

Oulun yliopisto  
Humanistinen tiedekunta

Satu Särkelä

KIRJASTOAMMATTILAISEN ETIIKKA  
YLEISISSÄ KIRJASTOISSA TYÖSKENTELEVIEN NÄKÖKULMASTA

Informaatiotutkimuksen  
Pro gradu -tutkielma  
Oulu 2013

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	4
	1.1 Tutkimuksen aihe ja tavoite.....	4
	1.2 Keskeiset käsitteet.....	5
	1.3 Tutkimuksen rakenne.....	8
2	ETIIKKA FILOSOFIASSA JA ETIIKAN TEORIOITA.....	9
	2.1 Normatiivinen etiikka.....	10
	2.1.1 Velvollisuusetiikka.....	10
	2.1.2 Seurausetiikka.....	11
	2.1.3 Hyve-etiikka.....	12
	2.2 Meta-etiikka.....	13
	2.3 Soveltava etiikka.....	13
3	AMMATTIETIIKKA KIRJASTOALALLA.....	14
	3.1 Ammattietiikan määrittelyä.....	14
	3.2 Ammatti ja ammattilainen.....	15
	3.3 Ammattieettiset ohjeet.....	15
	3.4 Eettiset ongelmat.....	16
	3.5 Kirjaston etiikka.....	18
	3.6 Kirjastoammattilaisen etiikka.....	18
	3.7 Kirjastoalan eettisiä koodeja.....	19
	3.8 Eettisten koodien vertailua.....	22
	3.9 Aiempaa ammattietiikkaa käsittelevää tutkimusta kirjastoalalla.....	26
	3.9.1 Kansainvälinen tutkimus.....	27
	3.9.2 Kotimainen tutkimus.....	30
4	TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTUS.....	32
	4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset.....	32
	4.2 Kysely tutkimusmenetelmänä.....	32
	4.3 Kyselylomakkeen laadinta.....	34
	4.4 Aineistonkeruu.....	35
	4.5 Aineiston analysointi.....	35
	4.5.1 Tilastolliset analysointimenetelmät.....	35

		3
	4.5.2 Sisällönanalyysi.....	36
	4.5.3 Kriittisten tapahtumien tekniikka.....	38
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	40
	5.1 Vastaajien taustatiedot.....	40
	5.1.1 Vastaajien sukupuoli – ja ikäjakauma.....	40
	5.1.2 Koulutustausta ja ammattinimike.....	41
	5.1.3 Työkokemus ja työntekijöiden määrä yksikössä.....	43
	5.2 Eettisten ohjeiden tuntemus.....	44
	5.3 Eettiset ongelmatilanteet.....	45
	5.4 Eettisiä ongelmia aiheuttavat asiat ja tekijät.....	46
	5.5 Eettisten ongelmien ratkaiseminen.....	50
	5.6 Eettisten ongelmien käsittely työyhteisössä.....	51
	5.7 Mielenpitoita kirjastotyön etiikasta.....	52
	5.8 Työtehtävissä kohdatut eettiset ongelmatilanteet.....	56
	5.8.1 Työntekijän asenteet.....	56
	5.8.2 Asiakkaiden kohtelu.....	57
	5.8.3 Asiakkaiden valvonta.....	59
	5.8.4 Asiakkaiden yksityisyys.....	60
	5.8.5 Työyhteisö.....	61
	5.9 Helpoin ja vaikein eettinen ongelma ja sen ratkaiseminen.....	62
	5.9.1 Helpoin eettinen ongelma.....	62
	5.9.2 Vaikein eettinen ongelma.....	64
	5.10 Ammattietiikkaan liittyvä koulutus kirjastoalalla.....	66
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	69
	6.1 Tuloksia koskevat johtopäätökset.....	69
	6.2 Luotettavuutta koskevat johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset.....	72
	6.2.1 Validiteetti.....	72
	6.2.2 Reabiliteetti.....	72
	6.2.3 Jatkotutkimusehdotukset.....	73
	LÄHTEET.....	75
	LIITE 1. Kyselylomake.....	80

## 1 JOHDANTO

### 1.1 Tutkielman aihe ja tavoite

Mikä on hyvää ja mikä pahaa? Mikä tekee teosta oikean tai väärän? Minkä periaatteen mukaan tulisi toimia arvovalintatilanteessa? Muunmuassa näihin kysymyksiin etiikan teoriat ja eettiset ohjeistot pyrkivät vastaamaan. Eettiset ohjeet näyttävät suuntaa siitä, miten meidän tulisi toimia jokapäiväisessä elämässä, niin työssä kuin kotona.

Tutkimukseni aiheena on ammattietiikka kirjastoalalla. Tarkoituksena on selvittää yleisissä kirjastoissa työskentelevien näkemyksiä ammattietiikasta. Pyrkimyksenä on kartoittaa millaisia eettisiä ongelmia erilaisissa työtehtävissä nousee esille, ja miten kohdattuja ongelmia käsitellään. Ammattietiikka on soveltavan etiikan osa-alue, jonka tehtävänä on arvioida ammatillisia käytäntöjä, puuttua ongelma-kohtiin ja kehittää ammatillista toimintaa entistä paremmaksi.

Kirjastoalalla vallitsevista ammattieettisistä käytännöistä ja yleensäkin ammattietiikasta on kirjoitettu meillä hyvin vähän, mistä johtuen aiheen tutkiminen on tärkeää. Esimerkiksi Yhdysvalloissa aihetta on käsitelty laajemmalti ja siitä on olemassa runsaasti empiiristä tutkimusaineistoa. Aihe ei ole ollut erityisen suosittu opinnäytetöissäkään. Kirjastoalalla kiinnostus on ollut muissa aiheissa, tai eettistä keskustelua ei ole haluttu nostaa esille. Ammattieettinen keskustelu on tullut entistä ajankohtaisemmaksi muuttuvien kirjastopalveluiden myötä. Kirjastot ovat mukana erilaisissa internetin verkkoympäristöissä, mikä vaikuttaa myös eettiseen keskusteluun. Kirjastot eivät ole enää vain tiedon välittäjiä, vaan osallistuvat myös tiedon tuottamiseen.

## 1.2 Keskeiset käsitteet

Tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä ovat etiikka, moraalit, arvot, ammattietiikka, ammatti-identiteetti, eettiset ongelmat ja eettiset periaatteet. Etiikan ja moraalin käsitteitä ei läheskään aina eroteta toisistaan, ei edes filosofisissa tutkimuksissa, vaan niitä käytetään joskus myös synonyymeina. Erottelua tehtäessä etiikka mielletään tieteenalaksi, jonka keskeisenä tutkimuskohteena on moraalit (Pietarinen & Poutanen 1998, 12).

### *Etiikka ja moraalit*

Etiikan alkuperä on kreikankielen sanoissa *ethikos*, joka tarkoittaa siveellistä luonteen tai mielenlaatua, sekä *ethos*, joka tarkoittaa yhteisesti omaksuttua käytäntöä (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 13). Etiikka on moraalifilosofiaa, joka tutkii moraalit pyrkimyksenä sen perimmäisen luonteen selvittäminen (Pietarinen & Poutanen 1998, 12). Etiikka on yksi filosofian suuntaus, joka pohtii oikeaan ja väärään liittyviä kysymyksiä ja ongelmia (Räikkä 1998, 10). Yksinkertaisimmillaan se tarkoittaa juuri oikean ja väärän sekä hyvän ja pahan käsitteiden välistä tarkastelua ja erottelua. Näissä tarkasteluissa on aina syytä ottaa huomioon se, että teot joiden uskotaan olevan oikeita, eivät välttämättä olekaan sitä. Etiikka on kiinnostunut siitä, mitkä teot tosiasiallisesti ovat oikeita, ei niinkään siitä, mitä ihmiset pitävät oikeina.

Moraalilla tarkoitetaan ihmisten tapoja toimia ja ajatella, eli ihmisten käsityksiä oikeasta ja väärästä (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 13). Jokaisella ihmisellä on oma moraalit ja käsitys siitä, miten tulisi toimia tietyissä valintatilanteissa oikein. Ihminen tekee päätöksiä oman arvomaailmansa perusteella. Laki voi sanoa, mikä on oikein ja mikä väärin, mutta se ei ota kantaa siihen, mikä on eettisesti oikein tai väärin. Se, minkä laki sanoo olevan oikein, voi olla eettisesti hyvinkin tuomittavaa. (Räikkä 1998, 11.) Tässä tutkimuksessa etiikka on yläkäsite, joka pitää sisällään moraalin käsitteen. Tutkimuksessani etiikalla tarkoitetaan kirjastoammattilaisten työssään tekemiään valintoja.

### *Arvot*

Arvot ovat päämääriä, jotka pyrimme saavuttamaan. Arvojen voidaan ajatella olevan tavoittelemisen arvoisia, eli hyviä asioita (Mäkinen 2006, 34). Arvoja ovat kaikki sellaiset asiat, joista joku ihminen on kiinnostunut. On olemassa myös asioita, jotka herättävät kielteisiä tunteita tai ovat arvoneutraaleja, eli ne eivät herätä minkäänlaista kiinnostusta. Näin ollen arvojen voidaan yleisesti ajatella olevan subjektiivisia, eli riippuvaisia ihmisten mielipiteistä ja kiinnostuksen kohteista. (Airaksinen & Friman 2008, 21.)

Arvot voidaan jakaa useampaan eri luokkaan. Tärkein ero nähdään moraaliarvojen ja muiden arvojen välillä. Kaikki arvot eivät ole moraalisia arvoja, vaan on olemassa asioita, jotka ovat hyviä tai huonoja muista syistä. Arvot voidaan jakaa seuraaviin tyyppeihin: taloudelliset, vitaaliset, nautinto-, luonto-, esteettiset, sosiaaliset ja valtarvot. Nämä ovat itseisarvoja, eli arvokkaita sinänsä. Itseisarvon vastakohta on välinenarvo, jolloin arvo toimii välineenä tietyn päämäärän saavuttamisessa. (emt., 22.)

Arvot auttavat ihmisiä tekemään valintoja sekä arvioimaan erilaisia tilanteita huolimatta siitä, että arvo on suhteellisen abstrakti käsite. Arvot omaksutaan jo lapsuudessa, mutta ne muuttuvat ihmisen koko elämän ajan. Arvojen muutos on yleensä nopeinta nuoruusiässä, mutta arvot voivat muuttua myös yhteiskunnan muutoksen myötä. Tällöin voidaan puhua koko yhteiskunnan jakamista arvoista. Esimerkiksi Suomessa yksilölliset arvot ovat nousseet keskeisiksi tullessa 1990-luvulle. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 36-37.) Tutkimuksessani arvoilla tarkoitetaan kirjastoammattilaisten henkilökohtaisia arvoja, jotka ovat kuitenkin sidoksissa työhön.

### *Ammattietiikka*

Pohdittaessa sitä, minkälainen toiminta on ammattia harjoitettaessa eettisesti hyväksyttävää tai suositeltavaa keskustellaan ammattietiikan keskeisestä ongelmasta. Ammattieettiset kysymykset eivät sinällään eroa muista eettisistä kysymyksistä muuten

kuin, että ne käsittelevät ammatillisten tekojen eettisyyttä. Ammattieettisissä kysymyksissä voi olla useita erilaisia vastauksia kuten eettisissä kysymyksissä yleensäkin. (Räikkä 1998, 15-16.) Tutkimuksessani ammattietiikalla tarkoitetaan kirjastoalalla työskentelevien ammatillista etiikkaa. Ammattietiikkaa tarkastellaan lisää luvussa 3.

### *Ammatti-identiteetti*

Ammatti-identiteetillä tarkoitetaan sitä, miten yksilö määrittelee itsensä omassa ammatissaan, eli millaisena ihminen näkee itsensä oman alansa asiantuntijana ja edustajana (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 45). Työn mielekkyys ja merkittävyys vaikuttavat ammatti-identiteetin muotoutumiseen. Kokeeko ammattilainen työnsä olevan mielekästä hänelle itselleen, ja voiko hän työnsä kautta tehdä jotain yhteiskunnallisesti merkittävää. On tärkeää, että työn koetaan olevan hyödyllistä myös muille ihmisille. Ammatti-identiteetti kehittyy ja saa pysyvemmän muotonsa yleensä kokemuksen kautta. (Okko 1987, 112.) Tutkimuksessani ammatti-identiteetillä tarkoitetaan kirjastoissa työskentelevien suhtautumista työhönsä sekä tietoisuutta ammatillisesta toiminnastaan ja roolistaan työyhteisössä.

### *Eettiset ongelmat*

Ammatillisessa toiminnassa esiintyviä moraalisia ongelmia kutsutaan eettisiksi ongelmiksi. Lähtökohtana on, että työhön liittyvien eettisten ongelmien ratkaisu perustuu pohdittuun näkemykseen oikeasta ja väärästä. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 13.) Tutkimuksessani eettisillä ongelmilla tarkoitetaan kirjastoammattilaisten työssään kohtaamiaan eettisesti ongelmallisia tilanteita.

### *Eettiset periaatteet*

Tutkimuksessani eettisillä periaatteilla viitataan Kirjastotyön eettiset periaatteet asiakirjaan, jossa on määritelty eettiset ohjeet kirjastoalalla työskenteleville. Eettiset

ohjeet on tarkoitettu yleisissä kirjastoissa ja tietopalveluissa työskenteleville ammattilaisille. Ohjeet on laatinut kirjastoalan etiikkatyöryhmä vuonna 2011. (Kirjastotyön eettiset periaatteet 2011.)

### **1.3 Tutkimuksen rakenne**

Tämän johdantoluvun jälkeen esittelen keskeisimmät etiikan teoriat ja käyn lyhyesti läpi etiikan filosofisia perusteita. Luvussa kolme käsittelen ammattietiikkaa yleisellä tasolla sekä kirjastoalan näkökulmasta. Lisäksi esittelen kirjastoalan eettisiä koodeja, ja vertailen keskenään Suomessa julkaistuja kirjastoalan eettisiä periaatteita. Lisäksi käyn läpi ammattietiikkaa aiemman tutkimuksen valossa.

Luvussa neljä kuvaan tutkimuksen empiirisen toteutuksen, kuvaan käytetyn tutkimusmenetelmän, tutkimusaineiston keruun ja aineiston analysoinnin. Luvussa viisi esitän tutkimuksen tulokset alalukuineen. Luvussa kuusi esitän pohdinnan ja johtopäätökset tuloksista. Samassa luvussa käsittelen myös tutkimuksen luotettavuuden arviointia ja jatkotutkimusehdotuksia.



## 2 ETIIKKA FILOSOFIASSA JA ETIIKAN TEORIOITA

Tässä luvussa käyn läpi etiikan filosofisia lähtökohtia ja esittelen keskeisimmät etiikan teoriat. Normatiivisen etiikan teorioista esittelen velvollisuusetiikan, seurausetiikan ja hyve-etiikan. Lisäksi käsittelen meta-etiikkaa ja soveltavaa etiikkaa. Ammattietiikka kuuluu soveltavan etiikan piiriin.

Etiikka on yksi filosofian osa-alue, jonka peruskysymyksiä pohdittiin jo antiikin Kreikassa. Kreikkalaiset loivat pohjan filosofisen etiikan traditiolle, joka on jatkunut lähes keskeytyksettä nykypäivään asti. Kreikkalaisten lähtökohtana oli, että riittävän älykkäät ihmiset pystyvät järkensä avulla arvioimaan millaista on hyvä elämä, ja miten se voidaan saavuttaa. (Häyry 2002, 15.)

Etiikan kehitystä voidaan tarkastella ainakin kahdesta näkökulmasta. Toisessa lähdetään liikkeelle antiikista eli Sokrateesta, ja hänen oppilaastaan Platonista sekä Aristoteleestä, jotka muodostivat omat teoriansa arvokäsityksineen. Teorioiden taustalla vaikuttivat antiikin Kreikan kaupunkivaltiot ympäristöineen. (Heikkonen 1995, 11.) Toisessa näkökulmassa aloitetaan vasta siitä, mitä on nykyetiikka, ja miten sitä voidaan selittää ja hahmottaa nykyisin vallalla olevista tunnetuista tosiasioista käsin. Näiden kahden näkökulman vertailussa on otettava huomioon, että jokainen ymmärtää omaa aikaansa ja sen kieltä. (emt., 11.)

Filosofisen etiikan tehtävänä on toimia teorian ja käytännön välimaastossa. Etiikan tehtävänä on pohtia vallitsevien arvojen perusteita, mutta myös kuvailla yhteisön ja sen jäsenten moraalikäsityksiä. Etiikka on sekä teoreettista, että käytännöllistä, mutta usein nämä etiikan tasot myös erotetaan toisistaan. Teoreettinen etiikka käsittelee yleensä abstraktimpia periaatekysymyksiä, kun taas käytännöllinen etiikka on lähempänä arkielämän ja käytännön moraalikysymyksiä. (Kotkavirta & Nyyssönen 1996, 24.)

Etiikan ensisijainen merkitys on siinä, että sen pitäisi kyetä periaatteellisella pohdiskelulla luomaan edellytyksiä hyvin perustelluille moraalisisille ratkaisuille. Etiikka

voi esittää välttämättömiä ehtoja sille, että jokin ratkaisu on eettisesti oikea, mutta se ei yleensä pysty esittämään riittäviä ehtoja sille, että on tehtävä jokin tietty ratkaisu. (Kotkavirta & Nyysönen 1996, 25.)

Länsimaisen analyttisen filosofian piirissä tutkitun etiikan keskeisiä osa-alueita ovat normatiivinen etiikka, metaetiikka ja soveltava etiikka. Keskeisten eettisten teorioiden tunteminen on hyödyllistä, sillä se auttaa jäsentämään ammattieettistä ajattelua (Airaksinen & Friman 2008, 13). Seuraavassa esitän katsauksen näihin etiikan eri teorioihin.

## **2.1 Normatiivinen etiikka**

Normatiivinen etiikka pyrkii arvioimaan ja perustelemaan arvoja sekä ottamaan kantaa siihen, miten niitä tulisi soveltaa käytännössä. Normatiivisen etiikan tunnetuimmat teoriat jaetaan yleensä kolmeen luokkaan: velvollisuus-, seuraus- ja hyve-etiikkaan. (Kotkavirta & Nyysönen 1996, 25, 47.)

### **2.1.1 Velvollisuusetiikka**

Velvollisuusetiikan mukaan teon moraalinen arvo määritellään ensin tuloksesta riippumatta. Vasta teon jälkeen tulos määritellään hyväksi tai pahaksi sen mukaan oliko teko hyvä vai paha. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ennen tekoa on jokin arvo, mutta vasta itse teko näyttää sen oikeellisuuden. Velvollisuusetiikassa voi olla sääntöjä siitä, mikä on sallittua ja mikä ei. (Mäki 2005, 25.) Tunnetuimpia esimerkkejä säännöistä ovat eri uskontojen normit, kuten kristinuskon kymmenen käskyä.

Immanuel Kant on yksi tunnetuimpia velvollisuusetiikan edustajia. Hänen mukaansa toiminta on moraalista vain silloin, jos siinä on kyse velvollisuuden täyttamisestä, eikä toiminta esimerkiksi säälistä. (Yrjönsuuri 1998, 79). Kantin mukaan moraaliset velvollisuudet voidaan johtaa kategorisesta imperatiivista, joka on muotoiltu seuraavasti :

- (1) ”Toimi vain sen maksimiin mukaan, jonka kautta saatat samalla tahtoa, että se tulisi yleiseksi laiksi.”
- (2) ”Toimi niin kuin jos toimintasi maksimiin tahdostasi pitäisi tulla yleiseksi laiksi.”
- (3) ”Toimi niin, että käytät ihmistä, sekä omaa että jokaisen muun persoonaa, aina samalla tarkoituksella eikä koskaan muotoilun välineenä.”  
(Kant 1990; tässä Kotkavirta & Nyysönen 1996, 61.)

Nämä muotoilut ilmaisevat Kantin mukaan saman asian eri puolia (emt., 61). Kategorinen imperatiivi käskii ihmistä toimimaan vapaasti oman tahtonsa eli järkensä mukaisesti. Ihmisen on aina toimittava niin, että hänen tekonsa voidaan katsoa tulevan yleiseksi laiksi. Tämä tarkoittaa, että jos teen jonkun teon myös muut ihmiset voivat tehdä samoin. Tätä on joissakin tilanteissa mahdoton soveltaa käytäntöön, sillä jos tapan toisen ihmisen, niin silloin myös muilla on oikeus tehdä näin. Silloin kaikki toimisivat tappamisen periaatteen mukaan. Tästä seuraisi kärjistäen, että ihmiset tappaisivat toisensa, eikä olisi enää ketään, joka noudattaisi periaatetta. Tappamisen ei kannata toivoa tulevan yleiseksi laiksi. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 69-70.)

Velvollisuuseettisestä näkökulmasta katsottuna ammatissa toimivan henkilön tulisi toimia sopimusten ja velvollisuuksien mukaan. Ammattieettiset ohjeet pitävät sisällään ammatillisia velvollisuuksia, joita tulisi noudattaa. Ammatillaisen tulisi noudattaa myös yleisiä eettisiä periaatteita, kuten ihmisoikeuksia (emt., 72).

### **2.1.2 Seurausetiikka**

Seurausetiikan mukaan on olemassa sellaista hyvää tai arvokasta, jonka toteuttamiseen meidän kannattaa toiminnassamme pyrkiä. Arvot ovat tässä ensisijaisen tärkeitä. Arvot määrittävät toimintaamme, eli luovat perustan sille toimimme eettisesti oikein. (Kotkavirta & Nyysönen 1996, 51.) Seurausetiikan mukaan tekoa voidaan arvioida suoraan myös tuloksen perusteella, eli jos tulos on hyvä niin tekokin on oikea. Tästä ei kuitenkaan aina seuraa, että teko olisi eettisesti oikein ja hyväksyttävissä. Hyvään

tulokseen voidaan päästä myös arveluttavien keinojen avulla.

Seurauseettisistä teorioista on esimerkkinä Jeremy Benthamin klassinen utilitarismi, joka on hedonistista eli mielihyväperiaatteeseen perustuvaa utilitarismia. Benthamin mukaan ainoa hyvä asia on mielihyvä, ja ainoa paha asia mielihäviö eli kärsimys. Silloin vain mielihyvän määrällä on merkitystä. (Mäki 2005, 10.) Kaikkien muiden asioiden hyvyys tai pahuus on arvioitava suhteessa mielihyvään ja mielihäviöön (Häyry 2001, 10).

Klassisen utilitarismin peruslähtökohtana on tuottaa hyvää mahdollisimman monelle tai oikeastaan voisi sanoa, että hyötyä mahdollisimman monelle. Pitäisi pyrkiä aina sellaiseen tekoon, josta voidaan saavuttaa paras mahdollinen hyöty kaikkien ihmisten tai laajemmin kaikkien tuntevien olentojen kannalta. Teosta tulisi olla jotain hyötyä sen vaikutuspiiriin kuuluville yksilöille. Teon moraalinen arvo riippuu teon seurauksista, ei niinkään teon luonteesta tai tekijän motiiveista. (emt., 2001, 9.)

### **2.1.3 Hyve-etiikka**

Hyve-etiikassa on kyse siitä, mitä hyveitä ja hyviä ominaisuuksia eettisesti oikein toimivalla yksilöllä tulee olla. Tällaisia hyveitä ovat muunmuassa kohtuullisuus ja onni, sekä hyväntahtoisuus muita ihmisiä kohtaan. Hyve-etiikan tunnetuimpia edustajia on Aristoteles, jonka mukaan ihminen pyrkii aina kohti jotakin päämäärää eli telosta. Telos voidaan määrittää tutkimalla ihmisen luonnetta. Aristoteleen mukaan filosofinen etiikka kuuluu ”käytännöllisiin” eikä ”teoreettisiin” tieteisiin. Etiikan päämääränä on ihmisten opastaminen hyvään ja onnelliseen elämään, mikä on itsessään käytännöllinen päämäärä. Ihminen on ajatteleva olento, jonka päämääränä on harjoittaa älyllisiä ja eettisesti oikeita hyveitä. (Pietarinen & Poutanen 1998, 14-15, 164.)

Aristoteleen näkemyksen mukaan ammattilainen on ensisijaisesti ihminen, ja vasta sitten ammattilainen. Hyvä ihminen on järkevä ja pyrkii kaikessa toiminnassaan hyveellisyyteen myös ammattia harjoittaessaan. Hyve-eettinen ammattilainen tiedostaa

moraalikäsitykset, joita hän pyrkii noudattamaan omassa toiminnassaan. Hänellä on myös selkeä käsitys oman ammattialansa arvoista sekä omista henkilökohtaisista arvoistaan. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 66-67.)

## **2.2 Meta-etiikka**

Meta-etiikka tutkii normatiivisen etiikan käsitteitä ja teorioita. Sitä voidaan pitää toisen asteen etiikkana, sillä se antaa teoreettisen perustan erilaisille normatiivisen etiikan sovelluksille. Meta-etiikka on etiikan tietenteoriaa. Meta-etiikan piiriin kuuluvat teoriat voidaan jakaa kognitivistisiin ja ei-kognitivistisiin teorioihin. Kognitivistisia teorioita ovat esimerkiksi naturalismi ja realismi. Subjektivismi ja emotivismi taas lasketaan kuuluviksi ei-kognitivistisiin teorioihin. (Kotkavirta & Nyssönen 1996, 25, 47.)

## **2.3 Soveltava etiikka**

Soveltava etiikka eli käytännöllinen etiikka tarkoittaa nimensä mukaisesti etiikan teorioiden soveltamista käytäntöön. Teoreettinen etiikka luo viitekehyksen arjen eettisille ongelmakohdille. Soveltavan etiikan piiriin kuuluvat muunmuassa bioetiikka, eläinetiikka, ympäristöetiikka ja ammattietiikka. Käytännöllinen etiikka pyrkii ohjaamaan ammatteja kohti hyviä ja vastuullisia käytäntöjä. Sen keskeisenä tehtävänä on käytäntöjen arvioiminen sekä ongelmakohtiin puuttuminen. Tavoitteena on kehittää arkipäivän toimintaa entistä paremmaksi. (Airaksinen & Friman 2008, 28.)

Etiikka opettaa ammatissa toimivaa kehittämään omaa osaamistaan ja tulemaan entistä paremmaksi ammattilaiseksi. Etiikka antaa jokaiselle mahdollisuuden parantaa omaa työtään ja samalla ottamaan siitä täyden vastuun. Etiikka ei tuomitse, vaan antaa neuvoja ja erilaisia mahdollisuuksia ratkaista ongelmia arkipäiväisissä tilanteissa. (emt., 28.)

### 3 AMMATTIETIIKKA KIRJASTOALALLA

Tässä luvussa määrittelen ammattietiikan perusteet, ja käsittelen etiikkaa kirjaston ja kirjastoammattilaisen näkökulmasta. Tarkastelen kirjastoalan eettisiä koodeja ja vertailen kahta Suomessa julkaistua kirjastoalan eettistä asiakirjaa. Lisäksi esittelen aiempaa kansainvälistä ja kotimaista tutkimusta ammattietiikasta kirjastoalalla.

#### 3.1 Ammattietiikan määrittelyä

Ammattietiikalla tarkoitetaan ammatillisten tekojen eettisyyttä, eli niitä asioita ja toimintoja, jotka ovat hyväksyttäviä ammattietiikan näkökulmasta. Ne eivät muuten eroa muista eettisistä kysymyksistä. Ammattieettisissä kysymyksissä voi olla useita erilaisia vastauksia, kuten yleensäkin eettisissä kysymyksissä. (Räikkä 1998, 15-16.)

Eri ammattien herättämät ammattieettiset kysymykset ovat usein samanlaisia, mutta on olemassa ammatteja, joissa eettisiin ongelmiin joudutaan erityisen herkästi. Eettiseen herkkyyteen vaikuttaa ensinnäkin se, kuinka paljon itsenäisiä valintoja ammattia harjoittava joutuu tekemään, tai kuinka paljon valtaa hänellä on. Esimerkiksi lääkärit voivat joutua hankalien valintatilanteiden eteen. (Räikkä 1998, 17.)

Toinen ammatin herkkyyteen vaikuttava seikka on sen etäisyys arkipäivän moraalista. Ammatti on etäällä arkipäivän moraalista, jos ammatissa joudutaan toimimaan tavalla, jota ei yleensä pidetä oikeana. Esimerkiksi sotilaat voivat joutua tappamaan harjoittaessaan ammattiaan. (Räikkä 1998, 17-18.) Kolmantena seikkana ammattien herkkyyteen vaikuttaa se, kuinka tunneperäisesti ammatinharjoittajan työssä saataviin tuloksiin suhtaudutaan. Esimerkkeinä mainittakoon psykologin ja papin työtulokset. On kuitenkin hyvä muistaa, että kaikkiin ammatteihin liittyy eettisiä kysymyksiä, vaikka toisissa ammateissa ne nousevatkin herkemmin esiin. (emt., 17-18.)

Ammattietiikan voi määrittää myös sitä kautta, miten ammattilainen suhtautuu työhönsä (Heikkilä 1986, 33). Suhtautuuko hän vakavasti ja perustellusti työhönsä ja miettii sitä,

miten toimia moraalisesti oikein omassa työssään. Tämä voi edesauttaa määrittelemään omaa ammatti-identiteettiä, ja asemaa työyhteisössä.

### **3.2 Ammatti ja ammattilainen**

Ammatti eli professio voidaan määritellä tyypillisten piirteiden avulla. Ammattilaisella on tiettyjä taitoja ja tietoja, jotka muodostavat edellytyksen toimia ammatissa. Työhön ja tietotaitoon voidaan lisätä muitakin tekijöitä, kuten yksilön asema yhteiskunnassa ja politiikassa. Ammattilaisella on oikeuksia ja velvollisuuksia mutta myös valtaa. Hän tekee päätöksiä ilman, että muiden päätökset vaikuttaisivat häneen tai sitoisivat häntä koko ajan. (Ammattien ja ansaitsemisen etiikka 1991, 25.)

Yhteiskunta olettaa ammattilaisten toimivan yhteisen edun hyväksi. Siksi heille siirretään valtaa, mikä taas tekee heidän asemastaan eettisesti mielenkiintoisen. Haluamme nähdä ne perustelut, joihin ammattien valta ja vastuu nojaavat. (emt., 14.) Ammattietiikan tehtävänä on ymmärtää ammattien asemaa ja tehtävää yhteiskunnassa, koska ammatit vaikuttavat osaltaan yksilön päätöksiin (emt., 20).

Ammatit, niiden oikeudet ja valta voidaan ymmärtää auktoriteetin käsitteen avulla. Ammattilaiset ovat auktoriteetteja, koska heitä kuunnellaan ja totellaan. Tämä takaa myös sen, että kukaan ulkopuolinen ei voi puuttua kovin helposti ammattikunnan sisäisiin asioihin. (emt., 26.)

### **3.3 Ammattieettiset ohjeet**

Ammattietiikasta puhuttaessa ammattieettiset säännöt nousevat yleensä esiin. Monilla ammattiryhmillä on omat eettiset koodistonsa, kuten tässä työssä tarkastelun kohteena olevilla kirjastoalan ammattilaisilla. Eettinen koodisto on ammattikunnan yleisesti hyväksymä asiakirja, dokumentti tai lakikokoelma. Se määrittelee ne oikeudet ja velvoitteet, jotka liittyvät ammattikunnan tietämykseen ja asemaan yhteiskunnassa. (Airaksinen & Friman 2008, 12.)

Ammattieettiset säännöt on yleensä kirjoitettu käskymuotoon, eli ne ovat eräänlaisia toimintaohjeita, mutta kuten sanottua niillä ei ole lainvoimaa. Ne voivat olla suuntaantavia silloin kun työntekijä on epävarma siitä toimiiko hän oikein vai väärin. Ammattieettiset ongelmat eivät ole aina mitenkään helppoja ratkaista, eikä säännöistäkään ole aina apua. Silloin on käytettävä omaa harkintaa. (Räikkä 1998, 18-20.)

Ammattieettiset säännöt voidaan mieltää periaatteiksi, jotka määrittävät ammattia. Sääntöjen tarkoituksena on silloin kertoa ammatilaiselle, mikä on hänen ammatinsa lopullinen tarkoitus. Säännöt eivät tällöin ota kantaa käytännön päätöksen tekoon. (emt., 21.)

### **3.4 Eettiset ongelmat**

Ammatillisessa toiminnassa esiintyviä moraalisia ongelmia kutsutaan eettisiksi ongelmiksi. Lähtökohtana on, että työhön liittyvien eettisten ongelmien ratkaisu perustuu pohdittuun näkemykseen oikeasta ja väärästä. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 13.) Eettisiä ongelmia on monenlaisia, ja ne voidaan jakaa esimerkiksi seuraavaan viiteen ryhmään:

#### ***1. Kiistoihin liittyvät ongelmat***

Ihmiset voivat olla eri mieltä jonkin teon oikeutuksesta ja hyväksyttävyydestä, jolloin ajaututaan eettiseen keskusteluun.

#### ***2. Päätöksentekoon liittyvät ongelmat***

Ihmiset joutuvat silloin tällöin tilanteisiin, joissa he eivät pysty päättämään, miten heidän tulisi eettisesti vaikeissa tilanteissa.

#### ***3. Perusteluihin liittyvät ongelmat***

Ihmisillä voi olla eettisiä mielipiteitä, joita he eivät pysty perustelemaan edes itselleen, saati sitten muille ihmisille. On eettisesti ongelmallista jos joudumme hyväksymään



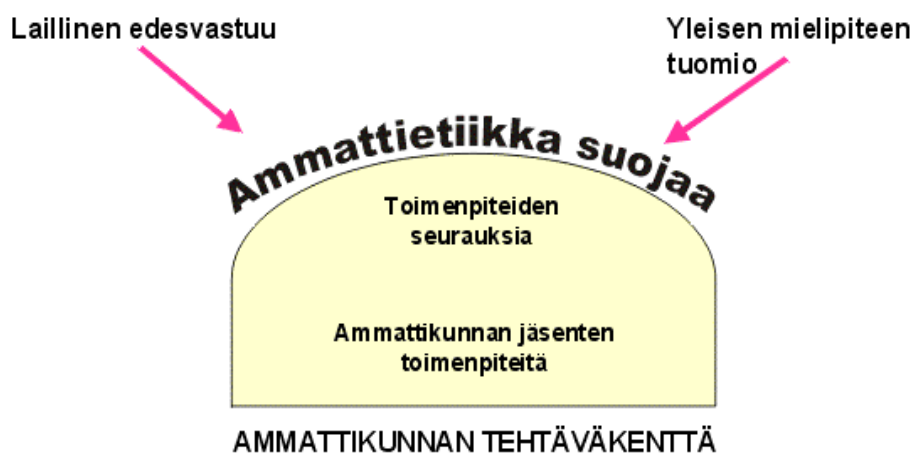
näkemyksiä, joita ei voi perustella uskottavalla tavalla.

#### **4. Velvoitteiden ristiriitaan liittyvät ongelmat**

Voimme joskus joutua tilanteeseen, jossa on mahdollisesti pakko toimia eettisesti kyseenalaisella tavalla.

#### **5. Valvontaan liittyvät ongelmat**

Arkikielessä useita asioita nimitetään eettisesti ongelmallisiksi. Emme pysty estämään jonkun asian tapahtumista, vaikka tiedämme asian olevan eettisesti kyseenalainen. Jokin asia voi olla usealla tavalla eettisesti ongelmallinen. Silloin voi olla vaikeaa määritellä omaa kantaansa eettiseen kysymykseen, josta ihmiset eivät ole yksimielisiä, jolloin asialle ei ole olemassa riittävästi hyväksyttäviä perusteluita. (Räikkä, Kotkavirta & Sajama 1995, 11-13.)



**Kuvio 1.** Ammattietiikan juustokupumalli. (Lähde: Häyry, 1991.)

Kuviossa 1 on kuvattu sitä, kuinka ammattietiikka suojaa ammattikunnan jäseniä yleisen mielipiteen tuomiolta, sekä tietyissä mielessä myös laillisilta rangaistuksilta. Jos ammattikunnassa tapahtuu epäilyttäviä asioita, niin ammattietiikka muodostaa eräänlaisen suojakuvun ammattilaisten ja muiden ihmisten välille. Tämä edellyttää

eettisten koodien olevan julkisia, eli kaikkien halukkaiden tiedossa, jotta ihmiset voivat luottaa ammattilaisten toimivan oikein eettisten sääntöjen puitteissa. Ammatillaiset saavat hoitaa työnsä parhaaksi katsomallaan tavalla, mutta eettisten sääntöjen mukaan. (Häyry & Häyry 1991, 134-135.) Kuvio toimii esimerkkinä siitä, että eettiset koodit voivat vaikuttaa ammatilliseen toimintaan ja päätöksentekoon.

### **3.5 Kirjaston etiikka**

Eettisistä periaatteista puhuttaessa voidaan erottaa toisistaan kirjaston etiikka ja kirjastoammattilaisten etiikka riippuen siitä kumpi näkökulma on korostuneemmin esillä. Eroja voidaan selittää sillä, että kirjastolla instituutiona voi olla hyvinkin erilaiset lähtökohdat verrattuna kirjastoammattilaisten lähtökohtiin. Instituution viralliset normit voivat joissakin yksittäistapauksissa poiketa huomattavasti instituutiossa työskentelevien ihmisten hyväksymistä normeista. (Kuronen 2001, 6.)

Kirjastot tavoittelevat esimerkiksi hyviä lainauslukuja, kun taas kirjaston työntekijät pyrkivät laadukkaaseen palveluun. Tässä on nähtävissä selvä intressiero. Kirjaston eli instituution etiikasta puhuttaessa huomio kiinnittyy itse kirjastoon ja sen kokoelmiin. Se ei ota varsinaisesti kantaa siihen, kuinka kirjastoissa työskentelevien pitäisi toimia omassa työssään (Kuronen 2001, 5).

Kirjaston tulee tarjota riittävän monipuolista aineistoa kaikille sitä haluaville ja tarvitseville tasapuolisesti. Tässä nousee nimenomaan esille pyrkimys tasa-arvoon ja tiedon vapauteen. Kirjasto ei syrji ketään, vaan sinne ovat kaikki tervetulleita ikään ja sukupuoleen katsomatta. Kirjastoissa pyritään oikeudenmukaiseen toimintaan aineistonvalinnassa, eli pyritään välttämään ennakko sensuuria.

### **3.6 Kirjastoammattilaisen etiikka**

Kirjastoissa työskentelevien etiikasta puhuttaessa keskitytään itse työhön eli siihen, miten kirjastoammattilaisen tulisi toimia työssään, jotta hän toimisi eettisesti hyväksyttävällä

tavalla. Heidän tulisi pyrkiä puolueettomuuteen ja luottamuksellisuuteen, sekä tarjota hyvää palvelua kaikille sitä haluaville (Kuronen 2001, 7).

Puolueettomuudella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että kirjastoammattilainen ei pyri vaikuttamaan asiakkaan mielipiteisiin tai valintoihin. Näkemyksensä voi toki kertoa asiakkaan sitä kysyessä mutta on hyvä korostaa, että se ei ole ainut tai välttämättä edes oikea käsitys jostakin asiakkaan kysymästä aiheesta. (Kuronen 2001, 7-9.)

Luottamuksellisuudella viitataan siihen, että asiakkaan yksityisyys ja nimettömyys ovat suojattuja. Asiakkaan on voitava luottaa siihen, että hänen tietojaan ei kerrota kenellekään ulkopuoliselle. Luottamuksellisuus asiakkaan ja kirjastoammattilaisen välillä on yksi keskeinen asia, kun puhutaan eettisistä käytännöistä. Ilman asiakkaita ei ole kirjastoa, joten on pyrittävä siihen että asiakas saa hyvää ja luotettavaa palvelua. (emt., 7-9.) Kirjaston ja kirjastoammattilaisen etiikan välillä ei kuitenkaan ole ristiriitoja, jotka olisivat välttämättömiä. Eettiset ohjeet voivat olla myös sopusoinnussa keskenään. Tästä on hyvänä esimerkkinä Ranganathanin viisi kirjastotieteen peruslakia. (emt., 6.)

### **3.7 Kirjastoalan eettisiä koodeja**

Useimpia ammatteja määrittää, jäsentää ja rajoittaa jokin virallisesti hyväksytty eettinen koodisto. Eettinen koodisto pitää sisällään ne yleiset periaatteet, joiden mukaan tulisi toimia. (Fallis 2005, 4.) Niitä voidaan tutkia sillä periaatteella, että niitä kritisoidaan ja kehitetään edelleen. Eettisten koodien sopivuus käytäntöön saadaan selville vasta, kun niitä sovelletaan työympäristössä. (Airaksinen & Friman 2008, 33.)

Yhdysvalloissa kirjastoeettinen keskustelu on jatkunut tasaisesti läpi vuosikymmenten. Ensimmäinen eettinen koodisto yleisiä kirjastoja varten laadittiin jo vuonna 1939. Sitä on sen jälkeen päivitetty moneen kertaan. (Hyttinen 2008, 129.) Useilla mailla on omat eettiset koodistonsa, jotka on koottu kansainvälisen kirjastoseurojen yhdistyksen (International Federation of Library Associations and Institutions) sivuille.

Amerikkalaisella kirjastosäätiöllä (American Library Association) on useita Suomessakin hyödynnettyjä koodeja, kuten kirjastosäätiön eettinen koodisto (Code of Ethics of the Library Association), joka edustaa kirjastoammattilaisen näkökulmaa, sekä kirjaston perusoikeussäännöstö (Library Bill of Rights), joka on taas enemmän instituution eli kirjaston näkökulmasta kirjoitettu. ([www.ifla.org](http://www.ifla.org).)

Englannissa kiinnostus eettisiin kysymyksiin heräsi 1970-luvun loppupuolella, jolloin siellä vallitsi kriisitila kirjastoalalla. Pitkällisen keskustelun seurauksena vuonna 1981 julkaistiin eettisen koodin luonnos. Se oli pohjana myöhemmin julkaistulle yleiselle kirjastosäätiön eettiselle koodille. (Sturges 2003, 95.)

Suomessa julkaistiin vuonna 1989 kirjastoalan eettinen koodisto. Koodistossa nousi esille neljä keskeistä kirjastotyön aluetta. Nämä ovat kirjastotyö ja yhteiskunta, asiakaspalvelu, ammattitaito ja työyhteisö. Koodistoa arvosteltiin heti sen ilmestyessä, eikä se saanut muutenkaan erityisen suurta suosiota kirjastoväen keskuudessa. Osasyynä tähän saattoi olla huomion kiinnittyminen lähestyvään internet-aikaan. (Hyttinen 2008, 130.)

### ***1. Kirjastotyö ja yhteiskunta***

Kirjastotyön tavoitteena on turvata kaikille ihmisille osallisuus ihmiskunnan henkisen kulttuurin saavutuksiin. Kirjaston työntekijät edistävät tiedon ja ajatusten vapaata kulkua tarjoamalla asiakkaiden käyttöön monipuoliset kokoelmat, niihin liittyvät palvelut ja oman asiantuntemuksensa

### ***2. Asiakaspalvelu***

Kirjastotyön lähtökohtana on kunnioitus käyttäjiä kohtaan. Kirjaston työntekijöiden tulee kohdella asiakkaita tasavertaisesti ja pitää salassa heitä koskevat henkilökohtaiset tiedot. Ammattietiikkaan sisältyy tiedon luottamuksellinen välityksen periaate. Kirjaston henkilökunta tukee ja avustaa ammattitaidollaan kaikkia tiedontarvitsijoita.

### **3. Ammattitaito**

Kirjastontyöntekijöiden tulee kehittää ammattitaitoaan ja välittää hyvää ammattikäytäntöä alan uusille työntekijöille.

### **4. Työyhteisö**

Kirjastotyöntekijät toteuttavat ja kehittävät yhteistyössä kirjastotyön tavoitteita ja käytäntöä ja osoittavat arvontoa muita alalla toimivia kohtaan.

(Kirjastowiki)

Vuonna 2009 kirjastoalan etiikkatyöryhmä alkoi laatia alalle uutta eettistä asiakirjaa. Julkaisu ilmestyi syksyllä 2011 nimellä kirjastotyön eettiset periaatteet. Ohjeet on tarkoitettu kaikille julkisissa kirjastoissa ja tietopalveluissa työskenteleville ammattilaisille. Julkaisussa käsiteltävät periaatteet ovat seuraavat: Kirjastoammattilaisen tehtävät, puolueettomuus, kannanottoja hyvän elämän puolesta sekä työyhteisö.

Vuonna 2011 julkaistun kirjastoalan eettisen asiakirjan mukaan kirjastojen tehtävänä on toimia sanan- ja ilmaisunvapauden edistäjänä sekä tiedon saannin ja tuottamisen paikkana.

#### ***Kirjastoammattilaisen tehtävät***

- 1) Edistämme osallisuutta tarjoamalla pääsyn tietoon, ideoihin ja kulttuuriseen aineistoon.
- 2) Takaamme monenlaisen luovan toiminnan, dokumentoitujen tulosten saatavuuden ja edistämme niiden syntymistä tarjoamalla käyttäjille mahdollisimman monipuoliset kokoelmat ja niihin liittyvät palvelut.
- 3) Säilytämme ja annamme käyttöön kansallista kulttuuriaineistoa.
- 4) Edistämme sekä omaehtoista että tavoitteellista oppimista ja itsensä kehittämistä.
- 5) Tuemme aktiivista kansalaisuutta sekä kriittistä suhtautumista mediasisältöihin.
- 6) Edistämme kulttuurista monimuotoisuutta.

#### ***Puolueettomuus***

- 7) Kehitämme kokoelmia ja tarjoamme palveluita ammatillisin perustein, emme poliittisten,

moraalisten, uskonnollisten tai henkilökohtaisten mieltymystemme perusteella.

8) Ammattitaitomme sekä kirjastojen aineistot ja palvelut ovat kaikkien ulottuvilla katsomatta ikään, uskontoon, sosiaaliseen asemaan, rotuun tai muuhun ulkoiseen tekijään.

9) Toimimme puolueettomasti ja luottamuksellisesti ja takaamme kirjaston käyttäjien yksityisyyden ja nimettömyyden.

#### ***Kannanottoja hyvän elämän puolesta***

10) Edistämme reilujen pelisääntöjen noudattamista kirjastoissa ja verkossa.

11) Kehitämme kirjastoa julkisena tilan, joka on avoin, epäkaupallinen ja turvallinen fyysinen ja virtuaalinen ympäristö kaikille.

12) Seuraamme, selvitämme ja otamme huomioon käyttäjien näkemyksiä kirjastopalvelujen järjestämisestä.

#### ***Työyhteisö***

13) Toimimme yhteistyössä muiden kotimaisten ja kansainvälisten kirjastojen ja tietopalvelujen kanssa.

14) Tunnumme henkilökohtaista vastuuta omasta ja työyhteisömme kehityksestä ja ylläpidämme aktiivisesti ammattitaitoamme.

15) Arvostamme ja tuemme muita ammatissa toimivia kollegoja.

16) Täytämme velvollisuutemme sekä kirjastojen käyttäjiä että työnantajia kohtaan.

### **3.8 Eettisten koodien vertailua**

Molemmat koodistot on jaoteltu neljään kohtaan, joiden sisältöjä vertailen tässä alaluvussa. Kohdat eivät sisällöllisesti täysin vastaa toisiaan, mutta tarkastelun selkeyden kannalta käytän näitä jaotteluja.

#### ***Kirjastotyö ja yhteiskunta/Kirjastoammattilaisen tehtävät***

Molemmissa koodistoissa on nostettu esille monipuolisten kokoelmien tärkeys, joka mahdollistaa tiedon ja ajatusten vapaan liikkumisen sekä luovan toiminnan. Monipuoliset kokoelmat ovat mahdollisia kirjastonhoitajien oman työn tuloksena. He tuovat kokoelmat sekä oman asiantuntemuksensa käyttäjien ulottuville ja näin ollen

edistävät tiedon leviämistä. Kulttuurisen aineiston merkitys ja sen säilytys on myös esillä molemmissa koodeissa. Tällä viitataan ilmeisesti siihen, että kirjastoissa pitää aina olla tarjolla yleissivistävää ja omaan sekä muiden maiden kulttuuriin liittyvää aineistoa. Yleisissä kirjastoissa koetaan edelleen tarvetta tällaiseen ”kirjasto kasvattaa” mentaliteettiin. Tämä seikka ei sinällään yllätä, kun ottaa huomioon yleisten kirjastojen aikaisemman roolin kansansivistäjänä.

Uudemmassa vuonna 2011 ilmestyneessä asiakirjassa mainitaan lisäksi omaehtoisen ja tavoitteellisen oppimisen edistäminen sekä itsensä kehittäminen. Esille nousee myös aktiivisen kansalaisuuden tukeminen ja kriittinen suhtautuminen mediasisältöihin. Aktiivisen kansalaisuuden käsite on tässä mielenkiintoinen. Halutaanko tällä sanoa, että ihmisten pitäisi olla aktiivisesti mukana esimerkiksi politiikassa tai muissa koko kansakuntaa koskevissa asioissa ja toiminnassa. Vai onko kyse siitä, että ihmisten pitäisi hyödyntää monin eri tavoin kirjaston palveluita ja olla sitä kautta aktiivisia tiedonhankinnassa. Aktiivisen kansalaisuuden käsite on hiukan harhaanjohtava, jos sillä viitataan jälkimmäiseen, koska sillä on monien ihmisten mielissä poliittinen sävy. Kirjastojen tapauksessa aktiivisen kansalaisuuden käsitteen voisi mieltää yhteiskunnalliseksi osallistumiseksi, ilman poliittisia miellelyhtymiä.

Kriittisellä suhtautumisella mediasisältöihin taas tarkoitetaan informaatiolukutaitoa eli kykyä etsiä ja arvioida löytämänsä informaatiota. Lyhyesti sen voisi määrittää kyvyksi ymmärtää lukemansa ja suhtautua siihen kriittisesti. Kirjastoilla on tietty rooli edistää kansalaisten informaatiolukutaitoa omalla toiminnallaan ja esimerkillään. Järjestetään esimerkiksi tiedonhankintakursseja koululaisille sekä muille sitä tarvitseville. Informaatiolukutaitoon liittyy mielestäni kasvatuksellisia periaatteita kirjastoista puhuttaessa.

#### *Asiakaspalvelu/Puolueettomuus*

Luottamuksellisuus ja kirjaston käyttäjien yksityisyyden turvaaminen ovat keskeisellä sijalla kummassakin asiakirjassa. Kirjaston työntekijöiden tulisi kohdella kaikkia

asiakkaita tasavertaisesti kiinnittämättä huomiota ulkoisiin seikkoihin, kuten ikään, rotuun tai sukupuoleen. Tähän kohtaan oikeastaan kulminoituu koko kirjastonhoitajan etiikka. Kirjastotyö on suurelta osin asiakaspalvelua eli tiedonhankkimista asiakkaalle ja ohjaamista tiedonlähteille.

Kirjastoammattilaisen on toimittava työssään siten, että hän löytää parhaan mahdollisen tiedon sitä tarvitsevalle. Omat mielipiteet tai mieltymykset eivät saa mennä asiakkaan mielipiteiden edelle. Ongelmia tulee yleensä silloin, kun jokin on lain mukaan sallittua mutta eettisesti arveluttavaa. Voinko etsiä asiakkaalle aineistoa, joka sotii eettisiä periaatteita vastaan? Näitä tilanteita varten eettisiä koodistoja on olemassa, mutta ne tahtovat olla epämääräisiä. Ne eivät läheskään aina anna suoraa vastausta siihen, miten pitäisi toimia tällaisessa tilanteessa. Päätös jää näin ollen kirjastoammattilaiselle itselleen. Tämä on ongelmallista, koska eettisten koodien pitäisi auttaa päätöksenteossa, kun vaikeita tilanteita tulee eteen. Yksi ratkaisu tähän olisi tarkempien sääntöjen laatiminen mutta sekään ei välttämättä tuo lopullista ratkaisua, sillä eettisiin kysymyksiin ei läheskään aina ole olemassa yhtä oikeaa vastausta. Kirjastot voivat päättää oman työyhteisönsä sisällä tietyt pelisäännöt eli sen miten eettisiä ohjeita tulkitaan. Se helpottaa yksittäisen työntekijän omassa työssään tekemiä valintoja.

#### *Ammattitaito/Kannanottoja hyvän elämän puolesta*

Vanhemmassa 1989 ilmestyneessä koodistossa korostetaan oman ammattitaidon kehittämistä sekä hyvän ammattikäytännön välittämistä uusille työntekijöille. Tässä ei ole sinällään mitään ihmeellistä nykyaikana, sillä jatkuva kouluttautuminen ja itsensä kehittäminen ovat avainasemassa työelämässä. 1980-luvulla tilanne oli vielä toisin. Monet viettivät koko työuransa samassa työpaikassa tehden samoja työtehtäviä päivästä toiseen. Ehkä tämä kirjattiin julkaisuun juuri siksi, että työntekijät ymmärtäisivät oman ammattitaidon kehittämisen olevan tärkeää tulevaisuuden kannalta.

Tässä yhdeydessä uudessa koodistossa oleva otsikko ”Kannanottoja hyvän elämän puolesta” on hyvinkin epämääräinen. Esille tuodaan reilujen pelisääntöjen edistäminen



kirjastoissa ja verkossa, kirjaston kehittäminen julkisena tilana sekä käyttäjien huomioiminen kirjastopalveluiden suunnittelussa. Nämä ovat kannatettavia periaatteita mutta ihmettelen lähinnä miten otsikko liittyy tähän. Voiko kirjasto määritellä mitä on hyvä elämä yleisellä tasolla? Kirjaston tasolla voi, mutta otsikko viittaa kyllä myös muualle. Hyvän elämän käsite on ongelmallinen jo filosofisista lähtökohdistaan käsin, koska sitä on äärimmäisen hankala määritellä.

Sitä voisi pitää jossain määrin relativistisena eli jokaisen omista mielipiteistä ja ajatusmaailmasta riippuvana. Se, mitä joku pitää hyvänä elämänä voi olla kauhistus jollekin toiselle. Nostin tämän esille siksi, että kirjaston instituutiona on mahdotonta määritellä mitä hyvä elämä on, kun liikutaan elämän eri osa-alueilla. Kirjasto voi määrittää, mikä on hyvää toimintaa sen seinien, sekä fyysisten että virtuaalisten sisäpuolella mutta ei yhtään sen enempää. Kirjasto voi toki pyrkiä edistämään omalla toiminnallaan ihmisten osallistumista kirjaston eri toimintoihin ja sitä kautta parantaa ihmisten elämän laatua.

### *Työyhteisö*

Molemmissa koodistoissa on viimeinen asia otsikoitu samalla tavoin eli työyhteisön nimellä. Kohdissa mainitaan muunmuassa yhteistyö muiden kirjastojen ja kollegojen kesken. Tässä huomio kiinnittyy lähinnä uudemman koodiston kohtaan 16: ”Täytämme velvollisuutemme sekä kirjastojen käyttäjiä että työnantajia kohtaan.” (Kirjastotyön eettiset periaatteet 2011, 2) Periaatteet laatinut työryhmä onkin kommentoinut tätä kohtaa. He mainitsevat, että työntekijällä on juridisia, sopimukseen perustuvia velvoitteita suhteessa työnantajaansa. Suhteessa käyttäjään velvoitteet taas ovat eettisiä. Kirjastoammattilaisen on sovellettava asiantuntemustaan ja osaamistaan parhaalla mahdollisella tavalla. Jos työnantajaan kohdistuvat velvoitteet ja asiakkaan palveleminen ovat ristiriidassa keskenään, kirjastoammattilaisen tulee nostaa kriittiset näkökulmat esiin, jotta asiasta voitaisiin tehdä yhteinen päätös työyhteisön sisällä. Kun päätös asiasta on tehty, sitä myös noudatetaan.

Tässä yhteydessä voidaan esittää kysymys, että millä perusteella tämä päätös tehdään. Meneekö velvollisuus työnantajaa kohtaan asiakkaan edelle? Päätös on ilmeisesti jätetty jokaisen kirjaston oman harkinnan varaan, mikä voi johtaa hyvinkin kirjaviin tulkintoihin aiheesta. Tätä varten pitäisi olla omat toimintaohjeet kirjastokentän sisällä, jotta välttyttäisiin tuottamasta suuria tulkintaeroja.

Näiden periaatteiden laatimisen välillä aikaa on kulunut yli kaksikymmentä vuotta, mutta perustyö ei ole muuttunut. Kirjastoammattilaiset palvelevat asiakkaita niinkuin ennenkin auttamalla oikean aineiston löytämisessä. Fyysiset kokoelmat eivät ole enää niin tärkeässä osassa kuin aiemmin, mikä johtuu osittaisesta aineiston digitalisoitumisesta. Kirjastoammattilainen ei enää pyri hallitsemaan kokoelmia, vaan asiakkaan opastaminen on noussut etualalle. Sanotaankin, että kirjastoissa on siirrytty kokoelmista käyttäjiin.

Internetin kehittyminen on aiheuttanut suurimman eron näiden periaatteiden kesken. 1980-luvun lopulla alettiin vasta tiedostaa mikä internet on ja mihin sitä voi käyttää. Internet löi itsensä läpi 1990-luvun puolivälin jälkeen, mutta vasta 2000-luku on tuonut internetin ja sen ongelmat maailmanlaajuisiksi. Internet-aikaa leimaa tiedon vapaa saatavuus ja kopioitavuus ja sen mukanaan tuomat tietoturvaongelmat. Kirjastoissa internet näkyy nimenomaan sähköisten palveluiden kautta. Lainoja voi uusia ja varata internetin kautta ja voi tehdä tiedonhakuja. Kirjastoilla voi olla sähköisiä tietokantoja ja kokoelmia, joihin täytyy ostaa käyttöoikeus. Kirjastot eivät omista näitä aineistoja, mutta saavat niihin käyttöoikeuden joksikin tietyksi ajaksi. Kaiken tämän myötä kirjastojen täytyy miettiä entistä tarkemmin mihin määrärahat suunnataan. Pääpaino on kuitenkin vielä toistaiseksi fyysisissä kokoelmissa, erityisesti yleisissä kirjastoissa.

### **3.9 Aiempaa ammattietiikkaa käsittelevää tutkimusta kirjastoalalla**

Ammattietiikkaan liittyvää tutkimusta on tehty Suomessa jonkin verran ja maailmanlaajuisesti enemmänkin. Kirjastoalan ammattieettinen keskustelu on noussut ajankohtaiseksi puheenaiheeksi Suomessa vasta viime vuosina, joten siitä ei ole tehty

juurikaan empiiristä tutkimusta. Suomessa tehdyt tutkimukset ovat lähinnä kirjallisuuskatsauksia. Maailmanlaajuisesti empiiristä tutkimusaineistoa on hyvin saatavilla, erityisesti Yhdysvalloissa tehtyjä tutkimuksia. Kirjastoalan eettinen keskustelu on jatkunut Yhdysvalloissa jo vuosikymmeniä, mikä osaltaan selittää aiheen suosiota. Kirjastoalan ammattieettistä tutkimusta on tehty myös muualla maailmalla, kuten Venäjällä, Afrikassa sekä Skandinaviassa.

### **3.9.1 kansainvälinen tutkimus**

Hoffman (2005) on tutkinut ammattietiikkaa kirjastonhoitajuuden näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten hyvin kirjastonhoitajat ovat perillä eettisistä koodeista. Kyseessä oli amerikkalainen tutkimus, joten eettisestä koodista oli esimerkkinä Amerikkalaisen kirjastosäätiön eettinen koodisto (code of ethics). Tutkimusmenetelmänä oli sähköpostikysely, joka koostui neljästä osasta. Ensimmäisessä osassa kysyttiin vastaajien taustatietoja, kuten ikää, sukupuolta ja sitä, kuinka kauan on työskennellyt kirjastossa. Toinen osa koostui siitä, kuinka hyvin koodi oli sovellettavissa käytäntöön sekä millaisia eettisiä ongelmia vastaajat olivat kohdanneet työssään. Kolmannessa osassa oli esitelty potentiaalisia eettisiä tilanteita, joista vastaajien täytyi valita omasta mielestään oikea vaihtoehto kyseiseen tilanteeseen. Neljännessä osassa kysyttiin vastaajien mielipidettä eettisen koodin eri elementeistä.

Suurin osa kyselyyn vastanneista oli naisia, lähes 90 % ja miehiä oli 10 %. Huomiotaherättävää oli myös se, että 58 % vastanneista oli yli 50-vuotiaita. Monilla oli pitkä työkokemus kirjastoalalta. Suurin osa vastaajista työskenteli koulukirjastoissa (45 %). Yleisissä kirjastoissa työskennelleitä oli 30%. Käsittelen tässä vain yleisissä kirjastoissa työskentelevien vastauksia, koska tämä tutkimukseni keskittyy nimenomaan yleisiin kirjastoihin.

Tutkimuksessa saatiin mielenkiintoisia tuloksia. Vastaajista 34 % oli kopio eettisestä koodista omassa työhuoneessaan ja 68 % oli tietoisia eettisen koodin olemassaolosta. Mielenkiintoista oli se, että vain 14 % niistä, joilla oli 6-10 vuoden työkokemus olivat

tietoisia eettisen koodin olemassaolosta. Varsinaisista eettisistä ongelmakohdista suurimpina ryhminä nousivat esille sensuuriin (31 %), tekijänoikeuksiin (18 %) ja asiakkaiden yksityisyyteen (17 %) liittyvät asiat. Suurin osa yleisissä kirjastoissa työskentelevistä suhtautui kielteisesti sensuuriin aineistonvalintakysymyksissä.

Dole ja Hurych (2001) tutkivat informaatioajan kirjastonhoitajien arvoja. Muuttuva teknologia antoi aiheen miettiä uudelleen kirjastonhoitajien tehtäviä ja mahdollisuuksia. Kirjastonhoitajat pelkäsivät, että kirjaston rooli sivistyksellisenä paikkana oli mennyttä teknologian kehityksen ja käyttöönoton leviämisen myötä. Tutkimusmenetelmänä oli kysely, joka toteutettiin postikyselynä. Tutkimukseen oli valittu kirjastonhoitajia, kirjastoalan opiskelijoita, sekä venäläisiä kirjastonhoitajia, jotka olivat tulleet amerikkaan osallistuakseen konferenssiin. Kyselyssä tuli valita listatuista arvovaihtoehdoista kolme tärkeintä arvoa ja priorisoida ne asteikolla 1-3. Kyselyn avulla haluttiin selvittää löytyykö opiskelijoiden ja kirjastonhoitajien arvoissa merkittäviä eroja sekä myös onko amerikkalaisten ja venäläisten kirjastonhoitajien arvoissa eroavaisuuksia.

Tulokset osoittivat, että kirjastoalan opiskelijat ja amerikkalaiset kirjastonhoitajat asettivat palveluiden tarjoamisen asiakkaille etusijalle. Tämän jälkeen tärkein arvo oli henkinen vapaus. Opiskelijat nostivat esille myös informaatiolukutaidon, kun taas kirjastonhoitajat korostivat vapaata pääsyä aineistoihin, sekä niiden säilytystä. Merkittäviä eroja löytyi amerikkalaisten ja venäläisten kirjastonhoitajien välillä. Venäläiset korostivat kirjallisuutta, informaatiolukutaitoa, sekä ammatillista neutraaliutta merkittävästi enemmän kuin amerikkalaiset.

Vaagan ja Holm (2004) puolestaan tutkivat ammatillisten arvojen ilmentymistä norjalaisissa kirjastoissa. Kyseessä oli maanlaajuinen elektroninen kyselytutkimus, johon oli mahdollista vastata Oslon yliopiston verkkosivuilla. Myöhemmin lähetettiin vielä kaksi sähköpostikyselyä eri maakuntien kirjastoille. Kysely lähetettiin sekä yleisille että tieteellisille kirjastoille. Kyselyyn oli valittu 15 arvoa, jotka tuli laittaa tärkeysjärjestykseen asteikolla yhdestä kolmeen vähän samaan tapaan kuin edellä Dolen

ja Hurychin tutkimuksessa. Yleisten kirjastojen kohdalla ammatillisista arvoista nousivat tärkeimmiksi vapaa pääsy materiaaleihin ja informaatioon, lukemisen kulttuurin luominen sekä tiedon ja kirjallisuuden jakaminen. Ammatillista objektiivisuutta pidettiin myös tärkeänä arvona. Vähemmän tärkeänä pidettiin tekijänoikeuksien suojaamista. Yleisten kirjastojen tehtävänä on aina ollut tarjota vapaa pääsy tiedonlähteille sekä lukemisen edistäminen, mikä näkyy suoraan tutkimustuloksissa.

Shachaf (2005) on puolestaan tutkinut kirjastoalan eettisiä koodeja maailmanlaajuisella tasolla. Tutkimukseen osallistui 28 maata Armeniasta Ukrainaan. Tutkimusmenetelmänä oli vertaileva sisällönanalyysi, jossa vertailtiin eri maiden eettisiä koodeja. Koodeja vertailtiin ensin rakenteellisesti johdannon, pituuden ja väliotsikoiden perusteella. Johdanto oli lähes jokaisessa koodistossa (86 %), keskimääräinen pituus oli 633 sanaa ja 46 % koodeista oli käytetty väliotsikoita. Yleisesti johdannossa käsiteltiin ammatillisia arvoja, tavoitteita sekä koodien historiaa.

Varsinaisessa sisällönanalyysissä analysoitiin kokotekstejä. Analyysin avulla löydettiin 20 erilaista kategoriaa, joista ammatillinen kehittäminen ja lahjomattomuus esiintyi 25 koodissa eli lähes kaikissa. Lähes yhtä monessa koodissa esiintyivät luottamus ja yksityisyys sekä vapaa pääsy aineistoihin. Vähiten koodeissa esiintyivät sellaiset asiat kuin täsmällisyys, yhteistyö muiden kirjastojen kanssa sekä vuorovaikutus muiden organisaatioiden kanssa. Eri maiden koodien välillä löytyi kulttuurillisia eroavaisuuksia. Esimerkiksi Japanin ja Italian koodit sisälsivät erilaisia sosiaalisia mahdollisuuksia sidosryhmien välillä, kun taas Australiassa ja Kanadassa näin ei ollut. Eri maiden koodien välillä oli nähtävissä tiettyä jakoa kollektivismiin ja individualismiin.

Ball ja Oppenheim (2005, 54-60) selvittivät tutkimuksessaan Englantilaisten kirjastoalan opiskelijoiden ja kirjastoissa työskentelevien asenteita eettisiä kysymyksiä kohtaan. He halusivat selvittää oliko opiskelijoilla eri käsitys eettisistä tilanteista. Tutkimusmenetelmänä oli kysely ja se julkaistiin kirjastoalan ihmisille suunnatulla keskustelufoorumilla. Tulokset osoittivat, että kirjastonhoitajilla ja kirjastoalaa

opiskelevilla oli hyvin samanlaiset asenteet eettisiä asioita kohtaan. Yllättävää kuitenkin oli, että kirjastonhoitajilla oli vapaamielisemmät ajatukset esimerkiksi internet-sivujen suodattamisesta. Tulokset näyttivät myös, että eettisten asioiden opetus on kohtuullisella tasolla, mutta työtä pitää kuitenkin tehdä edelleen.

### 3.9.2 Kotimainen tutkimus

Ekholm (2000) on käsitellyt laajasti suomalaisten yleisten kirjastojen kirjapoistoja vuosilta 1944-1946. Näiden vuosien kirjapoistoja voidaan pitää lähes ainoana virallisen sensuurin kokemuksina suomalaisen kirjastolaitoksen historiassa. Kirjapoistot toteutettiin lähinnä Neuvostoliiton vaatimuksesta. Yleisistä kirjastoista poistettiin vuosien 1944-46 välillä kaikkiaan 1783 nimekettä. Teoksia poistettiin määrällisesti yli 30 000 nidettä. Poistetut teokset jakautuivat sisällöllisesti propagandateoksiin, sotakuvauksiin ja sotahuumoriin, sekä vallankumousta ja neuvostojärjestelmiä arvostelleisiin teoksiin. Poistetuin yksittäinen teos oli Adolf Hitlerin *Taisteluni*.

Opetusministeriö antoi vuonna 1958 kunnille luvan palauttaa poistetut teokset. Pidettiin kuitenkin suotavana, että naapuruussuhteita loukkaava kirjallisuus sijoitettaisiin vain lukusali- ja tutkimuskäyttöön. Vuosien 1944-46 kirjapoistojen suurin häviö oli sotakirjallisuus, joka kääntyi uuteen nousuun vasta 1970-luvulla. Jälkikeskustelu kielletyistä kirjoista jatkui vielä 1970-luvulla.

Poroila (2007) on käsitellyt teoksessaan kirjastoammattilaisen roolia vallankäyttäjänä sekä aineistonvalintaan liittyvää sensuuria. Hänen mukaansa kirjastoammattilaisten eli portinvartijoiden ongelmat liittyvät siihen, miten suhtaudutaan ilmaisun- ja mielipiteen vapauteen. Kirjastoissa on toimittu liian pitkään valtiovallan tahdon mukaan. Oman osansa tähän on tuonut Helle Kannila ja hänen kirjastoalalle jälkeensä jättämä perintö. Hän on ollut yksi kirjastoalan tärkeimpiä henkilöitä ja vaikuttanut myös kirjastoalalla vallitseviin arvoihin.

Poroila on laatinut oman esityksensä kirjastoalan eettisistä periaatteista. Ehdotetut

periaatteet tunnetaan nimellä portinvartijan kymmenen kultaista sääntöä. Periaatteissa mainitaan muunmuassa, että kirjaston palvelut on tarkoitettu yhtäläisesti kaikille, kirjaston tehtävänä on välittää merkityksellistä informaatiota eikä kirjasto saa harjoittaa voimassa olevaan lainsäädäntöön perustumatonta ennakkosensuuria. Kirjaston tehtävänä on myös toimia maksuttoman yhteisöllisen informaation välityspaikkana.

Yhteenvedona aiemmista tutkimuksista voidaan todeta, että kysely on ollut suosittu tutkimusmenetelmä haettaessa vastauksia ammattieettisiin asioihin. Kyselyt olivat rakenteellisesti hyvin samankaltaisia. Erilaisten ammatillisten arvojen tärkeyden määrittelyssä käytettiin asteikkoa 1-3. Vastaajien tuli valita kolme mielestään tärkeintä ammatillista arvoa. Avoimia kysymyksiä oli suhteellisen vähän. Kirjastoalan ammattietiikkaa ovat tutkineet edellä esitettyjen tutkimusten lisäksi kysely menetelmällä muunmuassa Smith (1993) Branch (1998), ja Vaagan (2002). Yhdessä tutkimuksessa käytettiin menetelmänä vertailevaa sisällönanalyysiä.

Tutkimusten tulokset olivat hyvin samansuuntaisia kyselytutkimusten osalta. Vapaa pääsy tietoon ja asiakkaiden palveleminen olivat keskeisellä sijalla. Ammatillinen objektiivisuus oli myös tärkeä arvo. Eettisistä ongelmakohdista nousivat esille sensuuriin liittyvät asiat, sekä kopioimiseen ja asiakkaiden yksityisyyteen liittyvät kysymykset. Sensuurista puhuttaessa nimenomaan aineistonvalintakysymykset nousivat esille. Yleisillä kirjastoilla oli kielteinen kanta sensuuriin, mutta esimerkiksi koulukirjastojen tapauksessa aineiston sensurointi voi olla hyväksyttävää.

## 4 TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTUS

Luvussa neljä määrittelen tutkimuksen tarkoituksen ja esitän tutkimuskysymykset. Lisäksi kuvaan käytetyn tutkimusmenetelmän ja käyn läpi tutkimuksen toteutuksen eli kyselylomakkeen laadinnan, aineiston keruun ja aineiston analysointimenetelmät.

### 4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää yleisissä kirjastoissa työskentelevien käsityksiä kirjastotyön ammattietikasta ja eettisistä periaatteista. Erityisesti tarkastellaan millaisia eettisiä ongelmia kirjastoammattilaiset kohtaavat työssään ja kuinka usein eettisiä ongelmia esiintyy. Lisäksi pyritään selvittämään, miten eettisiä ongelmia ratkaistaan työyhteisössä.

Tarkennetut tutkimuskysymykset ovat:

1. Ovatko kirjastoalan ammattilaiset tietoisia olemassa olevista eettisistä periaatteista?
2. a) Millaisia eettisiä ongelmatilanteita kirjastoammattilaiset kohtaavat työssään?  
b) Kuinka usein eettisiä ongelmia kohdataan?
3. Miten kirjastoammattilaiset ratkaisevat työssään kohtaamiaan eettisiä ongelmatilanteita?

### 4.2 Kysely tutkimusmenetelmänä

Kyselytutkimus on enimmäkseen kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta, jossa sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä tietoa muun muassa ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, arvoista ja asenteista. Kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä joko paperisen tai sähköisen lomakkeen välityksellä. Kyselylomake on mittausväline, jonka sovellusalue ulottuu



yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta aina mielipidemittauksiin ja katukyselyihin. (Vehkalahti 2008, 11-13.)

Kyselytutkimuksen etuna on, että sen avulla voidaan kerätä laaja aineisto ja esittää runsaasti kysymyksiä. Tutkija ei vaikuta vastauksiin omalla olemuksellaan ja läsnäolollaan, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuutta lisää se, että kysymys esitetään samassa muodossa jokaiselle vastaajalle. Kyselytutkimuksen heikkoutena voidaan pitää sitä, että vastausprosentti jää usein alhaiseksi. Väärinymmärryksiä voi myös tapahtua, kun vastaajalla ei ole mahdollista saada lisää informaatiota epäselvien kysymysten yhteydessä. Tämä tulisikin ottaa huomioon lomakkeen laadinnassa. Lomakkeen selkeys, vastausohjeet ja lomakkeen esitestaaminen vähentävät mahdollisia väärinymmärryksiä. (Valli 2001, 100-102 .)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tiedon keruu tapahtuu kysymysten kautta. Kysymykset voivat olla joko avoimia tai strukturoituja. Strukturoiduissa kysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot tai ne ovat poissulkevia. Kysymykset sallivat silloin vain yhden vastausvaihtoehdon (Ronkainen & Karjalainen 2008, 33.) Avoimet kysymykset voivat olla täysin avoimia, mutta myös jollain tavoin rajattuja. Täysin rajaamattomia kysymyksiä voidaan käyttää herättämään erilaisia ideoita tai ajatuksia. Avointen kysymysten käsittely voi olla hankalampaa kuin strukturoitujen, mutta niiden avulla voidaan saada sellaista tietoa, jota ei voi saada strukturoiduilla kysymyksillä. (Kananen 2011, 30-31.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen peruskäsite on otanta, jonka alakäsitteitä taas ovat perusjoukko ja otos. Perusjoukon muodostavat ne, joista tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita eli tässä tapauksessa perusjoukon muodostavat yleisissä kirjastoissa työskentelevät henkilöt. Otoksen taas muodostavat tutkimukseen valitut vastaajat eli tässä tutkimuksessa kolmessa Suomen yleisessä kirjastossa työskentelevät kirjastoalan ammattilaiset. Otantaperiaatteena oli valita työntekijämäärältään samankokoisia kirjastoja. Yhdessä kirjastossa työskenteli keskimäärin 152 henkilöä. Otannan ideana on yleisesti mahdollistaa pienemmän otoksen perusteella saadut tulokset yleistettyä

koskemaan suurempaa perusjoukkoa. (Vehkalahti 2008, 43.)

### 4.3 Kyselylomakkeen laadinta

Kyselylomakkeen laadinta edellyttää kirjallisuuteen tutustumista sekä tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten tarkkaa määrittelyä. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon, miten aineisto aiotaan käsitellä, eli mitä ohjelmaa aineiston analysoinnissa ja tulosten raportoinnissa käytetään. Kysymyksiä suunniteltaessa on mietittävä, miten tarkkoja vastauksia halutaan ja kuinka tarkkoja vastauksia on mahdollista saada. Samaa asiaa voidaan kysyä monella eri tavalla ja erilaisilla mitta-asteikoilla. (Heikkilä 2004, 47.)

Tutkimusta aloittaessani mietin, keräänkö empiirisen aineiston kysely vai haastattelumenetelmällä. Päädyin tekemään kyselyn, koska halukkaiden haastateltavien löytäminen olisi voinut olla hankalaa johtuen tutkimusaiheestani. Kokemattomuuteni haastattelijana vaikutti myös kyselyyn päätymiseen. Haastattelun etuna olisi ollut mahdollisuus tarkentaviin kysymyksiin ja sitä kautta syvällisempien vastausten saamiseen. Kyselyn avulla on mahdollista saada laajempi aineisto, joten sen tulokset ovat helpommin yleistettävissä koskemaan laajempaa joukkoa.

Kyselylomakkeen laadinnassa käytin apuna yhtä amerikkalaista tutkimusta sekä yhtä kotimaista tutkimusta lääketieteen puolelta (Suvela 2003, Hoffman 2005). Kirjastoalan eettiset periaatteet olivat lomakkeen laatimisen lähtökohtana ja näin ollen vaikuttivat myös osaltaan kysymysten sisältöön.

Kyselylomake on puolistrukturoitu eli siinä on sekä avoimia kysymyksiä että monivalinta- ja asteikkotyyppejä kysymyksiä (ks. liite 1.). Tarkoituksena oli alunperin välttää avoimia kysymyksiä, koska niihin jätetään helpommin vastaamatta kuin monivalintakysymyksiin. Päätin kuitenkin ottaa mukaan kaksi avointa kysymystä, jotta saisin syvyyttä tutkimukseeni. Avoimet kysymykset mahdollistivat sen, että vastaajat pystyivät kertomaan omia näkemyksiään ja kokemuksiaan eettisistä ongelmista.

#### **4.4 Aineistonkeruu**

Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä ja se lähetettiin yhteensä 455 henkilölle, jotka työskentelivät kolmessa eri yleisessä kirjastossa. Jokaiselle työntekijälle lähetettiin sähköposti, jossa oli saatekirje ja linkki kyselylomakkeeseen. Työntekijöiden sähköpostiosoitteet poimittiin Kirjastot.fi-sivustolta.

Ensimmäisessä aineistonkeruuvaiheessa maaliskuussa 2013 kysely lähetettiin vain yhden kirjaston työntekijöille. Kyselyyn vastaamisaikaa annettiin kaksi viikkoa. Vastausaikaa jatkettiin viikolla, koska vastauksia ei kertynyt tarpeeksi. Aineisto jäi siitä huolimatta liian suppeaksi, jolloin päätin lähettää kyselyn useammalle kirjastolle. Olin yhteydessä kahteen muuhun yleiseen kirjastoon ja sain luvan toteuttaa kyselyn myös näissä kirjastoissa. Kysely lähetettiin kahteen kirjastoon huhtikuussa 2013. Vastausaikaa annettiin yksi viikko, sillä huomasin ensimmäisessä aineiston keruuvaiheessa että suurin osa vastauksista tuli ensimmäisten päivien aikana. Tästä huolimatta jouduin jatkamaan vastausaikaa vielä yhdellä viikolla, koska muuten vastausprosentti olisi jäänyt liian alhaiseksi. Vastauksia kertyi lopulta 95 ja näin ollen vastausprosentiksi tuli 21%. Se on alhainen, mikä on otettava huomioon pohdittaessa tulosten luotettavuutta ja yleistettävyyttä. Vastausprosentti on kuitenkin tyypillinen kyselytutkimuksessa, jossa otoskato jää usein suureksi (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 21).

#### **4.5 Aineiston analysointi**

##### **4.5.1 Tilastolliset analysointimenetelmät**

Kyselyaineistot koostuvat yleensä lukumääristä, joten niiden tulkitsemiseen on perinteisesti käytetty tilastollisia menetelmiä. Vaikka kysymykset esitetään sanallisessa muodossa niin vastaukset ilmaistaan numeerisesti. (Vehkalahti 2008, 13.) Erilaisia tilastollisia menetelmiä ja malleja on lukuisia ja niitä voi luokitella eri tavoin. Yksi tapa on jakaa menetelmät sen mukaan onko kohteena yksi vai useampi muuttuja. Puhutaan yhden ja kahden muuttujan menetelmistä sekä monimuuttujamenetelmistä.

(KvantiMOTV.)

Määrällisellä tutkimuksella tavoitellaan yleensä yleiskäsityksiä tutkittavasta ilmiöstä kun taas laadullisessa tutkimuksessa pyritään pintaa syvemmälle. Menetelmän valinta ei kuitenkaan ole ratkaiseva asia, sillä samassa tutkimuksessa voi hyödyntää sekä määrällistä että laadullista tutkimusotetta. Sanallisia vastauksia on helpompi tutkia laadullisia menetelmiä kuten sisällönanalyysia käyttäen, mutta saatuja tuloksia voi tiivistäen esittää määrällisten menetelmien avulla. (Vehkalahti 2008, 13.)

Kyselyaineisto kerättiin Webropol-ohjelmalla, mutta aineiston analysointi ei ollut mahdollista sen avulla, koska eri kirjastoista koottujen kyselyaineistojen yhdistäminen ei onnistunut. Tämä johtui aineistonkeruusta, joka tehtiin kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisen vaiheen jälkeen kysely sulkeutui, koska olin ajastanut sen sulkeutumaan. Tämä aiheutti sen, että kyselyn aktivoiminen ei onnistunut toisessa aineistonkeruuvaiheessa, sillä se hävitti aiemmassa kyselyssä tulleet vastaukset. Jouduin kopioimaan kyselyn ja lähettämään sen eri linkistä, jolloin vastausten myöhempi yhdistäminen ei onnistunut. Aineiston analysoinnin epäonnistuminen Webropol-ohjelmalla johtui tekemästani virheestä ensimmäisessä aineistonkeruuvaiheessa.

Tutkimukseni määrällisen aineiston olen analysoinut Excel- ja Open office -ohjelmilla. Kyseessä on kuvaileva analyysi, joka ei selitä syy-seurasuhteita. Tein aineistosta suoria jakaumia Excel-taulukkolaskentaohjelmalla. Kunkin kysymyksen kohdalta poimittiin tarkat lukumäärät Webropolista, jotka muutettiin Excelillä prosenteiksi. Taulukoiden osalta prosenttiosuudet on laskettu käsin, sillä Open office- ohjelma ei jostain syystä muuttanut lukumääriä prosenteiksi. Virheiden minimoimiseksi lasketut prosenttiosuudet on kertaalleen tarkistettu.

#### **4.5.2 Sisällönanalyysi**

Sisällönanalyysia voidaan pitää laadullisen tutkimuksen perusmenetelmänä. Sitä on mahdollista soveltaa kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysia

voidaan pitää yksittäisenä metodina mutta myös teoreettisena viitekehystenä erilaisissa analyyssikonaisuuksissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.)

Laadullinen analyysi voidaan jakaa induktiiviseen, deduktiiviseen ja abduktiiviseen analyysiin. Induktiivisessa analyysissä tulkinta etenee yksittäisestä yleiseen, kun taas deduktiivisessa analyysissä tulkinta etenee yleisestä yksittäiseen. Abduktiivisen päättelyn mukaan teorianmuodostus on mahdollista vain, jos päättelyn taustalla on jokin ajatus tai johtolanka. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.) Tutkittava aineisto pyritään järjestämään sisällönanalyysin avulla selkeään ja tiiviiseen muotoon, jotta aineistosta voitaisiin tehdä luotettavia johtopäätöksiä. Laadullisen aineiston analysoinnin tarkoituksena on lisätä tietämystä tutkittavasta ilmiöstä. (emt., 108.)

Laadullisen aineiston muotoja ovat aineistolähtöinen analyysi, teoriasidonnainen analyysi ja teorialähtöinen analyysi. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkittavasta aineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Aikaisemman tietämyksen tutkittavasta ilmiöstä ei pitäisi vaikuttaa analyysin toteutukseen tai lopputulokseen, koska analyysin oletetaan riippuvan tutkittavasta aineistosta. Teoriasidonnaisessa analyysissä teoria toimii apuna analyysin tekemisessä mutta analyysi ei pohjaudu suoraan teoriaan. Analyysiyksiköt valitaan aineistolähtöisesti. Teoria voi auttaa ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä ja tuoda uusia näkökulmia aiheeseen. Teorialähtöinen analyysi nojaa johonkin aikaisempaan teoriaan tai malliin. Tutkittava ilmiö määritellään jonkin aiemmin tunnetun teorian tai mallin mukaisesti. Teorialähtöisessä analyysissä teoriaa yleensä testataan jossakin uudessa kontekstissa. Aineistolähtöisen analyysin voidaan ajatella olevan induktiivista, kun taas teoriasidonnainen ja teorialähtöinen analyysi ovat deduktiivisia. (emt., 95-100.)

Tutkimuksen laadullinen aineisto on analysoitu teoriasidonnaisen sisällönanalyysin keinoin. Teoria ja oma esiyymmärryksen ammattietikasta toimivat analyysin taustalla, mutta tutkittava aineisto määrittää ilmiön luonteen. Kysymyslomakkeessa oli kaksi avointa kysymystä. Toisessa tiedusteltiin millaisissa työtehtävissä vastaajat kohtaavat eettisiä ongelmia. Kysymykseen vastasi 53 henkilöä eli 56 % kaikista kyselyyn

vastanneista. Ensimmäisen avoimen kysymyksen kohdalla vastaukset numeroitiin välillä V1-V53. Avoimet vastaukset luokiteltiin sisällönanalyysin menetelmällä eri aihealueisiin. Nämä aiheet ovat työntekijän asenteet, asiakaspalvelutilanteet, jossa alaluokkina ovat asiakkaiden kohtelu-, valvonta- ja yksityisyys sekä työyhteisö.

Lasten netinkäyttö.  
 Vanhemmilta tulee joskus kyselyjä kun heidän lapsensa ovat ”kielleyillä sivuilla”, emmekö me ollenkaan tarkkaile missä lapset netissä seikkailevat.

→ Asiakaspalvelu                      → Asiakkaiden valvonta

**Kuvio 2.** Esimerkki laadullisen aineiston luokittelusta.

#### 4.5.3 Kriittisten tapahtumien tekniikka

Kriittisten tapahtumien tekniikkaa (Critical Incident Technique) käytettiin tieteellisessä tutkimuksessa ensimmäisen kerran vuonna 1954. Menetelmän kehittäjä John C. Flanagan on määritellyt kriittisten tapahtumien tekniikan sarjaksi menettelytapoja, joilla kerätään havaintoja ihmisen toiminnasta käytännön ongelmanratkaisun helpottamiseksi ja psykologisten periaatteiden luomiseksi. Menetelmän avulla kerätään tietoa tapahtumista, joilla on erityinen merkitys ja jotka täyttävät niille annetut kriteerit. Tapahtumalla tarkoitetaan havaittua ihmisen toimintaa, joka muodostaa itsessään riittävän kokonaisuuden päätelmien tekemiseen kyseisestä tapahtumasta ja toimijasta. Jotta tapahtuma olisi kriittinen sen täytyy esiintyä tilanteessa, jossa teon tarkoitus näyttäytyy havainnoijalle tarpeeksi selkeänä. Tapahtuman seurausten on oltava tarpeeksi selkeät, jolloin jää mahdollisimman vähän epäilyksiä teon vaikutuksista. (Chell 2004, 45.)

Kriittisten tapahtumien tekniikka ei määrittele erityisiä tapoja, joilla kerättyä tietoa tulisi käsitellä. Se on kokoelma periaatteita, joita täytyy soveltaa kulloinkin käsillä olevaan tilanteeseen sopivaksi.

Menetelmä koostuu kuudesta eri tekijästä:

- 1. Johdatus menetelmään ja haastattelun saaminen alkuun*
- 2. Keskittyminen käsillä olevaan teemaan*
- 3. Haastattelun kontrollointi*
- 4. Haastattelun päättäminen*
- 5. Eettisten asioiden huomioiminen*
- 6. Aineiston analysointi*

(Chell 2004, 48)

Tässä tutkimuksessa sovelsin kriittisten tapahtumien tekniikkaa kyselytutkimukseen. Kyselyyn vastanneita pyydettiin kuvailemaan helpointa ja vastaavasti vaikeinta eettistä ongelmatilannetta, jonka he ovat kohdanneet työssään. Lisäksi pyydettiin kertomaan miten näihin ongelmiin löydettiin ratkaisu. Kysymykseen vastasi 38 henkilöä eli 40 % kaikista vastanneista. Tässä kysymyksessä käytettiin numerointia VA1-VA38 erotuksena ensimmäisen avoimen kysymyksen numerointiin.

## **5 TUTKIMUKSEN TULOKSET**

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen tulokset. Aluksi esittelen vastaajien taustatietoihin liittyvät tulokset. Sen jälkeen käsittelen eettisten ohjeiden tuntemusta sekä eettisiä ongelmatilanteita ja niiden ratkaisemista. Sitten kuvaan laadullisen aineiston analyysillä saadut tulokset, joissa nousee esille erilaisiin työtehtäviin liittyviä eettisiä ongelmia. Lisäksi kuvaan vaikeinta ja helpointa eettistä ongelmaa, jonka vastaajat ovat kohdanneet työssään sekä miten kyseisiin ongelmiin löydettiin ratkaisu.

### **5.1 Vastaajien taustatiedot**

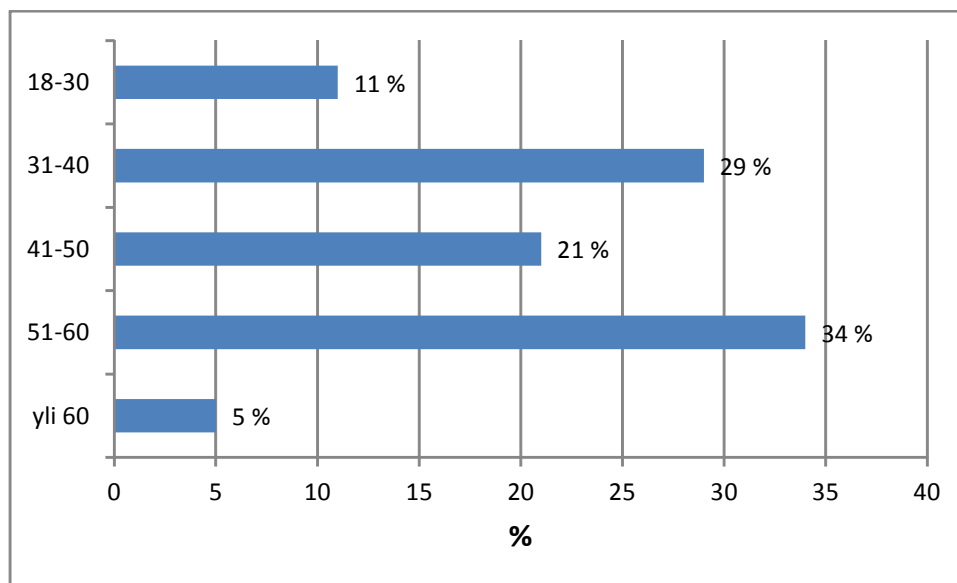
Taustatiedoissa kysyttiin vastaajien sukupuolta, ikää, koulutustaustaa, ammattinimikettä ja työkokemusvuosia. Lisäksi tiedusteltiin työntekijöiden määrää vastaajan työyksikössä.

#### **5.1.1 Vastaajien sukupuoli – ja ikäjakauma**

Vastaajien sukupuolijakauma oli varsin selkeä. Vastaajista selkeä enemmistö eli 76 (81 %) oli naisia ja 18 miehiä (19 %).

Kuviosta 3 ilmenee vastaajien jakautuminen iän mukaan. Yli 60-vuotiaita oli vastanneissa varsin vähän, vain 5 henkilöä (5 %). Seuraavaksi vähiten vastaajia oli 18-30-vuotiaissa, 10 henkilöä (11 %). Muut ikäryhmät jakautuivat erittäin tasaisesti: 31-40-vuotiaita oli 27 (29 %) ja 41-50-vuotiaita 20 (21 %) vastaajista. Suurin ryhmä olivat 51-60-vuotiaat, joita oli 32 (34 %) kaikista vastanneista.

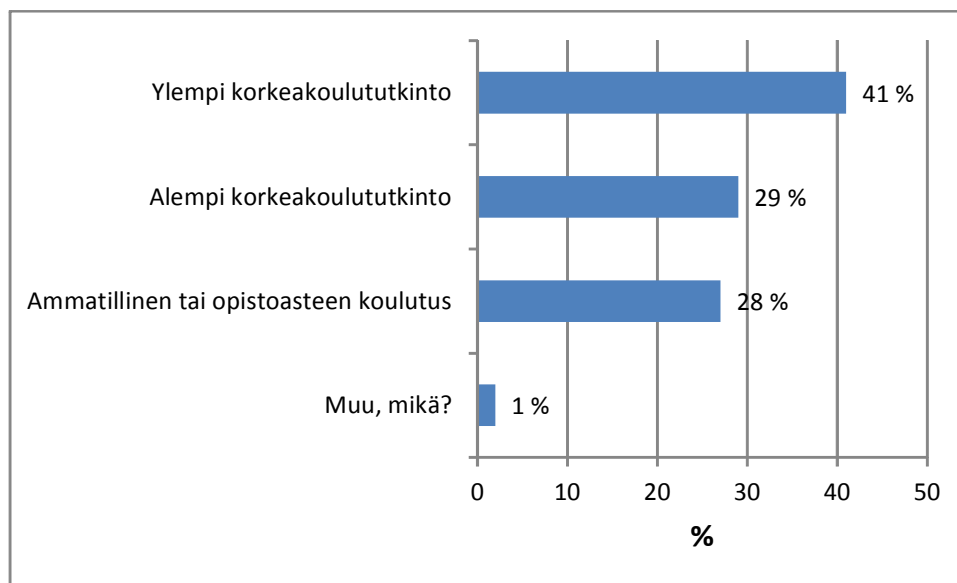




**Kuvio 3.** Vastaajien ikäjakauma.

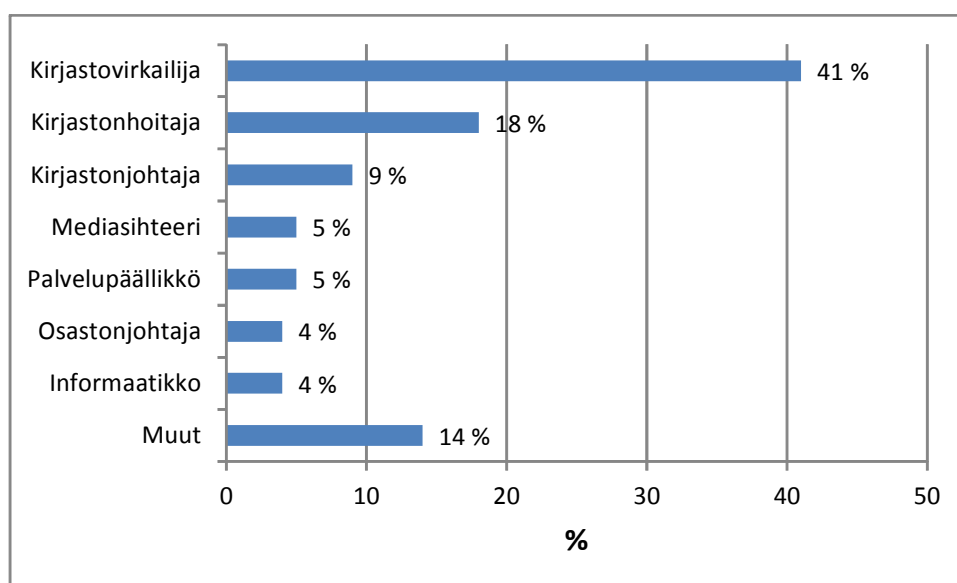
### 5.1.2 Koulutustausta ja ammattinimike

Koulutustaustaltaan vastanneiden joukossa oli eniten ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita, 39 henkilöä (41 %). Alemman korkeakoulututkinnon ja ammatillisen tai opistoasteen tutkinnon suorittaneita oli lähes saman verran 28 (29 %) ja 26 (28 %) kaikista vastanneista. Muun koulutuksen suorittaneita oli 1 (1 %) vastanneista. Muu koulutus kohtaan vastannut ei ilmoittanut, minkä koulutuksen oli suorittanut. Vastaajalta ei tiedusteltu erikseen sitä, oliko hänellä kirjastoammatillinen koulutus.



**Kuvio 4.** Vastanneiden koulutustausta.

Vastaajien ammattinimikettä tarkasteltaessa on havaittavissa kirjastovirkailijoiden suuri osuus vastanneista, 39 henkilöä (41%). Kirjastonhoitajien vastaava osuus on 17 henkilöä (18 %). Johtavassa asemassa (kirjastonjohtaja, osastonjohtaja, palvelupäällikkö) työskenteleviä oli yhteensä noin 18 % vastanneista (kuvio 5). Vastaajista mediasihteeireitä oli viisi prosenttia ja informaattikkoja neljä prosenttia.

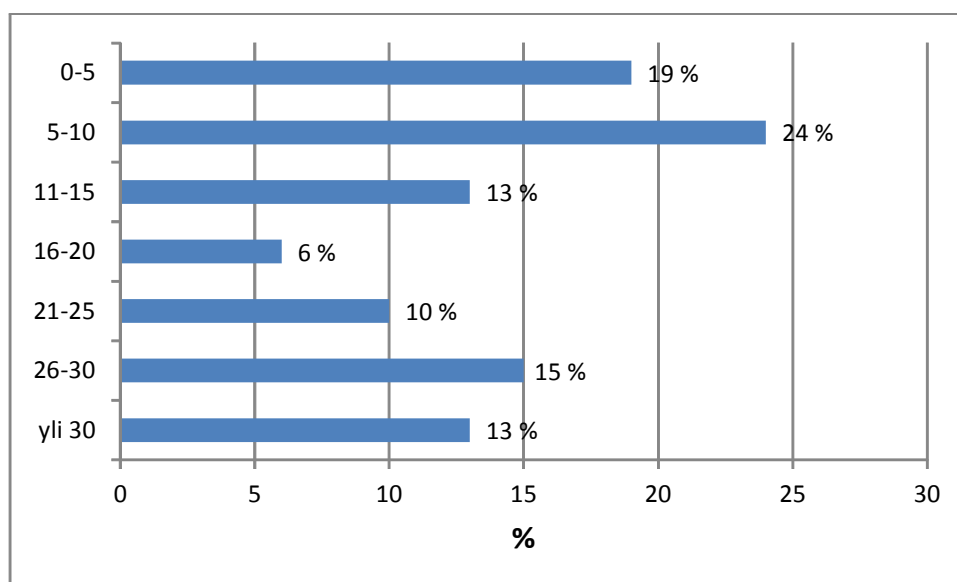


### Kuvio 5. Vastanneiden ammattinimikkeet.

Muut- nimikkeen alla olen yhdistänyt kaikki ne ammattinimikkeet, jotka esiintyivät alle neljä kertaa. Näitä olivat kirjastosihteeri (3), tietopalvelusihteeri (3), kirjastoavustaja (2), verkkosuunnittelija (1), osastonsihteeri (1), verkkopalveluassistentti (1), tietotekniikkasihteeri (1) ja lehtilukusalinhoitaja (1).

#### 5.1.3 Työkokemus ja työntekijöiden määrä yksikössä

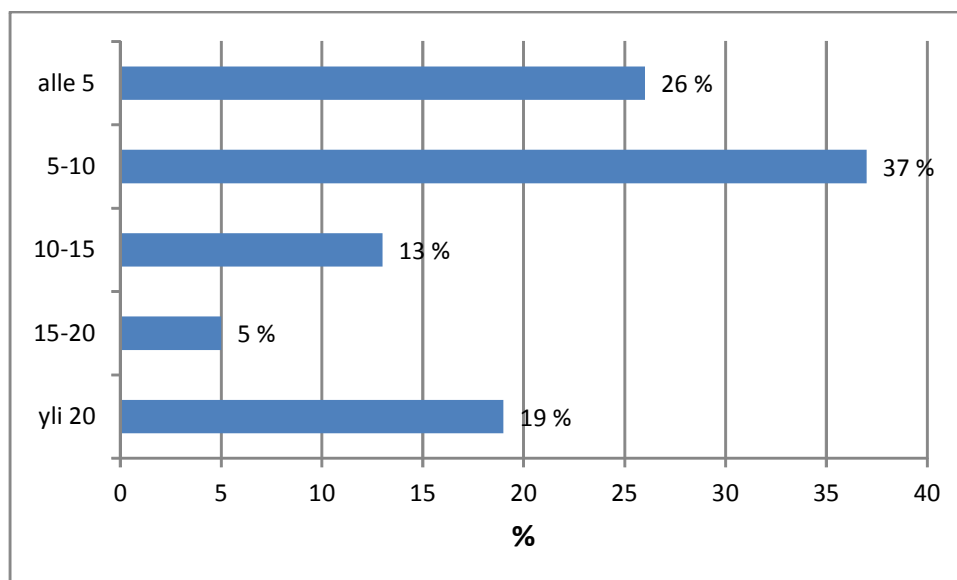
Yli 50 prosentilla vastanneista oli vähintään kymmenen vuoden työkokemus kirjastoalalla (kuvio 6). Suurin ryhmä olivat kuitenkin ne, joilla oli 5-10 vuoden kokemus, 23 henkilöä (24 %) vastanneista. 0-5 vuoden työkokemus oli 18 (19 %) ja vastaavasti 11-15 vuoden kokemus oli 12 (13 %) vastanneista. Ainoastaan kuudella prosentilla vastaajista oli 16-20 vuoden työkokemus. Yli kahdenkymmenen vuoden työkokemus kirjastoalalla oli 38 % vastanneista (kuvio 6).



Kuvio 6. Vastaajien työkokemus vuosina kuvattuna.

Yleisin työntekijöiden lukumäärä vastaajan työyksikössä oli 5-10 henkilöä (37 %).

Seuraavaksi suurimman ryhmän muodostivat alle viiden henkilön yksiköt (26 %). Toisaalta yli kahdenkymmenen työntekijän suuruisia yksiköitä oli 19 %. 10-15 henkilön yksiköitä oli 13 % ja 15-20 henkilön yksiköitä oli vain viisi prosenttia.



**Kuvio 7.** Työntekijöiden määrä yksikössä.

## 5.2 Eettisten ohjeiden tuntemus

Vastaajilta kysyttiin heidän tietämystään kirjastoalan eettisistä ohjeista. Noin joka kolmas vastaajista oli kuullut eettisistä ohjeista (33 %). Lähes saman verran oli perehtynyt niihin omatoimisesti (29 %). 17 % vastanneista ei ollut koskaan kuullut kirjastoalan eettisistä ohjeista. Eettisten periaatteiden yhteinen läpikäynti työyhteisön sisällä näyttäisi olevan vähäistä, sillä vain 11 % vastaajista ilmoitti eettisten ohjeiden olevan nähtävissä työpaikalla, tai että niihin oli tutustuttu yhteisesti.

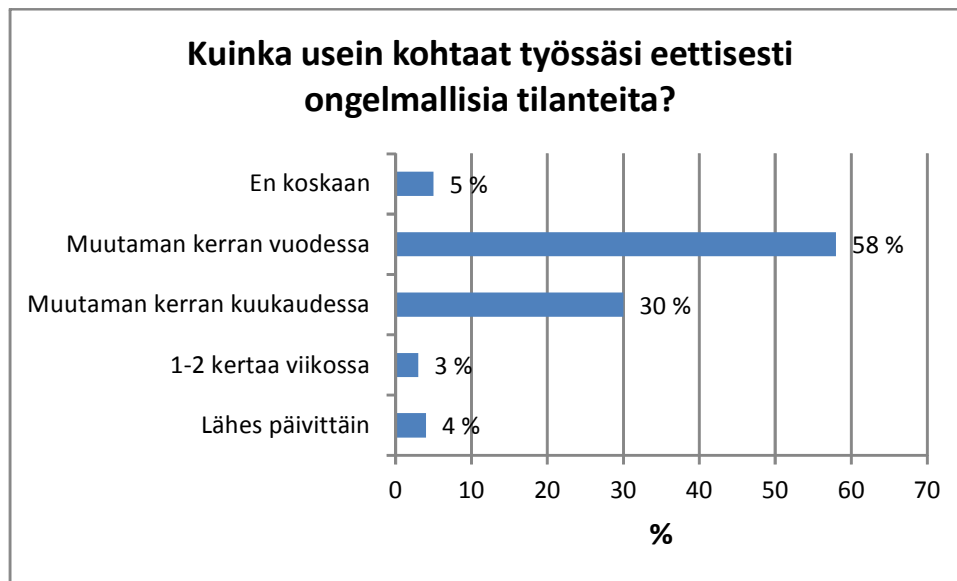


**Kuvio 8.** Kirjastoalan eettisten ohjeiden tuntemus.

Vastanneista 62 % oli jossakin määrin tietoisia kirjastoalan eettisistä periaatteista (kuvio 8). On kuitenkin otettava huomioon ne, jotka vastasivat kohtiin ”työpaikallani on perehdytty niihin yhteisesti” tai ”ne ovat nähtävissä työpaikallani”, sillä myös he ovat tietoisia ohjeiden olemassaolosta. Näin ollen voidaan sanoa, että yli kolme neljännestä (83 %) vastaajista on ainakin joskus kuullut kirjastoalan eettisistä periaatteista. Kysymyksen kohdalla oli mahdollista valita vain yksi vaihtoehto, joten vastaukset jakautuivat melko tasaisesti eri vaihtoehtojen kesken.

### 5.3 Eettiset ongelmatilanteet

Vastaajilta tiedusteltiin, kuinka usein he kohtaavat työssään eettisesti hankalia tilanteita. Vastaajista yli puolet (58 %) ilmoitti kohtaavansa eettisesti ongelmallisia tilanteita vain muutaman kerran vuodessa. Muutaman kerran kuukaudessa eettisiin ongelmatilanteisiin törmäsi vajaa kolmannes vastaajista (30 %). Nämä kaksi ryhmää muodostivat 88 % kaikista vastanneista (kuvio 9).



**Kuvio 9.** Eettisten ongelmatilanteiden esiintyvyys työssä.

Eettisiä ongelmia kohtasi 1-2 kertaa viikossa kolme prosenttia vastaajista ja lähes päivittäin neljä prosenttia vastanneista. Viisi prosenttia vastanneista ei ollut koskaan joutunut työssään eettisesti ongelmallisiin tilanteisiin.

#### 5.4 Eettisiä ongelmia aiheuttavat asiat ja tekijät

Vastaajilta tiedusteltiin kuinka usein tekijänoikeusäännökset, aineistonvalintatilanteet, sensuurikysymykset, asiakaspalvelu, internet-sivujen suodatus, sekä oma ammattitaito aiheuttavat mahdollisesti eettisiä ongelmia (taulukko 1). Vastaajilta kysyttiin myös kuinka usein asiakkaiden odotukset, työtovereiden asenteet, työnantajan ohjeet, oma ammattitaito ja ajan puute aiheuttavat eettisesti hankalia tilanteita työympäristössä (taulukko 2). Ensin tuloksia esitellessäni käyn läpi taulukossa 1 esiintyvät asiat ja sitten taulukossa 2 olevat tekijät. Kohta ”oma ammattitaito” esiintyy molemmissa taulukoissa, joten käsittelen sen yhtenä kokonaisuutena. Omalla ammattitaidolla viitataan kirjastoammattilaisen omaan näkemykseen ammattitaitonsa riittävydestä.

**Taulukko 1.** Eettisiä ongelmia aiheuttavat asiat.

	Ei koskaan	Hyvin harvoin	Joskus	Melko usein	Usein
Tekijänoikeussäännökset	4 %	27 %	45 %	28 %	1 %
Aineistonvalintatilanteet	18 %	36 %	29 %	15 %	2 %
Sensuurikysymykset	18 %	55 %	23 %	4 %	0 %
Asiakaspalvelu	3 %	22 %	53 %	16 %	6 %
Internet-sivujen suodatus	26 %	38 %	30 %	5 %	1 %
Oma ammattitaito	20 %	54 %	23 %	3 %	0 %

Tekijänoikeussäännöksiä kohdalla jakauma on kohtalaisen tasainen. Vastaajista lähes kolmannes (31 %) oli sitä mieltä, että tekijänoikeussäännökset ovat harvakseltaan eettisten ongelmien taustalla. Lähes saman verran (29 %) oli sitä mieltä, että ne aiheuttavat melko usein eettisesti ongelmallisia tilanteita. Tekijänoikeussäännökset aiheuttivat joskus ongelmia 45 % vastaajista.

Tekijänoikeuksien osalta ongelmat liittyvät internetiin ja sieltä ladattaviin tiedostoihin ja ohjelmiin. ”Asiakkaat pyytävät neuvoa tietokoneongelmiin tai muihin kysymyksiin, joiden toteuttaminen aiheuttaisi tekijänoikeusrikkomuksia. Esimerkiksi musiikin lataaminen netistä ilmaiseksi tai netistä löytyvien kuvien käyttö omiin tarkoituksiin.” (V32)

Aineistonvalintaan liittyvät seikat näyttivät olevan varsin harvoin eettisten ongelmien taustalla. Puolet (54 %) vastanneista ilmoitti niiden aiheuttavan joko hyvin harvoin tai ei koskaan eettisiä ongelmia. Lähes puolelle (46 %) vastanneista aineistonvalintaan

liittyvät tilanteet olivat joskus, mutta osalle myös useammin (15 %) olleet vaikuttamassa eettisten ongelmien syntymiseen. Aineistonhankintaan liittyvissä asioissa voi tulla virheostoksia, kun valittavia teoksia ei voi yleensä nähdä etukäteen. Valinta on usein tehtävä pelkän tiivistelmän ja kansien perusteella.

*Tänä päivänä ilmestyy paljon teoksia, joiden sisältö on kyseenalaista. Aineistonvalinta joudutaan kuitenkin tekemään teoksen esittelyn pohjalta. Usein on etsittävä lisätietoa netistä. Aina lisätietoja ei ole saatavissa. Aikaisemmin, kun valittavat teokset näki, esimerkiksi sarjakuvissa oli silloin tällöin kuvia ja joutui miettimään, voimmeko hankkia kyseisen teoksen. (V13)*

Sensuuriin liittyvät asiat olivat lähes neljännekselle (23 %) vastaajista joskus aiheuttamassa eettisiä ongelmia. Suurin osa oli sitä mieltä, että sensuurikysymykset ovat eettisten ongelmien taustalla joko hyvin harvoin (55 %) tai eivät koskaan (18 %). Internet-sivujen suodatus näyttäisi menevän samoilla linjoilla. Ne olivat runsaalle kolmannekselle (38 %) hyvin harvoin, runsaalle neljännekselle (26 %) eivät koskaan ja vajaalle kolmannekselle (30 %) joskus aiheuttamassa mahdollisia eettisesti ongelmallisia tilanteita.

Asiakaspalveluun kytkeytyvät asiat ja tilanteet ovat useimmiten suurin yksittäinen tekijä eettisten ongelmien taustalla. Yli puolelle (53 %) vastanneista asiakkaiden palvelemiseen liittyvät tilanteet olivat joskus eettisesti ongelmallisia. Vastanneista vajaalle neljännekselle (22 %) asiakaspalvelu aiheutti melko usein (16 %) tai usein (6 %) ongelmatilanteita. Eräs vastannut kuvaili asiakaspalveluun kuuluvaa tilannetta näin: ”Epätasa-arvo siinä, että tutuille ja mukaville asiakkaille voi joskus vähän joustaa säännöistä mutta kaikille asiakkaille ei.” Toisen vastaajan mukaan asiakkaiden käyttäytyminen toisiaan kohtaan voi aiheuttaa ongelmallisia tilanteita. Asiakaspalveluun liittyvistä ongelmista lisää alaluvussa 5.9.

Yleisesti oman ammattitaidon koettiin olevan riittävä, sillä vain hyvin harva vastanneista koki ammattitaidon aiheuttavan eettisiä ongelmia (taulukot 1 ja 2). Kukaan



vastaajista ei kokenut oman ammattitaidon aiheuttavan usein eettisesti kyseenalaisia tilanteita (0 %).

**Taulukko 2.** Eettisiä ongelmia aiheuttavat tekijät.

	Ei koskaan	Hyvin harvoin	Joskus	Melko usein	Usein
Asiakkaiden odotukset	4 %	27 %	45 %	19 %	5 %
Työtovereiden asenteet	13 %	51 %	33 %	4 %	0 %
Työnantajan ohjeet	21 %	56 %	21 %	1 %	0 %
Oma ammattitaito	16 %	63 %	20 %	1 %	0 %
Ajan puute	11 %	37 %	46 %	4 %	2 %

Taulukossa 2 on esitetty tekijöitä, jotka voivat synnyttää eettisesti vaikeita tilanteita. Asiakkaiden odotukset ovat suurin mahdollisia ongelmia aiheuttava ryhmä. Melko usein (19 %) tai usein (5 %) ne synnyttivät ongelmia neljännekselle (24 %) vastanneista. Vajaalle kolmannekselle (31 %) vastanneista ne aiheuttivat ongelmia hyvin harvoin tai eivät koskaan. Asiakkaat ovat hyvin tietoisia omista mielipiteistään ja kertovat ne mielellään. ”Asiakkaat ovat usein hyvin vahvoja ja varmoja omista mielipiteistään ja tuovat niitä monisanaisesti ja kuuluvasti esiin. Usein myös tuntuvat odottavan, että kirjastoihminen on heidän kanssaan samaa mieltä. Eli asiakaspalvelutilanteissa.” (V36)

Asiakkailla on usein odotuksia palvelun suhteen, jolloin täytyisi pystyä perustelemaan kirjaston yleiset toiminta- ja aineistonvalintaperiaatteet. ”Pystynkö täyttämään asiakkaan ylisuuret odotukset asiakaspalvelutilanteessa olemalla tasapuolinen kaikkia asiakkaita kohtaan? Pystynkö perustelemaan asiakkaalle kirjaston aineiston

*hankintaperiaatteet sekä sen miksi jotain EI löydy hyllystä?” (V26)*

Muiden tekijöiden osalta jakauma on tasaisempi. Työtovereiden asenteet (51 %), työnantajan ohjeet (56 %) tai ajan puute (37 %) olivat hyvin harvoin eettisten tilanteiden taustalla. Vajaa puolet (46 %) vastaajista kuitenkin ilmoitti ajan puutteen synnyttävän joskus eettisiä ongelmia.

### 5.5 Eettisten ongelmien ratkaiseminen

Vastaajilta kysyttiin mistä tai miten he ovat hakeneet ratkaisua työssään kohtaamiinsa eettisiin ongelmiin. Lisäksi kysyttiin kuinka usein he ovat yrittäneet ratkaista eettisesti ongelmallisia tilanteita.

**Taulukko 3.** Eettisten ongelmien ratkaiseminen.

	En koskaan	Hyvin harvoin	Joskus	Melko usein	Usein
Kirjaston yleisistä toimintaohjeista	24 %	17 %	29 %	21 %	8 %
Kirjastoalan eettisistä ohjeista	60 %	21 %	15 %	1 %	1 %
Keskustelemalla esimiehen kanssa	4 %	9 %	39 %	34 %	14 %
Keskustelemalla kollegojen tai työtovereiden kanssa	4 %	4 %	26 %	35 %	30 %
Keskustelemalla puolison, lähiomaisen tai ystävän kanssa	35 %	32 %	26 %	6 %	1 %
Medioiden avulla ( internet, televisio, radio, sanomalehdet)	44 %	28 %	22 %	5 %	1 %

Melko usein tai usein työntekijät olivat hakeneet ratkaisua eettisiin ongelmiin joko

keskustelemalla esimiehen kanssa (48 %) tai kollegojen ja työtovereiden kanssa (65 %). Vastanneista 72 % ei ollut tai oli hakenut hyvin harvoin ratkaisua eettisiin tilanteisiin eri medioiden (internet, televisio, radio, sanomalehdet) avulla. Kuitenkin 22 % oli joskus käyttänyt eri medioita apuna ongelman ratkaisussa. Vastanneista 67 % oli joko hyvin harvoin tai ei ollut koskaan hakenut ratkaisua ongelmiin keskustelemalla puolison, lähiomaisen tai ystävän kanssa. Joskus näin oli tehnyt runsas neljännes (26 %) vastanneista.

Huomioitavaa on, että 81 % vastanneista ei ollut koskaan (60 %) tai oli hyvin harvoin (21 %) käyttänyt kirjastoalan eettisiä ohjeita apuna ongelman ratkaisussa. Vain kaksi prosenttia oli tehnyt niin melko usein tai usein. Vastanneista 15 % oli käyttänyt joskus kirjastoalan eettisiä ohjeita apuna ongelman ratkaisussa.

Kaikista tasaisimmin vastaukset jakoutuivat kirjaston yleisten toimintaohjeiden kohdalla. Ei koskaan tai hyvin harvoin oli ratkaisua etsinyt 41 % vastanneista. Kohdat ”joskus” ja ”melko usein” tai ”usein” saivat samat osuudet 29 %. Kirjaston yleisistä toimintaohjeista etsittiin kolmanneksi eniten ratkaisua eettisiin ongelmiin heti työtovereiden tai kollegojen ja esimiehen kanssa keskustelemisen jälkeen.

## **5.6 Eettisten ongelmien käsittely työyhteisössä**

Vastaajilta kysyttiin, kuinka eettisiä ongelmia käydään läpi työyhteisössä vai käsitelläänkö niitä ylipäätään ollenkaan. Monet vastaajista käsittelivät ongelmia keskustelemalla joko työtovereiden tai työnantajan kanssa. Näin menetteli melko usein 26 % ja 10 % vastaajista. Kohdissa ”ei koskaan” ja ”hyvin harvoin” on nähtävissä selkeä ero edellä mainittujen vaihtoehtojen välillä. Vastanneet keskustelivat eettisistä ongelmista enemmän työtovereiden kuin työnantajan kanssa (taulukko 4). Usein työtovereiden kanssa keskusteli 13 % ja työnantajan kanssa 2 % vastaajista. Työnantajalla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa esimiestä, mutta kyselylomakkeessa puhuttiin työnantajasta, joten ei ole täyttä varmuutta, miten vastaajat ovat käsittäneet asian.

**Taulukko 4.** Eettisten ongelmien käsittely työyhteisössä.

	Ei koskaan	Hyvin harvoin	Joskus	Melko usein	Usein
Keskustelemalla työtovereiden kanssa	2 %	7 %	52 %	26 %	13 %
Puhumalla työnantajan kanssa	11 %	31 %	47 %	10 %	2 %
Jokainen ratkaisee eteen tulevan ongelmatilanteen itsenäisesti	3 %	28 %	34 %	26 %	9 %
Eettisiä ongelmia ei käsitellä mitenkään	32 %	41 %	18 %	8 %	1 %

Vastaajista kolmannes 34 % mainitsi ratkaisevansa eettisiä ongelmatilanteita joskus itsenäisesti. Neljännes 26 % kertoi myös tekevänsä niin melko usein. Vastanneista vajaa kolmannes (31 %) mainitsi että ongelmatilanteita ratkaistaan hyvin harvoin (28 %) tai ei koskaan (3 %) itsenäisesti. Eettisiä ongelmia käsitellään ainakin jollain tavalla työyhteisön sisällä, sillä 73 % vastaajista ilmoitti näin olevan. Vain 9 % vastanneista ilmoitti ettei eettisiä ongelmia käsitellä mitenkään tai niitä käsitellään hyvin vähän (taulukko 4).

### 5.7 Mielipiteitä kirjastotyön etiikasta

Vastaajilta tiedusteltiin väittämien muodossa mielipidettä kirjastoalan työhön liittyvistä asioista, jotka voivat liittyä eettisiin tekijöihin. Heidän tuli valita omaa toimintaansa parhaiten kuvaava vaihtoehto. Väittämien aiheet liittyivät muunmuassa asiakkaiden yksityisyyteen, kokoelmien kehittämiseen ja omaan ammattitaitoon. Väittämät on tehty kirjastoalan eettisten periaatteiden pohjalta, mutta ne on muotoiltu ”kielteisempään” suuntaan ajatusten herättämiseksi.

**Taulukko 5.** Kirjastotyön etiikkaan liittyvät tekijät.

	Olen täysin eri mieltä	Olen jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Olen jokseenkin samaa mieltä	Olen täysin samaa mieltä
a) Työssäni on mahdotonta toimia puolueettomasti ja luottamuksellisesti	26 %	64 %	2 %	7 %	1 %
b) Asiakkaiden yksityisyyden takaaminen voi olla ongelmallista	15 %	51 %	3 %	28 %	3 %
c) Osa kirjaston tarjoamista tietosisällöistä tulisi olla rajattu tietyille asiakasryhmälle	36 %	26 %	20 %	19 %	0 %
d) Omat mieltymykseni eivät voi olla vaikuttamatta aineistonvalinnassa	4 %	27 %	19 %	40 %	10 %
e) Sanan- ja ilmaisunvapauden edistäminen on haastavaa	5 %	28 %	16 %	45 %	6 %
f) Kaikkia asiakkaiden toiveita ja mielipiteitä on mahdotonta huomioida kirjastopalveluiden kehittämisessä	2 %	8 %	6 %	55 %	28 %
g) Joskus on hankalaa toimia työnantajan toiveiden mukaisesti	4 %	40 %	11 %	41 %	4 %
h) Pidän yllä ammattitaitoani käymällä koulutustilaisuuksissa	1 %	3 %	3 %	55 %	37 %

	Olen täysin eri mieltä	Olen jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Olen jokseenkin samaa mieltä	Olen täysin samaa mieltä
i) Kirjaston fyysisen kokoelman kehittäminen on tärkeämpää kuin verkkokirjaston kehittäminen	5 %	35 %	26 %	27 %	6 %
j) Erilaisiin mediasisältöihin tulisi suhtautua kriittisesti	2 %	10 %	9 %	48 %	30 %
k) Kirjastojen ei pitäisi olla osallisina sosiaalisessa mediassa	55 %	30 %	11 %	3 %	1 %
l) Väkipalva- ja pornografia aineistot kuuluvat kirjaston kokoelmaan	38 %	27 %	20 %	13 %	2 %

Väittämien a, b, c, k ja l kohdalla yli puolet vastaajista olivat joko täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämien sisällöstä. Väittämissä tiedusteltiin työn puolueettomuutta ja luottamuksellisuutta, asiakkaiden yksityisyyttä, kirjastojen tarjoamia tietosisältöjä, kirjastojen osallisuutta sosiaalisessa mediassa ja väkipalva-aineistojen kuuluvuutta kirjaston kokoelmaan. Vastanneista 90 % oli sitä mieltä, että puolueettomasti ja luottamuksellisesti toimiminen omassa työssä on täysin mahdollista. Loput 10 % eivät osanneet sanoa tai olivat asiasta eri mieltä (kohta a). Vastanneista 66 prosentille asiakkaiden yksityisyyden takaaminen ei ollut mitenkään ongelmallista. Vastanneista 31 prosenttia oli asiasta toista mieltä (kohta b). Yli puolet vastaajista (62 %) oli sitä mieltä, että kirjaston tarjoamia tietosisältöjä ei tulisi rajata millekään tietylle käyttäjäryhmälle, vaan niiden tulisi olla avoimia kaikille. Vastanneista 20 % ei ottanut kantaa asiaan (kohta c).

Sosiaalisen median osalta vastaajien mielipide on varsin selkeä (kohta k). Vastanneista 85 prosentin mielestä kirjastojen kuuluu olla mukana sosiaalisen median palveluissa.

Vain neljä prosenttia vastaajista oli jokseenkin tai täysin toista mieltä asiasta. Väki- ja pornografiset aineistot eivät kuulu vastaajien mielestä kirjaston kokoelmaan, 65 % oli tätä mieltä. 15 % vastanneista oli sitä mieltä, että ne kuuluvat osaksi kirjaston kokoelmaa (kohta l). Mieli pidettiin ei osannut sanoa 20 % vastanneista.

Kohdat d, e, f, h, j koostuivat aineistonvalintaan, sanan- ja ilmaisunvapauteen, asiakkaiden toiveisiin, ammattitaitoon ja mediasisältöihin liittyvistä asioista. Vastaajista puolet oli joko täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä asiasta. Aineistonvalintaan liittyen on huomioitavaa, että 50 prosentin mukaan omat mielipiteet ja mieltymykset vaikuttavat aineistonvalintaan. Vajaa kolmannes (31 %) oli eri mieltä omien mieltymysten vaikutuksesta aineistonvalintaan (kohta d). Sanan- ja ilmaisunvapauden edistäminen nähdään jokseenkin haastavana. Tätä mieltä oli puolet (51 %) vastanneista, vaikkakin tämän väittämän osalta prosenttijakauma on verrattain tasainen. Vastanneista 49 % ei joko osannut sanoa mieli pidettiin tai oli eri mieltä väittämän sisällöstä (kohta e).

Tulosten mukaan kaikkien asiakkaiden mielipiteiden ja toiveiden huomioiminen on jokseenkin mahdotonta, 83 % vastaajista oli tätä mieltä. Loput vastaajista olivat eri mieltä tai eivät ottaneet kantaa asiaan (kohta f). Oman ammattitaidon ylläpitäminen esimerkiksi käymällä koulutuksissa oli vastaajien mielestä tärkeää (kohta h), 93 % vastaajista ilmoitti tekevänsä ainakin joskus näin. Vastaajat olivat melko yksimielisiä mediasisältöihin suhtautumisen osalta (kohta j), vastaajista 78 % mielestä niihin tulisi suhtautua jokseenkin kriittisesti. Vain 12 % oli eri mieltä mediasisältöihin suhtautumisessa, 9 % ei osannut sanoa kantaansa asiaan.

Väittämät g ja i jakautuivat tasaisesti. Niissä kysyttiin onko työnantajan toiveiden mukaisesti toimiminen hankalaa ja pitäisikö kirjaston fyysisen kokoelman kehittämisen olla etusijalla verrattuna verkkokirjastoon. Vastanneista lähes puolet (45 %) ilmoitti, että työnantajan toiveiden mukaan toimiminen on joskus vaikeaa. 44 % oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä asiasta, ja 11 % ei osannut sanoa mieli pidettiin (kohta g). Kirjaston kokoelmien kehittämisen osalta 34 % oli sitä mieltä, että fyysisen kirjaston

kokoelman kehittäminen on tärkeämpää kuin verkkokirjaston palveluiden edistäminen (kohta k). Vastanneista 40 % mielestä taas verkkokirjaston kehittäminen on lähes yhtä tärkeää kuin kirjaston seinien sisällä olevan kokoelman kehittäminen. 26 % vastaajista ei ottanut kantaa asiaan. Tämän väittämän kohdalla oli suurin prosenttiosuus heitä, jotka eivät osanneet sanoa mielipidettään kyseisestä asiasta.

Kirjastoalan työhön liittyvien väittämien vastauksien jakaumista voidaan todeta, että vastaajat pyrkivät toimimaan työssään luottamuksellisesti ja puolueettomasti sekä takaamaan asiakkaiden yksityisyyden. Kuitenkin omat mieltymykset vaikuttavat jossakin määrin aineistonvalintaan liittyvissä tilanteissa, mikä on inhimillistä. Kirjastoammattilaiset pyrkivät tarjoamaan asiakkaille tasapuolisen pääsyn eri tietosisältöihin ja ottamaan asiakkaiden mielipiteet huomioon niin hyvin kuin se on mahdollista. Kirjaston kokoelmien kehittäminen on tärkeää sekä fyysisen kirjaston että verkkopalveluiden osalta, samoin kuin sosiaalisessa mediassa aktiivisesti mukana oleminen. Erilaisiin mediasisältöihin sekä väkivalta- ja pornografiseen aineistoon tulisi kuitenkin suhtautua varauksella.

## **5.8 Työtehtävissä kohdatut eettiset ongelmatilanteet**

Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan työtehtävissä vastaan tulevia eettisiä ongelmatilanteita. Suurimmat eettiset ongelmat liittyvät erilaisiin asiakaspalvelutilanteisiin. Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu, nuorten netinkäyttö, tiedonhaku asiakkaille ja häiriköivät asiakkaat nousevat esille useissa vastauksissa.

### **5.8.1 Työntekijän asenteet**

Aineistonvalinta on osa kirjastoissa työskentelevien perustyötä ja se tuo mukanaan omat haasteensa. Ongelmana voidaan nähdä aineistonvalinnasta vastaavan henkilön omat asenteet ja mieltymykset, jotka voivat vaikuttaa objektiivisuuteen tässä työtehtävässä.

*Vaikein ongelma on kirjavalinnasta vastaavan henkilön omat asenteet esim.*



*Kiroileva siili -sarjakuvia ei hankita, koska siinä on sana "kiroileva". Samoin nuorten aineiston hankinnassa asenne näkyy vahvasti, uudempi nuorten kirjallisuus saattaa jäädä hankkimatta, koska siinä käytetään nuorten kieltä. Myös uskonnollinen vakaumus näkyy kirjavalinnoissa, joka on kirjastotyössä tosi hankala asia. Eipä niihin voi puuttua. (V1)*

Aineistonvalinnassa eettisiä ongelmia aiheuttavat myös tasa- ja monipuolisuuden vaatimukset. Hankitaanko jotakin aineistoa vai ei ja miten aineistonvalinnat perustellaan. Etenkin pienten kirjastojen kohdalla hankkimatta jättäminen voidaan perustella sillä, että aineiston voi tarvittaessa tilata muualta. ”Maakuntakirjaston lähikirjasto voi jättää valitsematta ristiriitoja herättävää aineistoa, koska isossa organisaatiossa joku tai jotkin muut yksiköt hankkivat sitä kuitenkin, jolloin aineisto on asiakkaiden saatavilla, vaikkakaan ei oman lähikirjaston hyllystä.” (V19)

Marginaaliaineistot, kuten väkivalta- ja pornografiset aineistot sekä muut aineistot, joilla on vähän kysyntää herättävät usein keskustelua. ...”Toisinaan joutuu miettimään kirja- ja elokuvavalinnoissa onko kyseinen teos sellainen, joka sopii kirjastoomme. Nykyään lähes kaikki kirjat, videot jne. tulevat suoraan valintaluetteloista eikä niihin pysty etukäteen tutustumaan. Joskus voi tulla "harhaostos".” (V4)

Mahdollisten lainaajien vähyys tai teoksen saama julkisuus voivat vaikuttaa valintapäätöksiin. ...”Myös kirjavalinnoissa kohtaa eettisiä ristiriitoja. Miettii jotain aineistoa esim. siltä kannalta, että lainaajia tuskin on montaa. Tai sitten on epämieluisia valita useampaa kappaletta teosta, jota mediajulkisuus hehkuttaa.” (V36)

### **5.8.2 Asiakkaiden kohtelu**

Asiakkaita tulisi kohdella samanarvoisesti kaikissa asiakaspalveluun liittyvissä tilanteissa, vaikka se ei aina ole mitenkään yksinkertaista. Syitä voi olla monenlaisia:

*Asiakaspalvelussa kohtaa aika usein asiakkaita, joiden elämäntilanne tulee*

*lainaustietojen myötä virkailijan tietoon. Asioita käsitellään julkisessa tilassa lähikirjastossa ja joskus myös ulkopuoliset voivat kuulla tilanteen purkua. Nämä tilanteet eivät ole oikein asiakkaan yksityisyyden suojan takia. Asiakaspalvelu tuottaa myös yleisiä ongelmia, kaikkien asiakkaiden tasapuolinen, hyvä palvelu ei välttämättä toteudu. Syitä voi olla monia, uuden harjoittelijan palvelupisteessä, kokeneiden työntekijöiden lipsuminen palveluasenteesta, tiedonpuute ja myös asiakkaan oma asenne. (V41)*

Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu korostuu kirjastojen maksukäytäntöjen kohdalla. Kirjastoilla on tietyt pelisäännöt, joiden mukaan tulisi toimia jokaisen asiakkaan kohdalla. Kenenkään asiakkaan kohdalla ei tulisi sallia ylimääräisiä vapauksia tai muita oikeuksia. Näin ei kuitenkaan välttämättä toimita joka tilanteessa.

*Esimerkiksi asiakkaiden täysin tasapuolinen kohtelu ei aina toteudu; toinen voi olla etevämpi selittämään lainojen myöhästymisiä tai turmeltumisia ja saada maksuja anteeksi. Joskus asiakkaan väite lainausjärjestelmän aiheuttamasta "väärästä" varausjonosta tai maksusta aiheuttaa ongelman, uskoako asiakasta vai järjestelmää. (V52)*

Kirjastoissa työskentelevät joutuvat vaikeaan valintatilanteeseen silloin kun asiakas ei pysty hoitamaan maksujaan syystä tai toisesta. Toimiako sääntöjen mukaan eli sanoa, että lainauskielto on voimassa kunnes maksut on hoidettu, vaiko joustaa tilanteessa antamalla lisää aikaa maksujen suorittamiseen.

*Asiakkaan myöhästymismaksujen ottaminen silloin, kun summa on ilmiselvästi ylivoimaisen suuri asiakkaalle. Perinnästä aiheutuvat suuret summat ja perityn aineiston ja maksujen "vaikea" suorittaminen (lakimiesmaksuja/perintätoimistomaksuja ei vastaanoteta kirjastossa). Lainausoikeuden menetys ja sen uudelleen saaminen on monelle työn ja tuskan takana, kun rahatilanne ja elämäntilanne on huono. (V30)*

### 5.8.3 Asiakkaiden valvonta

Asiakkaiden valvontaan liittyy erityisesti nuorten netinkäyttö ja siihen kytkeytyvät ongelmat. Yleensä ongelmia aiheuttavat kyseenalaisilla sivuilla, kuten aikuisviihdesivustoilla vierailut ja se miten tähän tulee puuttua. ”Lasten netinkäyttö. Vanhemmilta tulee joskus kyselyjä kun heidän lapsensa ovat ”kiellettyillä sivuilla”, emmekö me ollenkaan tarkkaile missä lapset netissä seikkailevat.” (V4) Valvonta ei ole aina mahdollista etenkin pienissä kirjastoissa, joissa ongelmana on työntekijöiden vähyys.

*Ekaluokkalainen poika esitteli seksisivuja luokkakavereilleen luokkakäynnin aikana. Eräs poika oli kokenut tilanteen niin ahdistavana, että pojan äiti soitti ja valitti tilanteesta. Otin yhteyttä opettajaan joka ymmärtääkseni otti asian puheeksi asianomaisten kanssa. Lasten netinkäyttöä on mahdotonta valvoa koska työskentelen kirjastossa missä on vain 2 työntekijää. (V32)*

Muita asiakkaita ja henkilökuntaa kohtaan häiritsevästi käyttäytyvät asiakkaat vaikuttavat kirjaston yleiseen ilmapiiriin. Tilanteeseen puuttumisessa täytyy ottaa huomioon muiden asiakkaiden viihtyvyys, ettei huonosti käyttäytyvän asiakkaan poistaminen aiheuta liikaa häiriötä muille kirjastossa asioiville.

*Vaikeimpia tilanteita ovat ne, joiden johdosta asiakas pitää poistaa kirjastosta (häiritsevä käytös päihtyneenä ym.), tosin ratkaisu löytyy näihin aina, koska vahtimestarit ottavat tilanteesta vastuun. Eettinen ongelma tässä on lähinnä ajoitus, jotta häiritsevä asiakas ei pilaa liikaa muiden asiakkaiden kirjastokokemusta. (V25)*

Asiakkaiden keskinäiset kiistat voivat myös olla eettisesti hankalia. Onko asiaan mahdollisesti puututtava vai antaako asioiden edetä tiettyyn pisteeseen asti omalla painollaan. ”Asiakkaiden välisissä konfliktitilanteissa on vaikea määritellä, milloin on puututtava tilanteeseen. Esimerkiksi asiakas saattaa lausua rasistisia kommentteja itseksensä kohdentamatta niitä suoranaisesti kenellekään, mutta samassa tilassa on

*maahanmuuttajia.” (V2)*

#### **5.8.4 Asiakkaiden yksityisyys**

Asiakkaiden yksityisyyteen liittyviä ongelmia aiheuttavat erityisesti arkaluontoiset asiat. Tiedonhaut koskien laki- ja lääketieteellisiä asioita aiheuttavat sen, että pitäisi kysyä tarkentavia kysymyksiä menemättä liiaksi henkilökohtaisuuksiin. Asiakkaan yksityisyys tulee säilyä, mikä aiheuttaa ristiriitoja. Miten voi hakea tietoa jos ei tiedä mitä tulisi hakea. ”*Asiakaspalvelussa ns. asiakashaastattelussa kun etsitään tietoa arkaluontoiseen asiaa. Tiedonhaun kannalta on ongelmallista se, mitä voi kysellä asiakkaalta ja mitä ei voi kysyä ettei tämä koe tiedustelua uteluna.*” (V53)

Asiakas voi pyytää apua asioihin, joihin kirjastoammattilainen ei pysty vastaamaan, koska hänellä ei ole siihen liittyvää koulutusta. ”*Asiakas pyytää lääketieteellisiä neuvoja tiedonhaussa, enhän ole lääkäri! Asiakas pyytää lakiasioihinsa neuvoja, en ole myöskään juristi! Asiakas kysyy, kenellä kirja on lainassa.*” (V5)

Tietosuoja-asiat liittyvät oleellisesti asiakkaiden yksityisyyteen. Tietosuojaan ja tekijänoikeuslakiin liittyvät pykälät eivät ole kuitenkaan selviä kaikille kirjastoammattilaisillekaan. Tietosuoja-asiat ovat yleensä kytköksissä asiakkaiden palvelemiseen. Asiakkaiden yksityisyys tulisi taata mutta käytännössä se ei ole aivan yksinkertaista. Kirjasto on julkinen tila, jossa on joskus mahdotonta välttyä kuulemasta toisten ihmisten asioita.

*Asiakaspalvelutilanteet ovat tyypillisesti eettisiä ongelmia aiheuttavia tilanteita. Miten käsittelet tietosuojaasioita? Keskustelu kirjastovirkailijan kanssa saattaa olla hyvinkin asiakkaan yksityiselämään menevä, vaikkapa oman lähiosoitteen ja puhelinnumeron kertominen. Toimiko tietosuoja? Saati sitten vaikkapa lääketieteelliseen ongelmaan liittyvän tiedon etsiminen.* (V9)

Asiakkaat pyytävät apua henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen, mikä on ongelmallista

yksityisyyden näkökulmasta. ”Asiakkaat pyytävät joskus apua henkilökohtaisten asioidensa hoitamisessa, esim. sähköpostin lähetys, verkkopankissa asioiminen - miten auttaa niin, ettei näe asiakkaan tietoja?” (V39)

Asiakkaat odottavat kirjastoissa työskentelevien antavan neuvoja tietokoneiden hankintaan liittyvissä asioissa, mikä on ongelmallista puolueettomuuden kannalta. Kirjastojen tehtävänä ei ole suositella mitään tiettyä merkkiä tai yritystä.

*Opetan tietokoneiden ja internetin käyttöä. Varsinkin internetin osalta tekijäoikeudet herättävät joskus kiihkeääkin keskustelua. Asiakkaat toivoisivat suosituksia internetyhteyksien ja tietokoneiden hankintaan, jolloin pitäisi suositella tiettyä yritystä. Mainostaminen ei kuitenkaan kuulu kirjaston tehtäviin.*  
(V23)

Asiakaspalvelutilanteissa tulee eteen monenlaisia tilanteita, jotka voivat olla eettisesti ongelmallisia. Niihin on vaikea löytää yhtä oikeaa ratkaisua, kuten edellä on käynyt ilmi. Voi olla hankalaa määritellä milloin kyseessä on eettinen ongelma ja milloin ei. Monissa eettisissä kysymyksissä liikutaan harmaalla alueella.

### **5.8.5 Työyhteisö**

Työyhteisössä eettiset tilanteet kytkeytyvät usein esimiehen ja työtovereiden toimintaan tai toimimatta jättämiseen. ”En nyt muista vaikeinta tai helpointa, mutta yksi erilainen ongelma työyhteisössäni on esimiehen ylivarovaisuus. Tästä syystä emme voi esimerkiksi koota näyttelyjä vähemmistöryhmistä kertovasta aineistosta. Tämä ei todellakaan ole kirjaston yleinen linjaus.” (V2)

Esimiehet eivät osaa aina välittää tietoaan työntekijöille, vaikka ovat tietoisia eettisistä säännöistä. ”Joskus esimiehiltä puuttuvat eettiset taidot työympäristössä työntekijöihin päin, vaikka muuten hallitaan eettiset normistot. V: ei ratkaisua.” (V34)

Seuraavassa esimiehen näkemys työympäristössä toimimisesta. ...*”Toisinaan on vaikeata priorisoida omat työt myös eettisesti oikein, ne vaikuttavat yksikön työilmapiiriin, mm. työntekijöiden kokemukseen esimiehen tasa-arvoisesta kohtelusta. Työpöydälleni tulee paljon aloitteita ja kehitysehdotuksia yksikön työntekijöiltä ja niiden käsittelyssä on syytä olla huolellinen ja hyvin tasapuolinen.”* (V13)

Ongelmana nähdään myös joidenkin työntekijöiden tietoinen välinpitämättömyys omaa työtään ja asiakkaita kohtaan. *”Kaikki tämmöset jutut kun ei kaikkia ei kiinnosta työnteko ja ovat vaan täällä käymässä. Eivät asiakkaita varten jne...”* (V21)

## **5.9 Helpoin ja vaikein eettinen ongelma ja sen ratkaiseminen**

Vastaajia kehoitettiin määrittelemään vaikein ja helpoin eettinen ongelma, jonka he ovat kohdanneet työtilanteessa. Lisäksi pyydettiin kertomaan, miten näihin ongelmiin löydettiin ratkaisu vai jäikö ongelma mahdollisesti ratkaisematta. Vastanneet kokivat kysymyksen ilmeisesti vaikeaksi, sillä vain 38 henkilöä (40 %) vastasi tähän. Lisäksi osa vastanneista oli kirjoittanut, ettei jaksanut vastata kysymykseen.

### **5.9.1 Helpoin eettinen ongelma**

Vaikeimmat ja helpoimmat eettiset ongelmat liittyvät edellä käsiteltyihin työtehtävissä kohdattuihin tilanteisiin. Erilaiset asiakaspalvelutilanteet esiintyivät lähes jokaisessa vastauksessa joko helpoimpana tai vaikeimpana eettisenä ongelmana. Aineistonvalinta mainittiin yhdessä vastauksessa helpoimpana eettisenä ongelmatilanteena. Muut vastaukset liittyivät asiakaspalveluun.

Monet helpoimmin ratkaistavat tilanteet ovat jokapäiväisiä asiakaspalvelutilanteita, liittyen lainoihin ja asiakastietoihin. Aineistojen ikäraajat on helppo perustella, kun ne mainitaan kirjaston käytösäännöissä ja kirjastojärjestelmässä. *”Helppo: Elokuvien ikäraajat: helppo osoittaa, kun kirjastojärjestelmään ne on määritelty. Asiakkaalle ei jää kuvaa, että sääntö on ”keksitty” omasta päästä.”* (VA11)

Asiakkaiden lainoihin liittyvät asiat on helppo tarkistaa kirjastojärjestelmästä. Asiakastietojen salassa pitämisen pitäisi myös olla helppoa, sillä kirjaston työntekijöillä on vaihtoehtoisuus asiakasrekisterin suhteen.

*Helppo/ päivittäinen: asiakas sanoo palauttaneensa aineiston, joka kirjastojärjestelmässä näkyy hänen lainoissaan. Uskoako asiakasta? Hyllytarkistusten jälkeen otetaan käyttöön kaikki käytösääntöjen antamat mahdollisuudet laina-ajan pidentämiseen ja kerrotaan käytännöt aineiston kadotessa ja asiakkaan vastuu. Opastetaan palautuskuitin todistusvoimaan. Yleensä aineistot palautetaan nopeastikin. Enemmänkin asiakaspalvelu- kuin eettinen ongelma. (VA3)*

Häiritsevästi käyttäytyvät asiakkaat ja muut ”ei asiakkaat” voivat aiheuttaa ongelmia, jolloin asiaan puuttuminen on oikeutettua. Kirjasto on julkinen tila ja avoin kaikille, mutta lainrikkominen on kiellettyä, jolloin kynnyks puuttua asiaan mataloituu entisestään.

*Helppoin: ilmainen yleisö wc veti puoleensa huumeiden välittäjiä ja töhertäjiä. Pari kertaa se puhdistettiin kalliisti ja aina se sotkettiin uudestaan. Levotonta porukkaa pyöri työpisteeni lähellä, mikä aiheutti stressiä. Ratkaisu: WC suljettiin ja ongelmat poistuivat. Avataan ehkä myöhemmin kolikkoautomaatilla toimivana. (VA34)*

Kaikki eivät ole kohdanneet vaikeita eettisiä ongelmia työssään. Aineistonvalintaan liittyvät asiat on yksinkertaista perustella niukoilla resursseilla tai että aineisto on mahdollista tilata toisesta kirjastosta. Näin on helppo toimia kun kyseessä on lähikirjasto.

*Yhtään oikein vaikeaa eettistä ongelmatilannetta en ole kohdannut. Yleensä asioista on selvitty terveellä talonpoikaisjärjellä ja purettu omassa perustyöyhteisössä. Helppoimmat ongelmat tulevat vastaan aineistovalinnoissa.*

*Usein ratkaisijana on niukka raha tai se että teoksen asiakas voi saada kuitenkin muiden kirjastojen kokoelmista. (VA27)*

### 5.9.2 Vaikein eettinen ongelma

Asiakaspalvelutilanteet ovat myös vaikeimpien eettisten ongelmien taustalla. Aineistonvalintatilanteet esiintyivät viidessä vastauksessa ja työyhteisö sekä tekijänoikeudet kahdessa vastauksessa.

Asiakkaiden keskinäiset ongelmatilanteet voivat olla vaikeita, varsinkin kun asiakkailla on erilaiset kulttuuritaustat. Ongelmiin pitäisi kuitenkin puuttua, jotta kaikilla kirjastonkäyttäjillä olisi yhtäläiset mahdollisuudet viettää aikaa kirjastossa.

*Vaikein: Eräs maahanmuuttajarouva vie lehden luettavaksi toiseen kerrokseen, henkilökunnan luvalla. Siellä häntä syyttää varkaaksi suomalainen asiakas. Rouva on hyvin loukkaantunut tällaisesta. Ratkaisu: Rouva saa henkilökunnalta mukaansa lapun jossa todistetaan, että hänellä on lupa viedä lehti. (VA34)*

Eteen voi tulla tapauksia, jotka menevät oman osaamisen ulkopuolelle. ”*Vaikein tapaus vuosien takaa: Miten puuttua alaikäisen asiakkaan huumeiden käyttöön (n. 12 v. imppaaja). Psykologin kanssa keskusteltuna päädyin tekemään lastensuojeluilmoituksen.*” (VA17)

Joskus tilanne voi mennä hyvinkin henkilökohtaisiin asioihin, jolloin siitä tulee henkilökohtaisempaa myös työntekijälle. Silloin olisi hyvä keskustella ja päättää asioista yhdessä esimiehen ja työtovereiden kanssa, jolloin asian ratkaiseminen voi olla helpompaa.

*Vaikea: Kun ongelma koskee asiakasta hyvin henkilökohtaisella tasolla, muuttuu asia melko henkilökohtaiseksi myös virkailijalla. Mielenterveysongelmainen asiakas, jolle kaikki palvelu muuttuu ajojahdiksi. Ratkaisu: asiaa käsittelee*



*monta virkailijaa ja myös ylin esimies. Monen henkilön osallistuminen ohjaa myös objektiivisempaan ratkaisuun ja ongelmanratkaisusta tulee ehkä ennakkotapaus.*(VA11)

Asiakkaan tietojen luovuttaminen kolmannelle osapuolelle on kiellettyä, mutta miten toimia kun tietoja pitäisi luovuttaa viranomaisille? ”*Vaikea (en tiedä, oliko peräti vaikein mutta...) Asiakkaan tietosuoja vs. suojelupoliisin tiedonhankinta. Tilanteen jälkeen järjestettiin tapaaminen, jossa supo esitteli toimintaansa. Ongelma sinänsä on jäljellä.*” (VA3)

Asiakkaiden yksityisyyden takaaminen ei välttämättä onnistu, kun henkilötietoja joudutaan kysymään asiakaspalvelupisteessä. ”*Asiakkaiden henkilötietojen pitäminen salassa, jos täytyy kysyä tiskissä puhelinnumeroa yms. tai opastettaessa esim. verkkopankin käytössä tietokoneella. Tämä lienee vaikeinta.*” (VA15)

Aineistonvalinnassa on hyvä tiedostaa omat mieltymykset, jotta ne eivät vaikuttaisi liikaa tehtäviin valintoihin. Aineistonvalinta on kuitenkin aina subjektiivista, joten omat mieltymykset eivät voi aina olla vaikuttamatta, jos esimerkiksi täytyy tehdä valinta kahden samantyyllisen teoksen välillä.

*Aineistonvalintakysymykset olivat aiemmassa tehtävässäni vaikeimpia. Ratkaisin asian keskustelemalla kollegoiden kanssa ja miettimällä valintatilanteissa tietoisesti omia mieltymyksiäni ja niiden mahdollisia vaikutuksia valintatilanteisiin. Nykyisessä työssäni esim. kotipalvelutyössä ja potilaskirjastossa tietosuoja-asiat voivat olla haasteellisia. Kuitenkaan en koe sitä suureksi ongelmaksi.* (VA8)

Tekijänoikeussäännökset voivat olla hankalia, koska niitä on vaikea muistaa ulkoa moninaisten pykälien takia. ”*Tekijänoikeussäädökset tuntuvat joskus hankalilta, sillä kaikista mahdollisista koukeroista ei ole itsellä tarkkaa tietoa. Mutta tietoa tekijänoikeusasioista löytyy onneksi yleensä netistä. Toisaalta voi olla haastavaa etsiä*

*tieto asiakkaalle nopeasti itse tilanteessa.” (VA26)*

Työyhteisössä vaikeita tilanteita aiheuttavat työntekijöiden asenteet omaa työtään kohtaan. Työntekijä ei hoida työtehtäviään tai ei pysty myöntämään omia virheitään. Tällaiset tilanteet ovat vaikeita ratkaista.

*Vaikeinta on vaikea määritellä. Tilanne, jolloin asiakasta on kohdeltu väärin ja vakinainen virkailija ei koe niin tehneensä ja olen joutunut työstämään tätä asiakkaan kanssa ja pyytämään anteeksi, sekä vielä keskustelemaan virkailijan kanssa asiasta, on vaikea. Myös työkäyttämiseen liittyvät tilanteet, joissa selkeästi ns. luistetaan omista töistä ja kun tämä on päässyt tavaksi, ovat vaikeita esimiehelle. (VA29)*

Vaikeutta voi joskus tuottaa jo eettisen ongelman määrittelemisen. *”Hankala määritellä mikä on ollut vaikein tai helpoin. Ei ole myöskään helppo eritellä milloin kyseessä on eettinen ongelma ja milloin ei.” (VA20)*

### **5.10 Ammattietiikkaan liittyvä koulutus kirjastoalalla**

Vastaajilta kysyttiin heidän mielipidettään ammattietiikan koulutuksesta kirjastoalalla. Kysymykset liittyivät ammattietiikan koulutuksen riittävyyteen ja sen mahdolliseen lisäämistarpeeseen. Vastaajilla oli mahdollisuus perustella mielipiteensä avovastauksessa ja moni myös käytti mahdollisuuden näkemyksensä perustelemiseen. Vastaajien mielipide oli varsin selkeä, sillä 69 vastaajaa (73 %) piti koulutuksen lisäämistä tärkeänä ja tarpeellisena. Seuraavassa myönteisesti koulutuksen lisäämiseen suhtautuneiden ajatuksia.

*”en muista että ammattietiikasta olisi puhuttu kertaakaan informaatiotutkimuksen opinnoissa, olisi mielenkiintoista ja varmasti tarpeellistakin.”*

*”Varsinkin uusille ja nuorille työntekijöille tällainen koulutus olisi tarpeen.”*

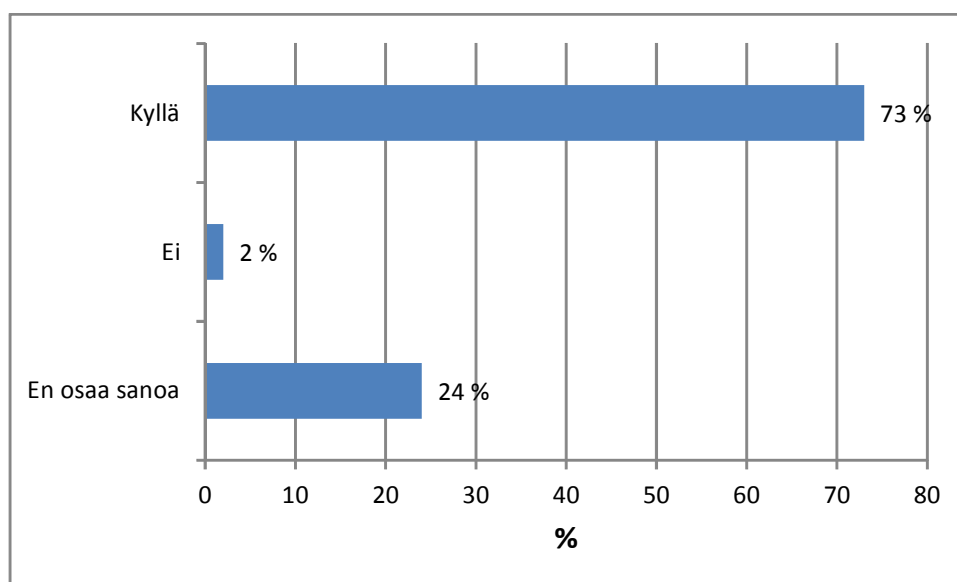
*”Ei siitä haittaakaan olisi, etenkin kun asia näyttää olevan melko tuntematon useimmille.”*

*”Ongelmat olisi helpompi ratkaista”*

*”Koulutusta voisi olla enemmän, ei siitä niin paljon tietoa ole”*

*”Ammattietiikasta virallisesti on puhuttu vasta vähän aikaa.”*

Vain 2 % mielestä koulutuksen lisäämiseen ei ole tarvetta. Yksi kielteisesti vastannut perusteli mielipidettään seuraavasti: *”Asiaan perehtyy työn kautta, avautuu silloin parhaiten.”* Vajaa neljännes (24 %) ei osannut sanoa mielipidettään asiasta. Heidän mielestään eettisistä asioista keskustellaan liian vähän työyhteisössä. Koulutukselle olisi tarvetta, mutta vastaajien mukaan koulutuksia ei juurikaan ole. *”en muista itse käyneeni sellaisessa koulutuksessa. Tervetullutta olisi.”* *”Aika vähän on ollut juuri ammattietiikkaan liittyvää koulutusta meillä tarjoilla, ja sekin lähinnä tekijänoikeuskysymyksistä”*



**Kuvio 10.** Käsitukset ammattietiikan koulutuksen lisäämistarpeesta.

Vastaajien kommentteista on nähtävissä kuinka tarpeellista ja tärkeää ammattietiikan koulutus ja sen lisääminen on kirjastoalalla. Ammattietiikkaan liittyvät kysymykset ovat monille vieraita, joten niistä tulisi keskustella enemmän jo opiskeluaikana, samoin kuin erilaisissa koulutustilaisuuksissa.

Yhteenvetona tuloksista voisi todeta, että eettiset ongelmat liittyvät usein jokapäiväisiin asiakaspalvelutilanteisiin, mutta myös aineistonvalintaan ja tekijänoikeudellisiin asioihin. Helpoimmat ja vaikeimmat eettiset ongelmat ovat myös kytköksissä asiakaspalveluun. Jollekin vastaajalle asiakkaiden tietojen salassapitäminen oli helpoin eettinen ongelma ja jollekin toiselle taas vaikein. Tämä korostaa eettisten tilanteiden subjektiivista luonnetta ja vaikeuttaa eettisten ongelmien tarkkaa määrittelyä. Ammattietiikan koulutuksen lisääminen kirjastoalalla olisi tarpeellista, jotta eettisten ongelmien tunnistaminen ja ratkaiseminen helpottuisi.

## 6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esittelen tuloksia koskevat johtopäätökset ja arvioin tutkimuksen luotettavuutta. Lisäksi tuon esille jatkotutkimuksen kannalta mielenkiintoisia näkökulmia.

### 6.1 Tuloksia koskevat johtopäätökset

Tutkimuksessa haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Ovatko kirjastoalan ammattilaiset tietoisia olemassa olevista eettisistä periaatteista?
2. a) Millaisia eettisiä ongelmatilanteita kirjastoammattilaiset kohtaavat työssään?  
b) Kuinka usein eettisiä ongelmia kohdataan?
3. Miten kirjastoammattilaiset ratkaisevat työssään kohtaamiaan eettisiä ongelmatilanteita?

Yleisesti ottaen kirjastoammattilaiset ovat tietoisia olemassa olevista kirjastotyön eettisistä periaatteista. Noin joka kolmas oli ainakin kuullut eettisistä periaatteista ja moni oli perehtynyt niihin omatoimisesti. Näyttäisi kuitenkin siltä, että eettisistä periaatteista ja yleisesti ammattietiikasta kirjastoalalla keskustellaan hyvin vähän työyhteisössä. Tätä tukevat myös työntekijöiden ajatukset ammattietiikan koulutuksen tärkeydestä ja yleisen keskustelun lisäämisestä. Hyvin harva oli yrittänyt selvittää eettisiä ongelmatilanteita eettisten periaatteiden avulla. Tämä voi selittyä osaksi sillä, että eettiset periaatteet ovat hyvin yleismaailmallisia. Niitä ei ole luotu yksittäisen eettisen ongelman ratkaisemiseen, vaan ne määrittävät lähinnä kirjaston yleisiä ihanteita ja toimintalinjauksia.

Eettiset ongelmat kytkeytyvät usein erilaisiin asiakaspalvelutilanteisiin. Kirjaston maksukäytännöt, lasten internetin käyttö ja tiedonhakutilanteet aiheuttavat usein

eettisesti vaikeita tilanteita. Maksukäytäntöjen osalta eettiset ongelmat liittyvät maksujen perimiseen tai perimättä jättämiseen. Tuttujen asiakkaiden tai sukulaisten kohdalla voidaan joustaa ja lainata vaikka maksujen määrä olisikin ylittynyt. Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu ei toteudu, mikäli näin tapahtuu.

Lasten internetin käyttö ja yleensäkin tietokoneiden käyttö kirjaston tiloissa aiheuttaa valvonnallisia ongelmia. Pitääkö tilanteeseen puuttua, jos näkee asiakkaan olevan kyseenalaisilla verkkosivuilla? Aikuinen ihminen on itse vastuussa tekemisistään, mutta lasten ollessa kyseessä kynnys puuttua asiaan on pienempi. Kirjasto voi määrittää millaisilla sivuilla kirjaston koneilla on luvallista vieraila, jolloin saadaan selkeäksi puututaanko tilanteeseen vai ei. En tarkoita tällä suodatusta, vaan kirjaston määrittelemiä yleisiä toimintaohjeita kyseisessä asiassa.

Tiedonhakutilanteissa asiakkaiden yksityisyyden takaaminen voi olla vaikeaa, koska pitäisi tietää tarkasti millaista tietoa asiakkaalle tulisi etsiä, mutta samalla pitäisi muistaa olla menemättä henkilökohtaisuuksiin. Kirjasto on kaikille avoin tila, jossa myös muut asiakkaat voivat tahtomattaankin kuulla toisten yksityisasiota.

Suurin osa vastaajista kohtasi eettisiä ongelmia vain muutaman kerran vuodessa, mikä on hieman yllättävää. Toisaalta vajaa kolmannes vastaajista (30 %) kohtasi eettisiä ongelmia muutaman kerran kuukaudessa. Eettinen keskustelu on kuitenkin entistä ajankohtaisempaa, sillä kirjastoissa on koettu suuria muutoksia viimeisten vuosikymmenien aikana. Internet ja sen tarjoamat palvelut, kuten sosiaalinen media ovat jokapäiväistä arkea. Kirjastot eivät ole enää pelkästään tiedonvälittäjiä, vaan osallistuvat tiedon tuottamiseen. Kirjastojen palvelut ovat laajentuneet sekä kirjaston sisällä, että sen ulkopuolella. Muuttuva työ on tuonut mukanaan eettisiä ongelmia. Kirjastoissa tulisikin herätä keskustelemaan avoimesti ammattieettisistä asioista.

Eettisten ongelmien vähäisyys selittyy osaksi vastaajien ikärakenteella ja työkokemuksella. Vastanneista yli puolet (60 %) oli yli 40-vuotiaita ja 57 % oli yli kymmenen vuoden työkokemus kirjastoalalla. Kokemus ja rutiini ovat varmasti

vaikuttaneet siihen, miten vastaajat ovat mieltäneet eettiset ongelmat. Osa vastaajista ei esimerkiksi ajatellut asiakaspalveluun liittyvien ongelmien olevan eettisiä.

Yleisin tapa ratkaista eettisiä ongelmia oli keskustella työtovereiden tai esimiehen kanssa. Ongelmiin haettiin ratkaisua myös kirjaston yleisistä toimintaohjeista. Kirjastoalan eettisten periaatteiden hyvästä tuntemuksesta huolimatta, niitä ei juurikaan käytetty ongelmien ratkaisemiseen, kuten aiemmin kävi ilmi. Puolison, lähiomaisen tai ystävän kanssa eettisistä asioista keskusteleminen oli harvinaista. Se voisi ollakin epäeettistä vaitiolovelvollisuuden takia.

Tein kyselylomakkeeni kahden tutkimuksen pohjalta (Suvela 2003, Hoffman 2005), mutta kirjastoalan eettiset periaatteet olivat lomakkeen laatimisen lähtökohtana. Vertailu lääketieteen tutkimukseen (Suvela, 2003) ei ole kuitenkaan mielekäästä ammattialojen erilaisuuden vuoksi.

Hoffmanin (2005) tutkimuksessa selvitettiin amerikkalaisten kirjastonhoitajien tietämystä eettisistä koodistoista. Tutkimukseen vastanneista 68 % oli tietoisia eettisistä koodistoista, mikä on lähellä tutkimukseni tuloksia (62 %), vaikkakin vastausvaihtoehtoista johtuen tietoisuus eettisistä periaatteista nousee 83 %. Hoffmanin tutkimuksessa huomioitavaa on johtavassa asemassa työskentelevien suuri määrä (48 %), vastaava osuus tutkimuksessani on 18 %, eli huomattavasti vähemmän.

Hoffmanin tutkimuksessa eettiset ongelmatilanteet liittyivät sensuuriin (31 %), tekijänoikeuksiin (18 %) ja asiakkaiden yksityisyyteen (17 %). Hoffmanin tutkimuksessa oli yleisten kirjastojen lisäksi mukana myös koulukirjastoja, mikä osaltaan selittää sensuurikysymysten suurta osuutta ongelmatilanteiden aiheuttajana. Omassa tutkimuksessani sensuurikysymykset eivät juurikaan aiheuttaneet eettisiä ongelmia. Tekijänoikeudet taas olivat melko usein (28 %) eettisten ongelmien taustalla. Erilaiset asiakaspalvelutilanteet, kuten asiakkaiden odotukset olivat yleisimmin aiheuttamassa eettisesti ongelmallisia tilanteita. Tutkimuksessani nousivat esille samat asiat kuin Hoffmanin tutkimuksessa, mutta asiakaspalvelutilanteet korostuivat

enemmän.

## **6.2 Luotettavuutta koskevat johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset**

### **6.2.1 Validiteetti**

Validiteetilla tarkoitetaan mittaamisen tarkkuutta eli onko onnistuttu mittaamaan sitä, mitä oli tarkoituskin. Ihannetilanteessa muuttuja mittaa juuri sen mitä oli tarkoitus mitata. Näin ei kuitenkaan aina ole, jolloin voi esiintyä validiteettia heikentäviä virhetilanteita. (Holopainen & Pulkkinen 2008, 16.) Kysely- ja haastattelututkimuksissa validiteettiin vaikuttaa se, kuinka onnistuneita esitetyt kysymykset ovat, eli onko niiden avulla mahdollista saada vastaus käsillä olevaan tutkimusongelmaan. Validiteetti eli pätevyys liittyy aina tutkimusalueen teoriaan ja sen käsitteisiin. (Heikkilä 2004, 186.)

Validiutta on hankala tarkastella jälkikäteen. Voi olla mahdotonta sanoa, ovatko esitetyt kysymykset kattavia aihealueen osalta. Onko kaikki tutkimuksen kannalta oleellinen kysytty aiheesta, vai onko jotain jäänyt kysymättä. Tutkimuksessa voi esiintyä systemaattista virhettä, joka on satunnaisvirhettä ongelmallisempi. Systemaattinen virhe voi syntyä jostakin aineiston keräämiseen liittyvästä tekijästä, joka pyrkii vaikuttamaan koko aineistoon. Kysely- tai haastattelututkimuksissa mahdollisen virheen taustalla voi olla valehtelu. Usemmiten valehtelu tai väärin muistaminen aiheuttavat satunnaisvirheitä, mutta valehtelu voi olla myös systemaattista. Mikäli mittauksessa esiintyy systemaattista virhettä, vaikuttaa se yleensä sekä validiteettiin että realiteettiin alentavasti. (Heikkilä 2004, 186-187.)

### **6.2.2 Reabiliteetti**

Reabiliteetilla tarkoitetaan mittarin tarkkuutta. Mittauksen reabiliteetti on sitä parempi, mitä vähemmän siihen sisältyy mittausvirhettä. (Vehkalahti 2008, 41.) Reabiliteetti on suuri, jos samasta tai samantapaisesta aineistosta saadaan eri mittauskerroilla samankaltaisia tuloksia (Holopainen & Pulkkinen 2008, 17). Alhainen reabiliteetti



alentaa myös validiteettia, vaikkakin realibiteetti on riippumaton validiudesta. Puutteellinen rehabiliteetti johtuu yleensä satunnaisvirheestä. Otanta itsessään, sekä erilaiset mittaus- ja käsittelyvirheet aiheuttavat satunnaisvirheitä. Tulosten tarkkuus riippuu tiettyyn pisteeseen asti otoksen koosta. Tulosten sattumanvaraisuus lisääntyy, mitä pienempi otos on kyseessä. Esimerkiksi keskiarvon osalta voidaan saada epätarkkoja tuloksia. (Heikkilä 2004, 187.)

Tutkimuksen luotettavuutta on pyritty lisäämään kuvaamalla empiirisen aineiston keruu- ja analysointivaiheet mahdollisimman tarkasti. Koko aineisto avovastaukset mukaanlukien otettiin huomioon tulosten tarkastelussa. Tutkimusmittarilla eli kyselylomakkeella saatiin vastaukset esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Jälkeenpäin ajatellen olisi kuitenkin kannattanut tehdä kyselyn lisäksi muutama haastattelu, jotta tutkimusaineisto olisi tullut konkreettisemmaksi. Avoimista kysymyksistä huolimatta tutkimus jäi pintapuoliseksi, mikä johtuu osaksi tutkimusaiheesta. Kysymysten paremmalla muotoilulla olisi myös voinut saada yksityiskohtaisempia tuloksia.

Vuoden 2012 tilastojen mukaan henkilötyövuosia oli yleisissä kirjastoissa 4752,7. (www.kirjastot.fi) Kysely lähetettiin 455 henkilölle, joten otos on pieni verrattuna koko maan henkilötyövuosiin. Näin ollen tutkimuksessa esiin nousseita eettisiä ongelmia on vaikea yleistää koskemaan kaikkia niitä, jotka työskentelevät Suomen yleisissä kirjastoissa. Voidaan kuitenkin ajatella, että ne liittyvät samoihin asioihin, joita tässä tutkimuksessa on tuotu esille.

### **6.2.3 Jatkotutkimusehdotukset**

Ammattietiikkaa on tutkittu kirjastoalalla niin vähän, että jatkotutkimuksen kannalta riittää aiheita. Jatkotutkimuksen kannalta olisi mielenkiintoista ulottaa eettinen tarkastelu tieteellisiin kirjastoihin. Tutkimuksessa voisi ilmetä eroja asiakaspalvelun suhteen, koska tieteellisten kirjastojen asiakaskunta on homogeenisempää verrattuna yleisiin kirjastoihin. Haastattelututkimuksella saataisiin yksityiskohtaisempaa tietoa eettisten ongelmien luonteesta, ja siitä miten kirjastoammattilaiset mieltävät eettiset

ongelmat.

Etiikka on hankala tutkimusaihe ja täytyy muistaa, että etiikkaa ja ammattietiikkaa voidaan pitää tietyssä mielessä relativistisena. Relativistisen näkemyksen mukaan kaikki on suhteellista, eli absoluuttista totuutta ei ole olemassa. Se ei kuitenkaan tarkoita, että kaikki maailmassa olisi suhteellista, vain moraalisäännöt- ja periaatteet ovat. (Baggini & Fosl 2012, 131.) Eettiset arvot ovat voimassa vain tietyssä yhteiskunnassa ja tiettyinä aikana. Ammattikunnan arvot pätevät vain kyseisen ammattiryhmän sisällä. Eettisiin ongelmiin ei ole olemassa yhtä oikeaa ratkaisua tai vastausta. Jokaisen ihmisen henkilökohtaiset arvot ja ammattiryhmän arvot vaikuttavat siihen, miten eettisiä ongelmia ratkaistaan, ja miten eettiset ongelmat määritellään.

## LÄHTEET

Airaksinen, Timo & Friman, Mervi (2008) *Asiantuntija-ammattien etiikka*. Saarijärvi: Offset Oy.

*Ammattien ja ansaitsemisen etiikka. Näkemyksiä ammattien, johtamisen ja liike-elämän arvoista* (1991) Toim. Airaksinen, Timo. Helsinki: Yliopistopaino.

Baggini, Julian & Fosl, Peter S. (2012) *Etiikan pikkujättiläinen*. Työkalut moraaliajatteluun. Tallinna: Tallinnan kirjapaino-osakeyhtiö.

Ball, Kevin & Oppenheim, Charles (2005) Attitudes of UK librarians and librarianship students to ethical issues. *International review of information ethics* (3) 54-60.

Branch, Katherine (1998) Librarians value service most. *College and research libraries news* 59.3: 176-177.

Chell, Elizabeth (2004) Critical incident technique. Teoksessa: Catherine Cassell & Gillian Symon (toim.) *Essential guide to qualitative methods in organizational research*, 45-60. London: Sage.

Dole, Wanda V. & Hurych, Jitka M. (2001) Values for librarians in the information age. *Journal of information ethics* 10(2): 38-50.

Ekholm, Kai (2000) *Kielletyt kirjat 1944-1946*. Yleisten kirjastojen kirjastoistot vuosina 1944-1946. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Fallis, Don (2005) Information ethics for 21 century library professionals. *Library hi tech* 25(1): 23-36.

Heikkilä, Inkeri (1986) *Tarvitaanko ammattietiikkaa?* Teoksessa: Inkeri Heikkilä, Pentti

Rautiainen, Kerstin Rosenqvist & Marianne von Wright (toim.) Kirjastotyön ideaa etsimässä, 33-46. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.

Heikkilä, Tarja (2004) Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Heikkonen, Jaakko (1995) Moraali ja etiikka käytännössä. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Hoffman, Kathy (2005) Professional ethics and librarianship. *Texas library journal*: 7-11.

Holopainen, Martti & Pulkkinen, Pekka (2008) Tilastolliset menetelmät. Porvoo: WSOY.

Hyttinen, Ritva (2008) Kasvu eettiseksi kirjastoammattilaiseksi. Teoksessa: Aulikki Holma ja Niina Punelpuro (toim.) Mahdollisuuksien ikkunoita. Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma 10 vuotta, 127-137. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Häyry, Heta & Häyry, Matti (1991) Oikeuksien ja velvollisuuksien rajapintoja lääkintä – ja hoitotyössä. Teoksessa: Timo, Airaksinen (toim.) Ammattien ja ansaitsemisen etiikka. Näkemyksiä ammattien, johtamisen ja liike-elämän arvoista, 130-174. Helsinki: Yliopistopaino.

Häyry, Matti (2001) Mahdollisimman monen onnellisuus. Utilitarismin historia, teoria ja sovellukset. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Häyry, Matti (2002) Hyvä elämä ja oikea käytös. Historiallinen johdatus moraalifilosofiaan. Helsinki: Yliopistopaino.

Ifla.org <http://www.ifla.org/> (käytetty 18.11.2012)

Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalla (2001) Toim. Aaltola, Juhani & Valli, Raine. Jyväskylä: Gummerus.

Juujärvi, Soile, Myyry, Liisa & Pessa, Kaija (2007) Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Kananen, Jorma (2011) Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen yliopistopaino.

Kirjastot.fi <http://tilastot.kirjastot.fi/> (käytetty 14.10.2013)

Kirjastotyön eettiset periaatteet (2011) Toim. Kirjastoalan etiikkatyöryhmä. Helsinki.

Kirjastowiki

[http://wiki.kirjastot.fi/index.php?title=Kirjastoalan\\_etiikkaryhm%C3%A4#Ty.C3.B6ryhm.C3.A4n\\_esitys\\_eettisiksi\\_periaatteiksi.2C\\_luonnos\\_6\\_.2815.5.2009.2C\\_muutos\\_kohtaan\\_16.29](http://wiki.kirjastot.fi/index.php?title=Kirjastoalan_etiikkaryhm%C3%A4#Ty.C3.B6ryhm.C3.A4n_esitys_eettisiksi_periaatteiksi.2C_luonnos_6_.2815.5.2009.2C_muutos_kohtaan_16.29) (käytetty 18.11.2012)

Kotkavirta, Jussi & Nyysönen, Seppo (1996) Etiikka. Porvoo: WSOY.

Kuronen, Timo (2001) Kirjastotyön arvot ja normit. Informaatiotutkimus 20 (1): 3-11.

KvantiMOTV <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/menetelma/menetelmatyypit.html> (käytetty 13.2.2013)

Mäki, Markku (2005) Kaksi universalistista moraaliteoriaa. Kant ja utilitarismi. Oulu: Oulun yliopisto.

Okko, Marjatta (1987) Kirjastotyön etiikka ja ammatti-identiteetti. Kirjastotiede ja informatiikka, 6 (4): 105-113.

Pietarinen, Juhani & Poutanen, Seppo (1998) Etiikan teorioita. Gaudeamus.

Poroila, Heikki (2007) Luurangot portinvartijan kaapissa. Helsinki: BTJ.

Räikkä, Juha (1998) Moraalin kanssa. Esseitä hyvästä yhteiskunnasta. Kuopio: Kustannusosakeyhtiö Puijo.

Räikkä, Juha, Kotkavirta, jussi & Sajama, Seppo (1995) Hyvä ammattilainen. Johdatus ammattietiikkaan. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Shachaf, Pnina (2005) A global perspective on library association codes of ethics. *Library & information science research* 27(4): 513-533.

Smith, Martha M. (1993) The ethics quiz. *North Carolina Libraries* (51): 28-30.

Sturges, Paul (2003) Doing the right thing: Professional ethics for information workers in Britain. *New library world* 104 (1186): 94-102.

Suvela, Suvi (2003) Johdatus ammattietiikkaan apteekissa työskenteleville. Projektityö. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tähtinen, Juhani, Laakkonen, Eeri & Broberg, Mari (2011) Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinan perusteita. Turku: Painosalama Oy.

Vaagan, Robert (2002) The ethics of librarianship: An international survey (101): IFLA publications.

Vaagan, Robert & Holm, Sigrid (2004) Professional values in Norwegian librarianship.

*New library world* 105(1200/1201): 213-217.

Vehkalahti, Kimmo (2008) Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Yrjönsuuri, Mikko (1998) Hyvän olemus. Johdatus etiikkaan. Jyväskylä: Gummerus.

## **LIITE 1. Kyselylomake**

### **Kirjastotyöntekijöiden ammattietiikka**

Hei!

Olen Satu Särkelä ja opiskelen Oulun yliopistossa informaatiotutkimusta. Tämä kysely liittyy pro gradu –tutkielmaani, jonka tarkoituksena on selvittää yleisissä kirjastoissa työskentelevien käsityksiä kirjastotyön ammattietiikasta ja eettisistä periaatteista. Erityisesti tarkastelen työntekijöiden tietämystä eettisistä periaatteista ja käsityksiä niiden soveltuvuudesta käytännön kirjastotyöhön. Lisäksi kartoitan kuinka usein kirjastotyöntekijät kohtaavat eettisiä ongelmia työssään. Tällä kyselyllä kerään tutkimukseni empiirisen aineiston.

Toivon tutkimukseni herättävän kirjastoammattilaiset keskustelemaan ammattietiikasta sekä innostavan muitakin tutkimaan aihetta, sillä tutkimukseni on tiettävästä ainoa laatuaan kirjastoalalla Suomessa. Kyselyvastaukset tulen käsittelemään luottamuksellisesti ja käytän aineistoa vain tähän tutkimukseen. Kiitos vastauksestasi ja ajastasi kyselylomakkeen täyttämiseen.

#### **Taustatiedot**

Sukupuoli: nainen mies

Ikä: 18-30 31-40 41-50 51-60 yli 60

Koulutus: ammatillinen tai opistoasteen koulutus alempi korkeakoulututkinto ylempi korkeakoulututkinto muu, mikä?

Työtehtävä kirjastossa/ammattinimike:



Työntekijöiden määrä yksikössä: alle 5 5-10 10-15 15-20 yli 20

Työkokemus kirjastoalalla:

### **1. Miten hyvin tunnet kirjastoalan eettiset ohjeet?**

- A. Olen kuullut niistä
- B. Ne ovat nähtävillä työpaikallani
- C. Olen perehtynyt niihin omatoimisesti
- D. Työpaikallani on perehdytty niihin yhteisesti
- E. En ole kuullutkaan

### **2. Kuinka usein kohtaat työssäsi eettisesti ongelmallisia tilanteita?**

- A. En koskaan
- B. Muutaman kerran vuodessa
- C. Muutaman kerran kuukaudessa
- D. 1-2 kertaa viikossa
- E. Lähes päivittäin

### **3. Mistä/Miten ja kuinka usein olet hakenut ratkaisua työssä kohtaamiisi eettisiin ongelmiin?**

1= En koskaan 2= Hyvin harvoin 3= Joskus 4= Melko usein 5= Usein

- A. Kirjaston yleisistä toimintaohjeista
- B. Kirjastoalan eettisistä ohjeista
- C. Keskustelemalla esimiehen kanssa
- D. Keskustelemalla kollegojen tai työtovereiden kanssa
- E. Keskustelemalla puolison, lähiomaisen tai ystävän kanssa
- F. Medioiden avulla ( internet, televisio, radio, sanomalehdet)

G. Jotenkin muuten, miten?

**4. Miten usein arvioit seuraavien asioiden aiheuttavan eettisiä ongelmia työssäsi?**

1= Ei koskaan 2= Hyvin harvoin 3= Joskus 4= Melko usein 5= Usein

- A. Tekijänoikeussäännökset
- B. Aineistonvalintatilanteet
- C. Sensuurikysymykset
- D. Asiakaspalvelu
- E. Internet-sivujen suodatus
- F. Oma ammattitaito
- G. Jokin muu asia, Mikä?

**5. Miten usein seuraavat tekijät aiheuttavat mielestäsi eettisesti hankalia tilanteita työympäristössäsi?**

1= Ei koskaan 2= Hyvin harvoin 3= Joskus 4= Melko usein 5= Usein

- A. Asiakkaiden odotukset
- B. Työtovereiden asenteet
- C. Työnantajan ohjeet
- D. Oma ammattitaito
- E. Ajan puute
- F. Jotkut muut tekijät, Mitkä?

**6. Millaisissa työtehtävissä kohtaat eettisiä ongelmia? Kirjoita kuvaus tällaisesta tilanteesta alla olevaan tilaan.**

**7. Millä seuraavista tavoista ja kuinka usein eettisiä ongelmia käsitellään työyhteisössäsi?**

1= Ei koskaan 2= Hyvin harvoin 3= Joskus 4= Melko usein 5= Usein

- A. Keskustelemalla työtovereiden kanssa
- B. Puhumalla työnantajan kanssa
- C. Jokainen ratkaisee eteen tulevan ongelmatilanteen itsenäisesti
- D. Eettisiä ongelmia ei käsitellä mitenkään
- E. Jotenkin muuten, miten?

**8. Kuvaile lyhyesti vaikeinta ja helpointa eettistä ongelmaa, jonka olet kohdannut työssäsi. Kerro myös miten näihin eettisiin ongelmiin löydettiin ratkaisu.**

**9. Seuraavassa muutamia kirjastoalan työhön liittyviä väittämiä. Arvioi kutakin väittämää ja valitse omaa toimintaasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.**

1= Olen täysin eri mieltä 2= Olen jokseenkin eri mieltä 3= En osaa sanoa  
4= Olen jokseenkin samaa mieltä 5= Olen täysin samaa mieltä

- A. Työssäni on mahdotonta toimia puolueettomasti ja luottamuksellisesti
- B. Asiakkaiden yksityisyyden takaaminen voi olla ongelmallista
- C. Osa kirjaston tarjoamista tietosisällöistä tulisi olla rajattu tietyille asiakasryhmälle
- D. Omat mieltymykseni eivät voi olla vaikuttamatta aineistonvalinnassa
- E. Sanan- ja ilmaisunvapauden edistäminen on haastavaa
- F. Kaikkia asiakkaiden toiveita ja mielipiteitä on mahdotonta huomioida kirjastopalveluiden kehittämisessä
- G. Joskus on hankalaa toimia työnantajan toiveiden mukaisesti
- H. Pidän yllä ammattitaitoani käymällä koulutustilaisuuksissa
- I. Kirjaston fyysisen kokoelman kehittäminen on tärkeämpää kuin verkkokirjaston kehittäminen
- J. Erilaisiin mediasisältöihin tulisi suhtautua kriittisesti
- K. Kirjastojen ei pitäisi olla osallisina sosiaalisessa mediassa
- L. Väkivalta- ja pornografia aineistot kuuluvat kirjaston kokoelmaan

**10. Pitäisikö ammattietiikkaan liittyvää koulutusta mielestäsi lisätä kirjastoalalla?**

Kyllä ei en osaa sanoa

Perustele lyhyesti vastauksesi

Kiitos vastauksestasi!