczyciela z usług bibliotek (pedagogicznej lub innych).
8. Istnieje zależność między wykonywanym zawodem a korzystaniem przez nauczyciela z usług bibliotek pedagogicznej.

Poziom czytelnictwa ma związek ze statusem czytelnika

9. Istnieje zależność między korzystaniem lub niekorzystaniem z Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu lub innych bibliotek a liczbą czytanych przez daną osobę książek, fragmentów książek i artykułów z czasopism.

Postrzeżenie bibliotek ma związek ze statusem czytelnika

10. Istnieje zależność między korzystaniem lub niekorzystaniem z Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu lub innych bibliotek a postrzeganiem bibliotek jako: przydatne, nowoczesne, zapewniające dostęp do specjalistycznych zbiorów i informacji, coraz mniej potrzebnych w dobie internetu.

Sześć z postawionych dziesięciu hipotez zostało potwierdzonych<sup>15</sup>.

Założeniem zespołu, który podjął się realizacji badania, było uzyskanie rzetelnych wyników, dlatego zaplanowano badania zgodnie z metodologią obowiązującą w naukach społecznych. Zaproponowana metoda objęła więc takie elementy, jak: stworzenie narzędzia badawczego (ankiety), zasady doboru próby badawczej oraz sposób analizy danych.

## **Narzędzie badawcze**

Badanie przeprowadzono za pomocą kwestionariusza ankiety opracowanego specjalnie do zbadania zwyczajów czytelniczych nauczycieli. Kwestionariusz składał się z czternastu pytań badawczych oraz metryczki. Respondenci odpowiadali na pytania zamknięte jednokrotnego wyboru (2), wielokrotnego wyboru (9), pytania ze skalą Likerta (2) oraz jedno pytanie otwarte. Pytania dotyczyły m.in. powodów niekorzystania z usług BP w Toruniu, korzystania z usług innych (niż BP) bibliotek, zamiaru skorzystania przez ankietowanych z usług BP w trakcie najbliższych 12 miesięcy, aktywności czytelniczej czy postrzegania bibliotek jako placówek zapewniających dostęp do informacji. Bardzo ważne było poznanie

---

<sup>15</sup> Cztery z postawionych hipotez są szczegółowo omówione w dalszej części artykułu, w rozdziale *Wybrane hipotezy badawcze*.

oczekiwań badanych nauczycieli w stosunku do BP, wyrażonych przez respondentów w pytaniu otwartym. Metryczka zawierała sześć pytań dotyczących: płci, wieku, miejsca zamieszkania, miejsca zatrudnienia, zajmowanego stanowiska oraz stopnia awansu zawodowego.

Do realizacji badania wykorzystano elektroniczną wersję ankiety, utworzoną w programie LimeSurvey, który dodatkowo umożliwia złożone analizy danych. Serwis ten jest od wielu lat używany w BP do prowadzenia różnego rodzaju badań.

## Organizacja badania

Założeniem było poddanie badaniu nauczycieli z województwa kujawsko-pomorskiego, pracujących w placówkach znajdujących się na terenie objętym działaniem BP w Toruniu.

Badanie zaplanowano w terminie 1.10.2018 – 31.12.2018. Z powodu zebrania niewystarczającej liczby ankiet w założonym terminie, czas trwania badania wydłużono do 31.01.2019 r.

Link do ankiety został rozesłany pocztą elektroniczną do sekretariatów wszystkich placówek oświatowych z terenu objętego działaniem biblioteki (Torunia i Grudziądz – miast na prawach powiatu oraz powiatów: brodnickiego, chełmińskiego, golubsko-dobrzyńskiego, grudziądzkiego, toruńskiego i wąbrzeskiego). W liście proszono o dystrybucję informacji o badaniu wśród nauczycieli zatrudnionych w danej placówce. Ponadto link do ankiety można było znaleźć w materiałach informacyjnych dotyczących badania, zamieszczonych w internecie, takich jak np. strona internetowa województwa kujawsko-pomorskiego, portal Edupolis, strona internetowa BP i jej profil na Facebooku.

## Populacja i próba

W badaniach zwyczajów czytelniczych **populację** stanowią nauczyciele zatrudnieni w placówkach oświatowych z terenu objętego działaniem biblioteki.

Ponieważ do badań zwyczajów czytelniczych nauczycieli nie było możliwe użycie doboru losowego<sup>16</sup> (brak możliwości stworzenia operatu losowania), zdecydowano się na zastosowanie doboru kwotowego. Był on wskazany ze względu na:

- możliwość określenia wielkości populacji<sup>17</sup>,
- znajomość struktury populacji nauczycieli według wyznaczonej cechy (stopień awansu zawodowego)<sup>18</sup>,
- wyznaczenie liczebności próby badawczej oraz jej struktury przystającej do struktury populacji według stopnia awansu zawodowego,
- dostępność różnych kanałów dystrybucji ankiety.

---

<sup>16</sup> Dobór losowy jest uznawany za wzorcowy dla większości badań ankietowych.

<sup>17</sup> Dane z Systemu Informacji Oświatowej.

<sup>18</sup> Dane z placówek samorządu terytorialnego.

Do wyliczenia wielkości próby badawczej użyto kalkulatora do wyliczania wielkości próby<sup>19</sup>. Założeniem badania, pozwalającym na wnioskowanie na całą populację, było uzyskanie próby reprezentatywnej przedmiotowo dla doboru kwotowego. Przyjęto, że struktura próby powinna przystawać do struktury populacji według obranej zmiennej (stopień awansu)<sup>20</sup>.

Tab. 1. Populacja – struktura według stopnia awansu

Stopień awansu	0. Bez stopnia	1. Stażysta	2. Kontraktowy	3. Mianowany	4. Dyplomowany	Suma	Populacja
Liczba nauczycieli	430	463	1583	3281	5339	11096	11096
Udział %	4	4	14	30	48	100	

Źródło: opracowanie własne.

Tab. 2. Wyliczona próba badawcza – struktura według stopnia awansu

Stopień awansu	0	1	2	3	4	Suma	Próba
Liczba nauczycieli	23	25	86	177	289	600	600
Udział %	4	4	14	30	48	100	

Źródło: opracowanie własne.

Tab. 3. Uzyskana próba badawcza – struktura według stopnia awansu – analiza kwotowa

Stopień awansu	0	1	2	3	4	Suma	Analizowane ankiety
Liczba respondentów	11	22	66	128	261	488	555
Udział %	2	5	14	26	53	100	
Poziom realizacji próby badawczej %	93						

Źródło: opracowanie własne.

Uzyskaną w wyniku badania próbę badawczą poddano analizie kwotowej. Osiągnięto poziom realizacji próby wynoszący 93%. Na podstawie analizy przystawalności struktury populacji i próby oraz zebrania zamierzonej liczby ankiet można stwierdzić, że uzyskano próbę reprezentatywną pod względem przedmiotowym.

<sup>19</sup> Kalkulator doboru próby. W: *naukowiec.org* [online]. [Dostęp 15.10.2019]. Dostępny w: <http://www.naukowiec.org/dobor.html>.

<sup>20</sup> Dane dotyczące stopnia awansu zawodowego nauczycieli pochodzą z urzędów administracji samorządowej.

## Gromadzenie i przetwarzanie danych

Zbieranie danych odbywało się wyłącznie za pomocą kwestionariusza w wersji elektronicznej, przygotowanego w programie LimeSurvey, służącym do tworzenia ankiet online. Dane zgromadzone podczas badań prezentowane są w LimeSurvey zarówno jako wyniki zbiorcze, jak i pojedyncze formularze. Widoczna jest liczba odpowiedzi udzielonych przez respondentów, wyliczone są udziały procentowe odpowiedzi, istnieje możliwość generowania danych w postaci graficznej.

Do zaawansowanego przetworzenia części danych wykorzystano pakiet statystyczny SPSS pozwalający na stworzenie szczegółowej analizy regresji, analizy wariancji czy też korelacji w zbiorze zebranych danych. Było to możliwe po wyeksportowaniu danych uzyskanych w badaniu za pomocą programu LimeSurvey, w formacie sps, pozwalającym na zaimportowanie ich do SPSS. Co ważne, dla analiz z wykorzystaniem zmiennych pakiet SPSS pozwala na rekodowanie wartości zmiennych, czyli przypisanie istniejącym zmiennym nowych wartości.

## Wyniki ankiety

Celem analizy był opis badanych zjawisk poprzez sumaryczne przedstawienie danych (w tabelach) oraz graficznie (za pomocą wykresów). Do analiz wykorzystane zostały częstości (liczby wszystkich odpowiedzi) i wskaźniki struktury (udziały procentowe). Dane służące analizom wielozmianowym przedstawiono w tabelach krzyżowych.

Zdecydowano, że analizie poddane zostaną wszystkie ankiety zebrane w badaniu – także te, które nie zostały wypełnione w całości. Ze względu na dążenie do uzyskania w próbie struktury przystającej do struktury populacji według zmiennej *stopień awansu*, usunięto losowo część ankiet z grupy przeszacowanej, czyli nauczycieli dyplomowanych. Zadbano jednak o wymaganą liczebność próby badawczej.

Poddanie analizie także ankiet niekompletnych spowodowało, że sumy odpowiedzi na poszczególne pytania były różne. Z tego powodu w tabelach z danymi podawano również liczby brakujących odpowiedzi. Rozkłady częstości sporządzono dla każdego pytania zawartego w ankiecie.

Poza rozkładami częstości, które mogą być niewystarczające do opracowania wniosków z badań, wykorzystano wskaźniki struktury. W przypadku pytań wielokrotnego wyboru wskaźniki struktury to udziały procentowe danej odpowiedzi w stosunku do wszystkich odpowiedzi na pytanie; w przypadku pytań jednokrotnego wyboru wskaźniki struktury to udział procentowy odpowiedzi liczony w stosunku do liczby respondentów, którzy odpowiedzieli na dane pytanie (przy analizie także niekompletnych ankiet)<sup>21</sup>.

Zasadniczą część wyników badań to zbiorcza prezentacja danych dotyczących cech społeczno-demograficznych (płeć, wiek, miejsce zamieszkania, miejsce zatrudnienia, zajmowane stanowisko i stopień awansu zawodowego) wszystkich respondentów oraz charakterystyka poszczególnych grup wyodrębnionych według statusów.

---

<sup>21</sup> Tamże.



Zdefiniowanie statusów respondentów było dość proste przy założeniu, że obsługiwana populacja składa się z **nieużytkowników i użytkowników BP**. Na potrzeby badania przyjęto następujące określenia statusów respondentów: nieużytkownicy, użytkownicy innych bibliotek i użytkownicy BP. Zostały one zdefiniowane następująco:

- **nieużytkownicy** – nauczyciele, którzy nie korzystają z usług żadnych bibliotek,
- **użytkownicy innych bibliotek** – nauczyciele, którzy nie korzystają z usług BP, ale korzystają z usług bibliotek takich, jak np. szkolne, publiczne czy akademickie,
- **użytkownicy BP** – nauczyciele, którzy w ciągu ostatnich 12 miesięcy skorzystali z usług biblioteki (aktywni), i tacy, którzy od ponad roku nie odwiedzili BP (nieaktywni).

Czynnikiem różnicującym poszczególne statusy jest fakt korzystania lub niekorzystania z usług bibliotek.

Ważne było (oprócz poznania powodów niekorzystania z usług BP przez użytkowników innych bibliotek i nieużytkowników) sprawdzenie, czy nauczyciel, który nie korzysta z usług żadnej biblioteki, czyta mniej niż ten, który korzysta z usług bibliotek. Istotne było również ustalenie, czy na aktywność czytelniczą ma wpływ stopień awansu zawodowego, którym legitymuje się nauczyciel, jego wiek, miejsce zamieszkania i zajmowane stanowisko.

Tab. 4. Podział respondentów według statusu

Kategoria		Częstość (liczba odpowiedzi)	Procent (od liczby respondentów)	
<b>Nieużytkownicy</b>	Nieużytkownicy	71	12,80%	44,55%
	Użytkownicy innych bibliotek	174	31,75%	
<b>Użytkownicy BP</b>	Aktywni (korzystający z usług w ciągu ostatnich 12 miesięcy)	117	21,05	55,45%
	Nieaktywni (korzystający ponad rok temu)	193	34,40	
Suma		555	100%	

Źródło: opracowanie własne.

Wyniki badań dotyczące każdej z grup respondentów według statusów składają się z zestawienia danych dotyczących cech społeczno-demograficznych (dane z metryczki) oraz zwyczajów czytelnich (odpowiedzi na pytania badawcze). Graficznie prezentowane są dane dotyczące płci i wieku, pozostałe dane prezentowane są w tabelach.

### Wybrane hipotezy badawcze

W celu zbadania związku pomiędzy dwoma zmiennymi nominalnymi wykonano test niezależności  $\chi^2$  (chi-kwadrat). W teście tym porównywane są wartości obserwowane (uzyskane w badaniu) z wartościami oczekiwanymi (które zakłada test, gdyby nie było żadnego związku pomiędzy zmiennymi). Jeżeli różnica pomiędzy wartościami obserwowanymi a oczekiwanymi jest duża (istotna statystycznie), to można powiedzieć, że zachodzi rela-

cja pomiędzy jedną zmienną a drugą. W badaniu założono poziom istotności<sup>22</sup>  $\alpha=0,05$ . Jeżeli prawdopodobieństwo testowe<sup>23</sup> (p-wartość) przyjmuje wartość niższą niż  $\alpha$ , odrzuca się hipotezę o niezależności między zmiennymi i uznaje, że zależność występuje.

Na podstawie uzyskanych wyników ( $p=0,427$  czyli  $p>0,05$ ) stwierdzono, że nie istnieje zależność pomiędzy stopniem awansu zawodowego nauczyciela a korzystaniem z usług bibliotek (pedagogicznej lub innych)<sup>24</sup>. Zarówno wśród nauczycieli dyplomowanych, jak i tych którzy nie osiągnęli jeszcze tego stopnia, proporcje między użytkownikami biblioteki pedagogicznej, innych bibliotek i nieużytkownikami bibliotek są podobne.

Tab. 5. Status respondenta a stopień awansu zawodowego

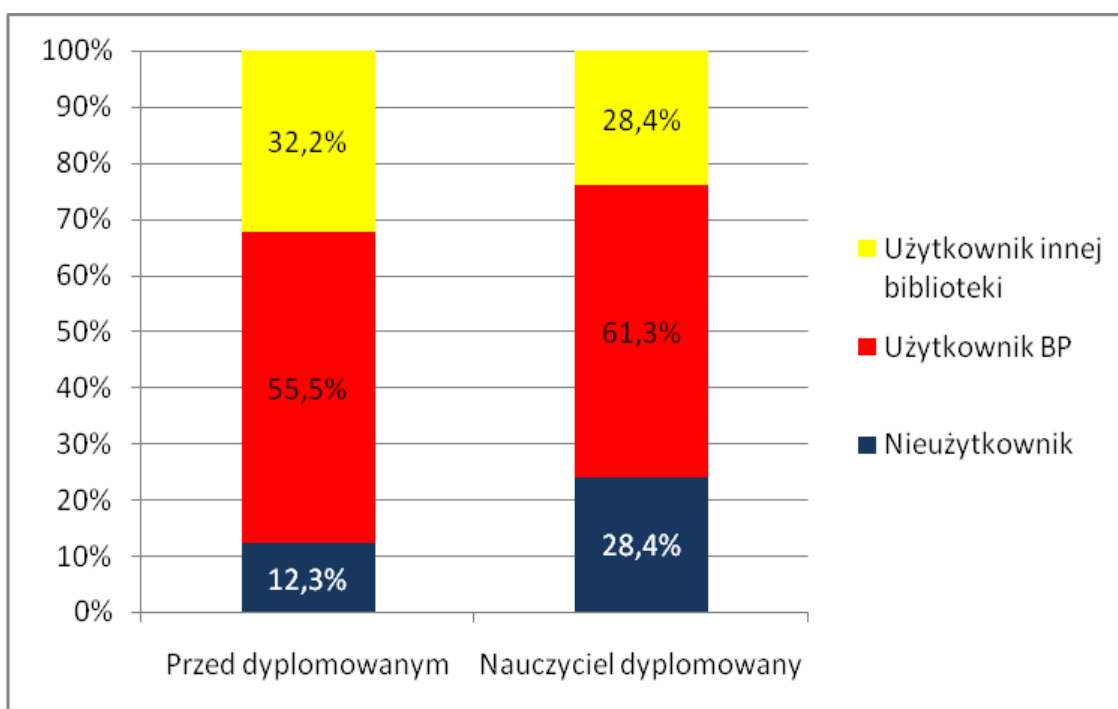
			Stopień awansu zawodowego		Ogółem
			Przed dyplomowanym	Nauczyciel dyplomowany	
<b>Status</b>	Nieużytkownik	N	28	27	55
		%	12,3	10,3	11,3
	Użytkownik BP	N	126	160	286
		%	55,5	61,3	58,6
	Użytkownik Innych bibliotek	N	73	74	147
		%	32,2	28,4	30,1

Źródło: opracowanie własne.

<sup>22</sup> Poziom istotności jest przyjmowanym z góry, przed rozpoczęciem badania, dopuszczalnym ryzykiem uznania prawdziwej hipotezy zerowej (początkowej) za fałszywą (tzw. błąd I rodzaju). W przypadku hipotezy o niezależności zmiennych, jak w zastosowanym teście niezależności chi-kwadrat, poziom istotności pozwala określić, powyżej jakich odchyień zaobserwowanych w próbie test rozstrzyga na korzyść hipotezy alternatywnej mówiącej o zależności między zmiennymi. Zob. LISSOWSKI, G., HAMAN, J., JASIŃSKI, M. *Podstawy statystyki dla socjologów. T. 3, Wnioskowanie statystyczne*. Warszawa: Wydaw. Naukowe Scholar, 2011, s. 151–152. ISBN 978-83-7383-566-5.

<sup>23</sup> Prawdopodobieństwo testowe określa, czy zależność zaobserwowana w próbie mogła wystąpić przypadkowo, choć w populacji wcale nie występuje. Stosowanie i interpretacja p-wartość może budzić pewne kontrowersje, zwłaszcza gdy jest to jedyna analizowana wartość lub gdy p jest bliskie 0,05. Por. TRZPIOT, G. Rozważania o p-value. *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach* 2016, nr 304, s. 58–67. ISSN 2083 8611.

<sup>24</sup> N ważnych = 488;  $\chi^2=1,7$  df(2).



Wykr. 1. Status respondenta a stopień awansu zawodowego  
 Źródło: opracowanie własne.

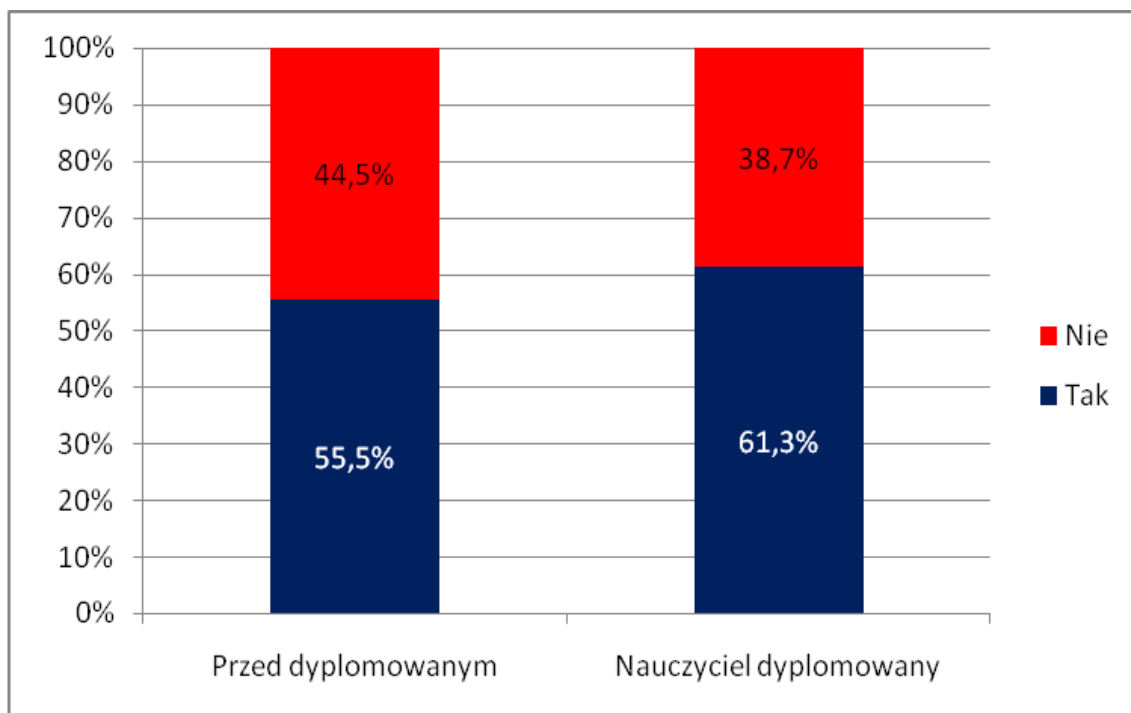
Stwierdzono również, że nie można mówić o zależności pomiędzy stopniem awansu zawodowego nauczyciela a korzystaniem z usług BP<sup>25</sup>. Zarówno wśród nauczycieli dyplomowanych, jak i tych, którzy nie osiągnęli jeszcze tego stopnia, proporcje między użytkownikami BP i niekorzystającymi z jej usług są podobne. Nie zostało więc potwierdzone, aby konieczność dalszego doskonalenia wynikająca z dążenia do osiągnięcia stopnia nauczyciela dyplomowanego różnicowała próbę pod względem korzystania z bibliotek.

Tab. 6. Stopień awansu zawodowego a korzystanie z usług BP

		Stopień awansu zawodowego			
		Przed dyplomowanym	Nauczyciel dyplomowany	Ogółem	
<b>Czy korzystał/a Pan/i z usług Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu (osobiście lub wirtualnie)?</b>	Tak	N	126	160	286
		%	55,5	61,3	58,6
	Nie	N	101	101	202
		%	44,5	38,7	41,4

Źródło: opracowanie własne.

<sup>25</sup> N ważnych = 488;  $\chi^2=1,7$  df(1), p=0,195.



Wykr. 2. Stopień awansu zawodowego a korzystanie z usług BP  
 Źródło: opracowanie własne.

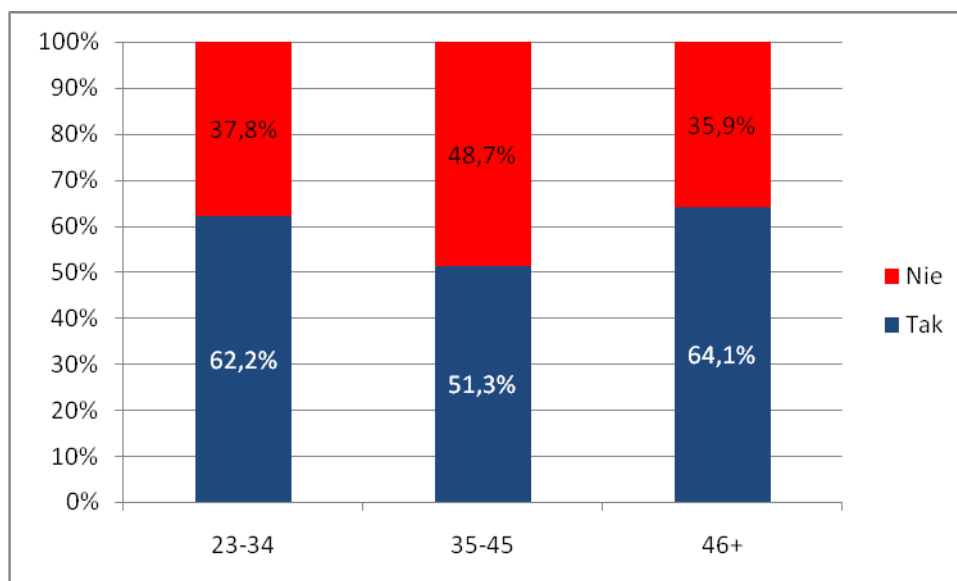
Wyniki analizy ( $p=0,024$ , a więc  $p<0,05$ ) wskazują natomiast, że występuje zależność między wiekiem a korzystaniem z BP<sup>26</sup>. Zależność ma charakter nieliniowy, tzn. wśród osób młodszych (do 34 roku życia) i osób starszych (po 46 roku życia) występuje częstsza tendencja do korzystania z BP. Osoby w średniej podgrupie wiekowej (35-45) korzystają z jej usług znacząco rzadziej.

Tab. 7. Wiek respondenta a korzystanie z usług BP

			Wiek		
			24-34	35-45	46+
Czy korzystał/a Pan/i z usług Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu (osobiście lub wirtualnie)?	Tak	N	46	100	141
		%	62,2	51,3	64,1
	Nie	N	28	95	79
		%	37,8	48,7	35,9

Źródło: opracowanie własne.

<sup>26</sup> N ważnych = 489;  $\chi^2=7,4$  df(2).



Wykr. 3. Wiek respondenta a korzystanie z usług BP  
 Źródło: opracowanie własne.

Jest to interesujące, ponieważ jeżeli weźmiemy pod uwagę użytkowników bibliotek ogółem (BP i innych bibliotek) nie widać dużych różnic ze względu na strukturę wiekową – znajdziemy tam mniej więcej proporcjonalne podgrupy wiekowe. Natomiast w wypadku BP wiek ma znaczenie, jeśli chodzi o skłonność do korzystania z biblioteki. Być może istnieją inne czynniki, które sprawiają, że osoby w wieku 35-45 lat są mniej chętne do korzystania z usług BP.

Zostało również potwierdzone, że istnieje zależność między miejscem zamieszkania a korzystaniem z usług bibliotek<sup>27</sup> i z usług BP<sup>28</sup>. Respondenci zamieszkali w Toruniu znacząco częściej niż mieszkańcy powiatu toruńskiego i innych powiatów korzystają z usług Biblioteki Pedagogicznej. Wśród osób zamieszkałych poza Toruniem większa jest też proporcja osób niekorzystających w ogóle z bibliotek.

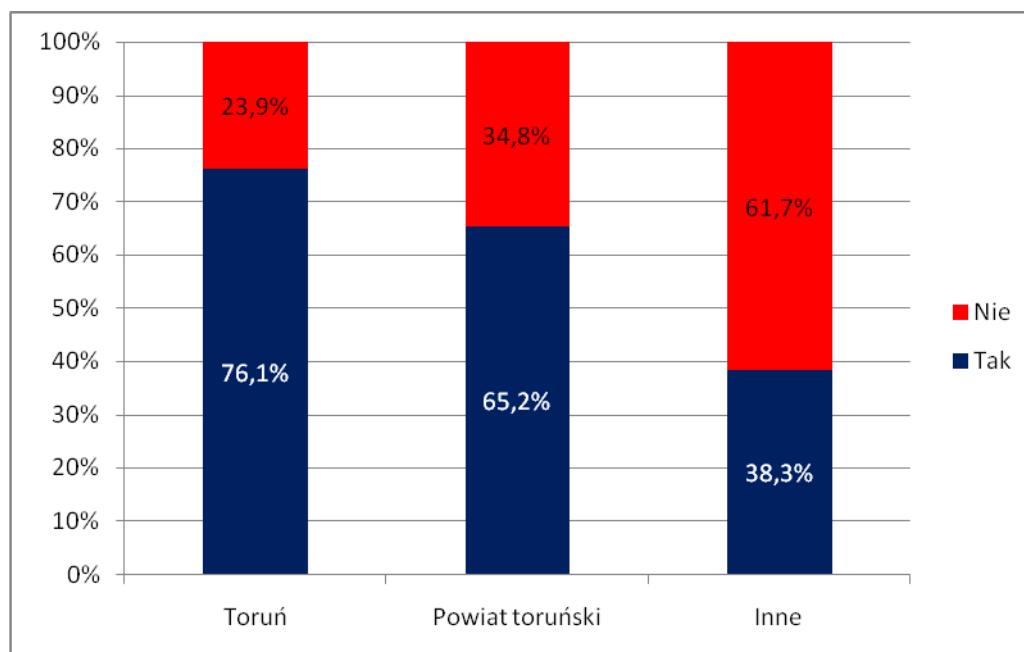
Tab. 8. Miejsce zamieszkania respondenta a korzystanie z usług BP

		Miejsce zamieszkania			Ogółem	
		Toruń	Powiat toruński	Inne		
Czy korzystał/a Pan/i z usług Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu (osobiście lub wirtualnie)?	Tak	N	153	58	64	275
		%	76,1	65,2	38,3	60,2
	Nie	N	48	31	103	182
		%	23,9	34,8	61,7	39,8

Źródło: opracowanie własne.

<sup>27</sup> N ważnych = 457;  $\chi^2=57,7$  df(4) p<0,001.

<sup>28</sup> N ważnych = 457;  $\chi^2=5,5$  df(2) p<0,001.



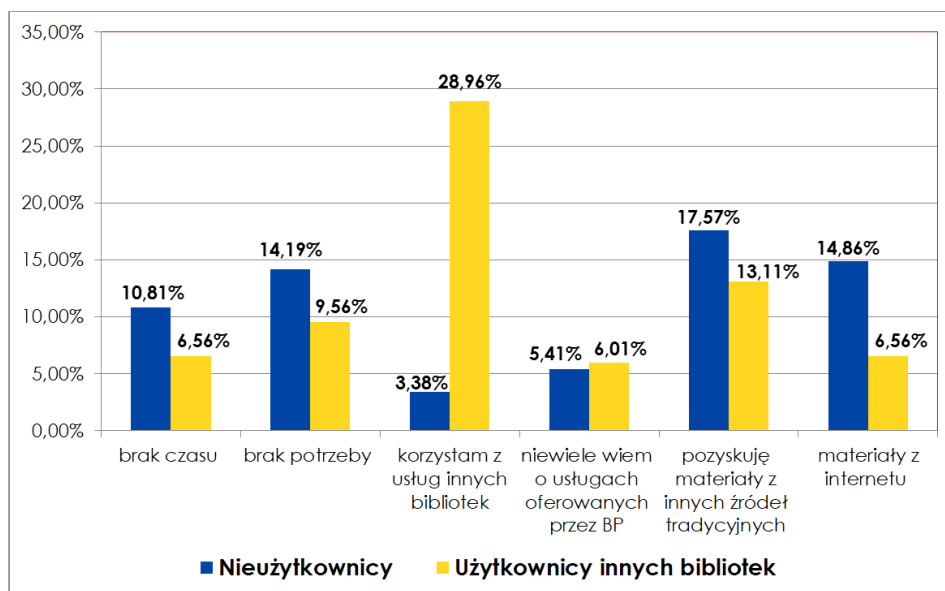
Wykr. 4. Miejsce zamieszkania respondenta a korzystanie z usług BP  
Źródło: opracowanie własne.

### Główne powody niekorzystania z usług bibliotek

Najważniejsze pytanie badawcze dotyczyło poznania powodów niekorzystania z usług BP przez nieużytkowników, którzy nie odwiedzają żadnych bibliotek i tych, którzy korzystają z usług bibliotek innych niż BP. Istotnym powodem, wskazywanym przez obie grupy nauczycieli niekorzystających z usług BP, jest **odległość**. W celu doprecyzowania tej odpowiedzi zastosowano w stosunku do uzyskanych danych filtr, który miał na celu sprawdzenie, czy istotnie wpływ na to wskazanie miało rozproszenie geograficzne respondentów. Połączono obie grupy (nieużytkowników, którzy nie odwiedzają żadnych bibliotek i tych, którzy korzystają z usług bibliotek innych niż BP) w jedną i sprawdzono, ile procent respondentów mieszka poza Toruniem (we wszystkich powiatach objętych działaniem BP i Grudziądzu) oraz w Toruniu. Wyniki wskazują, że poza Toruniem mieszka 90,52% respondentów niekorzystających wcale z bibliotek lub niekorzystających z BP, którzy jako powód niekorzystania z biblioteki podają odległość od BP. Co ciekawe, prawie 10% respondentów z Torunia również odległość miejsca zamieszkania od BP uznaje za istotny powód niekorzystania z jej usług.

Należy zaznaczyć, że w przeszłości biblioteka miała sześć filii (w Brodnicy, Chełmnie, Nowym Mieście Lubawskim, Grudziądzu, Wąbrzeźnie oraz w Chełmży). W 1991 r. Kuratorium Oświaty w Toruniu rozpoczęło proces likwidacji filii. W 1993 r. funkcjonowały już tylko dwie placówki filialne (w Nowym Mieście Lubawskim i Brodnicy). Reforma administracyjna kraju przeniosła filię istniejącą w Nowym Mieście Lubawskim w granice województwa warmińsko-mazurskiego. W roku 2017 zlikwidowano ostatnią z filii biblioteki, działającą w Brodnicy. Brak filii w wyżej wymienionych powiatach w sposób zdecydowany utrudnia bezpośrednie korzystanie przez nauczycieli z usług BP.

Niektóre z innych powodów wskazywanych przez respondentów to: korzystanie z usług innych bibliotek, pozyskiwanie materiałów ze źródeł pozabibliotecznych (w tym internetu), brak potrzeby korzystania z bibliotek, nieznaną ofertę i usług BP czy brak czasu.

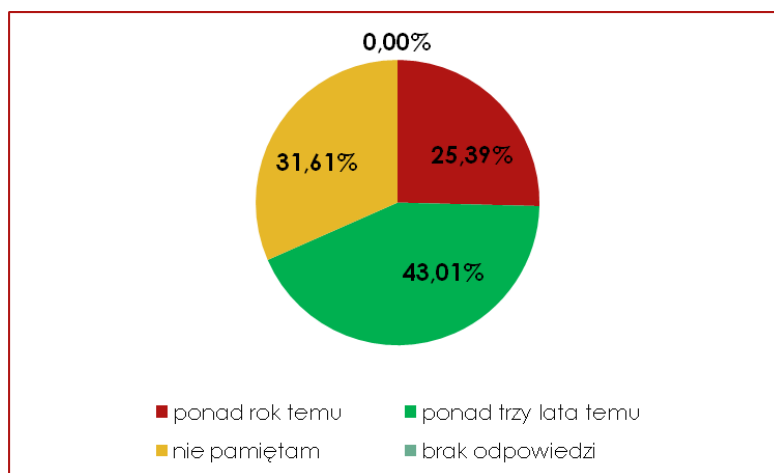


Wykr. 5. Wybrane powody niekorzystania z usług BP  
 Źródło: opracowanie własne.

### Nieaktywni użytkownicy BP

W trakcie analizy danych z ankiet zebranych w badaniu zwrócono uwagę na grupę użytkowników BP, z której wyodrębniono użytkowników nieaktywnych. Ci respondenci stali się przedmiotem szczególnego zainteresowania.

Nieaktywni użytkownicy udzielili pozytywnej odpowiedzi na pytanie *Czy korzystał/a Pan/i z usług Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu (osobiście lub wirtualnie)?*, są więc czytelnikami BP, ale nie odwiedzili jej od co najmniej roku. Zgodnie z definicjami przytaczanymi w literaturze przedmiotu, mogą więc być zakwalifikowani do grupy nieużytkowników.



Wykr. 6. Częstotliwość odwiedzin BP przez nieaktywnych użytkowników  
 Źródło: opracowanie własne.

W ankiecie wykorzystanej w badaniu nieaktywni użytkownicy odpowiadali na te same pytania, co aktywni użytkownicy. W związku z tym brakuje wiedzy na temat m.in. powodów zmniejszenia częstotliwości korzystania z usług BP. Fakt, że ponad połowa badanych nieaktywnych użytkowników nie wie, czy w przyszłości odwiedzi BP, dowodzi, że należy przeprowadzić pogłębione badanie tej grupy. Osoby te są bowiem zarejestrowane w bazie czytelników BP i dzięki temu można się z nimi skontaktować. Kolejna ankieta powinna zawierać przede wszystkim pytanie o powód zaprzestania korzystania z usług.

## Podsumowanie

Wielostronna analiza wyników zebranych w badaniu pozwala na stwierdzenie, że opracowany na potrzeby badania autorski kwestionariusz ankiety w dużym stopniu spełnił oczekiwania. Po badaniu naniesiono w nim tylko niewielkie korekty językowe, uwagę dotyczącą sposobu wyświetlania kafeterii do jednego z pytań wielokrotnego wyboru i propozycję zmiany sposobu udzielania odpowiedzi na pytanie dotyczące przeczytanych materiałów (na liczbowy). W zmodyfikowanej wersji ankiety proponuje się też poszerzenie listy pytań zawartych w metryczce.

Dodatkowym elementem weryfikującym spójność logiczną ankiety było wyeksportowanie z systemu LimeSurvey zebranych za jej pomocą danych. Dane zapisane w formacie sps zostały zaimportowane do pakietu statystycznego SPSS. Zbiór danych został w poprawny sposób rekodowany, wszystkie dane zostały rozkodowane poprawnie, nie wykazano ani jednego braku danych. Poprawne rozkodowanie i automatyczne przetworzenie danych w dużej mierze przyspieszyło proces weryfikacji hipotez badawczych. Do analizy wykorzystany został test niezależności chi-kwadrat, zwany również testem chi-kwadrat Pearsona, który stosuje się w celu zbadania zależności pomiędzy dwiema zmiennymi nominalnymi (kategorialnymi).

Jednym z kluczowych wniosków płynących z analizy wyników badań jest zalecenie prowadzenia rozłożonych w czasie badań porównawczych zwyczajów czytelniczych nauczycieli. Badanie powinno być prowadzone nie częściej niż co trzy lata. Czas pomiędzy kolejnymi badaniami powinien być przeznaczony na modyfikację lub zaplanowanie nowych usług mających pozyskać nowych bądź odzyskać nieaktywnych użytkowników BP. Badania powinny być realizowane zgodnie z opisaną metodologią i z wykorzystaniem zweryfikowanego narzędzia. Warto również zachować zaproponowaną koncepcję analizy danych.

Badania zwyczajów czytelniczych nauczycieli potwierdzają odnotowywaną na świecie tendencję spadkową dotyczącą korzystania z usług wszystkich typów bibliotek. Objawia się ona rosnącą liczbą nieużytkowników. Z pewnością ma to związek z coraz większym dostępem do zasobów elektronicznych oferowanych w sieci oraz dostępem do alternatywnych źródeł informacji, co w konsekwencji może powodować brak potrzeby odwiedzenia biblioteki. Istnieje zatem obawa, że obecnie nieużytkownicy częściej mogą postrzegać BP jako miejsce fizycznego przechowywania zbiorów, a nie miejsce dostępu do informacji. Szczególną uwagę należy zatem zwrócić na rozwijanie i promowanie usług dostępnych online. Ważne jest także ciągłe monitorowanie wykorzystania i oceny proponowanych usług bibliotecznych oraz ocena funkcjonowania biblioteki w celu utrzymania zainteresowania użytkowników.



## Rekomendacja metody badań dla bibliotek akademickich i publicznych

Zespół realizujący badanie w BP rekomenduje zastosowaną przez siebie metodologię nie tylko bibliotekom pedagogicznym, ale również bibliotekom publicznym i akademickim. Autorzy badań mają świadomość, że mogą wystąpić pewne różnice w konstrukcji formularza ankiety czy sposobie dotarcia z informacją o badaniu do nieużytkowników poszczególnych typów bibliotek. Z pewnością może to mieć wpływ na wybór schematu doboru próby badawczej (dobór kwotowy lub losowy). W przypadku bibliotek publicznych zasadny wydaje się dobór kwotowy i zróżnicowanie struktury populacji ze względu na wiek; w przypadku bibliotek akademickich w grę może wchodzić dobór losowy (z uwagi na łatwość dotarcia do populacji z systemu bibliotecznego uczelni) i zróżnicowanie jej ze względu na status.

Zbieranie i przetwarzanie danych zależy od indywidualnych decyzji bibliotek. Zespół postuluje wykorzystanie serwisów online do gromadzenia danych, a do ich przetwarzania – możliwości, które systemy oferują, bądź pracę z danymi przeniesionymi do arkuszy kalkulacyjnych. Niewątpliwie podsumowaniem analiz powinien być raport, który będzie stanowił podstawę do podjęcia badań porównawczych w przyszłości i zaplanowania działań, które przyczynią się do zwiększenia liczby użytkowników.

### Bibliografia:

- GADECKI, J., KNAŚ, P. (red.). *Biblioteka Kraków. Rozwój sieci miejskich bibliotek publicznych* [online]. Kraków: Wydaw. MIK, [2016]. [Dostęp 19.09.2019]. ISBN 978-83-61406-18-1. Dostępny w: [https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/bitstream/handle/item/74254/zdrodowska\\_et-al\\_biblioteka\\_krakow\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/bitstream/handle/item/74254/zdrodowska_et-al_biblioteka_krakow_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- BIBLIOTEKI publiczne: opinie, korzystanie, potrzeby. Badanie mieszkańców terenów wiejskich i małych miast do 20 tys. mieszkańców [raport]* [online]. Warszawa: Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, 2018. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: [http://stare.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/RAPORTY/Mieszkanicy\\_wsi\\_i\\_uzytkownicy\\_bibliotek.pdf](http://stare.biblioteki.org/repository/PLIKI/DOKUMENTY/RAPORTY/Mieszkanicy_wsi_i_uzytkownicy_bibliotek.pdf).
- FERNÁNDEZ-ARDÈVOL, M., FERRAN-FERRER, N., NIETO-ARROYO, J., FENOLL, C. *The public library as seen by the non-users* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2018/may/19.pdf>.
- FLETCHER, D.E. *Reaching the Elusive Library Non-Users* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <http://www.infoday.com/mls/nov16/Fletcher--Reaching-the-Elusive-Library-Non-Users.shtml>.
- HENZLER, M. Kim są nieużytkownicy bibliotek? Jak ich przyciągnąć do biblioteki?. W: *SlideShare* [online]. Published on Aug 13, 2015. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <https://www.slideshare.net/FRSI/kim-s-nieuytkownicy-bibliotek-jak-ich-przycign-marta-henzler>.
- Non-Users of the Library. W: *Guelph Library Project* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <http://guelphlibraryproject.ca/non-users/>.
- KĘDZIERSKA, E., ZAWAŁKIEWICZ, A. Jak przeprowadzić badania satysfakcji użytkowników: poradnik dla bibliotekarzy. Wyd. 2 popr. i uzup. W: *AFB Analiza Funkcjonowania Bibliotek. Materiały* [online]. [Warszawa]: SBP, 2018. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <http://pliki.sbp.pl/afb/jak-przeprowadzic-badania-satysfakcji.pdf>.
- KRASOWSKA-IGRAS, M. *Daily Innovators and Daily Educators in the Libraries* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <https://tiny.pl/tj3wv>.
- High Life Highland. Library Non-User Survey* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <https://www.surveygizmo.com/s3/3540253/Library-NonUserSurvey>.

10. *Big Sky Libraries. Library User and Non-User Survey 2018* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: [https://www.surveymonkey.com/r/Library\\_User\\_Non\\_User\\_Survey](https://www.surveymonkey.com/r/Library_User_Non_User_Survey).
11. LISSOWSKI, G., HAMAN, J., JASIŃSKI, M. *Podstawy statystyki dla socjologów. T. 3, Wnioskowanie statystyczne*. Warszawa: Wydaw. Naukowe Scholar, 2011. ISBN 978-83-7383-566-5.
12. SRIDHAR, M.S. *Non-Use and Non-Users of Libraries* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: [http://eprints.rclis.org/9375/1/J34\\_nonusers.pdf](http://eprints.rclis.org/9375/1/J34_nonusers.pdf).
13. 2013 Survey of Non-Library Users. W: *Maribyrnong City Council* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <http://www.michelledennis.com.au/surveys/maribyrnong/maribyrnongnusersurvey.htm>.
14. SWAILS, M. *Non-user Perceptions of Community College Library Service Quality* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <https://esirc.emporia.edu/bitstream/handle/123456789/3588/Mark%20Swails.pdf?sequence=1>.
15. TRZPIOT, G. Rozważania o p-value. *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach* 2016, nr 304, s. 58–67. ISSN 2083 8611.
16. WPLC User / Non-User Research Program. W: *Wisconsin Public Library Consortium* [online]. [Dostęp 19.09.2019]. Dostępny w: <https://www.wplc.info/researchprogram>.