

Bakalářská práce analyzuje problémové uživatele knihoven a zaměřuje se na hledání nejefektivnějších nástrojů pro komunikaci s nimi. Analýza vychází z případových studií z praxe knihovníka se zaměřením na uživatelskou typologii. V bakalářské práci jsou podrobně popsány a rozděleny různé skupiny problémových uživatelů knihoven s návrhem vlastního dělení problémových uživatelů do dvou hlavních skupin. Dále jsou předloženy poznatky, které pomohou najít adekvátní komunikační strategii pro každý typ problémového uživatele. Práce je členěna do několika celků. Dvě hlavní části se zaměřují na komunikaci a problémové uživatele. Závěrečná část popisuje komunikaci s problémovými uživateli a nabízí příručku, která dává konkrétní návod, jak se vypořádat s určitými typy nevhodného chování v knihovně. [Autorský abstrakt].