

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Bakalářská práce

Olga Ptáčková

**Komunikace s problémovými uživateli ve vybraných
knihovnách**

(Communicating with problematic users in selected libraries)

Praha 2013

Vedoucí práce: Mgr. Ludmila Fonferová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala za cenné rady, připomínky a trpělivost při zpracování bakalářské práce vedoucí práce Mgr. Ludmile Fonferové. Dále moje poděkování patří všem pracovníkům knihoven, se kterými jsem mluvila a kteří ochotně odpověděli na mé otázky. Také děkuji rodině a příteli za podporu při zpracovávání bakalářské práce.

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne

.....

Podpis

Abstrakt

Cílem práce Komunikace s problémovými uživateli ve vybraných knihovnách je analyzovat problémové chování uživatelů a čtenářů ve vybraných knihovnách. V první části práce popisuje základní teze o teorii komunikace. Dále jsou v práci představeny nejčastěji diskutované jevy týkající se problémových uživatelů a jejich konkrétní výskyt je představen v rámci průzkumu. Který se zaměřil i na to, jestli mají knihovny problémové uživatele podchyceny v knihovních řádech a jakou taktiku komunikace volí, pokud se s nimi setkají.

Klíčová slova

uživatelé – problémoví uživatelé – knihovny – komunikace – konfliktní komunikace

Abstract

The aim of this thesis Communicating with problematic users in selected libraries is to analyze problematic behavior of user and readers in the selected libraries. First part describes basic information about theory of communication. Thesis presents frequently discussed phenomena of problematic users and specific appearance presented in exploration. Which is focused on how libraries describe problematic users in library rules and which communication tactic is used to deal with them.

Keywords

users – problematic users – libraries – communication – conflict communication

OBSAH

Předmluva.....	7
1 Úvod.....	8
2 Teorie komunikace.....	9
2.1 Definice komunikace.....	9
2.2 Neverbální komunikace.....	10
2.3 Verbální komunikace.....	12
2.3.1 Konflikty v komunikaci.....	13
2.3.2 Asertivní komunikace	15
3 Problémoví uživatelé v českých knihovnách.....	17
3.1 Definice pojmu.....	17
3.1.1 Dělení podle Kaisera a Koffeyho.....	18
3.1.2 Problémový uživatel v knihovním řádu.....	19
3.2 Vytvořené typologie problémových uživatelů.....	19
3.2.1 Typologie knihovníků z Ústřední knihovny Filozofické fakulty Masarykovy univerzity.....	20
3.2.2 Typologie Radima Badoška.....	20
3.2.3 Problémoví uživatelé Knihovny Jiřího Mahena.....	22
3.3 Problémoví uživatelé v knihovnách USA.....	23
4 Komunikace s problémovými uživateli.....	26
4.1 Zahraniční návody.....	28
5 Průzkum.....	30
5.1 Cíle a hypotézy.....	30
5.2 Metodika průzkumu	30
5.3 Národní technická knihovna.....	32
5.3.1 Charakteristika knihovny.....	32
5.3.2 Problémoví uživatelé v knihovním řádu.....	33
5.3.3 Vyhodnocení průzkumu.....	34
5.3.4 Případy problémového chování.....	35
5.3.5 Řešení a komunikace.....	36
5.3.6 Zhodnocení knihovny.....	37
5.4 Národní knihovna České republiky.....	38
5.4.1 Charakteristika knihovny.....	38
5.4.2 Problémoví uživatelé v knihovním řádu.....	38
5.4.3 Vyhodnocení průzkumu.....	40
5.4.4 Případy problémového chování.....	40
5.4.5 Řešení a komunikace.....	43
5.4.6 Zhodnocení knihovny.....	43
5.5 Městská knihovna v Praze	44
5.5.1 Charakteristika knihovny.....	44
5.5.2 Problémoví uživatelé v knihovním řádu.....	45
5.5.3 Vyhodnocení průzkumu.....	46
5.5.4 Případy problémového chování.....	46
5.5.5 Řešení a komunikace.....	46
5.5.6 Zhodnocení knihovny.....	47
5.6 Městská knihovna Jihlava.....	47
5.6.1 Charakteristika knihovny.....	47
5.6.2 Vyhodnocení průzkumu.....	48

5.7Městská knihovna Jindřichův Hradec.....	48
5.7.1Charakteristika knihovny.....	48
5.7.2Vyhodnocení průzkumu.....	49
5.8Krajská knihovna Vysočiny.....	49
5.8.1Charakteristika knihovny.....	49
5.8.2Vyhodnocení průzkumu.....	50
5.9Vyhodnocení hypotéz.....	50
5.10 Diskuze.....	52
6Závěr.....	54
Seznam použité literatury.....	55
Seznam příloh	58

Předmluva

V původním zadání byla navrhovanou formou průzkumu případová studie. Tato forma, však byla při přípravě průzkumu změněna na dotazníkové šetření a polostrukturovaný rozhovor.

Osnova byla oproti původnímu zadání výrazně změněna, z důvodu logičtější posloupnosti ve zpracování. Cíle změněny nebyly.

1 Úvod

Komunikace je nedílnou součástí knihovnické praxe. Knihovník sedící za pultem je tváří knihovny, který jako první zprostředkovává kontakt s uživatelem. Náplní jeho práce je komunikace s uživateli, bez rozdílu v jejich chování. V určitých případech může být domluva obtížná, ale i na takové situace musí být knihovník připraven.

V bakalářské práci se zabývám primárně problémovými uživateli, protože při sbírání dat jsem se setkala s ochotou knihovníků podělit se spíše o konkrétní případy, než o jejich zkušenosti s komunikací. Při rozpoznávání problémových uživatelů je nutné vidět rozdíl mezi problémovým uživatelem a uživatelem se speciálními potřebami. Bakalářská práce se, v tomto ohledu, zabývá pouze problémovými uživateli. Je však možné, že uživatel s mentální nemocí, který navštíví knihovnu, by mohl považován za problémového a bude s ním i tak jednáno. Zde je potřeba znát speciální pravidla pro jednání s takovými lidmi, a tato pravidla se nedají vztahovat k obecně vnímanému pojmu problémový uživatel, nebo tomu jak je dále definován.

Dalším důležitým faktorem pro zlepšení komunikace s problémovými uživateli knihoven je znalost základů teorie komunikace. Základní teze, jako je verbální a neverbální komunikace uvádím v druhé kapitole. Další prostor je zde věnován konfliktům v komunikaci a stylům řešení konfliktů, agresivní komunikaci a asertivní komunikaci.

Ve třetí kapitole se věnuji problémovým uživatelům v českých knihovnách. Je zde kompilace napsaných závěrečných prací týkajících se tématu. A dále snaha o definování problémového uživatele, a také typologie problémových uživatelů vytvořených v českých knihovnách. Poslední podkapitola se věnuje problémovým uživatelům v zahraničních knihovnách.

Čtvrtá kapitola pojednává o komunikaci s problémovými uživateli. Jsou zde představeny pravidla a doporučení, jak při problémových situacích jednat.

V páté kapitole je zpracován průzkum, jehož cílem bylo zjistit konkrétní případy problémového chování, ověřit zda knihovníci mají speciální pravidla pro komunikaci a zjistit, jak mají knihovny podchyceno problémové chování v knihovnických řádech.

V závěru přináším zhodnocení hypotéz a dalších mnou zjištěných skutečností o komunikaci s problémovými uživateli.

2 Teorie komunikace

2.1 Definice komunikace

Slovo komunikace má ze svého původu v latině široký výklad. Znamenalo sdílení, sdělení, spoj i udělení. I dnešní význam slova je mnohoznačný. Komunikací může být označena například i silnice.

Definice komunikace je celá řada a objevují se v dílech mnoha psychologů. Jako „*médium pozorovatelných manifestací lidských vztahů*“¹ komunikaci charakterizovali Watzlawick, Beavinová a Jackson v roce 1969. Janoušek popisuje komunikaci jako „*sdělování významů v sociálním chování a v sociálních vztazích lidí*“². J. Křivohlavý popisuje komunikaci podobně, ale navíc přidává sdílení.

Příkladem novější definice může být tato : „*komunikace sestává z vysílání a přijímání verbálních i neverbálních sdělení mezi dvěma a více lidmi.*“³ Tato definice je poměrně jednoduchá, ale vyjadřuje základní myšlenku komunikace.

Významné postřehy lze však shrnout do následujících bodů⁴:

- komunikace je nezbytná k efektivnímu sebe vyjadřování
- komunikace je přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, která se realizuje mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem
- komunikace je výměnou významů mezi lidmi použitím běžného systému symbolů

Sdělení jsou přenášeny komunikačními kanály. V každé konverzaci je přítomno několik komunikačních kanálů, nejčastěji rozlišovány na dva základní. Komunikace tváří v tvář, neboli osobní komunikace, a komunikace prostřednictvím počítače.

¹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s.18.

² VYBÍRAL, ref. 1, s.18.

³ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008, s. 28.

⁴ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003, s. 19.

2.2 Neverbální komunikace

Neverbálně komunikujeme stále. Neverbální sdělení zdůrazňují, doplňují, popírají, regulují, řídí, opakují a nahrazují verbální sdělení. Jsou nelehko ovladatelná, a vypovídají o nás samých daleko více než slova.

Neverbální komunikaci není jednoduché interpretovat. Jsou určité jevy, které jsou podobné a vyjadřují se jimi podobné emoce, ale každý člověk má svůj osobitý styl. Některé neverbální signály mohou být stejné pro dvě odlišné emoce, např. smích a pláč.

Neverbální komunikace může ovlivňovat i klamat. Nejvýraznější ji mají malé děti, hlavně lež je u nich lehkou rozpoznatelná. Klamání je často vyjádřeno pohledy do země, výraznými pohyby rukou, nohou, pohrávání si s vlasy a jinými. Tyto signály v menší míře vysílají i dospělí lidé.

Jedním z komunikačních kanálů neverbálního komunikování je oblečení, které ovlivňuje způsob, jakým spolu lidé komunikují. Oblečením je vyjadřováno, kde pracujeme, co zrovna děláme, společenské postavení, věk a další. Proto je pro profese pracující v kontaktu s veřejností důležité, aby dbaly na svůj zevnějšek.

V literatuře jsou popsány základní kanály neverbálního komunikování. Následující výčet je podle Křivohlavého⁵.

1. Mimika - to, co si sdělujeme výrazem obličeje. Existuje domněnka, že emoce je vyjádřena celým obličejem. Další domněnka ovšem říká, že každá emoce se zobrazuje v jiné části obličeje. Průzkumy ukázaly, že většina lidí se v odhadování emocí řídí výrazem v obličeji, a nejčastěji jsou emoce rozpoznávány v okolí očí a v očích samotných.

„...mimikou sdělujeme i kulturně tradovaná gesta (například tzv. zdvořilostní úsměv) a tzv. instrumentální pohyby (například výrazy obličeje při kýchní).“⁶

2. Proxemika – oddálení nebo přiblížení při komunikaci. Edward T. Hall je považován za zakladatele vědy o proxemice. Rozlišil 4 základní vzdálenosti, ve kterých člověk komunikuje. Jsou to intimní vzdálenost (45 cm a méně), osobní vzdálenost (45 – 120 cm), společenská vzdálenost (1,2 – 3,7 m) a veřejná vzdálenost (3,7 m a více). Proxemika je velmi důležitým faktorem při komunikaci, vyjadřuje jaký vztah máme k lidem se kterými komunikuje.

⁵ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace. Praha: Svoboda, 1988.

⁶ KŘIVOHLAVÝ, ref. 5, s. 34.

Dalším aspektem prostorové komunikace je teritorialita. Altman určil 3 základní teritoria. Primární, které vlastníme jako pokoj, stůl. Sekundární, jsou ty, které nevlastníme, ale jsou našimi oblíbenými, např. místo ve třídě. A veřejná, to jsou zóny, které jsou užívány kýmkoliv, jsou to kina, obchody apod.

3. Haptika – podávání ruky a bezprostřední dotyk. Termín byl zaveden do psychologie Williamem Austinem. Dotek má komunikativní význam, doteky se vyjadřují vztahy, pokyny i emoce. Podáním ruky vyjadřujeme jaký vztah k sobě zaujímáme. Může tím být vyjádřena nadřazenost k druhému. Stylů podání ruky je několik, např. uklidňující, který je často používán lékaři a jinými pomocnými profesemi.
4. Posturologie – držení těla, fyzické postoje. Názor nebo emoci vyjadřujeme také celým tělem. Jsou známy některé významy, které jsou společné pro popis emocí. Ale podobně jako u mimiky a gest jsou individuální.
5. Kinezika – řeč pohybů. Zkoumá pohyby lidského těla, jako je pohyb nohou, rukou i hlavy. Nejpozorovanějšími pohyby jsou gesta. Gestikulace je velmi individuální kinezika. Závisí na osobnostním typu jedince, na výchově, na zvycích, na kulturním prostředí i na pohlaví. Obecně je známo, že v rozčilení a při nervozitě je gestikulováno výrazněji. Gestikulace také může doprovázet vyprávění, popisování postupů, kde se gesty vyjadřují pohyby a úkony, které se buď již udály, nebo by se měly dělat podobným způsobem. Značné jsou také kulturní rozdíly, většina gest není univerzálních a v rozdílných kulturách může mít opačné významy. Některá gesta jsou dokonce naučená a některá gesta se mění s věkem nebo změnou prostředí.

V roce 1998 provedla M.L. Radford⁷ výzkum, ve kterém se snažila zjistit, jak moc je neverbální komunikace důležitá při rozhodnutí uživatele, kterého knihovníka osloví. Studii prováděla ve dvou akademických knihovnách v New Jersey, na dotazník odpovědělo 34 respondentů. Za nejdůležitější kanály, označila: zahájení, zda konverzaci zahájil knihovník, nebo uživatel a jak při tom působil. Dostupnost, co knihovník v dané chvíli dělá, jestli je zaneprázdněn. Proxemiku, kde bylo zjištěno, že uživatelé si vybírají podle toho, který knihovník je k němu nejbližší. Dalším kanálem při rozhodování, bylo

⁷ RADFORD, M. L. Approach or avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a reference encounter. *Library Trends* [online]. 1998, vol. 46, issue 4, 699-717 [cit. 2012-02-03]. Dostupné z: <http://www.thefreelibrary.com/Approach+or+avoidance+%3F+The+role+of+nonverbal+communication+in+the...-a021239741>.

zda se s knihovníkem již dříve setkaly, nebo uživatelé zaznamenali knihovníka při rozvoru s jiným uživatelem. Uživatelé si také vybírají podle pohlaví, a popřípadě i podle atraktivity.

2.3 Verbální komunikace

Verbální komunikace je nejčastěji sdělována mluvením, a používá se k ní tedy řeč. Řečí a potažmo i komunikací se zabývá několik dalších oborů. Pro příklad: lingvistika, filologie, sémiotika, sémantika, paralingvistika, rétorika, psycholingvistika a mnoho jiných. Například tzv. paralingvistické jevy: „*doprovázející zvukovou produkci hlásek: tempo mluvy, tón hlasu, jeho usazení, intonace, pomlky, hlasitost atd.*“⁸ Pro zaznamenávání paralingvistických jevů je nutné, aby byl posluchač maximálně vnímavý. Toto zaznamenávání je označováno za tzv. „čtení mezi řádky.“

Další důležitou složkou komunikace jsou systémy, které má každý jedinec naučené od dětství, nebo se jim v dospívání učí. Jsou to: fonologický systém, který se řeší akustickou stránku jazyka, sémantický systém, který se zajímá o významy slov a syntaktický systém, podle kterého se slova řadí do vět. Důležitou roli hraje také gramatika.

Pro dosažení efektivní komunikace je známo pět zásad verbálních sdělení.⁹

1. sdělení jsou denotační a konotační – denotační jsou obsažena a vysvětlena ve slovnících. Konotační se vztahují k subjektivnímu a emocionálnímu významu, který je pro každého jiný.
2. sdělení mohou vyjadřovat různou míru abstrakce – pro komunikaci je ovšem lepší, jsou-li sdělení přesnější a konkrétnější.
3. sdělení mohou vyjadřovat různou míru přímočarosti – nepřímá sdělení se mohou vykládat různými způsoby. Může jím být vyjádřeno nějaké přání, aniž by byl druhý uražen. Nebo může považováno za manipulativní.
4. významy sdělení jsou v lidech – pro pochopení významů je důležité zkoumat nejen slova, ale i je samotné.
5. sdělení jsou ovlivněna kulturou a pohlavím – kulturní rozdíly jsou nejčastěji uváděny mezi Asií a Spojenými státy. Každá kultura své komunikační zásady

⁸ VYBÍRAL, ref. 1, s.89.

⁹ DEVITO, ref. 3, s. 124-130.

vyjadřuje jinak. Např. Japonci kladou větší důraz na zdvořilost než v Západní Evropě.

Zásadní změnou v interpersonální komunikaci je vývoj informačních komunikačních technologií. Především Internetu, kde je několik způsobů jak se spojit s dalšími osobami. Nejrozšířenější je e-mailová komunikace, dále instant messaging, což je komunikace v reálném čase (např. systém ICQ), dále chatovací místnosti, blogy, a sociální sítě. Tento vývoj sebou nese výrazné změny ve způsobu komunikace. Komunikace je synchronní, aniž by musela být nutně komunikací tváří v tvář. Tím může vznikat přemíra komunikace a jednotlivé významy se stávají hůře odhadnutelnými. Nejen zde přítomna neverbální komunikace a nedají se odpozorovat paralingvistické jevy.

2.3.1 Konflikty v komunikaci

Konflikty jsou nepostradatelnou součástí každého interpersonálního vztahu. Ke konfliktu dochází například při rozdílnosti názorů, žárlivosti, sporech o společných bytových prostorech, nebo rozdílnosti názorů na vedení. Také jsou ovlivněny emocemi. Konflikty se objevují jak v osobní komunikaci, tak i v elektronické. Některé se objevují pouze v elektronické, jsou to např. spam¹⁰, trolling¹¹, flaming¹². Interpersonální konflikt vzniká spojením obsahového a vztahového konfliktu. Obsahový konflikt se obvykle soustřeďuje na osoby a události, které nejsou ve vztahu k zúčastněným. Vztahový konflikt, je ten který se týká zúčastněných osob, jako jsou hádky mezi partnery, nebo sourozenci.

„Ačkoli konflikt je vždy stresový, je důležité si uvědomit, že má jak negativní tak pozitivní aspekty.“¹³ Těmito pozitivními aspekty mohou být informace a problémy, které jsme nuceni zkoumat a pracovat na jejich řešení. Pozitivní aspekty by měly v knihovnách a jiných informačních institucích převažovat nad negativními. Konfliktní komunikace je také ovlivňována pohlavím. Rozdíly v reakcích jsou dokládány velkým množstvím výzkumů a některé stereotypy jsou jim potvrzovány. Ale existuje několik výzkumů, které

¹⁰ Nevyžádané obchodní sdělení.

¹¹ Zveřejnění záměrně nesprávné informace nebo názorů, které mají vyvolat reakce ostatních účastníků diskuze.

¹² Sdělení, která útočí na určitého uživatele.

¹³ DEVITO, ref. 3, s. 227.

dokládají, že rozdíly mezi způsoby angažovaností v konfliktech nejsou tak patrné. Jeden z těchto výzkumů provedli Canary, Cupach a Messman v roce 1995.

Každý konflikt může být ovlivněn několika faktory. Tyto faktory pojmenovali Koemer a Fitzpatrick.¹⁴

- emocionální stav
- kognitivní posouzení situace
- osobnost a komunikační schopnosti
- rodinné zázemí nebo rodinná historie
- cíle, kterých chcete dosáhnout

Další důležitou formou styl jakým vedeme konflikt. To ovlivňuje vztah mezi účastníky konfliktu a ovlivňuje i jeho řešení. Existuje pět základních stylů přístupu ke konfliktům. Ty jsou vytvořeny na základě rozdělení mezi zájem o vlastní osobu a zájmem o druhou osobu. Jsou to¹⁵:

1. Soutěžení : já vyhrávám, ty prohráváš

Velký zájem o sebe a minimální o druhého. Vyskytuje se zde často verbální agresivita a obviňování druhé osoby. Takto řešený konflikt, většinou dopadne tím, že jeden ve sporu vyhrál a druhý prohrál, to pravděpodobně znamená, že konflikt nebyl vyřešen, ale pouze odložen.

2. Vyhýbání : já prohrávám, ty prohráváš

Ti, kdo se konfliktu vyhýbají, se nezajímají o vlastní potřeby, ani o potřeby druhého. Vyhýbají se jakékoliv komunikaci o konfliktu a řeč odvádějí na jiné téma.

3. Přizpůsobení : já prohrávám, ty vyhráváš

Přizpůsobením jsou obětovány vlastní potřeby potřebám druhého. Hlavním cílem je udržet harmonii v jakémkoliv vztahu. Tento styl sice uspokojí druhého, ale nejsou uspokojeny potřeby toho, který prohrál. A jeho potřeby nezaniknou.

4. Spolupráce : já vyhrávám, ty vyhráváš

Tento styl je zaměřen na potřeby obou. Je považován za ideální, protože se vyznačuje ochotou věnovat čas komunikaci a zejména naslouchat názorům a potřebám druhé osoby.

5. Kompromis : já vyhrávám i prohrávám, ty vyhráváš i prohráváš

¹⁴ DEVITO, ref. 3, s. 233.

¹⁵ DEVITO, ref. 23, s. 230-233.

Tento styl je považován za jakýsi střed. Je zde částečný zájem o své vlastní potřeby, a částečný zájem o potřeby druhého. Vyřešení konfliktu uspokojí do určité míry oba partnery, i když každý v podstatě prohrál.

▪ **Agresivní komunikace**

Agresivita může mít několik forem. Jde o záměrné poškozování lidí, prosazováním se na úkor jiných, odmítání potřeb a pocitů druhých a dosažení svého cíle za každou cenu. Může se projevovat fyzicky, hrubými slovy, vulgarismy, křikem, panovačnými hlasovými projevy, sarkasmem, ubližováním jiným s úsměvem a tváří a další.

„Agresivita může být důsledkem frustrace, důsledkem bolesti nebo nedostatků a chyb ve vztazích.“¹⁶

Agresivní komunikace uživatelů v knihovně nemusí být vždy zapříčiněna přímou situací. Lidé do knihovny chodí s různými problémy z osobního života a některé podmínky kladené knihovnou mohou pouze vyvolat agresivní reakci.

2.3.2 Asertivní komunikace

„Asertivita představuje „terapeutickou techniku či sadu technik.“ Její podstatou je věcný a neústupný komunikační styl, ale také tzv. podpůrný vztah k partnerovi v komunikaci a vědomé vyhýbání se komunikačním „faulům“.“¹⁷

V literaturách v souvislosti s asertivní komunikací je uvedeno desatero asertivních práv. Následující výčet je podle Vybírala.

Deset asertivních práv¹⁸

1. Spolehněte se na vlastní názor, který o sobě máte, víc než na názor druhých.
2. Uděláte-li něco za druhého, pak jedině z vlastního svobodného rozhodnutí.
3. Můžete se rozhodovat i nelogicky a nejste povinni nikomu vysvětlovat, proč jste se takto rozhodli.
4. Máte právo chovat se nezávisle na tom, zda to druzí budou schvalovat.
5. Máte právo chybovat.
6. Máte právo změnit názor.
7. Máte právo neomlouvat se.

¹⁶ MIKULÁŠTÍK, ref. 4, s. 93.

¹⁷ VYBÍRAL, ref. 1, s. 205.

¹⁸ VYBÍRAL, ref. 1, s. 206.

8. Máte právo říct, že nevím.
9. Máte právo prohlásit, že tomu či onomu nerozumím
10. Máte právo pronést, že některé věci jsou mi takřkajíc jedno.

▪ **Asertivní techniky**

Pro aplikování asertivní komunikace jsou vytvořeny techniky, kterými je dosahováno určitého cíle.

Uvádím šest asertivních technik, které publikoval Mikuláščík.¹⁹

1. Obehraná gramofonová deska
Vyslechnout názor a argument druhého, postupovat klidně a přátelsky, ale vždy opakovat svůj vlastní požadavek.
2. Technika otevřených dveří
Je třeba umět rozlišovat, co je výmysl a co je pravda. Zůstat klidný a nereagovat ironizováním a sarkasmem. Odpovídat co nejstručněji a reagovat pouze na pravdivé informace.
3. Vyrovnání se s kritikou, souhlas s oprávněnou kritikou
Souhlas s oprávněnou kritikou odzbrojuje kritika. Důležité je naučit se přijímat kritiku bez zničujícího pocitu.
4. Dotazování na nedostatky
Nebránit se vytýkání chyb, ale spíše se dotazovat na další nedostatky. Jde o hledání hlubšího motivu kritiky.
5. Přijatelný kompromis
Umět respektovat a naslouchat. Pokud chceme prosazovat něco svého, je nutné být připraven ustoupit v něčem jiném.
6. Zvládání negativní asertivity
Technika jak zvládat vlastní chyby a omyly, a vzít si z nich ponaučení pro příště.

¹⁹ MIKULÁŠČÍK, ref. 4, s. 92-93.

3 Problémoví uživatelé v českých knihovnách

Tématu komunikace s uživateli se věnovali ve svých závěrečných pracích studenti Informačních studií a knihovnictví Univerzity Karlovy v Praze, a Kabinetu informačních studií a knihovnictví Masarykovi univerzity. Zajímavou prací je diplomová práce Martiny Tiché s názvem *Komunikující knihovník*²⁰. Ve které se věnuje převážně komunikaci s etnickými menšinami v knihovnách v okrese Brno-venkov. Tato práce nepojednává přímo o problémových uživateli, ale o komunikaci s neběžnými uživateli, zvláště dětmi a romy. Další prací týkající se komunikace s uživateli je práce s názvem *Komunikační strategie v prostředí knihoven*²¹ od Terezy Kozové. Autorka se v práci věnovala sociální komunikaci a jednu kapitolu věnovala konfliktní komunikaci. Další práce, ve kterých jsou zmiňováni problémoví uživatelé, jsou práce Zuzany Pipkové *Umění mluvit a jednat s lidmi - důležitá schopnost knihovníka*²², která se týká teorie komunikace. A dále citovaná práce od Evy Huňkové *Komunikace mezi knihovníky a čtenáři v Knihovně Jiřího Mahena v Brně : návrh kodexu pro zaměstnance*²³. Petr Hrubec ve své práci *Komunikace s problémovými uživateli*²⁴ popsal návody, jak komunikovat s uživateli, které byly vytvořeny v zahraničních knihovnách a sám se pokusil vytvořit kodex pro komunikaci s problémovými uživateli.

3.1 Definice pojmu

Pojem problémový uživatel nebyl v České republice zatím definován, a jeho definice se neobjevuje v Česká terminologické databázi knihovnictví a informační vědy (TDKIV)²⁵. Z tohoto důvodu jsem pro potřebu bakalářské práce vytvořila následující

²⁰ TICHÁ, Martina. *Komunikující knihovník*. Brno, 2006. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta.

²¹ KOZOVÁ, Tereza. *Komunikační strategie v prostředí knihoven*. Brno, 2007. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta.

²² PIPKOVÁ, Zuzana. *Umění mluvit a jednat s lidmi - důležitá schopnost knihovníka*. Praha, 2005. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze. Filozofická fakulta.

²³ HUŇKOVÁ, Eva. *Komunikace mezi knihovníky a čtenáři v Knihovně Jiřího Mahena v Brně: návrh kodexu pro zaměstnance*. Praha, 2007. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze. Filozofická fakulta.

²⁴ HRUBEC, Petr. *Komunikace s problémovými uživateli knihoven*. Praha, 2008. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze. Filozofická fakulta.

²⁵ KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV) [online databáze]. Praha : Národní knihovna České republiky, 2003- [2012-05-03]. Dostupné z: <http://aleph.nkp.cz/cze/ktl>.

definici. Vycházím při ní z definice uživatele/čtenáře z České terminologické databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)²⁶.

„Osoba nebo uživatel využívající knihovnické nebo informační služby, který svým chováním nebo jednáním porušuje knihovní řád a základní mravní ujednání.“

V definici se objevuje pojem základní mravní ujednání, čímž je myšleno takové jednání, které může být pokládáno za neslušné. Do této kategorie patří agresivní jednání, sexuální obtěžování nebo vandalismus.

Tato definice je ovšem velice obecná a nezobrazuje všechny druhy problémových uživatelů. Každá knihovna a každý knihovník na problémové uživatele pohlíží jinak.

3.1.1 Dělení podle Kaisera a Koffeyho

Definovat problémové uživatele lze podle psychologických aspektů. Takového rozdělení použila ve svém článku Libuše Foberová²⁷, která ho převzala od psychologů Kaisera a Koffeyho²⁸. Ti se snažili najít motivační zdroje nepřijatelného chování a použili k tomu dvě škály. Dominance – submisivnost a nepřátelství – přátelství. Které nakombinovali do osmi možností (nepřátelské – dominantní, dominantní – nepřátelské, nepřátelské – submisivní, submisivní – nepřátelské, submisivní – přátelské, přátelské – submisivní, přátelské – dominantní, dominantní – přátelské). Kdy každá kombinace má odlišnou motivaci k chování. Proto i strategie jednání s nimi je odlišná. Například submisivní – nepřátelský model:

„Určující motivace: obava závazně se vyjádřit nebo jednat. Strategie uspokojující motivaci: snaha vyhnout se, ustoupit nebo odejít. Člověk s tímto vzorcem chování si udržuje maximálně možný fyzický odstup od lidí. Vyhovuje mu knihovna typu samoobsluhy. Neodpovídá na dotazy a je spíše velmi uzavřený. Není schopen se k něčemu zavázat. Nesnáší riziko a jednání se nejrady vyhne, i kdyby měl předstírat nemoc. Ve společnosti lidí je nesvůj. Odmítá změnu. Lpí na zvycích, rutině, pravidlech a postupech. O svém soukromí téměř nehovoří.“

²⁶ ŠVEJDA, Jan. uživatel. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2012-04-30]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001797&local_base=KTD.

²⁷ FOBEROVÁ, Libuše. Problémy v komunikaci s uživateli knihoven. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2010, roč. 10, č. 2, [cit. 2011-04-27]. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/Default.aspx?id=1198>.

²⁸ Významní psychologové 1. pol. 20. stol.

Strategie: *bojí se i lidí, kteří mu chtějí pomoci. Rozhodně neuplatňujte jakýkoliv nátlak. K těmto lidem přistupujte pomalu. Uvádějte uzavřené otázky, které nevyvolávají pocit ohrožení. Klad'te důraz na užitky. Buďte trpěliví. Podpořte jeho sebeúctu.*²⁹

Jako ideální možnost ke komunikaci jsou považováni lidé s přátelským – dominantním a dominantním – přátelským motivem chování. Protože :

*„Tito jedinci jasně a přátelsky vyjadřují své názory. Nezabývají se tím, co považují za omyl nebo hloupost. Nemanévrují. Mají věcné dotazy a hledají odpověď. Přiznají, když něčemu nerozumí. Mají vysoké požadavky na hodnoty a principy své i druhých lidí. Jsou přirození. Vyjadřují se jednoduše a přímočaře. Neobviňují druhé...“*³⁰

Otázkou zůstává zda každý pracovník služeb dokáže od sebe rozlišit jednotlivé typy a zda dokáže uplatňovat komunikační strategie.

3.1.2 Problémový uživatel v knihovním řádu

V jednotlivých knihovních řádech knihoven pojem také není definován. Ze zkoumání vyplývá, že se knihovny snaží problémovým situacím vyhnout podchycením jejich možného vzniku v knihovních řádech. Aby následně mohli být podkladem při jejich řešení. Většina knihovních řádů má kapitolu práva a povinnosti uživatelů a návštěvníků, v níž jsou definovány povinnosti, které musí uživatelé dodržovat. A za jejichž porušení mohou být postihnuti sankcemi, jako pokuta, pozastavení přístupu k internetu, zákaz využívání knihovních služeb apod., a tím stát se problémovým uživatelem.

Tyto povinnosti jsou v knihovních řádech různých knihoven definovány podobným způsobem.

3.2 Vytvořené typologie problémových uživatelů

V prezentovaných typologiích je patrné, jak je výskyt problémových uživatelů ovlivněn skladbou uživatelů a typem knihovny. Typologie jsou vytvořené knihovnickými a

²⁹ FOBEROVÁ, ref. 27.

³⁰ FOBEROVÁ, ref. 27.

vycházejí z praxe. Nejde o odborně vytvořené termíny, a některé kategorie mají odlehčené pojmenování, čímž by mohli být lépe zapamatovatelné a pochopitelnější.

3.2.1 Typologie knihovníků z Ústřední knihovny Filozofické fakulty Masarykovy univerzity

Tato typologie³¹ z akademického prostředí vystihuje, kromě problémového chování i to jaké typy studentů se vyskytují v akademických knihovnách. Knihovníci zde také popsali uživatele, které řadí mezi své oblíbené. Tato kategorie je pojmenována milý sympat'ák.

Každá kategorie zobrazuje problémové chování, i když se nejedná o přímé porušení knihovního řádu. Ve své praxi v Knihovně Jana Palacha jsem se setkala s většinou těchto uživatelů, nebo mi o jejich výskytu bylo vyprávěno, a i přestože se nejedná o porušení řádu je situace považována za problémovou.

Následující výběr zobrazuje typické problémové uživatele:

„Partička, co hledá teplé a suché místo - v knihovně po vás nechceme každou půl hodinu další objednávku jako v hospodě, máme tu však jiná omezení :)

-podkategorie Erasmák - neodmyslitelně k nim patří spousta přátel, zábavy a hlasité mluvy; rádi ignorují pokyny a zákazy, protože jim přece nerozumějí, a to včetně piktogramů typu přeškrtnuté jablíčko.“

„Chronický nevraceč - buď si ke knize vytvoří tak intimní vztah, že ji odmítá vrátit, nebo jakákoliv pokuta není dostatečně motivující, aby knihu vrátil.“³²

3.2.2 Typologie Radima Badoška

Badošek velice dobře vystihl výskyt problémového uživatele v knihovnách. Uvádí, že:

„Obecně se předpokládá, že se v populaci vyskytují asi čtyři procenta psychopatických osobností. Pokud se ale nacházíme na místě, které je veřejně přístupné, a dá se očekávat, že tam bude komunikativní personál a vhodná příležitost, tak bude těch, co

³¹ Studenti očima knihovníka. In: *Muni.cz: zpravodajský portál Masarykovy univerzity* [online]. 18.3.2012 [cit. 2013-01-03]. Dostupné z: <http://www.online.muni.cz/komentare/2821-studenti-ocima-knihovnika>.

³² Viz ref. 31.

si chtějí stěžovat, otravovat, žvanit i vilně koukat anebo řečmi „oblažovat“, ještě více. A jedním z takových míst je právě knihovna.“³³

Dále definoval uživatele vyskytující se v knihovnách. Jeho typologie je aplikovatelná na městské knihovny. Za problémové uživatele označuje takové, kteří by mohli mít nějakou osobnostní zvláštnost. Tyto uživatele pokládá za znevýhodněné, kvůli jejich malé citlivosti k ostatním nebo nižší sociální inteligenci.

Komunikace s některými typy uživatelů nemusí být obtížná, spíše se jedná o nepříjemné situace, při kterých by knihovník měl udržovat profesionální odstup. Tím mám na mysli například kategorie:

„Vilný klient - má tendenci oslovovat vás křestním jménem, které vyčte z vaší visačky, nebo se na něj přímo zeptá. Bude se snažit vlichotit.“

„Klient extrémně domestikovaný - je takový, který se v knihovně cítí natolik dobře, že se chová už docela vlezle a přidržle. Začíná to nenápadně tím, že se snaží získat něco navíc, nebo se něčemu vyhnout, co je stanoveno jako pravidlo pro všechny. Prvopočátek je třeba v tom, že nechce ukazovat průkazku se slovy: „Já jsem tady přece každý den, tak je to zbytečné.“

„Povídavý klient - je hodně podobný klientovi vilnému, ale liší se od něj tím, že se jeho řeči lépe pouštějí jedním uchem tam a druhým ven. Obvykle takový klient knihovnice příliš neznepokojuje. Mohou dělat takové to „hm hm“, sem tam do toho vložit: „ale nepovídejte“, nebo se to dá obměnit za: „a to skutečně až takhle moc?“ a klient se vypovídá, cítí se dobře a příště vás oblaží stejnou historkou.“³⁴

Při setkání s jinými typy je pravděpodobné, že se v komunikaci objeví agresivita. Konkrétně jsou to kategorie:

„Šílenec - je klient, který je totálně mimo jakoukoli normu.

- Zmatený - neví, kde je nebo mluví nesmyslně, a nebo používá mnoho cizích slov, které jsou ale totálně mimo, když se nad tím trochu zamyslíte.

- Není s ním možno komunikaci vůbec začít - je třeba celý ověšený papírky s různými nesmyslnými výroky, hesly a prohlášeními. Na první pohled je zřejmé, že s ním není něco v pořádku. Někdy nekomunikuje, stane se, že zničehonic ztuhne a ani se nehne.

³³ BADOŠEK, Radim. Typologie specifických čtenářů v knihovnách. *Čtenář: měsíčník pro knihovny* [online]. 2010, roč. 62, č. 2 [cit. 2013-01-03-]. Dostupné z: <http://ctenar.svkkk.cz/clanky/2010-roc-62/02-2010/typologie-specificky-ctenaru-v-knihovnach-67-587.htm>.

³⁴ BADOŠEK, ref. 33.

- *Fanatik - možnost, v čem může být fanatikem, je nezměrně mnoho - vynálezectvím peripeta mobile počínaje přes vyhraněné politické názory, extrémní formy náboženství, víru v záchranu Země mimozemskými návštěvníky až k zaryté nenávisti k sousedovi.*“

„*Klient hysterický - musí být viděn, takže ho často poznáte podle oblečení, které je výstřední, nezapadající do situace. Může se odlišovat i množstvím šperků, tetováním, nebo u žen je to nápadné líčení. Mluví hlasitě, přehnaně gestikuluje, používá v řeči absolutismy: vždycky, nikdo, všichni, nejhorší apod. Vypadá to tak, že vás buď miluje, podlézá vám a velebí vás, nebo v okamžiku, kdy nesplníte byt' jen nepatrný požadavek, tak vás bude nenávidět až za hrob. Pokud je hrubějšího zrna, čekejte spršku sprostáren.*“

„*Klient psychopat - tak tady končí legrace. Je to kategorie, do které by správně měly patřit všechny psychopatie, které jsou co do podoby velice různé podle jednotlivé symptomatologie. Pokud budu mluvit nyní o psychopatech (i když dnes se jim už tak neříká), tak mám na mysli představitele neagresivní, leč znepokojující sorty lidí.*“³⁵

Dále v typologii představuje tyto klienty: klient vyžadující zázraky, klient zloděj, klient stěžovatel – interní a externí, klient specialista a klient s titulem. *I u těchto kategorií je možný výskyt agresivní komunikace.*

3.2.3 Problémoví uživatelé Knihovny Jiřího Mahena

Eva Huňková ve své bakalářské práci³⁶ provedla výzkum mezi knihovníky v Knihovně Jiřího Mahena v Brně. Zde knihovníci označili za problémové uživatele a situace následující:

- poškozování knih, ztráta knih
- odmítnutí platit sankční poplatky
- nedodržování výpůjčních lhůt
- stěžování si na nedostatek literatury ve fondu
- používání cizích čtenářských průkazů

³⁵ BADOŠEK, ref. 33.

³⁶ HUŇKOVÁ, ref. 23, s. 48.

- čtenáři v afektu (z různého důvodu – např. nedostatečné množství nových knih)
- kverulanti, kteří nedodržují knihovní řád a poučují, jak je tento řád špatný
- nekázeň dětských čtenářů souvisejících s pubertálním věkem
- poučující klienti
- narkomani, kteří usnou na WC
- čtenáři z nehygienických prostředí
- lidé pod vlivem omamných látek
- čtenáři s utkvělou představou, že stejně nenajdou co by chtěli
- čtenáři přicházející se špatnou náladou
- někdy špatná komunikace s lidmi s různým stupněm mentálního postižení

3.3 Problémoví uživatelé v knihovnách USA

Za problémové uživatele jsou v amerických knihovnách považovány podobné případy jako v českých knihovnách. Jsou to například : krádeže knih, rušení klidu, verbálně agresivní jedinci a bezdomovci. Dalšími, rozdílně zmiňovanými problémy, jsou případy sexuálního harašmentu nebo stalkingu³⁷. Tyto případy se v českých knihovnách pravděpodobně nevyskytují, nebo nejsou diskutovány.

Veřejné knihovny ve státě Ohio považují harašment dokonce za největší problém³⁸. Jeho řešení je velice obtížné. Zde je důležité, aby knihovny měly správně definováno co je sexuální harašment ve svých knihovních řádech, aby ho knihovníci mohli správně identifikovat a rozhodnout se jak postupovat v jeho řešení.

Kelly D. Blessinger ve svém článku *Problem patrons : all shapes and sizes*³⁹ popisuje příklad stalkingu. Kdy tovární dělník zažaloval Freeport Illinois Public Library, kvůli odepření přístup do knihovny na základě jeho obtěžování jedné ze zaměstankyň. Zanechal na parkovišti knihovny nápis : „Jestli mě miluješ, pokračuj v nošení krátkých šatů a předklánění se.“ Policie nemohla vydat žádný příkaz k jeho zatčení. On pokračoval v telefonování do knihovny, a mnohokrát obcházel knihovnu a dům její babičky. První žaloba byla odmítnuta, proto podal další, ve které prohlašoval, že politika vyhoštění

³⁷ Stalking je fyzické sledování aktivit určité osoby.

³⁸ LORENZEN, Michael. Security Issues of Ohio Public Libraries. In: *Http://www.uncoverthenet.com/* [online]. 2012 [cit. 2012-12-08]. Dostupné z: <http://www.uncoverthenet.com/articles/listing/9305.php>.

³⁹ BLESSINGER, Kelly D. Problem patrons: all shapes and sizes. *Reference librarian*. 2002, issue 36, vol. 75/76, p. 3-10. Dostupné z: <http://web.ebscohost.com>.

z knihovny je proti jeho právu v prvním dodatku ústavy. Protože vzkaz, který zanechal nebyl výhružný soud rozhodl, že knihovna musí zaplatit výlohy jeho právníkovi a navrátit žalobci přístup do knihovny. Knihovnice po tomto rozsudku opustila svojí pracovní pozici.

Případ je z roku 1992, a mohl to být jeden z případů, které knihovny donutili k sepsání podrobnějších definicí sexuálního harašmentu a jeho dalších forem.

Calmer D. Chattoo ve svém článku *The problem patron: Is there one in your library?*⁴⁰ definuje problémové uživatele a jako jednu skupinu označuje, právě problémy s harašmentem. Ovšem připomíná, že ne každý kdo upřeně pozoruje knihovnice nemůže být obviněn ze sexuálního harašmentu. Upozorňuje, že někteří lidé trpí nemocemi, které se projevují právě podobným pohledem a pokud nejsou knihovnice obeznámeni s těmito nemocemi můžou takové chování považovat za obtěžování.

V amerických akademických knihovnách nenastávají problémové situace pouze se studenty, ale s celou akademickou obcí. Jedná se o nákup a odpis knih, a také o to jaké zdroje budou zpřístupněny.⁴¹ Dále jsou v článku od Patience L. Simmonds a Jane L. Ingold⁴² zmiňovány problémové situace související s tím, že studenti nedokáží v knihovně vyhledávat informace. Profesori po studentech často žádají aby používali i jiné zdroje, než ty, které jsou uveřejněné na webu. A studenti pak žádají po knihovnicích aby jim s tímto pomohli, ale následně jimy najité zdroje odmítají.

Samotný název článku *The Difficult Patron in the Academic Library: Problem Issues or Problem Patrons?* poukazuje na zajímavou otázku, zda jsou v akademických knihovnách problémové situace, nebo problémový uživatelé. V některých situacích, označených za problémové, nejsou viníci studenti, ale spíše pravidla nastavená knihovnou.

Knihovny University of Alabama⁴³ vytvořily speciální kodex chování, ve kterém označili za problémové chování, vedoucí k vykázaní z budovy následující. Hlasitá mluva, odmítnutí odchodu z knihovny při zavírací době, nošení jídla a pití do budovy, zvířata v knihovně, používání in-line bruslí, ničení majetku knihovny, stalking vůči

⁴⁰ CHATTOO, Calmer D. *The problem patron: is there one in your library?*. *Reference Librarian*. 2002, issue 36, vol. 75/76, p. 11-22. Dostupné z: <http://web.ebscohost.com>.

⁴¹ SIMMONDS, Patience L. a Jane L. INGOLD. *The Difficult Patron in the Academic Library: Problem Issues or Problem Patrons?*. *Reference librarian*. 2002, vol. 36, issue 75/76, p 60. Dostupné z: <http://web.ebscohost.com>.

⁴² SIMMONDS a INGOLD, ref. 29, s. 64

⁴³ MAY, Rachel Fleming a Barbara HEDGES. *Shaping patron behavior through information, communication, and education. Technical services quarterly*. 2003, vol. 21, issue 1, p. 11-12. <http://web.ebscohost.com>.

zaměstnancům apod. Tato pravidla jsou velmi podrobná, a byla vytvořena kvůli velkým problémům se studenty a absenci jakéhokoliv dokument, díky němuž by bylo možno proti problémovému chování zakročit.

Pokud v knihovně vznikne nějaká problémová situace, mají např. knihovny University of Alabama nebo knihovny Georgetown Collage vytvořené speciální formuláře, kam je incident zapisován. Obsahují datum incidentu, místo, čas, kdo o incidentu informoval, čeho se problémem týkal, vysvětlení uživatele. Knihovny University of Alabama ve svém formuláři dokonce i část, kde je fyzický popis toho kdo přečin spáchal.⁴⁴

⁴⁴ MAY a HEDGES, ref. 43, s. 11.

4 Komunikace s problémovými uživateli

„Každý, kdo pracuje s lidmi, někdy narazí na nepříjemného zákazníka. Upřímný úsměv je většinou dokáže odzbrojit. Pokud jsme trpěliví v komunikaci a zachováme klid, zvládneme i tuto nelehkou komunikační situaci. Musíme je v komunikaci posunout směrem ke konstruktivnímu rozhovoru. Nedát najevo, že nejsou vítání. Přehlížet případné námitky, výtky, osočování, být trpěliví a zachovat klid. V klidu je síla. Věcně vyřešit jejich přání a zachovat si úsměv. Je to těžké, ale profesionální knihovník to lehce zvládne. Knihovník by měl mít psychologické a pedagogické vědomosti, měl by umět rozeznat náladu uživatele a podle toho s ním jednat.“⁴⁵

Toto jednoduché popsání komunikace vystihuje základní pravidla, která jsou podle mého názoru nejjednodušší formou, jak jednat s problémovým uživatelem bez znalosti dalších konkrétnějších postupů.

Pokud se jedná o agresivní komunikaci tak je pravděpodobné, že uživatel do knihovny přišel s problémem z osobního života a v knihovně pouze vyjde najevo jeho frustrace z celé situace. Je důležité, aby knihovník celou situaci nebral jako útok na svou osobu. Pro zvládání těchto situací jsou vhodná asertivní pravidla, která jsou uvedena v podkapitole 2.3.2.

Foberová také uvádí jednoduché body, jak reagovat na stížnosti. Jsou to:

- „ 1. Vezměme hněv na vědomí*
- 2. Uznejme, že problém existuje*
- 3. Projevme zájem*
- 4. Ochladíme situaci*
- 5. Zjistíme fakta*
- 6. Určeme, zda jde skutečně o problém*
- 7. Udělejme, co je potřeba udělat“⁴⁶*

Pokud se jedná o jiné problémové situace, jako je rušení klidu je vhodné využít podobný postup jako u agresivní komunikace. Působí zde také přirozená autorita, která problémové situace ovlivňuje.

⁴⁵ FOBEROVÁ, Libuše. Okolo knihovnického pultu. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2007, roč. 12, č. 4 [cit. 2013-01-01]. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/Default.aspx?id=895>.

⁴⁶ FOBEROVÁ, Libuše. Komunikace ve službách: 1. + 2. díl. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2005, roč. 5, č. 1 [cit. 2013-01-01]. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=251&idr=1&idci=2>.

Některé knihovny s větším počtem návštěvníků najímají pro pomoc s řešením některých situací bezpečnostní službu. Díky tomu mají knihovníci méně problémů při řešení problémových situací jako např. s bezdomovci nebo se silně agresivními jedinci.

Řešení u problémů na sociálních sítích je v podstatě nemožné. Komentáře mohou být sice nepravdivé, ale knihovna k nim musí přistupovat s odstupem a odpovědi by měli být vysvětlující, a pokud je to možné i s návrhem řešení.

Pro zlepšování komunikačních schopností pořádá Svaz knihovníků a informačních pracovníků kurzy se zaměřením na komunikaci se čtenáři. Poslední kurz se konal v lednu 2012 v Severočeské vědecké knihovně v Ústí nad Labem. Lektorkou byla doc.PhDr. Alena Vališová, CSc.. Seminář byl zaměřen na následující témata:

„Model sociálních dovedností a místo komunikace v něm.

Předpoklad efektivní komunikace v osobním i profesním životě.

Komunikace jako součást sociální kompetence knihovníka.

Problémový klient a komunikace s ním.“⁴⁷

Dalším příkladem pořádaného semináře byl seminář s názvem Asertivní jednání - řešení konkrétních komunikačních situací, který proběhl v roce 2010, lektorovala jej MgA. Alena Špačková.

Jiný seminář, který proběhl v roce 2008 v Krajské knihovně Karlovy Vary, byl prakticky zaměřený. Kurz byl lektorován zaměstnanci Policie ČR, PhDr. Zdeňkou Papežou, která přednášela o typologii osobnosti, komunikaci v krizové situaci, typech chování a asertivním jednání. Také zde proběhl minikurs sebeobrany.

Následující dovednosti potvrzují mé domněnky o nutnosti znalosti teorie komunikace minimálně na úrovni populárně-naučných publikací.

The European Council of Information Associations vytvořila dokument, nazvaný Eurosměrnice KIS : průvodce dovednostmi evropských a odborných pracovníků v oboru knihovnických a informačních služeb⁴⁸. Eurosměrnice se týká dovedností, které by měl ovládat pracovník knihovnických a informačních služeb a kromě jiného obsahuje

⁴⁷ Komunikace se čtenáři. In: *Knihovnické konference, semináře, vzdělávací akce* [online]. 2012 [cit. 2012-12-16]. Dostupné z: http://old.stk.cz/cgi-bin/nph-Akce.show_event?par=3917&arch=.

⁴⁸ *Eurosměrnice KIS: průvodce dovednostmi evropských a odborných pracovníků v oboru knihovnických a informačních služeb*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 1999, s. 29. Dostupné z: http://wwwold.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/smernice.pdf.

pracovní dovednosti týkající se mezilidské komunikace. Přepis dovedností, dotýkajících se komunikaci s problémovým uživatelem uvádím z překladu vydaného roku 1999 Svazem informačních a komunikačních pracovníků. Tato část zůstává shodná i v doplněné verzi z roku 2004.

„Odborný pracovník by měl být schopen usnadnit a zefektivnit vztahy s osobami nebo skupinami v jakémkoliv prostředí nebo situaci, např. při výměně, vyjednávání, školení

ÚROVEŇ 1

- *rozeznat svou vlastní pozici vzhledem k osobám, se kterými je v kontaktu, a použít správný tón hlasu*
- *rozumět a být schopen definovat termíny jako jsou například: diskuze, konflikt, konfrontace, konsensus, vyjednávání, argument, důkaz, ústupek, důvěra, naslouchání, přesvědčování a vliv*

ÚROVEŇ 2

- *přednostně volit ve vztazích s partnery chování a postoje, které poskytují nejlepší šanci na dosažení požadovaného výsledku*
- *volit nejúčinnější argumenty a metody prezentace při vyjednávání, při reakci na námítky*

ÚROVEŇ 3

- *chápat a brát v úvahu rozdílná kulturní prostředí*
- *vést jednání nebo jinou společnou aktivitu od začátku až do konce, využívat přitom dostupných lidských a intelektuálních zdrojů a dále aplikovat odpovídající strategie*

ÚROVEŇ 4

- *vytvořit scénář vyžadující zapojení celé řady účastníku a zájmů, které jsou v konfliktu⁴⁹*

4.1 Zahraniční návody

⁴⁹ Viz ref. 48, s. 29.

V zahraničních knihovnách jsou vytvořené příručky nebo návody jak s problémovými uživateli jednat. Například návod Ann Antrobus⁵⁰, nebo Marie Athanasatos⁵¹.

Antrobus ve svém návodu dává jasné pokyny, jak se k problémovým uživatelům chovat a nechovat bez ohledu na jejich typologie. Problémové chování rozděluje na nebezpečné, vážné a otravné.⁵²

Marie Athanasatos oproti tomu rozlišuje problémové uživatele do několika skupin. Jsou to: zjevně agresivní, skrytě agresivní, pasivně agresivní, neustále si stěžující, stále souhlasící, stále nesouhlasící, všeználcí a experti.⁵³ Ke každé skupině uvádí typické znaky takto jednající uživatelů a popisuje strategii, jakou by měl knihovník při jednání zvolit. Tento návod je spíše psychologicky zaměřený, a aby knihovník mohl využít jednu ze strategií, musí správně rozpoznat s jakým typem uživatele komunikuje.

Zajímavým přístupem k řešení komunikace s problémovým uživatelem je využívání zen-budhistické teorie, kterou ve svém článku představuje Louisa Toot.⁵⁴ Uvádí, že aplikováním zen-budhistické teorie, nebude knihovník toužit po „výhře“ v konfliktu, ale bude se jej snažit vyřešit, beztoho aniž by výsledek konfliktu ovlivnil jeho ego. Zen-budhistickou teorii představuje na základě čtyř základních principů : otevřenost, všímavost, soucit a začátečnickova mysl.

⁵⁰ ANTROBUS, Ann. How to handle difficult library users. In: *Free state libraries* [online]. 2004 [cit. 2012-12-11]. Dostupné z: http://www.fs.gov.za/departments/sac/library/how_to_handle_difficult_users_practical_tips_jan-mar2004.htm.

⁵¹ ATHANASATOS, Maria. Dealing with difficult people. In: *Australian library and information association* [online]. 2010 [cit. 2012-12-11]. Dostupné z: <http://conferences.alia.org.au/shllc2001/papers/athanasatos.html>.

⁵² Návod Ann Antrobus je přeložen v bakalářské práci Petra Hrubce

⁵³ ATHANASATOS, ref. 51.

⁵⁴ TOOT, Louisa. Zen and the Art of Dealing with the Difficult Patron. *Reference Librarian*. 2002, vol. 36, issue 75/76, s. 217-233. Dostupné z: <http://web.ebscohost.com>.

5 Průzkum

5.1 Cíle a hypotézy

Hlavním cíli průzkumu bylo získat konkrétní případy problémového chování. Zjistit, zda knihovny mají vytvořena speciální pravidla pro komunikaci a jestli mají problémové chování uživatelů podchyceno a definováno v knihovných rádech. Dalším cílem bylo zjistit vnímání problémového uživatele v konkrétních, níže uvedených knihovnách.

Pro potřeby průzkumu jsem stanovila následující hypotézy:

- Hypotéza 1: Vnímání problémových uživatelů jednotlivými knihovnicíky bude velmi rozdílné.
- Hypotéza 2: Pražské knihovny budou mít vyšší průměrné hodnoty, minimálně o 1,5, ve výsledném označování jevů než knihovny mimopražské.
- Hypotéza 3: Knihovny nebudou mít vytvořena speciální pravidla pro komunikaci s problémovými uživateli mimo knihovní řád.

5.2 Metodika průzkumu

Pro průzkum problémových uživatelů a komunikaci s nimi v českých knihovnách jsem zvolila:

- Národní knihovnu
- Národní technickou knihovnu
- Městskou knihovnu v Praze

Z městských knihoven Kraje Vysočina:

- Městská knihovna Jihlava
- Městská knihovna Jindřichův Hradec
- Krajská knihovna Vysočiny Havlíčkův Brod

První tři knihovny jsem zvolila, protože jsou největšími knihovnami v Praze a předpokládala jsem velké množství problémových jevů. Následující městské knihovny a

krajská knihovna jsou zvoleny z důvodu porovnání vnímání problémového uživatele v knihovnách s větším a menším počtem návštěvníků. A také proto, že Kraj Vysočina je mým bydlištěm.

Pro průzkum jsem si zvolila dvě formy, dotazníkové šetření a rozhovor. Dotazníkové šetření spočívalo ve vyplnění tabulky s mnou určenými jevy. Tabulku s problémovými jevy (viz příloha 2) jsem vytvořila na základě prozkoumání knihovnických řádů, typologií problémových uživatelů a pilotní studie, kterou jsem v knihovnách prováděla v květnu 2012. Při této studii jsem vedla s rozhovory se zástupci knihoven, kteří mi poskytli informace, o tom jaké problémové chování se v jejich knihovnách vyskytuje.

Na základě vyplnění těchto tabulek jsem dále vedla s pracovníky služeb polostrukturovaný, neformální rozhovor. Dotazovala jsem se na konkrétní případy problémových uživatelů a zkušenosti s komunikací s nimi. Dotazníkové šetření mělo v každé knihovně 10 respondentů. Průzkum probíhal od 1. prosince 2012 do 21. prosince 2012. V tuto dobu jsem osobně navštívila Národní technickou knihovnu, Národní knihovnu a Městskou knihovnu Praha.

U městských knihoven Jihlava, Jindřichův Hradec a Krajské knihovny Vysočiny bylo hlavním cílem získání podkladů pro závěrečné srovnání vnímání četnosti problémových jevů. Zvolila jsem formu dotazování prostřednictvím dotazníku a s knihovnami jsem komunikovala pouze elektronickou formou. Dotazník byl vyplněn pouze jednou za celou knihovnu.

Zpracování průzkumu je rozděleno do podkapitol podle jednotlivých knihoven. U Národní technické knihovny, Národní knihovny a Městské knihovny Praha je zpracování členěno do následujících podkapitol:

- Základní charakteristika knihovny - z hlediska počtu uživatelů a návštěvníků, skladby uživatelů, prostor knihovny.
- Problémoví uživatelé v knihovnickém řádu - zde uvádím vybrané body, které jsou často porušovány.
- Vyhodnocení průzkumu - v této podkapitole prezentuji výsledky dotazníkového šetření. Jsou zde uvedeny průměrné hodnoty sesbíraných dat získaných od knihovníků.

- Případy problémového chování – zde jsou uvedeny případy problémového chování. Buď jsou zde popsány konkrétní případy, nebo pouze celkový problém, bez konkrétního případu. Tyto případy vzešly z mých rozhovorů s knihovnicí v jednotlivých knihovnách.
- Řešení a komunikace – v této podkapitole představuji zjištěné způsoby komunikace.
- Zhodnocení knihovny – zhodnocení jednotlivých knihoven.

Zpracování městských knihoven Jihlava, Jindřichův Hradec a Krajské knihovny Vysočiny je děleno pouze do dvou podkapitol, základní charakteristika knihovny a vyhodnocení průzkumu.

5.3 Národní technická knihovna

5.3.1 Charakteristika knihovny

Ve statistice z roku 2010⁵⁵ jsou uvedena čísla

Celkový počet návštěvníků	Celkový počet registrovaných uživatelů
937 989	19 573

Tabulka 1 : Statistika - Národní technická knihovna

Knihovna je veřejně přístupná, proto je číslo celkového počtu návštěvníků poměrně vysoké. Registrovaní uživatelé NTK jsou převážně studenti z okolních vysokých škol, Českého vysokého učení technického a Vysoké školy chemicko-technologické. Dále neodborná a odborná veřejnost, vyučující na tamních vysokých školách, cizinci. V knihovně jsou oddělené týmové studovny, individuální studovny, studovna časopisů, badatelna historického fondu a noční studovna. Knihovna je rozdělena na veřejnou část – tzv. parter, a knihovnu do které je přístup s čipovou kartou nebo lístkem na jednorázový vstup. Do knihovny se prochází přes turniket, který je hlídán bezpečnostní službou.

⁵⁵ Výroční zpráva Národní technické knihovny 2010 [online]. Praha: Národní technická knihovna, 2011 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://www.techlib.cz/files/download/id/2976/vyrocní-zprava-ntk-2010.pdf>.

Národní technická knihovna je aktivní na sociální síti Facebook, a i uživatelé tuto cestu často využívají ke komunikaci s knihovnou.

V knihovně se nachází několik informačních pultů, na kterých se pravidelně střídají zaměstnankyně služeb. Služby jsou zde rozděleny na 4 hodinové bloky, knihovníci se střídají na všech informačních a registračních pultech.

5.3.2 Problémoví uživatelé v knihovním řádu

Knihovní řád musel být znovu vytvořen při přestěhování knihovny do nové budovy v roce 2009 a je každý rok aktualizován. Porušované body jsou nejčastěji z části Práva a povinnosti uživatelů a návštěvníků⁵⁶. Další podmínky jsou uvedeny v kapitolách o provozu jednotlivých studoven. Národní technická knihovna má velmi podrobně zpracovány povinnosti uživatelů. Pro příklad uvádím několik často porušovaných bodů.

„Zákazník, návštěvník a host je povinen respektovat tzv. klidovou zónu v6. NP a ve3. NP / sektor C chráněného veřejného prostoru svolným výběrem fondu, ve které platí zákaz používání mobilních telefonů, hlasitého hovoru nebo rušení jinými hlasitými výstupy, např. z PC.“⁵⁷

„Zákazník, návštěvník a host nesmí v prostoru knihovny nic poškozovat; vůči svému okolí je povinen chovat se ohleduplně, zejména zachovávat klid, neohrožovat, neobtěžovat a neomezovat ostatní osoby. Jestliže zákazník nedodrží tato opatření, může být dočasně nebo trvale zbaven práva využívat služeb NTK. Tím není zbaven odpovědnosti za způsobenou škodu a povinnosti ji nahradit podle platných předpisů.“⁵⁸

„Pohyb zákazníka v internetu je omezen na zdroje související s informační gescí NTK (oblastí techniky a aplikovaných přírodních věd). Není povoleno se pohybovat v oblastech nesouvisejících se zaměřením NTK (zábava, sport, erotika aj.).“⁵⁹

⁵⁶ *Knihovní řád NTK*. [online]. Praha: Národní technická knihovna, 2012, s. 20-27 [cit. 2012-05-09]. Dostupné z: <http://www.techlib.cz/files/download/id/3190/knihovni-rad-ntk.pdf>.

⁵⁷ Viz ref. 56, s. 22.

⁵⁸ Viz ref. 56, s. 22.

⁵⁹ Viz ref. 56, s. 20.

„Zákazníci mají v noční studovně právo používat pouze jedno pracovní místo. Jsou-li ve studovně všechna místa obsazena, nelze ve studovně čekat na jejich uvolnění.“⁶⁰

„Z práva používat služby NTK mohou být rovněž vyloučeni zákazníci, návštěvníci a hosté, kteří pro infekční nemoc, mimořádné znečištění oděvů nebo z jiných důvodů mohou být ostatním zákazníkům, návštěvníkům či hostům na obtíž.“⁶¹

5.3.3 Vyhodnocení průzkumu

Jevy	Průměrná hodnota
Krádeže	1,5
Agresivní komunikace	3,5
Nevracení knih	3,5
Neplacení pokut	2,8
Příliš vtíraví uživatelé	2,8
Stěžování si na knihovnu	3,0
Nekázeň dětských čtenářů	1,0
Rušení klidu	4,8
Bezdomovci	2,5
Narkomani	1,0
Nevhodné využívání počítačů	4,1
Nevhodné chování na sociálních sítích knihovny	2,8

Tabulka 2 : Vyhodnocení - Národní technická knihovna

V označování četnosti jevů byly u některých bodů významné rozdíly. U bodů agresivní komunikace, nevracení knih, neplacení pokut, příliš vtíraví uživatelé, stěžování si na knihovnu, nevhodné chování na sociálních sítích byla četnost zároveň 1 i 5. Díky těmto rozdílům jsou průměrné hodnoty většinou v kategorii občasné.

Jak je již výše uvedeno rušení klidu a nevhodné využívání počítačů jsou největšími problémy Národní technické knihovny.

⁶⁰ Viz ref. 56, s. 22.

⁶¹ Viz ref. 56, s. 23.

5.3.4 Případy problémového chování

Častým problémem je rušení klidu. Studenti se často shlukují do skupin, a jejich hlasitost ruší ostatní studenty. Kromě vytvoření tzv. klidových zón bylo zpřístupněno několik týmových studoven k bezplatnému využívání. Tato možnost se od ledna 2013 mění na placenou službu. Rušení klidu, bylo v minulosti často komentováno na Facebook stránce knihovny.

Do knihovny se často dostávají i uživatelé, jejichž chování by se mělo označovat za „podivné“. Je pravděpodobné, že jsou to často lidé s nějakým druhem mentálního postižení. Knihovnicemi mi bylo popsáno několik takových situací.

- Zákaznice, která křičela na knihovnici, že je to žena kvůli které jí opustil manžel. Jiný den si přišla stěžovat, a požadovala aby schody v knihovně byly narovnané.
- Uživatel, který plival po knihovně. Tuto činnost vykonával velice systematicky, ale rozumné vysvětlení k tomu neměl.
- Uživatelka, které knihovnu navštěvovala v pyžamu a pospávala na odpočinkových místech.
- Uživatel, který si přinesl nůž s přibližně třicet centimetrů dlouhou čepelí. Který údajně potřeboval pro škrábání na zádech.
- Skupina uživatelů, která si do knihovny přinesla vařič, a chtěla si zde uvařit vajíčka.
- V 1. patře knihovny se nacházejí informační pulty (kiosky). Jeden uživatel u jednoho prováděl kopulační pohyby.

Knihovna umožňuje registrovaným uživatelům přístup k internetu, ale pouze na stránky související s gescí NTK. Pohyb zákazníků na internetu je monitorován a pokud navštěvují nevhodné stránky, je jejich účet na 2 měsíce pozastaven.

Z rozhovorů s knihovnicemi vyplynulo, že se nejčastěji setkávají s porušováním u starších osob mužského pohlaví, kteří navštěvují stránky s pornografickým obsahem. Knihovnice popsala jeden konkrétní případ, kdy se starší uživatel přišel zeptat, proč se nemůže dostat na internet. Při vysvětlování, že navštěvoval nevhodné stránky, uživatel nechápal, co myslí pojmem nevhodné stránky. Podle jejích slov, bylo velice obtížné pánovi celou situaci vysvětlit.

V jednom případě knihovna byla upozorněna anonymním uživatelem na videa, která byla natáčena v prostorách volného výběru. Jednalo se o erotická videa natáčená v době provozu knihovny. Případ se již nadále neopakoval a proto se nemuselo přistupovat k jeho řešení.

Noční studovna byla v minulosti místem, kde se často scházeli lidé bez domova. Ti polehávali na zemi, nebo zabírali studijní místa. Objevil se zde jeden případ, kdy se bezdomovec přišel do studovny pouze umýt. Tento problém v minulém roce ustoupil, protože na tyto uživatele začala bezpečnostní služba zaměřovat vyšší pozornost.

Knihovnice se podle označování četnosti jevů, do kontaktů s agresivními jedinci dostávají často. Jedna knihovnice uvedla, že uživatelé jsou tak nepříjemní, že je dokážou rozbřechet. Jak je již výše zmíněno, agresivní chování se objevovalo u studovny časopisů. Další konkrétní případy uvést nedokázaly. Jedna se pouze zmínila, že se s agresivní komunikací setkává překvapivě u starších pánů.

Příspěvky na Facebook stránce knihovny jsou veskrze negativní. Nejvíce uživatelů se zde vyjadřuje ke klidu v knihovně, k různým technickým problémům atd. Nejčastějšími komentujícími uživateli jsou p. Navrátil, p. Tokan a Horác Badman. Jejich tvrzení se týkají převážně rušení klidu, a žádají jeho řešení. Objevuje se názor, že se jedná pouze o trolling⁶², který má za následek poškozování jména knihovny.

5.3.5 Řešení a komunikace

Velkou výhodou Národní technické knihovny je přítomnost ochranky, která řeší všechny případné problémy. Knihovnice při zjištění závažnější situace např. již zmíněné podivné chování, vždy rovnou volají ochranku a tím se vyhnou přímé komunikaci. Ochranka má právo problémové uživatele vyvést z budovy. Tato situace nastala u všech popsanych jevů z kategorie „podivné chování“.

⁶² Viz ref. 11.

„Zákazník, který porušuje Knihovní řád NTK, Domovní řád NTK případně další interní opatření, může být z prostor NTK vykáván.“⁶³

Při každém zásahu ochranky v knihovně je nutné udělat záznam o incidentu.

Pokud se jedná o problémové situace jako je agresivní jednání nebo upozornění na dodržování klidu, snaží se knihovnice problémy řešit osobně. Podle jejich slov je to někdy obtížné, ale snaží se vše řešit co nejvíce v klidu jak jen to je možné. Komunikují s odstupem a odměřeně. Také rády chodí řešit některé situace ve skupině.⁶⁴ Při otázce zda mají nějaké strategie při komunikaci, odpovídaly záporně. Uvedly, že problémy řeší intuitivně.

Problémy na sociální síti se v minulosti knihovna snažila řešit věcnými odpověďmi. Nyní se určení správci přestávají vyjadřovat ke stížnostem na klid, protože snaha nalézt řešení jak jednat s výše uvedenými uživateli v minulosti k ničemu nevedla. Pokud se jedná o problémy například se bezdrátovým připojením k Internetu, tak jsou reakce většinou okamžité a jsou přímo od IT specialistů. K některým otázkám se vyjadřují i zaměstnankyně služeb pod svými osobními profily, tyto odpovědi jsou osobní a nedá se o nich říct, že jsou politikou knihovny.

5.3.6 Zhodnocení knihovny

Národní technická knihovna je moderní, nově vybudovaná instituce. Její pracovní kolektiv je podle mého pozorování velice mladý. Je postavena mezi vysokými školami. V knihovně je k dispozici velký prostor volného výběru a jsou zde neuzavřené studovny, tzv. open-space uspořádání. Všechny tyto definice ovlivňují skladbu uživatelů knihovny a výskyt problémových situací.

Z průzkumu a rozhovorů vyplynulo, že knihovnice se s problémovým chováním setkávají často. A samozřejmě záleží na povaze jednotlivých knihovnic, jak v problémových situacích komunikují. Z mého pohledu se zdá, že komunikaci zvládají bez větších problémů. A kromě občasného silně agresivního chování nemají problém s řešením. Důležitým faktorem je zde také dobře vytvořený knihovní řád a ochranka, která by případným útokům zabránila.

⁶³ Viz ref. 56, s. 22.

⁶⁴ Z rozhovoru s pracovníkyněmi služeb

Nejsou zde ovšem vytvořeny žádná pravidla ani interní doporučení. A žádná z knihovnic se za poslední rok nezúčastnila semináře o komunikaci s problémovými uživateli.

V Národní technické knihovně jsem získala nejvíce konkrétních případů problémového chování. Knihovnice zde byli velice ochotné a rády se mnou podělili o zajímavé případy.

5.4 Národní knihovna České republiky

5.4.1 Charakteristika knihovny

Národní knihovna uvádí⁶⁵

Celkový počet návštěvníků	Celkový počet registrovaných uživatelů
409 545	30 879

Tabulka 3: Statistika – Národní knihovna

Národní knihovna byla dříve knihovnou univerzitní, proto i nyní jsou jejími nejčastějšími návštěvníci studenti, dále pak odborná veřejnost. Knihovna je volně přístupná pouze z části, vstupy do studoven jsou podmíněny vlastnictvím čtenářského průkazu. Veřejná část je pouze hala služeb, kde se uskutečňují výpůjčky a je zde uložen lístkový katalog. Do další části je vstup přes ochranku, která kontroluje vnášené dokumenty. Studoven a dalších oddělených pracovišť má Národní knihovna 11. Jsou to: všeobecná studovna, studovna společenských a přírodních věd, studovna vědeckých pracovníků, referenční centrum, studovna periodik, studovna rukopisů a starých tisků, studovna hudebního oddělení, studovna v Centrálním depozitáři Hostivař, knihovna knihovnické literatury, Slovanská knihovna a archiv NK ČR.

Ve studovnách a v hale služeb je stálá služba a knihovníci se nestřídají na více pracovištích.

5.4.2 Problémoví uživatelé v knihovním řádu

⁶⁵ *Národní knihovna České republiky: výroční zpráva 2011* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 20112 [cit. 2012-12-20]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/o-knihovne/soubory/ostatni/vz2011.pdf>.

Knihovní řád Národní knihovny je z roku 2005. Nejvíce bodů týkajících se problémového chování je zachyceno v části Základní práva a povinnosti uživatelů a návštěvníků. Knihovní řád, který není v některých oblastech konkrétní, a je doplněn jednotlivými návštěvními řády studoven. Pro příklad uvádím, některé body.

„Uživateli, který nemá vůči Národní knihovně vypořádány všechny své závazky, Národní knihovna odmítne poskytovat další služby až do odstranění nedostatku, kvůli kterému bylo poskytování služeb přerušeno.“⁶⁶

„Uživatel je zodpovědný za nastavení tisků odeslaných z počítačů NK ČR na příslušná tisková zařízení, zodpovídá také za konečnou kontrolu odesílaného souboru (např. u textových dokumentů je nutné zkontrolovat, zda nejsou na tiskové zařízení odesílány i prázdné stránky, které mohou být součástí dokumentu). Uživatel je povinen uhradit veškeré tisky, které odeslal z počítače. Úhrada tisků není po uživateli požadována v případě, že poškození tisku či chybný tisk způsobila prokázaná chyba tiskového zařízení.“⁶⁷

„Uživatel i návštěvník jsou povinni se v Národní knihovně chovat vůči svému okolí ohleduplně, zejména nerušit či neobtěžovat jiné uživatele a návštěvníky a nic nepoškozovat.“⁶⁸

„Před vstupem do Národní knihovny jsou uživatel i návštěvník povinni vypnout akustickou signalizaci mobilních telefonů, případně i jiných vnášených zařízení.“

„Před vstupem do vyhrazeného prostoru je uživatel povinen odložit v šatně nebo do uzamykatelných skříněk svrchní oděv, tašky, aktovky apod. Uzamykatelné skřínky nejsou určeny pro uložení cenností... Za cennosti takto uložené Národní knihovna neručí...“⁶⁹

„Před vstupem do vyhrazeného prostoru vyplní uživatel na všechny vnášené materiály, které mají povahu dokumentů nebo jejich kopií (zejména knihy, časopisy,

⁶⁶ Knihovní řád Národní knihovny České republiky. [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2005 [cit. 2012-10-25]. Dostupné z: http://www.nkp.cz/pages/page.php3?navez=Knihovni_rad&submenu2=117#6.

⁶⁷ Referenční centrum: návštěvní řád. In: Národní knihovna České republiky [online]. 30.11.2012 [cit. 2013-01-04]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/sluzby/dulezite-odkazy/knihovni-rad-a-dalsi-pravidla/prrc>

⁶⁸ Viz ref. 66.

⁶⁹ Viz ref. 66.

noviny, notový materiál, mapy, mikrofilmy, zvukové či zvukově obrazové dokumenty), propustku. Takto vnášené materiály vždy předloží spolu s propustkou ke kontrole při vstupu i odchodu z vyhrazeného prostoru.⁷⁰

5.4.3 Vyhodnocení průzkumu

Jevy	Průměrná hodnota
Krádeže	2,1
Agresivní komunikace	2,5
Nevracení knih	3,4
Neplacení pokut	2,2
Příliš vtíraví uživatelé	2,3
Stěžování si na knihovnu	2,4
Nekázeň dětských čtenářů	1,0
Rušení klidu	2,2
Bezdomovci	1,5
Narkomani	1,0
Nevhodné využívání počítačů	3,8
Nevhodné chování na sociálních sítích knihovny	1,0

Tabulka 4 : Vyhodnocení - Národní knihovna

Z důvodu rozdělení knihovny do oddělených studoven dotazovaní uvedli u některých bodů 1 – žádný výskyt, z důvodu neposkytování služby v místě jejich pracoviště. Jedná se o body nevracení knih, neplacení pokut, nevhodné využívání počítačů. Aby nebyl výsledek těmito nízkými hodnotami ovlivněn jsou vyškrtnuty a průměrná hodnota je počítána bez nich.

Přestože knihovníci v rozhovorech nejčastěji uváděli, jako problémového chování agresivní komunikaci, v označování četnosti má známku 2,5. Ze všech dotazovaných pouze tři uvedli u tohoto jevu jiný výskyt než malý. Za občasný je označen jen nevracení knih. Jev nevhodné využívání počítačů má nejvyšší hodnotu, je označen za občasný až častý.

5.4.4 Případy problémového chování

Jedním z větších problémů knihovny je neplacení pokut a nevracení knih. Národní knihovna má v tomto ohledu pravidla nastavena na tři upomínky klasické, poté

⁷⁰ Viz ref. 66.

upomínka ředitelská a pokud ani na toto upozornění uživatel nezareaguje, je věc předána právnímu oddělení. Ve statistice z roku 2011⁷¹ je uvedeno 99 upomínek podaných přes advokátní knihovnu v centrální hale. V roce 2010 to bylo dokonce 126 upomínek.⁷²

V hale služeb se střídá nejvíce pracovníků a také je tu největší návštěvnost z celé knihovny⁷³. Zde se vyřizují absenční výpůjčky, registrace, placení pokut a objednávání knih ze skladu, proto je zde vzniká mnoho komunikačních problémových situací.

Z rozhovoru s pracovníky haly služeb vyplynulo, že pokud je zde nějaký problémový uživatel, tak se o jedná o agresivní nebo arogantní komunikaci. Konkrétní případy jsem získala od p. Tafatové, která je autorkou článků Klementinum dementinum. V rozhovoru uvedla, že se tyto případy rozhodně mění. Dříve to byli spíše úsměvné případy, než ukázka problémového chování. V posledních letech se prý situace mění, a uživatelé se stávají více útočnějšími.

Případy, kdy uživatelé slovně útočili na knihovníky:

„Přišel Arab, vytáhl cosi, co se dalo považovat za pas, ale bylo to polepené všemožnými barevnými nálepkami, takže nic nebylo vidět, anglicky mu skoro nebylo rozumět, donutil Ivanu, aby mu sama vyplnila anglickou přihlášku, jenže ona vedle těch arabských údajů uviděla latinkou napsané jen jméno (pokud to bylo jméno) a datum narození a zaboha nemohla najít zemi, odkud ten exot je, a když zavolala kolegyni, aby jí s tím pomohla, tak nejdříve tvrdil, že je z Palestiny (ale izraelský pas to nebyl), a potom zase že je ze Sýrie, a když po něm chtěly doklad, kde to bude jasně uvedeno, ukázal jim mobil, kde měl připravený svítící nápis "POLIB SI PRDEL!" a "FUCK!"⁷⁴

To jsem teda zvědavej, jestli jste taky tak blbá!

řekl mi namísto pozdravu a ještě před tím, než jsem ho nechala vyvést, stihl říct:

Jako ten váš kolega před vámi!⁷⁵

⁷¹ Viz ref. 65, s. 64.

⁷² Národní knihovna České republiky: výroční zpráva 2010 [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2011 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://nkp.cz/files/vz2010.pdf>

⁷³ Viz ref. 65, s. 63.

⁷⁴ Od Věry Taftové z nepublikovaného článku.

⁷⁵ TAFTOVÁ, Věra. Klementinum-Dementinum IX. *Ikaros* [online]. 2009, roč. 13, č. 13 [cit. 2012-12-29]. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/klementinum-dementinum-za-rok-2009>.

*Telefon: „Pani, existuje ještě Štefánikova knihovna? A co se stalo s jejími knížkami?“
Přiznala jsem se, že o této knihovně nevím a volajícímu skoro zaskočilo, když na mě
vypálil:*

„Jak si tohle můžete dovolit říct? To jste Národní knihovna?“

*„Národní knihovna nemůže za to, že to nevím a svoje chyby přiznám“, řekla jsem mu
a slíbila, že se poohlédnu. Zavolala jsem do Štefánikovy hvězdárny – měli zrovna
zavřeno a nebrali telefony, na Googlu nic.*

*Když volal podruhé, moc se divil mé neschopnosti a nakonec z něj vypadlo něco jako
„Štefánikova knihovna spisů vzdělávacích“ ! I když jsem se mu snažila vysvětlit, že je
to pouze název edice a nikoliv budova knihovny s knížkami, osopil se na mě, že je
badatel a že ho nemusím poučovat o takových trivialitách. A kde teda jsou ty knížky a
co se s nimi stalo!! Než jsem mu stačila nabídnout, že si tu edici objednáme ze skladiště
a potom mu řeknu, co nám z ní zbylo, vztekle zavěsil. Asi si bude stěžovat, ach jo.⁷⁶*

Další knihovnice uvedla příklad, kdy uživatelka měla zaplatit pokutu 5 Kč.

Pokutu zaplatila se slovy: „Na, ty krávo.“⁷⁷

Dalším označeným problémovým chováním je arogantní chování uživatelů
s vyšším vzděláním. Pouze poznatek bez konkrétního případu.

Referenční centrum zpřístupňuje uživatelům přístup k Internet a samoobslužné
reprografické služby. Uživatel se před použitím počítače hlásí službě. Probíhají zde
každodenní drobné konflikty, zapříčiněné převážně neznalostí uživatelů pravidel
používání počítačů a reprografických služeb (viz. 5.3.2). Konkrétním případem zde může
být reakce jedné uživatelky, která chtěla kontaktovat policii, protože knihovna porušuje
její práva k přístupu k informacím. Celá tato situace nastala kvůli neznalosti pravidlech
přístupu do systému Kramerius. Dalším problémovým jevem, je prohlížení
pornografických stránek, které je zde řešeno okamžitým napomenutím. Podle
vzpomínek knihovnice, zde byl pouze jednou uživateli v důsledku tohoto chování
zakázán přístup do knihovny.

Ve studovně společenských a přírodních věd jsou k dispozici reprografické služby
a zpřístupňování dokumentů z mikrofilmů. Zaměstnanci služeb zde uváděly, za

⁷⁶ TAFTOVÁ, Věra. Klementýnum-Dementýnum V. *Ikaros* [online]. 2005, roč. 9, č. 13 [cit. 2012-12-29].
Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/klementynum-dementynum-v>.

⁷⁷ Věta padla v rozhovoru s pracovnící haly služeb.

problémové uživatele, ty uživatele, kteří vyžadují pozornost služby pouze na sebe. Jiné problémové chování zde neshledali.

5.4.5 Řešení a komunikace

Národní knihovna má k dispozici ochranku.

„Uživatel, který porušuje právní předpisy nebo tento knihovní řád, může být z prostor Národní knihovny vykázán.“⁷⁸

Podle zaměstnanců není zaznamenáno větší množství zásahů ochranky při řešení problémových situací.

Komunikace s problémovými uživateli v Národní knihovně ČR je řízena interními doporučeními. Každé oddělené pracoviště má jiná doporučení. V hale služeb kde se, jak již bylo zmíněno, nejčastěji setkávají s problémovým chováním se interní doporučení týká především agresivní komunikace. Knihovníci mají doporučeno jednat s odstupem a pokud možno nereagovat na případné slovní útoky⁷⁹.

Knihovníci všeobecné studovny uvedli, že při upozorňování na rušení klidu stačí pouze tiché napomenutí.

Výhodou při komunikačních situacích jsou interní pravidla, která jsem neměla možnost vidět. Také jsou v knihovně pro zaměstnance služeb, kteří jsou denně v kontaktu s uživatelem, pořádány kurzy komunikace. Poslední kurz, s názvem Komunikační dovednosti : řešení komunikace obtížných situací v kontaktu s klientem, proběhl na začátku prosince roku 2012. Za nejdůležitější poznatek byl pracovníci označen styl komunikace: „Neústupně, ale zdvořile.“⁸⁰ Předchozí kurz, který se konal na konci roku 2011 se týkal asertivních pravidel. Kurzy zprostředkovává soukromá firma Datacable⁸¹.

5.4.6 Zhodnocení knihovny

Národní knihovna České republiky je nejstarší a největší knihovnou České republiky. Její fond je převážně historický, a není určen pro absenční výpůjčky. Do studoven je vstup povolen pouze registrovaným uživatelům, kteří mají povinnost odložit své věci v šatně. Knihovna se nachází v centru, v blízkosti je však pouze Filozofická

⁷⁸ Viz ref. 66.

⁷⁹ Z rozhovoru se zaměstnankyní Haly služeb.

⁸⁰ Z rozhovoru se zaměstnankyní Haly služeb.

⁸¹ Řešení obtížných komunikačních situací. In: *Datacable a.s.* [online]. © 2005-2013 [cit. 2013-01-04]. Dostupné z: http://www.datacable.cz/scripts/index.php?id_nad=125.

fakulta Univerzity Karlovy. Tyto charakteristiky pravděpodobně nejvíce ovlivňují tak malý výskyt problémového chování.

Nejvíce problémů, jak již bylo zmíněno, se objevuje v hale služeb. A knihovníci se zde setkávají spíše s nevšedními dotazy a požadavky. Kromě několika zmíněných případů agresivní komunikace, nemají knihovníci problém s komunikací.

Jednou z mých pracovních hypotéz bylo, že ve všeobecné studovně bude nejvýraznějším problémem porušování klidu. V průzkumu označování četnosti však knihovníci uvedli tento jev pouze za občasný, a při rozhovorech také vyšší četnost výskytu popírali.

V Národní knihovně jsem absolvovala rozhovory se zaměstnanci v hale služeb, ve všeobecné studovně, studovně společenských a přírodních věd a referenčním centru. Nejkonkrétnější případy jsem získala od V. Taftové. V dalších absolvovaných rozhovorech jsem se dozvěděla spíše to, jak jsou někteří uživatelé příjemní, a že problémové chování se v knihovně vyskytuje, ale není to nijak mimo normy.

5.5 Městská knihovna v Praze

5.5.1 Charakteristika knihovny

Městská knihovna uvádí ve statistikách pouze celková čísla všech poboček. Těch je celkově 42. V bakalářské práci jsem se zaměřila pouze na Ústřední knihovnu na Mariánském náměstí. Ve statistice⁸² je tedy uvedeno:

Celkový počet návštěvníků	Celkový počet registrovaných uživatelů
2 402 008	261 679

Tabulka 5 : Statistika – Městská knihovna v Praze

Registrovanými uživateli jsou široká veřejnost. Přesná čísla pro návštěvnost Ústřední knihovny nejsou, přesto je to pravděpodobně nejvíce navštěvovaná pobočka. Ve svém fondu má nejvíce titulů a poskytuje i další nástavbové služby. Knihovna disponuje volným výběrem se studijními místy umístěnými mezi regály. Je zde centrální místnost na kterou navazují jednotlivá oddělení. Mimo tyto prostory je informační středisko, e-zóna, vracení knih a pokladna. Do všech těchto prostor se vstupuje přes

⁸² Knihovna v číslech: čísla v roce 2011. In: *Městská knihovna v Praze* [online]. c2010 [cit. 2012-12-21]. Dostupné z: <http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovna-v-cislech/>.

společnou chodbu. Vstup do knihovny není hlídán bezpečnostní agenturou, ani není podmíněn vlastnictvím průkazu.

Služby se zde střídají na informačních pultech, výpůjčním pultu, vracení knih a pokladně. Jsou rozděleny do tříhodinových bloků. Specializovaná oddělení mají vlastní službu, která se nestřídá na ostatních pracovních místech.

5.5.2 Problémoví uživatelé v knihovním řádu

Městská knihovna v Praze v roce 2012 aktualizovala knihovní řád⁸³, z důvodu změny služeb. Změna byla provedena i ve čtvrté hlavě Základní povinnosti uživatelů, kde je ve čtvrtém bodu zakázán pobyt osobám znečištěným a viz dále. Dále uvádím konkrétní body.

„Uživatel je povinen se v knihovně chovat vůči svému okolí ohleduplně, zejména zachovávat klid a v prostoru knihovny nic nepoškozovat. Uživatel nesmí ostatní ohrožovat, obtěžovat a omezovat v právu na pokojné využívání služeb MKP. Prostory knihovny uživatel smí užívat jen v souladu s jejich určením. Pobyt v knihovně je zakázán osobám znečištěným, podnapilým nebo pod vlivem psychotropních látek.“⁸⁴

„Při práci s výpočetní technikou, s audiálními, reprografickými a jinými technickými zařízeními MKP je uživatel povinen se řídit písemnými instrukcemi umístěnými u zařízení a u počítačů nebo přímo v jejich programovém vybavení a také pokyny zaměstnanců MKP. Nesmí přitom zasahovat do zařízení, měnit nastavení a instalace.“⁸⁵

„Uživatel je povinen respektovat všechna práva autorská a práva s nimi související.“⁸⁶

⁸³ *Knihovní řád Městské knihovny v Praze*. Praha: Městská knihovna v Praze, 2012. Dostupné z: <http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/dokumenty-ke-stazeni/>.

⁸⁴ Viz ref. 83 s. 5.

⁸⁵ Viz ref. 83 s. 5.

⁸⁶ Viz ref. 83 s. 5.

5.5.3 Vyhodnocení průzkumu

Jevy	Průměrná hodnota
Krádeže	2,0
Agresivní komunikace	2,0
Nevracení knih	2,3
Neplacení pokut	2,3
Příliš vtíraví uživatelé	2,2
Stěžování si na knihovnu	2,2
Nekázeň dětských čtenářů	2,0
Rušení klidu	2,4
Bezdomovci	4,0
Narkomani	2,4
Nevhodné využívání počítačů	2,5
Nevhodné chování na sociálních sítích knihovny	1,0

Tabulka 6: Vyhodnocení – Městská knihovna v Praze

U některých jevů nevedli knihovníci žádnou hodnotu, z důvodu nepřítomnosti tohoto jevu na jejich pracovišti. Jedná se o body nevracení knih, neplacení pokut a nekázeň dětských čtenářů. Průměr u těchto jevů je počítán bez těchto hodnot.

Pouze jev bezdomovci je označen jako častý výskyt. Ostatní jevy jsou pouze v kategorii malý výskyt.

5.5.4 Případy problémového chování

Nejvýraznějším problémem knihovny je přítomnost bezdomovců nebo osob rušících zápachem. Tento problém zde ovšem výrazně ustoupil, důvody uvádím v následující podkapitole. Ti se zde shlukovali hlavně v zimních měsících, převážně na hlavní chodbě, a dále v Internetové studovně.

Nejkonkrétnějším případem je situace, kdy se u volně přístupných počítačů poprala skupina neregistrovaných uživatelů o místa u počítačů.

V jednom rozhovoru bylo zmíněno vulgárnější vyjadřování při placení pokut.

5.5.5 Řešení a komunikace

Kvůli vysoké přítomnosti bezdomovců a zápachem obtěžujících osob, byla často kontaktována Městská policie. Knihovna je ovšem veřejná budova, která se snaží být otevřená pro všechny, a nebylo možné podobné osoby právně vykázat. Z toho důvodu byl do knihovního řádu přidán bod, ve které se zakazuje přístup těmto osobám do knihovny. Tato aktualizace slouží hlavně Městské policii, která má nyní pravomoc zapáchající osoby z budovy vyvést. A dále je každé tři hodiny hlídkou Městské policie knihovny procházena. Také byla zrušena čítárna v přízemí a nahrazena e-zónou, a v místnosti jsou nyní pouze dva počítače.

Průzkum ukázal, že zde knihovníci nemají problém s agresivní komunikací. Pokud si některý uživatel chce stěžovat na knihovnu, nebo nějakou službu, je odkázán na vedoucí směny. Tento systém má psychologický charakter. Zkušenosti knihovníků ukazují, že uživatel se do příchodu vedoucího směny zklidní a rozhovory jsou poté na věcné a slušné úrovni. Knihovníci také zmiňovali, že pokud uživatel jedná s vedoucím, má pocit vyššího uspokojení.

5.5.6 Zhodnocení knihovny

V Městské knihovně v Praze se mi nepodařilo získat konkrétní případy problémového chování. Knihovníci zde ochotně vyplnili dotazník, ale jiné případy uvést nedokázali. Kromě již zmíněného problému s bezdomovci a jinými zapáchajícími osobami není v knihovně zmiňováno další problémové chování.

5.6 Městská knihovna Jihlava

5.6.1 Charakteristika knihovny

Jihlava je krajské město Kraje Vysočina. Knihovna uvádí⁸⁷

Celkový počet návštěvníků	Celkový počet registrovaných uživatelů
305 442	9 387

Tabulka 7 : Statistika – Městská knihovna Jihlava

⁸⁷Statistika. In: *Městská knihovna Jihlava* [online]. 2011 [cit. 2012-04-03]. Dostupné z: <http://www.knihovna-ji.cz/soubory/518cz.pdf>.

Z toho je přibližně 25% dětí. Knihovna se nachází v samostatné budově v centru města. Oddělení knihovny jsou oddělení pro dospělé, studovna a čítárna, internetová studovna, hudební oddělení, zvuková knihovna, dětské oddělení a studovna pro mládež. Knihovna má další 3 pobočky, pobočku Bedřichov, Březinova a Horní Kosov.

5.6.2 Vyhodnocení průzkumu

Jevy	Průměrná hodnota
Krádeže	2
Agresivní komunikace	3
Nevracení knih	2
Neplacení pokut	2
Příliš vtíraví uživatelé	2
Stěžování si na knihovnu	1
Nekázeň dětských čtenářů	3
Rušení klidu	2
Bezdomovci	2
Narkomani	1
Nevhodné využívání počítačů	2
Nevhodné chování na sociálních sítích knihovny	3

Tabulka 8 : Vyhodnocení - Městská knihovna Jihlava

Kategorie občasný je zastoupena u dvou jevů, jako jediná knihovna zde označila za občasný jev nekázeň dětských čtenářů. Ostatní jsou v kategorii žádný, nebo malý výskyt.

5.7 Městská knihovna Jindřichův Hradec

5.7.1 Charakteristika knihovny

Jindřichův Hradec je okresní město v Jihočeském kraji. Statistika z roku 2011 uvádí⁸⁸

Celkový počet návštěvníků	Celkový počet registrovaných uživatelů
69 807	3 987

Tabulka 9 : Statistika – Městská knihovna Jindřichův Hradec

⁸⁸ Výroční zpráva Městské knihovny Jindřichův Hradec: 2011. In: *Městská knihovna Jindřichův Hradec* [online]. 2012 [cit. 2012-12-30]. Dostupné z: <http://www.knih-jh.cz/soubory/VZ2011.pdf>

Uživatelé jsou neodborná veřejnost, z čehož je 20% dětí. Knihovna se nachází v samostatné budově kousek od centra města. Oddělení knihovny, jsou čítárna s internetovou studovnou, půjčovna pro dospělé a studovna, hudební oddělení, půjčovna pro děti s herním prostorem a poslechový sál. Knihovna má další pobočku na sídlišti Vajgar.

5.7.2 Vyhodnocení průzkumu

Jevy	Průměrná hodnota
Krádeže	2
Agresivní komunikace	2
Nevracení knih	3
Neplacení pokut	2
Příliš vtíraví uživatelé	2
Stěžování si na knihovnu	2
Nekázeň dětských čtenářů	2
Rušení klidu	2
Bezdomovci	2
Narkomani	1
Nevhodné využívání počítačů	3
Nevhodné chování na sociálních sítích knihovny	2

Tabulka 10 : Vyhodnocení - Městská knihovna Jindřichův Hradec

Dva jevy jsou označeny za občasně. Jedním z nich je nevhodné využívání počítačů. Ostatní jsou v kategorii žádný nebo malý výskyt.

5.8 Krajská knihovna Vysočiny

5.8.1 Charakteristika knihovny

Knihovna v Havlíčkově Brodě, je knihovnou krajskou. Je regionálním centrem pro knihovny v celém Kraji Vysočina a současně je městskou knihovnou pro Havlíčkův Brod. Statistika z roku 2011 uvádí⁸⁹

Celkový počet návštěvníků	Celkový počet registrovaných uživatelů
329 965	6 646

Tabulka 11 : Statistika – Krajská knihovna Vysočiny

⁸⁹ Krajská knihovna Vysočiny Havlíčkův Brod: statistická příloha výroční zprávy 2011. In: *Krajská knihovna Vysočiny* [online]. 2011 [cit. 2012-04-03]. Dostupné z: http://www.kkvysociny.cz/modul_o_knihovne/documents/2011_vyrocní-zpráva_příloha.pdf

Z toho je přibližně 15% čtenářů do 15 let. Knihovna je ve středu města, a má další 3 pobočky. Ústřední knihovna je v budově Staré radnice. Odděleními knihovny jsou oddělení pro dospělé, dětské oddělení, studovny a m-centrum, kde se půjčuje hudba, čtečky e-knih a další. Knihovna má kromě klasických oddělení, také oddělení zaměřující se na regionální rozvoj knihoven, oddělení specializovaných služeb pro handicapované a oddělení celoživotního vzdělávání.

5.8.2 Vyhodnocení průzkumu

Jevy	Průměrná hodnota
Krádeže	2
Agresivní komunikace	2
Nevracení knih	3
Neplacení pokut	2
Příliš vtíraví uživatelé	2
Stěžování si na knihovnu	2
Nekázeň dětských čtenářů	2
Rušení klidu	2
Bezdomovci	2
Narkomani	1
Nevhodné využívání počítačů	2
Nevhodné chování na sociálních sítích knihovny	1

Tabulka 12 : Vyhodnocení - Krajská knihovna Vysočiny

Do kategorie občasný se dostal pouze jeden jev. Ostatní jsou v kategorii malý, popřípadě žádný výskyt.

5.9 Vyhodnocení hypotéz

- Hypotéza 1 : Vnímání problémových uživatelů jednotlivými knihovnicíky bude velmi rozdílné.

Tato hypotéza se potvrdila.

Toto tvrzení bylo nejvíce vidět v Národní technické knihovně (viz. 5.4.3).

- Hypotéza 2 : Pražské knihovny budou mít vyšší průměrné hodnoty, minimálně o 1,5, ve výsledném označování jevů než knihovny mimopražské.

Tato hypotéza se nepotvrdila.

	Národní technická knihovna	Národní knihovna ČR	Městská knihovna v Praze	Městská knihovna Jihlava	Městská knihovna Jindřichův Hradec	Krajská knihovna Vysočiny
Krádeže	1,5	2,1	2,0	2,0	2,0	2,0
Agresivní komunikace	3,5	2,5	2,0	3,0	2,0	2,0
Nevracení knih	3,5	3,4	2,3	2,0	3,0	3,0
Neplacení pokut	2,8	2,2	2,3	2,0	2,0	2,0
Příliš vtíraví uživatelé	2,8	2,3	2,2	2,0	2,0	2,0
Stěžování si na knihovnu	3,0	2,4	2,2	1,0	2,0	2,0
Nekázeň dětských čtenářů	1,0	1,0	2,0	3,0	2,0	2,0
Rušení klidu	4,8	2,2	2,4	2,0	2,0	2,0
Bezdomovci	2,5	1,5	4,0	2,0	2,0	2,0
Narkomani	1,0	1,0	2,4	1,0	1,0	1,0
Nevhodné využívání počítačů	4,1	3,1	2,5	2,0	3,0	2,0
Nevhodné chování na sociálních sítích knihovny	2,8	1,0	1,0	3,0	2,0	1,0
Průměrná hodnota	2,9	2,2	2,3	2,1	2,1	1,9

Tabulka 13 : Srovnání – průměrné hodnoty

Po vypočítání průměrných hodnot se ukázalo, že pražské knihovny nevnímají své problémové uživatele výrazněji. Národní knihovna a Městská knihovna v Praze je ve vnímání četnosti na stejné úrovni jako mimopražské městské knihovny. U většiny jevů byli hodnoty ve všech knihovnách podobné, pouze v Národní technické knihovně bylo označeno rušení klidu a nevhodné využívání počítačů výrazně vyšší hodnotami.

- Hypotéza 3 : Knihovny nebudou mít vytvořeny speciální pravidla pro komunikaci s problémovými uživateli mimo knihovní řád.

Tato hypotéza se potvrdila z části.

Speciální pravidla nejsou v knihovnách vytvořeny. Pouze v Národní knihovně ČR mají doporučená interní pravidla pro komunikaci.

5.10 Diskuze

Při zpracování jsem zjistila, že výskyt problémových uživatelů je ovlivněn několika faktory, které hrají roli při jejich koncentraci v instituci. Těmito faktory jsou velikosti knihovny, lokace knihovny, možnost volného výběru, skladba uživatelů, pravidla k přístupu k internetu. Jistě by se dalo najít ještě několik podobných faktorů, ale tyto mi přišli nejvýraznější. Jedním z nejvýraznějších faktorů, který ovlivňuje výskyt problémových uživatelů, je možnost volného výběru a studijní místa, tento rozdíl je vidět na příkladu Národní technické knihovny a Národní knihovny.

Knihovní řády jednotlivých knihoven mají různou hloubku zpracování. Národní technická knihovna ve svém řádu uvádí nejvíce bodů povinností uživatelů, konkrétně 21 bodů, které jsou velice konkrétní. A paradoxně je zde také nejvíce problémových uživatelů. V některých bodech se shodují s Národní knihovnou. Ovšem knihovní řád Národní knihovny nebyl již dlouho aktualizován a to je zřetelné u některých bodů, které by řád nemusel obsahovat. Například bod ve kterém je vyžadována dezinfekce dokumentů v případě infekční nemoci. Městská knihovna ve svém nově aktualizovaném knihovním řádu zavedla přísné pravidlo, zákaz pobytu osobám znečištěným, podnapilým, nebo pod vlivem psychotropních látek. Takto přísné pravidlo je v knihovních řádech ojedinělé. V ostatních bodech je řád spíše obecný a stručný.

Potvrzená hypotéza 1 ukazuje, jak je vnímání problémového uživatele subjektivní. Tato má domněnka se potvrdila v každé knihovně. Dále se domnívám, že vnímání je ovlivněno jak předchozími faktory výskytu, ale i věkovým složením zaměstnanců.

Pro mě překvapivě nebyla potvrzena hypotéza 2. Zde jsem očekávala velký rozdíl v průměrných hodnotách. Nejvíce mě v tomto ohledu překvapila Národní knihovna, kde ani jeden jev nebyl označen jako velmi častý a celkový průměr je na úrovni městských knihoven. Tato skutečnost může být ovlivněna tím, že se Národní knihovna snaží svým zaměstnancům zlehčit každodenní styk s uživateli, přípravou interních pravidel a pořádáním kurzů. A také Městská knihovna v Praze, kde kromě jevu bezdomovci knihovníci nevnímají vyšší výskyt jiného problémového chování. Zdá se, že tato skutečnost může být ovlivněna největším problémem knihovny, kterým je přítomnost bezdomovců a dalších lidí obtěžujících zápachem. Díky vysokému výskytu tohoto jevu, jsou ostatní jevy vnímány velice málo. Díky těmto skutečnostem zůstala hypotéza 3 nepotvrzená.

Mnou provedený průzkum potvrzuje již vytvořené typologie, z čehož vyplývá, že se problémoví uživatelé příliš nemění. Razantní změna je ovšem v oblasti výpočetní techniky. Přestože přibývá domácností s internetem tak knihovny nepociťují menší návštěvnost v počítačových studovnách. A tento jev sebou přináší popsání problémy, jako je prohlížení pornografických stránek. Další jev v oblasti internetu je chování na sociální sítě. Tento jev se nejvíce projevuje v Národní technické knihovně. Myslím si, že pokud knihovny začnou být aktivnější na sociálních sítích, tak tato problémovost bude vzrůstat.

6 Závěr

Bakalářská práce stručně shrnuje teoretické aspekty mezilidské komunikace a problémového uživatele, které jsou nutné pro pochopení celého tématu. Teorie komunikace, by podle mého názoru, měla být základní znalostí každého knihovníka. Při jednání s uživateli a obzvláště problémovými uživateli se tato znalost dá využít prakticky. Např. aplikováním zásad asertivních pravidel. Tyto skutečnosti jsou v knihovnách známy a často i praktikovány. Přesto si myslím, že by mohlo být vhodné tyto zásady častěji připomínat.

Na začátku zpracovávání celé práce, jsem si myslela, že v knihovnách budou ke svým uživatelům kritičtější. Výskyt problémových uživatelů je ale podle průzkumu poměrně nízký. V množství uživatelů jaké je v knihovnách obslouženo je tak vysoký, že procenta problémového uživatele nejsou výrazná. Každá knihovna se spíše potýká s jedním nebo dvěma výraznými problémy, které se řeší na úrovni celé organizace.

Z průzkumu nevyplývalo, jak konkrétně knihovníci s problémovým uživatelem jednají. Podle mého názoru nemají s komunikací výrazný problém. Zdá se, že většina knihovníků komunikaci s uživatelem bere na neosobní úrovni. Samozřejmě záleží na každém jedinci, konkrétní situaci a na náladě obou zúčastněných.

Kriticky musím zhodnotit, že výběr formy mého průzkumu nebyl úplně nejvhodnější. Dotazníkové šetření shledávám vhodným, protože potvrdilo mojí prvotní myšlenku o subjektivnosti vnímání jednotlivých jevů a hypotéza 1 touto formou byla potvrzena. A dále vyhodnotilo hypotézu 2. Ovšem forma mnou zvoleného neformálního rozhovoru nevedla vždy k výsledkům, které jsem očekávala. Nejvíce je to vidět na příkladu Městské knihovny v Praze, kde mi knihovníci neposkytli žádné konkrétní případy. I přesto byli původní cíle naplněny.

Seznam použité literatury

- ANTROBUS, Ann. How to handle difficult library users. In: *Free state libraries* [online]. 2004 [cit. 2012-12-11]. Dostupné z: http://www.fs.gov.za/departments/sac/library/how_to_handle_difficult_users_practical_tips_jan-mar2004.htm.
- ATHANASATOS, Maria. Dealing with difficult people. In: *Australian library and information association* [online]. 2010 [cit. 2012-12-11]. Dostupné z: <http://conferences.alia.org.au/shllc2001/papers/athanasatos.html>.
- BADOŠEK, Radim. Typologie specifických čtenářů v knihovnách. *Čtenář: měsíčník pro knihovny* [online]. 2010, roč. 62, č. 2 [cit. 2013-01-03]. ISSN 1805-4064 (online). Dostupné z: <http://ctenar.svkkk.cz/clanky/2010-roc-62/02-2010/typologie-specificky-ctenaru-v-knihovnach-67-587.htm>.
- BLESSINGER, Kelly D. Problem patrons: all shapes and sizes. *Reference librarian*. 2002, issue 36, vol. 75/76, p. 3-10. ISSN 0276-3877. Dostupné z: <http://web.ebscohost.com>.
- *Eurosměrnice KIS: průvodce dovednostmi evropských a odborných pracovníků v oboru knihovnických a informačních služeb*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 1999, s. 29. ISBN 80-85851-10-5. Dostupné z: http://wwwold.nkp.cz/o_knihovnach/konsorcia/skip/smernice.pdf.
- DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
- FOBEROVÁ, Libuše. Komunikace ve službách: 1. + 2. díl. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2005, roč. 5, č. 1 [cit. 2013-01-01]. ISSN 1213-8231. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=251&idr=1&idci=2>.
- FOBEROVÁ, Libuše. Okolo knihovnického pultu. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2007, roč. 12, č. 4 [cit. 2013-01-01]. ISSN 1213-8231. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/Default.aspx?id=895>.
- FOBEROVÁ, Libuše. Problémy v komunikaci s uživateli knihoven. *Knihovnický zpravodaj Vysočina* [online]. 2010, roč. 10, č. 2 [cit. 2011-04-27]. Dostupné z: <http://kzv.kkvysociny.cz/Default.aspx?id=1198>.
- HRUBEC, Petr. *Komunikace s problémovými uživateli knihoven*. Praha, 2008. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze. Filozofická fakulta.
- HUŇKOVÁ, Eva. *Komunikace mezi knihovníky a čtenáři v Knihovně Jiřího Mahena v Brně: návrh kodexu pro zaměstnance*. Praha, 2007. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze. Filozofická fakulta.
- CHATTOO, Calmer D. The problem patron: is there one in your library?. *Reference Librarian*. 2002, issue 36, vol. 75/76, p. 11-22. ISSN 0276-3877. Dostupné z: <http://web.ebscohost.com>.
- Knihovna v číslech: čísla v roce 2011. In: *Městská knihovna v Praze* [online]. c2010 [cit. 2012-12-21]. Dostupné z: <http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/knihovna-v-cislech/>.
- *Knihovní řád Městské knihovny v Praze*. Praha: Městská knihovna v Praze, 2012. Dostupné z: <http://www.mlp.cz/cz/o-knihovne/dokumenty-ke-stazeni/>.
- *Knihovní řád Národní knihovny České republiky*. [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2005 [cit. 2012-10-25]. Dostupné z: http://www.nkp.cz/pages/page.php3?navez=Knihovni_rad&submenu2=117#6-

- Komunikace se čtenáři. In: *Knihovnické konference, semináře, vzdělávací akce* [online]. c2012 [cit. 2012-12-16]. Dostupné z: http://old.stk.cz/cgi-bin/nph-Akce.show_event?par=3917&arch=.
- KOZOVÁ, Tereza. *Komunikační strategie v prostředí knihoven*. Brno, 2007. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta.
- Krajská knihovna Vysočiny Havlíčkův Brod: statistická příloha výroční zprávy 2011. In: *Krajská knihovna Vysočiny* [online]. 2011 [cit. 2012-04-03]. Dostupné z: http://www.kkvysociny.cz/modul_o_knihovne/documents/2011_vyrocnizprava_priloha.pdf.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988.
- LORENZEN, Michael. Security Issues of Ohio Public Libraries. In: [Http://www.uncoverthenet.com/](http://www.uncoverthenet.com/) [online]. 2012 [cit. 2012-12-08]. Dostupné z: <http://www.uncoverthenet.com/articles/listing/9305.php>.
- MAY, Rachel Fleming a Barbara HEDGES. Shaping patron behavior through information, communication, and education. *Technical services quarterly*. 2003, vol. 21, issue 1, p.1-15. ISSN 0731-7131. Dostupné z: <http://web.ebscohost.com>.
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0650-4.
- *Národní knihovna České republiky: výroční zpráva 2010* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2011 [cit. 2012-03-20]. ISBN 978-80-7050-595-3; ISSN 1804-8625. Dostupné z: <http://nkp.cz/files/vz2010.pdf>.
- *Národní knihovna České republiky: výroční zpráva 2011* [online]. Praha: Národní knihovna České republiky, 2011 [cit. 2012-12-20]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/o-knihovne/soubory/ostatni/vz2011.pdf>.
- PIPKOVÁ, Zuzana. *Umění mluvit a jednat s lidmi - důležitá schopnost knihovníka*. Praha, 2005. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze. Filozofická fakulta.
- RADFORD, M. L. Approach or avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a reference encounter. *Library Trends* [online]. 1998, vol. 46, issue 4, 699-717 [cit. 2012-12-03]. Dostupné z: <http://www.thefreelibrary.com/Approach+or+avoidance+%3F+The+role+of+nonverbal+communication+in+the+...-a021239741>.
- Referenční centrum: návštěvní řád. In: *Národní knihovna České republiky* [online]. 30.11.2012 [cit. 2013-01-04]. Dostupné z: <http://www.nkp.cz/sluzby/dulezite-odkazy/knihovni-rad-a-dalsi-pravidla/prrc>.
- Řešení obtížných komunikačních situací. In: *Datacable a.s.* [online]. © 2005-2013 [cit. 2013-01-04]. Dostupné z: http://www.datacable.cz/scripts/index.php?id_nad=125
- SIMMONDS, Patience L. a Jane L. INGOLD. The Difficult Patron in the Academic Library: Problem Issues or Problem Patrons?. *Reference librarian*. 2002, vol. 36, issue 75/76, p 55-67. ISSN 0276-3877. Dostupné z: <http://web.ebscohost.com>.
- Statistika. In: *Městská knihovna Jihlava* [online]. 2011 [cit. 2012-04-03]. Dostupné z: <http://www.knihovna-ji.cz/soubory/518cz.pdf>.
- Studenti očima knihovníka. In: *Muni.cz: zpravodajský portál Masarykovi univerzity* [online]. 18.3.2012 [cit. 2013-01-03]. Dostupné z: <http://www.online.muni.cz/komentare/2821-studenti-ocima-knihovnika>.

- ŠVEJDA, Jan. Uživatel. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2012-04-30]. Dostupné z: http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001797&local_base=KTD.
- TAFTOVÁ, Věra. Klementýnum-Dementýnum IX. *Ikaros* [online]. 2009, roč. 13, č. 13 [cit. 2012-12-29]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/klementynum-dementynum-za-rok-2009>.
- TAFTOVÁ, Věra. Klementýnum-Dementýnum V. *Ikaros* [online]. 2005, roč. 9, č. 13 [cit. 2012-12-29]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/klementynum-dementynum-v>.
- TICHÁ, Martina. *Komunikující knihovník*. Brno, 2006. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta.
- TOOT, Louisa. Zen and the Art of Dealing with the Difficult Patron. *Reference Librarian*. 2002, vol. 36, issue 75/76, s. 217-233. ISSN 0276-3877. Dostupné z: <http://web.ebscohost.com>.
- VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.
- Výroční zpráva Městské knihovny Jindřichův Hradec: 2011. In: *Městská knihovna Jindřichův Hradec* [online]. 2012 [cit. 2012-12-30]. Dostupné z: <http://www.knih-jh.cz/soubory/VZ2011.pdf>.
- *Výroční zpráva Národní technické knihovny 2010* [online]. Praha: Národní technická knihovna, 2011 [cit. 2012-03-20]. ISBN 978-80-86504-24-7; ISSN 1804-5464. Dostupné z: <http://www.techlib.cz/files/download/id/2976/vyrocni-zprava-ntk-2010.pdf>.

Seznam příloh

- (1) Seznam tabulek
- (2) Tabulka průzkumu

(1) Seznam tabulek

Tabulka 1 : Statistika - Národní technická knihovna.....	32
Tabulka 2 : Vyhodnocení - Národní technická knihovna.....	34
Tabulka 3: Statistika – Národní knihovna	38
Tabulka 4 : Vyhodnocení - Národní knihovna.....	40
Tabulka 5 : Statistika – Městská knihovna v Praze.....	44
Tabulka 6: Vyhodnocení – Městská knihovna v Praze.....	46
Tabulka 7 : Statistika – Městská knihovna Jihlava.....	47
Tabulka 8 : Vyhodnocení - Městská knihovna Jihlava.....	48
Tabulka 9 : Statistika – Městská knihovna Jindřichův Hradec.....	48
Tabulka 10 : Vyhodnocení - Městská knihovna Jindřichův Hradec.....	49
Tabulka 11 : Statistika – Krajská knihovna Vysočiny.....	49
Tabulka 12 : Vyhodnocení - Krajská knihovna Vysočiny.....	50
Tabulka 13 : Srovnání – průměrné hodnoty.....	51

(2) Tabulka průzkumu

Označte, prosím, četnost těchto jevů ve vaší knihovně. (1-žádný výskyt, 2 – malý výskyt, 3 – občasný výskyt, 4 – častý výskyt, 5 – velmi častý výskyt)

Krádeže	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Agresivní komunikace	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Nevracení knih	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Neplacení pokut	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Příliš vtíraví uživatelé	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Stěžování si na knihovnu	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Nekázeň dětských čtenářů	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Bezdomovci	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Narkomani na WC	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Nevhodné využívání počítačů	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Nevhodné chování na sociálních sítích knihovny	1 – 2 – 3 – 4 – 5
Jiné	