

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2012:17
ISSN 1654-0247

”Ibland känner jag att jag vacklar” –
yrkesetiska gråzoner på folkbibliotek

ANGELA JACONELLI LIND



HÖGSKOLAN I BORÅS

VETENSKAP FÖR PROFESSION

© **Angela Jaconelli Lind**

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: ”Ibland känner jag att jag vacklar”- yrkesetiska gråzoner på folkbibliotek

Engelsk titel: ”Sometimes I hesitate”- gray areas within professional ethics of the public library organization

Författare: ANGELA JACONELLI LIND

Färdigställt: 2012

Handledare: DAVID KJELLIN, ÅSA SÖDERLIND

Abstract:

This study examined gray areas within professional ethics of a public library organization and investigated the relationship between the library as an organization and the librarian as an employee when it comes to support and opportunities to make exceptions to rules and regulations. This relationship is then related to workplace issues.

Data were gathered via interviews with six librarians who were placed into two focus groups. Library organization documents that contain rules and regulations (guidelines) were examined. The presumption was that conformity between librarians’ experiences and actions and the organization’s guidelines will tell us something about workplace conditions. The theoretical framework is derived from the work of Richard M. Hare, a moral philosopher who separates ethics into two levels: *intuitive* and *critical*. These levels are used to analyze the data.

The main findings are that ethical awareness among the librarians is weak, and there is a tendency to call ethical issues *approaches*, rather than ethics. There is extensive support from the library organization for making exceptions, especially to ordinary library rules such as lending without a library card. But when it comes to what librarians understand as the most important and difficult task, i.e., ways in which visitors are approached, organizational support is inadequate. For the library organization, there is more to do to make the workplace more satisfying for librarians so that ethical gray areas can be minimized.

Nyckelord: yrkesetik, biblioteksetik, etiska konflikter, yrkesetiska riktlinjer, yrkesetiska gråzoner, arbetsmiljö

Innehåll

<u>1. Inledning</u>	1
<u>1.1 Bakgrund</u>	1
<u>1.2 Problemformulering</u>	2
<u>1.3 Syfte och frågeställning</u>	3
<u>1.4 Avgränsningar</u>	3
<u>1.5 Definitioner av centrala begrepp</u>	4
<u>1.5.1 Etik</u>	5
<u>1.5.2 Yrkesetik</u>	5
<u>1.5.3 Biblioteketik</u>	6
<u>1.5.4 Etisk konflikt och etiska avvägningssituationer</u>	7
<u>1.5.5 Profession och semiprofession</u>	7
<u>1.5.6 Arbetsmiljö</u>	8
<u>2. Tidigare forskning</u>	9
<u>2.1 Internationell biblioteketisk forskning</u>	10
<u>2.2 Nordisk biblioteketisk forskning</u>	11
<u>2.3 Svensk biblioteketisk forskning</u>	12
<u>2.4 Arbetsmiljöforskning</u>	13
<u>3. Teori</u>	14
<u>4. Metod</u>	15
<u>4.1 Fokusgrupper</u>	16
<u>4.2 Tillvägagångssätt</u>	17
<u>4.3 Kritik mot tillvägagångssätt</u>	18
<u>5. Resultatredovisning och analys</u>	19
<u>5.1 Yrkesetik och biblioteketik</u>	19
<u>5.2 Informationsförmedlingssituationen</u>	21
<u>5.3 Integritetssituationen</u>	23
<u>5.4 Bemötandesituationen</u>	28
<u>5.5 Arbetsmiljösituationen</u>	31
<u>6. Diskussion</u>	36
<u>7. Sammanfattning</u>	38
<u>Käll- och litteraturförteckning</u>	40
<u>Bilagor</u>	42

1. Inledning

Den här uppsatsen har sitt ursprung i ett pragmatiskt perspektiv. Att arbeta på bibliotek innebär många sociala möten där man ständigt träffar olika människor med olika behov. Att bemöta alla dessa människor korrekt är inte bara en fråga om god service, utan också en fråga som regleras av ett regelverk. Som biblioteksanställd har du att förhålla dig till lagar som Bibliotekslagen, Offentlighets- och sekretesslagen, och Personuppgiftslagen, PuL. Akademikerfacket för kultur och kommunikation, DIK-förbundet, där DIK står för dokumentation, information och kultur, har också gett ut yrkesetiska riktlinjer som visar hur biblioteksanställda bör agera i sitt arbete. Men hur medveten man än är om detta regelverk och dessa yrkesetiska riktlinjer, uppstår det ändå situationer där man som biblioteksanställd kan känna osäkerhet i sin gärning. Det som regelverket säger kan upplevas som fel eller till och med absurt i en enskild situation. Som biblioteksanställd kanske man känner ett behov av att få göra undantag. Men när ska undantag göras? Kan undantag överhuvudtaget göras? Och om undantag görs, vad får det då för konsekvenser? Efter många års arbete som biblioteksassistent har frågor som dessa väckts och skapat ett intresse hos mig för hur man som enskild individ, men också hur biblioteket som organisation, hanterar situationer där etiska avvägningssituationer kan uppstå. För hur det än är så uppstår det i möten mellan människor alltid etiska gråzoner, det vill säga, situationer där den etiska teorin ställs mot den moraliska praktiken. Den här uppsatsen kommer att handla om dessa gråzoner och hur bibliotekarier upplever dem.

1.1 Bakgrund

Traditionen att en profession är knuten till en särskild yrkesetik sträcker sig långt tillbaka i tiden. En av de äldsta yrkesetiska riktlinjer som vi känner till är läkarnas som är cirka tvåtusen år gammal (Sveriges läkarförbund, Läkarens etiska regler). Men det är inte bara läkarna som stöder sina professionella ställningstaganden mot yrkesetiska riktlinjer. Jurister, civilingenjörer, sjuksköterskor och lärare är några exempel på professioner med en egen yrkescodex. För bibliotekarieprofessionens del utarbetades yrkesetiska riktlinjer sent historiskt sett. USA var först ut 1939 med *Code of Ethics of the American Library Association*. Sedan dess har 36 andra länder följt efter, däribland Sverige. 1993 antog Svenska Folkbibliotekarieförbundet, SFF och Vetenskapliga Bibliotekens Tjänstemannaförening, VBT - båda organisationer inom DIK – dokumentet *Bibliotekarieprofessionen med yrkesetiska riktlinjer* (Ohlsson 2007, s. 62).

Det var på 1980-talet som det yrkesetiska intresset inom biblioteksområdet tog fart i Sverige. Den folkbiblioteksutredning som tillsattes i början på decenniet konstaterade att *folkbiblioteket är vår viktigaste lokala kulturinstitution* och formulerade därför ett antal allmänna mål som skulle kvalitetssäkra folkbibliotekens arbete (Rosenqvist 1991, s. 51).

Viktiga punkter var yttrandefrihet, ett allsidigt mediebestånd av god kvalitet, tillgänglighet för alla samt att detta skulle var kostnadsfritt. Detta var dock inga yrkesetiska riktlinjer utan, som sagt, allmänna mål.

1989 antogs de första yrkesetiska riktlinjerna för referensarbete i Sverige av Sveriges Allmänna Biblioteksförening, SAB. De hade utformats utifrån FN:s deklaration om mänskliga rättigheter och Sveriges regeringsform och koncentrerade sig på bibliotekariens möte med den enskilde låntagaren i referenssamtalet. Vikten lades vid den enskildes rätt till integritet och ett jämlikt och respektfullt bemötande (Balslev 1994, s. 18).

1993 antogs alltså dokumentet *Biblioteksprofessionen med yrkesetiska riktlinjer* som kom att omfatta mer än själva referenssamtalet. Nu uppmärksammades inte bara mötet med låntagaren utan också bibliotekariens roll i ett större sammanhang, exempelvis värnandet av demokratiska värden. Riktlinjerna har reviderats vid några tillfällen, senast år 2000, och heter numera *Yrkesetiska riktlinjer för bibliotekarier*.

Kerstin Rosenqvist menar att intresset för biblioteketiska frågor i början av 1980-talet bland annat härrörde från den tekniska utveckling och de minskade ekonomiska resurser som kom att prägla biblioteksområdet på ett annat sätt än tidigare. Dessa två aspekter kom att fungera som diskussionsutlösare, eftersom de genererade både fler möjligheter och fler begränsningar för biblioteken. Dessa möjligheter och begränsningar försatte yrkeskåren i valsituationer i större utsträckning än man var van vid. Även bibliotekarieyrkets strävan efter professionalisering var en bidragande orsak till att intresset för biblioteketiska frågor ökade (Rosenqvist 1991, s. 3).

1.2 Problemformulering

Att låna ut böcker och förmedla information kan anses som en trivial uppgift som inte borde föra med sig några allvarigare konsekvenser. Men i förlängningen är uppgiften större än så. En bibliotekarie ska, enligt Offentlighets- och sekretesslagen 40 Kap 3§, inte röja uppgifter om enskilds lån, reservation eller beställning, om det inte står klart att det inte medför men för personen i fråga. Även i de yrkesetiska riktlinjer som DIK Bibliotekarieförbundet gett ut, står det under punkt 3 att den enskildes rätt till integritet ska skyddas vad gäller personliga förhållanden samt lånat material (Yrkesetiska riktlinjer för bibliotekarier 2000). Som bibliotekarie har man alltså att ta ställning till om det i enskilda fall kan medföra någon skada för den enskilde om man, låt oss säga, lånar ut en reservation genom ett ombud. Eller talar om för den betalningsskyldige föräldern vilka böcker det är som ska ersättas för att tonåringen slarvat. Eller lånar ut böcker på sambons lånekort eftersom låntagaren förväxlat det med sitt eget. Listan över olika avvägningssituationer kan göras lång och att som individ ta ställning i varje enskilt fall kan upplevas som problematiskt. Om man som bibliotekarie inte känner att man har stöd från sin arbetsgivare i sådana här situationer kan det bli till en belastning. Att inte behöva stå ensam i detta kan betraktas som en arbetsmiljöfråga. Det är därför en viktig fråga att belysa dels för bibliotekariernas skull, dels för låntagarnas. För gemensamma etiska riktlinjer innebär också ett slags garanti för låntagaren.

Göran Collste menar att det finns en risk att teknisk och ekonomisk rationalitet kan få oss att förtingliga individer. Det innebär att ambitionen att arbeta snabbt och effektivt får oss att sätta produktionen i första hand och dem vi är satta att ge service i andra (Collste 2010, s.17). Vi vet att de ekonomiska resurserna minskar på folkbiblioteken med den följd att personalstyrkan reduceras och arbetstrycket på kvarvarande personal ökar. Mellan 2007 och 2008 minskade personalstyrkan med 2 % på biblioteken och mellan 2009 och 2010 stängdes 45 biblioteksfilialer (Statens kulturråd 2009, s. 5, Ranemo 2011). Att under stress klara av sina arbetsuppgifter och dessutom göra det etiskt korrekt är en utmaning.

På grund av ovanstående faktorer menar jag att vikten av att ha gemensamma yrkesetiska riktlinjer och en dialog om etiska avvägningssituationer på arbetsplatsen är stor. Som biblioteksanställd ska man känna att man har stöd i etiskt svåra avvägningssituationer både före och efter att ett beslut har fattats. Om det stödet är svagt eller obefintligt menar jag att risken för osäkerhet i det professionella agerandet kan öka. Och ökar osäkerheten ökar också risken för att låntagarnas integritet skadas samt att bibliotekariernas arbetsituation blir otillfredsställande. I förhållande till detta blev frågorna om hur bibliotekarier ser på etiska avvägningssituationer i sin yrkesutövning och vilket stöd de får av arbetsgivaren intressanta att undersöka.

1.3 Syfte och frågeställning

Syftet med uppsatsen är att sätta fokus på de etiska avvägningssituationer bibliotekarier gör i sin dagliga yrkesutövning och koppla dessa till arbetsmiljöfrågor och därmed lyfta fram vikten av yrkesetiska diskussioner på folkbibliotek ur ett arbetsmiljöperspektiv. Syftet är också att få en uppfattning om hur relationen mellan folkbibliotekarien som enskild yrkesutövare och biblioteket som organisation ser ut vad gäller yrkesetiska frågor.

Mina frågeställningar är:

Hur tänker folkbibliotekarier kring begreppet yrkesetik i förhållande till sin dagliga yrkesutövning?

Hur upplever och beskriver folkbibliotekarier arbetssituationer där yrkesetiska avvägningssituationer kan förekomma? Vilka är dessa arbetssituationer och hur agerar bibliotekarierna i dessa?

Hur upplever folkbibliotekarier stödet från arbetsgivaren vad gäller yrkesetiska avvägningssituationer?

1.4 Avgränsningar

Som tidigare nämnts är yrkesetiska riktlinjer till gagn både för yrkesutövaren och för den som yrkesutövaren arbetar gentemot. Det finns alltså två perspektiv som man skulle kunna inta

här, bibliotekariens eller låntagarens. Jag kommer att lämna låntagarperspektivet därhän i denna undersökning och koncentrera mig på bibliotekariens perspektiv, det vill säga, bibliotekariens upplevelser av sin arbetssituation vad gäller etiska avvägningssituationer. Jag kommer fortsättningsvis att kalla detta perspektiv för *arbetsmiljöperspektivet*.

Jag har delat in de etiska avvägningssituationerna i fyra kategorier, *arbetsmiljösituationen*, *informationsförmedlingssituationen*, *integritetssituationen* och *bemötandesituationen*. Arbetsmiljösituationen är den övergripande kategorin där informationsförmedlingssituationen, integritetssituationen och bemötandesituationen fungerar som underkategorier. Dessa tre kategoriers avgränsningar är dock inte statiska, utan kan mycket väl gå in i varandra.

Jag kommer att fokusera på tillämpad etik med Richard M. Hares teori om två nivåer av moraliskt tänkande, *den intuitiva* och *den kritiska*, som utgångspunkt. Jag menar att dessa är överförbara på bibliotekariers arbetssituation. I det praktiska arbetet med låntagare finns inte tid för någon djupare reflektion. De beslut som fattas där grundar sig snarare på den intuitiva nivå som Hare beskriver i stället för den kritiska. Däremot bör det finnas utrymme för den kritiska nivån på arbetsplatsen vid andra tillfällen, till exempel på möten.

Jag har valt att intervjua bibliotekarier. Jag skulle lika gärna ha kunnat intervjua biblioteksassistenter eftersom även de i stor utsträckning kommer i kontakt med ovanstående avvägningssituationer. Men eftersom DIK Bibliotekarieförbundets yrkesetiska riktlinjer vänder sig till bibliotekarieprofessionen har jag valt att begränsa min undersökning till bibliotekarier. Bibliotekarier har också genom sin professionella skolning i allmänhet större befogenheter och kunskaper än annan bibliotekspersonal i bland annat uppbyggnad av bestånd och i informationssökning, vilket kan medföra att deras uppfattningar och agerande blir tongivande på arbetsplatsen. Exempelvis är det oftast bibliotekarierna som beslutar om vilka medier som ska köpas in.

Jag har också avgränsat gruppen bibliotekarier till folkbibliotekarier. Anledningen till det är att bibliotekarier som arbetar på folkbibliotek kan antas komma i kontakt med fler typer av avvägningssituationer i sitt arbete än exempelvis högskolebibliotekarier. Detta eftersom folkbiblioteken vänder sig till en större målgrupp vad gäller ålder, syften och behov än vad andra typer av bibliotek kan tänkas göra. Jag tänker, till exempel, på folkbibliotekens uppdrag gentemot barn, äldre och funktionshindrade samt att folkbiblioteken ska arbeta aktivt vad gäller lässtimulans, kulturförmedling och tillgänglighet (Bibliotekslag 1996:1596).

1.5 Definitioner av centrala begrepp

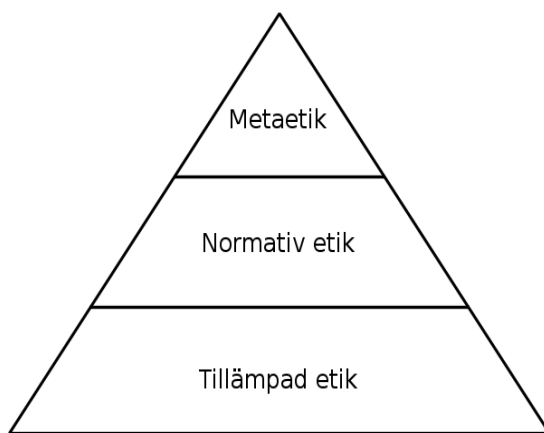
Jag kommer här att definiera de centrala begrepp som uppsatsen utgår ifrån. De centrala begreppen är *etik*, *yrkesetik*, *biblioteksetik*, *etisk konflikt* och *etiska avvägningssituationer*, *profession* och *semiprofession* samt *arbetsmiljö*.

1.5.1 Etik

När frågan om vad etik är och varför den behövs ställs i litteraturen, återkommer ständigt samma grundförklaring; etik innebär ytterst att behandla andra som vi själva vill bli behandlade. Om vi inte tog hänsyn och visade varandra respekt skulle vi helt enkelt inte kunna leva i grupp (Ohlsson 2007, s. 47).

Begreppen etik och moral används ofta synonymt men det råder en distinktion mellan dem. Mycket förenklat kan man säga att etik handlar om reflektion över moraliska handlingar. Moral är själva handlingen. Etik är moralens teori (Collste 2010, s. 20).

Det finns olika teoretiska nivåer inom etiken. De kan illustreras så här:



Figur 1. Hämtad från artikel om etik i Wikipedia.

Metaetiken förhåller sig till ämnet på ett filosofiskt plan. Här analyseras argumentationen i värdefrågor, exempelvis om det är rätt att ljuga och om det i så fall går att bevisa att utsagan är sann eller falsk (Collste 2010, s. 21).

Normativ etik handlar om den moraliska handlingen. Vad är rätt och vad är fel? Inom den normativa etiken finns det olika teorier. De mest kända är konsekvensetiken, pliktetiken och dygdetiken (Ohlsson 2007, s. 35).

Tillämpad etik kan beskrivas som området där etisk teori möter moralisk praktik. Det handlar om hur vi förhåller oss etiskt till olika situationer i vardagslivet. Till den tillämpade etiken hör bland andra yrkesetiken och det är därför den tillämpade etiken som är intressant för den här undersökningen (Collste 2010, s. 21).

1.5.2 Yrkesetik

Det kan vara problematiskt att separera yrkesetik från etik i allmänhet. De båda områdena går in i varandra. Richard Ohlsson menar att yrkesetiken är en syntes av ett yrkesområde och

allmän etik (Ohlsson 2007, s 52). Varje yrkesområde har sina typer av arbetsuppgifter och därmed sina typer av arbetsrelaterade problem. Men dessa problem är i sig inte fristående från etik i allmänhet. Den yrkesetiken gör är att koncentrera den allmänna etiken för ett speciellt yrkesområde.

Ohlsson hänvisar till Gunnel Colnerud som menar att det finns tre syften med yrkesetiska riktlinjer (Ohlsson 2007, s. 55). De ska vara:

1. Ett stöd för yrkesverksamma medlemmar inom en profession.
2. En garanti och ett skydd för klienter/patienter mot olämplig eller skadlig behandling.
3. Grunden för att ett förtroende för yrkesutövningen upprätthålls.

Dessa tre punkter beskriver i korthet vad yrkesetiska riktlinjer bör föra med sig, nämligen *stöd*, *skydd* och *kontinuitet*. Dessutom bidrar yrkesetiska riktlinjer till att höja identitetskänslan och statusen hos en profession.

Allt fler professioner utarbetar särskilda yrkesetiska riktlinjer. Men det råder delade meningar om huruvida gemensamma yrkesetiska riktlinjer egentligen utgör ett stöd för en profession eller inte. Kritiken har varit att de är för vaga och allmänt formulerade (Collste 2010, s. 129). Men även om de yrkesetiska riktlinjerna inte direkt talar om vad som bör göras i en konkret situation, anger de ändå riktningen för en professions handlande. Yrkesetiska riktlinjer löser inte problemet med etiska konflikter per automatik. Däremot kan de som Colnerud menar, fungera som ett stöd för både yrkesutövaren och den man arbetar mot. Richard M. Hare menar att:

En princip som skall vara användbar som praktisk vägledning måste vara tillräckligt specifik för att kunna täcka en mångfald av situationer som alla har ett visst framträdande drag gemensamt.

(Hare 1981, s. 46.)

1.5.3 Biblioteketik

Varje yrkesområde har alltså sina typer av arbetsuppgifter och därmed sina typer av arbetsrelaterade problem. Vaagan menar att några av de områden som kan bli problematiska för biblioteken är förhållandet mellan biblioteket och myndigheter, låntagare, leverantörer samt andra bibliotek. Även förhållandet till den egna samlingen kan bli problematisk. Vad ska man prioritera vid inköp, vilket format ska man satsa på, vad ska man gallra, och så vidare (Vaagan 2001, s. 59).

Förändrade värderingar i synen på välfärdsstaten där solidaritet ofta har ersatts av konkurrens är också ett problem som biblioteksområdet måste förhålla sig till (Rosenqvist 1991, s. 4). Ska, exempelvis, alla lån vara kostnadsfria och vad kan man ta betalt för utan att gå emot Bibliotekslagen? Vissa bibliotek tar exempelvis betalt för filmer, andra gör det inte.

Bibliotekarierykets strävan efter professionalisering är också specifikt för området och har betydelse för biblioteketiken, vilket jag kommer att gå närmare in på senare (se avsnitt 1.5.5).

Men den situation som kan anses vara det mest utmärkande för yrkesområdet är själva *informationsförmedlingssituationen*. En bibliotekarie ska bistå alla som söker information och främja tillgången till kunskap och kultur. Detta ska ske på ett sätt så att varje låntagare behandlas jämlikt och konfidentiellt (Balslev 1994, s.17).

Balslev gör en distinktion mellan *biblioteketik* och *bibliotekarieetik* (Balslev 1994, s. 12). Han menar att biblioteketiken är gemensam för alla biblioteksanställda medan bibliotekarieetiken hör ihop med bibliotekariers yrkesidentitet. Jag kommer att använda mig av den bredare definitionen, biblioteketik, i den här undersökningen eftersom jag har valt att undersöka både bibliotekariernas upplevelser av yrkesetik samt det stöd som bibliotekarierna upplever att biblioteket som organisation ger.

1.5.4 Etisk konflikt och etiska avvägningssituationer

Richard M. Hare definierar en etisk konflikt som *situationer i vilka vi förefaller ha motstridiga plikter* (Hare 1981, s. 37). Om vi i en situation upptäcker att den handling vi först tänker oss stöds av en etisk princip men motsägs av en annan, då har vi hamnat i en etisk konflikt. Ett exempel på en sådan situation kan vara frågan om eutanasi, det vill säga aktiv dödshjälp. Där står principen om att värna om mänskligt liv i konflikt med principen om varje människas rätt till självbestämmande.

I den här undersökningen kommer begreppet *etisk konflikt* att användas parallellt med begreppet *etiska avvägningssituationer*. Båda har i stort sett samma betydelse men begreppet avvägningssituation illustrerar den konkreta situation som bibliotekarien står inför på ett tydligare sätt än begreppet konflikt. Därför kan begreppet etiska avvägningssituationer komma att användas i större utsträckning än begreppet etisk konflikt.

1.5.5 Profession och semiprofession

Det råder delade meningar om huruvida bibliotekarieryket är en profession eller inte. Det finns uppfattningar om att yrket snarare är en semiprofession. För att kunna avgöra detta måste man veta vad som skiljer en profession från en semiprofession. Dessvärre råder det även olika meningar om vad som utmärker en profession. För att illustrera oenigheten om vad som definierar en profession presenteras här två varianter, men det finns flera. I sin allra mest generella form kan begreppet definieras utifrån Eliot Freidsons kriterier (Brante 2009, s.17):

- a) Some degree of exposure to higher education
- b) Employment in particular positions

För en mer detaljerad definition kan man använda Thomas Brantes sammanslagning av Millersons och Goodes kriterier (Brante 2009, s. 18):

1. Användande av färdigheter som är grundade i teoretisk kunskap
2. Utbildning och träning i dessa färdigheter
3. Professionellas kompetens garanteras genom examina
4. En handlingsetik som garanterar yrkesintegriteten
5. Utförandet av tjänster för det allmänna bästa
6. En yrkessammanslutning som organiserar medlemmarna
7. Medlemmarna har en känsla av identitet, samt delar gemensamma värderingar
8. Inom området för professionen finns det ett gemensamt språk, som endast delvis kan förstås av utanförstående
9. Professioner skapar nästa generation socialt genom selektionen av elever

Oavsett vilken typ av definition man väljer kan man sammanfattningsvis säga att en profession baserar sin verksamhet på vetenskaplig forskning, den har en egen teoretisk bas och utgör en specialiserad elit inom sitt område samt att den har egna yrkesetiska riktlinjer.

Definitionen av en semiprofession är inte heller oproblematiserad, men enligt Brante kan man särskilja den från professionen genom dess lägre status, att utbildningen inte är lika specialiserad, att den teoretiska kunskapsbasen är tvärvetenskaplig, att de är betydligt mer styrda i förhållande till andra professioner samt att de är fler i antal – semiprofessionerna har expanderat kraftigt sen andra världskriget i och med välfärdssamhällets utveckling. Brante poängterar dock att dessa kriterier är de som gäller *för närvarande* och att dagens professioner har sitt ursprung i en situation liknande dagens semiprofessioner (Brante 2009, s. 30).

Biblioteksyrket har sedan länge haft ambitionen att akademiseras och uppnå positionen av profession. I det strävandet hör också att ha egna yrkesetiska riktlinjer eftersom dessa är ett tecken på ett yrkesområdes professionella status (Rosenqvist 1991, s. 16). Till bibliotekarierykets nackdel har varit att biblioteks- och informationsvetenskap inte har ansetts vara tillräckligt akademiskt förankrad. Ämnet har ansetts vara för tvärvetenskaplig och inte producera någon egen kunskapsbas. Dessutom får man som utbildad bibliotekarie inte någon yrkeslicens, till skillnad mot exempelvis läkare.

Britt-Marie Hägglund, tidigare ordförande i DIK-förbundet, menar dock att flera av de viktigaste kriterierna för definieringen profession redan är uppfyllda och att fortsatt arbete görs för att uppnå de resterande (Vaagan 2002, s. 245). Hon väljer därför att kalla bibliotekarieryket för en profession och jag ansluter mig till hennes definition.

1.5.6 Arbetsmiljö

Arbetsrättsexperten Tommy Iseskog definierar begreppet arbetsmiljö som *”summan” av fysiska, psykiska och sociala upplevelser som en arbetstagare har i sitt arbete*. Han menar vidare att dessa upplevelser formas av *teknik, arbetsinnehåll och arbetsorganisation*.

Tekniken är de *verktyg* vi har för att utföra ett arbete, arbetsinnehållet det vi *gör* och arbetsorganisationen avser *hur* arbetet styrs (Iseskog 2010, s. 7).

I och med de moderna företagsstrukturerna, där hierarki ersatts av platta organisationer, har chefers och anställdas positioner i viss mån närmat sig varandra. Som anställd har man ofta mer inflytande över sin arbetssituation än tidigare men samtidigt ett större ansvar. När kraven ökar på den enskilde arbetstagaren kan det uppstå *stressorer*, det vill säga, faktorer som framkallar stressreaktioner hos en individ (Wadell 1998, s. 127).

Ett sätt att förhindra att anställda utsätts för stressorer är att ha ett gott socialt stöd i beredskap. Det stödet kan vara *funktionellt*, *motivationshöjande* och *emotionellt*. Det funktionella stödet innebär att arbetstagaren får den hjälp som behövs för att utföra sitt arbete. Det motivationshöjande stödet ska bidra till att arbetstagaren känner motivation inför arbetsuppgiften. Det emotionella stödet ska ge det känslomässiga stöd arbetstagaren behöver, bland annat genom tillgång till råd och förslag från chefer och kollegor på arbetsplatsen (Wadell 1998, s.136).

I Arbetsmiljöverkets författningssamling har man uppmärksammat den sociala påfrestning som kan uppstå inom servicesektorn - till vilken biblioteksprofessionen tillhör - och som i förlängningen kan bli en källa till stressorer och man betonar just vikten av dialog som ett sätt att minska dessa påfrestningar:

Inom vissa arbetsområden, främst vård- och servicesektorn, kan relationerna till andra människor, med krav från vårdtagare eller kunder, upplevas särskilt påfrestande. Det är viktigt att dessa förhållanden diskuteras på arbetsplatsen och att den enskilde ges ett sådant stöd att situationen så långt möjligt underlättas.

(AFS 1980:14, s 7).

2. Tidigare forskning

Som tidigare nämnts är den biblioteketiska diskussionen relativt ung i Sverige om man jämför med de anglosaxiska länderna. Dock har intresset för dessa frågor ökat sedan 1980-talet och med det även forskningen. Den biblioteketiska forskningsöversikten delas in i *Internationell biblioteketisk forskning*, *Nordisk biblioteketisk forskning* och *Svensk biblioteketisk forskning*.

När det gäller forskning kring biblioteksrelaterade arbetsmiljöfrågor har det varit svårt att hitta undersökningar som tangerar mitt perspektiv. Jag har främst hittat undersökningar som tar upp frågor om förändrade arbetsförhållanden i och med digitaliseringen av biblioteken, ergonomiska förhållanden eller biblioteket som arbetsmiljö för användarna. Jag reserverar mig dock för eventuella luckor i min informationssökning som begränsas av uppsatsens omfång och tidsperspektiv.

2.1 Internationell biblioteketisk forskning

2005 gjorde Texas Library Association, TLA, - som är en facklig organisation för bibliotekarier i USA - en undersökning om yrkesetisk medvetenhet bland sina medlemmar. Man ville veta hur attityderna till yrkesetik såg ut, både i teori och praktik, och utifrån det identifiera typiska etiska dilemman. Meningen var att se om det fanns behov av *etisk träning* för att utveckla bibliotekariernas professionalitet (Hoffman 2005, s. 96).

1 287 stycken bibliotekarier deltog i undersökningen. Av dessa var det 68 % som var medvetna om att det finns en yrkesetisk kod, *Code of Ethics of the American Library Association*, och 34 % som använde sig av den som stöd i sitt dagliga arbete minst en gång i månaden. Denna medvetenhet ökade i takt med antal år i yrket. 62 % uppgav att deras arbetsgivare hade kompletterande yrkesetiska riktlinjer och i de fall dessa kolliderade med American Library Association, ALAs, kod valde 85 % att följa arbetsgivarens.

37 % tyckte att de hamnat i ett etiskt dilemma någon gång i sitt yrkesliv, en åsikt som också ökade i takt med antal år i yrket. Av dessa etiska dilemman bestod 49 % av censurerings- och upphovsrättsrelaterade situationer. 23 % upplevde att de någon gång hade blivit tillsagda av arbetsledningen att göra något som de uppfattade som etiskt inkorrekt.

Trots TLAs medlemmars relativt höga medvetenhet om yrkesetik ansåg många att det behövdes mer och fler diskussioner kring ämnet. Två representativa kommentarer var:

Librarians are in general, I believe, facing increasing numbers of ethical grey areas and need sound guidance.

We need a lot more discussion and training in this area.

(Hoffman 2005, s. 100)

David McMenemy, Alan Poulter och Paul F. Burton är tre lektorer i data- och informationsvetenskap vid universitetet i Strathclyde i Skottland. De menar att bibliotekarier dagligen ställs inför yrkesetiska avvägningssituationer som påverkar utfallet av deras arbetsinsats. Trots detta finns det en omedvetenhet om yrkesetiska frågor bland bibliotekarier. Många beslut fattas i själva serviceögonblicket när det inte finns tid för längre analyser av hur man ska agera. McMenemy et al har därför skrivit en bok, *A Handbook of Ethical Practice*, som är tänkt att fungera som diskussionsunderlag för både biblioteksstudenter och yrkesverksamma bibliotekarier. Genom att presentera olika scenarier följt av fyra svarsalternativ vill författarna få läsaren att börja fundera över sitt etiska ställningstagande i olika situationer. Det ska poängteras att det inte finns något rätt svar. Det svarsalternativ man väljer leder till en diskussion om vad just det valet kan få för konsekvenser.

Författarna tar upp många intressanta aspekter av yrkesetiska beslut och vilka konsekvenser och betydelse de i slutändan kan få. Ett exempel är hur bibliotek väljer att katalogisera och därmed exponera sina samlingar. Det kan verka okomplicerat men får i förlängningen etiska konsekvenser om vissa material är mer otillgängliga än andra (McMenemy 2007, s. 46).

En annan intressant fråga som tas upp är överrensstämelsen mellan den enskildes etiska uppfattning kontra arbetsgivarens. Man kanske arbetar på ett företagsbibliotek vars verksamhet man inte känner sig helt bekväm med eller så arbetar man utifrån politiska beslut som känns tveksamma. Ett exempel på ett sådant politiskt beslut är förbudet mot uppmuntrande av homosexualitet som rådde i Storbritannien fram till 2003 och som därför påverkade bibliotekens exponering av material (McMenemy 2007, s. 12). Boken ger också en internationell översyn över yrkesetiska riktlinjer.

2.2 Nordisk biblioteketisk forskning

1991 publicerades Kerstin Rosenqvists rapport *Biblioteketik och bibliotekarieetik. En rapport för Nordiska Litteratur- och Bibliotekskommittén*. Det var en sammanställning av det biblioteketiska läget i de nordiska länderna. Syftet med rapporten var att få fram ett basdokument som underlag för nationella diskussioner kring biblioteketiska frågor. Rosenqvist fokuserade på folkbiblioteken och jämförde folkbibliotekariernas behov av egna yrkesetiska riktlinjer med andra professioner som exempelvis journalister, museitjänstemän och tolkar. Mycket av resonemanget handlade om hur och varför yrkesetiska riktlinjer skulle kunna vara till gagn för biblioteksområdet. Det Rosenqvist slutligen rekommenderade var att de yrkesetiska reglerna borde utarbetas av någon gemensam organisation för biblioteksanställda, exempelvis de fackliga, samt att de skulle klargöra utåt vad de biblioteksanställda tillsammans står för och inåt vad man förväntade sig av varandra (Rosenqvist 1991, s. 82).

1994 publicerade Nordiska ministerrådet *Biblioteken och samvetet – en rapport om nordisk bibliotekarieetik*, också den skriven av Kerstin Rosenqvist men nu tillsammans med Johannes Balslev. Rapporten baserades på en enkätundersökning som gjordes på uppdrag av en rad nordiska biblioteksorganisationer, myndigheter och företag, däribland DIK-förbundet. Här undersöktes bibliotekariers syn på olika konkreta situationer i sitt yrkesutövande där etiska konflikter kunde tänkas uppstå. Balslev och Rosenqvist fick in 481 svar från samtliga nordiska länder som visade att även om det fanns nationella skillnader i vissa principfrågor, som exempelvis synen på biblioteksavgifter, så var ändå viljan till en hög yrkesmoral stor bland de nordiska bibliotekarierna. Dock visade resultaten att aktuella omständigheter i de enskilda situationerna, styrde bibliotekariernas moraliska handlande i högre grad än vad författarna hade förväntat sig, något som kunde avläsas genom att bibliotekarierna gav motstridiga svar på snarlika frågor i enkäten (Balslev 1994, s. 224).

Robert Vaagan, professor i journalistik, biblioteks- och informationsvetenskap vid högskolan i Oslo intresserar sig mycket för integritetsfrågor och har skrivit en mängd böcker och artiklar i ämnet biblioteketik. I *Ethics of librarianship: an international survey* har Vaagan sammanställt olika länders - däribland Sveriges - beskrivningar av det biblioteketiska läget i respektive land. Vaagan menar att intresset för etiska frågor inom biblioteks- och informationsvetenskapsforskningen har ökat sedan början av 1990-talet. Inte minst har terrordåden den 11 september 2001 satt fokus på etiska frågor. Den terroristbekämpning, med

anti-terroristlagar som följd, har väckt frågan om människors rätt till fri tillgång till information och därför blivit en fråga även för biblioteken (Vaagan 2002, s. 1).

I en av sina artiklar, *Trenger vi nasjonale bibliotekaretiske retningslinjer?*, argumenterar Vaagan för gemensamma yrkesetiska riktlinjer. Han menar att avsaknaden av sådana i och för sig fungerar, men att det medför ett allt för personavhängigt arbetssätt eftersom bedömningar i olika avvägningssituationer i allt för hög grad kommer att bero på den enskildes erfarenhet och skicklighet (DF-Revy 2001, s. 59). Han pekar också på att bibliotekens arbetsbörda ökar i takt med informationsflödets expansion. Frågor kring Internet, upphovsrätt, problembaserat lärande, lagring av information, elektroniska filter mot rasistiskt och pornografiskt material med mera, hör alla till den etiska problematiken och kräver enligt Vaagan gemensamma yrkesetiska riktlinjer som komplement till lagstiftningen.

2.3 Svensk biblioteketisk forskning

Bibliotekarien Richard Ohlsson har intresserat sig för yrkesetiska riktlinjer för bibliotekarieprofessionen. I *Etiken och biblioteken* beskriver han vad etik egentligen innebär och hur biblioteksområdets speciella situation och behov av etiska riktlinjer ser ut. Boken kan med fördel läsas som en introduktion till ämnet samt användas som en handbok för bibliotekarier att återkomma till. Den innehåller exempelvis en analysmodell som man kan använda sig av i etiska avvägningssituationer (Ohlsson 2007, s. 90). Analysmodellen består av tre steg som i korthet ser ut så här:

Steg 1. Identifiera de personer som är inblandade i den etiska konflikten.

Steg 2. Ange vilka relevanta etiska principer som aktualiseras.

Steg 3. Fastställ vilka etiska vinster och kostnader de direkt inblandade berörs av.

Ohlsson poängterar också vikten av att ha etikstudier i biblioteksutbildningen. Det räcker inte med, som han kallar det, tyst kunskap, det vill säga, äldre, mer erfarna kollegors kunskap på området. Det behövs en djupare kunskap om både yrkesetik och generella etiska teorier för att bibliotekarierna ska kunna göra ett bra jobb (Ohlsson 2007, s. 99).

Det har skrivits en del magisteruppsatser i ämnet. Ett par av dem tangerar mitt ämne och perspektiv; *Etik på bibliotek* av Karin Byström och Jeanin Larsson från 1997 och *”Att man tagit dom på allvar är nog det viktigaste av allt”*. *Folkbibliotekariers uppfattningar kring bemötande utifrån ett allmän-etiskt och yrkesetiskt perspektiv* av Malin Palm och Karin Torstensson från 2010.

Syftet med Byströms och Larssons undersökning var att se hur folkbibliotekarier definierar och förhåller sig till begreppet yrkesetik och om de ansåg att begreppet är relevant för biblioteksområdet. De ville också se hur folkbibliotekariernas praktiska erfarenhet av yrkesetiska konflikter kan se ut. De lade även in ett könsperspektiv på yrkesetiskt tänkande. Undersökningen visade att det yrkesetiska medvetandet hos folkbibliotekarierna inte var

särskilt stort. Det fanns en praktisk yrkesmoral hos bibliotekarierna men de saknade en teoretisk bas. De flesta ansåg att upplysningsplikten var oantastbar i teorin. I praktiken fanns det dock material som man inte ville upplysa om, till exempel rasistiskt. Alla ansåg att ett jämlikt bemötande var önskvärt men att det ibland kunde vara problematiskt. Majoriteten av bibliotekarierna ansåg att möjligheten till att göra undantag var ett måste, eftersom reglerna i vissa enskilda situationer kunde framstå som orimliga (Byström & Larsson 1997, s. 77). Eftersom majoriteten av den personal som arbetar på folkbibliotek är kvinnor, var det svårt att kunna dra några slutsatser av huruvida det yrkesetiska tänkandet påverkades av könstillhörighet. Det som kunde urskiljas var dock att kvinnor tenderar att vara mer ambitiösa och överbeskyddande i förhållande till låntagarna medan män lämnade ett större ansvar till låntagaren själv (Byström & Larsson 1997, s. 79).

Palm och Torstensson har studerat relationen mellan allmänhetiska och yrkesetiska synsätt för att på det viset få en förståelse för vilka etiska värden som prioriteras inom bibliotekaryrket vad gäller bemötandaspekten gentemot biblioteksanvändare. Till sin hjälp hade de DIK: *Yrkesetiska riktlinjer för bibliotekarier* och *Svensk biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete*. Det var särskilt fyra allmänhetiska principer som undersöktes i förhållande till de yrkesetiska riktlinjerna; *autonomiprincipen*, *godhetsprincipen*, *rättvisprincipen* och *icke-skadeprincipen*. Det man kom fram till, även här, var att bibliotekarierna hade svårt att aktualisera etiska problem i sin yrkesutövning (Palm & Torstensson 2010, s. 71). Men när det väl gjordes fungerade de allmänhetiska principerna bra som verktyg för att tydliggöra vilka etiska värden som kunde prioriteras alternativt bortprioriteras i mötet med biblioteksanvändaren. Exempelvis fungerade rättvisprincipen mer framträdande på ett generellt plan, medan godhetsprincipen var dominerande på ett specifikt (Palm & Torstensson 2010, s. 68). Bibliotekarierna ville anpassa sin arbetsinsats till den hjälp den enskilde biblioteksanvändaren var i behov av. På det viset behandlas inte alla biblioteksanvändare helt lika och därmed inte helt rättvist. Med andra ord gjordes undantag i stor utsträckning, men det var dock upp till den enskilde bibliotekarien att själv reflektera över det val man gjorde.

2.4 Arbetsmiljöforskning

2002 skrev Susanne Partanen och Nina Persson Tholin en magisteruppsats om bibliotekschefer upplevelser av stress i sin yrkesroll, *Bibliotekschefer och stress. En kvantitativ studie av arbetsrelaterade stressfaktorer i svenska folkbibliotek*. Författarna menade att stress är ett arbetsmiljöproblem och genom att titta på vilka faktorer som är orsaken till stress i en organisation skulle man kunna arbeta för att förbättra de situationer där stress uppstår och omvandla negativ stress till positiv. En enkät skickades ut till 39 folkbibliotekschefer över hela landet där 43 kategorier av stressfaktorer undersöktes. Ingen av dessa 43 kategorier har, som jag ser det, något uttalat etiskt perspektiv men resultaten från tre av dem, *feedback från överordnad*, *feedback från underordnad* samt *rädslan för att göra fel* är ändå av intresse för min undersökning. Det visade sig att 28 % av respondenterna upplevde

bristen av feedback från överordnad som en stressfaktor, 25 % tyckte att det var stressande om de inte fick feedback från underordnade och 13 % blev stressade av rädslan för att göra fel (Partanen & Persson Tholin, s. 42-43). Partanen och Persson menar att det är viktigt med feedback eftersom en människa behöver stöd och konstruktiv kritik utöver den lön som erhålls, till exempel beröm och uppskattning för det man gör.

3. Teori

En viktig fråga inom moralfilosofin är just hur man ska lösa problemet med etiska konflikter. Vilken etisk princip ska gå före en annan? Moralfilosofen Richard M. Hare menar att det egentligen inte finns etiska konflikter. Om du har motstridiga plikter, så är en av dem inte din plikt (Hare 1994, s. 36). Anledningen till att vi trasslar in oss i etiska konflikter beror på att vi inte skiljer på *att* och *varför*, det vill säga, moraliska handlingar och etisk teori. Hare kallar detta för två nivåer av moraliskt tänkande, den intuitiva och den kritiska (Hare 1994, s. 37).

På den intuitiva nivån hinner vi inte reflektera djupare över vilken moralisk princip vi ska välja. Hare menar att vi inte kan göra nya bedömningar varje gång vi ställs inför en ny situation. Livet skulle bli för osmidigt då. Därför handlar vi istället utifrån det vi har med oss sedan tidigare av etiska riktlinjer. Vi lär oss vissa generella principer, exempelvis att det är fel att ljuga. Sådana principer kallas för *prima facie-principer*, och fungerar som moraliska utgångspunkter. I vardagslivet använder vi oss ofta av den intuitiva nivån och *prima facie*-principer. Men om man bara använder sig av den intuitiva nivån med generella principer, kommer dessa att i vissa situationer krocka med varandra och moraliska konflikter uppstår. För en generell princip är, enligt Hare, inte tillräcklig eftersom två situationer och två människor aldrig är exakt lika varandra (Hare 1994, s. 46). Det är nu vi måste använda oss av den andra kritiska nivån.

På den kritiska nivån kan vi under lugnare omständigheter tänka igenom och ta ställning till etiska problem och göra djupare analyser av moraliska konflikter. Till skillnad mot den intuitiva, generella nivån har den kritiska till uppgift att var specifik (Hare 1994, s. 51). På den kritiska nivån skulle principen *du ska inte ljuga* kunna utvecklas så att undantag i vissa situationer blir fullt möjliga genom att man specificerar den (Hare 1994, s. 44). *Du ska inte ljuga, utom när sanningen gör mer skada än nytta*, skulle kunna vara en sådan specificering. Den kritiska nivån har också till uppgift att välja ut den bästa uppsättningen av *prima facie*-principer att användas på den intuitiva nivån. Och den bästa uppsättning *prima facie*-principer är de som ligger närmast de principer vi skulle handla utifrån om vi alltid använde oss av den kritiska nivån. Den intuitiva nivån blir en praktisk motsvarighet till den kritiska.

De två nivåerna beskriver de etiska situationer som vi människor ofta befinner oss i, den situationsbundna där snabba beslut ska tas samt den teoretiska där vi på ett intellektuellt plan kan analysera de alternativ vi har och fatta mer genomtänkta beslut. Av dessa två situationer har Hare utformat två idealtyper, *Proleten* och *Ärkeängeln* (Hare 1994, s. 55). Proleten är den som aldrig är förmögen till kritiskt tänkande överhuvudtaget, utan alltid handlar intuitivt.

Ärkeängeln, däremot, tänker alltid kritiskt och blir på det viset övermänsklig. Naturligtvis är detta överdrifter och Hare poängterar också att ingen är en renodlad Prolet eller Ärkeängel. Uppgiften för Ärkeängeln är att underbygga moraliska beslut för Proleten i situationer där sådana beslut är svåra att ta. Dessa beslut, eller principer, måste vara så pass specifika att undantag blir möjliga. Proleten, på den intuitiva nivån, agerar reflexmässigt men kan göra undantag eftersom Ärkeängeln, på den kritiska nivån, tillåter det.

Men Hare säger ju också att en princip som skall vara användbar som praktisk vägledning måste vara tillräckligt ospecifik för att kunna täcka en mångfald av situationer som alla har ett visst framträdande drag gemensamt. När det gäller yrkesetiska riktlinjer är det helt riktigt eftersom de fungerar som prima facie-principer. Men bakom dessa måste det finnas mer specifika principer som varje arbetsplats bör diskutera utifrån dess egen arbetssituation.

Jag menar att dessa två idealtyper, Proleten och Ärkeängeln, är applicerbara på biblioteksområdet, där den enskilde bibliotekarien agerar Prolet medan biblioteket som organisation agerar Ärkeängel. Min hypotes är att man som bibliotekarie träffar många olika människor med olika önskningar och behov som man, inte sällan under tidspress, måste ta ställning till. I dessa situationer finns det inte tid för djupare etiska reflektioner, så många av besluten kan tänkas tas utifrån prima facie-principer. Bibliotekarien handlar då på Hares intuitiva nivå. Biblioteket som organisation har att förhålla sig dels till lagar, som exempelvis PuL, dels till sin egen lokalt utformade policy. Vilken policy man väljer att ha beslutas på det som Hare kallar den kritiska nivån, exempelvis på möten eller i arbetsgrupper. Biblioteket som organisation underbygger då ett antal prima facie-principer som stöd för bibliotekariernas agerande gentemot låntagarna. Dessa idealtyper, Proleten och Ärkeängeln, är naturligtvis inte statiska på en arbetsplats. Det kan mycket väl vara så att samma person är delaktig i både utformandet och utförandet av dessa prima facie-principer.

Jag kommer att använda mig av Hares teori på så sätt att jag analyserar den enskilda bibliotekariens, det vill säga Proletens, upplevelser och agerande i ett antal avvägningssituationer och jämför resultatet av detta med biblioteksorganisationens, det vill säga Ärkeängeln, explicita rekommendationer för hur man bör agera i dessa. Överensstämmelsen eller diskrepansen dem emellan bör ge en indikation om hur arbetsmiljösituationen ser ut vad gäller stöd i etiska avvägningssituationer.

4. Metod

Kerstin Rosenqvist skriver att den första reaktionen hos bibliotekarier när frågan om etiska aspekter på bibliotekarieprofessionen tas upp, är att det inte har någonting med biblioteksarbete att göra (Rosenqvist 1991, s. 5). Även Richard Ohlsson menar att det yrkesetiska medvetandet är tämligen lågt hos bibliotekarier i allmänhet, även om intresset har ökat (Ohlsson 2010, s. 81). I förstadiet till den här uppsatsen tyckte jag mig uppleva just detta. När jag talade med bibliotekarier om ämnet stod de först frågande till om det var angeläget att

undersöka. Men när vi kom in på konkreta situationer började diskussionen få fart och utbyte av erfarenheter delades.

Det första alternativet till metodval var att göra enskilda intervjuer med ett antal bibliotekarier. Dock kändes risken för att hamna i ett läge där diskussionen, av ovanstående skäl, skulle riskera att ebba ut alltför stor. Därför föll valet på fokusgrupper, det vill säga, gruppintervjuer med ett särskilt tema. Jag har också granskat dokument där arbetsgivaren ger rekommendationer för agerande i olika situationer för att på så sätt få en bild av hur stödet från arbetsgivaren ser ut.

4.1 Fokusgrupper

Veronica Wibeck definierar en fokusgrupp som en forskningsteknik där data samlas in genom gruppinteraktion runt ett ämne som bestäms av forskaren (Wibeck 2000, s. 23).

Fokusgrupper lämpar sig för att undersöka dels innehåll, det vill säga attityder, uppfattningar och erfarenheter hos en grupp, dels interaktion, hur grupper samspelar. Wibeck presenterar fyra situationer där fokusgrupp som metod är ett lämpligt val (Wibeck 2000, s. 40):

1. När det finns stora olikheter mellan människor. Exempelvis i sätt att leva och tänka.
2. När handlande och motivation ska undersökas. Hur handlar människor och varför.
3. När olikheter ska förstås. Exempelvis när människors olika upplevelser av ett ämne eller ett fenomen ska undersökas.
4. När det finns ett behov av en vänlig och respektfull undersökningsmetod. Exempelvis om det råder spänningar kring ett ämne eller inom en grupp och situationen kan anses som känslig.

I den här uppsatsen är det främst punkt 2 och 3 som är intressanta eftersom det är bibliotekariernas handlande i etiska avvägningssituationer och deras upplevelser kring dessa som undersöks.

Fördelen med metoden är att man kan få dynamiska diskussioner där många åsikter och erfarenheter kommer fram som ger forskaren det djup och den kontext som behövs för förståelsen av människors åsikter och handlande. Nackdelen kan vara att någon i gruppen dominerar och anger vilka åsikter som är tillåtna eller inte. En annan risk kan vara att ämnet skenar i väg åt ett håll som forskaren inte tänkt sig. Forskarens roll, eller moderatören som han eller hon kallas i det här sammanhanget, blir därför både viktig och ganska krävande. Det gäller att verka i det tysta - meningen är att gruppen ska samtala med varandra i första hand, inte med moderatören – samtidigt som moderatören ska se alla i gruppen och få den att hålla sig inom ramarna för samtalet.

4.2 Tillvägagångssätt

Jag har intervjuat två fokusgrupper. För att få tag på deltagare till fokusgrupperna skickades ett mejl ut till 10 folkbibliotek i Stockholmsområdet (se Bilaga 1). Biblioteken var olika stora och låg både i centrala Stockholm samt en bit utanför och valdes ut utifrån hur tillgängliga de var för mig vad gällde avstånd. Detta samt att biblioteken skulle vara folkbibliotek var egentligen de enda kriterierna jag hade för urvalet. Av dessa 10 var det 4 som svarade; 3 stycken positivt, 1 negativt. Det var inte helt lätt att få till ett möte med deltagarna där tid och plats passade samtliga. Jag insåg snabbt att det skulle vara svårt att samla deltagare från olika bibliotek till ett möte på annan plats än det bibliotek de själva arbetade på. Därför består fokusgrupperna av deltagare från delvis samma arbetsplats vilket inte var min avsikt från början.

Den första fokusgruppen består av två bibliotekarier från ett huvudbibliotek och två bibliotekarier från en filial till detta huvudbibliotek. Den andra fokusgruppen består av två bibliotekarier från ytterligare en filial till ovanstående huvudbibliotek. Alla sex har därför samma arbetsgivare men arbetar inte på samma arbetsplats förutom en av bibliotekarierna på sistnämnda filial som arbetar en dag i veckan på huvudbiblioteket. Ytterligare en bibliotekarie arbetar ett par dagar per termin på huvudbiblioteket. Samtliga bibliotekarier är kvinnor med en genomsnittlig ålder på 53 år. Den yngsta är 32 år och den äldsta 65 år. De har daglig kontakt med alla typer av låntagare eftersom alla arbetar i låne- och informationsdiskarna. För övrigt varierar deras ansvarsområden; två är barn- och ungdomsbibliotekarier, två är filialföreståndare, en är katalogansvarig och en program- och fjärrlånsansvarig.

Några dagar innan själva mötet skickades ett stimulusmaterial ut till var och en för att introducera ämnet (se Bilaga 2). Själva intervjuerna genomfördes på filialerna. Den första intervjun tog cirka 70 minuter medan den andra tog cirka 45 minuter. Att intervjuerna har olika längd motiveras av antalet deltagare i respektive grupp. Intervjuerna bandades och transkriberades. Vid transkriberingen skrevs orden ut enligt stavningsreglerna och inte som de låter. Längre pauser, det vill säga över ca 1 – 2 sekunder, markerades med tre punkter. Upprepningar ignorerades. Vid citering har en del ord fått byta plats för läsbarhetens skull.

Jag har granskat fem dokument som arbetsgivaren har sammanställt och som finns tillgängliga för all personal på bibliotekets intranät. Dokumenten heter *Handlingsplan för krissituationer*, *Lite biblioteksjuridik*, *Regler och rutiner*, *Riktlinjer för bemötande* samt *Rutin för agerande och bemötande när personer stör verksamheten*. Dokumenten kommer inte att bifogas eftersom det finns risk för att konfidentialiteten inte kan upprätthållas då. För att undvika detta skulle en redigering av texterna behövas, vilket inte tidsramen för den här undersökningen tillåter.

Som analysmodell har jag använt mig av Hares två nivåer, den intuitiva och den kritiska. Bibliotekarierna blir i den modellen Proleten medan biblioteket som organisation blir Ärkeängel. Jag har först analyserat Proletens upplevelser och agerande i olika situationer för att sedan jämföra det med Ärkeängeln rekommendationer för hur man bör agera.

Överensstämmelsen eller diskrepansen i resultatet mellan dessa bör ge en indikation om hur arbetsmiljösituationen ser ut.

Jag har valt att inte särskilja bibliotekarierna från varandra eftersom de ingick i gruppdiskussioner där det är den samlade upplevelsen av begreppet yrkesetik, etiska avvägningssituationer och arbetsgivarens stöd som är det intressanta för undersökningen. När gruppen inte är enig på något område presenteras det, men jag anser ändå inte att *vem* som sa vad är det primärt intressanta, utan det intressanta är *vad* som sades.

Jag har delat in de etiska avvägningssituationerna i fyra kategorier, arbetsmiljösituationen, informationsförmedlingssituationen, integritetssituationen och bemötandesituationen. Arbetsmiljösituationen är den övergripande kategorin de tre övriga underkategorier. Frågorna kring informationsförmedlingssituationen handlar om etiska avvägningssituationer kring låntagarnas tillgång till fri information, integritetssituationen om etiska avvägningssituationer när det gäller låntagarnas integritet, medan bemötandesituationen koncentrerar sig på själva mötet med låntagarna. De tre första kategorierna har jag konstruerat utifrån mina egna frågeställningar medan den fjärde, bemötandesituationen, tillkom under intervjuernas gång utifrån bibliotekariernas eget fokus.

4.3 Kritik mot tillvägagångssättet

Jag är medveten om problematiken kring att intervjua personer från samma arbetsplats. Cementerade gruppkonstellationer, där någon exempelvis alltid för talan, oro för att säga vad man egentligen tycker, med mera, kan verka hämmande på resultatet. Å andra sidan kan gruppen uppfattas som en trygghet och därmed få deltagarna att tala mer öppet än vad som skulle skett i en grupp med främmande människor. I det här fallet uppstod nog den senare situationen. Jag är också medveten om att antalet deltagare i den andra fokusgruppen är för få för att vara en ultimata fokusgrupp, men ett återbud reducerade antalet. Jag anser ändå att undersökningen har validitet dels eftersom bortfallet var så litet, dels för att jag fick svar på de frågor jag ville ha svar på.

Båda intervjuerna inleddes med den första frågan i stimulusmaterialet *Vad innebär begreppet yrkesetik för er?* Efter den frågan levde samtalet sitt eget liv, vilket innebar att ordningen i min intervjuguide inte kunde följas. Detta upplevde jag inte som negativt utan tvärtom positivt och fascinerande. Det var inga svårigheter att få deltagarna att prata och de tog själva upp många av mina frågor utan att jag behövde ställa dem vilket gjorde att jag kunde sitta rätt tillbakalutad och bara lyssna. Jag upplevde inte att någon höll igen med sin åsikt och ibland ifrågasatte bibliotekarierna varandra så att intressanta diskussioner uppstod. Däremot gav min ovana som moderator sig till känna på så sätt att jag inte tog tag i intressanta trådar och följde upp dem i tillräcklig utsträckning samt att jag inte var så bra på att fördela ordet mellan deltagarna. Ett par av mina frågor kunde också varit tydligare formulerade, exempelvis den teknikrelaterade frågan. Jag är medveten om att detta kan ha fått konsekvenser för svaren, eftersom jag fick förtydliga frågan genom att ge exempel som i viss mån kan ha uppfattats som ledande. Å andra sidan blev svaren på den frågan inte som jag förväntat mig vilket

kanske motsäger att förtydligandet skulle ha varit ledande. Kanske var frågan bara fortsatt oklar.

5. Resultatredovisning och analys

Jag kommer att redovisa resultaten utifrån den ordning frågeställningarna har presenterats, det vill säga, yrkesetiska frågor först, sedan frågor om yrkesetiska avvägningssituationer och till sist arbetsmiljöfrågor (se 1.3 Syfte och frågeställningar). Först presenteras Proletens upplevelser och agerande, sedan Ärkeängeln's rekommendationer. Benämningarna Proleten och Ärkeängeln är endast analysverktyg. Varje individ pendlar naturligtvis mellan dessa båda idealtyper och befinner sig på den intuitiva eller den kritiska nivån beroende på situation. Slutligen görs en analys av överensstämmelsen eller diskrepansen dem emellan i direkt anslutning till resultaten. Citaten är kursiverade och de tre punkterna i mitten av meningarna markerar lite längre pauser.

5.1 Yrkesetik och biblioteketik

Proleten

Den första frågan som ställdes var *Vad innebär ordet yrkesetik för er?* På den frågan gav majoriteten av bibliotekarierna ungefär samma svar; de flesta upplevde begreppet som *luddigt* och *inte helt glasklart*. Någon tyckte att det blev *abstrakt* när man inte satte begreppet i förhållande till någon konkret situation och en annan menade att:

... jag tänker inte att bibliotekarierna så ofta kommer i en situation där det finns etiska problem...

På frågan om begreppet *biblioteketik* på något sätt var tydligare blev svaret att man inte tänkt på att biblioteksområdet har sin egen specifika uppsättning yrkesetiska situationer och någon menade att *nu blev det ännu luddigare*.

Trots denna känsla av oklarhet inför begreppet yrkesetik kan ändå ett antal områden urskiljas som anses vara kännetecknande enligt bibliotekarierna; *ett rättvist bemötande, integritet och professionalism*.

Samtliga anser att mötet med låntagarna är centralt i yrkesutövningen och att ett rättvist bemötande är en viktig aspekt i begreppet yrkesetik. Kommentarer som, *jag tänker mera att etik det handlar om det här mötet med människor* och *det tycker jag är en viss yrkesetik att man behandlar alla lika seriöst*, vittnar om det. Alla ska få tillgång till samma resurser och ett seriöst bemötande därför att:

... den här personen som kommer här, hur han än ser ut, är, verkar, full, helt borta, korkad, underlig så måste man behandla dem utifrån absolut samma regler som om det vore konungen av Sverige som kom och frågade om någonting...

Det finns en uppfattning om att yrkesetik innebär ett värnande om låntagarnas integritet. Man ska känna sig säker som låntagare att ens personliga uppgifter inte används på ett otillbörligt sätt. Begreppet yrkesetik handlar också om att inse sin roll som professionell yrkesutövare och kunna förstå det inslag av makt en sådan position kan föra med sig, för som en bibliotekarie säger:

... jag är faktiskt inte en privatperson för dem heller, för att jag har ett övertag... jag står på min arbetsplats och gör det här...

När frågan om behovet av yrkesetiska riktlinjer ställs är uppfattningarna något kluvna. Å ena sidan anser man att det inte behövs några speciella etiska riktlinjer eftersom de allmän-etiska bör räcka. *Man kan ju inte hitta regler som täcker allt* och om man i någon situation skulle vilja hjälpa en låntagare kan man alltid *stiga ur sin roll för en minut om man nu vill hjälpa av ren medmänsklighet*. Å andra sidan är ämnet viktigt och *det skulle behövas en diskussion om etik på arbetsplatserna* eftersom det finns en nytta med det och för att man ibland kan behöva hjälp med hur man ska agera.

Ärkeängeln

I dokumentet *Riktlinjer för bemötande* står det att:

Riktlinjerna ska utgöra ett stöd så att bibliotekspersonalen känner sig trygg i sin roll, så att besökare blir professionellt bemötta.

I ett professionellt bemötande ingår *att behandla alla med samma respekt* och *att betänka diskretion och sekretess*. Man bör också undvika att använda fackuttryck när man talar med låntagarna.

I dokumentet *Regler och rutiner* står det att:

Samtlig personal ska få ett ex av Riktlinjer för referensarbete framtagen av SAB:s kommitté för referens- och informationsarbete.

Analys

Den yrkesetiska medvetenheten är inte särskilt hög hos Proleten. Man har svårt att relatera till begreppet och anser inte att det är relevant för yrkesområdet. Samtidigt kan vissa områden urskiljas som Proleten menar är kännetecknande både för begreppet och yrkesområdet. Ärkeängeln är däremot medveten om yrkesetiska riktlinjers funktion och har ambitionen att agera utifrån dessa. Ändå når man inte riktigt ända fram. Exempelvis säger man sig ha delat ut *Riktlinjer till samtlig personal*, vilket visar sig inte vara fallet. Det förs heller ingen egentlig diskussion om etikbegreppet på arbetsplatserna, vilket man kan anta att det skulle ha gjorts om frågan hade haft högre prioritet. I den mån Proleten har en uppfattning om vad yrkesetik innebär överensstämmer med Ärkeängeln. Båda nämner just ett rättvist bemötande, integritet och professionalism som viktiga aspekter i begreppet yrkesetik.

5.2 Informationsföremedlingssituationen

Proleten

På frågan *Ges all information till alla?* är den allmänna inställningen att man inte har några restriktioner vad gäller informationsförmedling. *Jag tror på öppenhet och demokrati* och att låna *det är ju inte förbjudet* är ett par kommentarer. Men när diskussionen går vidare kan ändå en viss tveksamhet skönjas kring vissa situationer. Ett par sådana, som bibliotekarierna själva tar upp som exempel, är om en självmordsbenägen person ska ges information om bästa sättet att ta sitt liv eller om barn och ungdomar bör få låna Hitlers *Mein Kampf*. På första exemplet svarar man att man *absolut inte* skulle visa sådan information för en sådan person. I stället vill man rekommendera annan typ av information som kan verka stödjande eller hänvisa personen till institutioner som kan ge professionell hjälp. Vad gäller det andra exemplet vill man å ena sida inte verka censurerande, men å andra sidan inte uppmuntra till sådan läsning. Man försöker *avleda* och *får hitta på små praktiska lösningar* ibland. En avledande manöver kan vara att tala om hur *tråkig och tjock* den är.

Ett annat exempel på material som man ställer sig tveksam till att låna ut är graffitiböcker som efterfrågas av ungdomar. Överhuvudtaget kan man se en tendens till ett slags censurering av information till barn och ungdomar som inte förekommer i förhållande till vuxna, för som en bibliotekarie uttrycker det:

... med barn känns det som att det är viktigt att styra bort dem från det som de inte bör eller inte kan läsa, medan med vuxna känns det som att de faktiskt är ansvariga för sig själva...

Bibliotekarierna möter en mängd olika människor med olika behov, ibland mycket känsliga. Därför är det inte bara frågan om *att* förmedla information, utan också *hur* denna information presenteras:

... man kan ha tillgång till en massa information men det är oerhört viktigt hur man i så fall presenterar den så att man inte inger falska förhoppningar eller att man avvisar...

Ärkeängeln

I dokumentet *Regler och rutiner* står det att när någon frågar efter en bok som biblioteket inte har ska man försöka skaffa boken i fråga eller hänvisa dit den finns. Undantag gäller om materialet inte har köpts in av kvalitetsskäl, då ska man heller inte göra ett fjärrlån av det. Vid motivering av ett nekande kan man enligt dokumentet vara *lite feg och tala om ekonomi, ej utrymme för allt ect.* Det står inget explicit om att all information ska ges till alla, men det står att låntagarnas behov ska styra arbetet.

Analys

Det här är en situation där överensstämmelsen mellan Prolet och Ärkeängel är ganska hög. Båda har intentionen att ge all information till alla men i praktiken kan båda bli lite censurerande, dock av olika anledningar. Hos Proleten är anledningen ofta av ett slags beskyddande karaktär, man vill exempelvis värna om barnen. Hos Ärkeängeln är det av mer kvalitetsmässiga och ekonomiska. Att Proleten ibland känner sig tveksam till att ge viss information till vissa låntagare, tyder på att det föreligger en etisk avvägningssituation här som kanske skulle behöva ventileras i högre utsträckning.

Proleten

På frågan om hur inköpsförslag hanteras svarar majoriteten att man är generös med inköp efter förslag från låntagarna. När det uppstår tveksamheter beror det oftast på förslaget kvalitét eller att man inte har ekonomi för inköpet. Det är också dessa argument som används vid ett avslag, även om det ibland kan finnas andra orsaker. Ett exempel på andra orsaker är att man tycker att materialet är stötande på något sätt. Då får man, som en bibliotekarie säger, *vara lite vag och säga att vi inte har pengar att köpa allt som efterfrågas.* Vid osäkerhet om man ska köpa in ett material brukar man prata med sina kollegor eller inköpsansvarig på huvudbiblioteket.

Ärkeängeln

I dokumentet *Regler och rutiner* står det att man ska vara öppen för inköpsförslag. Undantag kan göras av samma skäl som gäller för fjärrlån (se *Ges all information till alla?*).

Analys

Här följer man Ärkeängelns riktlinjer och är öppen för inköpsförslag. Men eftersom rekommendationen att avslå av kvalitetsmässiga skäl kan uppfattas som något vag, söker man

sig till kollegor i tveksamma fall. Man har dock stöd i hur ett avslag kan formuleras vilket Proleten också använder sig av och som verkar fungera.

5.3 Integritetssituationen

Proleten

Personlig integritet är en av de aspekter som bibliotekariernas anser ingår i begreppet yrkesetik. Att inte använda den information man får om låntagarna på ett otillbörligt sätt är viktigt. Hur det fungerar i konkreta situationer undersöktes med hjälp av följande frågor: *Hur ser ni på lån utan lånekort?*, *Hur hanterar ni omlån via telefon?* och *Hur hanterar ni lån via ombud?*. Under samtalets gång tog bibliotekarierna själva upp olika situationer som de upplevde som riskfyllda ur integritetssynpunkt. Dessa handlar om *föräldrar som frågar om sina barns lån, lån på någon annans kort samt val av pinkod i offentlig miljö*.

På frågan *Hur ser ni på lån utan lånekort?* går det en klar skiljelinje mellan vilka som lånar, barn eller vuxna. Eftersom barn oftast inte kan legitimera sig på annat sätt än genom sitt lånekort anser majoriteten att barnen ska ha lånekortet med sig vid lån. För vuxnas och ungdomars del går det bra att låna på sitt identitetskort. Man har också gjort det möjligt för vuxna och ungdomar att låna enbart med hjälp av sitt personnummer och pinkod i utlåningsapparaterna. Men detta upplevs inte som helt oproblematiskt. En av bibliotekarierna menar att det ligger en orättvisa i detta:

... jag tyckte först att det var problematiskt... en vuxen kan slänga upp sin legitimation och får låna, medan ett barn däremot som man känner väl inte kan legitimera sig även om det känt...

En annan anser också att det kan ligga en fråga om orättvisa här men av helt andra orsaker:

... för jag menar bara för att vi känner någon ska de få låna utan lånekort och så kommer det ett okänt barn, ska de inte få låna då... och då blir det så här; jaha, de som känner folket på biblioteket de får göra lite som de vill ...

Det finns också en oro för att göra fel vid lån utan lånekort:

... för några veckor sedan hade vi en lärare som vi vet precis vem det är, vad han heter och allting... ändå hade det hamnat på fel person...

Det kan även finnas risker med att bara låna på personnummer. En oro finns för att någon kan komma över någon annans personnummer och använda sig av det:

... på något vis känns det... lite otryggt... någon tar reda på mitt personnummer hur lätt som helst och bara går in och lånar...

Ibland görs undantag från lånekortskravet. Då handlar det oftast om lån till lärare eller vid något särskilt ömmande fall som exempelvis:

... en liten tant som varken har legget eller kortet med sig och som man känt i 50 år och som knappt kan gå själv, ska hon vara tvungen att åka tillbaka och hämta sitt hemmaliggande kort, det är ju helt ABSURT...

Ärkeängeln

I dokumentet *Riktlinjer för bemötande* skriver man att lånekort bör användas vid lån och reservationer. Vuxna och ungdomar kan använda sin legitimation. Vid självbetjäning är det möjligt att använda sitt personnummer. Barn som inte har lånekort med sig får låna om förälder eller lärare bekräftar identiteten.

Analys

Ärkeängeln beskriver egentligen bara två undantagssituationer, att vuxna och ungdomar kan låna på sin legitimation och att barn kan låna ifall förälder eller lärare bekräftar identitet. Detta känns otillräckligt med tanke på alla olika situationer som Proleten har att ta ställning till. Det verkar också som om Proleten fortfarande befinner sig i ett analysstadium vad gäller lån på personnummer medan Ärkeängeln redan har fattat beslut. Det finns även en diskrepans mellan kollegors olika förhållningssätt till lån utan lånekort, vilket förstärker behovet av dialog kring frågan. Här är överensstämmelsen svag.

Proleten

På frågan *Hur hanterar ni omlån via telefon?* uppger majoriteten att de ber vederbörande att uppge lånekorts- eller personnummer. En kräver att lånekortsnummret uppges, en ber om både och. Ett par av bibliotekarierna ställer dessutom andra frågor för att säkerställa identitet:

... jag brukar alltid fråga någonting mer, namn eller adress...

Omlån via telefon ses som en ganska odramatisk företeelse med låg risk för skador på den personliga integriteten, för som en av bibliotekarierna uttrycker det:

... det gör ju ingenting om de lånar om åt någon annan...

Ärkeängeln

I *Regler och rutiner* står det att låntagaren får låna om via telefon med lånekorts- eller id-kortsnummer (sic). I dokumentet *Lite biblioteksjuridik* uppmanas man att ställa fler frågor som namn och adress för att säkerställa identitet.

Analys

Här ser man en samsyn mellan Proletens agerande och Ärkeängels riktlinjer. Det verkar inte föreligga någon osäkerhet eller konflikt överhuvudtaget, vilket kan bero på att situationen i sig anses odramatisk. Det gör ju ingenting om man lånar om åt någon annan.

Proleten

Hur hanterar ni lån via ombud? besvarades med en viss osäkerhet. Det spekulerades både kring vad som sagts om detta från högre ort och om hur man själv brukar hantera situationen:

... det ska vi väl egentligen inte göra tror jag vi har pratat om någon gång...

... jag tror nog jag sagt att de måste ändå ha den personens lånekort med sig...

Om ombudet har med sig en annan persons lånekort utgår de flesta ifrån att det är i sin ordning:

... så tänker man att de har ändå pratat med varandra för att hämtat ut den här boken...

Ärkeängeln

Jag kan inte hitta någon information om agerande vid lån via ombud i något av dokumenten.

Analys

Bristen på explicita riktlinjer medför en osäkerhet hos Proleten så till vida att man tror sig ha hört någonting sägas om situationen men man vet inte riktigt vad. Alla är heller inte på det klara med hur de brukar hantera situationen, vilket kan tyda på att man antingen hanterar den på olika sätt vid olika tillfällen eller att man vid intervjutillfället inte ville riskera att bli

ertappad med att man brukar göra *fel*. Detta för att man inte vet vad som är *rätt*. Intrycket är ändå att det finns en implicit regel som säger att ombudet ska ha med sig vederbörandes kort samt kunna legitimera sig.

Proleten

En av de situationer som bibliotekarierna själva tog upp som kritisk för den personliga integriteten var när föräldrar frågar om sina barns lån. Den etiska avvägningssituationen i det här läget är huruvida man ska uppge barnens lån eftersom målsman är den som egentligen ansvarar för dem eller om man ska tillgodose barnets integritet som skyddas av Offentlighets- och sekretesslagen. Här fanns en kluvenhet mellan bibliotekarierna dels kring problemets storlek, dels kring vad som har sagts om det. Ett par av bibliotekarierna upplevde inte att de brukade få den här typen av fråga, medan majoriteten ansåg att det *inte hände alltför sällan*. En bibliotekarie menade att, *jag vet inte vad som gäller riktigt*. Det verkar dock som om det förs en pågående diskussion om den här frågan, för som en bibliotekarie säger:

... det är ju det där som vi diskuterar på vart och vartannat barnmöte, var föräldrarna ska komma in i sina barns liv...

Det vanligaste sättet att lösa problemet är dock att uppge antal böcker på barnets kort men undvika att tala om titlarna. Men graden av restriktion beror på barnets ålder:

... jag har ju tänkt att det här barnet är så pass litet att jag tyckt att jag har kunnat bedömt att föräldern bara vill ha koll på böckerna och då har jag sagt det...

Ärkeängeln

I dokumentet *Lite biblioteksjuridik* går det att läsa att det inte är självklart att en förälder har rätt att få veta vilka böcker ett barn har lånat. Är man tveksam ska man hänvisa till sin chef.

Analys

Osäkerheten kring den här situationen ligger dels i dess inbyggda konflikt, föräldrars ansvar kontra barn och ungdomars integritet, som inte är helt lätt att ta ställning till eftersom den är så komplex. Dels i att man från Ärkeängelns sida inte har kommit fram till någon konkret riktlinje. Att hänvisa till sin chef varje gång man blir tveksam kan i sig upplevas som en belastning och klargör ingenting om vilken policy arbetsgivaren har.

Proleten

Att vilja låna på någon annans kort är också en fråga som bibliotekarierna ställs inför då och då. Mest handlar det om barn som glömt sitt eget kort och därför vill låna på sin kompis. Här verkar det inte handla så mycket om bibliotekariernas osäkerhet kring det etiska ställningstagandet, utan mer om att förklara för låntagaren varför det inte går:

... då säger jag alltid; nej, nej, nej absolut inte...tänk om boken kommer bort, då får din mamma betala...

Ärkeängeln

I dokumentet *Regler och rutiner* står kort och gott att lånekorten är personliga, vilket också informeras om i bibliotekets låneregler som finns både som folder och på hemsidan.

Analys

Samsynen i den här frågan är stark. Undantag görs sällan och när det görs är omständigheterna ofta kända.

Proleten

En bibliotekarie tog upp frågan om personlig integritet vid val av pinkod i offentlig miljö. Hon menade att hon aldrig tar detta muntligt eftersom:

... jag tycker inte folk ska stå och säga sina pinkoder, för det är också en säkerhet...

I stället ber hon personen skriva pinkoden på en lapp. Detta var något som de övriga inte direkt hade tänkt på men som de fortsättningsvis avsåg att göra.

Ärkeängeln

I dokumentet *Regler och rutiner* står det endast att pinkod inte får ges via telefon.

Analys

Överensstämmelsen mellan Proleten och Ärkeängeln är hög men Proleten förutser ytterligare problem som undgått Ärkeängeln. Kanske tas frågan upp till högre ort och medför utökade riktlinjer. Det här är även ett exempel på kollegialt stöd, så till vida att en kollega ger konkreta tips om hur en situation kan hanteras (se kapitel 5.5).

5.4 Bemötandesituationen

Proleten

Enligt bibliotekarierna är det centrala i yrkesutövningen mötet med människor. Under samtalens gång kunde tre områden kring bemötande urskiljas; *viljan att behandla alla lika, att hantera olika typer av människor samt att sätta gränser.*

Det finns en stark vilja att behandla alla låntagare lika. Alla bibliotekarier var överens om att det är grundläggande i yrkesutövningen. Däremot kan det vara svårt att efterleva detta, för som en bibliotekarie uttrycker det:

... varje gång man möter en person så vet man ju faktiskt inte hur det kommer att bli...

Det finns situationer där man inte behandlar alla lika. Bemötandet mot barn skiljer sig från det mot vuxna vilket motiveras med att barn faktiskt inte är *fullständigt uppfostrade*, vilket vuxna bör vara och att man därför ibland måste agera som en *ställföreträdande förälder*. Men detta ska inte påverka själva kvaliteten på bemötandet:

... visst bemöter man barn annorlunda, men man ska inte bemöta dem sämre...

Det förekommer också att man särbehandlar bibliotekets *stammisar*, i synnerhet på filialerna. Eftersom man kommer dem *så nära* kan det kännas naturligt att göra undantag på olika områden, exempelvis från lånekortskravet. Men detta var inte oproblematiskt. En bibliotekarie kände att hon *vacklade* i vissa situationer eftersom dessa undantag gentemot stammisar riskerade att bli permanenta, vilket hon inte kände sig helt bekväm med. Det här var något som diskuterades livligt i en av fokusgrupperna.

Ärkeängeln

I dokumentet *Riktlinjer för bemötande* står det att alla ska behandlas med samma respekt men att man ska ta reda på var och ens individuella behov. Det står också att bibliotekets regler är generella och till för att skapa en god verksamhet men att det är upp till varje anställd att visa omdöme och eget ansvar i situationer som kan kräva avsteg från reglerna. Gör man undantag ska man vara tydlig med att det är just ett undantag. Det går även att läsa att ett gott bemötande främjar demokratin eftersom ett dåligt bemötande blir ett hinder för låntagarnas möjlighet att ta del av den fria informationen på biblioteket.

Analys

Det här är en fråga som engagerar Proleten. Att bemöta alla lika är viktigt men samtidigt mycket svårt. Ärkeängeln har insett det och formulerat sin riktlinje med fokus på det centrala i bemötandet; respekt och individuellt behov. Problemet är bara att riktlinjen blir för generell. Visserligen är det omöjligt att *ha regler som täcker allt*, som en bibliotekarie uttrycker det, men här behövs ett utökat stöd i någon form. Kanske genom regelbundna träffar där etiska avvägningssituationer av den här typen diskuteras, eftersom Proletens behov av att ventileras sig verkar vara större än utrymmet för det.

Proleten

Eftersom folkbiblioteken är till för alla blir följderna att alla typer av människor besöker dem. Och eftersom bibliotekariernas ambition är att ge alla god service, oavsett vilka de är, gäller det att kunna hantera alla på ett professionellt sätt. Detta upplevs inte som helt lätt. En del människor kan befinna sig i kris av något slag och då kan situationen kännas skör:

... man får på något sätt försöka antyda att personen ska söka hjälp... försiktigt så att man inte klampar in...

Ibland är människor aggressiva, vilket kan vara skrämmande men också provocerande:

... vi ska ju inte göra dem mer förbannade utan vi ska liksom stryka lite medhårs, men jag kan känna att jag blir lite arg på att bara för att de är förbannade och skäller en massa så ska de komma ur den här situationen...

Det har även hänt riktigt allvarliga incidenter. En av bibliotekarierna berättar hur en man vid ett tillfälle kom in och bombhotade biblioteket och hur villrådig personalen då kände sig:

... det här är ju obehagligt och vi visste inte hur vi skulle göra för vi visste inte hur farlig han var...

Men bibliotekarierna kan hamna i etiska avvägningssituationer av mindre dramatiska orsaker. En av bibliotekarierna berättar om hur en pratglad kvinna nästan pratar sönder en bokcirkel:

... en väldigt jobbig person i en bokcirkel kan ju vända hela verksamheten... och då får man ju nästan ha kurage att våga säga till...

Ärkeängeln

I dokumentet *Rutin för agerande och bemötande när personer stör verksamheten* finns det en handlingsplan för hur man ska agera. Den första punkten säger att:

Var lugn och ha en respektfull hållning till personen/personerna även om de är störande. Vänligt, tydligt och professionellt bemötande ska gälla. Försök att inte provocera eller att själv bli provocerad. Ta ev. hjälp av en kollega om situationen så kräver.

Man hänvisar också till dokumentet *Handlingsplan för krissituationer*, där agerande vid allvarigare situationer beskrivs, bland annat hur man ska hantera bombhot via telefon. Däremot står det ingenting om hur man ska bete sig om bombhotet sker inne på biblioteket.

Analys

Den här frågan har stark anknytning till föregående. Här har Ärkeängeln visserligen utarbetat fler riktlinjer, men grundproblematiken kvarstår; de blir för generella. De situationer som Proleten har att ta ställning till är så skiftande att det blir svårt att ta beslut vid varje tillfälle. Samtidigt är det vad Proleten ofta måste göra, men det krävs en rejäl stödinsats från Ärkeängels sida för att detta inte ska bli ett arbetsmiljöproblem. Inte minst när det gäller situationer där hot och våld förekommer.

Proleten

Ibland upplever bibliotekarierna att det kan vara svårt att sätta gränser för hur mycket man ska hjälpa en person. En del människor vill ha hjälp med frågor som egentligen inte hör till det primära biblioteksarbetet, exempelvis förtydligande av vad läkaren ordinerat eller av beslut från migrationsverket. Samtidigt känner man en tillfredsställelse i att kunna hjälpa så långt det går och i mån av tid gör man det också, även om frågan ligger utanför ansvarsområdet. Men det finns också en känsla av otillräcklighet i sådana situationer:

... då vill man ju verkligen försöka att ge den personen råd, ge den hjälp men det är ju inte säkert att jag är kapabel till det...

En bibliotekarie säger:

... vi har ju inga skrivna tydliga sådan [riktlinjer] hur långt vi ska gå...

Ärkeängeln

Det står ingenting i något av dokumenten om var man ska sätta gränsen för sin rådgivning. I dokumentet *Riktlinjer för bemötande* står dock att intentionen är att låntagarna ska få så korrekt information som möjligt och att det ska styra personalens agerande. Om en fråga tar lång tid ska man be att få återkomma.

Analys

Här blir riktlinjen lite oklar. Att låntagaren ska få så korrekt information som möjligt är nog odiskutabelt, men det säger fortfarande ingenting om hur långt man ska gå i sin yrkesroll när man hjälper någon och med vad. Man kan ju ha långtgående kunskaper i exempelvis juridik, men ingår det i biblioteksprofessionen att reda ut olika juridiska frågor för den sakens skull?

5.5 Arbetsmiljösituationen

För att få en inblick i hur bibliotekarierna upplever etiska avvägningssituationer ur ett arbetsmiljöperspektiv ställdes följande frågor: *Finns det utrymme för att göra undantag?, Hur påverkar stress er benägenhet att göra undantag?, Hur påverkar teknikutvecklingen det yrkesetiska förhållningssättet?, Känner ni att ni har stöd från era kollegor i etiska avvägningssituationer? samt Känner ni att ni har stöd från arbetsgivaren i etiska avvägningssituationer?*

Proleten

På frågan om bibliotekarierna upplever att det finns utrymme för att göra undantag på arbetsplatsen svarar samtliga att de anser det. De menar att de har blivit instruerade att göra undantag när situationen så kräver, för som en av dem säger:

... vi har regler föra att det ska funka, men reglerna ska ju inte förstöra...

Ärkeängeln

Ärkeängeln är medveten om yrkesetiska riktlinjers funktion. I dokumentet *Riktlinjer för bemötande* står det att bibliotekets regler är generella och till för att skapa en god verksamhet men att det är upp till varje anställd att visa omdöme och eget ansvar i situationer som kan kräva avsteg från reglerna. Gör man undantag ska man vara tydlig med att det är just ett undantag.

Analys

Här är överensstämmelsen hög mellan Prolet och Ärkeängel. Undantag är till för att verksamheten ska fungera så smidigt som möjligt. Ärkeängeln ger utrymme för undantag och har förtroende för Proletens omdöme och Proleten använder sig av detta utrymme.

Proleten

På frågan om hur stress påverkar bibliotekariernas benägenhet att göra undantag svarar samtliga att de blir mindre benägna att göra undantag om de är stressade. Tvärtom blir man *stenhård* och håller sig till reglerna i större utsträckning än annars. Anledningen till det är att man inte vill riskera att göra fel i en situation som kan vara svår att *ta in*. Som en bibliotekarie uttrycker det:

... ingenting blir bättre av att man gör undantag i en stressituation, för jag tror det är större risk att det blir fel då...

Ärkeängeln

I dokumentet *Riktlinjer för bemötande* står det att man ska prioritera låntagare som är på plats och låta ringande telefoner vänta. Man ska också be att få återkomma om en fråga tar lång tid och det är fler som väntar.

Analys

Det står inget explicit om huruvida undantag ska undvikas i stressituationer eller inte. Däremot verkar det vara en implicit slutsats Proleten själv har dragigt, en slutsats som är mer långtgående än Ärkeängeln. Här kan det behövas mer stöd i form av dialog kring situationen.

Proleten

På frågan om teknikutvecklingen har påverkat det yrkesetiska förhållningssättet svarar majoriteten av bibliotekarierna att den inte har det. Man menar att:

... det kommer att påverka vardagssituationen ja, men inte det yrkesetiska...

De flesta ser just praktiska förändringar i och med teknikutvecklingen, exempelvis låntagarnas ökade möjligheter till självservice som medför fler instruktioner kring utlåningsförfarandet och att fler böcker kanske lämnar biblioteket utan att vara utlånade. Två av bibliotekarierna ser dock etiska konsekvenser i samband med teknikutvecklingen. En menar att det kan uppstå en etisk avvägningssituation i förhållande till låntagare som inte vill låna själva:

... det finns ju den här etiska avvägningen att det finns folk som vägrar att gå till låneapparaten för de vill ju hellre gå till disken... ska man då tvinga dem?

En upplever att yrkesrollen har förändrats i någon mån i takt med teknikutvecklingen:

... det finns fler möjligheter... man känner sig inte lika mycket som en paragrafryttare nu...

Ärkeängeln

Jag kan inte hitta någon information om etiska avvägningssituationer i förhållande till teknikanvändning i något av dokumenten. Undantag ska då vara hänvisningar till PuL i dokumenten *Lite biblioteksjuridik* och *Regler och rutiner* samt hur omlån via telefon ska hanteras i dokumentet *Regler och rutiner*.

Analys

Överensstämmelsen är hög mellan Prolet och Ärkeängel så till vida att ingen av dem har funderat på om teknikutvecklingen påverkar det yrkesetiska förhållningssättet. Endast två av bibliotekarierna kan se etiska konsekvenser i samband med teknikutveckling. Samtidigt finns det en oro för lån med enbart personnummer, vilket ju är möjligt i och med den nya teknikens självservicesystem (se 5.3 Integritetssituationen). Det kan vara så att detta är ett område som ännu ligger i sin linda och att för- och nackdelar ännu inte har uppmärksamats och utvärderats.

Proleten

På frågan om man känner att man har stöd från sina kollegor i etiska avvägningssituationer svarar alla att de tycker det. Samtliga menar att man ofta pratar om krävande situationer med varandra. Man *lättar sitt hjärta* och söker *bekräftelse* i att man har gjort rätt. Ibland träder man även in i situationen för att underlätta för sin kollega:

... om det är någon som är jobbig, då är det jättebra om någon annan träder in...

Under intervjuernas gång ges också konkreta råd om hur vissa situationer kan hanteras. Ett exempel på det är situationen kring val av pinkod i offentlig miljö (se 5.3 Integritetssituationen). Ett annat är när en kollega ger tips om vart man kan hänvisa folk med frågor av mer samhällsserviceinriktad karaktär:

... man kan ju ringa till det som heter medborgarservice, det är faktiskt bra att ringa till dem...

Ärkeängeln

I dokumentet *Riktlinjer för bemötande* står det att om man har mer kännedom eller information än en kollega, ska man på ett taktfullt sätt komplettera och tillföra informationen. I dokumentet *Handlingsplan för krissituationer* står det att man *ska kalla på hjälp från egen personal, när det behövs*.

Analys

Det verkar finnas ett starkt kollegialt stöd på arbetsplatserna. Samtliga anser att de kan prata med varandra om situationer som upplevs som komplicerade. Ärkeängeln uppmuntrar till kollegialt stöd när det gäller informationsförmedlings- eller krissituationer. Däremot finns det inga explicita riktlinjer för kollegialt stöd i andra typer av etiska avvägningssituationer, exempelvis hur man kan stödja varandra när någon är missnöjd eller krävande på annat sätt. Det starka kollegiala stödet har naturligtvis sitt ursprung ur fler aspekter än huruvida Ärkeängeln uppmuntrar till detta i sina riktlinjer eller inte, men dessa aspekter ligger utanför denna undersöknings ramar. Att det förekommer ett starkt kollegialt stöd är däremot av betydelse för att kunna dra slutsatser kring hur arbetsmiljösituationen ser ut.

Proleten

På frågan om bibliotekarierna tycker att de har stöd från arbetsgivaren i etiska avvägningssituationer, är svaren varierade. Hälften av bibliotekarierna anser att stödet från arbetsgivaren är bristfälligt, inte minst för att ledningen känns avlägsen rent fysiskt:

... vi har X där och Y där...

Arbetsgivaren kan också kännas oengagerad. En bibliotekarie menar att man i en krissituation som uppstod på arbetsplatsen lämnades rätt ensam. Personalen fick själv påkalla att stöd behövdes:

... det var ingen av cheferna som reagerade fast de visste om det...då var det rätt dåligt med stöd, kan jag säga...

Kommentarer som, *vart ska man sätta gränsen, det vore nyttigt att ta upp det lite mer och det tas ju upp väldigt sällan och då kan man kanske säga att vi inte har något större stöd*, återkommer i intervjuerna.

Andra hälften anser att de har arbetsgivarens stöd i etiska avvägningssituationer. En bibliotekarie ger exempel på konkret stöd som givits i en sådan situation:

... då gick jag och pratade med X för att det var jobbigt för mig och dessutom fick hon klagomål... och då kände jag att jag fick stöd ...

Det finns inte heller något hinder för att ta komplicerade frågor till en högre nivå, exempelvis till arbetsplatsträffar, APT:

... på APT dyker det ju upp ibland de här frågorna...

... vi pratar ju om bemötande på våra olika träffar där vi överhuvudtaget pratar om hur man ska behandla andra människor...

En annan menar att problem absolut tas seriöst om de är allvarliga:

... det är ingenting som man inte skulle kunna prata vidare om...

Ärkeängeln

I dokumentet *Riktlinjer för bemötande* står det att bibliotekets regler är generella och till för att skapa en god verksamhet men att det är upp till varje anställd att visa omdöme och eget ansvar i situationer som kan kräva avsteg från reglerna. Man bör undvika att hamna i konflikt med låntagarna och vid behov hänvisa till sin chef. I dokumentet *Handlingsplan för krissituationer* står det att man i situationer av hot och våld ska informera närmsta chef och diskutera det som har hänt.

Analys

Det som står om arbetsgivarens stöd i dokumenten ger inte så mycket information om hur stödet egentligen ser ut. Riktlinjerna är ganska generella. Man kan eller bör hänvisa till sin chef i vissa situationer men annars är arbetsgivarens roll när det gäller stöd i etiska avvägningssituationer rätt undanskymd i dokumenten. Det kan tänkas att man från Ärkeängels sida anser att dokumentens riktlinjer i sig är ett tydligt stöd. När Proleten beskriver arbetsgivarens stöd blir bilden mer djup och komplex. Man är inte enig om hur stödet fungerar. Hälften av bibliotekarierna tycker att det fungerar bra medan den andra halvan menar att det finns brister. Det förekommer etiska diskussioner på möten och arbetsgivaren har också givit stöd i konkreta situationer, men det verkar som om det stödet inte upplevs som tillräckligt och det verkar heller inte omfattar alla.

6. Diskussion

I diskussionen presenteras varje frågeställning för sig i den ordning de har ställts (se 1.3 Syfte och frågeställningar).

Hur tänker ett antal folkbibliotekarier kring begreppet yrkesetik i förhållande till sin dagliga yrkesutövning?

Den yrkesetiska medvetenheten hos bibliotekarierna är tämligen låg, ett resultat som följer resultaten från tidigare forskning (Balslev, Rosenqvist, Ohlsson m.fl.). Allmän etik och yrkesetik särskiljs inte och man har inte funderat så mycket på om biblioteksområdet har sina egna etiska problem. Detta innebär nödvändigtvis inte att intresset för yrkesetik bland bibliotekarier är lågt. Termen etik har kanske en alltför högrävande klang som kan vara svår att sätta in i den kontext bibliotekarierna tycker sig arbeta i. Kanske är det så att etiska avvägningssituationer behöver synliggöras genom konkreta exempel för att de ska få förankring i bibliotekariers yrkeskontext. När detta görs, kommer diskussionen igång och yrkesetiska definitioner som ses som centrala, *ett rättvist bemötande*, *integritet* och *professionalism*, kan urskiljas. Bibliotekariernas vilja att agera etiskt korrekt är mycket stark och i allra högsta grad närvarande i det dagliga arbetet, även om de själva inte skulle kalla de avvägningssituationer som uppstår för etiska. I stället använder de begreppet *bemötande*. Att omedvetenheten om det yrkesetiska begreppet så snabbt omsätts till konkreta exempel, tyder på en begreppsförvirring snarare än en egentlig omedvetenhet.

Även bibliotekariernas syn på behovet av yrkesetiska diskussioner på arbetsplatsen verkar hänga ihop med begreppsförvirringen. Å ena sidan anser man att det räcker med allmän etik, eller, *vanlig medmänsklighet* som en bibliotekarie uttrycker det. Å andra sidan vill man veta hur långt man ska gå i sin yrkesroll. Att yrkesetiska riktlinjer just är ett stöd för hur man ska agera i sin yrkesroll verkar inte stå helt klart. Det skulle därför behövas en grundlig diskussion om yrkesetik i allmänhet och biblioteketik i synnerhet som kunde sätta ord på det som bibliotekarierna faktiskt upplever.

Arbetsgivaren är medveten om yrkesetiska riktlinjers funktion och försöker också ge sin personal stöd genom att sammanställa dokument som beskriver olika situationer och hur man bör agera i dessa. Problemet är bara att stora delar av personalstyrkan inte känner till att dokumenten existerar. Det förs heller ingen egentlig diskussion om etiska avvägningssituationer på ett mer regelbundet och formaliserat sätt från arbetsgivarens sida. Intentionen är alltså god men man når inte ända fram.

Hur upplever ett antal folkbibliotekarier arbetssituationer där yrkesetiska avvägningssituationer kan förekomma? Vilka är dessa arbetssituationer och hur agerar bibliotekarierna i dessa?

Bemötandet verkar vara det centrala i yrkesutövningen och det är särskilt tre områden kring det som kan urskiljas; *viljan att behandla alla lika*, *att hantera olika typer av människor* samt *att sätta gränser*. På ett sätt är bemötandet viktigare än själva informationsförmedlingen. Man

kanske inte hittar relevant information alla gånger, men det beskedet ska ges på ett etiskt korrekt sätt även det. Detta är en inställning som delas av arbetsgivaren som menar att ett gott bemötande främjar demokratin. Men det är också i bemötandesituationen som bibliotekarierna känner sig som mest villrådig. Det poängteras visserligen från arbetsgivarens sida, att varje låntagare ska bemötas efter sina individuella behov, men det förs ingen egentlig diskussion om när undantag kan göras, utan dessa kan göras *i situationer som kan kräva avsteg från reglerna*. Att bemöta varje låntagare efter sina individuella behov och att göra undantag i situationer som kan kräva avsteg från reglerna är exempel på prima facie-principer. Problemet är dock att prima facie-principerna riskerar att blir alltför generella. Vad innebär det egentligen att bemöta låntagarna efter deras individuella behov och vilka är situationerna som kan kräva avsteg från reglerna? En djupare diskussion på Hares kritiska nivå som genererar mer specifika riktlinjer kanske skulle kunna minska villrådigheten.

De yrkesetiska avvägningssituationer som bekymrar bibliotekarierna minst är de teknikrelaterade, som exempelvis självservice vid utlåningsapparater. Detta är förvånande eftersom det finns integritetsrisker med självservice. Endast en bibliotekarie uppmärksammade detta och kände oro inför lån med enbart personnummer och pinkod. Detta var något som inte uppmärksammats av arbetsgivaren heller.

Hur upplever ett antal folkbibliotekarier stödet från arbetsgivaren vad gäller yrkesetiska avvägningssituationer?

Stödet från arbetsgivaren är tudelat. Det finns dokument med riktlinjer på bibliotekets intranät men dessa är inte kända av all personal. Man pratar om olika etiska avvägningssituationer på möten men det verkar inte alltid leda till klargörande. Man kan få stöd från arbetsledningen i svåra situationer, men inte alltid. Allt detta sammantaget leder till en förvirring och en splittring i personalgruppen där en del anser att stödet fungerar och andra inte. Behovet av stöd kan i och för sig vara en individuell fråga. Somliga kan behöva mycket stöd, medan andra är mer självgående. Men det är också en aspekt som arbetsgivaren bör tänka på och lägga sitt stöd på den nivå som korrelerar med de mest behövande. Dock verkar detta inte skapa dålig stämning i de aktuella grupperna eftersom det kollegiala stödet är så starkt.

Vid ett flertal gånger under intervjuerna tar bibliotekarierna själva upp situationer som inte nämns explicit i arbetsgivarens riktlinjer. Eller så är situationerna visserligen omnämnda men inte analyserade i tillräckligt stor utsträckning. Ett exempel på det är situationen där folk väljer personlig pinkod i offentlig miljö, utan några som helst säkerhetsarrangemang. Personalen ligger många gånger före arbetsgivaren när det exempelvis gäller skyddet av låntagarnas integritet. Detta är i sig ganska naturligt eftersom bibliotekarierna arbetar *på golvet* och därför kommer i kontakt med olika situationer, vilket gör att de direkt kan se konsekvenser av beslut och riktlinjer kring dessa. Problemet infinner sig dock om dessa iakttagelser inte följs upp på högre nivå och diskuteras och införlivas i riktlinjerna. I sådana fall kan en arbetsmiljö utvecklas där stödet blir obalanserat, så till vida att det kollegiala stödet är starkt men stödet från arbetsgivaren svagt. I förlängningen skulle det kunna uppstå subkulturer på arbetsplatserna där somliga gör si och andra så, vilket kan skapa osäkerhet om

vad som egentligen gäller, vilket i sin tur skapar stress. Enligt Iseskog är det emotionella stödet från *både* kollegor och arbetsledning viktigt för en god arbetsmiljö.

Samtliga bibliotekarier upplever att det finns utrymme för att göra undantag på arbetsplatsen och menar att man blivit instruerad till att göra det när situationen så kräver. Men benägenheten för att göra undantag minskar när bibliotekarierna känner sig stressade, eftersom man inte ville riskera att göra fel i situationer som man inte kan ta in. Detta betyder inte per automatik att situationen hanteras etiskt korrekt. Kanske var det i just den situationen som ett undantag hade behövts. Stress riskerar att medföra felbedömningar vare sig man håller sig till regelverket eller inte.

Överensstämmelsen mellan bibliotekarierna och arbetsgivaren är relativt hög i de flesta frågor, särskilt när det gäller bibliotekets regler. Däremot brister överensstämmelsen när det gäller bemötandet av människor, så till vida att bibliotekariernas villrådighet kring detta inte motsvaras av arbetsgivarens riktlinjer. Frågan om hur man ska hantera människor i kris - människor som kan vara både förtvivalade eller hotfulla - återkom vid ett flertal gånger under intervjuerna. Det finns en känsla av otillräcklighet hos bibliotekarierna. Man känner sig inte alltid kapabel att hantera vissa frågor eller människor. Det är allvarligt ur arbetsmiljöperspektiv, eftersom känslan av otillräcklighet är en betydande stressfaktor.

Bibliotekarieprofessionen är en utsatt grupp på många sätt, något som kanske inte har uppmärksammats i tillräcklig utsträckning. Förslag till fortsatt forskning är därför en undersökning om hot och våld på bibliotek. Det skulle också vara intressant med en undersökning om yrkesetiska riktlinjer och gråzoner ur ett låntagarperspektiv.

7. Sammanfattning

Syftet med uppsatsen är att sätta fokus på de etiska avvägningssituationer bibliotekarier gör i sin dagliga yrkesutövning och koppla dessa till arbetsmiljöfrågor och därmed lyfta fram vikten av yrkesetiska diskussioner på folkbibliotek ur ett arbetsmiljöperspektiv. Syftet är också att få en uppfattning om hur relationen mellan folkbibliotekarien som enskild yrkesutövare och biblioteket som organisation ser ut vad gäller yrkesetiska frågor.

För att få svar på dessa frågor intervjuades sex folkbibliotekarier uppdelade i två fokusgrupper och fem dokument, sammanställda av folkbibliotekariernas arbetsgivare, analyserades. Dokumenten innehåller riktlinjer för bibliotekariernas agerande i sin dagliga yrkesutövning.

Som teoretisk bas och som analysverktyg har moralfilosofen Richard M. Hares två nivåer av moraliskt tänkande använts. Hare menar att det finns en intuitiv nivå och en kritisk och kallar dessa för Proleten och Ärkeängeln. I undersökningen jämfördes Proletens upplevelser och agerande med Ärkeängels explicita regler och riktlinjer. Hypotensen var att överensstämmelsen eller diskrepansen dem emellan skulle kunna säga något om arbetsmiljösituationen.

Resultaten visade att folkbibliotekariernas yrkesetiska medvetenhet är låg och att de inte reflekterar över begreppet i någon större utsträckning. Men när konkreta exempel gavs kom diskussionen igång och yrkesetiska definitioner som sågs som centrala, *ett rättvist bemötande*, *integritet* och *professionalism*, kunde urskiljas. Bibliotekariernas vilja att agera etiskt korrekt är mycket stark och i allra högsta grad närvarande i det dagliga arbetet, även om de själva inte skulle kalla de avvägningssituationer som uppstår för etiska. I stället använder de begreppet *bemötande*. Detta tyder på en begreppsförvirring snarare än en egentlig omedvetenhet. Bemötandet var också den situation som folkbibliotekarierna upplevde som viktigast men samtidigt svårast att hantera.

Överensstämmelsen mellan bibliotekarierna och arbetsgivaren är relativt hög i de flesta frågor, särskilt när det gäller bibliotekets regler. Däremot brister överensstämmelsen när det gäller bemötandet av människor, så till vida att bibliotekariernas villrådighet kring detta inte motsvaras av arbetsgivarens riktlinjer.

Samtliga folkbibliotekarier menade att det finns utrymme för att göra undantag och att man blivit instruerad till att göra det för att verksamheten ska fungera smidigt. Dock minskade benägenheten för att göra undantag när bibliotekarierna var stressade.

Stödet från kollegor upplevdes som starkt medan stödet från arbetsgivaren var tudelat. Det finns en yrkesetisk medvetenhet hos arbetsgivaren som uttrycks i de dokument som sammanställts och som finns tillgängliga för all personal på bibliotekets intranät. Problemet är att alla inte känner till dessa. Det förs heller ingen egentlig diskussion om etiska avvägningssituationer på ett mer regelbundet och formaliserat sätt från arbetsgivarens sida. Intentionen är god men man når inte riktigt ända fram, vilket gör att hälften av bibliotekarierna upplevde arbetsgivarens stöd som svagt medan den andra halvan upplevde stödet som starkt.

Resultaten följer tidigare forskning så till vida att den yrkesetiska medvetenheten hos bibliotekarierna är tämligen låg. Vikten av diskussioner på arbetsplatsen och emotionellt stöd från både kollegor och arbetsgivare ur arbetsmiljösynpunkt bekräftas också. Det undersökningens resultat bidrar med är att uppmärksamma att frånvaron av diskussioner kring etiska avvägningssituationer kan skapa osäkerhet och förvirring som inverkar menligt på bibliotekariernas professionalism, vilket i sin tur får konsekvenser för låntagarna. Stödet från arbetsgivaren måste intensifieras och bli tydligare för att undvika yrkesetiska gråzoner.

Käll- och litteraturförteckning:

Empiriska källor:

Intervjuer med två fokusgrupper, inspelade och utskrivna hösten 2011. Fem dokument från bibliotekets intranät; *Handlingsplan för krissituationer, Lite biblioteksjuridik, Regler och rutiner, Riktlinjer för bemötande* samt *Rutin för agerande och bemötande när personer stör verksamheten*.

Litteratur:

Arbetsmiljöverkets författningssamling: AFS 1980:14 *Psykiska och sociala aspekter på arbetsmiljön* (1980). Solna: Arbetsmiljöverket.

Bibliotekslag: SFS 1996:1596 (1996). Stockholm: Fritzes.

Balslev, Johannes (1994). *Biblioteken och samvetet – en rapport om nordisk bibliotekarieetik*. Köpenhamn: Nordisk ministerråd.

Brante, Thomas (2009). Vad är en profession? – Teoretiska ansatser och definitioner. Ingår i *Profession och vetenskap – idéer och strategier för ett professionslärosäte*. Artiklar sprungna ur en seminarierie vid Högskolan i Borås våren 2009. Red. Maria Lindh. Sid. 15-35. Borås. <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOid=1496709&fileOid=1496953> [2011-10-02]

Byström, Karin & Larsson, Jeanin (1997). *Etik på bibliotek*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan 1997:18.

Collste, Göran (2010). *Inledning till etiken*. 3:e uppl. Lund: Studentlitteratur.

Hare, Richard M. (1994). *Moraliskt tänkande – dess nivåer, metod och syfte*. Stockholm: Bokförlaget Thales.

Hoffman, Kathy (2005). *Professional Ethics and Librarianship*. Texas Library Journal. – Årg. 81: no 3, s. 96-101.

Iseskog, Tommy (2010). *Arbetsmiljö för alla*. Stockholm: Talentum HR AB.

McMenemy, David (2007). *A Handbook of Ethical Practice: A practical guide to dealing with ethical issues in information and library work*. Oxford: Chandos Publishing.

Offentlighets- och sekretesslag: SFS 2009:400 (2009). Stockholm: Fritzes.

Ohlsson, Richard (2007). *Etiken och biblioteken*. Lund: BTJ-förlag.

Palm, Malin & Torstensson, Karin (2010). ”Att man tagit dom på allvar är nog det viktigaste av allt”. *Folkbibliotekariers uppfattningar kring bemötande utifrån ett allmänetiskt och yrkesetiskt perspektiv*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2010:51).

Partanen, Susanne & Persson Tholin, Nina(2002). *Bibliotekschefer och stress. En kvantitativ studie av arbetsrelaterade stressfaktorer i svenska folkbibliotek*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap, 2002:67).

Ranemo, Cecilia (2011). *Färre folkbibliotek när kommuner sparar*.
<http://biblioteksstatistik.kb.se/?p=422> [2011-11-13]

Rosenqvist, Kerstin (1991). *Biblioteketik och bibliotekarieetik. En rapport för Nordiska Litteratur- och Bibliotekskommittén*. Köpenhamn: Nordisk ministerråd.

Statens kulturråd. (2009). *Folkbibliotek 2008. Sveriges officiella statistik*.
<http://www.kulturradet.se/Documents/publikationer/2009/folkbibliotek/folkbibliotek2008.pdf>
[2011-11-13].

Svensk biblioteks förening (2008). *Bibliotekarien och professionen – en forskningsöversikt*.

Sveriges läkarförbund (2009). *Läkarens etiska regler*.
<http://www.slf.se/upload/Lakarforbundet/Trycksaker/PDFer/Etiska%20regler.pdf>

Vaagan, Robert W (2002). *Ethics of librarianship: an international survey*. München: Saur (IFLA publications; 101).

Vaagan, Robert W (2001). *Trenger vi nasjonale bibliotekaretiske retningslinjer?* DF-Revy. – Årg. 24, s. 59-60.

Wadell, Birgitta (1998). *Arbetsmiljö – en dold resurs*. Lund: Studentlitteratur.

Wibeck, Victoria (2000). *Fokusgrupper. Om fokusrelaterade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Yrkesetiska riktlinjer för bibliotekarier. DIK- förbundet (2000).

Bilagor

Bilaga 1. Introduktionsbrev

Hej!

Jag heter Angela Jaconelli Lind och jag är student på biblioteks- och informationsvetenskapliga programmet vid högskolan i Borås. Jag skriver på med mitt examensarbete och söker därför nu bibliotekarier som vill delta i en fokusgrupp.

Att vara med i en fokusgrupp innebär att man tillsammans med ett antal andra personer diskuterar och utbyter erfarenheter och åsikter kring ett visst ämne. I det här fallet är ämnet yrkesetiska gråzoner. Det jag är intresserad av att undersöka är hur bibliotekarier upplever etiska konfliktsituationer i sitt arbete, det vill säga, situationer där man inte riktigt vet hur man ska göra för att handla etiskt korrekt. Ett exempel på en sådan situation skulle kunna vara om man ska ge två mellanstadiekillar som vill låna material om kruttillverkning den information de efterfrågar. Ett annat exempel skulle kunna vara om man kan göra ett undantag och låna ut ett referensmaterial till en desperat låntagare.

Vi kommer att träffas vid ett tillfälle i Stockholmsområdet i ca 60-90 minuter. Exakt plats meddelas senare.

Visst låter det intressant!

Kontakta mig på mejl eller mobil:

xxxxxxxxxxxx

Tack på förhand,

Angela Jaconelli Lind

Bilaga 2. Stimulusmaterial

Hej xxx!

Vad roligt att du vill delta i fokusgruppen. Vi kommer att träffas på xxx kl xxx och träffen kommer att pågå i ca 60-90 minuter. Vi kommer att vara xxx personer. Det som sägs vid träffen kommer endast att vara intressant för mig och min undersökning och alla deltagare kommer att behandlas konfidentiellt. Du får självklart ta del av materialet om du så önskar, för att se om jag uppfattat dig korrekt.

Innan vi träffas skulle det vara bra om du funderade lite kring nedanstående punkter:

Vad innebär begreppet yrkesetik för dig?

Kan du ge några exempel på situationer där du tycker dig ha hamnat i en etisk konflikt i ditt arbete?

Hur upplever du att stödet från arbetsgivaren ser ut i sådana situationer?

De här punkterna är en introduktion till det tema vi kommer att samtala kring och meningen är att de ska fungera som förberedelser inför träffen. Du behöver alltså inte ha några färdiga svar med dig, endast funderingar.

Skulle du vilja fråga något eller få förhinder så kontakta mig så fort du kan!

Du når mig på mejl eller mobil:

xxxxxxxxxxxx

Tack för din medverkan!

Mvh,

Angela Jaconelli Lind

Bilaga 3. Intervjuguide

Inledning:

Presentation av mig och min undersökning. Praktisk information om tider, toaletter o dylikt.

Information om konfidentialitet och möjlighet till att ta del av undersökningen.

Presentation av deltagarna.

Information om hur de funderingar och exempel jag bad om i uppföljningsbrevet kommer att användas under samtalet. (Jag har tänkt mig att integrera funderingarna om yrkesetik och stödet från arbetsgivaren under respektive teman. De konkreta exempel jag bad om får deltagarna berätta om innan vi börjar diskutera de olika situationerna).

Yrkesetik:

Vad är yrkesetik?

Vad är biblioteksetik?

Upplever ni att biblioteksetiken är närvarande i det dagliga arbetet? Är det något ni tänker på och förhåller er till?

Diskuteras biblioteksetik på arbetsplatsen? Hur ser de diskussionerna ut i så fall? Är det formella eller informella?

De konkreta konfliktsituationerna som deltagarna ombads att ge exempel på presenteras.

Informationsförmedlingssituationen:

Ges all slags information ut till alla? Ex. Två mellanstadiekillar vill låna material om kruttillverkning. En kroppsbyggare vill ha material om anabola steroider.

Hur hanteras inköpsförslag? Köps allt in eller görs det bedömningar om exempelvis kvalitet?
Hur motiveras ett avslag?

Hur hanteras utlån till personer som egentligen inte bryter mot någon regel, men som utnyttjar systemet? Ex. En person har lånat material max antal gånger, återlämnar lånet men vill omedelbart låna det igen. En person som har höga skulder delbetalar alltid för att ligga precis under gränsen för att bli spärrad.

Integritetssituationen:

Hur ser ni på lån utan låne- eller id-kort?

Hur ser ni på lån via ombud? Ex. En person kommer för att hämta ut sin sambos reservation och har sambons lånekort med sig. Samma situation men personen har bara sitt eget kort med sig, inte sambons.

Hur hanterar ni ett omlån via telefon? Vilka uppgifter efterfrågas?

Hur ser ni på att förmedla information om en persons lån till någon annan? Finns det situationer där undantag kan göras?

Hur ser ni på ungdomars integritet kontra föräldrars betalningsansvar? Ex. En tonåring har slarvat bort en bok om abort och föräldern, som blir betalningsansvarig för detta, undrar vad det är för bok det handlar om.

Arbetsmiljösituationen:

Hur upplever ni de etiska konfliktsituationer som kan förekomma i er yrkesutövning?

Upplever ni att ni har stöd från era kollegor i etiska konfliktsituationer? Hur ser det stödet ut?

Upplever ni att ni har stöd från er arbetsledning i etiska konfliktsituationer? Hur ser det stödet ut?

Finns det explicita regler eller förhållningssätt vid etiska konfliktsituationer från arbetsledningens sida? Hur har de i så fall presenterats; muntligt, skriftligt?

Finns det utrymme för den enskilde bibliotekarien att göra undantag?

Är det utrymmet explicit eller implicit på arbetsplatsen?

Avrundning och avslut

