

Anna Kleiber

Trudny czytelnik w Bibliotece Raczyńskich

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy 1/1, 60-71

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

ANNA KLEIBER
Biblioteka Raczyńskich w Poznaniu

TRUDNY CZYTELNIK W BIBLIOTECE RACZYŃSKICH

Wstęp

Biblioteki są placówkami, których zadaniem jest świadczenie usług informacyjnych oraz udostępnianie różnego typu dokumentów. W społeczeństwie pełnią niezmiernie ważną funkcję jako miejsca integracyjne, kulturotwórcze oraz edukacyjne. Są zorientowane na czytelnika, który jest ich klientem i bez którego, o czym należy pamiętać, nie mogłyby istnieć. Jednak podczas codziennej pracy w bibliotece, tak jak w każdej innej placówce, związanej z kontaktami z wieloma ludźmi, nieuniknione jest to, że zdarzać się będą sytuacje konfliktowe. Niektórzy czytelnicy, łamiąc dobre tradycje Biblioteki Raczyńskich oraz nie przestrzegając norm społecznych, prowokują takie sytuacje częściej niż inne osoby. Można zatem określić ich jako czytelników trudnych. Trzeba jednak zaznaczyć, że należy ich traktować w szczególny sposób, tak aby konfliktowe sytuacje nie doprowadziły do rezygnacji z korzystania z Biblioteki.

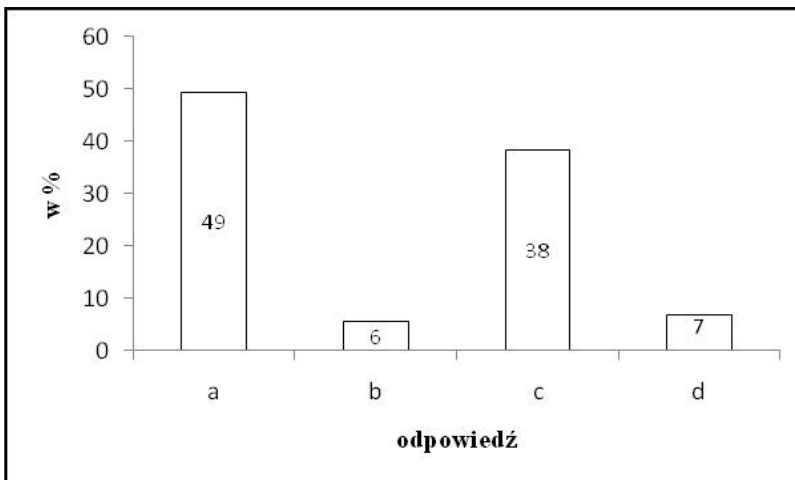
W celu uzyskania bliższych informacji na temat trudnych czytelników w Bibliotece Raczyńskich została przeprowadzona ankieta. Kolejnym jej celem było wyrażenie opinii bibliotekarzy na temat zdarzających się sytuacji konfliktowych oraz próba określenia sposobów przeciwdziałania im.

Wyniki badań

Badania przeprowadzono od 2 listopada do 21 grudnia 2009 roku. Anonimowa ankieta była skierowana do bibliotekarzy, pracujących w wypożyczalniach dla czytelników dorosłych i obejmowała na-

stępujące placówki: 19 Filii dla czytelników dorosłych, 18 Filii łączonych, Dział Zbiorów Specjalnych, Dział Informacji Bibliotecznej, Centralną Wypożyczalnię oraz Czytelnię Ogólną. Wyniki zostały opracowane na podstawie 73 wypełnionych ankiet.

Pierwsze pytanie odnosiło się do częstotliwości kontaktów bibliotekarzy z trudnymi czytelnikami. Najwięcej ankietowanych (49%) odpowiedziało, że jest on rzadszy niż 1 w miesiącu. Z kolei 38% respondentów kontakt taki miało kilka razy w miesiącu, 7% częściej niż kilka razy w miesiącu, a najmniej (6%) jeden raz w miesiącu (zob. rys. 1).

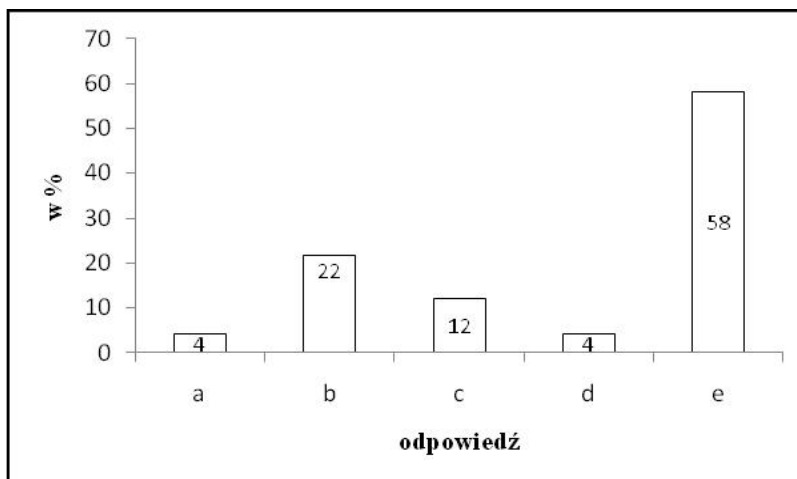


Rys. 1. Jak często ma Pani/Pan styczność z trudnymi czytelnikami? (a- rzadziej niż 1 raz na miesiąc; b - 1 raz w miesiącu; c - kilka razy w miesiącu; d - częściej niż kilka razy w miesiącu).

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

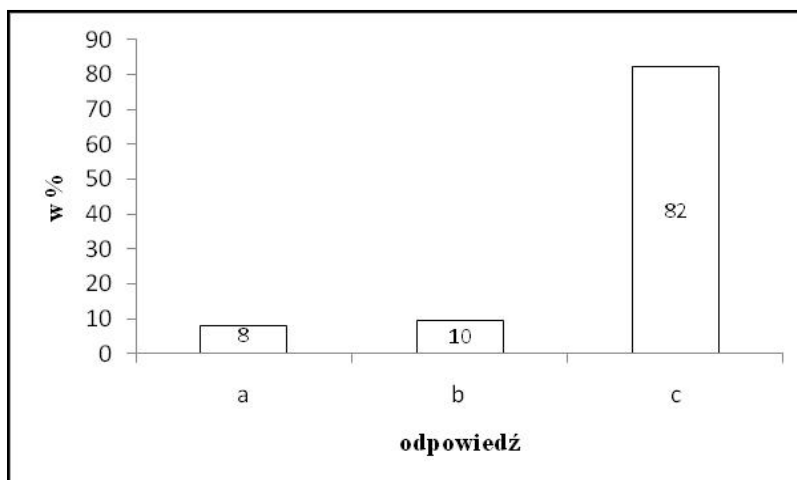
Na podstawie uzyskanych odpowiedzi można stwierdzić, że stosunkowo rzadka styczność z trudnymi czytelnikami może być wynikiem właściwej postawy bibliotekarzy. Uważam, że jest to optymistyczny sygnał, świadczący o tym, że pracownicy dzięki odpowiedniemu podejściu oraz cechom osobistym nie dopuszczają do rozwoju konfliktu, choć jest to umiejętność niezwykle trudna.

Drugie pytanie dotyczyło ustalenia, czy konfliktowe sytuacje są wywoływane przez te same osoby (zob. rys. 2). Zdecydowana większość respondentów (58%) odpowiedziała, że nie ma takiej reguły. „Raczej tak” wskazało 22% bibliotekarzy, „zdecydowanie tak” – 4%; natomiast „raczej nie” 12%, a „zdecydowanie nie” 4%.



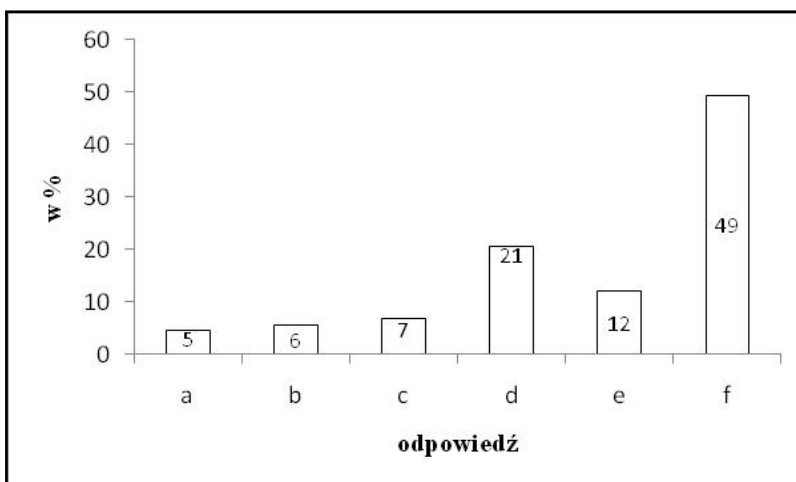
Rys. 2. Czy konfliktowe sytuacje wywoływane są przez te same osoby? (a - zdecydowanie tak; b - raczej tak; c - raczej nie; d - zdecydowanie nie; e - nie ma reguły).
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

Trzecie pytanie służyło ustaleniu płci osób najczęściej wywołujących konfliktowe sytuacje. Zdaniem większości bibliotekarzy (82%) brak jest w tej kwestii reguły czy są to kobiety, czy mężczyźni. Z kolei 10% ankietowanych wskazało jako trudnych czytelników na mężczyzn, a 8% na kobiety (zob. rys. 3).



Rys. 3. Kim są trudni czytelnicy? (a - kobiety; b - mężczyźni; c - nie ma reguły).
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

W czwartym punkcie ankiety starano się określić, do jakiego przedziału wiekowego należą trudni czytelnicy. Podobnie jak w przypadku poprzedniego pytania, większość bibliotekarzy (49%) uznała, że jest niemożliwe jednoznaczne wskazanie konkretnej grupy wiekowej. Z 21 % odpowiedzi wynikało, że do konfliktów z osobami w wieku 45-55 lat dochodzi częściej niż z osobami w innym wieku, następnie 12% ankietowanych wskazało na osoby w wieku ponad 55 lat, 7% na osoby między 35 a 45 rokiem życia, 6% na 25-35-letnie, a 5% na czytelników do 25 roku życia (zob. rys. 4).



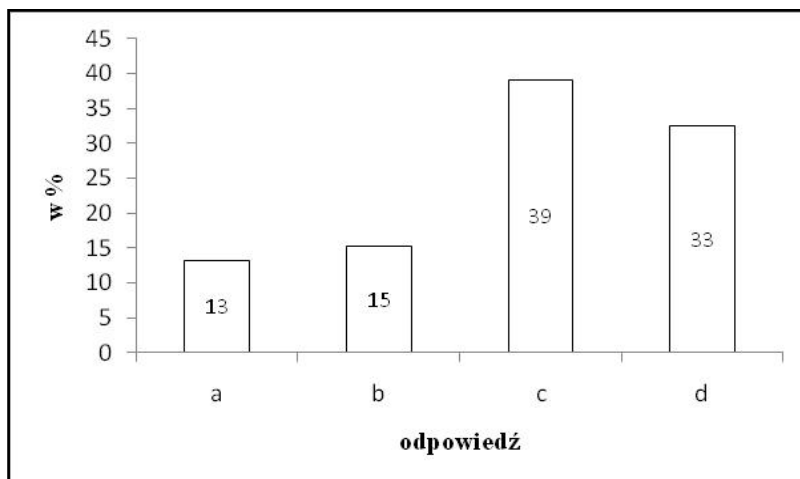
Rys. 4. Do jakiego przedziału wiekowego należą trudni czytelnicy? (a - do 25 lat; b - 25-35 lat; c - 35-45 lat; d - 45-55 lat; e - ponad 55 lat; f - nie ma reguły).

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

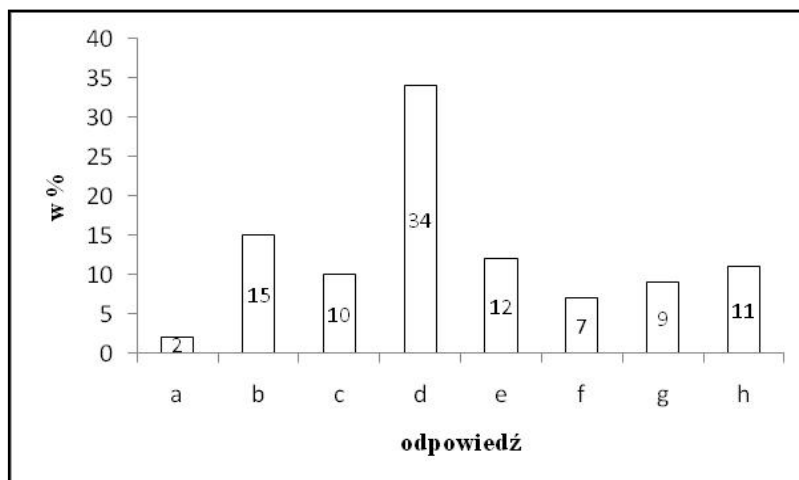
Piąte pytanie miało na celu ustalenie, do jakich grup społecznych można zaliczyć trudnych czytelników. Na podstawie udzielonych odpowiedzi stwierdzono, że do konfliktowych sytuacji dochodzi najczęściej w kontaktach z osobami aktywnymi zawodowo (39%), następnie z emerytami (33%), studentami (15%), a najrzadziej z młodzieżą szkolną – 13% odpowiedzi (zob. rys. 5).

Odpowiadając na pytanie 6, bibliotekarze starali się określić, czym najczęściej są prowokowane konfliktowe sytuacje (zob. rys. 6.).

Zdaniem respondentów najczęstszym powodem konfliktów jest niechęć czytelników do przestrzegania regulaminu Biblioteki (34% odpowiedzi), a kolejnym - czasowy brak książki lub innych materiałów



Rys. 5. Do jakich grup społecznych zaliczyć można trudnych czytelników? (a - młodzież szkolna; b - studenci; c - osoby aktywne zawodowo; d - emeryci/renciści).
Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety



Rys. 6. Czym najczęściej prowokowane są konfliktowe sytuacje? (a - zbyt powolną obsługą spowodowaną np. dużą frekwencją czytelników; b - chwilowym brakiem książki (lub innych materiałów bibliotecznych); c - ofertą księgozbioru nie spełniającą oczekiwań czytelnika; d - niechęcią czytelników do przestrzegania regulaminu Biblioteki; e - niechęcią do przyswojenia zasad korzystania z katalogu (komputera, zbiorów); f - problemami wynikłymi z niewłaściwego korzystania z katalogu (komputera, zbiorów); g - bez wyraźnej przyczyny; h - inne przyczyny).

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

bibliotecznych – 15%. Według 12% pracowników jest to niechęć do przyswojenia zasad korzystania z katalogu (komputera, zbiorów). Odpowiednio 10% i 7% ankietowanych wymieniło takie przyczyny, jak: nie spełniająca oczekiwań czytelnika oferta księgozbioru oraz problemy wynikłe z niewłaściwego korzystania z katalogu (komputera, zbiorów). 9% ankietowanych nie podało przyczyny. Zbyt powolna obsługa była problemem według 2% ankietowanych, a 11% respondentów podało inne powody, które prowokują konfliktowe sytuacje, do których zaliczają:

- przychodzenie do Biblioteki pod wpływem alkoholu;
- przenoszenie prywatnych problemów czytelników na sytuacje w Bibliotece (cytat: „jedna z czytelniczek wprost oznajmiła, że musiała przyjść do Biblioteki aby się wyładować”);
- brak higieny osobistej;
- frustracja, spowodowana niemożnością wyłączenia się danym czytelnikiem;
- brak kserografu w danym miejscu;
- niezrozumienie, że potrzebna książka (lub inny materiał biblioteczny) może być wypożyczona przez innego czytelnika.

Istotnym spostrzeżeniem było to, że konflikty mogą powodować również cechy osobowościowe bibliotekarza, jak np. brak cierpliwości w stosunku do czytelników nieporadnych i niezadowolonych. Wewnętrzne opanowanie, mówienie spokojnym, ciepłym głosem i łagodna gestykulacja, które można i należy wyćwiczyć, na pewno pomogą w nawiązaniu pozytywnych relacji z nawet najbardziej wymagającym użytkownikiem. Czytelnik, widząc że bibliotekarz manifestuje chęć udzielenia mu pomocy, a nie za wszelką cenę dąży do konfrontacji, także z reguły się uspokaja i w efekcie czuje się usatysfakcjonowany (Sadowski, 2003).

Regulamin biblioteczny ogranicza swobodę zachowań klientów, nakładając na nich określone obowiązki, a badania ankietowe potwierdziły, że jego nieprzestrzeganie jest główną przyczyną konfliktów między bibliotekarzami a czytelnikami. W pytaniu siódmym (zob. rys. 7) odniesiono się do tego aspektu wzajemnych relacji, by ustalić, który punkt regulaminu najczęściej prowokuje konflikty. Największa liczba respondentów - 48% - wskazała pobieranie kar pieniężnych za przetrzymywanie wypożyczonych materiałów bibliotecznych. To sytuacja drażliwa, w której bibliotekarze muszą szczególnie zważać na swoje zachowanie, a ich wypowiedzi powinny być starannie dobrane, tak aby nie deprecjonować czytelnika. Należy mówić ściszym głosem i unikać słowa „kara”, które ma negatywną konotację, używając określenia „opłata” lub „należność”. Gdy czytelnik kategorycznie

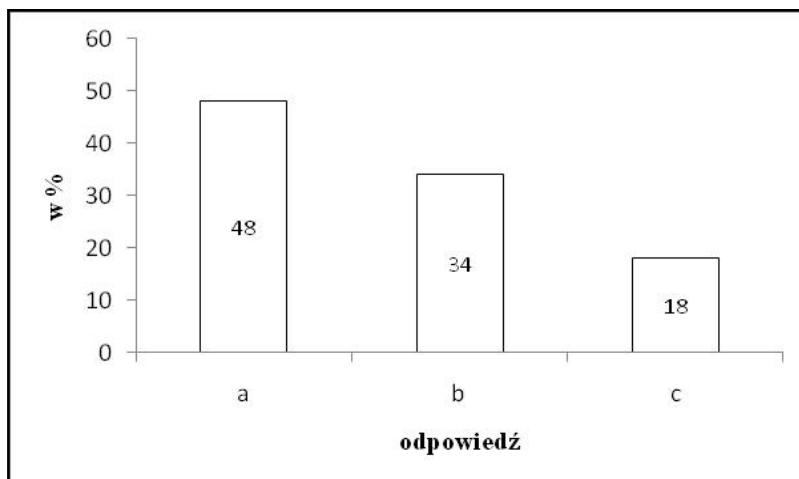
odmawia zapłaty lub wykazuje agresywną postawę, dobrze jest naliczoną kwotę rozłożyć na raty, mając na uwadze odzyskanie książek, dotąd przetrzymywanych, a być może potrzebnych innym użytkownikom (Sadowski, 2003).

Kolejnym drażliwym punktem regulaminu (zob. rys. 7), który wskazało aż 34% bibliotekarzy, było ograniczenie liczby wypożyczanych materiałów bibliotecznych, a 18% ankietowanych podało inne, związane z regulaminem, „konfliktogenne” przyczyny, jak:

- obowiązek korzystania z szatni;
- ograniczony czas korzystania z komputerów (nie wszyscy czytelnicy rozumieją, że Biblioteka to nie darmowa kawiarenka bądź miejsce, gdzie można przeglądać strony z treściami pornograficznymi);
- odmowa przedłużenia, po raz kolejny, terminu oddania książki;
- hałasowanie w Czytelni (co innym użytkownikom Biblioteki przeszkadza w korzystaniu ze zbiorów);
- zdaniem czytelników zbyt dokładne wypełnianie zobowiązań narusza ich prywatność;
- niechęć do wyłączenia telefonów komórkowych, prowadzenie przez nie w Czytelni głośnych rozmów;
- brak niektórych książek (najczęściej nowości wydawniczych) i czasopism brukowych;
- wnoszenie bagażu do Czytelni;
- zbyt krótki czas wypożyczania książek;
- brak chęci do korzystania z księgozbioru na miejscu;
- wpisywanie się do księgi odwiedzin;
- pozostawienie u dyżurnego dokumentu tożsamości;
- tymczasowy adres zameldowania czytelników (np. studentów), z czym wiąże się zmiana miejsca zamieszkania, co wpływa na późniejsze problemy z odzyskaniem wypożyczonych materiałów bibliotecznych;
- ograniczony dostęp do Zbiorów Specjalnych.

W kolejnym, 8 pytaniu (zob. rys. 8) chodziło o ustalenie sposobów rozwiązywania sytuacji konfliktowych. Najczęstszą metodą (43%) okazało się stosowanie indywidualnego podejścia do czytelnika, uwzględniającego jego charakter, w tym także apelowanie (36%) o spokój, opanowanie i odnoszenie się do dobrych cech czytelnika bądź wycofanie się, w sytuacji narastającej agresji (16% respondentów). Wśród innych sposobów (5% bibliotekarzy), które pomagają rozwiązać trudne sytuacje, wymieniano:

- skonfrontowanie trudnego czytelnika z dyrekcją placówki;
- staranie się o uniknięcie konfliktu, dzięki jak najszybszej obsłudze czytelnika znanego z wywoływania problemów;



Rys. 7. Jeżeli sytuacje konfliktowe spowodowane są niechęcią do dostosowania się do regulaminu Biblioteki to który punkt najczęściej je prowokuje? (a - pobieranie kar pieniężnych za przetrzymywanie książek ; b - ograniczenie liczby wypożyczanych materiałów bibliotecznych; c - inne przyczyny).

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

- kulturę osobistą bibliotekarza (dosłownie tak to ujęto w jednej z odpowiedzi: „...mówię do niego spokojnie, opanowanym głosem co prawie zawsze skutkuje i w ten sposób nie dopuszcza się do rozwoju konfliktu...”), bowiem uprzejme traktowanie czytelnika prawie zawsze jest skuteczne;

- próbę odwrócenia uwagi od powodów niezadowolenia (np. braku książki), dzięki zaproponowaniu innego rozwiązania problemu (np. można zaproponować pozycję ze zbliżonego zakresu);

- wykorzystanie żartu, perswazji i stanowczych wypowiedzi;

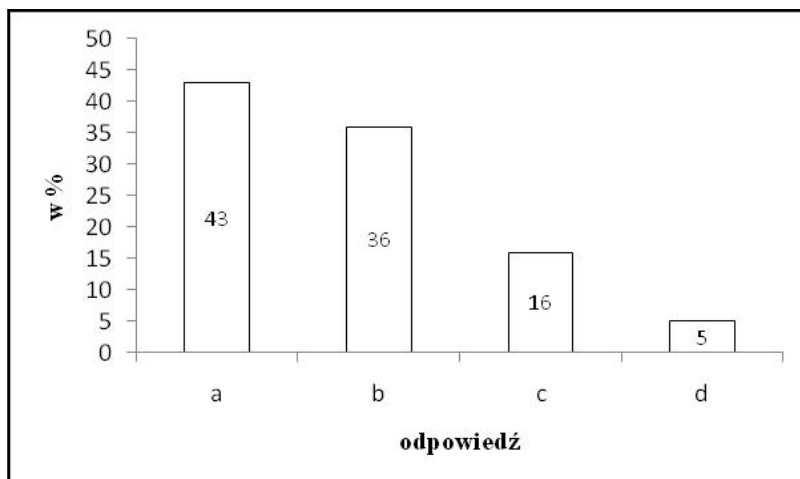
- zmianę atmosfery dzięki umiejętnemu i życzliwemu wyjaśnieniu zaistniałej sytuacji;

- spokojne uzasadnienie wymagań regulaminu, które budzą sprzeciw czytelnika;

- indywidualne rozwiązywanie każdej konfliktowej sytuacji;

- niewdawanie się w nie merytoryczne dyskusje, mogące pogorszyć atmosferę.

Codzienny kontakt z czytelnikiem wymaga dbałości o jakość oferowanych usług. Temu aspektowi zagadnienia sytuacji konfliktowych w bibliotece było poświęcone pytanie 9, w którym chodziło o ich wpływ



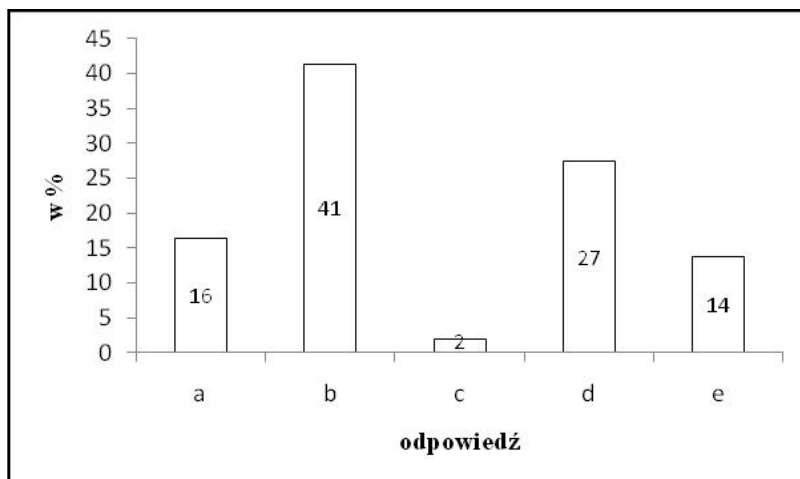
Rys. 8. W jaki sposób rozwiązuje Pani/Pan konfliktowe sytuacje? (a - poprzez indywidualne podejście uwzględniające cechy oraz charakter trudnego czytelnika; b - poprzez „wyzwolenie” dobrych chęci, spokoju i opanowania; c - poprzez wycofanie się (jeżeli wszystko co bibliotekarz usiłuje wytłumaczyć tylko pogarsza sytuację – wobec tego rezygnuje on z dalszej dyskusji); d - inne sposoby).

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

na obsługę pozostałych czytelników. Niestety, aż 41% respondentów zauważyło ten związek („raczej tak”), 16% było przekonanych o jego istotnym znaczeniu („zdecydowanie tak”), 27% nie widziało bezpośredniego oddziaływania na swoją pracę („raczej nie”), a 2% nie miało na ten temat zdania (zob. rys. 9).

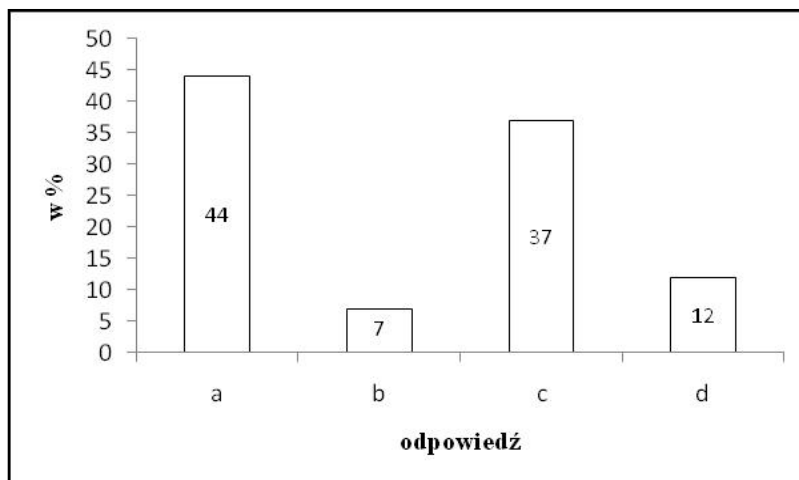
Ostatnim, 10 punktem ankiety było pytanie, służące określeniu, czy według bibliotekarzy można zapobiegać konfliktowym sytuacjom oraz jakimi metodami (zob. rys. 10). Na ten temat 7% ankietowanych nie miało zdania, 12% odpowiedziało, że „zdecydowanie nie”, 37% „raczej nie”, prawie połowa respondentów – 44% - stwierdziła, że „tak” i podała następujące sposoby:

- nie wdawanie się w dyskusję oraz w miarę możliwości jak najszybsza realizacja życzeń czytelnika, szczególnie starszego, który wywołuje konflikty;
- podanie informacji (np. w formie wywieszki przy wejściu do czytelnika) o zakazie korzystania tam z telefonów komórkowych;
- częstszy udział w warsztatach psychologicznych dla pracowników, dotyczących pracy z trudnym czytelnikiem;



Rys. 9. Czy zaabsorbowanie obsługiwaniem trudnego czytelnika istotnie wpływa na jakość obsługi pozostałych czytelników poprzez opóźnienie czasu realizacji ich zamówień bądź pomocy w rozwiązaniu problemów? (a - zdecydowanie tak; b - raczej tak; c - nie mam zdania; d - raczej nie; e - zdecydowanie nie).

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety



Rys. 10. Czy uważa Pani/Pan, że konfliktowym sytuacjom można zapobiegać? Jeśli tak to proszę o podanie w jaki sposób? (a - tak; b - nie mam zdania; c - raczej nie; d - - zdecydowanie nie).

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiety

- dystans do wypowiedzi czytelników, niedążenie za wszelką cenę do konfrontacji, szukanie zadowalającego rozwiązania problemu („...jeżeli czytelnik kategorycznie żąda książki, która jest wypożyczona, proponuje się mu, że albo zostanie ściągnięta z innej Filii albo gdy tylko zostanie zwrócona – natychmiast mu się ją odłoży...”);

- konsekwencja w zachowaniu („...z doświadczenia wiem, że popłaca konsekwencja”);

- spokój i przyjazna postawa („...zapobieganie sytuacjom konfliktowym zależy od empatii bibliotekarza oraz jego kompetencji. Te dwa czynniki powodują, że czytelnik może wejść do Biblioteki jako tzw. trudny, a opuszcza naszą placówkę nie tylko z książką ale też z przyjaznym nastawieniem - dlatego tylko, że profesjonalna obsługa nie dopuściła do rozwoju konfliktu...”);

- egzekwowanie poszanowania regulaminu Biblioteki;

- szybkie informowanie pozostałych Filii Biblioteki o trudnych użytkownikach.

Na podstawie ankiety można stwierdzić, iż w Bibliotece Raczyńskich nie dochodzi zbyt często do konfliktów między obsługą a czytelnikami. Wykazano, że trudni czytelnicy należą przede wszystkim do grupy osób aktywnych zawodowo, nie można natomiast jednoznacznie określić ich typowego wieku oraz płci. Większość respondentów uznała egzekwowanie regulaminu Biblioteki za główną przyczynę konfliktów. Pracownicy podali wiele, ich zdaniem, skutecznych sposobów przeciwdziałania trudnym sytuacjom.

Należy podkreślić, że konflikty powinny być rozwiązywane w taki sposób, aby czytelnik nie został „zrażony” do Biblioteki i nie zrezygnował z jej usług. Literatura psychologiczna podaje wiele metod postępowania w takiej sytuacji, by nie dopuścić do eskalacji konfliktu (Szóstak):

- wzrok nasz nie może wyrażać ironii lub zaciętrzewienia, a jednocześnie nie należy unikać wzroku zdenerwowanej osoby;

- nie należy gwałtownie protestować przeciwko wysuwanym zarzutom, rozmówcę należy spokojnie wysłuchać;

- nie przerywajmy wypowiedzi;

- zniewagi i zaczepki należy ignorować;

- należy wykonywać gesty przystępności i zrozumienia;

- w żadnym wypadku nie podnośmy głosu, ale także nie mówmy w sposób monotony, ponieważ spór jest często szermierką na siłę głosu i jego ton;

- unikajmy takich słów, jak: „kłótnia”, „hałas”, „agresywność” czy „pretensja”, ponieważ mają one negatywny wydźwięk i mogą tylko pogorszyć i tak napiętą sytuację;

- rozmówcy należy dać prawo do „ostatniego” słowa, niech ono będzie jego ostatnim wystrzałem i pozostawmy je bez naszego komentarza.

Być może podczas codziennej pracy wymienione sposoby reagowania okażą się nieskuteczne, a oczekiwany efekt zostanie osiągnięty odmiennie. Ważne jest jednak, aby naszą reakcję dostosować do osoby oraz sytuacji, czemu służy uważna obserwacja czytelników. Zminimalizowanie liczby trudnych sytuacji zwiększy bowiem komfort czytelników podczas korzystania z Biblioteki oraz bibliotekarzy, podczas wykonywania obowiązków.

Bibliografia:

Sadowski R. (2003), *Relacje czytelnik – bibliotekarz w Bibliotece Głównej Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej we Włocławku*. W: Czytelnik czy klient? : Toruń 4-6 grudnia 2003 roku. [Warszawa]: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, K[omisja] W[ydawnictw] E[elektronicznych] [online]. [dostęp 2010-04-24]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/torun/sadowski.php>

Szóstak A., *Mózg Dinozaura i Logika Jaszczurów*. Cz. 2 [online]. [dostęp 2010-04-24]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.exbis.pl/vademecum/vademecum.php?dzial=31>

A. Kleiber A „demanding reader” in Raczyński Library Summary

In 2009 there was a survey carried out among the workers of Raczyński Library. Its goal was to characterize a “demanding/troublesome reader” and to find an answer to a question: can conflictive situations be prevented and how? The conclusions are made on the basis of 73 questionnaires filled in by librarians working in lending departments for adult readers.