

Apie etines dilemas bibliotekininkų darbe

Kiekviena profesija turi tam tikras etines normas bei elgesio standartus. Ypatingai etika aktuali tose profesijose, kuriose dirbama su žmonėmis. Bibliotekiniame darbe profesinės etikos svarba yra itin didelė, nes bibliotekininkai tai tarpininkai tarp informacijos tiekėjų (šaltinių) bei vartotojų, tad bibliotekininkų profesinė etika stengiasi užtikrinti abiejų pusių interesus. Pagrindinės šios profesijos etinės normos išdėstytos Bibliotekininkų etikos kodekse, tačiau praktinėje veikloje pasitaiko situacijų, kai profesinės elgesio nuostatos prieštarauja viena kitai, tuomet didėja atotrūkis tarp teorijos ir praktikos, o bibliotekininkas turi spręsti etines dilemas.

Lietuvoje tyrimų, analizuojančių bibliotekininkų profesinę etikos klausimus, yra itin mažai. Nors profesinės etikos tyrinėjimai atlikti aktualiomis temomis, tačiau yra pavieniai, neturi tęstinumo. Žinoma, gauti rezultatai labai vertingi, tačiau jie nerodo pokyčių, o tik konstatuoja konkretaus laikotarpio faktus. Norint stebėti tendencijas būtina organizuoti pakartotinius tyrimus ir sulyginti jų rezultatus.

2011 metais Lietuvos mokslų akademijos Vrublevskių bibliotekos darbuotoja Ligita Mikulėnienė tyrinėjo profesinės etikos dilemas. Šio tyrimo rezultatai paskelbti profesiniame žurnale „Tarp knygų“ 2012 m. Nr. 4. 2018 m. tyrimas buvo pakartotas, tik šį kartą jį atliko Klaipėdos apskrities viešosios I. Simonaitytės bibliotekos vyriausioji metodininkė Rasa Milerienė. Abiejų tyrimų rezultatų palyginimas suteikia galimybę pažvelgti į įvykusį pokytį bibliotekininkų etikos srityje, numatyti bibliotekininkų profesinės etikos perspektyvas.

Tyrimo „Profesinės etikos dilemos Lietuvos bibliotekose“ **tikslas** – ištirti bibliotekininkų profesinės etikos funkcionavimą praktinėje bibliotekininkų veikloje.

Tyrimo **metodika**. Tyrimui „Profesinės etikos dilemos Lietuvos bibliotekose“ pasitelkta anketinė analizė. Klausimynas sudarytas iš 19 klausimų, iš jų: 15 uždarų, 3 pusiau atviri ir 1 atviras. Demografiniai klausimai – 4. Klausimynas (1 priedas), parengtas naudojant Google formą ir pateiktas respondentams siunčiant nuorodą elektroniniu paštu. Apklausos vykdymo laikotarpis – nuo 2018 m. rugsėjo 21 iki spalio 20 d. (imtinai).

Demografiniai respondentų duomenys. Tyrime anketas užpildė 198 respondentai, iš jų: specialiųjų bibliotekų darbuotojai – 7, LNB – 13, mokyklų bibliotekininkai 21, akademinių – 31 ir viešųjų bibliotekų darbuotojų – 126.

Tokį nevienodą bibliotekų tipų tarp respondentų pasiskirstymą lėmė du veiksniai. Pirmiausia, tai šalies bibliotekų tinklo specifika: kuriame daugiausiai yra viešųjų bibliotekų, tad ir šio bibliotekų tipo respondentų buvo daugiausiai. Dar vienas veiksnys lėmęs bibliotekų tipą – tai kontaktų prieinamumas viešojoje erdvėje. Daugelio šalies bibliotekų darbuotojų el. adresai yra pateikiami bibliotekų svetainėse, tad tyrėjui nesunkiai pasiekiami. Tuo tarpu mokyklų bibliotekininkų kontaktai niekur neskelbiami, nes dažniausiai tų bibliotekų darbuotojai naudojami asmeniniais elektroniniais paštais.

Analizuojant respondentų darbo stažą bibliotekoje, pastebėta, jog daugiausiai į anketas atsakė itin didelę profesinę patirtį turintys, t. y. iki 30-40 metų bibliotekoje dirbantys, specialistai. Tokių buvo 43 proc. visų apklaustųjų. Taip pat ganėtinai ilgai bibliotekose dirbantys darbuotojai, t. y. iki 15-20 metų, sudarė 21 proc. Ir kiek mažiau bibliotekose dirbantys, tačiau jau profesinės patirties turintys bibliotekininkai, dirbantys iki 5-10 metų, sudarė šiek tiek daugiau nei 35 proc., t. y. trečdalį visų respondentų. Taip pat respondentams buvo užduoti du klausimai apie išsilavinimą. Iš klausimyną užpildžiusių bibliotekininkų net 77 proc. nurodė, jog turi aukštąjį išsilavinimą, 19 proc. – aukštesnįjį, vidurinį / spec. vidurinį – 4 proc.

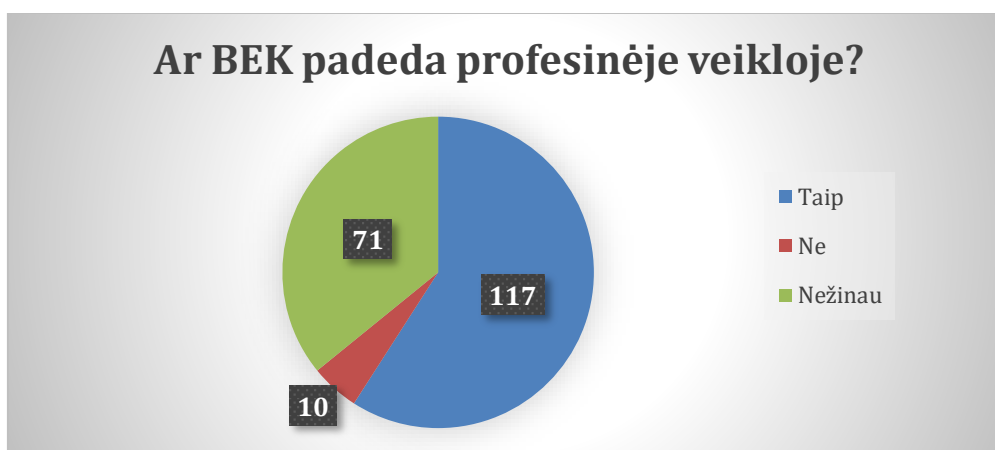
Galima teigti, jog klausimyną pildė labai kvalifikuotas bibliotekų personalas. Tačiau analizuojant išsilavinimą pagal sritis, matyti, jog tik 58 proc. respondentų nurodė – bibliotekininkystės sritį. Akivaizdu, jog tarp apklaustųjų bibliotekų darbuotojų profesionalių bibliotekininkų ne tiek ir daug. Tyrimas atspindi bendrą šalies bibliotekų situaciją, anksčiau minėta problema (kad aukštosios mokyklos neruošia profesionalių bibliotekininkų) lemia ne tik bibliotekos personalo amžių, tačiau ir profesionalių bibliotekininkų skaičių.

Profesinės etikos kodekso (pa)nauda. Demografinių klausimų analizė parodė, jog tarp apklaustųjų bibliotekų darbuotojų profesionalių bibliotekininkų, baigusią būtent tos srities mokslus,

buvo šiek tiek daugiau nei pusė, todėl kyla klausimas - kuo vadovaujasi bibliotekų darbuotojai vykdydami savo darbo funkcijas bei susidūrę su situacijomis, kuriose reikia priimti etinius sprendimus.

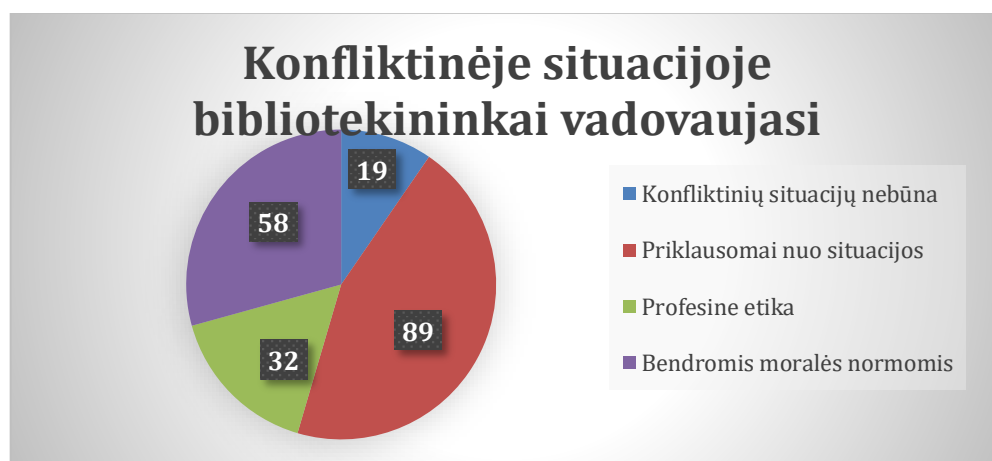
Pirmasis respondentams užduotas klausimas – *Ar per darbo bibliotekoje laikotarpį teko naudotis profesinės etikos kodeksu?* Tyrimo rezultatai parodė, jog net 75 proc. bibliotekininkų niekada nesinaudojo Bibliotekininkų etikos kodeksu. Likusiems 25 proc. respondentų, kurie nurodė, kad per darbo bibliotekoje laikotarpį naudojosi etikos kodeksu, buvo užduotas papildomas klausimas - *Kaip dažnai jums tenka naudotis profesinės etikos kodeksu?* Iš jų 61 proc. atsakė, kad etikos kodeksu yra tekę naudotis tik kelis kartus per minėtą laiko tarpą. 19 proc. apklaustų bibliotekininkų nurodė, jog naudojasi „kartą per mėnesį ir dar dažniau“. 10 proc., pasirinko atsakymo variantą „kartą per metus“. Kiti atsakymo variantai „kartą per pusę metų“ ir „kartą per keletą mėnesių“ bendrai sudarė 10 proc. respondentų.

Nors daugeliui bibliotekų darbuotojų neteko naudotis Bibliotekininkų etikos kodeksu, tačiau jo naudą mato net 59 proc. respondentų. Tai reiškia, kad etikos kodekso naudingumą pripažįsta net ir tie bibliotekininkai, kurie nesinaudoja etikos kodeksu. Tarp jų taip manančių yra 52 proc.. 36 proc. visų apklaustų bibliotekininkų nurodė, jog nežino ar etikos kodeksas padeda, ir tik 5 proc. teigia, jog nepadeda (1 pav.).



1 pav. Bibliotekininkų nuomonė apie etikos kodekso pagalbą profesinėje veikloje.

O kuo gi bibliotekininkai vadovaujasi iškilus konfliktinei situacijai, jei nesinaudoja etikos kodeksu? Daugelis respondentų pripažino, kad tai „priklauso nuo situacijos“ – taip teigė 45 proc.. 29 proc. bibliotekininkų nurodė, jog vadovaujasi „bendromis moralės normomis“, o „Profesine etika“ pasikliauja tik 16 proc. respondentų. 10 proc. nurodė, jog „konfliktinių situacijų nebūna“ (2 pav.).



2 pav. Kuo vadovaujasi bibliotekininkai konfliktinės situacijose?

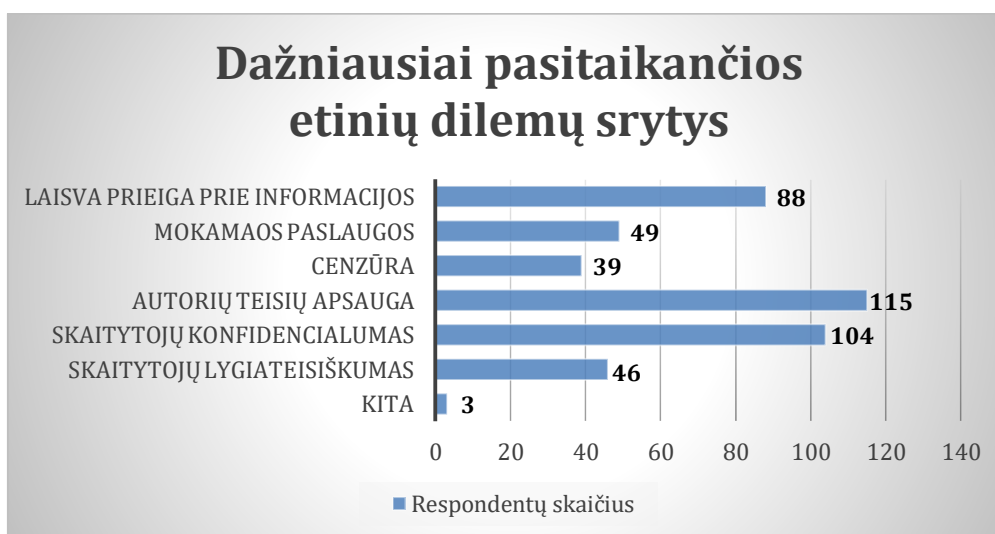
Respondentai, kurie nežino ar kodeksas padeda profesinėje veikloje, dažniausiai vadovaujasi *bendromis moralės normomis* (45 proc.) Maždaug tiek pat apklaustų bibliotekininkų nurodė, jog tai *priklauso nuo situacijos* (44 proc.). *Profesine etika* vadovaujasi tik 4 proc. respondentų.

Tie, kurie mano, jog Bibliotekininkų etikos kodeksas darbinėje veikloje nepadeda, vadovaujasi tik bendromis moralės normomis arba veikia priklausomai nuo situacijos.

Bibliotekininkai, kurie teigia, jog etikos kodeksas padeda darbinėje veikloje, labiau linkę veikti *priklausomai nuo situacijos* (44 proc.). *Profesine etika* vadovaujasi 25 proc., *bendromis moralės normomis* – 19 proc. Manoma, jog tie bibliotekininkai, kurie naudojami etikos kodeksu, tačiau veikia atsižvelgdami į situaciją, geba identifikuoti etines dilemas ir sprendžia jas įvertinę aplinkybes, o ne akiai vykdo Bibliotekininkų etikos kodekso nuostatas.

Lyginant apklausos duomenis su 2011 metų tyrimo rezultatais pastebėta, kad profesinės etikos kodekso naudą pripažįsta net ir tie bibliotekų darbuotojai, kurie nesinaudoja etikos kodeksu, tai patvirtino abiejų tyrimų rezultatai. Tačiau per 7 metų laikotarpį naudojamas Bibliotekininkų etikos kodeksu žymiai mažėjo. Į 2011 m. tyrimo klausimą – *Ar dažnai tenka naudotis profesinės etikos kodeksu?* – kad *niekada* nurodė tik 19 proc. respondentų, o 2018 m. rezultatai parodė, jog bibliotekininkų etikos kodeksu nesinaudoja net 75 proc. apklaustųjų. Kaip ir anksčiau, sprenddami konfliktines situacijas dažniausiai bibliotekininkai veikia priklausomai nuo situacijos (2011 metais - 44 proc., 2018 - 45 proc.), kiti tiesiog vadovaujasi bendromis moralės normomis (2011 – 30 proc., 2018 – 29 proc.), tačiau šiek tiek rečiau pasitelkiama profesinė etika (2011 – 21 proc., o 2018 - 16 proc.).

Bibliotekininkų profesinės etikos dilemos. Bibliotekininkai vykdydami savo darbo funkcijas susiduria su situacijomis, kuomet profesinės etikos nuostatos prieštarauja viena kitai, tuomet bibliotekų darbuotojams sunku nuspręsti kaip pasielgti, kyla etinės dilemos, tai patvirtino ir tyrimo rezultatai. Respondentų buvo paprašyta iš sąrašo pasirinkti 1-3 dažniausiai bibliotekų veikloje pasitaikančias etinių dilemų sritis. Tyrimo duomenys parodė, kad daugiausiai rūpesčių bibliotekininkams kyla stengiantis užtikrinti autorių teisių apsaugą, taip nurodė 58 proc. respondentų. Kita sritis, kurioje dažnai susiduriama su etinėmis dilemomis, yra skaitytojų konfidencialumas. Ją įvardijo 53 proc. bibliotekininkų. Trečioje vietoje pagal dažnumą yra laisva prieiga prie informacijos. Šią sritį nurodė 44 proc. apklaustųjų. Per pus mažiau respondentų teigė, jog etinės dilemos kyla dėl mokamų paslaugų, tokių buvo - 25 proc.. Taip pat mažiau, 23 proc., respondentų nurodė, kad kyla etinių dilemų susijusių su skaitytojų lygiateisiškumo užtikrinimu. Tuo tarpu, 20 proc. respondentų mano, jog tarp dažniausiai pasitaikančių etinių dilemų sričių yra cenzūra (3 pav.).

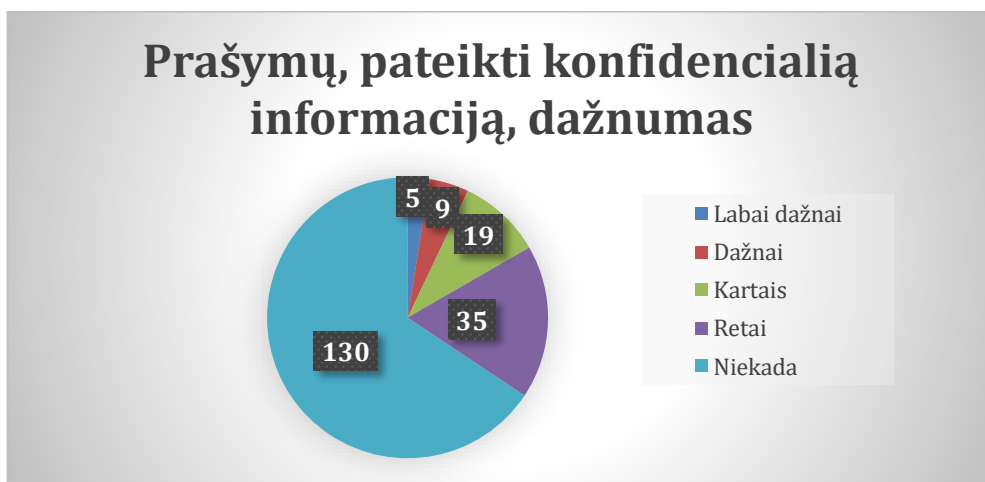


3 pav. Dažniausiai pasitaikančios etinių dilemų sritys.

Klausime, apie dažniausiai pasitaikančias etinių dilemų sritis, respondentams buvo suteikta galimybė pasirinkti atsakymą „*kita*“ ir įrašyti savo. Tokį atsakymą nurodė 3 respondentai, tačiau nė vienas nepateikė savo varianto: vienas jų – neįrašė, kitas nurodė „nežinau“, o trečiasis respondentas teigia, jog „Kaimo filiale nėra jokių etinių dilemų“.

Lyginant tyrimo duomenis su 2011 m. rezultatais, pastebėta, jog ankstesniame tyrime buvo nustatytos dažniausiai pasitaikančios etinių dilemų sritys - laisva prieiga, skaitytojų lygiateisiškumas, skaitytojų konfidencialumas, gerokai rečiau - mokamos paslaugos ir cenzūra. O 2018 m. tyrime identifikuota nauja etinių dilemų sritis - *autorių teisių apsauga*, kuri pagal tyrimų duomenis yra viena dažniausių šiuo laikotarpiu. Tai siejama su kintančia bibliotekų veikla: per penkerius metus itin daug dirbama kultūros paveldo skaitmeninimo srityje, kur autorių teisės kelia ganėtinai daug problemų. Taip pat tarp dažniausiai minimų etinių dilemų yra skaitytojų konfidencialumas ir laisva prieiga. Gerokai mažiau bibliotekininkų įvardinusių mokamas paslaugas, skaitytojų lygiateisiškumą bei cenzūrą. Galima teigti, jog etinių dilemų aktualumas kinta atitinkamai vykdomoms bibliotekų veiklos.

Tyrime taip pat analizuotos etinių dilemų praktinės apraiškos. Vartotojų asmens duomenis gina įvairūs tarptautiniai ir šalies teisės aktai, taip pat profesinės etikos nuostata įpareigoja saugoti skaitytojo konfidencialumą. Tačiau tyrimo rezultatai, parodė, kad bibliotekininkams kyla keblumų jį užtikrinant (ypač bibliotekininkams dirbantiems mokyklose). Bibliotekų darbuotojams buvo pateiktas klausimas – *Ar per pastaruosius metus kas nors prašė jūsų pateikti informacijos apie tai, ką skaito vienas ar kitas skaitytojas?* Daugeliui bibliotekininkų, t. y. 66 proc. respondentų, nepasitaikė minėtas atvejis, tačiau net 34 proc. rečiau ar dažniau su tuo susidūrė. 18 proc. bibliotekų darbuotojų teigia, jog tokie atvejai pasitaiko *retai (kartą į metus)*. 10 proc. respondentų nurodė, jog *kartais (kartą į pusmetį)* yra prašomi pateikti tokią informaciją. 7 proc. bibliotekininkų teigia, jog tokie atvejai *dažni (kas mėnesį)* ir *labai dažni (kas savaitę ir dažniau)* (4 pav.).



4 pav. Prašimų, pateikti konfidencialią informaciją, dažnumas.

74 proc. respondentų mano, jog tokio prašymo nederėtų patenkinti, tačiau 25 proc. bibliotekininkų galvoja, jog *kartais*. Vos 1 proc. nurodė, jog informaciją, apie tai ką skaito skaitytojas, reikėtų pateikti. Galima daryti prielaidą, kad didžioji dauguma bibliotekų darbuotojų vadovaujasi profesinės etikos nuostatomis ir yra linkę saugoti skaitytojo konfidencialumą. Ketvirtadalis bibliotekininkų geba atpažinti etinę dilemą ir sprendžia klausimą dėl informacijos pateikimo įvertindami aplinkybes.

Palyginus tyrimo rezultatus su 2011 m. tyrimo duomenimis, pastebėta, jog situacijų, kuomet bibliotekininkų prašoma pateikti informaciją apie vartotojo skaitymo įpročius nežymiai mažėjo: ankstesniame tyrime su tokiomis situacijomis susidūrė 39 proc. respondentų, 2018 m. tyrimo duomenimis – 35 proc. Šiek tiek kito bibliotekų darbuotojų požiūris į konfidencialumo užtikrinimą: 2011 m. kad kartais reikėtų tokią informaciją atskleisti teigė 35 proc. bibliotekininkų, o

2018 m. šiek tiek mažiau – 25 proc. Atitinkamai, tų kurių nuomone, nereikėtų atskleisti anksčiau buvo 63 proc., o dabar – 74 proc. Manoma, kad tam galėjo turėti įtakos naujojo Europos Sąjungos Bendrojo duomenų apsaugos reglamento įsigaliojimas ir pastaraisiais metais išaugęs dėmesys šiai temai.

Bibliotekininkų darbe pasitaiko atvejų, kuomet vartotojai pateikia užklausa, kurios turinį sudaro draudžiama informacija. Bibliotekų darbuotojai susiduria su etine dilema: vieną vertus jie turi paisyti įstatymų, kitą vertus – turi vadovautis Bibliotekininkų etikos kodeksu, kuriame numatyta, jog bibliotekininkai turi užtikrinti laisvą prieigą prie informacijos bei intelekto laisvę. Vartotojas gali ieškoti tokios informacijos nebūtinai vedamas piktų ketinimų, tiesiog gali ją naudoti savišvietai. Šiame tyrime norėta išsiaiškinti ar dažnai pasitaiko panašios situacijos praktinėje bibliotekų veikloje ir kaip bibliotekininkai būtų linkę pasielgti? Bibliotekų darbuotojams buvo užduotas klausimas – *Kaip dažnai per pastaruosius metus pasitaikė situacija, kai skaitytojas prašo suteikti bendrąsias etikos normas pažeidžiančios ar įstatymų draudžiamai veiklai skirtos informacijos?* Tyrimo rezultatai parodė, jog tokios situacijos nėra labai dažnos, nes šio atsakymo nepasirinko nė vienas respondentas. 5 proc. bibliotekininkų nurodė, jog pasitaiko *dažnai*, 11 proc. - *kartais*. Nemažai, t. y. 41 proc., respondentų mano, jog tokių situacijų nebūna. Tačiau daugiausiai bibliotekininkų, teigia, jog ši situacija pasitaiko *retai*. Taip atsakė 42 proc. respondentų (5 pav.).



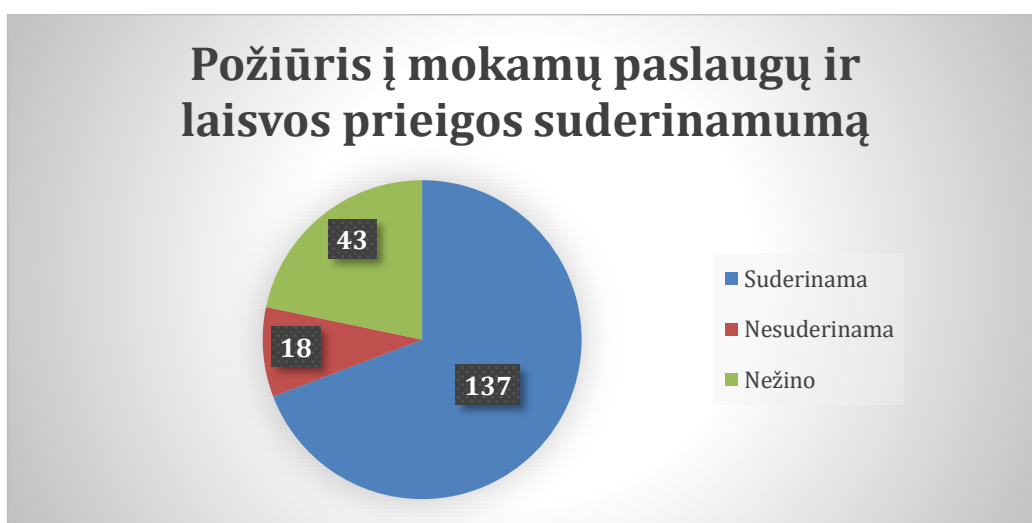
5 pav. Vartotojų prašymai, pateikti draudžiamą informaciją, dažnumas.

Taip pat bibliotekų darbuotojų buvo paklausta – *Ar manote, kad skaitytojas visada turi teisę gauti bet kokią prašomą informaciją?* Didžioji dauguma respondentų, t.y. 76 proc. atsakė neigiamai ir tik 24 proc. teigiamai. Galima daryti prielaidą, jog bibliotekų darbuotojai, kurie linkę pateikti visą prašomą informaciją, laikosi neutralumo principo, kuris yra bibliotekininkų profesinės etikos pagrindas. O tie bibliotekininkai, kurie mano, jog ne bet kokia informacija yra teiktina vartotojams, geba identifikuoti etinę dilemą ir sprendimą priima atsižvelgdami į aplinkybes (individo, visuomenės saugumo ir kt.), o ne aklaiai vadovaujasi etikos kodeksu.

Tyrimo rezultatai parodė, jog tokio pobūdžio dileminės situacijos, kai prašoma pateikti draudžiamos informacijos, nėra labai dažnos šalies bibliotekose, tačiau išlieka aktualios. Lyginant su ankstesniu tyrimu, matyti, jog jų nežymiai mažėja: 2011 metų rezultatai rodo, jog tokias situacijas įvardija 68 procentai bibliotekininkų (29 proc. - *kartais*, 39 proc. - *retai*), o 2018 m. mažiau - 59 proc. respondentų. Menama šio rodiklio mažėjimo priežastis - augantis visuomenės kompiuterinis raštingumas, t. y. vartotojai patys labiau geba susirasti informacijos, nesikreipiant pagalbos į bibliotekos darbuotoją. Taip pat pastebėta, jog požiūris į informacijos pateikimo būtinumą kito. 2011 metų tyrime į klausimą – *Ar manote, kad skaitytojas visada turi teisę gauti visą informaciją?* - 51 proc. respondentų atsakė teigiamai (2018 – 24 proc.), o 49 proc. – neigiamai (2018 – 76 proc.). Pastebėta, jog manančių, kad vartotojui turi būti suteikta bet kokia informacija, mažėjo perpus, tad galima teigti, kad bibliotekininkų socialinės atsakomybės sąmoningumas išaugo.

Kita bibliotekų veiklos sritis, kurioje dažnai kyla etinės dilemos, yra mokamos paslaugos. Siekiant iširti šios srities etinių dilemų aktualumą praktinėje bibliotekų veikloje bei bibliotekininkų požiūrį į jas, pirmiausia bibliotekų darbuotojų buvo paklausta ar teikiamos mokamos paslaugos jų bibliotekoje? 88 proc. respondentų nurodė, jog jų bibliotekoje mokamos paslaugos teikiamos ir tik 12 proc., kad ne. Tarp pastarųjų didžioji dauguma (71 proc.) mokyklų bibliotekų darbuotojų.

O koks yra bibliotekininkų požiūris į jas? Į klausimą – *Kaip manote, ar laisva prieiga prie informacijos ir mokamos paslaugos yra suderinami dalykai?* 9 proc. respondentų teigė, kad jie yra nesuderinami. Galima daryti prielaidą, kad šie bibliotekininkai gina prigimtines žmogaus teises į informaciją bei vadovaujasi profesinės etikos nuostata – laisvos prieigos prie informacijos užtikrinimu. Tikėtina, kad jie dažniausiai ir susiduria su šia etine dilema. Žymiai daugiau respondentų, net 69 proc., mano priešingai. Jie įsitikinę, jog mokamos paslaugos ir laisva informacijos prieiga yra suderinami. Manoma, jog šie bibliotekų darbuotojai vadovaujasi utilitaristiniu požiūriu ir renkasi mažesnę blygybę. *Nežinantys*, ar mokamos paslaugos ir laisva informacijos prieiga suderinami, sudarė 22 proc. visų respondentų (6 pav.).



6 pav. Bibliotekininko požiūris į mokamų paslaugų ir laisvos prieigos suderinamumą.

Palyginus rezultatus su 2011 metų tyrimo duomenimis, pastebėta jog mokamos paslaugos populiarėjo: 2011 m. kad teikia mokamas paslaugas nurodė 80 proc. respondentų (2018 – 88 proc.). Taip pat keitėsi ir požiūris į jas: ankstesniame tyrime manančiųjų, kad laisva prieiga ir mokamos paslaugos yra suderinami, buvo 63 proc. (2018 - 69 proc.) ir, atitinkamai, šiai nuomonei prieštaraujantys sudarė 21 proc. (2018 m. – 9 proc.). Matyti, jog mokamos paslaugos tapo priimtinos didesnei daliai bibliotekų darbuotojų. Galima teigti, jog bibliotekininkų požiūrį į etines dilemas bei jų sprendimo būdus lemia ekonominiai veiksniai. Šiuo atveju, bibliotekoms tenka prisitaikyti prie lėšų stygiaus ir norėdamos išlikti, teikti visavertes paslaugas yra priverstos nustatyti tam tikrą paslaugų mokesį.

Tyrimo rezultatai parodė, jog kita sritis, kurioje bibliotekų darbuotojai savo veikloje susiduria su etinėmis dilemomis, yra vartotojų lygiateisiškumo užtikrinimas. Lygiateisiškumo principas yra įtvirtintas įvairiuose teisės dokumentuose, taip pat laikytinas vienu svarbiausių pamatinių žmogaus teisių principu. Ar bibliotekose pavyksta užtikrinti vartotojų lygiateisiškumą? Dauguma respondentų į klausimą – *ar kolegos visus bibliotekos vartojus aptarnauja vienodai?* – atsakė teigiamai, tokių buvo 72 proc.. Tačiau yra manančių kitaip - 28 proc., bibliotekininkų teigia, jog kai kurių vartotojų aptarnavimas skiriasi.

Bibliotekų darbuotojai buvo paprašyti pateikti savo argumentus, kodėl taip mano. Analizuojant atsakymus pastebėta, jog dažniausiai išskirtinį bendravimą lemia paties vartotojo savybės: pirmiausia bendravimo būdas (*„konfliktiški žmonės aptarnaujami kuo greičiau“*), gebėjimas suformuluoti užklausą ir kompiuterinio raštingumo įgūdžiai, dažnai minimas amžius, t.

y. skirtingai aptarnaujami vaikai ir pensinio amžiaus vartotojai. Taip pat respondentų atsakymuose dažnai aptinkamos „simpatijos ir antipatijos“, t. y. kai kurie bibliotekų darbuotojai vadovaujasi savo subjektyvia nuomone apie vartotoją ir tai daro įtaką jų aptarnavimui („skirsto skaitytojus pagal sau įtikusius ir ne“, „pasitaiko atvejų kai vienas skaitytojas mėgstamas, kitas – ne“ ir kt.). Ne retai minima, jog skirtingai aptarnaujami draugai ir pažįstami („pažįstami aptarnaujami palankiau“, „draugai visada aptarnaujami geriau“ ir kt.). Tarp respondentų išvardintų skirtingo aptarnavimo priežasčių kone mažiausiai, tačiau minimos ir bibliotekininko savybes, profesinių kompetencijų stoka („trūksta profesinės etikos žinių“, „elementaraus mandagaus elgesio išmanymo“).

Palyginus 2011 ir 2018 m tyrimo rezultatus, pastebėta, jog situacija per 7 metus šiek tiek kito. Ankstesniame tyrime bibliotekų darbuotojų, kurie teigė, jog skaitytojai aptarnaujami vienodai buvo vos daugiau nei pusė ir siekė 56 proc. (2018 m. - 72 proc.) ir, atitinkamai, tie bibliotekininkai, kurie atsakė, kad taip teigti negalintys buvo 43 proc. (2018 m. – 28 proc.). Matyti, jog bibliotekų veikloje vis dar kyla keblumų užtikrinant vartotojų lygiateisiškumą, tačiau pokytis per minėtą laikotarpį įvyko, bibliotekų darbuotojams užtikrinti vartotojų lygias teises pavyko labiau.

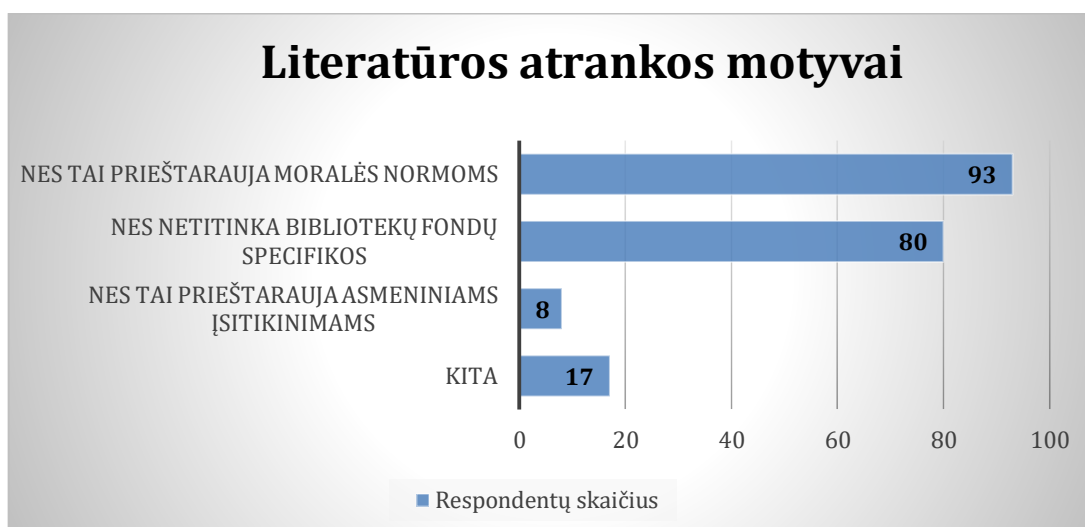
Bibliotekininkų profesinės etikos kodeksas pasisako prieš bet kokią cenzūrą, tačiau praktinėje bibliotekų veikloje tam tikrais atvejais jos sudėtinga išvengti. Ypatingai sunku laikytis neutralumo principo komplektuojant fondą, nes esant nepakankam finansavimui, prioritetai skiriami „teisingai“ literatūrai. Vadovaujantis profesine etika bibliotekininkas turi atsiriboti nuo savo pažiūrų ir įsitikinimų. Tačiau ar praktinėje veikloje bibliotekininkai laikosi neutralumo principo? Bibliotekų darbuotojams buvo užduotas klausimas apie bulvarinės, erotinės ir rasinę ar tautinę nesantaiką skatinančios spaudos komplektavimą. Daugelis respondentų pasisakė prieš tokios literatūros kaupimą bibliotekoje. Labai panašiai respondentų nuomonė pasiskirstė apie erotinę spaudą ir literatūrą, skatinančią rasinę, religinę ir tautinę nesantaiką: kad tokios literatūros komplektuoti nederėtų pasisakė 93 proc. ir, atitinkamai, 92 proc. respondentų. Nors viena jų yra teisėta (tik apribojama vartotojams pagal amžiaus kriterijų), kita draudžiama įstatymų, tačiau požiūris vienodai neigiamas. Kiek lankstesni bibliotekų darbuotojai buvo kuomet buvo vertinama bulvarinė spauda. Kad tokios literatūros nederėtų komplektuoti mano šiek tiek daugiau nei pusė respondentų, t. y. 53 proc. Kita dalis 27 proc. pasisakė už tokios spaudos komplektavimą. Šiek tiek daugiau buvo dvejojančių – 16 proc. (7 pav.).



7 pav. Bibliotekininkų požiūris į tam tikros rūšies literatūros komplektavimą.

Dauguma respondentų argumentavo, kad tokios literatūros nederėtų kaupiti, nes tai prieštarauja moralės normoms. Taip nurodė 50 proc. respondentų. Šiek tiek mažiau, 43 proc., bibliotekininkų teigia, jog tokios literatūros nederėtų kaupiti, nes tai neatitinka bibliotekų fondo specifikos. 4 proc. bibliotekų darbuotojų nurodė, jog tai prieštarauja įsitikinimams. Tyrimo rezultatai parodė, jog komplektuojant fondus bibliotekininkai dažniausiai yra linkę cenzūroti literatūrą. Tačiau ganėtinai daug bibliotekų darbuotojų skiria atranką nuo cenzūros,

komplektuodami fondą atsiriboja nuo bendrų moralės normų bei asmeninių įsitikinimų ir orientuojasi į tikslinį vartotoją, kurį nulemia bibliotekos tipas (8 pav.).



8 pav. Literatūros atrankos motyvai.

9 proc. respondentų rinkosi atsakymą *kita*, tačiau iš jų tik vienas pateikė savo nuomonę – jog „visą spaudą turėtų komplektuoti Nacionalinė biblioteka, galbūt ir Vilniaus ar kurio nors kito universiteto“.

Kaip kito požiūris į tokio pobūdžio literatūros komplektavimą sudėtinga palyginti, nes 2011 metų tyrime klausimas buvo užduotas kiek kitaip – *Ar biblioteka turėtų komplektuoti bulvarinę, pornografinę, skatinančią rasinę ar tautinę nesantaiką spaudą?* Visi klausimo komponentai buvo vertinami vienu pasirenkamu atsakymu. Dauguma, t. y. 83 proc., ankstesnio tyrimo respondentų teigė, kad tokios spaudos komplektuoti nederėtų. 2018 m. tyrime kiekviena minėta spaudos rūšis vertinta atskirai, tačiau paskaičiavus vidutinišką neigiamų atsakymų procentą, gauta, kad 81 proc. respondentų pritaria šiai nuomonei. Matyti, jog per 7 metus požiūris, į šios literatūros komplektavimą nesikeitė – bibliotekos nelinkę jos kaupti.

Abiejų tyrimų rezultatai, parodė, jog bibliotekose komplektuojant literatūrą susiduriama su atranka, tačiau, pastebėta, jog per minėtą laikotarpį kito jos motyvai: 2011 tyrimo rezultatai parodė, kad didžioji dauguma, t. y. 83 proc. (2018 m. - 50 proc.) bibliotekininkų buvo tos nuomonės, jog tokios literatūros nederėtų komplektuoti, *nes tai prieštarauja moralės normoms*, kas yra laikytina cenzūros apraiška. Tie bibliotekų darbuotojai, kurie teigė, jog nederėtų komplektuoti minėtos literatūros, *nes neatitinka fondų specifikos*, literatūrą atranka ne dėl moralinių normų ar savo įsitikinimų, o dėl subjektyvių priežasčių (bibliotekos tipo, fondo specifikos, vartotojų poreikių ir pan.). Taip galvojančių ankstesniame tyrime buvo vos keli procentai, tačiau 2018 m. - net 43 proc. respondentų. Matyti, jog daugėjo bibliotekininkų, kurie komplektuojant fondus vadovaujasi neutralumo principu, o ne moralinėmis vertybėmis.

Apibendrinimas. Tyrimo rezultatai parodė, jog Bibliotekininkų profesiniu etikos kodeksu vadovaujasi itin mažai bibliotekininkų, nors jo pagalbą profesinėje veikloje pripažįsta net ir tie, kurie juo nesinaudoja. Tačiau ir ta dalis bibliotekininkų, kurie naudojasi, tai daro ganėtinai retai. Kad bibliotekininkų etikos kodekso aktualumas mažėja patvirtina ir 2011 bei 2018 m. tyrimų rezultatų palyginimas. Nesikeičiant situacijai, tikėtina jog bibliotekininkų profesinės etikos kodeksas bus pamirštas, nors dėl to paslaugų kokybė neturėtų stipriai nukentėti. Tyrimo duomenys parodė, jog nepaisant to, kad per 7-erius metus bibliotekininkų etikos kodekso panauda mažėjo drastiškai, tačiau bibliotekininkų gebėjimai indentifikuoti etines dilemas ir jas spręsti gerėjo: mažėjo bibliotekininkų, kurie linkę atskleisti konfidencialią informaciją, daugėjo manančių, jog ne bet kokia informacija teiktina vartotojui, taip pat bibliotekininkams labiau pavyksta užtikrinti vartotojų

lygiateisiškumą, komplektuojant fondus žymiai daugėjo tų bibliotekos darbuotojų, kurie linkę atsižvelgti į fondo specifiką, o ne į moralės normas, tačiau pastarieji, deja, vis dar dominuoja.

Šiuo laikotarpiu įvardijamos dažniausios etinių dilemų sritys yra autorių teisių apsauga, skaitytojų konfidencialumas ir laisva prieiga prie informacijos (2011 m. tyrime - laisva prieiga, skaitytojų lygiateisiškumas ir konfidencialumas). Pastebėta, jog etinių dilemų sritys kinta atitinkamai keičiantis bibliotekų veikloms, taip pat įtaką daro priimti teisės aktai (pvz.: ES Bendras duomenų apsaugos reglamentas) bei jų sprendimą veikia ekonominiai veiksniai (pvz.: pasikeitęs požiūris į mokamas paslaugas). Per minėtą laikotarpį nesikeitė etinių dilemų sprendimų būdai: bibliotekininkai labiau linkę veikti atsižvelgdami į aplinkybes, vadovaujantis bendromis moralės normomis, o ne profesinės etikos kodeksu.

Siekiant užtikrinti kokybišką vartotojų aptarnavimą bibliotekose, stiprinti bibliotekų įvaizdį, yra itin svarbu skirti dėmesį bibliotekininkų profesinei etikai: atnaujinti diskusijas apie darbo etiką (tiek tarp bibliotekų, tiek konkrečios bibliotekos viduje), skatinti praktinį Bibliotekininkų etikos kodekso naudojimą, tyrinėti įvairius profesinės etikos aspektus, kylančius bibliotekininkų veikloje.