

Anne Clementz og Cecilie Røe

Der ingen ville se, at så mye kunne skje

-Et studie over hvordan konfliktsituasjoner og uønsket adferd fra brukere påvirker arbeidsmiljøet i folkebibliotek

Masteroppgave 2017

Master i bibliotek- og informasjonsvitenskap

Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv- bibliotek- og informasjonsfag

Sammendrag

Vår avsluttende masteroppgave har fått tittelen «Der ingen ville se, at så mye kunne skje».

Denne tittelen gjenspeiler hva vi har forsket på gjennom arbeidet med oppgaven.

Problemstillingen er som følger: *I hvilken grad påvirkes arbeidsmiljøet i norske folkebibliotek av konfliktsituasjoner og uønsket adferd og på hvilken måte kan bibliotekene jobbe for å styrke arbeidsmiljøet når det kommer til utfordringer med dette?*

Vi har støttet oss på modeller, teori og tidligere forskning innen arbeidsmiljøet, i tillegg til konflikthåndtering innen både bibliotekfaget og andre fagområder. Den innsamlede empirien baserer seg på både kvantitativ og kvalitativ tilnærming. Vi startet med en kvantitativ spørreundersøkelse fordi dette temaet ikke har vært forsket på i Norge tidligere. På den måten fikk vi gjort en karlegging av temaet, før vi gjennomførte en kvalitativ intervjurunde i Norge, hvor vi snakket med ledere og ansatte i 12 folkebibliotek i ulike størrelser. Gjennom arbeidet med oppgaven fant vi i hovedsak ut at det er fire områder og brukergrupper som står for de fleste av konfliktsituasjonene. Det er ulike faktorer som spiller inn på hva de utsettes for og i hvilken grad de blir utsatt, og det er ulikt i hvor stort omfang bibliotekene har igangsatt tiltak.

Abstract

Our final master's thesis has been titled "Where no one would see, that so much could happen". This title reflects the topic and findings of our research. The research question is as follows: *To what extent is the working environment in the Norwegian public libraries affected by conflict situations and unwanted behavior and in what way do libraries work to strengthen the working environment when they face challenges related to these problems?*

We have supported the assignment with models, theory and previous research in the working environment, as well as conflict management in both libraries and other professions. Our material is based on both a quantitative and qualitative approach. We started with a quantitative survey as this topic has never been researched in Norway before. We conducted a qualitative interview round in Norway, where we questioned executives and employees in 12 libraries of different sizes. Throughout the work, we found that there are four areas and user groups that account for most of the situations that occur. There are various factors that affect what they are exposed to and the extent to which they are exposed, and it differs how many procedures the libraries have initiated.

Forord

Da er vår felles reise gjennom fem år med studier ved veis ende, og denne masteroppgaven er det siste vi skriver sammen på Bibliotek og informasjonsvitenskapsstudiet ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Det har vært en slitsom, interessant og spennende reise, men vi er glade for at det nå er over, og at vi kan begynne på en ny reise uten studier og oppgaveskriving.

Vi har jobbet både selvstendig og sammen med materialet, og samarbeidet har vært preget av åpen dialog og tydelige tilbakemeldinger. Selv om vi har skrevet det opprinnelige materialet hver for oss, har vi hovedsakelig bearbeidet og diskutert oppgavens detaljer i fellesskap. Vi har inspirert og utfylt hverandre faglig. Dette gjør det så godt som umulig å skille mellom hvem som har gjort hva nå som vi sitter her med det ferdige resultatet. På det viset er masteroppgaven et felles produkt som vi begge står inne for og som vi har skapt sammen.

Å skrive en masteroppgave er til tider en smertefull prosess, og sluttproduktet blir bare et lite utvalg av all jobben som gjøres. Teksten bearbeides, teksten omformuleres, både en, ti og tusen ganger, og til slutt føles det bare som et sammensurium av ord som ikke gir noen mening. Teksten kan leses om og om igjen, og til slutt ender man nesten opp med å hate sitt eget produkt. Så arbeidet med denne masteroppgaven har vært krevende, men vi har fått støtte og hjelp fra flere kanter. Det er derfor mange personer vi skylder en stor takk, og vi setter utrolig stor pris på alle som har bidratt og hjulpet oss rundt arbeidet. Vi vil rette en stor takk til Bibliotekarforbundet og Fagforbundet for gode innspill, tips og råd ved arbeidets oppstart. I tillegg er vi veldig takknemlige for den økonomiske støtten Fagforbundet har bidratt med. Vi hadde ikke hatt den samme muligheten uten dere, til å reise rundt og snakke med bibliotekansatte fordelt over hele landet. Så tusen takk Ellen! Vi vil også rette en stor takk til alle våre informanter som velvillig stilte opp på intervjuene og delte deres tanker, meninger og erfaringer med oss. Det hadde ikke blitt noen masteroppgave hvis det ikke hadde vært for dere. Vi vil også takke alle respondentene som svarte på spørreundersøkelsen. Vår veileder, Sunniva Evjen, takk for at du har bidratt med innspill, korrigeringer og tilbakemeldinger, og at du har gitt oss troen på at vi ville komme i mål med prosjektet.

Vi vil også rette en stor takk til gode venner for all tålmodighet, støtte og innspill gjennom arbeidet med oppgaven. Ingen nevnt, ingen glemt! Sender også en stor takk til våre formidable korrekturlesere, tante Aase, Marianne, Torunn og Maggie, dere ruler! Ikke minst takk til familiene våre for at dere har støttet oss og hatt troen på oss dette året. Spesielt takk til Hans som har stilt opp som privatsjåfør når vi har hatt behov for det. Vi føler også det er på

sin plass å takke alle take away shapper på Bislett som ikke bare har vært med på å gjøre oppgaven innholdsrik, men også to stykk studenter litt mer omfangsrike enn ved masteroppgavens begynnelse.

Til slutt vil vi takk hverandre for nok et vellykket samarbeid. Vi har hatt gleden av å skrive mange oppgaver sammen gjennom alle disse årene på studiet, og dette prosjektet markerer punktum for at vi endelig er ferdig utdannet og har en mastergrad i bibliotek og informasjonsvitenskap.

Innhold

1	Innledning.....	4
1.1	Problemstilling	5
1.2	Overordnet mål med oppgaven	6
1.3	Noen korte begrepsavklaringer.....	7
1.4	Oppgavens oppbygging og struktur.....	8
2	Teori og tidligere forskning.....	8
2.1	Teori	9
2.1.1.	Konfliktsituasjoner og uønsket adferd i folkebibliotek	9
2.1.2	Arbeidsmiljø.....	12
2.1.3	Forebygging og håndtering.....	17
2.2	Tidligere forskning	24
2.2.1	Konfliktsituasjoner og uønsket adferd i folkebibliotek	24
2.2.2	Arbeidsmiljø.....	28
2.2.3	Forebygging og håndtering.....	29
3	Metode og datainnsamling	35
3.1	Begrunnelse for metodetriangulering	36
3.2	Kvantitativ metode	37
3.2.1	Utvalgsstrategi.....	39
3.2.2	Spørreundersøkelsen.....	41
3.2.3	Datainnsamlingsprosessen i kvantitativ del.....	45
3.2.4	Dataanalyse og presentasjon.....	50
3.3	Kvalitativ metode	51
3.3.1	Semistrukturert dybdeintervju	52
3.3.2	Utvalgsstrategi.....	53
3.3.3	Utforming av intervjuguide	57
3.3.4.	Datainnsamlingsprosessen i kvalitativ del.....	59
3.3.5	Presentasjon av funn.....	62
3.4	Forskningsetiske vurderinger	63
3.4.1	Informert samtykke	63
3.4.2	Krav til privatliv	64
3.4.3	Krav på å bli korrekt gjengitt.....	66
4	Oversikt over kvantitative funn	67
4.1	Respondentene.....	68
4.2	Konfliktsituasjoner og uønsket adferd i folkebibliotek	68
4.3	Arbeidsmiljø.....	73

4.4	Forebygging og håndtering.....	75
4.4.1	Håndtering.....	75
4.4.2	Rutiner og retningslinjer.....	76
4.4.3	Opplæring.....	77
4.4.4	Rapportering.....	79
5	Presentasjon av kvalitative funn.....	81
5.1	Konfliktsituasjoner og uønsket adferd i folkebibliotek.....	81
5.1.1	Bråk med barn og ungdom.....	81
5.1.2	Gebyr og skranke-bråk.....	87
5.1.3	Rusproblematikk ved bibliotekene.....	90
5.1.4	Psykisk syke.....	94
5.1.5	Andre typer konfliktsituasjoner og uønsket adferd.....	96
5.2	Arbeidsmiljø.....	99
5.2.1	Hvordan skapes et trygt arbeidsmiljø?.....	99
5.2.2	Åpenhet.....	101
5.2.3	Påvirkning på de ansatte.....	104
5.3	Forebygging og håndtering.....	105
5.3.1	Opplæring.....	105
5.3.2	Rutiner og retningslinjer.....	110
5.3.3	Rapportering.....	113
6	Analyse.....	116
6.1	Konfliktsituasjoner og uønsket adferd i folkebibliotek.....	116
6.1.1	Bråk med barn og ungdom.....	117
6.1.2	Gebyr- og skranke-bråk.....	119
6.1.3	Rusproblematikk og psykisk syke.....	121
6.1.4	Andre typer konfliktsituasjoner og uønsket adferd.....	123
6.2	Arbeidsmiljø.....	124
6.2.1	Hvordan skapes et trygt arbeidsmiljø?.....	124
6.2.2	Åpenhet.....	127
6.2.3	Påvirkning på de ansatte.....	128
6.3	Forebygging og håndtering.....	129
6.3.1	Opplæring.....	129
6.3.2	Rollen til bibliotekarutdannelsen.....	131
6.3.3	Rutiner og retningslinjer.....	132
6.3.4	Kartlegging.....	133
6.3.5	Rapportering.....	134
7	Avslutning.....	136

7.1	Situasjonen i dag, en liten oppsummering.....	136
7.2	Mulige tiltak for å styrke arbeidsmiljøet	138
8	Noen vurderinger og veien videre	143
8.1	Vurderinger	143
8.2	Veien videre	144
	Litteraturliste	146

Vedlegg

Vedlegg 1	Spørreundersøkelse
Vedlegg 2	Mail til fylkesbibliotek og Deichmanske bibliotek
Vedlegg 3	Mail til bibliotek, forespørsel om intervju
Vedlegg 4	Intervjuguide, leder
Vedlegg 5	Intervjuguide, ansatt
Vedlegg 6	Kvittering, NSD

1 Innledning

Forskning har vist at stadig flere arbeidstakere i Norge utsettes for vold og trusler i forbindelse med jobb, og at landet vårt ligger på toppen i Europa når det gjelder vold og trusler på arbeidsplassen (Arbeidstilsynet, 2009). Som en følge av slike hendelser kan de ansatte oppleve alvorlige konsekvenser i ettertid, både fysisk, psykisk og sosialt (Svalund, 2009). Arbeidsmiljøloven (2005) § 4-3 stiller krav til det psykososiale arbeidsmiljøet og sier blant annet «Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre». I henhold til loven bør derfor arbeidsgiver kartlegge risikoen for at slike hendelser kan oppstå og utarbeide en plan for forebygging.

Folkebiblioteklovens (1985) § 1 sier «Folkebibliotekene skal ha til oppgave å fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet, gjennom aktiv formidling og ved å stille bøker og andre medier gratis til disposisjon for alle som bor i landet». Dette gjør at biblioteket er et offentlig møtested for alle typer mennesker, deriblant barn og ungdomsgrupper, rusmisbrukere og psykisk syke. Biblioteket har flere steder dessuten blitt et tilfluktssted for mennesker som ikke har noen annen plass å være. Denne sammensetningen av ulike brukere kan føre til mange typer konfliktsituasjoner og uønsket adferd som bibliotekansatte ikke er utdannet eller rustet til å takle på en god måte, men som de likevel må håndtere og ta ansvar for.

Det har i den senere tid vært økende interesse for denne problematikken på offentlige steder, også innenfor bibliotekyrket. Interessen for denne oppgaven startet etter å ha lest en rapport fra Sverige, hvor det svenske fagforbundet¹ (DIK) sommeren 2015 gjennomførte en undersøkelse for å kartlegge situasjonen i de svenske bibliotekene. Undersøkelsen viste at arbeidsmiljøet ved bibliotekene har vært neglisjert i så lang tid, at hendelser som inneholder blant annet vold, trusler og hærverk er blitt normalt tilstand. Flere av de spurte følte dessuten arbeidsgiver ikke tok slike hendelser på alvor, noe som på sikt førte til at flere valgte å bytte arbeidssted eller ble sykmeldt (Linder, 2015).

Til nå har ingen undersøkt hvordan situasjonen er i Norge, og derfor har vi i oppgaven ønsket å kartlegge hvordan tilstanden er på bibliotekene her i landet. Med utgangspunkt i arbeid som allerede er gjort på området i andre land, eller innen andre fagområder i Norge, ønsket vi derfor å undersøke nærmere om arbeidsmiljøet i norske folkebibliotek har blitt påvirket av

¹ DIK- facket för kultur och kommunikation er et svensk fagforbund som organiserer akademikere innen kultur og kommunikasjonsbransjen. Fagforbundet har cirka 20 000 medlemmer. Nettside: www.dik.se

uønsket adferd og konfliktsituasjoner grunnet brukere. I tillegg ville vi avdekke hva som blir gjort for å legge til rette for å forebygge og håndtere vanskelige hendelser, samt prøve å få en generell oversikt over hvilke konfliktsituasjoner som oppstår i folkebibliotekene. Et godt og trygt arbeidsmiljø kan sies å være fundamentet for at ansatte trives i jobben. Arbeidsmiljøet er med på å gi de ansatte gode forutsetninger for å gå til jobben med glede, og kan legge til rette for både videreutvikling og mestring. Det er virksomhetene selv som er ansvarlig for å skape et forsvarlig og tilfredsstillende arbeidsmiljø (Arbeidsmiljøloven, 2005). Siden vi ønsket å undersøke hvordan den enkelte ansatte opplever og påvirkes av konfliktsituasjoner og uønsket adferd, samt kaste lys på hvordan hendelsene påvirker fellesskapet ansatte mellom, ble det interessant å ha et arbeidsmiljøfokus i oppgaven. Vi avgrenset oppgaven til å inkludere kun folkebibliotek, da vi tenkte det var her man ville finne flest ulike typer brukere.

1.1 Problemstilling

I lys av foregående avsnitt, blir problemstillingen som følger:

I hvilken grad påvirkes arbeidsmiljøet i norske folkebibliotek av konfliktsituasjoner og uønsket adferd, og på hvilken måte kan bibliotekene jobbe for å styrke arbeidsmiljøet når det kommer til utfordringer med dette?

Våre forskningsspørsmål er:

1. Hvilke konfliktsituasjoner og uønsket adferd blir ansatte i norske folkebibliotek utsatt for?
2. I hvor stor grad har konfliktsituasjoner og uønsket adferd blitt en del av jobben til de ansatte?
3. Hvordan mener bibliotekansatte at biblioteket kan skape et trygt arbeidsmiljø i forhold til konfliktsituasjoner?
4. Hvilke faktorer spiller inn på omfanget av konfliktsituasjoner og uønsket adferd?
5. I hvilken grad har bibliotekene igangsatt tiltak for håndtering og forebygging av konfliktsituasjoner og uønsket adferd?
6. Hva kan gjøres for at de ansatte bedre skal kunne håndtere vanskelige situasjoner de utsettes for?

Vi vil prøve å svare på problemstillingen ved å:

- kartlegge i hvilken grad konfliktsituasjoner mot de ansatte er et problem i folkebibliotekene.
- identifisere ulike tiltak som er tilgjengelige i folkebibliotekene i dag for å forbygge eller bedre situasjonen.
- undersøke om eventuelle situasjoner og tiltak har ført til noen endring av arbeidsmiljøet.

1.2 Overordnet mål med oppgaven

Dessverre skal det ofte en tragisk hendelse til, før samfunnet får øyet opp for et problem og setter i gang tiltak for å bedre situasjonen. Trafikklysmodellen (Arbeidsforskningsinstituttet, 2012) anbefaler at virksomheter utarbeider gode rutiner og retningslinjer for å forebygge konflikter, og det kan derfor være viktig for bibliotekene å tenke proaktivt. Vi synes derfor det ville være interessant og nødvendig å se nærmere på i hvilken grad bibliotekansatte har rutiner og retningslinjer å forholde seg til når konfliktsituasjoner oppstår, hvorvidt de oppfatter et behov for slike retningslinjer og hvordan og om de fungerer i arbeidshverdagen. Med dette håper vi oppgaven kan fungere som et proaktivt arbeid når det kommer til arbeidsmiljø, uønsket adferd og konfliktsituasjoner i folkebibliotekene. Vi ønsker i tillegg at oppgaven kan være med å gi økt forståelse av hva som har betydning for hvordan bibliotekansatte håndterer situasjonene. På denne måten håper vi arbeidet vil bidra til forebygging, håndtering og oppfølging av hendelser, og at oppgaven kan ha nytteverdi for et bredt spenn av bibliotek i Norge.

Gjennom arbeidet med oppgaven har vi truffet mange engasjerte og dedikerte ansatte, som virkelig brenner for, og stort sett trives veldig godt i jobben sin. Vi føler det er viktig å presisere at det som blir presentert i oppgaven ikke nødvendigvis er hendelser som skjer ofte. Men siden fokuset i vår oppgave har vært å se på uønsket adferd som kan være slitsom over tid og mer alvorlige konfliktsituasjoner som kan oppstå, kan til tider det som fremstilles virke litt mørkere enn det den generelle hverdag er for de ansatte. Vi vil kaste lys på hvilke hendelser som går igjen oftest og de som er sjeldnere situasjoner, etter hvert som funnene presenteres.

1.3 Noen korte begrepsavklaringer

Vi vil kort presentere hva vi legger i de mest brukte begrepene gjennom oppgaven. En mer inngående og dypere forklaring av begrepene kommer senere i kapittel 2, hvor teori presenteres.

Når ordet *arbeidsmiljø* benyttes i oppgaven, tar ikke begrepet for seg den fysiske delen ved arbeidsmiljøet, men ser kun på det psykososiale aspektet. Vi er opptatt av det gode arbeidsmiljøet, og da i all hovedsak at de ansatte skal føle jobbtrygghet for å trives i jobben. Vi ser ikke på det psykososiale samspillet kollegaer mellom, men hvordan arbeidsmiljøet blir påvirket av brukere på biblioteket, knyttet opp mot de tre aspektene definert av Skogstad (2011): 1) ytre påvirkninger, 2) hvordan de ytre påvirkningene blir oppfattet og bearbejdet gjennom mentale prosesser og 3) følgetilstander av samspillet mellom de ytre påvirkningene og de mentale prosessene².

Et annet begrep som krever en nærmere forklaring er *konfliktsituasjon*. Med dette begrepet mener vi konflikter eller bråk mellom brukere inne i biblioteket, som kan gå ut over de ansatte og andre besøkende, og også hærverk rettet mot bibliotekets eiendeler. I tillegg inkluderer vi trusler, som i oppgaven er handlinger eller ytringer fra brukere som virker skremmende på den ansatte, og som den ansatte opplever at innebærer han eller biblioteket vil kunne bli utsatt for vold eller hærverk. Det siste vi legger i begrepet er fysisk vold, som er fysisk angrep mot den ansatte eller andre mennesker i biblioteket som medfører fysisk eller psykisk skade på personen. I den kvalitative delen av oppgaven ble også begrepet *uønsket adferd* brukt som en utvidelse av konfliktsituasjon-begrepet. Her menes adferd som bryter med bibliotekenes normer og regler, og som kan være med å gjøre arbeidshverdagen for de ansatte uutholdelig eller gå ut over tryggheten deres på jobb.

Når det kommer til *forebygging* mener vi tiltak som er satt i gang for å ivareta og fremme de ansattes sikkerhet i forhold til konfliktsituasjoner som kan oppstå med brukere. Da tenker vi både på å forhindre at skade eller uønskede situasjoner oppstår, men også å forhindre at allerede oppståtte hendelser utvikles videre. Med *håndtering* mener vi hvordan bibliotekene legger til rette for at ansatte best mulig skal takle en situasjon de kommer opp i, samt hvordan den ansatte blir ivaretatt etter en hendelse har oppstått.

² For nærmere forklaring, se s. 13 i kapittel 2 Teori og tidligere forskning

Der begrepet *aggressive brukere* har blitt brukt, mener vi brukere som på en eller annen måte får den ansatte til å føle seg utrygg på arbeidsplassen, mens vi i *bibliotekansatt* legger alle som jobber i et folkebibliotek. Både fagutdannede og ansatte med annen bakgrunn enn bibliotek, både heltidsansatte, deltidsansatte og vikarer.

1.4 Oppgavens oppbygging og struktur

Oppgavens innledning står i kapittel 1. Her redegjør vi for oppgavens problemstilling, samt litt om bakgrunnen for og tankene bak studiet. Her forklares kort også noen av de mest brukte begrepene gjennom oppgaven.

I kapittel 2 beskrives det teoretiske rammeverket, samt tidligere forskning innen feltet, som vi har lagt til grunn for arbeidet. Vi har valgt å fokusere på de ulike tilnærminger som brukes for å skape et godt og trygt arbeidsmiljø og måter å forebygge og håndtere konfliktsituasjoner på. Teori og tidligere forskning blir brukt når vi i kapittel 6 analyserer og drøfter våre funn.

Oppgavens metode blir presentert i kapittel 3. Her har vi beskrevet datainnsamlingsprosessen i kvantitativ og kvalitativ del, samt forskningsetiske vurderinger. Det gis også en gjennomgang av databehandling og analyser som er gjort.

I kapittel 4 og 5 presenteres funnene fra spørreundersøkelsen, samt intervjuene med våre informanter. Denne empirien blir videre i oppgaven brukt i kapittel 6, hvor funnene våre blir drøftet i lys av valgte teorier og tidligere forskning som er gjort innen feltet.

I kapittel 7 konkluderes det i forhold til oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål.

Kapittel 8 er et etterord som presenterer noen refleksjoner rundt arbeidsprosessen i lys av egen læringsprosess, samt noen tanker rundt mulig fremtidig forskning innen feltet.

2 Teori og tidligere forskning

I dette kapittelet vil vi presentere og redegjøre for teori og tidligere forskning, samt tre ulike modeller som er med å belyse oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål. På den måten vil vi introdusere leseren for hva vi har lagt til grunn for oppgavens analysedel. Vi har sett på teori og tidligere forskning som omhandler konfliktsituasjoner og uønsket adferd i bibliotek, men også konfliktsituasjoner innenfor andre fagfelt, slik at vi kan dra

sammenligninger til bibliotekyrket. Vi vil også presentere teori og tidligere forskning innenfor temaene arbeidsmiljø og forebygging og håndtering av konfliktsituasjoner. Vi har valgt å først presentere teori, for deretter å gå videre til tidligere forskning. Presentasjonene er delt opp i tre, en del for hver av våre hovedkategorier: «Konfliktsituasjoner og uønsket adferd i folkebibliotek», «Arbeidsmiljø» og «Forebygging og håndtering», som går igjen gjennom hele oppgaven.

2.1 Teori

2.1.1. Konfliktsituasjoner og uønsket adferd i folkebibliotek

Vi har valgt å bruke konfliktsituasjon som et samlebegrep på de litt alvorligere hendelsene som kan oppstå. Ole André Bråten forklarer i boken «Håndbok i konflikthåndtering: Forebygging av trakassering, trusler og vold» fra 2011, at «konfliktbegrepet er bredt og konflikter kan være både positive og negative» (s. 35). Han har lagt vekt på de negative aspektene, «herunder trakassering, trusler og vold» (s. 35). Gjennom oppgaven har vi også lagt vekt på den negative betydningen, og sett på hendelser som kan oppstå mellom bruker og ansatt, eller mellom brukere. Vi har lagt til grunn fire aspekter, dette er hærverk, konflikter eller bråk mellom brukere, trusler og vold. I tillegg har vi brukt begrepet uønsket adferd på litt mindre alvorlige, men ofte repeterende hendelser, som kan føre til at den ansatte får en følelse av ubehag. Vi har valgt å ta med Bråten (2011) fordi han ser på hvilke grep som kan tas for å forebygge og håndtere konfliktsituasjoner, og vi vil sette hans erfaringer opp mot våre funn.

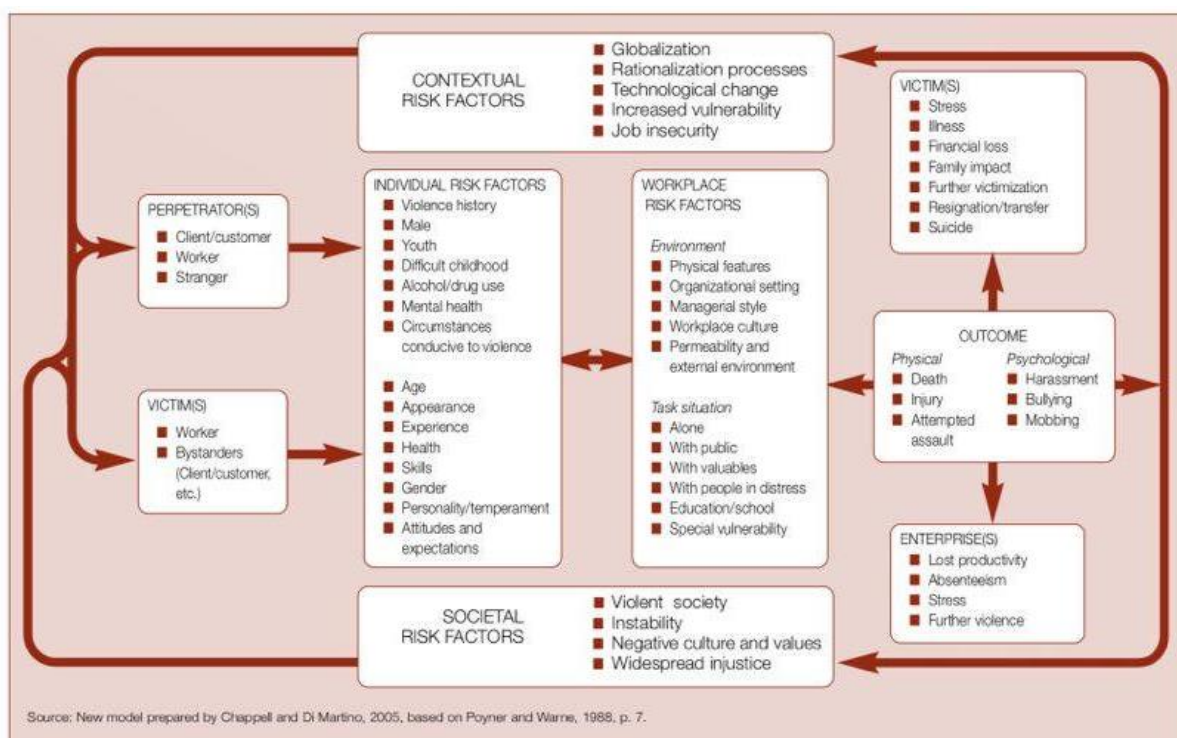
I boken «Defusing the angry patron» sier Rhea Joyce Rubin (2011) den vanligste formen for problemer på biblioteket er tyveri, og at det er et vanligere problem med sinte enn voldelige brukere. Hun forteller at mange drar til biblioteket for blant annet å anvende datamaskinene, og at det ved køer her kan medvirke til uroligheter blant brukerne. Tilgjengelighet til, og tekniske problemer ved, pc på biblioteket er den vanligste faktoren til at brukerne kan oppleve stress og sinne.

Duncan Chappell og Vittorio di Martino har i boken «Violence at work» fra 2006 undersøkt hvilke aggressive handlinger som kan forekomme på arbeidsplasser. Vold på arbeidsplassen oppstår ofte når arbeidsoppgavene er forbundet med å være i kontakt med mennesker.

Forfatterne skriver at bibliotekarere derfor sannsynligvis har et utsatt yrke når det kommer til å oppleve voldshandlinger eller aggresjon fra brukere. Ansatte i folkebibliotek er mer utsatt enn

ansatte i fagbibliotek fordi folkebiblioteket er åpent for alle, og noen ganger kan det føre til bråk og konfliktsituasjoner.

I boken presenteres en modell, som opprinnelig ble utformet av Barry Poyner og Caroline Warne i 1988. Modellen har de modifisert og kalt «Workplace violence: An interactive model» (s. 123), se figur 1. Denne modellen kan brukes som grunnlag når man skal finne ut hvilke risikofaktorer som kan bidra til vold på arbeidsplassen, og konsekvenser det kan få for ansatt eller virksomhet. Vi har valgt å ta med modellen for å i analysen av oppgaven se på hvilke faktorer som kan spille inn og påvirke hverandre i forhold til konfliktsituasjoner som kan oppstå i folkebibliotekene.



Figur 1, Workplace violence: An interactive model, av Chappell og Di Martino (2006)

Modellen viser at konfliktsituasjonens kilde kan være en medarbeider eller en av virksomhetens kunder, i denne oppgaven blir det brukeren. Ulike individuelle faktorer kan spille inn hos gjerningspersonen, som at personen har hatt en vanskelig barndom, rusproblemer eller mentale lidelser. Den beskriver også faktorer ved den som blir utsatt, som kan fremprovosere reaksjon hos gjerningsmannen og øke sjansen for å utsettes for konfliktsituasjoner. For eksempel kan måten ansatt møter bruker på, erfaring, alder, kjønn og personlighet ha noe å si for hvordan mottaker opplever situasjonen, og både erfaring og personlighet spiller inn på i hvor stor grad den ansatte er utsatt. Ansatte med erfaring fra

lignende hendelser, eller ansatte med flere år i arbeidslivet, vil kunne håndtere en konfliktsituasjon bedre enn noen med mindre erfaring (Chappell & di Martino, 2006).

Førsteintrykk har mye å si i yrker hvor man har direkte kontakt med mennesker. Kjønn er også en faktor som påvirker. Menn kan reagere mer aggressivt enn kvinner, og kvinner utsettes oftere for konfliktsituasjoner. Hvordan den ansatte reagerer har også mye å si i situasjonen, og det er viktig at den som blir utsatt klarer å fremstå som rolig og ikke engstelig eller aggressiv, for å avverge at hendelsen eskalerer. Det er også viktig å se på virksomhetens risikofaktorer, som eksempelvis hvordan lokalene er utformet. Fysisk utforming kan være en faktor som innvirker på konfliktsituasjonsnivået. Om den ansatte jobber alene eller sammen med andre spiller også inn. I tillegg kan kontekstuelle og samfunnsmessige risikofaktorer innvirke på om en konfliktsituasjon oppstår. Blant annet kan lokasjon ha noe å si for hvilke mennesker som benytter seg av virksomheten. Hvis organisasjonen er lokalisert innenfor et belastet miljø, kan det være med å bidra til at konfliktsituasjoner forekommer (Chappell & di Martino, 2006).

Ut fra disse faktorene i modellen vil det kunne oppstå fysiske og psykiske konsekvenser. Konfliktsituasjoner kan bidra til både stress og sykdom for den utsatte, og kan i verste fall føre til at den ansatte ønsker å slutte i jobben. Konsekvensen for virksomheten kan være at konfliktsituasjonen påvirker arbeidsmoralen, og også fører til stress blant de som ikke var involvert. Produktiviteten og lønnsomheten til virksomheten kan også påvirkes (Chappell & di Martino, 2006). I vår oppgave vil dette tilsvare om brukerne forsetter å komme til biblioteket og benytte seg av tilbudet.

2.1.1.1 Rusproblematikk og psykisk syke

I boken skrevet av Bråten (2011) forklares det at personer påvirket av alkohol eller narkotika kan føre til en økt risiko og være med å bidra til at det oppstår trusler og vold på en arbeidsplass. Å møte mennesker som er påvirket av alkohol gjentatte ganger kan føre til irritasjon og dette er krevende for den ansatte. Det er nødvendig å være forsiktig når det kommer til personer påvirket av narkotika, fordi man ikke vet hvilke stoffer personen har tatt, og vedkommende kan ha blandet ulike stoffer. Man vet derfor ikke hvordan personen vil reagere ved for eksempel tilsnakk.

Bruce A. Shuman (1999) sier i boken «Library security and safety handbook: Prevention, policies and procedures» at påvirkede mennesker kan oppføre seg aggressivt og komme med trusler som kan virke skremmende og ubehagelig på de ansatte, særlig for ansatte som jobber

alene eller på bortgjemte steder i biblioteket. Vi har valgt å ta med denne boken fordi forfatteren tar for seg viktigheten av at bibliotekansatte må være oppdaterte på sikkerhetsrutiner.

Psykisk syke mennesker kan også være med å bidra til større risiko for at konflikter med vold og trusler oppstår, og det er vanskelig å vite hvilke lidelser personen har. Personer som er påvirket av alkohol, narkotika eller psykisk syke mennesker kan reagere hvis de føler seg stresset, og kan ha vanskeligheter med å beholde roen og kontrollere hvordan de oppfører seg (Bråten, 2011).

2.1.2 Arbeidsmiljø

Arbeidsmiljø er et begrep som er sammensatt og komplisert, og mangelen på en entydig definisjon og klar avgrensning som det er universell enighet om, blir tydelig når teori om feltet gjennomgås. I boken «Det gode arbeidsmiljø: Krav og utfordringer» redigert av Ståle Einarsen og Anders Skogstad tar de for seg ulike temaer innen arbeids- og organisasjonspsykologi som påvirker arbeidslivet. Det hersker forvirring blant arbeidstakere og arbeidsgivere når det kommer til avgrensning og innhold i begrepet (Skogstad, 2011). Peter C. Koren og Preben H. Lindøe skriver i boken «Metoder for bedre arbeidsmiljø: Involvering og gode prosesser» fra 2013 at «arbeidsmiljø er den enkelte deltagers subjektive opplevelse. Opplevelsen kan i liten grad tolkes eller evalueres, den er hva den er» (s. 58). Vi har valgt å ta med denne boken fordi forfatterne ser på hvilke faktorer som kan være med å spille inn på det gode arbeidsmiljøet, samt hvilke metoder som kan være gode å anvende for å få et godt arbeidsmiljø. I boken «Det regulerte arbeidsmiljø» fra 2010, skriver Gunnar Karlsen at å definere begrepet er vanskelig fordi «miljøet rundt ens arbeid inkluderer et stort, heterogent og uensartet sett av faktorer» (s. 81). Han sier det er en sammenheng mellom personene som jobber i en virksomhet og arbeidsplassens struktur, som danner utgangspunktet for arbeidsmiljøet i en organisasjon. Selv om den individuelle opplevelsen av hvordan arbeidsmiljøet oppfattes vil ligge til grunn, er det i denne oppgaven samspillet brukere, ansatt, ledelse og lokalet mellom det ses på. Med et fokus rettet mot interaksjonen mellom bruker og ansatt.

2.1.2.1 Godt og trygt arbeidsmiljø

Et godt arbeidsmiljø har betydning for de ansattes helse, spesielt med tanke på motivasjon og glede den enkelte opplever rundt det å gå på jobb. Konsekvensene av et dårlig arbeidsmiljø kan føre til sykefravær (Roness, 1995). I vår oppgave legges til grunn det Trond Haugen og

Jon Morten Melhus (2012) skriver i sin bok «Lure ledere: Begeistringsledere skaper vinnere og enestående resultater», at motivasjon i all hovedsak kommer innenfra, men vil i stor grad bli påvirket utenfra. De mener et godt arbeidsmiljø i all hovedsak preges av trivsel, kollegiale forhold og ivaretagelse, samt hvordan den enkelte opplever det sosiale miljøet på jobb. Vi ser i vår oppgave ikke på konflikter kollegaer mellom, men hvordan kollegastøtte kan påvirke arbeidsmiljøet, og vi har fokus på trivsel og trygghet når begrepet «et godt arbeidsmiljø» anvendes. Uansett hvordan de ansatte ser på arbeidsmiljøet, har arbeidsgiver plikt til å utvikle og forbedre arbeidsmiljøet kontinuerlig, og på best mulig måte legge til rette for en god arbeidshverdag for den enkelte ansatte (Arbeidsmiljøloven, 2005). Skogstad (2011) forteller at jobbtrygghet er en av de mest betydningsfulle miljøfaktorene for at en ansatt skal trives i jobb. Arbeidsoppgavene en ansatt blir tildelt må i tillegg tilrettelegges og være varierte og utviklende for at arbeidsmiljøet skal bli best mulig.

Vi har også valgt å ta med boken «Håndbok i konflikthåndtering» (2006) av Anne M. Lystad fordi hun ser på ulike faktorer som er med å bidra til et trygt arbeidsmiljø. Det er arbeidsgiveren som har hovedansvaret for arbeidsmiljøet og det er knyttet til ledere på alle nivåer i virksomheten. Lystad forklarer videre at også den ansatte har ansvar for å medvirke til det trygge arbeidsmiljøet ved å blant annet melde fra hvis det har oppstått en konfliktsituasjon.

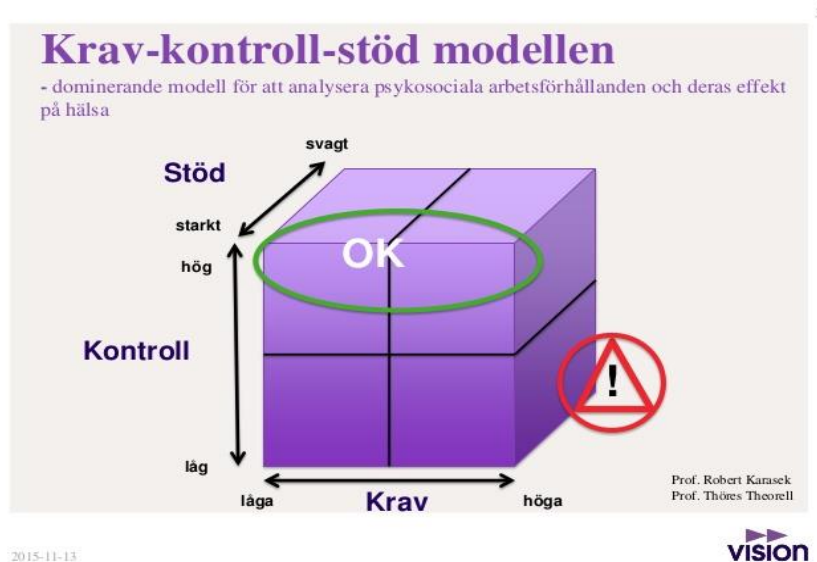
2.1.2.2 Psykososialt arbeidsmiljø

Begrepet «psykososialt arbeidsmiljø» er mye brukt, men det er vanskeligheter i forbindelse med avgrensning av og innhold i dette uttrykket. Det finnes derfor ingen klare definisjoner av begrepet. Skogstad (2011) tar blant annet opp psykososiale arbeidsmiljøfaktorer og skriver at begrepet i praksis blir brukt «som en betegnelse på mange forhold som har med vår arbeidssituasjon og våre arbeidsbetingelser å gjøre» (s. 16). Det psykososiale arbeidsmiljøet kan knyttes til tre aspekter ved arbeidsplassen: 1) de ytre påvirkningene, 2) hvordan de ytre påvirkningene blir oppfattet og bearbeidet gjennom mentale prosesser og 3) følgetilstander av samspillet mellom de ytre påvirkningene og de mentale prosessene. De ytre påvirkningene sees på som organisasjonsklimaet og hvordan arbeidsoppgavene er organisert. I denne oppgaven vil organisasjonsklimaet være omgivelsene de ansatte utfører arbeidet sitt i, i tillegg til de besøkende i biblioteket. De mentale prosessene vil «påvirke våre individuelle oppfatninger med konsekvenser for utfall som helse, trivsel og yteevne» (s.17). I vår oppgave er det trivsel, trygghet, grad av mestring og den enkelte ansattes opplevelse av konfliktsituasjoner og uønsket adferd, som legges til grunn for de mentale prosessene.

Koren og Lindøe (2013) skriver at begrepet psykososialt arbeidsmiljø brukes om «alle menneskelige relasjoner og roller som er knyttet til det arbeidet man har og utfører» (s.124). Dermed vil ledelse, alle ansatte, kunder eller brukere og andre virksomheten forholder seg til også være en del av arbeidsmiljøet. Ut fra denne definisjonen vil vi i vår oppgave hovedsakelig se på psykososialt arbeidsmiljø som samspillet mellom bruker og ansatt, men samspill mellom ledelse og ansatt vil også bli berørt.

Skogstad (2011) forklarer betegnelsen som de faktorene som gjør seg gjeldende på sosiale arenaer, som igjen blir påvirket av individuelle psykologiske prosesser og får konsekvenser for helse, trivsel på jobben, kapasitet og energi. De psykologiske faktorene i begrepet omhandler psykologiske prosesser og individuelle egenskapers påvirkning på oppfatninger, tolkninger og mestring av forhold som er relatert til arbeidet. De sosiale faktorene handler om påvirkningen den sosiale konteksten og de mellommenneskelige faktorene kan ha på oss.

Robert Karasek utviklet en krav- kontroll modell, som han senere utvidet til krav- kontrollstøtte modellen (Figur 2) sammen med Theorell (Skogstad, 2011). Det er den opprinnelige modellen det er forsket mest på og det er meningen at modellen skal hjelpe til med å forbedre menneskers arbeidsmiljø på den enkeltes arbeidsplass. Denne modellen er en av de mest brukte modellene på det psykososiale arbeidsmiljøet. Vi har valgt å ta med modellen i oppgaven for å se hvordan de ulike faktorene kan være med å påvirke de ansattes psykososiale arbeidsmiljø.



Figur 2, Krav-kontroll-støtte modell, av Karasek og Theorell³

³ Den opprinnelige Jobbkra- kontroll modellen finnes på s. 26 i Skogstad, 2011

Modellen fokuserer på psykologiske krav i jobben (Krav), handlingsrommet en ansatt har over arbeidsoppgavene sine (Kontroll) og grad av hjelpsom sosial interaksjon som er tilgjengelig fra både kollegaer og ledelse (Støtte) (Jonge & Kompier, 1997). I boken «Det gode arbeidsmiljø: Krav og utfordringer» forklarer Stein Knardahl (2011) modellen mer inngående. Han skriver at teorien rundt modellen viser at når det er høye krav og lav kontroll, vil det kunne føre til negative konsekvenser for den ansatte. Når den ansatte føler at den ikke har kontroll over oppgavene, vil det kunne føre til stress og høy belastning. Stress på arbeidsplassen har en sammenheng mellom kravene personen blir utsatt for og kontrollen de har over egne beslutninger i arbeidssituasjonen. Når den ansatte har kontroll vil det føre til at de får en følelse av mestring og på den måten vil virksomheten kunne dra nytte av deres kompetanse og kunnskap. Det er viktig at det ikke blir stilt for høye krav til den ansatte (Knardahl, 2011).

Med den utvidede modellen ble faktoren sosial støtte også tatt med. Når en ansatt føler han har mulighet for støtte fra andre medarbeidere og ledelse, vil det være en positiv faktor som spiller inn på arbeidshverdagen. Sosial støtte vil være med å bidra til at stressnivået minker fordi den ansatte kan oppleve mestring og læring i arbeidet og er på den måten en positiv faktor som spiller inn på den ansattes arbeidshverdag. Når det er realistiske krav, høy kontroll og høy sosial støtte, vil det være det beste psykososiale arbeidsmiljøet, og det er da det vil være lavest stressnivå for arbeidstakeren. Krav, kontroll og sosial støtte er derfor tre dimensjoner som påvirker arbeidshverdagen. Hvis det er fare for at det oppstår en konfliktsituasjon vil det være viktig at den som blir utsatt har mulighet til kollegastøtte (Knardahl, 2011).

2.1.2.3 Stress

Skogstad (2011) skriver at stress kan oppstå «som en type påvirkning, som en type respons og som de prosessene som finner sted mellom påvirkningen og responsen» (s. 23). Ved at medarbeiderne føler de mestrer arbeidsoppgavene de har, vil det kunne bidra til å redusere følelsen av stress. Stress kan påføres en person når de blir utsatt for påvirkning på en arbeidsplass.

I boken «Stress appraisal and coping» av Richard S. Lazarus og Susan Folkman (1984), skriver de at stressnivået kommer an på hvordan en personen opplever og vurderer situasjonen som oppstår, og hvordan de takler den. Det er nødvendig å se på både hvordan handlingene utføres mot personen og hvordan personen reagerer på og oppfatter handlingen som blir

utført. Personens egenskaper vil spille inn på hvordan personen blir påvirket og reagerer på situasjonen som oppstår. I boken «Stress and emotion: A new synthesis», mener Richard S. Lazarus (1999) at stress er en faktor som kan være med å skape belastning for mennesker og som blir påført personen gjennom samspillet med miljøet de befinner seg i, og i samspill med andre mennesker.

Koren og Lindøe (2013) sier det er mange faktorer som spiller inn på et psykososialt arbeidsmiljø. Derfor er det nødvendig med god kartlegging for å finne ut hvordan man best mulig kan skape et godt psykososialt arbeidsmiljø for de involverte. Hvis ansatte i en virksomhet skaper positive relasjoner til sine kunder vil det være med å bidra til at de trives i jobben og på den måten gi motivasjon til å utføre arbeidet. Dersom møtet med kundene skaper negative relasjoner kan det føre til stress og at medarbeiderne ikke trives på jobb.

2.1.2.4 Kunnskap

Linda Lai (2010) har i boken «Strategisk kompetansestyring» definert kompetanse som «de samlede kunnskaper, ferdigheter, evner og holdninger som gjør det mulig å utføre aktuelle funksjoner og oppgaver i tråd med definerte krav og mål» (s.48). Vi legger til grunn hennes definisjon når begrepet brukes i oppgaven. Lai sier kunnskap er «å vite», ferdigheter er «å kunne gjøre» og evner er de egenskapene og forutsetningene en person har. I oppgaven vil også sosial kompetanse spille inn. Her går vi ut fra James Garbarino (1985) sin definisjon i boken «Adolescent development: An ecological perspective»: «et sett av ferdigheter, kunnskap og holdninger som trengs for å mestre ulike sosiale miljø, som gjør det mulig å etablere og vedlikeholde relasjoner, og som bidrar til å øke trivsel og fremme utvikling» (s.80). Personlige egenskaper er i vår oppgave alle egenskapene til en person som ikke er kompetanse, eksempelvis å være rolig, observant, psykisk sterk eller reflekterende. Egenskapene kan være resultat av en rekke faktorer, som oppdragelse, opplevelser, livssyn eller erfaring. Noen egenskaper kan være gunstige i en situasjon og uønsket i andre.

I boken til Koren og Lindøe (2013) er forfatterne opptatt av at virksomheter gjør det bedre hvis de har et godt arbeidsmiljø og det finnes ulike metoder og verktøy for å skape det. De mener det er viktig at alle er med å bidra til å skape det gode og trygge arbeidsmiljøet. Kunnskap og kommunikasjon er de viktigste faktorene, slik at alle er oppdatert på hva som foregår og hva som kan gjøres for å forebygge og håndtere en konfliktsituasjon. Ansatte bør være med på prosesser i virksomheten, som for eksempel i HMS arbeidet. Dette for at de også

kan bidra med sin kunnskap, og ikke blir sittende med den for seg selv. Den skjulte kunnskapen bør deles, slik at alle kan være oppdaterte på hverandres kunnskap.

Skjult eller taus kunnskap ble introdusert av Michael Polanyi i 1966. Han mener det kan være vanskelig å uttrykke slik kunnskap fordi det ofte er personlige erfaringer en person har gjort seg, som han ikke tenker over. Denne kunnskapen blir derfor vanskelig å formulere slik at kunnskapen blir delt med andre personer i virksomheten. Likevel er det viktig å prøve å tenke på å formulere den til de andre, slik at alle får ta del i den samme kunnskapen.

Koren og Lindøe (2013) mener medarbeiderne føler seg mer tilfredse hvis de kan være med å bidra til at prosesser settes i gang. En arbeidsplass er avhengig av de ansatte for å gå rundt, og det er viktig at de føler at de er en del av virksomheten og kan bidra til utvikling. Ansatte danner seg kunnskap mens de utfører arbeidet. Hvis kompetansen blir delt mellom de ansatte, vil alle på den måten lære gode løsninger av hverandre. Medarbeidere i en virksomhet har ulike bakgrunn og har derfor forskjellig erfaring, og på den måten utfyller de hverandres kompetanse. Forfatterne skriver videre at ansatte i en virksomhet kan ha ulike ansvarsområder og derfor sitte på unik kompetanse innen forskjellige felt. Det er viktig å lage rutiner som gjør at kunnskapen er tilgjengelig for alle. På den måten kan ansatte lære av hverandre, og anvende den nye kompetansen i arbeidet.

Odd Nordhaug skriver i boken «Strategisk kompetanseledelse» fra 2004 at forandringer i en virksomhet kan påvirkes av forhold som forventninger, de ansattes kompetanse eller virksomhetens oppgaver. Organisasjoner står hele tiden overfor regelmessige krav og utfordringer fra samfunnet, og han mener offentlige instanser i dag er mer avhengig av omdømmet de har blant befolkningen enn de tidligere har vært. Det er fra omgivelsene virksomheten tilegner seg ressurser og legitimitet, og det blir derfor viktig for en virksomhet å ha et godt rykte ut mot samfunnet for å kunne tiltrekke seg ønskede ressurser.

2.1.3 Forebygging og håndtering

Forebygging er en betegnelse på å forsøke å eliminere eller begrense en uønsket utvikling. I vår oppgave har vi i begrepet lagt til grunn Gerard Caplan (1964) sin inndeling og forklaring av ordet. Han har i sin bok «Principles of preventive psychiatry» foretatt en tredeling av betegnelsen, og brukt inndelingen primær, sekundær og tertiær forebygging. Disse er definert ut fra hvilken fase innsatsen settes inn i. I vår oppgave vil primærforebygging handle om å sette inn tiltak før konfliktsituasjoner oppstår og sekundærforebygging blir tiltak som skal

hindre at konfliktsituasjonene vedvarer eller videreutvikles. Tertiærforebygging går ut på å motvirke en forverring av problemene som oppstår i etterkant av hendelsen.

I denne oppgaven ser vi på håndtering som konflikthåndtering, og vi legger til grunn det Ståle Einarsen og Harald Pedersen (2007) forklarer om begrepet i boken «Håndtering av konflikter og trakassering i arbeidslivet». Betegnelsen dreier seg om hva en ansatt velger å gjøre eller ikke, når han innser at en konflikt er et faktum. I vår definisjon omfatter det også de egenskaper og kompetanser som spiller inn på hvor effektivt og godt den ansatte løser konfliktene, i tillegg til hvordan de forebyggende tiltakene blir brukt. Konflikthåndtering kan bestå av flere faktorer, som for eksempel å søke løsning på konflikten, dempe motsetninger og frustrasjoner, unngå konflikten eller den andre parten, eller finne en måte å leve med konflikten på (Einarsen & Pedersen, 2007).

Arbeidsforskningsinstituttet (2012) har i heftet «Forebygging og håndtering av konflikter på arbeidsplassen: En veileder for små virksomheter» utarbeidet en modell de kaller «Trafikklysmodellen». Modellen er basert på prosjektet Conflictman (Jacobsen & Austad, 2013), som videreutviklet og testet verktøy for forebygging og håndtering av alvorlige konflikter på en arbeidsplass. Prosjektet var en videreføring av et tidligere norsk prosjekt hvor de utviklet en modell kalt tiltakstrappen⁴. Trafikklysmodellen er utviklet for at det skal skapes bevissthet om at konflikter, som blant annet mobbing, kan oppstå på en arbeidsplass, hvem som har ansvar og at det må utvikles kunnskap om hvordan det skal forebygges og håndteres hvis det oppstår en alvorlig konflikt. Selv om modellen i utgangspunktet har interne konflikter i fokus, har vi valgt å ta den med fordi tiltakene for forebygging og håndtering den foreslår, kan overføres til interaksjonen mellom ansatt og bruker.

Det grønne lyset er det forebyggende nivået. Det er viktig med både kunnskap og retningslinjer for å kunne hindre at konflikter oppstår (Arbeidsforskningsinstituttet, 2012). Det er nødvendig med gode retningslinjer for å kunne skape forutsigbarhet og trygghet for de ansatte, blant annet slik at de vet hvor og til hvem de skal rapportere et avvik (Jacobsen & Austad, 2013). Veilederen forklarer at i det grønne arbeidsmiljøet er medarbeidere inkludert i prosessene med å skape et godt arbeidsmiljø, og arbeidsmiljøet er et tema som blir tatt opp jevnlig på møter med de ansatte. Det finnes både formelle og uformelle arenaer som kan benyttes til å snakke om arbeidsmiljøet. Både personalmøter og mer uformelle møter, som

⁴ Hensikten med tiltakstrappen var å synliggjøre muligheter for å forebygge mobbing (grønt lys), muligheten til å gripe inn i en tidlig fase (gult lys) og muligheter for å få avsluttet en fastlåst og krevende mobbesak (rød lys). For mer informasjon: <http://www.arbeidstilsynet.no/binfil/download2.php?tid=97014>

eksempelvis lunsjpauser, er gode arenaer for slike samtaler. Små virksomheter kan ha færre formelle møteplasser enn store virksomheter, og da vil slike uformelle arenaer være gode steder å snakke sammen. Disse samtalene kan utvikle seg til gode diskusjoner om arbeidsmiljøet. Et godt samhold mellom medarbeiderne og ledelsen kan være med å bidra til åpenhet og trygghet på jobben (Arbeidsforskingsinstituttet, 2012).

Det gule lyset viser at det er fare for konflikt. I det gule arbeidsmiljøet er det viktig å finne ut hva som er årsaken til at en konflikt kan oppstå. Det er også her nødvendig med et godt samhold mellom ansatte og ledelse. Det er viktig at de ansatte føler de har kollegastøtte slik at de har noen å prate med hvis det er noe som føles ubehagelig. Virksomheten bør prøve å finne en løsning før det eskalerer til en alvorlig konflikt (Arbeidsforskingsinstituttet, 2012).

Det røde lyset representerer at en konflikt er i gang. I det røde arbeidsmiljøet er det viktig at de ansvarlige tar grep og undersøker hvilke sanksjoner som kan gis til den som skapte konfliktsituasjonen. Det kan på dette stadiet være gunstig for ledelsen å se på retningslinjene og finne frem til bedre løsninger for å prøve å unngå at det oppstår lignende konflikter igjen (Arbeidsforskingsinstituttet, 2012).

2.1.3.1 Kartlegging

En viktig faktor i konflikthåndtering er at det blir kartlagt hva som er problemet og hvem det er som har ansvar for tiltak som eventuelt skal settes i gang etter en konfliktsituasjon (Lystad (2006)).

Koren og Lindøe (2013) presenterer ulike metoder for hvordan en virksomhet kan kartlegge problemer som oppstår. Fordi mennesker er forskjellige og opplever situasjoner ulikt, kan det føre til at kartlegging ikke viser en felles mening om hva som bør endres. Kartlegging kan følges opp av andre metoder, blant annet verneunder eller HMS runder. Da er det ledelsen og verneombudet som går gjennom arbeidsplassen med en sjekklister og undersøker hvilke utfordringer som finnes. De vil da få se tingenes tilstand med egne øyne. Forfatterne forklarer videre at verneunder bør gjennomføres en gang i året, men hyppigheten må sees i sammenheng med hva slags farer og problemer de oppdager. Spørreskjemaer og intervjuer er andre metoder som vil være gode måter å kartlegge risiko på. Arbeidsgiver må bruke ulike metoder for å vurdere risiko, og det er viktig at flere bidrar til å avdekke den.

2.1.3.1.1 Risikoanalyse

Det er viktig å finne frem til riktig verktøy for å kartlegge og vurdere risiko på arbeidsplassen, slik at det avdekkes hva som må gjøres noe med. Farer finnes over alt og det er derfor viktig å

kunne finne ut hvilke farer som eventuelt kan oppstå i en virksomhet og håndtere de situasjonene som kan oppstå (Koren & Lindøe, 2013).

Vi har valgt å ta med «Risikoanalyse: Teori og metoder», skrevet av Marvin Rausand og Ingrid Bouwer Utne (2009), for å se hvilke metoder et bibliotek kan benytte seg av når de skal kartlegge risikoen for at konfliktsituasjoner kan oppstå. Risikoanalyse gjennomføres ved å se på tre faktorer. Det er viktig å finne ut hva som kan skje og hva som kan gå galt. Dette punktet er med å avdekke hva som potensielt kan forekomme av uønskede hendelser og hvordan det kan være med å skade ulike verdier. Verdiene kan blant annet være miljø, virksomhetens rykte eller menneskene som jobber der. Sannsynligheten for at uønskede hendelser kan forekomme er det andre punktet. Det vil svare på hvor ofte de uønskede hendelsene kan oppstå og finne årsaken til at de kan inntreffe. Dette kan være med å finne frem til tiltak som kan minske muligheten for at det skal inntreffe senere. Hvilke konsekvenser hendelsene kan medføre, slik at det kan gjøres tiltak, er det siste punktet (2009, s. 3 og 4). Forfatterne skriver videre at risikoanalyse kan brukes på flere områder, blant annet som en oppfølging av tiltak som er igangsatt for å se om det de har gjort har hjulpet, eller om det må justeringer til for å få bedre effekt neste gang det oppstår en fare eller trussel. Det er også viktig å være oppmerksom på at risiko kan oppfattes ulikt fra person til person, fordi mennesker er forskjellige.

Rausand og Utne (2009) forteller at risiko og sårbarhetsanalyse (ROS) er en risikoanalyse det ikke kreves utdannelse eller mye ressurser for å gjennomføre. Det er viktig å ha fastsatte mål for å kunne forbedre arbeidet med arbeidsmiljøet og finne ut hvem som har ansvar for hva. Noen ganger kan det være vanskelig å finne ut hvor sannsynlig det er at en hendelse vil inntreffe igjen, eller forutse hva slags hendelser som kan oppstå. Derfor er det viktig at det er flere personer som gjennomfører og diskuterer analysen, slik at det opprettes best mulige tiltak. ROS analysen er enkel å gjennomføre og den vil være med å identifisere hvilke uønskede hendelser som kan oppstå, finne ut hvor risikoen ligger og finne frem til tiltak for å forhindre at situasjonen gjentar seg.

2.1.3.2 Kommunikasjon

Bråten (2011) skriver at god konflikthåndtering kan læres og god kompetanse på dette feltet er viktig for å kunne håndtere konflikter både før, under og etter de har oppstått.

Kommunikasjonskunnskaper er nødvendig for å kunne håndtere konflikter på best mulig måte. Kommunikasjon vil være det verbale, kroppsspråket og det å lytte til en annen person,

og kan sees på som en prosess hvor det formidles et budskap mellom sender og mottaker. Konflikter kan utvikle seg fra lavt til høyt konfliktnivå ved at det oppstår misforståelser mellom mennesker. Ved at en person ikke får det svaret eller responsen han forventer seg ved å stille et spørsmål, kan det eskalere og bli til en konfliktsituasjon.

Lystad (2006) sier at misforståelser kan være at personer hører det samme, men oppfatter det ulikt og dermed legger vekt på forskjellige ting. Måten mennesker kommuniserer på er grunnlaget for kontakten som blir skapt mellom personene. På den måten er det viktig at det som blir sagt gjenspeiler det som føles og at den nonverbale kommunikasjonen også stemmer overens med det som blir sagt. Dette danner et godt utgangspunkt for å bli forstått riktigst mulig.

I boken av Koren og Lindøe (2013) forklares det at ledelsen må se alle ansatte og deres behov, slik at det på best mulig måte blir lagt til rette, og derfor er det viktig at kunnskap om hvordan medarbeiderne oppfatter arbeidsmiljøet kommer frem gjennom blant annet dialog. Det kan gjøres ved å inkludere de ansatte i prosesser. Gjennom dialog kan medarbeiderne komme frem til gode løsninger som kan være med å bidra til engasjement blant de ansatte. Forfatterne mener videre at dialog mellom ledelse og medarbeider er viktig for å kunne ivareta arbeidsmiljøet.

2.1.3.3 Debriefing

Konfliktsituasjoner kan være av ulik alvorlighetsgrad, og i flere tilfeller kan det være nødvendig med en samtale i etterkant. Vi mener at boken «Psykologisk debriefing: Hvordan lede gruppeprosesser etter kritiske hendelser» av Atle Dyregrov (2002) er interessant å ta med i vår oppgave fordi han tar opp hvordan mennesker som har opplevd alvorlige konfliktsituasjoner kan få hjelp til å bearbeide dette gjennom debriefing.

Begrepet debriefing brukes om alle samtaler som blir foretatt etter en alvorlig hendelse, og det er derfor vanskelig å vite hva uttrykket egentlig innebærer. Det er stor forskjell på en kort samtale og et strukturert møte. Psykologisk debriefing er ikke det samme som en kort og uformell samtale etter en situasjon har oppstått, men «et gruppemøte som er organisert for at mennesker i fellesskap og på en strukturert måte kan gjennomgå fakta, tanker, inntrykk og reaksjoner etter en traumatisk hendelse» (2002, s.19). Dyregrov forklarer videre at debriefingen bør gjennomgås av alle som har blitt sterkt berørt av en uventet og traumatisk hendelse. Ved å gå gjennom hendelsen sammen, kan alle få satt ord på opplevelsen og hva som har skjedd, slik at alle får ta del i de ulike synspunktene og hvorfor hver enkelt handlet og

reagerte som de gjorde. Ved at alle samles i en gruppe og bearbejder hendelsen sammen, kan det være med å styrke samholdet blant de ansatte. Det kan være viktig med en eller to debriefingsledere som er utdannet innen dette, slik at debriefingen blir gjennomført på en best mulig måte for alle som deltar, og at de klarer å oppfatte og legge merke til reaksjonene til de involverte (Dyregrov, 2002).

Bråten (2011) mener også det er gunstig med debriefing, og lederen kan være ansvarlig. Møtet bør holdes kort tid etter hendelsen, og alle de involverte skal fortelle hva og hvordan de opplevde det som skjedde. Det er viktig å gå gjennom hva som ble gjort og finne ut hva som eventuelt kan gjøres annerledes hvis det skulle oppstå en ny hendelse.

2.1.3.4 Rapportering

Et arbeid for å bedre helse, miljø og sikkerhet er viktig og må gjøres jevnlig, mens arbeid for å bedre ting for kundene heller kan gjøres ved behov. Noen virksomheter har systemer og rutiner for hvordan de skal håndtere avvik og det er viktig å ta tak i det for at ikke avvikene skal oppstå igjen. Andre virksomheter har ikke de samme rutinene, men stoler heller på at kunnskapen de ansatte innehar deles mellom dem og at det bidrar til at de lærer hvordan de skal håndtere situasjoner (Koren og Lindøe, 2013).

Lystad (2006) sier at behandling av avvik er en viktig faktor for å bidra til det gode arbeidsmiljøet, og det er derfor nødvendig å ha rutiner for å kunne forebygge. Dette er med på å gjøre rapporteringen akseptert på arbeidsplassen. Ved at medarbeiderne har konkrete regler å forholde seg til, vil det føre til at den ansatte vet hvor og til hvem det skal rapporteres. Konfliktsituasjoner bør gjennomgås av de som har vært involvert, og det er viktig å prøve å finne årsaken til problemet og utvikle tiltak for å kunne forhindre gjentakelse.

Virksomheter har ulike måter å melde avvik på, men det er vanlig med skjemaer som fylles ut, enten elektronisk eller fysisk. Lystad skriver videre at de fleste virksomheter sender avviksmeldingene videre til arbeidsmiljøutvalget hvis det er et HMS avvik. Det er et stort problem at ikke alle avvik rapporteres, og tidspress eller dårlig bemanning kan være årsaken. Hvis de ansatte gjentatte ganger ikke melder inn avvik, kan det utvikle seg til en å bli en del av virksomhetens kultur, slik at de ansatte er med å påvirke hverandre i forhold til å ikke rapportere hendelser som oppstår (Lystad, 2006).

2.1.3.5 Tiltak til forbedring

Shuman (1999) mener de fleste ser på biblioteket som et stille og rolig sted hvor man kan slappe av og lese eller studere, og det er et trygt sted å oppholde seg. Likevel forekommer det at personer kan komme inn og skape ulike konfliktsituasjoner. Når man jobber med mennesker er det alltid en fare for at en situasjon kan oppstå, og det er derfor viktig å se på ulike sikkerhetstiltak for å ivareta både de ansatte og brukerne. Det er vanskelig å forutse alle situasjoner, men det er mulig å prøve forhindre at det oppstår som for eksempel ved hjelp av overvåkningskameraer eller vektertjeneste. Shuman forklarer videre at lokalene kan være uoversiktlige med høye bokhyller og gjemmesteder som for eksempel studieceller, som kan være med å skape rom for at situasjoner kan skje. Biblioteket kan derfor bytte ut hyller slik at medarbeiderne har bedre oversikt over lokalene.

Det er viktig at bibliotekansatte er oppdaterte på sikkerhetsrutiner og retningslinjer i biblioteket, og at også de nyansatte blir satt inn i dette ved oppstart. Det er ofte lite eller ingen kursing for ansatte når det kommer til konfliktsituasjoner, som eksempelvis hendelser med påvirkede personer. Det er nødvendig å tenke på sikkerhet på offentlige steder, og det er viktig for bibliotek å finne frem til best mulig løsning for å kunne opprettholde sikkerheten til de ansatte (Shuman, 1999).

Bråten (2011) mener det er viktig å fokusere på kommunikasjon og beholde roen i alle typer konfliktsituasjoner. Faktorer som kan være med å bidra til at en konfliktsituasjon eskalerer, er for eksempel trakassering, trusler om vold, aggressivt kroppsspråk og våpen. Han understreker viktigheten av at spisse gjenstander, som for eksempel sakser, ikke skal stå fremme og være tilgjengelig, fordi det er en gjenstand som kan skade den ansatte i en konfliktsituasjon.

Alle hendelser er forskjellige og det er derfor vanskelig å på forhånd vite hvordan man kan løse en konfliktsituasjon. Det er viktig å være flere sammen når en hendelse oppstår og som hovedregel bør man alltid være minst to. På den måten vil man kunne få støtte og hjelp av andre kollegaer og det kan være med å redusere stressnivået. Det er også nødvendig med støtte fra ledelsen (Bråten, 2011).

Koren og Lindøe (2013) mener det beste hadde vært om de ansatte hadde tenkt over hva de kunne gjort annerledes i hvert eneste møte med virksomhetens kunder. I tillegg til å undersøke alle reaksjoner og tilbakemeldinger som indikerer at de burde ha utført arbeidsoppgaven på en bedre måte, eller meldt fra til ledelsen hvis det er noe som ikke er slik det burde være. Dette er

det derimot ikke tid til, og det fører til at noen utfordringer blir en del av jobben, som igjen er med på å skape problemer på arbeidsplassen. Forfatterne skriver videre det er nødvendig å ta tak i problemene og finne løsninger, og det beste er at de ansatte ser på problemene i fellesskap. Dette er viktig for at situasjoner skal unngås, slik at de ansatte har det best mulig på jobb og yter den beste servicen ovenfor virksomhetens kunder.

2.2 Tidligere forskning

2.2.1 Konfliktsituasjoner og uønsket adferd i folkebibliotek

I Norge er det ikke tidligere blitt kartlagt i hvilken grad konfliktsituasjoner og uønsket adferd mot de ansatte er en utfordring i folkebibliotekene. Vi har derfor prøvd å finne tilgjengelig internasjonal forskning på området. Den mest nærliggende for vår oppgave er det svenske fagforbundet DIK, sin undersøkelse i Sverige (Linder, 2015). Undersøkelsen ble sendt ut til alle fagforbundets medlemmer, og de fikk en svarprosent på 33. Av de som svarte var 82% kvinner og 17% menn. Vi har valgt å ta med deres undersøkelse fordi den avdekket noen urovekkende resultater i forhold til arbeidsmiljøsituasjonen blant bibliotekene i nabolandet vårt. I rapporten «Vi är bibliotekarier - inte psykologer eller socialarbetare: En rapport om arbetsmiljön på våra bibliotek» (Linder, 2015) står det at hele en av fem har opplevd trusler i sin rolle som bibliotekar, og den største andelen av disse situasjonene forekom på folkebibliotek. Noen konfliktsituasjoner som har oppstått er for eksempel trusler om vold, utskjelling av de ansatte i forbindelse med betaling av gebyrer eller seksuell trakassering av de ansatte.

Mange av de spurte som jobber i folkebibliotek forteller de har opplevd konfliktsituasjoner, og det er flere kvinner enn menn som blir utsatt. Fire av ti respondenter forklarer det har forekommet vold i det biblioteket hvor de jobber, men det er vanligere at det er besøkende som utsettes for volden enn det er at bibliotekarere blir utsatt. Det er flere som har svart at de ikke opplever noen form for trusler i biblioteket, men det er likevel alvorlig at det er såpass mange som har opplevd dette. De ansatte er takknemlige for at problemene nå har kommet frem i lyset gjennom undersøkelsen. En av fem har blitt utsatt for trusler på jobb og av dem er det vanligst at truslene forekommer ansikt til ansikt. Det er folkebibliotekansatte som har opplevd mest trusler. Truslene er av varierende alvorlighetsgrad, og består ofte av trusler mot den ansatte på det personlige plan (Linder, 2015).

De som opplever konfliktsituasjoner, som er fordelt over hele landet og i ulike typer bibliotek, forteller at det gjerne er ruspåvirkede personer, ungdomsgjenger eller psykisk syke personer som er kilden til at det oppstår ulike konfliktsituasjoner. Det viste seg at konfliktsituasjoner er mest vanlig på skolebibliotek og folkebibliotek, og graden av konfliktsituasjoner har ikke endret seg nevneverdig (Linder, 2015).

«A dangerous occupation?: Violence in public libraries» (2002) er en artikkel skrevet av Sarah Farrugia. Vi har valgt å se på artikkelen fordi hun skisserer ulike konfliktsituasjoner som oppstår i England, for å kunne sammenligne det med vår empiri. Hun forklarer at vold på arbeidsplassen er forbundet med mer utsatte yrker enn bibliotekaryrket, men det er likevel kjent at det oppstår konfliktsituasjoner i folkebibliotekene også, fordi de jobber med mennesker. Folkebibliotekansatte er mer utsatt for vold fra brukerne enn fagbibliotek, fordi deres policy er at alle kan benytte seg av tilbudet.

Barbara Pease har skrevet en artikkel, «Workplace violence in libraries» (1995). Vi har valgt å ta med denne selv om det er en eldre artikkel som ikke handler om biblioteksektoren i Norge. Dette fordi vi mener forfatteren tar opp aktuelle aspekter for vår oppgave, og at vi på den måten kan prøve å trekke linjer mellom det forfatteren beskriver og det vi har fått vite gjennom empirien. Pease skriver biblioteket ofte blir sett på som et stille sted, men at det likevel kan forekomme voldelige hendelser. Bibliotek kan ha likheter med andre arbeidsplasser, som for eksempel matbutikker eller hoteller, blant annet fordi ansatte kan jobbe på kveldstid med færre kollegaer eller alene. I tillegg er biblioteket en offentlig bygning som publikum har adgang til, det er likevel flere personer som besøker biblioteket enn andre offentlige bygninger. Et hotell vil for eksempel ikke tillate uvedkommende rusede personer i lobbyen, men siden biblioteket skal være for alle kan da ikke mennesker behandles ulikt og ekskluderes. I artikkelen presenterer Pease funn fra ulike undersøkelser som har blitt gjennomført både i USA og England, som tar for seg ulike typer vold i biblioteksektoren. Det har vist seg at aggressiv, truende holdning og vold fra brukere mot ansatte kan forekomme.

Fra England er det en masteroppgave som er interessant for forskningen vår. Den er skrevet av Hannah McGrath (1995) og heter «A survey of violence in public libraries». Selv om oppgaven begynner å bli gammel, kartlegger hun interessante fakta. Hun ser på hvilke typer personer som skaper konfliktsituasjoner, hva som kan være med å forhindre at de oppstår og hvordan de ansattes arbeidsmiljø kan forbedres. Folkebibliotek blir utsatt for ulike vanskelige brukere og utskjelling er mer vanlig enn fysisk vold. Fordi stygg munnbruk fra brukere er utbredt, ser arbeidstakerne generelt på dette som en del av jobben. Siden de ansatte ofte blir

utsatt for kjefting som repeterende hendelser, kan det være med å bidra til at de føler ubehag. Det blir likevel tolerert fordi det er en hendelse som oppstår jevnlig. Ansatte er mer utsatt for konfliktsituasjoner på visse tidspunkt på døgnet.

Mange ansatte i folkebibliotek ser på konfliktsituasjoner som en del av jobben, men de skal ikke måtte utsettes for slike hendelser. Det er ikke meningen at konfliktsituasjoner skal måtte tolereres og være en del av den ansattes arbeidsoppgaver. Ansatte skal yte service til brukerne, men ikke på bekostning av deres trygghet. Generelt forventer ikke mennesker konfliktsituasjoner i folkebiblioteket, de ser heller for seg små bagateller. Det er ingen som tror ansatte i biblioteket jobber i et miljø med trusler og vold (McGrath, 1995).

Det er fire ulike grupper, personer påvirket av alkohol eller narkotika, ungdomsgjenger, aggressive brukere og personer med psykiske lidelser, som har stått for de fleste situasjonene som har oppstått. Hele 40% av respondentene fortalte ungdomsgjenger er et problem på deres bibliotek, og de står for mye av hærverket som skjer (McGrath, 1995).

2.2.1.1 Barn og ungdom

DIK sin undersøkelse (Linder, 2015) fikk tilbakemelding på at det er ansatte som er usikre på hvilken kompetanse de bør inneha, fordi de noen ganger føler de jobber på blant annet SFO og fritidsklubb. Barn og ungdomsgjenger bidrar til bråk i biblioteket fordi de bruker biblioteket som et sted for fritidsaktiviteter. Grunnen til dette er at kommunene har lagt ned, eller har begrenset åpningstid på fritidstilbud, slik at barna og ungdommene bruker biblioteket som oppholdssted etter skoleslutt.

Farrugia (2002) hevder det ofte er påvirkede personer eller ungdommer som står for konfliktsituasjonene som oppstår, og forskning viser at ungdommer er et stort problem på bibliotekene i England. De har opplevd både hærverk og truende oppførsel fra ungdommer, og hun tror grunnen er at noen ungdommer ikke har respekt for biblioteket eller de som jobber der.

I 2001 skrev Julie Arrighetti artikkelen «The challenge of unattended children in the public library», hvor hun forteller det har blitt et problem for folkebibliotekene i USA med barn som kommer uten tilsyn og skaper utfordringer og problemer for de ansatte. Denne artikkelen har vi tatt med for å se om våre funn har likheter med utfordringene i USA.

En av grunnene til at barn kommer uten tilsyn, er fordi foreldrene har vanskeligheter med å finne eller betale barnepass. De ansatte blir frustrerte over at de er nødt til å oppdra barna i

stedet for å være tilgjengelige for andre brukere. På den måten blir folkebibliotekansattes evner brukt feil, det er ikke deres arbeidsoppgave å passe på barn. Det er viktig med opplæring for å håndtere disse utfordringene. Hvis det blir kjent utad at det er et problem med barn uten tilsyn, vil det også gå ut over bibliotekets omdømme, som kan føre til at brukerne ikke vil benytte seg av tilbudet (Arrighetti, 2001).

Anne Turner (2004) skriver i boken «It comes with the territory: Handling problem situations in libraries» at det er et problem med barn uten tilsyn. Vi har valgt å ta med denne boken fordi hun avdekker hvorfor barn og unge kan være en utfordring i biblioteket. Hun sier det både er et trygt og gratis tilbud og at det derfor blir anvendt av mange barn, siden flere ikke har et sted å dra etter skoletid. Mange foreldre vil at barna skal dra på biblioteket, i mangel på økonomi til å sende dem på andre fritidsaktiviteter. Barn uten tilsyn krever mye ansvar av ansatte og det er nødvendig at de ansatte forteller foreldrene at det ikke er akseptabelt at små barn er der uten tilsyn.

2.2.1.1.1 Tiltak for forbedring

Flere bibliotek har laget regler for at barn uten tilsyn ikke får oppholde seg i biblioteket. Problemenes tilstand avhenger av om det er plass til alle barna i lokalet og om det er nok ansatte til å ta vare på dem. Hvis biblioteket hadde hatt budsjett til å ansette nok medarbeidere, og for eksempel kunne gitt hvert barn tilgang til en pc og stort nok rom til å boltre seg, ville det ikke vært det samme problemet. Dessverre har ikke biblioteket økonomi til dette, og tilbudet blir på den måten begrenset (Turner, 2004).

Artikkelen til Arrighetti (2001) forteller om bibliotek som har igangsatt ulike strukturerte aktiviteter slik at barna har noe å finne på når de besøker biblioteket. Blant annet kan leksehjelp og eventyrstund være aktiviteter barna kan være med på. Strukturerte aktiviteter vil føre til mindre utfordringer med bråkete barn. Hun skriver videre det er nødvendig med opplæring av de ansatte rundt denne brukergruppen, i tillegg til det å skrive effektive rutiner, slik at de kan takle vanskelige møter med barn og ungdom.

2.2.1.2 Gebyr og skranke-bråk

Gjennom arbeidet med oppgaven fant McGrath (1995) ut at konfliktsituasjoner kan oppstå når en bruker nekter å betale gebyr, og det er viktig for den ansatte å vite hvor langt den skal gå for å kreve inn pengene. Den ansatte kan slette gebyret hvis brukeren blir aggressiv og oppfører seg truende, men det kan føre til at arbeidstakeren blir sett på som svak. Det kan oppleves urettferdig for de andre brukerne hvis gebyr blir slettet for noen og ikke alle. Det blir

derfor feil hvis gebyr kun slettes hvis brukeren er aggressiv og truende. McGrath forklarer videre at det er viktig for ansatte å fremstå som en rolig person hvis det skulle oppstå en konfliktsituasjon. I tillegg til at ansatte må prøve å roe ned den aggressive brukeren, for å prøve forhindre at konfliktsituasjonen eskalerer. Når den ansatte klarer å være rolig og prate uten å heve stemmen, vil det vise at arbeidstakeren har kontroll over situasjonen, og det kan bidra til at brukeren roer seg ned.

2.2.2 Arbeidsmiljø

DIK sin undersøkelse (Linder, 2015) viste at arbeidsmiljøet har blitt neglisjert over lengre tid, og 10% av respondentene fortalte at de har vurdert å bytte jobb på grunn av konfliktsituasjoner. Der det faktisk har blitt gjennomført tiltak, svarte halvparten at dette har ført til et bedre arbeidsmiljø. Rapporten fremmer det er viktig at bibliotekene bedriver et systematisk arbeid for å bedre arbeidsmiljøet, og at de begynner se på trusler, vold og uro på bibliotekene som et alvorlig problem. Respondentene kom også med forslag til hva som kan være med å bedre arbeidsmiljøet og de er blant annet opptatt av at de skal få støtte fra ledelsen og at de skal ta konfliktsituasjoner og arbeidsmiljøet på alvor.

Statens arbeidsmiljøinstitutt ved Trine Eiken, utarbeidet i 2008 en delrapport som heter «Psykososialt arbeidsmiljø». Den baserte seg på undersøkelsen «Arbeidsmiljø og helse – slik norske yrkesaktive opplever det»⁵ fra samme år. Vi har valgt å ta med delrapporten i vår oppgave, fordi den viser faktorer som spiller inn på det psykososiale arbeidsmiljøet. I rapporten står det at hvis arbeidstakere blir utsatt for vold og trusler vil det påvirke det psykososiale arbeidsmiljøet negativt, mens kollegastøtte, faglig utvikling og støtte fra ledelsen vil påvirke positivt. De positive faktorene vil være med å bidra til bedre motivasjon, jobbtilfredshet og læring for den ansatte i virksomheten.

Når det kommer til kontroll over arbeidssituasjonen fremmer rapporten at arbeidstakere trives bedre når de har mulighet for selvbestemmelse for å få følelse av mestring. Dette inkluderer også ansattes mulighet for å være med å påvirke sin egen arbeidssituasjon. Ved at ansatte får være med å for eksempel utvikle rutiner og retningslinjer, kan de påvirke hvordan konfliktsituasjonen håndteres og være bedre rustet når utfordringen oppstår. Sosial støtte fra kollegaer og ledelse er viktig, og kan bidra til at de trives bedre på arbeidsplassen (Eiken, 2008).

⁵ Rapporten kan leses her:

https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/288538/stamirapporter_83.pdf?sequence=1&isAllowed=y

I 2015 foretok det danske Bibliotekarforbundet⁶ med hjelp fra Akademikerne en spørreundersøkelse av bibliotekarenes psykososiale arbeidsmiljø som heter «Bibliotekarernes arbeidsmiljø». Rapporten er tatt med fordi den avdekker aspekter som spiller inn på det psykososiale arbeidsmiljøet. Den forklarer det er avgjørende at virksomheten får det beste ut av medarbeiderne ved å skape et godt psykososialt arbeidsmiljø. Dette gjøres blant annet ved at de ansatte har god kompetanse. Det er viktig at både de ansatte og ledelsen ikke blir utsatt for stress, slik at de trives på arbeidsplassen. Stress er en avgjørende faktor for at det skapes et dårligere psykososialt arbeidsmiljø. Det er nødvendig at utfordringer og problemer blir tatt på alvor og at alle er med å bidra til det gode psykososiale arbeidsmiljøet.

Nesten halvparten mente de jobber i et godt arbeidsmiljø. Av de som syns de allerede hadde et godt arbeidsmiljø, mente hele 90% at årsaken til dette var det gode samholdet mellom kollegaer. Undersøkelsen viste at ved et godt psykososialt arbeidsmiljø er det større mulighet for at de ansattes arbeidsoppgaver blir utført med faglig kvalitet. De avdekket det er viktig med åpenhet og dialog, i tillegg til faglige diskusjoner med kollegaer, slik at alle har mulighet til å diskutere og på den måten kan arbeidsmiljøet forbedres (Akademikerne, 2015).

2.2.3 Forebygging og håndtering

I 2009 ga Arbeidstilsynet ut en rapport, «Vold og trusler i forbindelse med arbeidet: Forebygging, håndtering og oppfølging», som var ment å være et bidrag i arbeidet med å forebygge og håndtere vold og trusler på arbeidsplassen. Denne rapporten er tatt med fordi den ser på ulike tiltak for å forebygge og håndtere konfliktsituasjoner. Rapporten viser at undersøkelser har avdekket at stadig flere arbeidstakere i Norge utsettes for vold og trusler i forbindelse med arbeidet sitt, og vi er et av landene i Europa som har størst utfordringer når det kommer til vold og trusler på arbeidsplassen. Dette gjelder spesielt i tjenesteytende næringer. Det er i hovedsak vold og trusler fra tredjepart som utgjør en fare i arbeidslivet, og det er dobbelt så mange kvinner som menn som rapporterer at de blir utsatt for vold og trusler. Dette kan skyldes at det er flere kvinner som arbeider i disse utsatte bransjene. Det er uansett viktig at vold og trusler på arbeidsplassen blir tatt på alvor.

Rapporten anbefaler at arbeidsplassene bør utarbeide rutiner for håndtering av vold og trusler som sysselsatte kan forholde seg til, samt drive oppfølging av ansatte som blir utsatt. Slike rutiner er viktig for å forebygge problemer og sykefravær som følge av konfliktsituasjoner

⁶ Bibliotekarforbundet er et forbund for bibliotekarer, informasjonsspesialister og alle som arbeider profesjonelt med kulturformidling, forvaltning og kulturarv i Danmark. Forbundet har cirka 4500 medlemmer. Nettside: www.bf.dk

med brukere. Ved å arbeide aktivt og bevisst med problemet, kan omfanget av arbeidstakere som blir utsatt for vold og trusler reduseres, i tillegg til at det kan minske skadevirkningene for de som rammes. Rapporten fremmer på lik linje med det Lystad (2006) skriver, at det er arbeidsgiver som er ansvarlig for at ansatte er trygge på arbeidsplassen og ikke skal utsettes for vold og trusler. I tillegg er de ansvarlig for forebygging, håndtering og oppfølging, som jevnlig skal jobbes med i HMS arbeidet. Det er likevel viktig med et godt samarbeid med de ansatte, slik at de også kan være med å bidra til å utvikle og gjennomføre ulike tiltak som blir igangsatt (Arbeidstilsynet, 2009).

I tillegg til Arbeidstilsynets rapport, har FAFO⁷ og Norstat⁸ i 2009 foretatt en undersøkelse på vegne av Landsorganisasjonen i Norge. Rapporten «Vold og trusler om vold i offentlig sektor» ble skrevet av Jørgen Svalund. Den tar for seg forekomst, håndtering og konsekvenser av vold og trusler om vold fra brukere mot arbeidstakere i offentlig sektor innen tre tjenesteområder. Dette er barnevernskontor, barnevernsinstitusjoner og tjenester for psykisk utviklingshemmede. Selv om rapporten ser på spesifikke områder i offentlig sektor, tenkte vi funnene kunne ha likheter med vår empiri. Vi valgte derfor å ta med rapporten for å kunne sammenligne resultatene. Rapporten konkluderte med at vold og trusler mot arbeidstaker er et omfattende problem, og slike ubehagelige situasjoner kan føre til mistriivsel på jobb, fysiske og psykiske plager og sykefravær. Flere av de som har blitt utsatt for vold og trusler tror det kan være fare for at det kan oppstå igjen. Vold på arbeidsplassen kan medføre redusert effektivitet, utbrenthet og på sikt føre til dårlig rekruttering til arbeidsplassen. Det er et stort forbedringspotensiale når det kommer til å forebygge og håndtere slike problemer innen de fagfeltene de undersøkte.

Den viktigste årsaken til at vold og trusler om vold oppstår på arbeidsplassen, er fordi brukeren av tjenesten er utsatt for sykdom, lidelser eller har utagerende adferd. Det kom frem at flere ansatte ikke følte de hadde nok kunnskap og kompetanse til å håndtere denne typen brukere. I tillegg ble det i rapporten pekt på at lav bemanning er en årsak til at konfliktsituasjoner kan oppstå. Å jobbe alene kan øke risikoen for å bli utsatt for vold eller trusler om vold. 26% av de voldsutsatte arbeidet alene da det skjedde. Mange av respondentene svarte at det eksisterer retningslinjer for hvordan de skal håndtere ulike situasjoner, og retningslinjene blir fulgt hvis det forekommer vold eller trusler om vold. De

⁷ FAFO (Fagbevegelsens senter for forskning, utredning og dokumentasjon) er en norsk privat samfunnsvitenskapelig forskningsorganisasjon.

⁸ NORSTAT er et nordisk markedsanalyse-selskap med spesialisering innenfor datainnsamling

fleste respondentene var enige om at det er viktig å snakke ut etter de har vært utsatt for en hendelse. I tillegg må ledelse og kollegaer ta det på alvor og støtte opp om personen som har blitt utsatt (Svalund, 2009).

Rapporten av Svalund (2009) ble fulgt opp med en ny FAFO-rapport i 2010: «Vold og trusler om vold i offentlig sektor II: Mellom kallsetikk og HMS- en intervjuundersøkelse», av Inger Marie Hagen. Hun ville i undersøkelsen finne mer ut om hva tallene i 2009-rapporten innebar, og gjorde dette ved at de ansatte fikk komme til orde med sine opplevelser og vurderinger. Vi valgte å ta med rapporten fordi den viser hvordan episodene med vold og trusler oppstår, i tillegg til å se på hvordan episodene håndteres, både under og etter en konfliktsituasjon. Hagen tar også for seg hvilke tiltak og virkemidler det kan være fornuftig å benytte seg av for å redusere forekomsten av vold og trusler. Det er viktig med kompetanse, opplæring og kollegastøtte. De ansatte er opptatt av å ha et godt samhold med de andre medarbeiderne, og at de har mulighet til å snakke med en kollega eller ledelsen etter en hendelse har funnet sted. Det viktigste er å kunne stole på at de andre medarbeiderne stiller opp både under og etter en episode. I tillegg må arbeidsplassen ha god åpenhet, som kan bidra til at ansatte føler seg tryggere på jobb.

Turner (2004) mener det er nødvendig med jevnlig møter slik at de ansatte kan snakke sammen og utveksle erfaring når det kommer til vanskelige situasjoner. Dette er også et viktig hjelpemiddel for ledelsen, som på den måten får innblikk i de ansattes hverdag og hvilke konfliktsituasjoner som kan oppstå. Det kan være gunstig å sette av tid på for eksempel personalmøter til å snakke om problemer og hendelser. Forfatteren forklarer videre at de kan benytte seg av rollespill når de snakker om konfliktsituasjoner. Åpenhet og god kommunikasjon blant medarbeiderne er viktig, for at det skal bli enklere å komme frem til gode løsninger. Hvis det settes av litt tid på hvert møte til å snakke om konfliktsituasjoner, vil det bli en rutine på biblioteket, som igjen vil bidra til god kommunikasjon blant de ansatte.

Et annet studie, skrevet av Toni Benterud og utgitt av Politidirektoratet i 2007, beskrives i rapporten «Virkning av vold og trusler: På arbeidsmiljøet i politi- og lensmannsetaten». Rapporten er en utredning om virkningen av vold og trusler innen denne sektoren, og er ment å fungere som et oppslagsverk og en veiledning for arbeidsgiver og arbeidstakere. Dette i forhold til forebygging og hva som skal gjøres dersom vold og trusler oppstår. Selv om dette er et fagfelt som ligger langt fra bibliotekaryrket, kunne det være spennende å se hvilke typer forebygging de har kommet frem til, sammenlignet med det vi avdekket gjennom vår oppgave. Benterud sier det er stor forskjell på hvordan nærmeste leder håndterer

konfliktsituasjoner, og foreslår forebyggende tiltak for å unngå uønskede hendelser. En risikovurdering bør gjennomføres for å finne ut hvilke hendelser som oppstår oftere enn andre. Det er viktig at lokalene blir sikret og at den ansatte har mulighet til å trekke seg tilbake for å komme seg vekk fra en hendelse. På lik linje med Bråten (2011) fremmer rapporten at ansatte ikke skal måtte jobbe alene. Dermed har de støtte gjennom andre kollegaer som vil hindre at de ansatte blir sårbare hvis det oppstår en konfliktsituasjon.

Artikkelen til Pease (1995) viser det er viktig å se på ulike tiltak for å redusere konfliktsituasjoner. Sikkerhetsansvarlige på bibliotek i USA mener sikkerhet innebærer blant annet planlegging, beskyttelse, holdninger og opplæring av ansatte. Det er viktig at biblioteket er forberedt på hva som kan oppstå både før, under og etter en konfliktsituasjon. De bør også ha alarmknapper eller overvåkningskameraer.

Farrugia (2002) mener det er nødvendig at bibliotekene gjennomfører risikovurdering og utvikler gode rutiner og retningslinjer slik at de ansatte kan føle seg trygge på arbeidsplassen. Sikkerhet er viktig på biblioteket, og de kan ansette vektertjeneste for å hjelpe til med sikkerheten. Alarmknapper er også et viktig verktøy for å enten tilkalle vakter eller politi hvis det skulle bli nødvendig.

2.2.3.1 Kompetanse og opplæring

Alle ansatte, uavhengig av stilling og arbeidsoppgaver, skal få opplæring i hvordan de skal håndtere uønskede hendelser. De skal ha kunnskap og kompetanse om hvordan de for eksempel skal kommunisere med brukeren i en situasjon (Benterud, 2007).

Justina O. Osa (2002) undersøkte hvordan kompetanse kan være med å forebygge konfliktsituasjoner på ett universitetsbibliotek i USA. Hun skriver i artikkelen «The difficult patron situation: Competency-based training to empower frontline staff» at biblioteket ofte har hatt problemer med vanskelige brukere. Bibliotekledelsen har prøvd å lage retningslinjer og tilby opplæring til ansatte for at de skal være forberedt på hva som kan oppstå og klare å håndtere situasjonene. Vi har valgt å ta med artikkelen for å se hva som bør gjøres for å kunne håndtere og forebygge konfliktsituasjoner og uønsket adferd.

Forfatteren skriver at ansatte som jobber i referanseskranken er førstelinjetjenesten til biblioteket, og det er gjerne de som blir utsatt for vanskelige situasjoner i møte med brukerne. Dette skyldes at så mange ulike brukere anvender biblioteket. Det er derfor viktig at førstelinjetjenesten har kunnskap om hvordan de kan forhindre at vanskelige situasjoner oppstår. Det er også gunstig å jobbe proaktivt og prøve å finne løsninger i forkant av

situasjoner, i stedet for å vente til noe har oppstått. Ansatte må ha god kompetanse på hvordan de skal yte best mulig service. I tillegg bør biblioteket prøve å kartlegge hvilke typer brukere som kan komme til å besøke dem, for å bedre forutse hvilke konfliktsituasjoner som kan oppstå. Biblioteket har både vikarer og studenter i skranken, og brukerne merker med en gang om de har nok kompetanse til å besvare referansespørsmålene. Derfor mener Osa det er nødvendig at alle ansatte får god opplæring før de kan stå i skranken. Noen brukere kan bli sinte og frustrerte hvis ikke den ansatte klarer å besvare spørsmålene. På den måten er kompetanse hos de ansatte det beste biblioteket kan tilby for brukerne, slik at de besøkende kan forlate biblioteket som fornøyde kunder (Osa, 2002).

De ansatte følte seg ikke kompetente nok i møte med bruker, og mange mente de kunne forhindre at brukere blir sinte eller frustrerte ved å bli tilbudt kurs og opplæring. Osa sitt arbeid bidro til økt opplæring blant medarbeiderne. I tillegg ble det i etterkant satt av tid for alle ansatte å snakke sammen en gang i måneden, slik at de kunne ta opp problemer og prøve finne gode løsninger. Kompetansen økte, noe som igjen førte til bedre service. Dette gjorde at både brukere og de ansatte selv var mer fornøyd med jobben som ble gjort (Osa, 2002).

Farrugia (2002) mener det er nødvendig med kartlegging for å finne tiltak som kan bidra til en bedre hverdag for de ansatte. Et av tiltakene kan være kurs og opplæring, og hun mener disse bør skje med jevne mellomrom for at ansatte skal få kontinuerlig oppfriskning. I tillegg bør også nye medarbeidere inkluderes i denne prosessen. I boken til Turner (2004) forklares det at de fleste bibliotek prøver å tilby kurs og opplæring til sine ansatte, for eksempel ved nyansettelser. Det er viktig å opprettholde dette, for å minne bibliotekarene på viktigheten av bibliotekets retningslinjer.

DIK (Linder, 2015) skriver i rapporten at arbeidsplassen bør utarbeide handlingsplaner for hvordan bibliotekpersonalet skal møte vanskelige og truende situasjoner, og de bør få opplæring i hvordan de skal håndtere dette. Gjennom undersøkelsen fant de ut at alle bør ha mulighet til å få tilgang på kurs. I tillegg savner respondentene kurs som er tilpasset ulike konfliktsituasjoner hvor de både kan høre forelesninger og delta i diskusjoner, slik at de lærer mer om hvilke situasjoner som kan oppstå i biblioteket.

McGrath (1995) fant i sitt studie ut at det var få som har fått opplæring i hvordan håndtere konfliktsituasjoner, men at dette var noe de fleste etterlyste. Bibliotekarutdannelsen kan også bidra på ulike måter, blant annet kan skolen være med å utvikle både selvsikkerhet og personlige egenskaper. Forfatteren skriver videre at det likevel har vist seg at bibliotekansatte

ikke har fått med seg selvsikkerheten de behøver for å kunne takle konfliktsituasjoner. Det finnes lite av denne type opplæring på studiet, og derfor er ikke bibliotekansatte godt nok forberedt på hva som venter dem. Det er viktig at de ansatte lærer seg å håndtere utfordringer og problemer som kan oppstå.

I artikkelen skrevet av Pease (1995) står det at kursing i konflikthåndtering, og hvordan ansatte skal takle verbalt truende personer er fornuftig. Det finnes bibliotek som ikke har opplevd mange konfliktsituasjoner, og de mener derfor å tilby opplæring til de ansatte er unødvendig. Hun forteller om en virksomhet som ikke har opplevd noen form for situasjoner, men som likevel mener det er viktig at de ansatte er oppdaterte på hva som kan inntreffe. På det viset kan de være med å forebygge at hendelser oppstår.

Rapporten fra Statens arbeidsmiljøinstitutt (Eiken, 2008) fremmer det er viktig at ansatte får opplæring og kursing for å kunne utføre jobben på best mulig måte, slik at de klarer å håndtere arbeidsoppgavene og konfliktsituasjonene de står ovenfor. FAFO-rapporten (Svalund, 2009) understreker det er viktig at arbeidsgiver legger til rette for at ansatte skal kunne delta på kurs, og få nødvendig opplæring, fordi dette kan være med å bidra til at de føler seg tryggere på jobb.

2.2.3.2 Rapportering

Rapportering og registrering er viktig for å synliggjøre problem og omfang av tilfeller, slik at det kan settes i gang forebyggende tiltak på den enkelte arbeidsplass. Det vil samtidig bidra til å øke kunnskap om vold og trusler i samfunnet generelt (Arbeidstilsynet, 2009).

Marit Skivenes og Sissel Trygstad (2005) skriver i FAFO notatet «Varsling i norsk arbeidsliv: Hva betyr det og hva vet vi» at det er viktig å si fra om kritikkverdige forhold på arbeidsplassen, slik at de kommer frem i lyset og man kan finne løsninger på situasjoner som har oppstått. Gjennom undersøkelsen fant de ut det er en god del arbeidstakere som varsler om kritikkverdige forhold, at varslingen blir tatt på alvor og fører til endringer i positiv retning. De som sa fra om hendelsene, fikk gode tilbakemeldinger fra ledelsen og de andre medarbeiderne.

Turner (2004) forteller det er mange ansatte som ikke fyller ut avviksskjemaer fordi de føler de ikke har tid. Det er viktig at de ansatte både husker på og har tid til å rapportere en hendelse, og det kan være lurt at biblioteket jevnlig går gjennom hvor og hvordan de ansatte skal rapportere. I tillegg kan det å gå gjennom i plenum hva de har opplevd den siste måneden, være med å bidra til at de ansatte er mer bevisste på rapporteringen. Samtidig som

en bevisstgjøring øker rundt hvordan de ulike situasjonene ble løst og om de ble rapportert inn.

I artikkelen skrevet av Pease (1995), er hun opptatt av at alle de ansatte bør være involvert i prosessene rundt sikkerheten, og det er viktig at de ansatte vet hvor og til hvem de skal rapportere hvis det har oppstått en konfliktsituasjon. Farrugia (2002) mener rapportering av hendelser er et viktig verktøy for å ha oversikt over hvilke episoder som har oppstått. I tillegg til at de ansatte får beskrevet situasjonen de har vært utsatt for. Noen ansatte vegrer seg for å rapportere, og det kan være ulike grunner til det. En årsak kan være at de ansatte føler seg svake fordi de ikke taklet situasjonen. Forfatteren forklarer videre at en annen årsak er at medarbeideren ikke mener hendelsen var alvorlig nok for rapportering. Det er viktig at rapportering er et tema på arbeidsplassen og at de ansatte blir minnet på hvor viktig dette er, slik at de blir bevisste på å melde avvik etter en konfliktsituasjon har oppstått.

Benterud (2007) sitt studie viser at politi- og lensmannsetaten har verktøy for rapportering, men at det likevel finnes underrapportering. Ansatte må alltid rapportere til ledelsen når det oppstår en hendelse, slik at de kan få oversikt over hva som oppstår for å starte med forebyggende tiltak.

Rapporten til DIK (Linder, 2015) viser at respondentene mener det er behov for rutiner for hvordan de ansatte skal rapportere ulike situasjoner. Det bør være krav til hver arbeidsplass at de har nedskrevne og kjente rutiner for både anmeldelse, rapportering og håndtering av slike hendelser, og alle konfliktsituasjoner bør rapporteres inn.

3 Metode og datainnsamling

I dette kapittelet ønsker vi å gi en oversikt over metodene vi har valgt å bruke i oppgaven vår, og se litt nærmere om metodiske valg samsvarer med oppgavens problemstilling og 6 forskningsspørsmål. Vi innleder med å forklare hvorfor vi valgte gå for en metodetriangulering. Det vil bli nærmere gått inn på hva det var ved den kvantitative og kvalitative metoden som gjorde at de ble valgt som arbeidsmetode, og om muligheter og utfordringer som disse metodene kan gi. Vi vil også diskutere utvalget av informanter i både kvantitativ og kvalitativ del og hvordan utformingen av intervjuguiden og spørreskjemaet foregikk. I tillegg reflekterer vi litt rundt hvordan den praktiske gjennomføringen av datainnsamlingen har foregått, før vi presenterer hvordan vi arbeidet med funndelen og

hvordan vi har valgt å presentere funnene. Vi foretar gjennom hele kapittelet vurderinger om valg vi har gjort kan påvirke resultatets gyldighet og pålitelighet. Til slutt tar vi for oss noen forskningsetiske retningslinjer.

3.1 Begrunnelse for metodetriangulering

Vår metodiske tilnærming har vært både kvantitativ og kvalitativ. Metodetriangulering er enkelt forklart at man bruker mer enn en metode eller datakilde for å belyse en problemstilling. De ulike metodene er da jevnstilt i forhold til å få en bedre forståelse av samfunnet når de blir brukt i riktig sammenheng (Jacobsen, 2005). Johannessen, Tufte og Christoffersen (2010) forklarer metodetriangulering på følgende måte:

Å triangulere betyr å bestemme det tredje toppunktet i en trekant ved hjelp av retningene til dette punktet fra de to andre toppunktene i trekanten, og i samfunnsvitenskapen betyr det å se et fenomen fra flere perspektiver, det vil si ved hjelp av forskjellige metoder, for å samle inn og analysere data (s. 367).

En av fordelene med metodetriangulering er at den kan føre til en mer nyansert beskrivelse og gi en mer helhetlig forklaring av problemstillingen. Siden vi i denne oppgaven ønsket å se på hvordan folkebibliotekansattes arbeidshverdag påvirkes av konfliktsituasjoner og uønsket adferd fra brukere, og dette er noe som aldri har vært forsket på i Norge før, var en bredere tilnærming det vi var på jakt etter. Vi mente derfor det kunne være spennende å kombinere kvantitativ og kvalitativ metode.

I følge Johannessen et al. (2010) kan disse to kombineres på tre ulike måter. Den tilnærmingen vi tenkte var mest interessant for denne oppgaven, var å delvis bruke den kvalitative metoden som en oppfølging til den kvantitative datainnsamlingen. På den måten kunne spørsmål vi ønsket å få en dypere forståelse av, belyses mer inngående. Vi kom frem til at ved først å ta i bruk en kvantitativ metode, så ville vi få et tallmessig bilde og en beskrivelse av den faktiske situasjonen rundt om på folkebibliotekene i Norge. Ved så å følge opp med bruk av den kvalitative metoden, kunne vi få muligheten til å få et dypere innblikk i den informasjonen som allerede forelå, og slik søke å forstå situasjonen på en bedre måte. Ved å tilføre en ny metode ville vi som forskere dermed forhåpentligvis få mulighet til å se materialet med nye øyne og få andre synsvinkler på prosjektet. I tillegg til dette kunne en metodetriangulering være til hjelp når vi skulle sammenligne dataene.

Siden vi sammenligner data om samme fenomen med grunnlag i ulike metoder, kan det tyde på at dataene som innsamles er gyldige og pålitelige. Samt at påliteligheten vil kunne styrkes dersom funnene fra de to metodene indikerer likheter eller samsvarer. Vi mente påliteligheten til analyseresultatene kunne styrkes dersom det viste seg at resultatene ikke hadde sitt grunnlag i særskilte forhold ved de metodene vi brukte. Pålitelighet behandles ulikt i kvantitative og kvalitative metoder. I kvantitativ metode kan ulike tester brukes for å måle påliteligheten, mens det i kvalitativ metode pågår debatt om begrepet pålitelighet i det hele tatt passer inn (Thagaard, 2009). Dette skyldes flere årsaker, blant annet fordi datainnsamlingen i seg selv er en toveis prosess mellom informant og forsker. Datainnsamling og analyse skjer samtidig og det benyttes ikke strukturerte datainnsamlingsteknikker. Det blir derfor i praksis så godt som umulig å foreta gjensidige uavhengige datainnsamlinger basert på presist samme undersøkelsesopplegg, og dermed få til å tolke på samme måte (Johannessen et al., 2010). Vi håper å styrke påliteligheten i materialet ved å i metodekapittelet gi lesere en åpen, detaljert og grundig fremstilling av alt arbeidet rundt oppgaven (Johannessen et al., 2010).

Ved å bruke metodetriangulering, hvor flere forskjellige teknikker for å samle inn og analysere data benyttes, kunne vi også kompensere for ulike svakheter ved de enkelte metodene. Vi oppdaget etter hvert at vi ikke kom til å få inn så mange svar på spørreskjemaet som vi hadde ønsket. Vi valgte derfor å legge hovedvekten på den kvalitative delen, og gjennomførte ikke en fullstendig kvantitativ innholdsanalyse. Denne delen ble brukt til å få oversikt over situasjonen blant bibliotekene, samt å se på visse tendenser resultatene ga. Siden den kvalitative tilnærmingen kunne gi oss større fleksibilitet enn den kvantitative, ble hovedtyngden lagt til den kvalitative innholdsanalysen. Dermed fikk vi ikke fullt utbytte av metodetrianguleringen. Vi mente likevel at denne tilnærmingen av stoffet ga oss bedre innsikt i materialets bredde. Vi er klar over at selv om metodetriangulering kompenserer for visse utfordringer ved tilnærmingene, så vil den aldri fjerne dem helt. Derfor kunne vi ikke se bort fra problemene knyttet til en metode, selv om vi også valgte å bruke en annen.

3.2 Kvantitativ metode

Ved kvantitativ metode samler ofte forskere inn mindre mengder informasjon fra et større utvalg. Ettersom vi i første omgang ønsket å kartlegge situasjonen blant alle bibliotekene i Norge, konkluderte vi med at vi i denne delen av oppgaven var best tjent med en kvantitativ

tilnærming. Årsaken var at vi ønsket å statistisk undersøke meninger og erfaringer om et begrenset tema, og en kvantitativ metode kvantifiserer data og muliggjør dermed statistiske analyser (Jacobsen, 2005).

Det finnes flere ulike måter å samle inn kvantitative data på, hvor den mest vanlige er spørreskjemaer (Johannessen et al., 2010). Det var også den metoden vi valgte å benytte oss av i denne delen av oppgaven. Det er flere fordeler ved bruk av kvantitativ metode. En av de største styrkene er at metoden har et stort antall respondenter og vil dermed i større grad kunne identifisere hva som er representativt for populasjonen som undersøkes (Jacobsen, 2005). Kvantitative undersøkelser gjør det dessuten mulig å innhente og systematisere informasjon fra store informantgrupper. I denne oppgaven var målet å nå så mange bibliotekansatte med så ulikt ståsted som mulig, for å få en landsoversikt over forholdene på norske bibliotek. Vi mente derfor at bruken av kvantitativ metode ville kunne gjøre arbeidet lettere. Ved å anvende en kvantitativ metode ønsket vi å få oversikt over mange ulike synspunkt og meninger blant bibliotekansatte.

Kvantitativ metode er vanlig å bruke for å kartlegge omfanget og sammenhengen mellom ulike faktorer, og er også forbundet med årsaksforklaringer (Jacobsen, 2005). Vi mente derfor bruk av denne metoden ville være velegnet for å samle inn store mengder data. Ved å ta i bruk kvantitativ metode tenkte vi det ville være mulig å teste gyldigheten, og sammenligne resultatet vårt med tidligere undersøkelser som er gjort innen feltet i andre land (Jacobsen, 2005). Dette i tillegg til at bruken av denne metoden ville kunne gi oss et bredt datagrunnlag å arbeide videre med.

Gyldighet er datamaterialets arbeidsevne til å bære konklusjoner ut fra de problemstillingene som forskningen ønsker å få svar på (Jacobsen, 2005). De blir gjerne delt inn i ulike former, som blant annet begrepsvaliditet, ytre validitet, intern validitet og statistisk validitet (Johannessen et al., 2010). Johannessen et al. forklarer begrepsvaliditet som i hvor stor grad det er samsvar mellom det generelle fenomenet som undersøkes og de konkrete dataene, altså i hvilken grad vi måler det vi virkelig ønsker å måle. De skriver at ytre validitet er i hvor stor grad utvalget er representativt for hele populasjonen og i hvilken grad det er mulig å overføre resultatet fra undersøkelsen til andre områder og situasjoner. Intern validitet forklarer de som i hvilken grad vi kan konkludere med at en effekt kan tilskrives den årsaken vi tror, eller om det kan være andre utenforliggende faktorer som er like sannsynlig. Det er flere måter å teste gyldighet på, som eksempelvis respondentvalidering (Jacobsen, 2005). Grunnet begrensede

ressurser i arbeidet med oppgaven, ble det i vårt arbeid derimot kun aktuelt med kontroll mot andre fagfolk, og annen teori og empiri (Jacobsen, 2005, s. 215).

Det finnes også utfordringer knyttet til bruk av kvantitativ metode. Dataene er preget av høy grad av strukturering og har en manglende fleksibilitet i innhenting av data. Et spørreskjema kan i stor grad ses på som enveiskommunikasjon, og bruk av denne metoden gir få muligheter til direkte kommunikasjon og veiledning til skjemaet (Jacobsen, 2005). Vi måtte derfor ta stilling til i hvor stor grad spørsmålsstilling, formuleringer og angitte standardiserte svar kunne misforstås av respondentene. Dette i tillegg til at et dårlig forarbeid kunne føre til at spørreskjemaet bare spurte om det vi var interessert i, eller at formuleringene ble gjort på en slik måte at respondentene ikke forsto spørsmålet. Dette kunne igjen føre til at vi ville gå glipp av viktig informasjon. Vi la derfor mye jobb i utformingen av spørreskjemaet med det i tankene, at når spørreskjemaet var sendt ut, så var det ikke lenger mulig å gjøre endringer eller tilpasninger.

3.2.1 Utvalgsstrategi

Et utvalg betyr at forsker velger noen og ikke alle, og at forsker prøver å velge ut de han mener best kan svare på problemstillingen eller forskningsspørsmålene (Jacobsen, 2005). Det er ønskelig med et utvalg som er så representativt som mulig, som innebærer at utvalget kan tilsvare sammensetningen i populasjonen. I følge Jacobsen er en populasjon «alle de undersøkelsesenheterne vi ønsker å uttale oss om» (s.80). Et representativt utvalg skal kunne generaliseres til å gjelde populasjonen på landsbasis (Johannesen et al., 2010). Å avgjøre hva som er hensiktsmessig størrelse på et tenkt utvalg er en vanskelig prosess. Hvis man har som mål å prøve konkludere og trekke noen overordnede slutninger, som vi delvis ønsket å forsøke på i denne delen av oppgaven, måtte vi se på om utvalgets størrelse sto i forhold til populasjonen som utvalget skulle representere. Dess større utvalget er, desto mindre blir feilmarginene (Ringdal, 2007), og ved bruk av hele populasjonen det er ønsket å forske nærmere på, vil problematikk som gjelder sikkerhetsnivå, utvalgsstørrelser og feilmarginer kunne være så godt som irrelevante (Jacobsen, 2005).

Med tanke på spørreundersøkelsens hensikt; å kartlegge i hvilken grad arbeidsmiljøet blir påvirket av konfliktsituasjoner i bibliotek i dag, var det grunnlag for å drøfte om og eventuelt i hvor stor grad, vi skulle avgrense utvalget i forhold den opprinnelige populasjonen. Hovedsakelig ble avgrensingskriteriene i dette studiet gjort allerede i innledningen av oppgaven, da vi bestemte at denne oppgaven skulle gjelde tidligere eller nåværende ansatte i

folkebibliotek. Tanken bak å også involvere tidligere ansatte, var at vi ønsket å få en oversikt over alt som har skjedd og derfor ikke ekskludere tidligere ansatte da de kunne ha opplevd situasjoner som forskningen potensielt kunne gått glipp av. Dette kunne være med å gi økt bredde og variasjon i resultatet, men også en større og mer uoversiktlig populasjon.

Vi anså det som mest sannsynlig at det er i folkebibliotek de fleste konfliktsituasjoner oppstår, noe som også tidligere undersøkelser fra andre land i all hovedsak er med på å understøtte⁹. Dermed hadde vi oppnådd en mindre populasjon, enn om ansatte i alle typer bibliotek skulle vært en del av studiet. De ansatte i folkebibliotek er dessuten ingen homogen gruppe. Vi fant det derfor nødvendig med et så stort utvalg som mulig, helst at hele populasjonen skulle undersøkes, slik at vi kunne fange opp alle variasjonene i gruppen. I kvantitativ metode er en av de største fordelene at svært mange enheter kan undersøkes uten for store kostnader, og Jacobsen (2005) forklarer at i de tilfeller hvor det er mulig og ikke for ressurskrevende, så bør hele populasjonen undersøkes. Siden vi var to som skulle jobbe med denne oppgaven, kom vi til den slutningen, at vi ressursmessig sett hadde mulighet til å forske på hele populasjonen. Vi bestemte oss derfor for å følge Jacobsens råd.

Et av de største problemene vi derimot så ved å gjøre det på denne måten var at vi ikke hadde oversikt over alle som har jobbet eller jobber i folkebibliotek, og dermed ikke fikk kontaktet alle respondentene direkte. På den måten visste vi ikke om undersøkelsen faktisk nådde hele populasjonen. Dette kommer vi nærmere tilbake til under avsnittet om distribuering av spørreskjemaet¹⁰.

I tillegg kan et annet problem være at utvalget fremkom ved selvseleksjon. Et utvalg kan deles inn i to hovedtyper; sannsynlighetsutvalg og ikke-sannsynlighetsutvalg (Jacobsen, 2005). Fordelen med sannsynlighetsutvalg er at det gir belegg for å kunne generalisere resultatene man får til populasjonen. Et ikke- sannsynlighetsutvalg vil likevel kunne si noe om tendenser i populasjonen. En type ikke- sannsynlighetsutvalg er selvseleksjon. Her avgjør personene selv om de vil være med i utvalget eller ikke og alle har samme sjanse til å bli med i utvalget, men bare noen få blir med (Jacobsen, 2005). Så selv om det var vi som inviterte til å delta på spørreundersøkelsen, var en slik invitasjon til å delta åpen. Vi kunne da risikere at det kun var de som er spesielt engasjerte i temaet, og som har opplevd konfliktsituasjoner, som takket ja til å delta og var villige til å bruke tid på å svare. På denne måten kan informantene som

⁹ McGrath (1995), Farrugia (2002), Chappell & di Martino (2006) og Linder (2015)

¹⁰ Kapittel 3.2.3.1. Distribuering av spørreskjema

svarer skille seg fra de øvrige, og gi en skjevhet i svarene. Dette ønsket vi delvis å unngå ved å oppfordre alle, uansett utgangspunkt, til å svare på undersøkelsen da den ble offentliggjort.

Vi er klar over at i statistisk forstand så vil ikke en slik type utvalg kunne hevdes å være representativt nok for populasjonen, og risikoen for at utvalget er skjevt er så høy at resultatene i prinsippet ikke kan generaliseres. At utvalget ikke er representativt, gjør også den ytre validiteten lavere. Utvalgsstørrelsen ved ikke-sannsynlighetsutvalg er dessuten ukjent, og det er dermed ikke mulig å beregne en konkret svarprosent (Jacobsen, 2005). Dataene fra denne delen av oppgaven vil derfor bli sett på som indikasjonsdata, som kun viser tendenser i det konkrete utvalget, og som ikke har til hensikt å generalisere for hele populasjonen.

3.2.2 Spørreundersøkelsen

Halvorsen (2003) mener at hvis forsker er opptatt av hva slags meninger folk har, vil det mest nærliggende være å be dem om å fylle ut et spørreskjema. Johannessen et al. (2010) sier det i tillegg til å være en effektiv metode, ved at man kan samle inn data fra mange på kort tid, også er en fordel at det er lettere å se på likheter og variasjoner blant respondentene i etterkant. Ved statistiske analyser kan forsker lettere undersøke sammenhenger mellom fenomen.

Vi valgte å benytte oss av et prestrukturert spørreskjema, som hovedsakelig inneholdt prekodete svar. Dette ble gjort av to årsaker. Prekodete svar inneholder forhåndsdefinerte svaralternativ, og kan ifølge Johannessen et al. (2010) gjøre det lettere for respondenten å fylle ut. Dette var noe vi håpte kunne være med på å øke antall returnerte skjemaer. Bruken av et slikt standardisert skjema er med på å sikre at alle respondenter får de samme spørsmålene. Dette gir en oversikt over hva som er gjennomsnittlig for utvalget. Ut i fra dette kan svar og sammenhenger analyseres (Johannessen et al., 2010). Bruken av prestrukturert skjema vil altså kunne lette arbeidet med å evaluere undersøkelsen i etterkant, og legge dataene inn i dataprogram for å få frem statistikk.

Det kan være ulemper ved prekodete skjemaer, som for eksempel at respondenten må tilpasse sine svar til alternativene og ikke kan velge andre alternativer (Johannessen et al, 2010). Vi måtte derfor legge ned mye arbeid i å utforme spørreskjemaet på en måte som gjorde det enkelt å forstå svaralternativene, og som representerte problemstillingen på en god måte. Et eksempel kan være et av spørsmålene om arbeidsmiljø: «Har du noen gang hatt sykefravær som du helt eller delvis mener skyldes konfliktsituasjoner rettet mot deg?». Med svaralternativene «Ja» og «Nei».

Et annet problem ved bruk av spørreskjema, er at respondentene kan si seg enig i utsagn eller eventuelt velge alternativer de tror det er sosial oppslutning om. De kan også være usikre på hva de skal svare på de ulike spørsmålene, hvis de ikke har reflektert godt nok over problemstillingen.

3.2.2.1 Utarbeidelse av spørreskjema

Utarbeidelse av spørreskjema er en viktig og krevende prosess, som forutsetter stor innsats (Johannessen et al, 2010). Vi utarbeidet et helt nytt spørreskjema, men benyttet til en viss grad spørsmålsmetodikk, se vedlegg 1. Vi hentet også inspirasjon til spørsmål fra tidligere undersøkelser som lå tett opptil det vi ønsket å finne ut av¹¹. Ved å stille spørsmålene på en lignende måte, kunne det gi oss et bedre sammenligningsgrunnlag da analysedelen av oppgaven startet. Hvis vi fant likheter mellom de tidligere undersøkelsene og vår empiri, kunne det tyde på at funnene våre hadde større gyldighet.

Spørreskjemaet vårt hadde 64 spørsmål, som kan ses på som i overkant mange hvis man ser alle spørsmålene under ett. Både antall spørsmål og lengden på dem, kan ha mye å si for hvorvidt potensielle respondenter er villige til å svare. For mange spørsmål i et spørreskjema kan føre til en lavere svarprosent enn det som kunne vært, da bare de mest ivrige velger å svare (Johannessen et al, 2010). Det var derfor viktig for oss å ikke overdrive antall spørsmål, samtidig som vi passet på å få dekket vårt valgte tema på en grundig måte. Grunnet rutingen¹² var det ikke alle respondenter som ville få alle spørsmål, vi så derfor ikke på antallet som et så stort problem.

For å informere respondentene om formålet med undersøkelsen, valgte vi å lage en kort beskrivelse av undersøkelsens begrunnelse og tema, samt informere om fristen for å levere besvarelsen. Denne presentasjonen fantes på undersøkelsens forside og kunne leses før man gikk videre til spørsmålene.

Jacobsen (2005, kap. 12) har i sin bok oppgitt elleve huskereglene han mener det er verdt å merke seg før det utformes et spørreskjema. Under utarbeidelsen prøvde vi derfor å følge de punktene som vi mente var essensielle i forhold til vår oppgave, slik at vi ikke skulle utelate noe viktig. En av de største svakhetene ved bruk av spørreskjema er at det ikke er mulig å

¹¹ McGrath (1995), Svalund (2009) og Linder (2015)

¹² I Nettskjema kan man vise eller skjule enkeltspørsmål avhengig av respondentens svar på et foregående spørsmål. På denne måten kan det lages en bedre dynamisk flyt i skjemaet. Teknikken kalles ruting eller betinget hoppe logikk.

forklare hva som er ment med et spørsmål, og det første Jacobsen nevner er at det er fornuftig å strebe etter enkelhet i spørsmålene. Selv om vi selv visste hva vi ønsket å spørre om, var det vanskelig å vite om spørsmålene ville oppfattes slik intensjonen var. Vi prøvde derfor å lage enkle og forståelige spørsmål.

Et annet problem ved bruk av spørreskjema er at respondentenes forståelse av spørsmålene og begrepene i spørreskjemaet kan variere. Det neste punktet Jacobsen (2005) tar opp er derfor at det er viktig å tenke på at et begrep kan tolkes ulikt fra respondent til respondent. Risikoen er da tilstede for at respondentene kan tolke spørsmålene forskjellig. Dette prøvde vi å unngå ved å legge til forklaringer på hva vi la i ulike begrep. Samtidig forklarte vi noen av spørsmålene der vi anså det som mulig at respondentene kunne tolke dem ulikt. Til tross for at flere av spørsmålene i undersøkelsen inneholdt utførlige forklaringer, kan det ikke utelukkes misforståelse. Eksempelvis hvordan respondentene oppfattet begrepet «konfliktsituasjon».

Et annet punkt er at den som utformer spørreskjemaet må forsøke å unngå ledende spørsmål (Jacobsen, 2005), og dette var noe vi prøvde ha et høyt fokus på. Ledende spørsmål kan påvirke svarene respondentene gir, og ved å bruke denne type spørsmål kunne vi ende opp med data som skilte seg veldig fra hva en annen forsker ville ha fått. Vi prøvde så godt det lot seg gjøre å holde oss objektive i spørsmålsformuleringen, slik at resultatet ville bli så nøyaktig som mulig.

Når et spørreskjema utformes er det i tillegg viktig at svarkategoriene som velges er relevante og presise, samtidig som kategoriene må være gjensidig utelukkende (Hellevik, 2003). Dette gjøres blant annet for at respondentene ikke skal misforstå eller at det skal være uklart. I tillegg er det nødvendig at kategoriene og svaralternativene er dekkende. Det vil si at respondentene skal kunne finne et svaralternativ som passer best for dem. Jacobsen (2005) kommer derfor med et punkt hvor han mener forsker må vurdere nøye om han skal ha med en midtkategori eller en «vet ikke» – kategori i svaralternativene. Vi fant det viktig å inkludere svaralternativene «vet ikke» og «annet» på mange av spørsmålene. Dette fordi alle påstandene ikke ville være relevante for alle respondentene. I tillegg ville vi ikke tvinge respondentene til å måtte svare på spørsmål de ikke ønsket, men gi dem mulighet til å stille seg nøytrale.

Et annet punkt Jacobsen (2005) tar opp er at bruk av åpne spørsmål i tillegg til de lukkede kan være en god idé. Vi hadde flere kategorier av denne type spørsmål. Siden en situasjon kan oppfattes ulikt fra person til person, ville vi gi respondentene mulighet til å beskrive ulike aspekter dersom det var ønskelig. De første dukket opp i bakgrunnsdelen, hvor vi hadde åpne

spørsmål der folk kunne skrive fylke, kommune og stillingsprosent. Med unntak av fylket, gjorde vi disse spørsmålene valgfrie, for at respondentene skulle føle at konfidensialiteten ble ivaretatt. Hvis respondentene svarte «Annet», hadde vi et åpent spørsmål som sa «Beskriv annet». Alle disse var valgfrie, slik at respondenten ikke skulle føle seg tvunget til å svare, og kunne bruke dem som et alternativ hvis de ønsket å stille seg nøytrale. Vi valgte også å ha åpne spørsmål i tilknytning til spørsmålene om typer konfliktsituasjoner, hvor de kunne beskrive i hvilken forbindelse hendelsene oppsto. Disse spørsmålene passet ikke til vanlige svarkategorier, da dette er hendelser som kan oppstå i veldig mange situasjoner. Vi hadde derfor et ønske om at respondenten skulle formulere svaret sitt selv. Siden vi gjorde spørsmålene obligatoriske, valgte vi å legge ved noen forslag til svar, slik at de som ikke hadde ønske om å utdype dette nærmere kunne velge en av disse.

Ettersom åpne spørsmål ofte oppfattes som mer tidkrevende enn lukkede, valgte vi å inkludere kun ett som var ute etter mer utdypende svar enn de andre åpne spørsmålene. Dette ble plassert helt sist i spørreskjemaet, slik at respondenten kunne få mulighet til å danne seg noen tanker rundt temaet før de svarte. Ved å plassere det utfyllende spørsmålet nederst, kunne respondenten være sikker på at det ikke ville dukke opp flere slike spørsmål senere i undersøkelsen. I tillegg gjorde vi også dette spørsmålet valgfritt, for å forhindre at noen skulle gi opp undersøkelsen. Til slutt laget vi et valgfritt kommentarfelt. Her kunne respondentene komme med tilbakemeldinger på undersøkelsen, eller fylle inn informasjon de mente var viktig for temaet og som ikke var dekket av spørsmålene.

Jacobsen (2005) mener det er viktig å ha en myk start på spørreskjemaet, og at mer følsomme spørsmål bør komme mot slutten. Spørreskjemaet vårt besto av fem hovedkategorier. Vi utformet det slik at bakgrunnsspørsmålene kom først, disse kalte vi «Bakgrunnsopplysninger». Dette var enkle spørsmål som kjønn, alder og type stilling. Dette ble fulgt opp med spørsmål om biblioteket de jobber ved, under gruppen «Om biblioteket». Dette var også enkle spørsmål om bibliotekets lokasjon og størrelse. Deretter kom de litt tyngre spørsmålene om erfaringer med konfliktsituasjoner under gruppen «Konfliktsituasjoner med aggressive brukere i folkebiblioteket». Meninger rundt arbeidsmiljøet ved biblioteket kom i gruppen «Arbeidsmiljø» og til slutt kartlegging av i hvilken grad bibliotekene har igangsatt tiltak for et trygt arbeidsmiljø i gruppen «Forebygging og håndtering av konfliktsituasjoner». Hver enkelt spørsmålsgruppe hadde sin egen side, hvor brukeren måtte trykke seg videre for å komme til den neste gruppen. Vi valgte å fordele spørsmålene på

denne måten, slik at respondentene kunne konsentrere seg om ett og ett emne, uten å forstyrres eller avskrekkes av en lang liste spørsmål.

En spørreundersøkelse kan spørre etter ulike aspekter som atferd, kunnskap og demografisk informasjon på den ene siden, og holdninger på den andre. Faktaspørsmål har som regel en slags fasit og kan derfor tillegges verdier på en enklere måte enn holdningsspørsmålene, som gjerne er mer komplekse (Jacobsen, 2005). Jacobsen anbefaler derfor å variere retningen på spørsmålene. Dette har vi prøvd å oppnå ved at vi i tillegg til å spørre om faktiske forhold, også spør om årsaker til at konfliktsituasjoner har oppstått og holdninger og meninger rundt disse situasjonene. Vi har også spørsmål som går på egenvurderinger. Disse spørsmålene kan gå på følelser, men vi mente de ville kunne gi oss innsikt i de ansattes arbeidshverdag og større forståelse av de ansattes kunnskap når det kommer til konfliktsituasjoner.

Det siste punktet Jacobsen (2005) tar opp er at det er viktig å teste ut skjemaet før det sendes ut. Så for å sjekke om spørreskjemaet hadde oppnådd ønsket form og tydelighet, sendte vi skjemaet ut som en pilotundersøkelse til åtte personer. Dermed kunne vi få tilbakemelding på om det var noe vi hadde glemt eller om det var noe som var utydelig eller vanskelig å forstå. Dette var både mennesker med erfaring innen folkebibliotek, men også tre stykker uten, for å få en bredere tilbakemelding på det vi hadde gjort. I tillegg ble den sendt til våre kontakter i Bibliotekarforbundet, og ble også sendt inn til første masterseminar ved høgskolen, hvor mange innspill til hva som var bra og hva som kunne utbedres kom. Dermed fikk vi mulighet til å gjøre de endringer som var nødvendige, og utbedre det som var uklart. Her kunne vi på den måten få en best mulig undersøkelse med enkle og konkrete spørsmål som samsvarte med problemstillingen og det vi ønsket svar på. I tillegg til at spørsmålene var formulert på en forståelig måte, slik at de ikke kunne misforstås av respondentene.

3.2.3 Datainnsamlingsprosessen i kvantitativ del

Datainnsamling er en prosess som pågår over tid. Vi ønsket å komme i gang så tidlig som mulig, slik at vi hadde mulighet til å rette på de delene ved innsamlingen som viste seg å ikke være bra. På det viset ville vi også ha god tid til å gå gjennom empirien når den var innsamlet. Vi satte oss derfor som mål at all empiri skulle inn før eller rett over jul. En datainnsamling må bygge på vitenskapelige prinsipper for logikk og språkbruk (Grønmo, 2007). Derfor blir utvalget av forskningsdeltagere viktig, men også at datainnsamlingen som blir gjennomført skjer på en forsvarlig måte. Det finnes derimot ingen universell oppfatning på hva som er god

kvalitet i en datainnsamling (Ryen, 2012), da denne i stor grad vil avhenge av forskningens problemstilling.

3.2.3.1 Distribuering av spørreskjemaet

Det første vi bestemte når det kom til distribuering i kvantitativ del, var at vi av flere årsaker ønsket å bruke internett til å gjennomføre undersøkelsen. Ved å bruke internett ville vi lettere kunne nå raskt og direkte ut til målgruppen, i tillegg til at en online spørreundersøkelse også er lett tilgjengelig og enkel å bruke for respondenten.

Vi besluttet at datainnsamlingen skulle foregå via flere forskjellige kanaler. Vi sendte mail til alle fylkesbibliotek i landet, med spørsmål om de kunne være behjelpelige til å distribuere undersøkelsen til ansatte i folkebibliotek i deres fylke (Vedlegg 2). Med unntak av to fylkesbibliotek, som vi aldri mottok noe svar fra, stilte alle seg veldig behjelpelige til dette. Det varierte litt om fylkesbibliotekene sendte undersøkelsen direkte til de ansatte via mail-lister de hadde tilgjengelige, eller til de enkelte bibliotekene i fylket via biblioteksjefene. Et fylkesbibliotek sendte en liste over kontaktpersoner ved det enkelte bibliotek, som vi derfor kontaktet direkte selv, med en forklaring på hvor vi hadde mottatt kontaktinformasjon fra og hva vi ønsket hjelp til.

Vi kontaktet også alle avdelinger ved Deichmanske bibliotek i Oslo, med samme informasjon som til de andre. Her sa 16 av 19 seg villige til å hjelpe oss med distribueringen. Vi håpte en oppfordring om å svare fra fylkesbibliotekene, avdelingslederne og biblioteksjefene kunne være med på å stille de ansatte litt mer positive til å sette av tid til spørreundersøkelsen. Vi så samtidig at det å være avhengig av flere ledd for å nå helt frem til den enkelte ansatte, gjorde at den kanskje ikke ville nå alle. Vi bestemte oss derfor i tillegg å distribuere undersøkelsen på Biblioteknorge¹³. Samtidig benyttet vi sosiale medier vi hadde publiseringstilgang til, som ulike sider på Facebook for tidligere og nåværende studenter ved Bibliotek- og informasjonsvitenskap studiet ved HiOA. Dette mente vi kunne være med på å nå flere ansatte med ulike utgangspunkt.

I tillegg stilte både Bibliotekarforbundet¹⁴, Fagforbundet¹⁵ og Norsk Bibliotekforening¹⁶ (NBF) seg behjelpelige til både å informere om og distribuere undersøkelsen ved hjelp av

¹³ Biblioteknorge er en diskusjonsliste for biblioteksektoren i Norge, hvor du må melde deg inn for å delta. Mail-listen er åpen for alle interesserte.

¹⁴ www.bibforb.no

¹⁵ www.fagforbundet.no

¹⁶ www.norskbiibliotekforening.no

kanaler de benytter. Bibliotekarforbundet publiserte en artikkel om oppgaven vår¹⁷ og bakgrunnen for denne, samt en oppfordring til å svare på den. Både deres hjemmeside, nyhetsbrev, Facebook og Twitter ble tatt i bruk for å dele artikkelen. Fagforbundet sendte ut spørreundersøkelsen via SMS til alle yrkesaktive medlemmer som var registret med bibliotek som arbeidsplasskategori. Norsk Bibliotekforening sendte en e-post med lenke til undersøkelsen til e-postlisten deres med alle deres tillitsvalgte. Det vil si styremedlemmer i alle lokallag og spesialgrupper i NBF. Det at to fagforeninger og en interesseorganisasjon, alle med sterk tyngde innen bibliotekfeltet støttet oppunder undersøkelsen, kunne være med å bidra til at flest mulig svarte. Dessverre var vi også her avhengige av flere ledd for å få spørreundersøkelsen ut til alle ansatte. Vi mente likevel at bruk av så mange ulike distribusjonskanaler, kunne være med å øke sjansen for at så mange som mulig fikk høre om spørreundersøkelsen og ønsket å svare på den.

Under intervjurunden i den kvalitative delen, fant vi ut at mange av de som jobber i bibliotek ikke er registrert på Biblioteknorge. I tillegg hadde ikke alle mottatt SMS og mail som hadde blitt sendt ut av oss eller fagforeningene. Dermed konkluderte vi med at det var lurt at vi benyttet oss av flere ulike kanaler for å nå flest mulig.

En annen begrensing ved at vi var avhengig av så mange andre til distribuering, var at vi ikke hadde helt oversikt over om eller når lenken til undersøkelsen ble utsendt. Vi prøvde bøte på dette ved å ha jevnlig kontakt med de som hjalp oss, og denne kommunikasjonen fungerte bra. Alle de ulike distribueringskanalene gjorde dessuten at de forskjellige respondentene ikke ville ha samme tilgang til undersøkelsen. Noen ville kunne få den tilsendt og bli påminnet den flere ganger, mens andre kanskje så den kun en gang, eller i verste fall ikke fikk tilgang til den i det hele tatt.

Etter at valget hadde falt på at undersøkelsen skulle distribueres på nettet og i hvilke kanaler, måtte vi avgjøre hvilket verktøy vi ønsket å benytte. Her falt valget på Nettskjema¹⁸ siden de åpnet for ruting, som gjorde det enklere å lage en dynamisk flyt i skjemaet. Dette i tillegg til at den fungerer på flere plattformer, som vi så på som en fordel da distribueringen ville foregå på forskjellige måter.

Spørreskjemaet var i utgangspunktet tilgjengelig fra 26.10.16 til 11.11.16, da det var litt ulike tidspunkt de som skulle hjelpe oss med distribueringen kunne få sendt ut spørreundersøkelsen.

¹⁷ <http://bibforb.no/bibliotekar-undersokelse-pa-trappene/>

¹⁸ Nettside: <https://nettskjema.uio.no/>

Vi ønsket at undersøkelsen skulle ha to ukers svarfrist da dette er vanlig ved denne type undersøkelse (Johannessen et al., 2010). Det var også viktig for oss at det ikke tok for lang tid før avslutning, slik at vi fikk kommet i gang med det store etterarbeidet og ikke minst fikk forberedt den kvalitative delen ut fra noen av funnene fra den kvantitative. Vi holdt derimot muligheten åpen for å utvide svarfristen med en uke dersom vi syntes vi hadde fått litt lite svar ved fristens utløp.

I løpet av de første to ukene, sendte vi en purring på Biblioteknorge og på de sosiale mediene vi hadde benyttet oss av. I tillegg til at vi ba venner dele artikkelen fra Bibliotekarforbundet i de sosiale medier de måtte ønske. Vi fikk også hjelp av Bibliotekarforbundet, da de blant annet hadde en konferanse hvor de purret på sine medlemmer om undersøkelsen. Da fristen nærmet seg slutten valgte vi å forlenge den til 18.11.16, med en ny mail til Biblioteknorge hvor vi fortalte at undersøkelsen ville ligge ute enda en uke. På det viset håpte vi enda flere ville svare. Det er mulig vi kunne fått flere svar ved å la den ligge ute enda lenger, men vi så at det med unntak av de gangene de aktuelle respondentene ble påminnet spørreundersøkelsen, ble det mindre og mindre svar etter som tiden gikk. Dermed hadde vi måttet purre mange flere ganger, og det ønsket vi ikke siden dette kunne oppfattes som mas fra vår side.

Det kom inn flest svar den første uken etter at lenken til spørreskjemaet ble offentliggjort. Det kunne virke som vi ikke ville oppnå de store økningene i antall respondenter med mindre vi fant andre måter å distribuere undersøkelsen. Vi mente dette ville bli altfor tidkrevende, samt at vi hadde prøvd de fleste kanaler som kunne være med å vekke interessen blant respondentene. Derfor valgte vi heller å konsentrere oss om å analysere resultatene fra de svarene vi hadde fått inn.

Siden spørreskjemaet lå åpent tilgjengelig, prøvde vi å unngå at respondenter som ikke var aktuelle for vår problemstilling svarte, ved å i innledende tekst forklare at undersøkelsen var rettet mot nåværende eller tidligere ansatte i folkebibliotek. Vi hadde også et innledende spørsmål om respondenten noen gang hadde jobbet eller jobber i folkebibliotek nå. Var svaret nei, ble de vist til spørreundersøkelsens siste side. Vi fikk hovedsakelig svar fra ønsket målgruppe, så dette så ut til å fungere. Unntaket var åtte respondenter, men grunnet det innledende spørsmålet lot disse seg enkelt luke ut. I alt endte vi med 623 svar, der 615 var aktuelle for oppgaven.

Ønsket var nå å teoretisere rundt svarene vi hadde fått inn, og analysere og forsøke tolke de besvarelsene vi hadde mottatt. I kvantitative undersøkelser er det et mål å få størst mulig svarrespons. Ifølge Johannessen et al. (2010) er det en tommelfingerregel at 50 prosent er en veldig god svarrespons i utvalgsundersøkelser i dag, men at en mer vanligere svarprosent er på 30-40. Vi hadde bestemt oss for å ikke foreta et mer begrenset utvalg av respondenter enn at spørreundersøkelsen ville være åpen for alle som jobber eller har jobbet innen folkebibliotekfeltet. Siden vi hadde et slikt ikke-sannsynlighetsutvalg, ble det vanskelig for oss å ta utgangspunkt i en bestemt svarprosent.

Hvor mange som jobber innen bibliotekfeltet i Norge er dessuten et siffer ingen egentlig har full oversikt over. Samarbeidsutvalget for bibliotekstatistikk (Samstat, 2013) har vist til at det er cirka 2500 ansatte i folkebibliotek i dag. Tar vi utgangspunkt i dette tallet ser vi at svarprosenten vår er på omtrent 25. Det at det ikke finnes fullstendige lister over ansatte i norske folkebibliotek, vil kunne føre til at det blir vanskelig å avgjøre om populasjonen som blir studert i oppgaven er lik populasjonen vi ønsket å studere i utgangspunktet (Johannessen et al., 2010). En annen del som kan ses på som et problem ved vårt utvalg, er betingelsen vår om at spørreundersøkelsen gjelder de som jobber i folkebibliotekene nå, men også de som har jobbet i folkebibliotek tidligere. Det finnes heller ingen statistikk over hvor mange dette er, i tillegg til at det er et nummer som er veldig vanskelig å tallfeste. Så hvis vi for eksempel skulle tatt utgangspunkt i svarprosenten på 25, ville dette altså ikke gitt et helt korrekt bilde.

Jacobsen (2005) skriver at internettbaserte eller e-postbaserte spørreskjemaer kan risikere å få veldig lav svarprosent, noen ganger så lav som under 10 %. Dette kan skyldes flere ting, men i all hovedsak mener han det har med all e-posten folk mottar daglig å gjøre. I tillegg kan det å sende spørreundersøkelser online være med på å reise etisk bekymring og kan derfor føre til at det for respondenten føles som at en persons personvern blir krenket (Elstad, 2010). Som igjen kan føre til at respondentene ikke velger å svare. Vi har prøvd å forhindre at forskningsdeltagerne skulle føle det på dette viset, ved å forsikre om konfidensialitet og anonymisering i innledningen. En annen ulempe ved internettbaserte undersøkelser, er at det er en mulighet for å bli utsatt for det som kalles spam, og at aktuelle respondenter av den grunn ikke åpner mailen fra en ukjent mailadresse. Dette kan kanskje også skyldes trusler om virus, som kan være med på forsterke skepsisen til å åpne vedlegg fra fremmede mennesker (Jacobsen, 2005). Vi håpte derimot det at vi hadde kjente instanser for de ansatte til å hjelpe oss med distribueringen, skulle være med å bygge oppunder tryggheten om at dette ikke var spam eller virus.

På bakgrunn av det som er nevnt tidligere vil derfor denne kvantitative delen av undersøkelsen ikke nødvendigvis kunne gi en fullgod statistisk og vitenskapelig fremstilling av datamaterialet. Forskningsmessig sett byr det innsamlede datamaterialet videre på utfordringer vedrørende å trekke slutninger for hele populasjonen. Vi mener likevel respondentene er godt fordelt, målt mot faktorer som geografi, demografi, størrelse og lokasjon på biblioteket og både ansatte som har vært utsatt for konfliktsituasjoner og ikke. Vi tror derfor at vi likevel kan hevde at resultatene peker i en bestemt retning, og at de over 600 svarene som har kommet inn kan være med å gi en viss innsikt i tanker og meninger bibliotekansatte har rundt arbeidssituasjonen ute i de ulike bibliotekene. I kvantitativ forskning forskes det på utvalg av en viss størrelse, og dess større utvalget er, desto større mulighet har forsker for å generalisere på vegne av personer som ikke deltok i studiet (Jacobsen, 2005). Det er likevel viktig å reflektere rundt dette, da det kan medføre at slutninger vi trekker, kan føre til at flere i populasjonen ikke vil kunne kjenne seg igjen i det som blir sagt.

3.2.4 Dataanalyse og presentasjon

Dataene fra kvantitativ del ble oppsummert ved hjelp av statistikk gjennom bruk av statistikkprogrammet SPSS. Her har vi sett på hvordan enhetene fordeler seg på variablene i datamaterialet (Johannessen et al., 2010), det vil si hvordan respondentenes svar fordeler seg.

I første omgang foretok vi univariate analyser, hvor man fordeler funnene på de enkelte svaralternativene (Jacobsen, 2005). Vi benyttet oss av prosentvise fordelinger i presentasjonen av materialet, siden de varierer mellom faste yttergrenser (Jacobsen, 2005). Det er også tall de fleste er vant til å forholde seg til. Tidvis benyttet vi også proporsjonale fordelinger, for å variere presentasjon av tallmaterialet litt. Vi brukte da hovedsakelig brøker som ofte benyttes, som $\frac{3}{4}$, $\frac{1}{3}$ osv. Fordelingene har også delvis blitt presentert som stolpediagram, da dette gjerne er en lettere og raskere måte å lese tallrikt materiale på.

Der vi har funnet det hensiktsmessig, har vi slått sammen svaralternativer for å lette lesingen, som for eksempel å presentere brukere som anvender moderat eller mye tid i en prosentandel. Dette gjør at vi som forskere kan miste visse variasjoner, men på samme tid oppnå større tydelighet (Jacobsen, 2005).

Krystabulering ble til en viss grad benyttet, for å prøve finne ut om det var en sammenheng mellom noen av variablene. Vi benyttet oss av kjikvadrattest for å se om resultatene var tilfeldige og de to variablene vi valgte ikke påvirket hverandre. Signifikansnivået ble satt til

0,05 da dette er vanlig ved denne type tester (Jacobsen, 2005). Siden mengde og fordeling av utvalget spiller inn på resultatet, har det kun vært interessant å se på tendenser ved sammenhengene, og ikke generalisere eller konkludere. Alle tester er utført ved hjelp av Microsoft Excel.

Forskningsdeltagerne har i kvantitativ del blitt presentert som respondenter, og ved direkte sitat hentet ut fra fritekstspørsmålene, har respondentene blitt presentert med kjønn, aldersgruppeinndeling fra spørreundersøkelsen, samt størrelsen på biblioteket. De direkte sitatene er klippet ut fra fritekstfeltene, uten å bearbeides. På den måten er alt det som står respondentenes egne formuleringer og ord.

I den løpende teksten valgte vi også å presentere resultater fra tre tidligere forskninger¹⁹. Vi tenkte vi på den måten bedre kunne få frem likheter og forskjeller med de vi sammenlignet empirien vår med. En slik sammenligning kunne også til en viss grad fungere som en «interreliabilitets test» (Grønmo, 2007). Reliabilitet er kort fortalt hvor pålitelig datamaterialet er, og knytter seg til hvilke data som brukes, hvordan de samles inn og hvordan de bearbeides. Det finnes i hovedsak to måter å teste pålitelighet på, nemlig «test-restest reliabilitet» og «interreliabilitet» (Johannessen et al., 2010). Interreliabilitet er dersom flere forskere undersøker samme fenomen, bruker samme datamateriale og kommer frem til samme resultat, noe som tyder på høy reliabilitet (Grønmo, 2007).

3.3 Kvalitativ metode

Etter spørreundersøkelsen var sendt ut, tok arbeidet med den kvalitative delen over. Det som kjennetegner kvalitativ metode er at den vektlegger detaljer, gir nyanserikdom og fremhever det unike ved hver enkelt informant (Jacobsen, 2005). Etter å ha foretatt en kartlegging av situasjonen i folkebibliotekene ved hjelp av spørreskjemaet, var ønsket nå å kunne gå litt dypere inn i deler av stoffet. Kvalitative forskningsmetoder kan være velegnet på områder der det finnes lite forskningsbasert kunnskap fra før. Det kunne hjelpe oss, siden dette er et felt det ikke finnes noe materiale om fra før i biblioteksektoren i Norge. Johannessen et al. (2010) forklarer at en kvalitativ tilnærming kan bidra til å bringe frem i lyset fenomener som har vært lite studert. Den kan også være hensiktsmessig ved undersøkelser av fenomener som forskeren ikke kjenner så godt og som man ønsker å forstå mer grundig. En annen fordel vi så

¹⁹ McGrath (1995), Svalund (2009) og Linder (2015)

ved å følge opp med en kvalitativ metode, var at en slik tilnærming ville gi informanten mer tid til utfyllende svar om hvert enkelt tema i intervjuguiden. Vi kunne på den måten få et større og mer utfyllende innblikk i informantenes egne meninger, tanker og oppfatninger, enn det vi hadde gjort ved spørreskjemaet.

3.3.1 Semistrukturert dybdeintervju

Under den kvalitative delen valgte vi å benytte oss av et semistrukturert intervju. Dette er den type intervju som er mest utbredt (Ryen, 2012). Et slikt intervju kan beskrives som en samtale mellom forsker og informant, der gangen i samtalen er styrt av forskeren. Vi brukte her en intervjuguide som utgangspunkt, men lot samtalen likevel foregå forholdsvis fritt. Denne type intervju kjennetegnes nettopp ved at forskeren på forhånd har satt opp hovedspørsmål eller tema, men at spørsmålsformuleringer og rekkefølgen på spørsmålene ikke er helt fastlagt (Ryen, 2012). Selv om intervjuguiden hadde en bestemt rekkefølge på temaene, kunne disse endres dersom informanten brakte et nytt tema på banen. På denne måten kunne et semistrukturert intervju være med på å gi en god balanse mellom standardisering og fleksibilitet (Johannessen et al., 2010). Vi mente derfor en slik metode ville kunne gi oss god kjennskap til den enkelte informant.

I tillegg var intervjuene lagt opp som individuelt dybdeintervju. Dette er et intervju med en person av gangen om et nærmere definert problem. Kvale (1997) skriver at dybdeintervju muliggjør beskrivelser av informantenes konkrete verden de lever i og hvilke opplevelser de har rundt denne. Slike intervju er hensiktsmessig for å få frem erfaringer, meninger og kunnskap i forhold til temaet det forskes på. Bakgrunnen for valg av en sann type intervju er at man ønsker at informanten fritt skal kunne snakke om det aktuelle emnet, uten at intervjuerens forhåndsdefinerte spørsmål skal bli avgjørende for informasjonsinnhenting. Den største årsaken til at dybdeintervju ble valgt i denne oppgaven var interessen for den enkelte ansattes fortolkninger og meninger om konfliktsituasjoner og uønsket adferd.

Vi skulle snakke med to eller tre ansatte ved hvert bibliotek, og kunne derfor ha valgt å kjøre gruppeintervju som et alternativ. I motsetning til gruppeintervjuer, mente vi det ville være lettere å få kontakt og ha en åpen dialog på «tomannshånd», og dermed ble dybdeintervju foretrukket. Denne type intervju muliggjorde at informantene fikk anledning til å sette ord på tanker og erfaringer rundt de ulike situasjonene uten å bli forstyrret av andre. Dette kunne dermed åpne for nyanserte beskrivelser, både for det uforutsette og for nye vinklinger som kunne gå i annen retning enn våre antagelser og forforståelser. Kvale (1997) forklarer at

dybdeintervju i tillegg kan medføre ny innsikt og økt bevissthet hos informantene og medføre endringer av beskrivelser og tolkninger underveis. Ved denne type intervju er det viktig å huske at det er informanten som er ekspert på seg selv og sin situasjon, og det var vår jobb som forskere å få tilgang til denne informasjonen uten å påvirke det som ble sagt. Det var viktig at vi som intervjuere ikke påtvang våre egne tolkninger, men prøvde få frem informantens egen oppfatning av virkeligheten.

3.3.2 Utvalgsstrategi

Ved organisasjonsundersøkelser er et kjennetegn at informantene og organisasjonen ikke er helt like, og at informantene kan gi ulike opplysninger om forhold ved organisasjonen (Ryen, 2012). Det var derfor viktig for oss å tenke på hvilket utvalg vi ønsket til den kvalitative delen, slik at vi fikk et best mulig svar på problemstillingen og forskningsspørsmålene.

Utvelgelsen foregikk ved en personlig rekruttering (Johannessen et al., 2010), hvor vi ut fra spesifikke kriterier fant frem til de informantene som vi best mente ville passe for vår oppgave. Hovedkravet som ble stilt, var at de bibliotekene vi snakket med måtte ha opplevd en eller annen form for konfliktsituasjon eller uønsket adferd. I hvilken grad de hadde opplevd dette, og i hvilken grad de hadde igangsatt tiltak mot ulike konfliktsituasjoner var ikke like viktig, da dette var noe av det vi ønsket å finne ut gjennom arbeidet med oppgaven.

I følge Johannessen et al. (2010) kan det være vanskelig å bestemme på forhånd hva som er nok informanter til den oppgaven som skal skrives. For å besvare et prosjekts problemstilling på best mulig måte, ville det vært ideelt med opp mot 20 informanter (Ryen, 2012). Et annet kriterium ved å ha så mange som 20 informanter er at studiet skal kunne kalles representativt når resultatet foreligger, og gjøre studiet gyldig. Da kan det være mulig si at funnene er overførbare til andre situasjoner og personer innen populasjonen (Thagaard, 2009). Jacobsen (2005) sier 20 informanter kan være et gunstig utgangspunkt for maksimal grense for studiet. Dette fordi datainnsamlingsmetodene i et kvalitativt studie tar lang tid, og fordi dataene man innsamler er så rike på detaljer og opplysninger at det er et tungt arbeid å få en god analyse ut av store mengder data. Vi bestemte oss derfor i utgangspunktet å ikke overskride ideen om mer enn 20 informanter.

Når det kommer til riktig utvalgsstørrelse er det også fornuftig å ta utgangspunkt i det som benevnes som metning, og bruke grunnregelen om metningspunktet (Tjora, 2010). Det tyder på at et metningspunkt nærmer seg, når forsker etter hvert kan se et mønster i intervjuene og kjenner igjen element fra intervju til intervju. Det kan derimot være problematisk å følge

denne grunnregelen om man forsker på en sammensatt gruppe av informanter, som vi ville gjøre i vår oppgave. Det ble derfor vanskelig å ta utgangspunkt i et bestemt antall informanter som var nok for å få svar på problemstillingen.

Jacobsen (2005) sier at det første steget i en god utvalgsprosess er å skaffe oversikt over de man egentlig kunne tenkt seg å undersøke hvis man hadde ubegrenset med ressurser. Det første vi avgjorde var derfor å tenke oss hvilke typer bibliotek som kunne være interessante for oss. Ved å ta utgangspunkt i deler av resultatene fra spørreundersøkelsen, så vi det i første omgang kunne være interessant å snakke med bibliotek i ulike størrelser. Vi ønsket å se om størrelsen på bibliotekene hadde noe å si for om biblioteket var mer utsatt for konfliktsituasjoner. Dette i tillegg til om størrelsen spilte inn på i hvor stor grad bibliotekene valgte å sette i gang tiltak for å forebygge eller utbedre dagens situasjon. Da rekrutteringsarbeidet startet, valgte vi å dele inn bibliotekene etter samme inndeling som i spørreundersøkelsen, se tabell 1.

Bibliotekets størrelse	Antall ansatte
Lite bibliotek, LB	Under 5 ansatte
Mellomstort bibliotek, MB	6 til 10 ansatte
Stort bibliotek, SB	11 eller flere ansatte

Tabell 1, Inndelingen av størrelsen på bibliotekene

Det neste vi så for oss, var å se om det kunne være forskjeller fra landsdel til landsdel, og vi ønsket derfor bibliotek fra alle fem hoveddeler av Norge; sør, vest, øst, midt og nord. Med utgangspunkt i dette, ble det dermed aktuelt å prøve få til intervju med rundt ti bibliotek. Vi ville i første omgang snakke med biblioteksjefene eller avdelingslederne, som en hovedrepresentant for det enkelte bibliotek. Dette fordi det nok i hovedsak er de som har best oversikt over eventuelle tiltak som er satt i gang. De har i tillegg kanskje best oversikt over i hvilket omfang biblioteket de jobber ved er utsatt for ulike konfliktsituasjoner og uønsket adferd. Det vil også mest sannsynlig være de som har vært involvert i eventuelle oppfølgingsprosesser av konfliktsituasjoner, som krevde dypere oppfølging av ansatte enn de litt mindre alvorlige uønskede hendelsene.

I tillegg til dette tenkte vi det kunne være interessant å se hvordan den ansattes oppfatning av arbeidshverdagen er, deres oppfatning av hvordan eventuelle tiltak har fungert og om det er noe de syns biblioteket kunne gjort annerledes. Dermed ble det i tillegg aktuelt å snakke med de ansatte. Vi valgte å gjøre det ved å intervjuer tillitsvalgt eller verneombud, som en

representant for de ansatte. Dette siden disse er personer som de ansatte kanskje snakker med i etterkant av konfliktsituasjoner, og i så måte kan ha informasjon om situasjonene ansatte har vært oppe i. De kan også ha fått høre meninger og tanker kollegaer har gjort seg rundt situasjonene. Dessuten er de selv ansatte i bibliotekene, og kan derfor ha opplevd ulike konfliktsituasjoner. Det at vi valgte å snakke med tillitsvalgt kan ha ført til at en del informasjon har blitt utelatt. Dette grunnet taushetsplikten en tillitsvalgt har overfor medarbeiderne. Vi var derimot interessert i informasjon rundt konfliktsituasjonene, og hverken brukere eller kollegaer ble derfor omtalt med navn under intervjuet. På den måten har konfidensialiteten blitt ivaretatt, og informantene har kunnet snakke fritt. Ved å snakke med ledelse og ansatte håpte vi å kunne få oversikt over om intensjonen om et trygt arbeidsmiljø ved arbeidsplassen og eventuell utbedring av arbeidsmiljøet, ble oppfattet likt mellom biblioteket som institusjon og den bibliotekansatte.

3.3.2.1 Rekrutteringsarbeidet

Det var viktig for oss å intervju informanter som hadde et ønske om å snakke med oss, slik at de ikke skulle føle tvang til å delta. I tillegg håpte vi de var interesserte, engasjerte og nysgjerrige på tematikken vi hadde valgt. Derfor benyttet vi oss i rekrutteringsarbeidet av hjelp fra ett av fagforbundene, som visste hvem som kunne bidra med informasjon til studiet. Etter oppfordring fra begge fagforbundene tok vi selv direkte kontakt med folkebibliotekene i de 15 største byene i Norge. Dette gjorde vi ved å sende ut en mail til alle bibliotekene (Vedlegg 3). Det viste seg derimot at både fagforbundet og vi fikk lite respons på denne rekrutteringen. Etter første runde med henvendelser hadde vi kun fått ja fra fire bibliotek. Vi tenkte derfor vi ble nødt til å si ja til de bibliotekene som var positivt innstilt, uten å tenke på størrelse og plassering i landet.

Vi fortsatte rekrutteringsarbeidet med å følge opp med puring på de første henvendelsene, og dette ga resultat. I denne runden var det flere som stilte seg veldig positive til å snakke med oss. Svarene kom derimot ikke samtidig. Med tanke på at det hadde vært så vanskelig å få bibliotek til å stille opp i den første runden, endte vi med å takke ja til de som svarte etter hvert som de positive tilbakemeldingene kom. Etter å ha avtalt med åtte bibliotek, var nå de fleste deler av landet dekt. På tross av at vi begynte å få nok bibliotek, bestemte vi oss likevel for å kontakte noen nye i de to landsdelene som var dårligst representert. Dette for å se om vi kunne få snakket med bibliotek i alle landsdeler, som vi i utgangspunktet ønsket. I tillegg var bibliotekene mellomstore eller store, hvis vi tok utgangspunkt i den inndelingen vi hadde

foretatt oss før rekrutteringsarbeidet startet. Vi ønsket derfor også å finne noen små bibliotek som hadde opplevd konfliktsituasjoner og som ønsket å snakke med oss.

Til slutt hadde vi avtalt med tolv bibliotek. Dette var to mer enn vi i utgangspunktet hadde satt som maksimal grense. I tillegg hadde det ved fire av bibliotekene kommet tilbakemelding om at en ekstra representant fra de ansatte ønsket å snakke med oss. Vi takket ja til dette da vi likevel skulle reise langt for å snakke med en eller to informanter, og allerede befant oss ved biblioteket. Resultatet av alle disse valgene, ble at vi endte med flere intervju enn det vi i utgangspunktet hadde tenkt. Dette kunne føre til utfordringer i forhold til tidsaspektet og kvalitet på resultatet, da gjennomføring av intervjuene og bearbeiding av materialet ville kreve mye.

Vi vurderte en stund å avlyse noen av intervjuene blant de bibliotekene som lå i samme landsdel og var på samme størrelse, men vi mente dette ville fremstå som uprofesjonelt fra vår side og i verste fall kunne det sette oppgaven vår i et dårlig lys. Vi anså det dessuten som dårlig gjort ovenfor de informantene som hadde satt av tid til oss. Derfor valgte vi å gjennomføre alle de intervjuene vi hadde inngått en skriftlig avtale med. I tillegg tenkte vi at siden vi var to stykker som arbeidet med denne oppgaven, ville det være overkommelig å bearbeide det innsamlede materialet på en god måte.

At vi fikk gjennomført flest mulig intervju var også en fordel med tanke på at ingen av oss var spesielt erfarne med intervjusituasjonen. Vi tenkte derfor det ville være til forskningens beste med litt flere intervju enn nødvendig, om det skulle vise seg at noen av intervjuene ga oss dårligere svar og resultater enn det vi hadde håpet på. I tillegg hadde den kvantitative delen gitt oss litt lavere antall svar enn det vi i utgangspunktet hadde ønsket. Så det å snakke med flere ulike typer bibliotek, hvor alle hadde vært utsatt for konfliktsituasjoner, kunne gi oss et innblikk i hvorfor responsen på undersøkelsen ble som den ble. Samtidig ville vi oppnå en dypere innsikt i de ulike bibliotekenes arbeidshverdag. Vi endte til slutt med å intervjuer til sammen 22 kvinner og 4 menn, fra 33 til 65 år. De fleste med ulik erfaring og fartstid innen bibliotekfaget, og som representerte spekteret av forskjellige folkebibliotek vi hadde ønsket og sett for oss i starten med arbeidet, se tabell 2. Som tallene viser ble det ikke så vi snakket med veldig unge ansatte. Dette kan gjøre utslag på resultatet, ved at nyansatte og nyutdannede kanskje ville ha følt seg mer usikre i en situasjon. Samtidig har de hatt så liten fartstid i biblioteket, at det vil være lite trolig at de har opplevd så mange hendelser.

Informant	Kjønn	Stilling	Type bibliotek	Lokasjon
1	Kvinne	Leder	SB	Sentrum
2	Kvinne	Ansatt	SB	Sentrum
3	Mann	Ansatt	SB	Sentrum
4	Kvinne	Leder	MB	Ikke sentrum
5	Kvinne	Ansatt	MB	Ikke sentrum
6	Kvinne	Ansatt	MB	Ikke sentrum
7	Kvinne	Leder	SB	Sentrum
8	Mann	Ansatt	SB	Sentrum
9	Kvinne	Ansatt	SB	Sentrum
10	Kvinne	Leder	SB	Sentrum
11	Kvinne	Ansatt	SB	Sentrum
12	Kvinne	Leder	SB	Ikke sentrum
13	Kvinne	Ansatt	SB	Ikke sentrum
14	Kvinne	Leder	MB	Sentrum
15	Kvinne	Ansatt	MB	Sentrum
16	Kvinne	Leder	LB	Sentrum
17	Kvinne	Leder	LB	Sentrum
18	Kvinne	Ansatt	LB	Sentrum
19	Kvinne	Leder	SB	Sentrum
20	Kvinne	Ansatt	SB	Sentrum
21	Kvinne	Leder	SB	Ikke sentrum
22	Mann	Ansatt	SB	Ikke sentrum
23	Mann	Leder	MB	Sentrum
24	Kvinne	Ansatt	MB	Sentrum
25	Kvinne	Leder	MB	Sentrum
26	Kvinne	Ansatt	MB	Sentrum

Tabell 2, Oversikt over informantene våre

3.3.3 Utforming av intervjuguide

Intervjuene ble utført med en overordnet intervjuguide som utgangspunkt. Intervjuguidene ble utarbeidet i forkant av intervjuene med bakgrunn i relevant forskning til problemstillingen. I tillegg omarbeidet vi noen av spørsmålene vi hadde utarbeidet i spørreundersøkelsen, for å

kunne sammenligne svarene vi fikk under intervjuene med det som kom frem i kvantitativ del. I tillegg hentet vi inspirasjon og ideer til spørsmål fra masteroppgaver, og ulike rapporter som tidligere var skrevet innen temaet²⁰. Vi utarbeidet to intervjuguiden, en beregnet på biblioteksjefene og en til de ansatte. Begge intervjuguidene er lagt til som vedlegg (Vedlegg 4 og 5). Vi utarbeidet også en stikkordsliste som inneholdt underpunkt og underspørsmål, slik at vi lettere kunne sjekke om temaene våre var dekket og utdypet på en tilfredsstillende måte. Dette var spesielt observatørens rolle, mens intervjuer hovedsakelig konsentrerte seg om å ta utgangspunkt i intervjuguiden.

Intervjuguidene var tilnærmet like, blant annet for å kunne identifisere eventuelle forskjeller og likheter i besvarelsene i etterkant. Noen få spørsmål skilte seg fra hverandre ved at de var rettet spesifikt mot informantens ekspertiseområde. Vi var interessert i at biblioteksjefen skulle representere biblioteket som institusjon, og forklare mer rundt hva som blir gjort når det kommer til tiltak rettet mot konfliktsituasjoner. Den ansatte skulle fortelle mer om hvordan tiltakene, eller fravær av tiltak oppfattes av de som jobber der. Dette gjorde at ikke alle spørsmålene passet til alle informantene, og intervjuguidene ble tilpasset deretter.

Vi delte intervjuguidene inn i fem hovedområder, og startet med en liten bakgrunns-del for å få vite litt mer om de vi intervjuet. Ved å ha en myk start på intervjuet med faktaspørsmål, kunne vi som forskere lettere etablere en relasjon og et tillitsforhold til informantene (Johannessen et al., 2010). Deretter tenkte vi det var fornuftig at informantene fikk reflektere litt rundt de begrepene vi hadde brukt mye gjennom både spørreskjemaet og intervjuguiden. Denne delen kalte vi «Begrepsavklaring». Nøkkelspørsmålene, som blir regnet som hoveddelen av intervjuet (Johannessen et al., 2010), ble delt inn på samme måte som i spørreskjemaet. Under delen «Det enkelte bibliotek» dreide spørsmålene seg i hovedsak om i hvilket omfang konfliktsituasjoner er, eller har vært et problem ved biblioteket. Dette i tillegg til noen refleksjoner rundt tiltakene som biblioteket har innført, hvordan disse har fungert og tanker informanten hadde rundt hva som kunne vært gjort annerledes. I tillegg til dette hadde vi kategoriene «Arbeidsmiljø» og «Forebygging og håndtering av konfliktsituasjoner», for å innhente ønsket informasjon ut fra problemstillingen og undersøkelsens formål.

Til slutt hadde vi utformet to scenarioer basert på flere av de utdypende svarene vi hadde fått på spørreundersøkelsen. Dette ble gjort av to årsaker. For det første tenkte vi det kunne være gunstig å ha to konkrete konfliktsituasjoner å snakke om, dersom noen av informantene ikke

²⁰ McGrath (1995), Svalund (2009) og Linder (2015)

hadde opplevd noen spesielle konfliktsituasjoner selv. I tillegg var det interessant å høre hvordan informantene ville ha grepet an de samme situasjonene. Vi tenkte det da ble lettere å sammenligne tankegangen hos informantene, enn om de kun beskrev konkrete situasjoner de selv eller en kollega hadde vært utsatt for. Det kunne også bli lettere for oss å se om leder og ansatt hadde ulik tilnærming til de ulike situasjonene.

Kvale (1997) anbefaler pilotintervju som testes før selve gjennomførelsen av intervjuene starter. Derfor foretok vi pilotintervju på to personer innen bibliotekfeltet. Disse pilotintervjuene åpnet for refleksjon rundt spørsmålsformulering og struktur i intervjuguidene. Pilotintervjuene førte ikke til så store endringer, men vi fikk litt verdifull trening i å intervju.

Informantene fikk tilgang til intervjuguiden i forkant av intervjuene. Vi visste dette kunne gi dem mulighet til å planlegge bedre, og eventuelt diskutere med hverandre siden intervjuguiden ble sendt til to eller flere ved hvert bibliotek. Dette kunne minske sjansen for spontane og ekte svar. Derimot kunne informantene bli mer vennlig innstilt til intervjuet, og vi sendte intervjuguiden kun en til to dager før. Derfor anså vi ikke dette som noe problem etter nærmere vurdering.

3.3.4. Datainnsamlingsprosessen i kvalitativ del

Intervjuene ble gjennomført i løpet av uke 45, 2016, til uke 3, 2017, og alle intervjuene ble gjennomført innenfor informantenes arbeidstid. Antall intervju per dag varierte fra ett til tre stykker. Først vurderte vi å gjennomføre Skype intervju med noen av informantene, siden disse befant seg langt unna oss geografisk, og det ville kreve både tid og penger å reise til deres arbeidssted. Derimot mente vi dette kunne skape tekniske problemer som ødela flyten i samtaler, noe vi helst ville unngå. Det kunne også gjøre jobben med transkriberingen mye vanskeligere, om ikke umulig. Ved å ha intervjuene på arbeidsplassen til den enkelte informant, håpte vi dessuten å kunne skape mest mulig trygghet og åpenhet mellom oss og informantene. Derfor valgte vi å gå for intervjuformen ansikt-til-ansikt på informantenes kontor eller i møtelokale på arbeidsplassen, med den hensikt å opprette en best mulig personlig kontakt. Jacobsen (2005) mener det at intervjuene gjennomføres i kjente omgivelser, som på kontor på informantenes arbeidsplass, kan medvirke til at informantene føler seg mer avslappede. Dermed kan de respondere mer troverdig på det som det blir spurt om. Han drar dessuten frem den personlige kontakten og innbydelse til fortrolighet som noe av det mest fordelaktige ved det individuelle intervjuet, til tross for at det er tid- og ressurskrevende.

Det ble satt av omkring en og en halv time til hvert intervju, hvor det korteste varte i ca. 40 minutter, og det lengste varte i ca. 195 minutter. Dessverre hadde ikke alle mulighet til å sette av så mye tid som 1.5 time til oss, og vi kunne nok fått enda mer ut av informantene dersom vi hadde hatt bedre tid. Det viste seg nemlig at flere av våre informanter hadde mye på hjertet, det ble derfor vanskelig å holde seg innenfor tidsrammene på noen av intervjuene. Heldigvis hadde noen satt av ekstra tid til oss. Vi bestemte oss derfor for å la dem snakke lenger enn tenkt og om de sakene de hadde lyst å nevne. På den måten kunne informasjon som ikke ville ha dukket opp om vi raskt rettet dem inn mot våre spørsmål igjen fremskaffes.

Vi hadde fortalt om oss selv og hensikten med intervjuene i mailen vi sendte biblioteksjefene da vi spurte de ulike informantene om de hadde lyst og mulighet til å delta i forskningen vår. Senere også under mail-korrespondansen, som blant annet når vi avtalte intervjutidspunkt. Innledningsvis i hvert intervju ble likevel informantene minnet på studiets hensikt. Det ble også presisert at intervjuet ville være konfidensielt, for ifølge Forvaltningslovens (1967) § 13 om taushetsplikt er all informasjon som kan tilbakeføres til enkeltpersoner taushetsbelagt. Vi fortalte i tillegg at lydopptakene ville bli slettet etter transkribering. På denne måten ble kanskje informantene litt tryggere på oss, og det ble skapt en mer avslappende atmosfære før selve intervjuet begynte. Vi snakket også litt rundt hva vi la i begrepene som gikk igjen i spørreskjemaet og i intervjuet som skulle følge. Dette gjaldt spesielt for de av informantene som fortalte de ikke hadde fått svart på spørreundersøkelsen.

Alle intervjuene ble tatt opp med to lydkilder for å sikre at vi ikke mistet noen av lydopptakene. Fordelen med lydopptak var at vi som intervjuere hadde større mulighet til å få med oss alt som ble sagt, samt at vi kunne lytte til og bearbeide intervjuene i etterkant. Vi tenkte også at bruk av lydopptaker kunne være med på å styrke påliteligheten til materialet. Da vi lettere kunne sammenligne resultatene fra de ulike intervjuene i etterkant (Jacobsen, 2005).

Bruk av lydopptaker gjorde det også mulig å fordele oppgavene da etterarbeidet startet. Dette var nødvendig fordi vi endte med å snakke med så mange som 26 informanter. Siden vi var to forskere, fungerte en av oss som intervjuer og den andre som observatør under alle intervjuene. Observatøren noterte ned viktige detaljer, som ulike punkter som skulle sjekkes i etterkant, kroppsspråk og annen relevant informasjon ved siden av det de uttrykte verbalt. Begge var med på alle intervjuene for å sikre at disse ble gjennomført på best mulig måte. Det bidro også til at begge bedre var i stand til å analysere intervjuene og diskutere fortolkningene i etterkant (Johannessen et al., 2010).

Vi var klar over at det kunne finnes ulemper ved å være to intervjuere. Blant annet kunne dette føre til at informanten ville føle seg i mindretall, og på den måten gjøre det vanskeligere for oss som forskere å etablere et tillitsforhold (Johannessen et al., 2010). Siden notering ble overlatt til observatør og vi hadde lydopptak, ga derimot dette intervjuer mulighet til å konsentrere seg fullt og helt om informanten og samtalen. På den måten kunne informanten føle seg mer ivaretatt. I avslutningsfasen ble det satt av tid til at informanten kunne komme med kommentarer for eventuelt å oppklare uklarheter eller legge til andre ting informanten hadde på hjertet.

Det ble vektlagt å skape en åpen dialog og god dynamikk under intervjuene. Den semistrukturerte intervjuoppbyggingen åpnet for at informantene kunne snakke om det de følte behov for etter når de syntes det passet inn. På denne måten bar intervjuene preg av god flyt, samtidig som gjennomgang av intervjuguiden og stikkordslisten sikret at alle temaene ble dekket. Rekkefølgen på spørsmålene ble noen ganger justert der det var naturlig. Noen ganger ble spørsmål kuttet ut da informanten allerede hadde vært innom temaet og noen ganger dukket det opp informasjon som gjorde det vanskelig å stille de samme spørsmålene til alle informantene. I tillegg til å følge den utarbeidede intervjuguiden og stikkordslisten, ble det også supplert med spontane oppfølgingsspørsmål for å gi informantene mulighet til å komme med ytterligere utdypende eller oppklarende informasjon. Alle informantene ble spurt om det var mulighet for å stille oppfølgingsspørsmål på e-post eller telefon i etterkant av intervjuene. Dette stilte alle informantene seg positive til.

Bruken av kvalitativ metode kan gi utfordringer i forhold til både troverdighet og pålitelighet. Ved å bruke innsamling av data gjennom intervju, er det menneskene som intervjues som bestemmer hvilken type informasjon forsker får. Det kan på den måten være usikkerhetsmoment i forhold til påliteligheten om intervjuobjektene vi snakket med faktisk fortalte sannheten og om de bevisst eller ubevisst skjulte informasjon for oss. En slik usikkerhet rundt empirien må derimot stort sett aksepteres når man anvender en kvalitativ metode, og denne usikkerheten vil også senere kunne gjenspeiles i analysen (Tjora, 2010).

Et viktig spørsmål som vi måtte forholde oss til var derfor om vi fikk tilstrekkelig gyldighet eller dekning i datainnsamlingen til å hevde det vi hadde funnet. I tillegg til å være oppmerksom på at det kunne være flere variabler enn de vi undersøkte som påvirket årsak – virkningsforholdet. For eksempel om lojalitet til biblioteket og bekymring for å fremstille biblioteket i et dårlig lys kunne være med på å farge svarene vi fikk. Dette håpte vi å kunne avdekke ved å snakke med mer enn en per bibliotek. På det viset kunne vi se om de hadde

veldig sprikende svar når det for eksempel kom til omfang av konfliktsituasjoner. Hensikten med denne delen av studiet var ikke å se på tendenser blant en større gruppe slik vi ønsket å gjøre i den kvantitative delen, men å se på hvilke tanker, forventninger og holdninger som finnes på noen av de bibliotekene som har hatt problemer med ulike konfliktsituasjoner.

3.3.5 Presentasjon av funn

I presentasjonen av kvalitative funn har vi kun valgt å la informantenes erfaringer, tanker og meninger komme frem. Eventuelle vurderinger og antagelser fra vår side, dukker ikke opp før i analyse kapittelet (kap. 6). Vi har i tillegg valgt å presentere funnene i denne delen ganske detaljert og omfattende, men med et fokus på hva som er relevant for problemstilling og forskningsspørsmål. Disse valgene ble gjort for å gi leser en bedre innsikt i alle nyanser rundt situasjonen i bibliotekene, da dette er et felt det ikke har vært forsket på før. Samt at leser på den måten selv kunne vurdere om konklusjoner som er tatt gjennom oppgaven er holdbare. Vi tenkte en mer detaljert fremstilling bedre ville få frem bibliotekenes utfordringer, svakheter og styrker.

Vi beskriver gjennom oppgaven våre informanter med fiktive navn. Dette fordi vi har valgt å forholde oss til konfidensialitet. De intervjuede omtaler vi derfor som Informant 1 til 26. Samtidig som vi legger til bokstavene LB (lite bibliotek), MB (mellomstort bibliotek) og SB (stort bibliotek) i parentes bak hver informant. Dette for å øke lesbarheten og gjøre det lettere å holde rede på hvilken størrelse biblioteket informantene tilhører har.

Vi var også opptatt av å løfte frem informantenes stemme. Dette ble gjort ved å gjengi noen direkte sitater gjennom presentasjonen. Sitater er også en måte å eksemplifisere og utdype de ulike delene ved problemstillingen på. Samtidig ønsket vi å gjenfortelle historiene deres med egne ord for å få et fyldigere innblikk i hver informants meninger og tanker.

Det var deler av empirien vi unnlot å presentere fordi det ikke tilførte noe nytt til oppgaven. Dette gjaldt blant annet scenarioene, siden disse ga mye av de samme svarene som spørsmålene som ble stilt. Vi valgte også å se bort fra antagelsen om at landsdel hadde noe å si, da det viste seg det var andre faktorer som spilte inn på grad av konfliktsituasjoner. Problematikken var jevnt fordelt uavhengig av hvor i landet bibliotekene lå.

3.4 Forskningsetiske vurderinger

Det er flere teoretikere som beskriver hva de legger i forskningsetikken og dens retningslinjer. Kalleberg et al. (2006) forklarer at forskningsetikk handler om både individuell og institusjonell moral. De mener all forskning har ett ansvar for å ta forskningsetiske hensyn, og forklarer at retningslinjene gjelder for alle involverte parter i forskningen. Forskningsetikk kan dermed forstås som ett flersidig sett av normer og verdier, samt institusjonelle ordninger som danner og regulerer vitenskapelig virksomhet. Jacobsen (2005) forklarer at det i Norge i dag er tre grunnleggende krav som gjelder forholdet mellom forsker og de det forskes på.

3.4.1 Informert samtykke

Det første Jacobsen (2005) nevner er informert samtykke. Han mener at dette kravet inneholder fire hoveddeler, nemlig kompetanse, frivillighet, full informasjon og forståelse. Kalleberg et al. (2006) forklarer prinsippet om informert samtykke videre. «Som hovedregel skal forskningsetiske prosjekter som inkluderer personer, settes i gang bare etter deltakernes informerte og frie samtykke. Informantene har til enhver tid rett til å avbryte sin deltakelse, uten at dette får negative konsekvenser for dem» (s. 13). Bryman (2004) utdyper dette, og forklarer at deltakere i et studie må gis tilstrekkelig informasjon, slik at de skal kunne ta en reflektert beslutning for om de ønsker å delta i studiet eller ikke. Det er også viktig at informasjon som kan påvirke eventuelle forskningsdeltageres vilje til å delta, ikke holdes tilbake med hensikt. Det kan dermed bli en vanskelig balansegang for forsker å vite hva som er passelig mengde informasjon å gi forskningsdeltagerne. Thagaard (2009) sier forskeren samtidig må utvise respekt for individets råderett over eget liv, som da innebærer kontroll over hva innsamlet empiri brukes til. Dette kan spesielt være ekstra krevende når det kommer til kvalitativ forskning, som er en mer fleksibel metode og mer åpen for forandring underveis.

Vi har under hele studiet prøvd å bevare prinsippet om informert samtykke gjennom ulike tiltak og vurderinger. I den kvantitative delen hadde vi en innledende forklaring om hva intensjonen med forskningen var, hvilken bakgrunn vi var ute etter hos våre respondenter og med en forsikring om at spørreundersøkelsen var helt frivillig å delta på. På den kvalitative delen hadde vi skriftlig kontakt med alle informantene våre opptil flere ganger. Dette for at vi hele tiden ville forsøke å være så tydelige og informative som mulig. Ved første gangs kontakt med informantene ble det også her forklart om intensjonen med intervjuene, og at det var frivillig å delta. Siden vi hadde skriftlig kontakt med informantene på e-post, ble det på den måten inngått skriftlige avtaler om både samtykke til å delta, i tillegg til tidspunkt og sted

for intervjuene. Den tilsendte intervjuguiden gjorde i tillegg at informantene visste mer om hva som ventet dem.

I den muntlige gjennomgangen før intervjuet startet, forklarte vi også hva dataene skulle brukes til, og hvilke rettigheter informantene hadde. De ble tilbudt å lese gjennom transkripsjonen av eget intervju for å unngå misforståelser. Vi endte derimot med å ikke ettersende transkriberingene til noen av informantene, da ingen hadde behov for dette. Om det var noe vi lurte på i forhold til det som ble sagt, eller hvis vi var usikre på om vi hadde oppfattet og forstått ulike deler rett, hadde vi mulighet til å ringe eller skrive til informantene for oppklaring.

3.4.2 Krav til privatliv

Den andre betingelsen Jacobsen (2005) drar frem er kravet til privatliv. Her er det i all hovedsak tre elementer han fremhever som ekstra viktig å ha fokus på. Det første er hvor følsom informasjonen som samles inn av forsker er. Noen av forskningsspørsmålene våre dreide seg om erfaringer og hendelser som informantene kan ha sterke minner og et følelsesladet forhold til. Det ble derfor viktig at vi som forskere tenkte godt gjennom at noe av det vi spurte om kunne oppfattes som følsomt. Samt at dette er subjektivt, som gjør at konfliktsituasjonene derfor kan oppleves ulikt. Siden informantene og respondentene selv hadde valgt å delta i studiet, regnet vi med de ville la seg utspørre om konfliktsituasjoner de har opplevd og ikke hadde noe traumatisk forhold til sine erfaringer. Vi prøvde likevel å være observante på emosjonell affekt som kunne ligge skjult hos dem. I tillegg til hvordan å gjenfortelle det å bli utsatt for og oppleve ulike konfliktsituasjoner i seg selv kunne representere en påkjenning for hver enkelt. Informantene kan på tross av dette ha opplevd deler av intervjuet som krevende, fordi de ble minnet på sin sårbarhet avhengig av hvordan de hadde taklet situasjonen.

En del av informasjonen som kom fram i spørreundersøkelsen og intervjuene, kunne være sensitiv og måtte behandles deretter. Dette gjaldt spesielt der informantene fortalte om ekstra vanskelige situasjoner som biblioteket eller de selv hadde opplevd. Det andre Jacobsen (2005) nevner er nettopp at det må være fokus på hvor privat informasjonen som innhentes er. Holme og Solvang (2004) trekker frem at det er viktig å ha fokus på vern om psykisk og fysisk integritet under innhenting av denne type informasjon. I vårt tilfelle gjaldt informasjonen situasjoner på jobb, og tanker de hadde rundt hvordan biblioteket og de selv takler ulike situasjoner som oppfattes som vanskelige. Det ble derfor viktig for oss å møte informantene

med ydmykhet og empati når de delte sine historier og tanker. Det virket som alle informantene synes det var interessant å få dele sine opplevelser med noen. De ga uttrykk for at de synes det var bra at noen tok seg tid til og viste interesse for hvordan arbeidshverdagen deres er, og hvordan deler av arbeidet de gjør til tider krever mye av dem. Flere uttrykte også at de synes det var viktig at noen endelig satte fokus på dette temaet. Det kan tyde på at informasjonen ikke var så privat at den ikke kunne deles med andre.

Jacobsens (2005) siste punkt er muligheten for identifisering av forskningsdeltagerne ut fra empirien som kommer frem. Det var veldig viktig for oss at hverken det enkelte bibliotek eller enkeltpersoner skulle kunne identifiseres når gjennomgangen og presentasjonen av funn ble gjort. Jacobsen sier det kan være vanskelig å garantere full anonymitet, og at det heller kan stilles krav til konfidensialitet. Kalleberg et al. (2006) forklarer konfidensialitet slik:

De som gjøres til gjenstand for forskning, har krav på at all informasjon de gir, blir behandlet konfidensielt. Forskeren må hindre bruk og formidling av informasjon som kan skade enkeltpersoner det forskes på. Forskningsmaterialet må vanligvis anonymiseres, og det må stilles strenge krav til hvordan lister med navn eller andre opplysninger som gjør det mulig å identifisere enkeltpersoner oppbevares og tilintetgjøres (s. 18).

En slik konfidensialitet kan sikres ved å unngå bruk av navn, og sensitiv og detaljert informasjon om respondentene og informantene. Å velge hva som er relevant og essensiell informasjon i forskning kan derimot være et dilemma som forskeren møter på, da for mye informasjon vil kunne lede til avsløring av forskningsdeltagerens identitet. Størrelsen på miljøet og utvalget vil da kunne være avgjørende, da små miljø og utvalg vil kunne skape konflikt, siden relativt lite informasjon kan lede til identitetsavsløring (Thagaard, 2009).

I vår spørreundersøkelse var utvalget veldig stort siden vi prøvde å nå alle ansatte i folkebibliotekene i Norge. Utvalget i den kvalitative delen ble også ganske stort med til sammen 26 informanter. Vi hadde heller ingen intensjon om å kombinere bakgrunnsopplysningene om biblioteket eller personene slik at de kunne gjenkjennes. Hvorvidt respondentens personlige bakgrunn er betydningsfull for å gi forskningen innhold, er noe som kan være med på å gi forskeren et dilemma i forhold til de forskningsetiske retningslinjene (Ryen, 2012). Vi valgte altså å bruke disse opplysningene på en måte som ga forskningen substans, men som vi mente også etterstrebet diskresjon. Spørreundersøkelsen ble

i tillegg meldt til og godkjent av NSD²¹ (Vedlegg 6), da denne delen var nettbasert og kunne inneholde opplysninger som kunne identifisere enkeltpersoner.

Vi har utover dette prøvd å anonymisere respondentene og informantene i den grad det er mulig. Både ved å bevisst unngå egennavn og stedsnavn og gi hver forskningsdeltager et eget ID-nummer. Det ble også opprettet en egen e-postadresse til bruk i denne oppgaven, og blant annet ble alle registreringer i forbindelse med spørreundersøkelsen lagret i denne. Da oppgaven var ferdig utarbeidet, ble denne slettet i sin helhet.

3.4.3 Krav på å bli korrekt gjengitt

Jacobsen (2005) sier det vil være så godt som umulig å gjengi resultater i sin fullstendige sammenheng, og at en analyse av data av den grunn vil være en reduksjon av detaljer og mangfold. Han mener derimot at fullstendig gjengivelse er noe som forskere bør strebe etter, og prøve presentere data fullstendig der de mener dette er viktig for å forstå et resultat.

Vi hadde derfor et etisk ansvar for at forskningsdeltagernes utsagn ble presentert på et ikke-krenkende vis. En feil fremstilling kunne påvirke synet på de ansattes evne til å fungere i jobben. Vi prøvde derfor i størst mulig grad å benytte de ansattes egne beretninger, og ikke vår fortolkning av det de fortalte, som utgangspunkt for å beskrive deres meninger rundt konfliktsituasjonene. Transkriberingen vi foretok av alle intervjuene var dessuten med på å sikre at sitater ble gjengitt mer eller mindre ordrett.

3.4.3.1 Transkribering

Vi begynte på transkriberingen med det samme første intervjurunde var gjennomført. Det viste seg som antatt å bli en tidkrevende prosess, og vi endte opp med cirka 750 sider transkribert materiale. Vi planla alle praksiser i forkant, som tegnsetting, hvordan vi skulle skrive det som ble sagt og hva som skulle tas med. Dette slik at transkriberingen ble utført mest mulig likt siden vi var to som skulle utføre arbeidet. Vi endte med å transkribere ord for ord, men valgte i noen grad å redigere teksten fra et muntlig språk til skriftlig tekst. Vi valgte å gjengi uttalelsene på en mer sammenhengende måte, og utelot gjentakelser av ord, sukk, latter eller uttrykk som eksempelvis ”eh” og ”hm”. Transkribering er et forsøk på overføring fra muntlig til skriftlig språk, og siden disse bygger på ulike regler og normer, blir det så godt som umulig å bevare hele meningen ved det som blir sagt i et intervju ved overføring fra

²¹ NSD (Norsk senter for forskningsdata) er et personvernombud for forsknings- og studentprosjekter.
Nettside: www.nsd.uib.no

muntlig til skriftlig form (Jacobsen, 2005). For å kvalitetssikre innholdet leste vi hverandres transkriberinger da vi var ferdige, med mulighet for å oppklare eventuelle misforståelser.

Transkriberingen ble skrevet på bokmål, og det var i hovedsak to årsaker til dette. En av grunnene var hensynet til å oppnå størst mulig grad av anonymisering av informantene ved direkte sitat i teksten. Dette fordi sitatene kunne knyttes opp mot en spesiell dialekt da vi fortok intervju mange ulike steder i Norge. Dialekter lar seg dessuten vanskelig gjøres om til en riktig og bra skriftform. En annen årsak var at en ordrett sitering kunne bli oppfattet som krenkende av informantene (Widerberg, 2004). Det å transkribere intervjuene i bokmålsform, bidro derfor til å ivareta informantenes integritet når vi valgte å bruke de direkte sitatene.

Transkriberingen gjorde at stoffet ble bearbeidet på en annen måte, fordi vi kunne være mer lyttende enn under selve intervjuet. Det ga innsikt i detaljer vi gikk glipp av under intervjuene, og ga oss kjennskap til stoffet som vi har hatt god nytte av gjennom hele arbeidet med oppgaven.

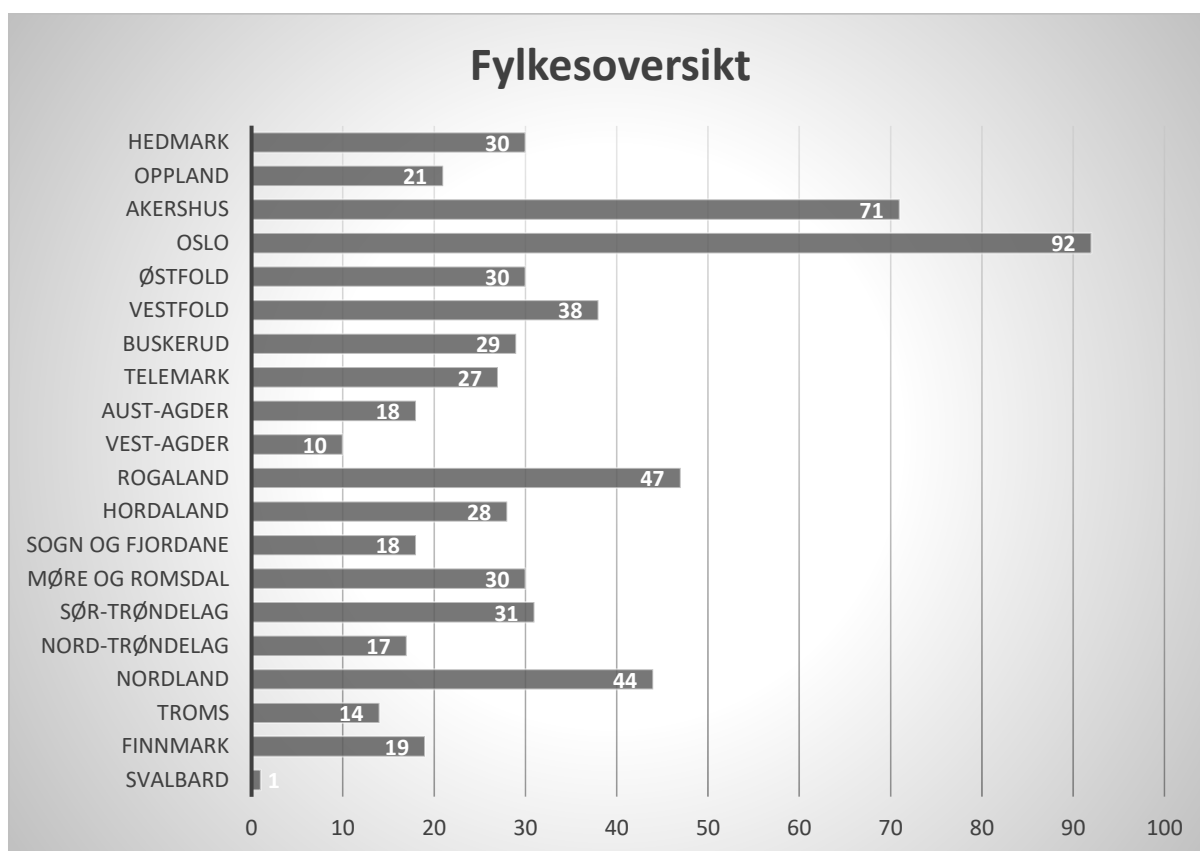
4 Oversikt over kvantitative funn

I dette kapittelet presenterer vi de empiriske funnene fra spørreundersøkelsen, og materialet fremstiller det våre respondenter svarte. Resultatet har til hensikt å være med på å gi svar på oppgavens forskningsspørsmål, hvor vi ønsker å finne ut i hvilken grad de ansatte har blitt utsatt for konfliktsituasjoner og hva disse hendelsene besto av. I tillegg vil vi finne ut om de har gjort noe for å forebygge situasjonene og hva de gjorde for å håndtere dem. I denne delen av oppgaven ble konfliktsituasjon definert i fire ulike deler; konflikter eller bråk mellom brukere, hærverk, trusler og til slutt fysisk vold.

Resultatene har gjennomgått statistiske utregninger, og noen av dem blir fremstilt grafisk. Vi kommer også med noen sammenligninger med tre andre undersøkelser (McGrath, 1995, Linder, 2015 og Svalund, 2009) innen samme tema, og vurderinger av noen av funnene som fremstilles. Empirien blir også i denne delen presentert etter våre tre hovedkategorier. Innledningsvis introduseres en enkel oversikt over hvordan fordelingen av våre respondenter forholdt seg.

4.1 Respondentene

I undersøkelsen fikk vi totalt 623 svar, hvor 615 var aktuelle for oppgaven. Av de 615, var 540 kvinner (87,8%) og 75 menn (12,2%). I hovedsak var de som svarte mellom 24 og 64 år, og hadde ulik fartstid i biblioteket. Respondentene kom fra hele landet, med hovedvekt fra Oslo og Akershus, se tabell 3. 80,2% av bibliotekene respondentene jobber eller har jobbet i, var lokalisert i sentrum, og de representerte alle de tre størrelsene vi delte bibliotekene inn i, lite bibliotek (LB) 41%, mellomstort bibliotek (MB) 22% og stort bibliotek (SB) 36% av respondentene.



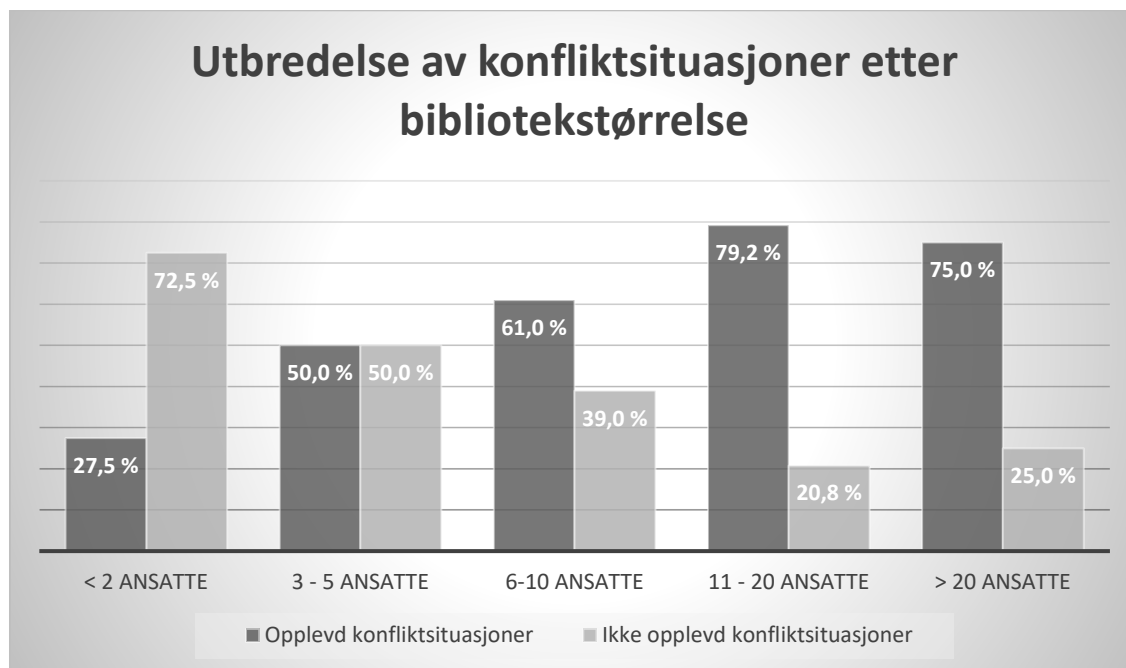
Tabell 3, Fylkesoversikt

4.2 Konfliktsituasjoner og uønsket adferd i folkebibliotek

Det første vi ønsket med spørreundersøkelsen, var å kartlegge i hvor stor grad konfliktsituasjoner grunnet brukere er et problem på folkebibliotekene. Av de som svarte på undersøkelsen, var det 60% som oppga at de selv hadde opplevd konfliktsituasjoner ved det folkebiblioteket de jobbet i sist eller jobber ved nå, og over 2/3 av respondentene meldte at noen av kollegaene har vært utsatt for konfliktsituasjoner. Dette kan se ut til å ligge på samme

nivå som FAFO sin rapport (Svalund, 2009), som fant ut at 60% av arbeidstakerne i de tre offentlige tjenesteområdene har vært utsatt for vold og trusler. DIK sin undersøkelse (Linder, 2015) fikk et noe høyere resultat, hvor eksempelvis 33% hadde opplevd lignende situasjoner minst en gang i uken. Dette kan virke noe høyt sammenlignet med vår undersøkelse, da de tok for seg ulike typer bibliotek, også fagbibliotek som har en noe lavere andel av konfliktsituasjoner. Dette kan tyde på at bibliotekene i Sverige har litt større utfordringer enn norske bibliotek, ut fra tendensen i spørreundersøkelsen vår.

Ut fra vårt resultat, ser det ut til at graden av konflikt øker med vår definisjon av størrelsen på bibliotekene (LB \leq 5, MB = 6-10 og SB \geq 11 ansatte), tabell 4. En av årsakene til dette er trolig at større bibliotek har større andel besøkende, og med det også flere ulike typer mennesker. De ligger dessuten gjerne i by-sentrum, som kanskje gjør at biblioteket oftere blir brukt av mennesker som lettere skaper konflikter.



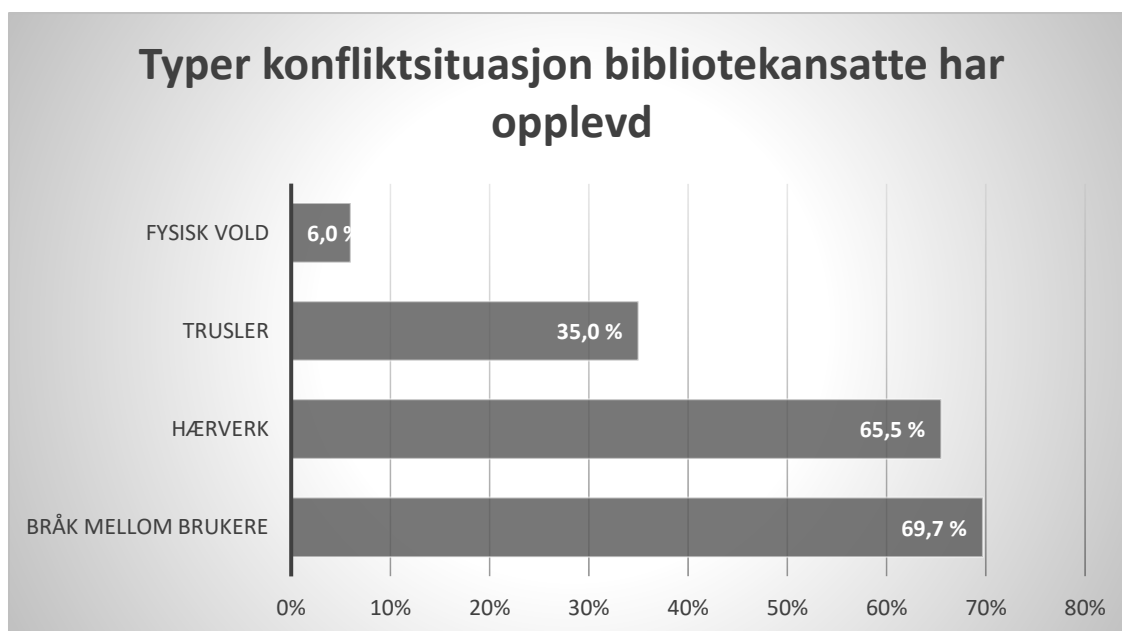
Tabell 4, Utbredelse av konfliktsituasjoner etter bibliotekstørrelse

Tabellen viser at det er flere ansatte ved de store bibliotekene (SB) som har opplevd konfliktsituasjoner enn ved de mindre. Ved bibliotekene med 2 ansatte eller færre, oppgir 72,5% at de ikke har vært utsatt for konfliktsituasjoner, mens det i store bibliotek er over 3/4 som forteller at de har opplevd det.

Vi stilte også spørsmål om de ulike typene konfliktsituasjoner som har forekommet på det biblioteket de jobber eller jobbet i, tabell 5. I Sverige (Linder, 2015) var det hele 84% som oppga at de hadde opplevd aggressiv oppførsel fra brukerne. Av våre respondenter er det

nærmere 70% som forteller at de har opplevd konflikter eller bråk mellom brukere, og av disse oppgir 35,1% at dette skjer oftere enn en gang i måneden. Hærverk oppgir nesten 2/3 av respondentene at de har opplevd, og 26,5% av disse forteller at det skjer oftere enn en gang i måneden. 35% oppgir at de har blitt utsatt for trusler i arbeidstiden. 10% av disse melder dette skjer månedlig, mens 27% melder det skjer årlig. Undersøkelsen til DIK (Linder, 2015) viste at 20% av deres respondenter hadde blitt truet i jobbsammenheng. Noe av grunnen til at dette ligger lavere enn hos våre respondenter, kan være at de har valgt å ta med andre bibliotek enn folkebibliotek, da de konkluderte med at det var i denne type bibliotek trusler oftest forekom. 96% av respondentene våre som har blitt utsatt for trusler forklarer at dette hovedsakelig skjer ansikt til ansikt ved brukerbetjening i biblioteket, og at truslene ofte består av skade på egen person enten i arbeidstiden eller i fritiden, men også skade på bibliotekets lokaler og interiør. McGrath (1995) sitt studie viste at 69% av de ansatte har blitt utsatt for utskjelling i møte med brukerne. Noen av respondentene våre melder om ganske alvorlige trusler rettet mot den enkelte person, som «sånne som deg burde skytes», «ønsker du blir gruppevoldtatt av utenlandske menn, så skal jeg kose meg når jeg leser om det» og «du som kvinne skal ikke snakke, så kom ikke nær meg, ellers skal du få se hva jeg gjør med deg». De typer trusler de fleste oppgir at forekommer oftest, er seksuell trakassering, trusler om politianmeldelser, usømmelig språkbruk og utskjellinger fordi bruker mener den ansatte ikke duger i jobben og derfor burde få sparken. DIK (Linder, 2015) sin undersøkelse fant også ut at sexistiske fornærmelser og kritikk av kompetanse og intelligens var de typer trusler som ansatte oftest ble utsatt for.

6% av våre respondenter forteller de selv har blitt utsatt for fysisk vold i løpet av arbeidstiden. De fleste melder dette har skjedd ved tilsnakk til brukere som har usømmelig oppførsel i biblioteklokalet. Undersøkelsen til DIK (Linder, 2015) viser at hele 40% forklarer at det har forekommet vold i biblioteket der de jobber. Her kan grunnen til en så mye høyere prosent enn i vår undersøkelse, være at de ikke har spurt direkte om den enkelte har blitt utsatt selv, men kun om det har forekommet ved biblioteket. De forklarer også at mesteparten av volden som forekommer er mellom brukere.



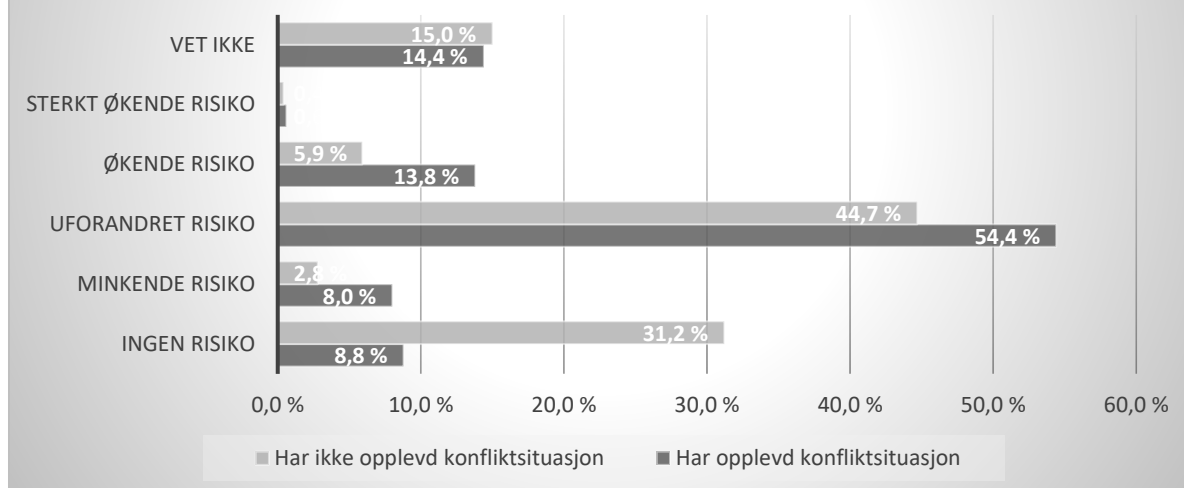
Tabell 5, Typer konfliktsituasjon bibliotekansatte har opplevd

Forekomsten av konfliktsituasjoner på bibliotek ser ikke ut til å være et nytt fenomen. Rundt 2/3 opplever at forekomsten er på samme nivå som da de startet å jobbe i bibliotek.

Respondentene opplever at konflikter og bråk mellom brukere har økt mest. Årsaken til at uroligheter mellom brukere ser ut til å ha økt, kan være at bibliotekene de siste årene har satt i gang mange nye aktiviteter og tilbud. På den måten har de trukket til seg flere nye brukere med ulik bakgrunn, og dette skaper kanskje mer uro. Vårt resultat ligger på nesten samme nivå som DIK (Linder, 2015) sin undersøkelse, hvor godt over halvparten mente forekomsten av uro og konfliktsituasjoner er på samme nivå som tidligere.

Rundt halvparten av respondentene fra vår spørreundersøkelse anser risikoen for å bli utsatt for konfliktsituasjoner i tiden fremover som uforandret, mens 12% tror risikoen vil øke. Det kan virke som de som har opplevd konfliktsituasjoner er mer bekymret for å bli utsatt for episoder i fremtiden, enn de som ikke har opplevd lignende hendelser, se tabell 6. Noe av årsaken til dette kan skyldes at når de startet i jobben, tenkte de ikke over at de kunne havne i slike situasjoner ved biblioteket. Når de først har opplevd en konfliktsituasjon, får de derimot øynene opp for hva som faktisk kan skje, og innser realiteten av hva jobben kan innebære. FAFO (Svalund, 2009) sin rapport viste at 22% av de som har vært utsatt for vold og trusler, er bekymret for at det skal skje igjen.

Hvordan vurderer ansatte som har opplevd, og ikke opplevd, konfliktsituasjoner risikoen for å bli utsatt for konfliktsituasjoner i tiden fremover?



Tabell 6, Hvordan vurderer ansatte som har opplevd, og ikke opplevd, konfliktsituasjoner risikoen for å bli utsatt for konfliktsituasjoner i tiden fremover?

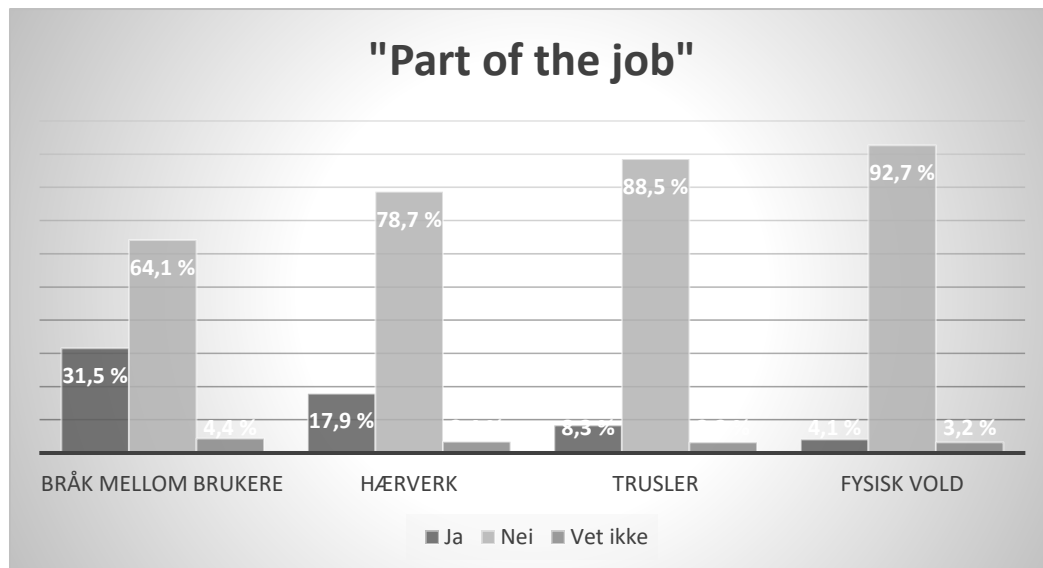
På spørsmålet om når konfliktsituasjonene oftest oppstår, svarer halvparten av respondentene det hovedsakelig er på ettermiddag og kveld, mens 29,1% synes det er vanskelig å fastslå når de oppstår, og svarer «Vet ikke». McGrath (1995) fant også i sitt studie ut at de fleste situasjoner skjer på spesifikke tidspunkt, og da spesielt på kveld. Noe av årsaken til at konflikter oftere skjer på kvelden kan være at bibliotekene da har lavere bemanning, og at mennesker som er ferdige på jobb eller skole oppsøker biblioteket. I tillegg kan aktiviteter i nærområdet påvirke besøkstallet, som eksempelvis åpningstider på kjøpesentre og fritidsklubber like ved.

Hele 80% oppgir de bruker noe av sin tid på jobb til å håndtere konfliktsituasjoner i arbeidshverdagen, når de får spørsmål om å anslå hvor stor del av samlet arbeidstid de generelt bruker til dette. Av disse mener 63% de bruker liten tid, og 17% bruker moderat eller mye tid. Over 75% oppgir at de har bortvist eller utvist en bruker grunnet konfliktsituasjoner, og nesten 40% forteller de har hatt hendelser ved biblioteket som har ført til politianmeldelse.

Det skjer mer enn mange tror, og arbeidsplassen ligger "bakpå" når det gjelder å ta dette alvorlig. Konflikthåndtering må innføres på alle plan. Samfunnet er komplekst og sammensatt, det gjenspeiles i biblioteket, som jo er et lavterskeltilbud og gratis og åpent for alle, slik det

skal være. Slik kan biblioteket også bli en arena hvor frustrasjon, fortvilelse og sinne får utløp. Det må vi ta innover oss. Vi må ha større fokus på dette (Kvinne, 55- 64 år, LB).

Vi ville også at respondentene skulle vurdere i hvor stor grad de ser på de ulike typene konfliktsituasjoner som en del av jobben, tabell 7.



Tabell 7, «Part of the job»

I stor grad er det en hovedvekt av respondentene som oppgir at de ikke ser på noen av konfliktsituasjonene som en del av sitt arbeid. Bråk mellom brukere er den delen hvor flest respondenter, 31,5%, mener at dette er situasjoner som må påberegnes i en bibliotekjobb, mens aksepten daler med alvorlighetsgraden av konfliktsituasjonene. Kun 4,1% mener fysisk vold er noe som må anses som en del av arbeidet. På de samme konfliktsituasjonene, svarer henholdsvis 64,1% og 92,7% av respondentene at dette ikke bør ses på som en del av jobben. Dette samsvarer med det McGrath (1995) fant i sitt studie, hvor ingen av respondentene mente fysisk vold burde være en del av jobben, og hvor krangling og stygg munnbruk var det som i høyest grad ble sett på som noe som må forventes i denne type arbeid.

4.3 Arbeidsmiljø

Spørsmålene i denne delen ble kun stilt til de som har opplevd en konfliktsituasjon ved arbeidsstedet. Ønsket var å prøve og se om arbeidsmiljøet i noen grad har blitt påvirket av de konfliktsituasjonene som oppstår.

15% av respondentene oppgir at konfliktsituasjoner rettet mot dem har fått dem til å ikke ville gå på jobb, og nesten 1/3 melder at konfliktsituasjonene de har vært utsatt for har gått ut over

hvor effektivt de jobber. Ut fra vår definisjon vil det si om de mener de har fått gjort alle arbeidsoppgavene på en tilfredsstillende måte.

Vi opplever mange konflikter, eller ubehagelige situasjoner, som med rusede brukere. De oppleves veldig uforutsigbare, og det er ingen god følelse. Det går i bølger, det er nesten så vi vet hvem som sitter inne, for da er det roligere hos oss. Jeg er mye redd på jobb! Det er ofte grupper av innvandrer menn her. Det føles utrygt når vi bare er kvinner på arbeidsplassen. Vi har også hatt 3 innbrudd, noe som gjør det ubehagelig å komme på jobb om morgenen. Det har skjedd at jeg heller ville bli i senga, det er slitsomt (Kvinne, 35-44 år, MB).

Vi undersøkte også om konfliktsituasjoner har gått ut over motivasjonen til de ansatte. Det vil si om de har endret syn på jobben og finner den mindre morsom og spennende enn tidligere, samt at lysten til å jobbe er blitt mindre. Her svarte over 1/4 at dette er noe om har påvirket dem. I rapporten fra FAFO (Svalund, 2009) forklarte 28% at de generelt i mindre grad trives i sin nåværende jobb, grunnet hendelser som involverer vold og trusler. 1/5 av våre respondenter oppgir i tillegg at konfliktsituasjoner rettet mot kollegaene har gått ut over motivasjonen.

6% av våre respondenter svarer at de har hatt sykefravær som de helt eller delvis mener skyldes konfliktsituasjoner de har opplevd. FAFO (Svalund, 2009) sin rapport viste at 8 % av arbeidstakerne svarte ja på samme spørsmål. Selv om tallene er tilnærmet like, så ville kanskje dette ha ligget noe høyere sammenlignet med det spørsmålet vi valgte å stille, da det ikke ble satt noen tidsavgrensning i vår spørreundersøkelse, og FAFO lurte på om de hadde vært utsatt for noe de siste 12 månedene.

Det samme gjelder også for om konfliktsituasjoner har fått de ansatte til å slutte i jobben, hvor 13% av arbeidstakerne i FAFO- rapporten forklarte de ønsket å avslutte arbeidsforholdet. DIK (Linder, 2015) konkluderte med at en av ti har tenkt på å bytte jobb. Blant våre respondenter forklarer 12% at de enten har byttet jobb eller vurdert å bytte jobb grunnet konfliktsituasjoner fra brukere.

Jeg vet ikke om noen som har blitt sykemeldt ennå. Men med det daglige bråket fra alle barn som er her, og med økte konflikter fra ungdomsgjenger, kan dette bli en byrde som til slutt føles for stor. Vi merker det allerede, det er rett og slett utmattende, noe som jeg frykter igjen vil kunne føre til sykefravær til slutt. Med større fokus på kunnskap om hvem ungdommene er og hvordan løse konfliktene med dem, kan dette unngås, tror jeg, håper jeg (Kvinne, 25-34 år, MB)

4.4 Forebygging og håndtering

I denne delen var ønsket å prøve og få en oversikt over i hvor stor grad bibliotekene driver med forebyggende tiltak rettet mot konfliktsituasjoner, og i hvor stor grad bibliotekansatte er rustet til å takle situasjoner de kommer opp i. Her gikk spørsmålene både til de som hadde opplevd konfliktsituasjoner og til de som ikke hadde vært utsatt for noe slikt.

4.4.1 Håndtering

Ved spørsmål om i hvor stor grad respondentene vil beherske en konfliktsituasjon hvis de kommer opp i en, svarer halvparten at de tror de i moderat grad vil håndtere slike situasjoner, mens 11% mener de i ingen eller liten grad vil mestre den type konflikter.

Når det kommer til om respondentene mener det vil være støtte i kollegaer under en konfliktsituasjon, er det et klart flertall på hele 90% som svarer de helt eller delvis kan få hjelp av kollegaen. Store deler av de som svarer noe annet, 7,8%, jobber alene. Det virker som både de som har opplevd konfliktsituasjoner og ikke, synes det er viktig å ha kollegaer å støtte seg til under en konfliktsituasjon. De som har opplevd hendelser, mener likevel dette er viktigere, tabell 8. En årsak kan være at de har vært gjennom episoder, og muligens har erfart at dette er realiteten.



Tabell 8, Hvordan ser de som har opplevd, og ikke opplevd, konflikter på viktigheten av å ha kollegaer å støtte seg på?

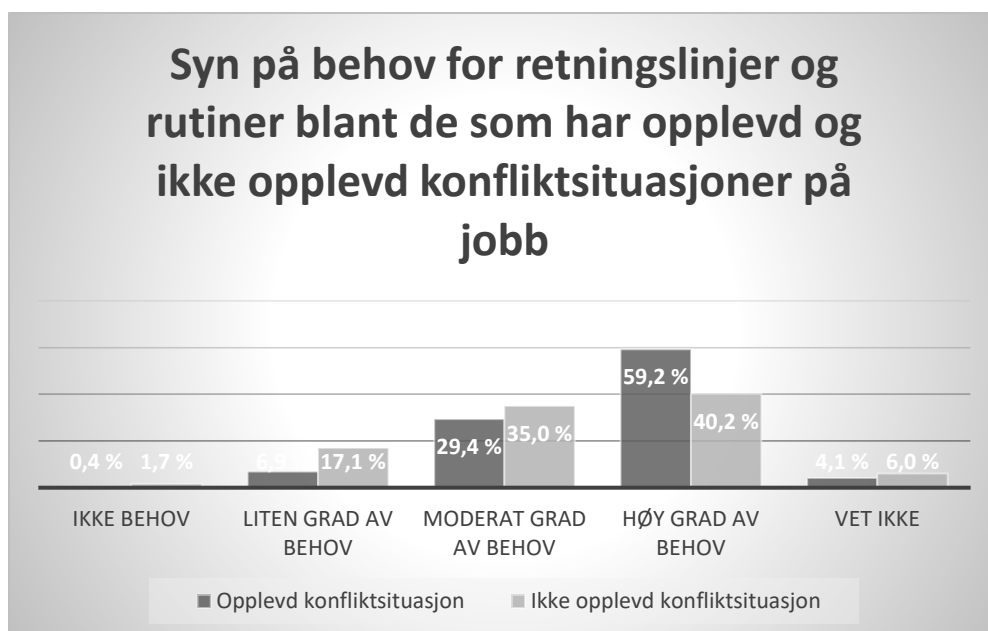
FAFO rapporten (Svalund, 2009) konkluderte med at det er nødvendig å være flere på jobb på samme tid, og det kan virke som mange av respondentene våre er opptatt av hvor viktig det er at bemanningen er på plass. De utdyper dette i fritekstfeltet ved flere av spørsmålene vi stilte.

Problemet er at mye ikke KAN forebygges, nettopp fordi vi ikke er sosialarbeidere, utekontakter eller barnevernsutdannet, vi er først og fremst biblioteksansatte. Jeg jobber i en del av byen som har mye sosiale utfordringer, mange barn og unge med vanskelige hjemmeforhold som gir utagerende oppførsel. Frustrasjonen er at vi har ikke forutsetning for å gi dem det de trenger av voksenkontakt og aktiv oppfølging, vi er rett og slett for få på jobb. Vi har ansvar for alle aldersgrupper, skal være et tilbud for alle grupper, ikke bare de som trenger ekstra oppfølging. En ting som absolutt ville hjelpe var å ha flere ansatte, der man hadde faste trygge ansatte de unge stoler på, som har tid til dem. Det ville kreve en helt annen grad av bemanning enn den vi har i dag, der vaktplaner så vidt henger i hop på et minimumsnivå de fleste dager (Mann, 35-44 år, SB).

Mye av årsaken til at bibliotekene ikke har den bemanningen de ønsker, kan være det økonomiske aspektet, da de fleste bibliotek sliter med trange budsjett og begrensede ressurser.

4.4.2 Rutiner og retningslinjer

På spørsmål om de kjenner til om biblioteket har egne strategier og retningslinjer for hvordan konfliktsituasjoner med brukere skal behandles, svarer hele 2/3 de ikke kjenner til om biblioteket de jobber ved har et slikt materiale. Dette på tross av at 3/4 av respondentene mener det i moderat eller høy grad er behov for slike strategier og retningslinjer ved biblioteket. Rapporten fra FAFO (Svalund, 2009) fant ut at 63% oppga at arbeidsplassen hadde retningslinjer for om ansatte utsettes for alvorlige konfliktsituasjoner. De avdekket at de som hadde vært utsatt for hendelser hadde større kjennskap til retningslinjene, enn de som ikke hadde vært utsatt for konflikter. Våre tall viser det er bred enighet om at behovet for retningslinjer er reelt, tabell 9.



Tabell 9, Syn på behov for retningslinjer og rutiner blant de som har opplevd og ikke opplevd konfliktsituasjoner på jobb

Tabellen viser at 88,6% av de som har opplevd konfliktsituasjoner mener det er moderat eller høy grad av behov for retningslinjer ved deres bibliotek. 75,2% av de som ikke har opplevd slike hendelser mener det samme. Årsaken til dette kan være at de som har opplevd en situasjon, innså at de rutineene de har fungerte bra i situasjonen, eller at fravær av rutiner vanskeliggjorde hendelsen. Kun 0,4% av de som har opplevd ulike konfliktsituasjoner mener det ikke finnes noe behov, og for de som ikke har opplevd konfliktsituasjoner er det 1,7% som mener det samme.

Man kunne alltid ønske seg mer og bedre opplæring, samtidig så er det såpass sjelden at vi har alvorlige situasjoner at vi ikke trenger å ha så høy "beredskap" generelt. Men man må uten tvil vite hva man bør og ikke bør gjøre hvis det plutselig skulle oppstå en situasjon, så spørsmålet må selvsagt være på agendaen og tas opp jevnlig med alle i personalet. Rutinene for dette kunne nok vært bedre i dette biblioteket, som i en del andre bibliotek, det blir gjerne litt "ad hoc", at vi tar et skippertak og går gjennom det hver gang det har vært en hendelse. Så et større fokus på å utarbeide gode rutiner og retningslinjer, og jobbe oftere med disse, hadde nok ikke vært dumt! (Kvinne, 45- 54 år, MB).

4.4.3 Opplæring

Ved spørsmålet om respondentene har fått opplæring i å forebygge og takle konfliktsituasjoner, svarer 3/4 at dette er noe de aldri har fått tilbud om. Til sammenligning fant McGrath (1995) ut at det var 54% som ikke hadde blitt kurset i hvordan de bør håndtere

vanskelige situasjoner. Kun 10% av våre respondenter mener en slik opplæring ikke er nødvendig, og over 80% svarer «Ja» på spørsmålet om de kunne ha tenkt seg å lære mer om hvordan de forebygger og håndterer konfliktsituasjoner. Undersøkelsen til DIK (Linder, 2015) viste også at kompetanseutvikling var en av tiltakene som ble etterlyst av de spurte, og McGrath (1995) fant ut at 74% ønsker en form for opplæring. Ut fra tendensen i vår spørreundersøkelse, kan dette virke å gjelde både de som har opplevd konfliktsituasjoner, og de som ikke har det, tabell 10.



Tabell 10, Ønsket om opplæring i å forebygge og takle konfliktsituasjoner blant de som har opplevd og ikke opplevd slike hendelser på jobb

Det kan sies å være et tydelig signal at behovet for og ønsket om opplæring, er stort hos alle ansatte. Dette kan skyldes at de som har opplevd konfliktsituasjoner allerede har følt på sin utilstrekkelighet, mens de som ennå ikke har opplevd lignende hendelser, frykter for hvordan de vil takle det om de kommer opp i en. Av de som har opplevd konfliktsituasjoner er det hele 82,1% som mener opplæring i å forebygge og takle konfliktsituasjoner er nødvendig, mens 77% av de som ikke har opplevd konflikter er av samme mening. Kun 5,8% og 11,4% oppgir henholdsvis at de ikke ønsker noen opplæring rundt dette. DIK (Linder, 2015) krever i sin rapport at alt personell skal ha rett til opplæring og kursing innen konflikthåndtering.

I vår spørreundersøkelse er det flere respondenter som i fritekstfeltene oppgir at de har vært på ulike kurs, men at dette har vært et engangstilfelle. De savner derfor kontinuitet og oppfølging i det som skjer.

Dette er et spørsmål som kontinuerlig bør og må tas opp i forskjellige fora, og alle ansatte må være involvert. Jeg mener blant annet at alle burde kurses en gang i året i konflikthåndtering. Spesielt med tanke på ungdommer og gjenger eller ruspåvirkede og psykisk syke. Kanskje vi burde sponses i et selvforsvarskurs, og ikke bare et engangskurs i etikk? En kontinuitet i slik opplæring vil gjøre at det sitter bedre hos de ansatte, på lik linje med at man vet hva man skal gjøre hvis det begynner å brenne. Det tror jeg vil gjøre oss ansatte mer trygge på oss selv, hvis en alvorlig situasjon skulle oppstå (Kvinne, 35- 44 år, LB).

4.4.4 Rapportering

På spørsmålet om de kjenner til hvor konfliktsituasjoner skal rapporteres, svarer nesten halvparten av våre respondenter dette er noe de ikke har kjennskap til. Det virker som de som har opplevd konfliktsituasjoner har mer kontroll på hvor hendelsene skal rapporteres enn de som ikke har opplevd konfliktsituasjoner, tabell 11. Dette kan sies å være ganske naturlig, da de allerede har vært gjennom prosessen.



Tabell 11, Påvirker det at de ansatte har opplevd konfliktsituasjoner om de vet hvor hendelsene skal rapporteres?

Av de som har opplevd en konfliktsituasjon og kjenner til rapporteringssystemet har under halvparten, nærmere bestemt 45,9%, rapportert en konfliktsituasjon. DIK (Linder, 2015) krever i sin rapport at alle hendelser skal rapporteres inn, noe som ikke virker å være realiteten ennå. Av våre respondenter er det flere ulike grunner som oppgis som årsak til at så lite rapporteres. Det de fleste oppgir er at de ikke synes situasjonene er alvorlig nok. En respondent skriver «Konfliktsituasjoner er en naturlig del av jobben i det offentlige, de fleste konfliktsituasjoner kan/bør løses på stedet. Situasjonene som har oppstått ser jeg derfor ikke på som så ille at jeg har sett behovet for å rapportere dem» (Mann, 35- 44 år, LB). En annen

forklarer «Situasjonene har ikke føltes alvorlig nok, på tross av en stor følelse av utrygghet. Jeg synes det er vanskelig å vite når det er så stor grad av overtredelse at det skal rapporteres inn» (Kvinne, 25- 34 år, SB).

En annen årsak som går igjen er at de ansatte ikke har tilgang på et system hvor de kan melde hendelsene inn, eller de synes verktøyet biblioteket eller kommunen har fungerer dårlig. Dermed snakker medarbeiderne heller med hverandre, eller tar opp konfliktsituasjonen med nærmeste leder og overlater til han om saken skal rapporteres videre.

Det tredje argumentet mange bruker er at det har vært lite fokus på at rapportering er viktig. De har derfor ikke tenkt på å rapportere hendelser inn, eller at de føler utrygge situasjoner ikke blir tatt alvorlig på ledernivå.

Arbeidsgiver tar ikke dette seriøst nok. Det gir en følelse av at man ikke er robust, ikke tøff nok til å stå i situasjonene. Det er deg det er feil på som ikke kan håndtere situasjonen. Ledelsesnivå mangler innsikt og kunnskap om hva det vil si å komme opp i slike situasjoner, der du er redd for at du selv skal oppleve vold, eller hva det vil si å faktisk være vitne til at andre brukere ble utsatt for vold. Jeg ser derfor ofte ingen vits med å prøve rapportere det inn (Kvinne, 35- 44 år, MB).

Til slutt oppgir mange av respondentene at tidsaspektet er essensielt, og flere av respondentene mener det er viktigere å bruke tiden på andre arbeidsoppgaver. De har ikke tid til å fylle ut skjemaer og melde inn hendelser.

Vi har så hektiske kvardagar, at å setja seg ned med penn og papir for å rapportera dei hendingane som oppstår, ser eg berre ikkje at vi kan ta oss tid til, det vert for tidkrevande, samanlikna med andre viktige arbeidsoppgåver som og må gjerast (Mann, over 65 år, SB).

I rapporten til FAFO (Svalund, 2009), svarte over 80% at de rapporterer i henhold til rutiner og regler. Derimot varierer graden av rapportering om de har mye brukerkontakt og hvilke brukergrupper de har kontakt med. Grunnen til at svarprosenten ligger så mye høyere her enn i vår spørreundersøkelse, kan være at dette fagfeltet har flere utarbeidede og innarbeidede rutiner enn det bibliotekfeltet til nå har hatt.

5 Presentasjon av kvalitative funn

I denne delen av oppgaven ønsker vi å vise datamaterialet fra intervjuene vi har foretatt, og det er kun informantenes tanker og meninger som kommer frem i dette kapittelet. Vi har valgt å presentere de delene av funnene som vi mener er med på å belyse problemstillingen. Funnene blir også i denne delen inndelt etter våre tre hovedkategorier.

5.1 Konfliktsituasjoner og uønsket adferd i folkebibliotek

Vi ville med denne delen finne ut hvilke typer konfliktsituasjoner og uønsket adferd de ansatte blir utsatt for. Informantene har åpent fortalt om hva de har opplevd og opplever i bibliotekene. De har snakket om litt sjeldnere, men veldig alvorlige hendelser som våpen- trekking, barneprostitusjon og drapstrusler. Det har blitt snakket om brukere som har sex mellom bokhyllene og menn som bruker biblioteket til å ha en kosetund til en pornofilm ved publikumsmaskinene. De mer generelle hverdagsproblemene som alle informantene fortalte om, er i hovedsak fire hovedområder.

5.1.1 Bråk med barn og ungdom

Utfordringer relatert til barn og ungdom er et av de områdene som skaper størst utfordringer, hvor da dette er en brukergruppe som ofte benytter biblioteket.

5.1.1.1 Barn på biblioteket

14 av våre informanter forklarte at mye av arbeidsdagen går med til å passe barn som oppholder seg i biblioteket og roe disse ned. Seks av informantene fortalte at de i tillegg føler de er med på å oppdra barna. Det har vært utfordringer med barn som er på biblioteket uten foreldre, og det blir vanskelig å passe barna hele tiden siden de også skal ta vare på andre brukere (Informant 25(MB)).

Vi har litt problemer med adferd i forhold til enkelte barn, og fungerer egentlig mer som en sånn grensesetter og SFO leder etter skoletid. Det går på yngre barn som trenger å lære seg grensesetting, noen kan være litt truende i sin adferd i forhold til medelever, som skaper mye bråk. Det handler rett og slett om at det skal være trivelig å komme her, at det ikke er jungelens lov som gjelder, så da må vi vise at det er noen tydelige voksne på biblioteket og bruke tid på det, mye tid. (Informant 25(MB)).

Ni av informantene mener noe av årsaken til at biblioteket blir brukt til barnepass er at barna kommer fra ressurssvake miljøer og familier. Blant annet tror Informant 4(MB) mange av barna som besøker biblioteket, ikke nødvendigvis har det så bra hjemme. De kommer til biblioteket og er der hele dagen, uten mat og noen som følger opp. Dette er noe som går inn på de ansatte, når de ser hvor overlatt til seg selv barna er. Informant 6(MB) forteller de har flere barn på biblioteket som ikke vet hvordan det er å respektere og ta hensyn til andre. Biblioteket er ikke lenger et stille sted, men det bør ikke være en del av hverdagen å jobbe i konstant bråk. Informanten forklarer videre at biblioteket ofte fungerer som et sted for barnepass, men at biblioteket ikke er riktig tilbud for dette formålet. Mange av barna trenger dessuten ikke å ha så gode forbilder. Det fører til at de ikke har noen voksne som kan vise dem hvordan de kan være uenige uten at det oppstår konflikter. Informanten tror det er viktig at folk som begynner å jobbe i bibliotek forstår at en stor del av jobben vil kunne være å jobbe med barn og ungdom. Det er derfor viktig å vite hvordan man snakker med dem. I dag er det mange som ikke er så flinke til dette.

Jeg har ingen barn selv, men likevel har jeg så mange barn, jeg er mamma til alle her jeg. Det er så mange unger innom. Men vi har ikke autoriteten som en lærer har, ikke sant? Og det er nesten ingen foreldre som kommer sammen med barna, så de er ikke til stede, så det er vi som er barnepass. Jeg kunne like godt vært SFO ansatt. Det vil si at jeg ikke får gjort de tingene som jeg syns er mine viktigste arbeidsoppgaver, og som jeg syns jeg er god på, som for eksempel integrering. Ungene tar så mye tid, at jeg får ikke gjort de tingene som jeg føler hadde bidratt mye mer til samfunnet, dessverre (Informant 6(MB)).

Informant 17(LB) forteller at også de opplever mange barn som sendes på biblioteket uten foresatte. De er der mye og lenge, uten at de er store nok til å klare seg selv. Dette kan til tider bli tungt å være en del av, og det krever mye av de ansatte. Biblioteket har opplevd barn som stjeler mat fordi de er sultne. De har også opplevd et barn som sto utenfor biblioteket ved stengt tid og gråt fordi det ikke ville hjem til moren som slo.

Slike hendelser er så klart med på å berøre de ansatte, selv om barnevernet blir involvert. Det er fryktelig trist, og noe vi ikke er opplært til å takle. Dette er unger vi ser hver dag, men vi får aldri vite hvordan det går med ungene etter noe skjer, de blir bare plutselig borte. Jeg syns det er en tung del ved det å jobbe med vanskeligstilte barn i biblioteket (Informant 17(LB)).

Å passe barn gjelder også om andre voksne er tilstede, forklarer fire av våre informanter. Informant 2(SB) forteller at når barnehager kommer inn, blir biblioteket fristed for barnehagepersonalet. De setter seg ned og slapper av mens ungene løper rundt, og overlater

ansvaret til bibliotekansatte. Dette er også med på å stjele fokus fra andre brukere og arbeidsoppgaver de heller skulle ha brukt tiden på.

Elleve av informantene tror det er flere ansatte som vegrer seg for å jobbe på barneavdelingene. En av disse er Informant 26(MB), som mener det ikke er mange truende situasjoner med barn, men at dette er hendelser og et arbeid som blir veldig slitsomt over tid. Det er mye tilsnakk, og enkelte dager blir de ansatte fryktelig slitne. Informanten tror dette går ut over lystene til å jobbe på barneavdelingen. Det finnes også ansatte som jobber i avdelingen som nesten har gitt opp å gjøre noe med bråket (Informant 11(SB)).

Jeg har hatt noen vakter i barneavdelingen, og når jeg kommer tilbake til det andre rommet, så tror jeg at jeg har blitt døvt fordi jeg hører jo ingenting, det er så stille. Så at noen kan stå midt inne i det kaoset der, det er imponerende. Det med at du skal være stille på biblioteket, den er jo for lengst forbi, men alt med måte, det er jo det der med innestemmen da, og den er det visst fort å glemme (Informant 11(SB)).

5.1.1.2 Databruk og spilling

15 av informantene forklarer at en av de største utfordringene på barne- og ungdomsavdelingen er det høye støynivået som oppstår, og 10 informanter tror dette kan være med å ødelegge for bibliotekopplevelsen for andre brukere. Ni av informantene våre forteller at bråket oftest oppstår rundt databruk, og da spesielt spilling. Spilleavdelinger har bydd på problemer fordi flere brukere ikke har turt å bevege seg inn i ungdomsavdelingen, grunnet at ungdommen har skreket ting til hverandre under spilling som har blitt oppfattet som truende (Informant 23(MB)). Informant 17(LB) forklarer at barna samles flere rundt datamaskinen på en gang, og at de ansatte ofte må snakke til dem og prøve roe dem ned. Informant 19(SB) mener derimot de ansatte og andre brukere bør tåle litt lyd, men at det til tider kan bli for mye. Derfor beundrer informanten de som jobber i bråk hver dag.

Det kom frem noen konkrete hendelser, som hadde oppstått under databruk og spilling. Informant 22(SB) ble angrepet av et barn som slo i forbindelse med at barnet mistet besinnelsen. Situasjonen var ikke veldig alvorlig, men informanten ble overrasket og satt ut av slaget. Informant 19(SB) har opplevd flere utagerende episoder. Et barn gikk amok og kastet ting rundt seg og på de ansatte, grunnet at han ikke fikk spille mer. De har også hatt unger som slår hverandre og skaper kaos når de må forlate maskinen og overlate den til noen andre. Informanten tror ting kan bygge seg opp på skolen, noe de tar med seg til biblioteket hvor de ikke blir fulgt opp på like god måte. Derfor er det fornuftig at bibliotekene har en god dialog

med skolene, så de kan fange opp hendelser begge steder. Informant 3(SB) tror noe av årsaken til konflikter er at det kommer mange ungdommer fra ulike deler av verden, med forskjellig konfliktnivå og bakgrunn som fører til sammenstøt. Informanten har derimot inntrykk av at de fleste verdsetter biblioteket, siden det er et gratis tilbud. Elleve informanter mener mangel på ungdomsklubber i nærområdet virker inn på hvor mange barn og unge som oppholder seg i biblioteket, og slik bidrar til i hvor stor grad det er utfordringer med denne brukergruppen.

5.1.1.3 Ungdom

Når det kommer til ungdom i biblioteket forklarer våre informanter at det gjerne oppstår litt større og mer alvorlige situasjoner enn med barn. Informant 4(MB) poengterer at de aller fleste av ungdommene som er i biblioteket er veloppdragne, takknemlige for tilbudet og veldig hyggelige, men forteller at deres erfaring er at når ungdommene fornærmer hverandre så eskalerer det ofte. De har hatt ansatte som fysisk har gått mellom ungdommer som slåss for å roe dem ned. Informant 2(SB) tror det er mye hormoner blant ungdommen, og at de har en tendens til å komme med slengkommentarer som tas ille opp og som igjen fører til høylytt krangling og slåsskamper. Biblioteket har hatt mange bortvisninger av ungdom på grunn av nettopp slike situasjoner.

Jeg er veldig glad i ungdom, for de er virkelig unike. Men samtidig så er det noe med når de taper ansikt og øser seg opp. De har hormoner, ja, de er per definisjon psykotiske når de er tenåringer. De er høylytte, fyrer hverandre opp og bygger opp til bråk. Det kan være prestisje i å bråke mest mulig og tulle med bibliotekardamene. Mange ansatte synes dette er skremmende, og vet ikke hvordan situasjonene skal takles, vi har jo ikke ekspertise i å behandle vanskelig ungdom (Informant 19(SB)).

Bemanning og kompetanse er tiltak ni av informantene drar frem i arbeidet med ungdom. Informant 16(LB) tror det kan være en fordel å ha jobbet med barn og ungdom i andre typer yrker, da denne brukergruppen krever ekstra mye av de ansatte. Det er viktig å møte ungdommen slik at de føler seg velkomne i biblioteket. Informanten tror deres fokus på dette, er det som gjør at de har mindre problem med denne gruppen enn mange andre bibliotek. Informant 17(LB) forklarer de i perioder har hatt egen bemanning på ungdomsgrupper, grunnet sammenstøt med de ansatte, mye bråk og uro og hvor ungdommene har nektet å følge reglene. Ungdommen reagerer sterkest når de blir beskyldt for ting de ikke har gjort. Biblioteket opplevde en ungdom som trakk kniv fordi han ble sint over det han mente var falske beskyldninger, men de fikk roet situasjonen. Informant 23(MB) sier de har innført

ekstra tiltak i begynnelsen av skoleåret, for da har de merket et høyere problemliv hos ungdomsskoleelever. De kommer fra ulike deler av kommunen, og har ikke gått sammen på skole før, noe som fører til at det kan oppstå vanskelige situasjoner. De tar med konfliktene inn i biblioteket etter skoletid, noe som går ut over både de ansatte og andre brukere.

Informant 7(SB) mener utdannede bibliotekarer kan jobbe med ungdommene som leser bøker og gjør lekser, mens ungdommer som kun bruker biblioteket til å henge krever en annen type kompetanse. Ungdom som bråker og virker forstyrrende på andre brukere kan ikke oppholde seg i biblioteket. Informant 9(SB) tror det ville ha hjulpet om det ble ansatt ungdomsarbeidere for å roe ned ungdommen på en måte bibliotekarutdannede ikke kan, men forklarer samtidig det er vanskelig å finne midler til det i bibliotekene i dag. Ungdomsarbeideren burde kun jobbe på barne- og ungdomsavdelingen, men i tillegg fungere som en veileder for de andre ansatte (Informant 5(MB)). Seks informanter tror derimot ikke at kun bemanningen er problemet, men at også lokalene de holder til i kan virke inn på utfordringen.

Ungdommen inviteres inn, også er det ikke lokaler eller folk til det. Da blir det veldig vanskelig å være liksom blid og grei når man på en måte ikke får gjort jobben sin ordentlig fordi at det bråker hele tiden. Også litt sånn at man går og føler at man er en slem og sur kjerring hele tiden, fordi man maser og kjefter. Det er ikke noe gøy. Litt sånn at man gruer seg til å ha skrankevakt ute og føler at man ikke yter service til de andre. [...] Jeg tror ungdommen trenger et annet sted å henge, der de kan være høylytte. For jeg føler ofte veldig på det at de trenger noe vi ikke kan gi dem. Vi har ikke riktig kompetanse, bakgrunn eller mulighet, vi har andre brukere også, det er mye å tenke på (Informant 5(MB)).

Ti av informantene tror ungdomsgjenger kan oppfattes som skremmende på mange. Informant 3(SB) mener dette kan ha noe med at måten det snakkes på blant ungdom kan misforstås. I tillegg mangler noen innvandrerungdommer respekt for kvinnelige ansatte. De hører ikke etter når de blir snakket til, og det kan føre til utrygghet blant kvinner som jobber i biblioteket. Også Informant 8(SB) tror ungdomsgjenger kan virke truende og avskrekkende på folk, spesielt når de er høylytte. Dette er noe som biblioteket har slitt med, da andre barn og unge ikke vil oppholde seg i samme rom som disse gjengene. Informant 24(MB) forklarer at barn og ungdom liker seg godt på biblioteket, men har sett at de som vil låne bøker ikke tør anvende avdelingen når det er ungdomsgjenger der, og da blir mye av hensikten med biblioteket borte. Ni av våre informanter forklarer at også de ansatte blir påvirket av ungdomsgjengene. Ungdommene kommer som regel etter skoletid, og da starter den verste vekten for mange (Informant 5(MB)). Informant 15(MB) forklarer at de har hatt flere gjenger som har ført til ubehag hos de ansatte, og medarbeiderne grudde seg til hver ettermiddag etter

skoletid. Gjengene byttes ut når ungdommene blir eldre og nye kommer til, så derfor varierer det i hvilken grad de skaper uro og dårlig trivsel.

Ungdommer virker ganske truende på meg, det er en gruppe jeg føler meg veldig utrygg på. Det er nesten mer ubehagelig med ungdomsgjenger enn rusede personer. De står oppstilt på en bestemt måte og det er denne gjengmentaliteten, de er kule, de snakker gjerne høyt, de tøffer seg, og du vet aldri om de går fysisk mot deg. Det er en gruppe jeg synes det er veldig vanskelig å takle, det er ikke noe jeg føler jeg mestrer (Informant 20(SB)).

Informant 10(SB) tror det er viktig å ikke være for tolerant. Det vil da kunne bli mer bråk og drama når man til slutt sier fra. Dette har de erfart ved biblioteket, og det har ofte vært vektere innom og kastet ungdommer ut på grunn av situasjoner som har eskalert. Informant 4(MB) tror ungdommen til tider synes det er kult å bli kastet ut, og at de heller skryter av det enn å forstå at de har gjort et overtramp. Den viktigste måten å dempe konflikter med ungdom på er å skape gode relasjoner før det skjer noe, og at de ansatte blir kjent med dem, lærer seg navnene og snakker med dem.

5.1.1.4 Tiltak for forbedring

Sju av informantene våre mener en bedre tilrettelegging mot disse brukergruppene vil være med på å dempe konfliktene som oppstår. Det kan være lurt å sette i gang flere aktiviteter, slik at barn og ungdom ikke bare bruker biblioteket som oppholdssted (Informant 4(MB)).

Informant 7(SB) tror det er viktig at barn og ungdom har et sted å være, så de kan trene seg på en sosial arena. Dette trenger derimot oppfølging, og når biblioteket ikke har nok kompetanse, kan det føre til uheldige situasjoner. De ansatte blir ofte konfrontert med egen utilstrekkelighet fordi situasjonene ikke takles på ønsket måte, og derfor finnes det virkelig utfordrende og tøffe dager (Informant 5(MB)).

Det er ikke noe lukket barnehage dette her altså, en helt enkel homogen masse vi har med å gjøre. Det er nok veldig mange som har veldig krevende arbeidsdager, om ikke hver dag. Biblioteket er ikke noen perfekt arbeidsplass, det er ikke det (Informant 14(MB)).

På tross av at det er mye jobb med barn og ungdom, og det til tider er krevende både fysisk og psykisk for de ansatte, påpeker 16 av informantene at det også er mye positivt med det å jobbe med denne brukergruppen. Både jobben og ungene er noe de er glade i, setter stor pris på og finner veldig meningsfylt.

Man føler at man til tider er de som oppdrar barna, det er ingen tvil om det. Men samtidig så er det jo det som er med på å gi energi også, synes jeg da i hvert fall, til meg personlig. At du

blir kjent med dem på en så god måte, og det er jo masse flotte unger og ungdom. Så det gir jo tilbake også. Det går liksom begge veier (Informant 26(MB)).

5.1.2 Gebyr og skranke-bråk

I følge 22 av informantene er en av de mest vanlige hverdagskonfliktene bråk og høylytt diskusjon i skranken, da spesielt om gebyr. Ti av informantene sier det kan gå ut over tålmodigheten, og det er slitsomt å stå og diskutere de samme tingene gjentatte ganger. To av informantene forklarer at dette er noe som gjerne skjer daglig. Det at noen av brukerne blir fornærmet og sinte gjør at de ansatte til tider får lyst til å forlate skranken.

5.1.2.1 Episoder fra skranken

De som står i skranken må ofte tåle grove utskjellinger fra brukere som hisser seg opp, forteller åtte informanter. Informant 9 (SB) sier det er mange som er påståelige og mener de har rett til å slippe å betale gebyr. Dette kan skyldes at noen brukere synes de eier en del av biblioteket siden de betaler skatt, og føler at de av den grunn er en liten aksjonær i biblioteket. Informant 15(MB) tror i tillegg det at biblioteket er et gratis tilbud, gjør at det er mange som blir fornærmet når de får et purregebyr og føler seg nesten personlig trakassert.

Informant 2(SB) forteller de fleste som jobber i skranken, har opplevd å bli skjelt ut fra brukere som nekter å betale gebyr. De har blitt kalt «dumme, stakkarslige folk» og «dårlige mennesker uten hjerte», fordi de ikke vil slette gebyrene og hjelpe dem. Det er ofte brukere som kommer jevnlig og skjeller ut flere ansatte. Det kan bli slitsomt hvis man har flere slike på en dag. Informant 6(MB) har opplevd dette selv.

Han skjelte meg ut etter noter, anklaget meg for både det ene og det andre. Sa masse fæle ting, og lot meg få all kjeften for ting han hadde opplevd av negative ting på biblioteket før. Han bøyde seg over skranken og virket, om ikke truende, så i hvert fall uhyggelig. Han sa så mye stygt. Det var en av de episodene hvor jeg gikk hjem og tenkte, det skal ikke være sånn. Og hver gang han kom tilbake, fikk jeg ingen god følelse, ville bare bort (Informant (6MB)).

Informant 11(SB) har opplevd en aggressiv bruker som virket truende og slo hardt i skranken flere ganger fordi han måtte betale et gebyr. Informant 9(SB) hadde en bruker som hoppet over skranken for å ta den som sto bak, kun fordi brukeren hisset seg opp. Det er mange som later som de ikke kan norsk hvis ansatte prøver å forklare reglene. I tillegg er det noen menn fra ulike kulturer som ikke respekterer å bli snakket til av en kvinne, og ikke liker at man ser på dem. Informanten forklarer videre at det derfor ofte blir vanskelig å få brukerne til å forstå hvorfor de får gebyr, noe som kan føre til uønskede situasjoner.

Seks av informantene har overvært bråk mellom brukere i skranken. Informant 20(SB) har opplevd voksne mennesker som har startet slåsskamp der fordi de var uenige, og flere driver høylytt krangling. Voksne mennesker har også stått og snakket høyt om veldig private ting i skranken, noe som kan være pinlig for andre brukere, og kanskje føre til at de forlater lokalet (Informant 15(MB)).

De kontinuerlige hendelsene er noe 19 av våre informanter er opptatt av. Hendelsene trenger ikke å være alvorlig i seg selv, men kan på sikt føre til mistrivsel på jobb. Eksempelvis får ansatte tilnærmelser fra mannlige brukere, som fører til ubehag når personen kommer og gjør at det blir ubehagelig og utrygt å stå i skranken (Informant 25(MB)).

I hvert fall når han ikke respekterer det man sier, det er noe med det også, at du blir tatt alvorlig. Og så kommer de med tilnærmelser, blir du med ut i kveld eller sånne type ting. Det er litt vanskelig det her med sånn uønsket oppmerksomhet i skranken. Og det er kanskje spesielt hvis det kommer en ny gruppe med asylsøkere, eller nye landsmenn, som ja, de vil bare bli kjent, altså, men det kan bli veldig intenst for de som jobber i skranken til tider (Informant 26(MB)).

Konfliktsituasjoner av ulikt omfang er blitt en stor del av jobben forteller 24 av informantene våre. Det er derimot uenighet om i hvor stor grad det bør være det. 16 av disse mener konfliktsituasjoner i forbindelse med skrankearbeid er den delen ved jobben som i stor grad må påberegnes. Det er viktig å tenke på at man møter alle mulige mennesker når man står i en skranke, og dette må ansatte kunne takle for å være førstelinjetjeneste på et sted som biblioteket (Informant 15(MB)). Informant 22(MB) forklarer at klaging og kjefting kan bli veldig slitsomt over tid, men er enig i at det å møte ulike mennesker er en del av jobben. Sju informanter tror det kan være fordel å ha erfaring når det kommer til slike situasjoner.

Småkonflikter, som krangling på purring, altså, når folk stiller seg vanskelig på sånne ting og kan være ufine, det er jo dessverre bare en del av jobben føler jeg, det må man bare regne med. Folk er ikke høflige og folk er ikke alltid redelige og snille. Det er kjedelig å måtte takle det, men det er en del av jobben. [...]Det er selvfølgelig noen brukere man vet, når de kommer til skranken, så skal de krangle på et eller annet, og det er jo ubehagelig. Men for min egen del, så merker jeg at jo lenger man har jobbet, eller jo tryggere man er i jobben sin, jo lettere er det å håndtere det. For hvis man fremstår som usikker, til den låneren da, så er det veldig mye lettere at den blir fyrt opp og liksom bare kjører på (Informant 22(SB)).

Informant 17(LB) mener det er viktig å være forberedt på at det kan skje episoder i skranken, men at det er nødvendig å ikke stå der hver dag og være redd for at det skal skje. Det viktigste

ligger i være trygg på at man får hjelp hvis noe skulle oppstå. Informant 16(LB) synes man bør støtte hverandre, også i situasjoner med folk som krangler om purregebyr. Det trenger ikke være en truende situasjon i utgangspunktet, men det kan eskalere til noe mer.

5.1.2.2 Brukerhensyn

Seks av våre informanter synes noe av problematikken rundt kranglete brukere i skranken er reaksjonen til de andre i lokalet. Det er ofte mange høylytte lånere ved skranken som skal ha oppmerksomhet og hjelp, og hvis den ansatte ikke klarer å roe situasjonen kan det føre til så mye bråk at det går ut over andre brukere (Informant 5(MB)). Informant 18(LB) tror det kan være lurt å gi seg på diskusjoner, nettopp fordi slike uoverensstemmelser er så åpne og tydelige for publikum. Det kan være med på å sende dårlige signaler utad, og derfor er det bedre å slette gebyret enn å krangle.

Erfaringen min med å være involvert i konflikt, det er jo veldig negativt. Og det tapper, hvert fall de fleste for energi, tenker jeg. Pluss at den konflikten med brukere er gjerne ubehagelig, altså du står ikke der alene med den brukeren, du har som oftest publikum. Og det synes kanskje jeg er noe av det mest ubehagelige. Det at du gjerne får verbalt masse mot deg, også skal du selv holde deg på et veldig høflig plan mot denne personen, også står de andre brukerne der og har egne meninger rundt det, om situasjonen. Det synes jeg ikke noe særlig om (Informant 20(SB)).

Informant 23(MB) forteller at brukerkontakt er noe de har hatt et stort fokus på. Det er viktig at de ansatte er glade i å jobbe med folk, og at de skal vise respekt for brukerne. Informanten legger til at brukerne kan være relativt utfordrende, fordi mange tenker mye på seg selv. Biblioteket er et sted det er forventninger om at alle skal trives, så da kan det oppstå konfrontasjoner og uenigheter både mellom brukerne, og brukerne og de ansatte.

5.1.2.3 Forskjellsbehandling

Brukerne får i stor grad ulik behandling rundt gebyr, og dette kan oppfattes som urettferdig, kommenterer åtte av informantene. De mener bibliotekene på dette viset sender feil signal. Informant 11(SB) forteller om brukere som går fra skranke til skranke hvis den ansatte de møter ikke går med på å slette gebyret. De klarer å krangle seg unna betaling, for noen gir til slutt etter og dette kan oppfattes som urettferdig. Informant 10(SB) tror noen ansatte er for snille. Det skal ikke være lov å si at boken er levert og slippe betale, mens andre betaler for bøker de kanskje ikke har lånt. Det er viktig å være konsekvent, og alle må behandles likt. Informant 11(SB) mener det ikke er riktig at det skal komme an på den ansattes dagsform,

eller om de er på en filial eller hovedbibliotek, om en bruker slipper å betale gebyret. Informanten har sett brukere true til seg privilegier som ikke er berettiget dem. Ulik behandling kan i tillegg skape konflikt mellom ansatte, noe som kan gå ut over arbeidsmiljøet. Derfor er det gunstig med nedskrevne regler som alle skal forholde seg til. At faste rutiner er nødvendig tror også fire andre informanter. På den andre siden mener seks av informantene det er bedre å se an situasjonen og brukeren før et krav om betaling av gebyret stilles. De som mener dette, er alle ansatte som jobber eller har jobbet mye i skranken.

Hvis det oppstår uenighet og krangling, så gir vi oss etter en stund. Vi gir oss gjerne før det kommer for langt, og før leserbrev og litt sånn. Prøver å unngå det, og det er litt urettferdig, for det vil jo si at de som er kranglefanter, de kan slippe billigere unna, men det dreier seg ofte om småpenger da. Det er bedre å jekke litt på reglene, for å unngå de verste situasjonene. Men vi gir oss ikke umiddelbart, det er ikke bare å komme inn her og si, nei, men den boka er levert. Det holder ikke. Vi krangler en god stund (Informant 17(LB)).

Informant 15(MB) er også opptatt av å utvise skjønn, og at den ansatte prøver å sette seg inn i brukerens situasjon. Det er viktig å vise forståelse og prøve finne en løsning. Det kan være at brukeren må betale gebyret, men har da møtt innsikt og god service, så de går fra biblioteket med en følelse av å ha blitt ivaretatt.

Jeg mener at prinsippet om at låneren alltid har rett gjelder. Hvis noen påstår at de har levert en bok, så kan vi ikke bevise at de ikke har det, til det er ikke systemene gode nok. Så jeg tenker at man sletter gebyrene, så slipper vi dårlig omtale og mennesker som skaper uro og liten trivsel i biblioteket (Informant 7(SB)).

Informanten påpeker derimot at hvis gebyr har blitt slettet på samme person mange ganger bør lånekortet sperres, så de ikke utnytter systemet og skaper mer bråk enn nødvendig.

5.1.3 Rusproblematikk ved bibliotekene

Når det kommer til de litt mer alvorlige situasjonene som oppstår i bibliotekene, forteller elleve av informantene våre at dette ofte involverer mennesker som er ruset, enten på narkotiske stoffer eller alkohol. Brukerne og rusproblematikken har endret seg de siste årene, det er tyngre stoffer og situasjonene som oppstår er alvorligere (Informant 15(MB)).

5.1.3.1 Hendelser fra narkomane

Rusede mennesker kan virke skremmende tror fem av våre informanter. Spesielt kan nyansatte føle seg truet av dem, men også andre brukere kan være skeptiske til slike besøkende (Informant 7(SB)). Informant 17(LB) opplever at de rusede gjerne har litt

problemer med å forstå sosiale normer. De snakker høyt i telefonen om ting de kanskje ikke burde, og de legger seg og sover i lokalet.

Informant 2(SB) forklarer de har mange rusede brukere fordi de narkomanes hovedkvarter befinner seg i nærheten. Det hender de prøver å ta med seg datamaskiner og andre ting i biblioteket, noen ganger fordi de er overbeviste om at det er deres. Når det er litt større narkomane gjenger i nærheten, plages de mye av tyveri. Informant 3(SB) sier det ofte er narkomane ved inngangen som vil varme seg. Selv om de ikke er en fare for andre, sender det ikke gode signaler til andre brukere, og noen kan vegre seg for å gå inn da det første som møter dem er en gjeng narkomane. Biblioteket har også opplevd personer som har satt heroin, og de har hatt en ruset ungdom som lagde mye bråk. Både ansatte og brukere ble redde, fordi brukeren virket skremmende og skapte dårlig stemning i lokalet.

Informant 1(SB) forklarer at den store pågangen av rusmisbrukere har ført til en del episoder. En narkoman fulgte etter en ansatt, og oppførte seg truende. Brukeren rev i døren etter at den ansatte hadde låst seg inne. Dette var en ubehagelig og skremmende situasjon for medarbeideren. Også Informant 9(SB) forteller om en kollega som opplevde å bli fulgt etter. Personen studerte hva den ansatte gjorde, og beskyldte vedkommende for å legge seg etter småjenter. Den ansatte tok dette veldig inn over seg, og måtte ha oppfølging. Informant 7(SB) har opplevd to rusede brukere som kranglet og begynte å slåss. Da en ansatt kom for å få dem til å slutte, hisset den ene seg opp og virket verbalt og fysisk truende. Den ansatte ble veldig redd etter den hendelsen, og fikk behov for oppfølging.

Noen ansatte har blitt grovt truet fordi noen brukere trodde dopet de hadde gjemt mellom bokhyllene var stjålet (Informant 10(SB)). Informant 9(SB) forklarer de har opplevd rusede mennesker som har tisset i blomsterpottene på biblioteket, og Informant 11(SB) har opplevd en rusmisbruker som ble så aggressiv at brukeren måtte legges i jern av politiet. Sju av informantene forteller om salg av dop ved biblioteket. Informant 9(SB) forklarer politiet innimellom patruljerer med narkohunder. Politiet kunne derimot gått rundene enda oftere, fordi det er mer av dop-salg enn de ansatte får med seg.

En av følgene med å ha rusmisbrukere på biblioteket er hva de legger igjen, og Informant 23(MB) forteller de har funnet mange sprøytespisser på toalettet. Dette er ikke bra hvis eksempelvis barn kommer inn på do og finner sprøytene. Informant 1(SB) sier de hadde en renholder som stakk seg på en sprøytespiss, derfor laget de rutiner for håndtering av sprøytespisser for å unngå at det gjentok seg.

5.1.3.2 Toalettene

Fem av bibliotekene forklarer at toalettet er et sted rusmisbrukere ofte benytter til feil formål. Fire av dem har opplevd brukere som låser seg inne og nekter å komme ut, noe som lager ubehagelige situasjoner for de ansatte. Informant 14(MB) opplevde en hissig og høyrøstet person innelåst på toalettet, hvor de måtte tilkalle politiet for å få han ut. To av bibliotekene har opplevd brukere som griser ned toalettet.

Vi har hatt et par tilfeller med ubehagelige, altså på toalettet, som virkelig ikke er innafor det vi ønsker oss her i biblioteket, og det går jo på tilgrising. Der de gjør fra seg utenfor, det er sikkert noe de skal hente der da, så det er ikke lenge siden, at det var smurt avføring på toalett, på lokk, på gulvet, vegger, over alt. Det er ikke morsomt å være den ansatte som kommer inn i det rommet der etterpå, for å si det sånn (Informant 20(SB)).

Informant 10(SB) forklarer de måtte starte med betaling på toalettene, fordi de ble brukt til narkotikasalg og var et sted for overdoser.

5.1.3.3 Overdoser

Fem bibliotek har opplevd overdoser, der alle er store bibliotek som ligger i byer. Informant 7(SB) sier de har hatt problemer med narkotika siden de ligger midt i sentrum. De har opplevd overdoser og narkomane som har fått illebefinnende inne på biblioteket. Informanten tror derimot ikke det er så ille at noen ikke vil dra på biblioteket eller nekter å sende ungene sine dit. Informant 19(SB) forteller om en overdose der de måtte tilkalle ambulanse og det ble foretatt gjenopplivningsforsøk. Dette virket traumatisk på de som var involvert, og mangel på kompetanse kan være med på å forverre situasjonen (Informant 20(SB)).

Jeg så jo bare han med overdosen, hvor tafatte vi var. Altså det var jo en låner som tok grep, og som på en måte fikk ordnet opp og lagt han ned og. Hvor var vi liksom, jeg var her da, men jeg visste ikke hva jeg skulle gjøre. Det gjorde ingen av oss. Det var ingen god følelse å være så hjelpeløs, håper jeg aldri opplever det igjen (Informant 20(SB)).

5.1.3.4 Alkoholikere

Alkoholikere som kommer fulle inn i biblioteket og setter seg ned og drikker er noe 20 av informantene har opplevd. Informant 3(SB) forteller om mer medfølelse enn frykt for mennesker som er alkoholikere, men er klar over at det kan oppfattes ulikt. Informant 22(SB) tror meråpent har ført til at alkoholikere og uteliggere sitter i biblioteket og drikker etter stenetid, noe som ikke ville vært mulig ved de gamle åpningstidene.

Det har vært ulike hendelser med alkoholpåvirkede brukere, og Informant 9(SB) har opplevd grove trusler og også blitt spyttet på av en alkoholiker. Det var en hendelse som fikk ettervirkninger, og det følte ubehagelig når brukeren kom inn i biblioteket. Biblioteket hvor Informant 17(LB) jobber, har en alkoholiker som hisser seg veldig opp når vedkommende er ruset. Brukeren har blitt kastet ut flere ganger grunnet drikking i lokalet. Han husker aldri det som har skjedd, og kommer derfor tilbake og oppfører seg på samme måte. Dette er vanskelig for de ansatte, siden de vet hva som kommer til å skje. Informant 20(SB) forteller om en full dame som tok med seg ølflasker i barneavdelingen. Da en ansatt prøvde å stoppe henne for å skjerme barna, ble hun truet og fysisk angrepet. Informant 19(SB) snakker om en bruker som har truet de ansatte flere ganger, og også plaget andre brukere.

Når det gjelder han alkoholikeren vår da, så har jeg kontaktet kommunen og spurt om vi kan vise han ut for en periode, helst ganske lenge, fordi at det har vært utrolig slitsomt, som sånn før jul i fjor, så var han jo, han kom jo innom fem, ti ganger om dagen, han ble hevet ut hver gang. Altså det er jo vanvittig, veldig slitsomt for alle. Man blir helt tappet for energi (Informant 19(SB)).

5.1.3.5 Håndtering av rusmisbrukere

Når det kommer til rusmisbrukere, tror Informant 3(SB) det er viktig å vise forståelse, og ikke bare se på dem som et problem. Hvis det derimot er voksne mennesker som oppsøker biblioteket for å selge narkotika, er det mennesker som vet hva de gjør, og er da ikke velkomne. Informant 7(SB) tror det er større problemer med stoff i de store byene. Siden rusmisbrukere ikke alltid er velkomne andre steder, oppsøker de biblioteket fordi de trenger et sted å være, og fordi det er en plass de føler seg inkludert. Informanten sier det derfor blir viktig å være imøtekommende. Åtte av informantene mener det er nødvendig at biblioteket er åpent for alle, uansett hvem de er og hva de gjør. Sju informanter mener derimot bibliotekene bør være litt restriktive til hvem de ønsker velkommen.

Det er greit at vi skal være åpent for alle, men vi trenger ikke bare være varmetue for folk som ikke skal bruke tjenestene våre eller som bare lager kvalm eller selger dop. For det er jo det de gjør. Det frykter jeg kan føre til at andre, altså ikke tør å for eksempel sende ungene sine på biblioteket, når det er såpass mange som er påvirket her (Informant 10(SB)).

Informant 12(SB) synes det er vanskelig å vite hvordan de skal håndtere rusmisbrukerne som oppholder seg i avdelingene. Blant annet blir det et dilemma når de legger seg til å sove. Man føler medlidenhet med mennesker som ikke har noe sted å være, og det blir derfor vanskelig å kaste dem ut.

5.1.4 Psykisk syke

Når det kommer til de mest alvorlige situasjonene som oppstår ved bibliotekene, forteller 17 av informantene våre at dette ofte skyldes mennesker som er psykisk syke. Det er sjeldne episoder, men hendelser som kan ha så stor alvorlighetsgrad at det får større følger for de ansatte. Informant 10(SB) mener det er vanskelig å se på mennesker når de sliter psykisk, man vet aldri hva det er som utløser reaksjonen.

Halvparten av informantene mener det generelt er vanskelig å vite hvor grensen for forvisning av brukere skal gå. Informant 20(SB) synes spesielt det er vanskelig med mennesker i psykisk ubalanse, fordi det ikke alltid finnes grunnlag for å kaste dem ut. De kan derimot ha en oppførsel som kan virke forstyrrende på andre i lokalet, det blir derfor vanskelig å vite når man kan gripe inn. Informant 14(MB) mener hendelser med psykisk ustabile har vært økende. Dette kan gjøre biblioteket ekstra sårbart, spesielt i ferieavviklinger da det ikke alltid er faste ansatte på jobb.

Det virker som folk kanskje kommer i perioder over et par måneder og så forsvinner de igjen. Men du merker veldig fort om det er en person som egentlig er veldig kontaktsøkende og som maser hele tiden, ikke sant? De skal ha oppmerksomhet og prater og de gjør kanskje det samme med andre lånere, og det kan rett og slett bli for mye av det. Det kan være ting som er vanskelig å gripe inn i egentlig. Det blir slitsomt for de som jobber her i de periodene det er mange av dem, fryktelig slitsomt (Informant 15(MB)).

5.1.4.1 Ulike episoder med psykisk syke

De alvorligste episodene ett bibliotek har hatt, er med en psykisk syk dame som lett blir aggressiv. Hun har blant annet trukket kniv i biblioteket i forbindelse med lån av pc (Informant 17(LB)). Informant 1(SB) forteller om en mentalt ustabil mann som kom løpende inn på biblioteket med en liten jente foran seg. De ansatte grep inn og fikk jenta i sikkerhet. Det var en voldsom hendelse, som de ansatte slet med å bearbeide i etterkant.

Informant 5(MB) forteller de har flere ustabile brukere. Religiøse synspunkt kan ofte forsterkes ved psykiske problemer. Dette kan skape utrivelige situasjoner på biblioteket hvis brukere med ulikt syn begynner å diskutere. Biblioteket har også hatt en bruker som pleide å grave ned lånte bøker, og som i etterkant flere ganger kom rasende tilbake til de ansatte og kjeftet fordi de ikke hadde preparert bøkene godt nok. Informant 13(SB) forteller at alvorlig truende situasjoner med psykisk syke har ført til at ansatte ikke har turt å komme på jobb dagen etter.

Jeg er ikke redd for rusmisbrukere, nei, det er psykiatri som er skummelt. Du ser at de har ikke kontakt med seg selv eller virkeligheten, og at virkelighetsoppfatningen deres er stikk motsatt av det vi andre har, altså, de kan være fryktelig truende, og det er mange som ikke er så veldig glad i når slike kommer på biblioteket. Vi blir redde rett og slett, vil ikke være i nærheten av dem (Informant 13(SB)).

Også Informant 18(LB) forklarer biblioteket har hatt fravær grunnet brukere. Hovedårsaken var en aggressiv dame som oppførte seg truende både fysisk og verbalt. Hun skapte engstelse og uro blant de ansatte, og flere grudde seg til kveldsvakter på grunn av henne.

Informant 9(SB) har opplevd truende situasjoner fra en psykotisk bruker med traumer fra krigssituasjoner. Informanten ble beskyldt for å gjøre ting vedkommende ikke hadde gjort, og han slo etter den ansatte flere ganger. Informant 10(SB) forteller også om en ansatt som ble slått. Dette skyldtes at brukers tid ved datamaskinen var over, og den ansatte ba henne forlate maskinen fordi det var kø. Et bibliotek hadde en episode med en psykotisk dame som hadde mistet omsorgen for barnet sitt. Hun gikk til personlig angrep og oppførte seg truende fordi hun mente det var biblioteket som hadde meldt saken til barnevernet (Informant 16(LB)). Biblioteket har også opplevd en bruker som ødela interiøret, og kastet stoler etter ansatte i skranken.

Informant 22(SB) forteller om to alvorlige episoder. En mann begynte å krangle med en annen, hvorpå han truet med å drepe barnet til den uskyldige brukeren. Han var høyrøstet og snakket stygt, og dette var en hendelse som skremte flere ansatte. Den andre hendelsen var en utenlandsk dame, som ble aggressiv fordi hun ble bedt om å flytte seg fra barneavdelingen. Den ansatte ble utskjelt og kalt rasist, noe som følte urettferdig.

Hun mistet litt besinnelsen da, hun kollegaen min. Men det verste var, så viste det seg at hun filmet dette her da, hun dama. Så la hun den filmen ut på youtube, og klipte inn sånne nazistklipp. Og skrev liksom navnet på biblioteket, så det var et ganske overtramp da, eller ja, det er jo ulovlig vil jeg si. Det gikk inn på oss alle, og ingen følte seg komfortable med den damen etter det (Informant 22(SB)).

Informant 20(SB) har hatt sammenstøt med en psykisk ustabil kvinne. Hun var blitt fratatt barna, og oppholdt seg ofte i barneavdelingen. Vedkommende kom med drapstrusler mot ansatte hvis hun ble bedt om å forlate avdelingen. Hun virket forstyrrende på barna fordi hun snakket høyt med seg selv. De tror ikke brukeren la mye i truslene, men det følte likevel ubehagelig og de ble veldig usikre rundt henne.

5.1.5 Andre typer konfliktsituasjoner og uønsket adferd

I tillegg til de fire store konfliktsituasjonene, er det også flere andre problemområder som går igjen i mange av bibliotekene.

5.1.5.1 Porno

Sju av våre informanter forteller at de har hatt problemer med menn som sitter i biblioteklokalene og ser på pornofilm. Et bibliotek opplevde en gutt som satt i ungdomsavdelingen og runket mens han så på andre ungdommer i lokalet. Han ble kastet ut med det samme, men fikk lov å komme tilbake med håp om at han ikke ville gjøre det igjen (Informant 10(SB)). Informant 17(LB) forteller om en bruker som satt og onanerte foran datamaskinen i barneavdelingen.

Når jeg kom bort, så var jeg bare så sint. Han bare fortet seg ut da, han var nok rusa. Men jeg tenker at der, det er så drøyt at der går grensen. Altså, skjønner du ikke det som voksen person, så sorry altså, men da kan du holde deg borte. Mulig det var en form for kulturkræsj eller noe. Ikke at det er akseptert i noen kultur, men han var jo da ikke norsk. Og jeg tror at når du plutselig på en måte da oppdager at på den pc-en, så får du tilgang til alt mulig av porno, at det er en sånn ny verden da. (Informant 17(LB)).

Informant 21(SB) og Informant 22(SB) forteller at de også har hatt problemer med menn som sitter og ser porno i biblioteket. Det virker derimot som det er ulikt hvordan brukerne reagerer når de blir konfrontert. Informant 22(SB) overrumplet en bruker som ble veldig flau og ba om unnskyldning. Han prøvde å dekke over det han gjorde, men når han ble avslørt, lofte han å ikke gjøre det igjen.

De som ser på porno i biblioteket for eksempel, da har jeg liksom måtte tatt den samtalen. Det er veldig absurd at du må sitte og si til voksne menn at du kan ikke se på porno i biblioteket altså. Barn kan bli støtt av det, andre som går forbi. Ja, jeg synes det er vanskelig å forstå, men de som jeg måtte ha samtalen med, har vært veldig forskjellige da. Han ene ble kjempeflau og tok det til seg og synes at det var helt forferdelig og han andre bare argumenterte med hvorfor han ikke skulle få lov til det (Informant 21(SB)).

Informant 26(MB) forteller de også har hatt brukere som skulle bortforklare situasjonen med argumenter som «dette er jo helt naturlig» og «det er da der vi kommer fra». Datamaskinene er plassert sånn at alle kan se skjermen, det er derfor strengt forbudt å se på porno, og de som gjør det blir kastet ut umiddelbart. Biblioteket hadde også en bruker som printet ut

pornografiske bilder, hvor bildene ble liggende i skriveren tilgjengelig for alle, både voksne og barn.

5.1.5.2 Trakassering

Tolv av informantene forteller om seksuelt krenkende adferd, og ansatte som sjikaneres. Dette gjelder stort sett de kvinnelige ansatte. Informant 21(SB) nevner ulike situasjoner hvor ansatte har blitt seksuelt trakassert og forfulgt. Den alvorligste situasjonen innebar en eldre mann som ble oppslukt av en yngre ansatt. Han fulgte etter henne både på jobb og på vei hjem, noe som følte fryktelig ubehagelig. Et annet bibliotek har også opplevd trakassering av ansatte.

Vi har sånne folk som er ute etter jenter rett og slett. Unge jenter, det er ikke kjekt. Så vi har en som har vært utvist ganske lenge og mange ganger. Han har en dom på seg for, ja, han har vært borti småunger. Han er en ekkel fyr, han sto alltid og glodde på damene og fulgte etter oss. Første årene jeg jobbet her så fulgte han etter oss nesten hjem. Han er faktisk utvist ennå, det er ikke så ofte jeg ser han her lenger. Han fulgte en helt hjem, og det er ikke kjekt. Jeg tror ikke hun var redd han eller noe, og det var ikke jeg heller, men han brukte liksom, du må hilse på meg for du kjenner meg. Ikke når du oppfører deg sånn sa jeg, da kjenner jeg deg ikke. Jeg kan godt si hei til deg, men jeg skal ikke ha deg etter meg hjem. Det er jeg ikke interessert i (Informant 9(SB)).

Informant 10(SB) forteller om en som utøvde seksuell sjikane gjentatte ganger mot både ansatte og brukere. Det ble oppfordret til å anmelde hendelsene, men ingen turte fordi de var redde for brukeren. Informant 26(MB) sier en ansatt fikk intens oppmerksomhet fra en bruker, og han klarte ikke forstå at dette var plagsomt for henne. Den ansatte opplevde det som så ubehagelig at hun gikk fra skranken da brukeren kom. Informant 19(SB) mener det er viktig å ta hensyn til følelsene man får ved slike situasjoner, og presiserer at alle har hundre prosent rett til de følelsene som oppstår. «Hvis en person føler seg trakassert, så er personen per definisjon trakassert, og det er det veldig viktig å ha i tankene» (Informant 19(SB)).

5.1.5.3 Lukt

I følge ti av informantene er mennesker som lukter vondt et problem for biblioteket. Informant 9(SB) synes det er vanskelig å vite hvor grensen går. Det er lettere å be en alkoholpåvirket person om å gå, enn å måtte si at en person må forlate lokalet fordi han lukter ille.

Lukt er jo et eget kapittel i biblioteket. Det har dere sikkert hørt før. Det er jo veldig ubehagelig. Men der er vi altså nødt til å gå bort og si til vedkommende, hvis det er en som

har plassert seg, og de sitter jo ofte lenge, vet du at vi har fått klager på at det lukter, og at du må gjøre noe med det, ellers kan du ikke sitte her. Så vi sier ifra. Vi er nødt til det. Jeg har vært med på det selv. Det er noe av det ubehageligste jeg kan tenke meg. Men det er jo sånn at de forpester en hel avdeling, så folk flykter. Det er virkelig ille (Informant 15(MB)).

Informant 12(SB) forklarer at de også bortviser mennesker som lukter veldig vondt og er til sjenanse for andre i biblioteket, spesielt hvis de får henvendelser fra brukerne. Informant 11(SB) mener derimot biblioteket noen ganger er litt for tolerant.

Vi aksepterer i grunn for mye fra folk i enkelte tilfeller, vi har liksom hatt folk som har hatt utrolig sjenerende kroppslukt. Altså vi hadde en dame som gikk da jeg begynte her, hun kunne sitte i et av rommene på biblioteket og vi har store rom her. Hun stinket så grusomt at vi kunne ikke gå inn der. Og vi fikk ikke lov å, for da vet jeg jo at folk ytret ønske om, vær så snill, kan vi ikke be henne om å gå. Men nei. Det gikk ut over andre brukere også, de kom og klagde. Hun luktet så grusomt, du visste ikke hvor du skulle snu deg, du brakk deg omtrent. Og vi visste at det var ikke noe vits å gå til ledelsen, for de sa nei, de er fremdeles velkommen her. Det var fryktelig frustrerende, at de ikke kunne høre på oss som jobber der nede (Informant 11(SB)).

5.1.5.4 Religion og bønn

En annen utfordring er mennesker som ber i biblioteket forklarer seks av våre informanter. Ett bibliotek opplevde en bruker som velsignet ting i lokalet, og slikket på bøkene som et religiøst ritual (Informant 5(MB)). Informant 26(MB) forteller at de har hatt problemer med folk som har lagt seg ned for å be. De var ikke i veien, men informantene mener religion er en privatsak og noe som ikke skal utøves i biblioteket. Dette er Informant 13(SB) enig i, og mener hverken politikk eller religion hører hjemme på et bibliotek. Det bør ikke diskuteres høylytt eller utøves fysisk, for når flere brukere er i lokalet bør det ikke bli for synlig.

Det var en som hadde snublet over en muslim som lå på bønneteppe i trappen og ba. Dette kom i avisen, for dette her diskuterte vi, vi syns ikke det var allright. Men jeg tenkte at vi kanskje kunne svare vedkommende, ikke bare at han ikke fikk lov til å gjøre det her, men kunne henvise han til andre plasser. Så jeg sendte en mail oppover i kommunen, der jeg sa at dette har vært en utfordring, for det hendte ikke bare en gang. [...] Det jeg sa til vedkommende og avisen som begrunnelse på at det ikke gikk an, var at biblioteket er et nøytralt sted. Det er ingen som får utøve sin religionsøvelse her. Altså hvis de gjør det uten at det er synlig for andre, så kan ikke vi vite hva folk tenker, men med synlig religiøs adferd kan man si, det kan vi ikke ha i biblioteket (Informant 10(SB)).

5.2 Arbeidsmiljø

I denne delen ønsket vi å få bedre oversikt over i hvor stor grad arbeidsmiljøet blir påvirket, og se på faktorer som kan være med å skape et tryggere og bedre arbeidsmiljø.

5.2.1 Hvordan skapes et trygt arbeidsmiljø?

Alle informantene er opptatt av at det skal være et trygt arbeidsmiljø på biblioteket og de mener alle må være med å bidra. Informant 1(SB) syns både ledelse, tillitsvalgt og verneombud har et stort ansvar for at det skapes et trygt arbeidsmiljø, men mener leder har den viktigste rollen.

Når man jobber på et offentlig sted, så har alle egentlig et lite ansvar for å bidra til at biblioteket er et hyggelig sted. Men når vi snakker om å jobbe med folk på et offentlig sted, så er det egentlig hele samfunnet som må bidra litt også. Men selvfølgelig så er det oss som jobber her, vi som har ansvaret for lokalet. Selvfølgelig, det er ikke alle som syns de har så mye makt, så da er det sjefen og tillitsvalgt, og selvfølgelig verneombudet som har ansvar. De sitter kanskje med det største ansvaret for å rapportere og gjøre ting som hjelper til å skape et trygt arbeidsmiljø (Informant 6(MB)).

Tolv av informantene mener det er viktig de ansatte skal føle at de mestrer arbeidsoppgavene de blir satt til, også krevende og utrygge situasjoner. Informant 7(SB) er opptatt av at situasjoner som oppstår blir håndtert på en god måte. Informanten forteller at gode rutiner, kurs som bidrar til at de ansatte vet hva de skal gjøre og god oppfølging, fører til et trygt arbeidsmiljø. Informant 21(SB) mener det i tillegg er viktig å vite hvem man kan henvende seg til og at det er noen som kan hjelpe hvis noe oppstår.

Gode kollegaer som man kan stole på er viktig for å skape et trygt arbeidsmiljø syns alle informantene, og 25 av dem mener dette er noe de har i dag. Alle skal ha det bra på jobb (Informant 19(SB)), og Informant 20(SB) mener en sjef som ser deg og gode kollegaer som viser respekt og omsorg er nødvendig. Derimot er det viktigste at du føler deg trygg sammen med brukerne.

Gode retningslinjer og rutiner skaper trygghet, mener 13 av informantene. Informant 1(SB) tror gode rammer for når noe skal varsles er med å bidra. Det finnes mange arenaer som kan føre til at de ansatte blir bedre kjent og gjøres trygge på hverandre, et eksempel er sosiale sammenkomster. Informanten tror det å skape trygghet vil bidra til at ansatte tør å ta opp ting i plenum og spørre hvis noe er uklart. Det er et trygt arbeidsmiljø hvis det er tilrettelagt for at

arbeidet kan utføres på best mulig måte, og at det er gode relasjoner mellom medarbeiderne (Informant 26(MB)). Informant 16(LB) tror man bygger opp under fellesskapet ved å sosialisere på fritiden. Når de ansatte har det bra, så gagnar det også brukerne.

24 av informantene våre mener det å være flere på jobb er en måte å trygge arbeidshverdagen. Det er viktig med forebyggende arbeid for å ta vare på medarbeiderne i forhold til konfliktsituasjoner, og et tiltak kan være at ansatte aldri er alene på jobb (Informant 8(SB)).

Skulle det oppstå en eller annen konflikt eller noe som helst i en skrankesituasjon, så vet jeg at mine medansatte er der og vil komme, ikke sant? Fordi, hører du en som skriker og brøler i en annen skranke, så er det alltid noen fra en annen som kommer til, for å se hva er situasjonen og kan vi hjelpe? (Informant 2(SB)).

I følge 16 av informantene er konfliktsituasjoner blitt en del av jobben. Informant 19(SB) tror noe av årsaken kan være at de jobber i et folkebibliotek som er åpent for alle. Derimot bør det ikke utgjøre en stor del av jobben, fordi det kan gå ut over arbeidsmiljøet.

Konfliktsituasjoner har dessverre blitt en del av hverdagen, men det bør absolutt ikke være det. Mine kollegaer har førsteprioritet og ikke brukeren. Og det er jo spesielt da, i en sånn jobb som vår, der vi skal være brukerorientert, og kundeorientert i hovedsak. Så når det blir problemer som da angår de ansatte så blir den brukeren ikke lenger en kunde, da blir den et problem. Og sånne situasjoner er det jo ganske mange av. Da er det liksom bare være helt tydelig med en gang, at egentlig så bryr jeg meg ikke om at du truer meg, hvis det går ut over vår sikkerhet. Så, det tror jeg egentlig folk er flinke til generelt, å steppe inn i situasjoner hvis det oppstår. Spesielt episoder hvor kvinnelige kollegaer sliter med å bli hørt og få respekt, og en mannlig kollega må hjelpe dem ut av situasjonen (Informant 3(SB)).

Informant 23(MB) mener det er viktig å ivareta de ansatte, slik at de er trygge på jobb. Et trygt arbeidsmiljø er viktigere enn lønn, for er den ansatte trygg tåler han utfordringer bedre. Sju av informantene mener det er nødvendig at de nyansatte har en erfaren kollega å støtte seg til, slik at de føler seg trygge under uforutsette hendelser. Informant 10(SB) sier derimot et for trygt arbeidsmiljø kan bety at det er et tradisjonelt arbeidsmiljø der ikke noe skjer.

Informanten har heller fokus på trivsel, fordi de ansatte skal kunne utfordres på en måte som gjør at de vokser og føler seg kompetente i jobben. Det er også viktig med oppfølging av de ansatte hvis de har vært involvert i en konfliktsituasjon (Informant 26(MB)), og Informant 4(MB) mener samtaler og tillitt er det viktigste for å ivareta medarbeiderne.

5.2.2 Åpenhet

5.2.2.1 Samtale og dialog

Åpenhet og å snakke sammen er noe 24 av informantene mener er viktig, slik at alle er forberedt på hva som kan skje og hva som kan gjøres for å løse konfliktsituasjonene.

Informant 2(SB) mener man lærer best ved å snakke sammen i etterkant, for å finne frem til gode løsninger. Åtte av informantene opplever at ledelsen er forståelsesfulle og tilgjengelige hvis de ansatte vil prate med dem.

Seks informanter forteller det ikke er mye utskiftning av ansatte, og at de derfor kjenner hverandre godt. De tror det fører til at de snakker godt sammen og har tillitt til hverandre. Informant 26(MB) forteller at de ansatte prater sammen rett etter en situasjon, både om hvordan hendelsen ble løst og hva som kunne vært gjort annerledes. Så lenge det er god dialog mellom ansatte og leder etter en hendelse, blir det opp til den enkelte å velge hva han vil dele med andre (Informant 7(SB)).

Åpenheten på arbeidsplassen er god ifølge 19 av informantene, men informant 3(SB) synes det kunne vært bedre. Informanten har inntrykk av at det er fysiske ting det blir pratet om, og ikke det psykososiale miljøet. Det er viktig at ansatte tør å si fra hvis noe oppleves ubehagelig, slik at det kommer frem i lyset og ikke bare blir snakket om mellom kollegaer. Ledelsen bør derimot holde noe informasjon tilbake når det kommer til de mest alvorlige episodene, slik at de ansatte er trygge, og ikke blir redde for å komme på jobb. Informant 5(MB) mener det kunne vært større åpenhet mellom ansatte og øverste ledelse, fordi det er viktig at ledelsen får innsyn i alt som skjer. Grunnen til at ikke alt når ledelsen, er fordi de ansatte ikke vil fremstå som klagete og heller vise at de gjør en god jobb. Informanten mener videre man bør få frem hvordan man har det, slik at det kan bli gjort noe med.

Det eneste som hindrer oss i å prate med lederen er at vi har dårlig tid. Det er rett og slett tidsklemma som gjør at du egentlig tenker at, nei, kanskje jeg ikke skal si noe, vi har ikke tid til å prate om det. Og det er ikke noe som lederen for så vidt nå kan gjøre noe med, annet enn å prøve å skaffe flere ansatte (Informant 15(MB)).

En årsak til at man ikke har tid til å snakke sammen, kan være fordi det er mye som skjer på biblioteket (Informant 4(MB)).

Sju av lederne vi snakket med er opptatte av god dialog mellom ledelse og ansatte for å gjøre arbeidsplassen så bra som mulig. Det viktigste for å skape et godt arbeidsmiljø er at det blir

lagt til rette fra ledelsen slik at det er rom for å prate sammen og bearbeide hendelsen (Informant 4(MB)). Informant 1(SB) forteller derimot den øverste ledelsen kan være lite tilgjengelig i perioder, men at biblioteket har mellomledere som tar seg av samtalene med de ansatte. Det er viktig at medarbeiderne blir lyttet til med respekt og tatt på alvor. Informanten mener i tillegg det er lurt at personalet gir hverandre tilbakemelding på hvordan de håndterte situasjonen. Informant 9(SB) er opptatt av at det skal være lov å prøve og feile, men at håndteringen bør snakkes om, slik at de kan lære av det som ble gjort. Ingen reaksjon er riktig eller gal, og uansett skal den tas på alvor (Informant 21(SB)).

Jeg synes det er helt greit at man prater om, hvis det har skjedd et eller annet, eller hvis det har vært en vanskelig vakt eller noe, at vi kan prate om de tingene. Jeg tror nok kanskje de ansatte bruker hverandre litt også. Uten at de nødvendigvis informerer meg, hvis det ikke er alvorlige ting da, så prater de nok sammen og det tenker jeg at er helt greit. Det er helt fint det for meg, bare jeg blir involvert hvis det er litt sånn alvor da (Informant 17(LB)).

Informant 17(LB) tror likevel det er viktig å samle hele gruppen til en samtale etter en alvorlig hendelse, hvor alle kan fortelle hvordan de opplevde den. Det å prate sammen i fellesskap er noe alle kan ta lærdom av, selv om ikke alle tør snakke i større forsamlinger (Informant 25(MB)). Informant 21(SB) mener i tillegg det er nødvendig å spørre hvordan de ansatte har det, siden ikke alle kommer til ledelsen med følelsene sine.

5.2.2.2 Arena for samtale og kommunikasjon

Samtale og kommunikasjon kan forgå både på formelle og uformelle arenaer. 22 av informantene forteller at de snakker sammen rundt kaffekoppen eller i lunsjen, og at det kan være med på å ufarliggjøre samtalene. 20 av informantene mener personalmøter kan være gode arenaer, mens 11 stykker derimot tror det på personalmøter kan være vanskeligere å ta opp saker for noen medarbeidere. Informant 17(LB) forteller de alltid setter av tid før de åpner biblioteket, hvor både hverdagslige og faglige temaer tas opp. Dette er en god arena for de ansatte å si fra til leder hvis noe plager dem. Det er i tillegg et egnet sted å fange opp om noe skurrer, derfor settes det av tid til slike samtaler på tross av travle hverdager.

Seks av lederne vi snakket med mener medarbeidersamtaler er et egnet sted å ta opp litt vanskeligere tema. På denne arenaen kan man ta opp ting som gjelder den enkelte, uten å bli forstyrret av andre. Informant 1(SB) gjennomfører medarbeiderundersøkelser, medarbeidersamtaler og personalmøter. Det skulle derimot vært mer tid til personalseminarer

for å kunne tilby de ansatte faglig påfyll og informasjon, slik at de kan bli mer løsningsfokuserede.

Informant 10(SB) bruker personalmøtene til å diskutere hva de skal gjøre med utfordringer som dukker opp. På den måten vil tilnærmet like episoder bli behandlet likt av personalet, fordi alle har fått samme informasjon. Informant 13(SB) mener personalmøter er en god arena å snakke om konfliktsituasjoner på, og det bør være lav terskel for å dele tanker og meninger.

Alle får vært med på å komme med sine synspunkter. Men her skal jo alle stemmer telle, alle synspunkter skal komme frem, og den som opplever kanskje hverdagen som utrygg i forhold til situasjoner, det er den som skal bli mest hørt (Informant 13(SB)).

Biblioteket hvor Informant 11(SB) arbeider har jevnlige morgenmøter, men siden de er en stor organisasjon blir det vanskelig at alle møtes samtidig. Personal møter er derimot en arena hvor de fleste treffes, men de blir gjennomført for sjelden. Det kan være vanskelig å komme til orde på møtene, så informanten tenker det kanskje er lurt å dele de ansatte inn i mindre grupper, slik at flere får snakket og delt sine meninger.

Det er egentlig ganske krevende når vi er en stor arbeidsplass, med mange som har gode meninger, også har du mange som har rare meninger, og veldig personlige meninger, men i og med at vi skal prøve å være demokratisk, så skulle jo alle få mulighet. Det blir i hvert fall mottatt bedre hvis alle føler at de har vært en del av prosessen og at min stemme ble også hørt (Informant 11(SB)).

Informant 22(SB) syns de ansatte kunne fått mer informasjon om prosessene rundt konfliktsituasjoner og hvordan de bør håndteres, ikke bare informasjon om en spesifikk hendelse i etterkant. Sju av informantene sier ledelsen er flinke til å sende ut informasjon hvis noe har oppstått. Noen ansatte får en informasjonsmail fra leder en gang i uken (Informant 8(SB)), og Informant 3(SB) legger til at i en stor organisasjon er det viktig at også de ansatte har frie tøyler til å sende ut mail hvis noe har skjedd. To bibliotek benytter i tillegg facebook for å kommunisere og få gitt beskjeder (Informant 8(SB); Informant 5(MB)). Informant 5(MB) sier bibliotekansatte jobber til ulike tider, og derfor er det lurt å benytte flere arenaer for å dele informasjon.

5.2.2.3 Debriefing

Elleve av informantene våre forteller at ledelsen debriefer de ansatte hvis de opplever en traumatisk hendelse og får en reaksjon. Det kan være fornuftig å snakke med de ansatte et sted hvor de er skjermet fra andre i lokalet (Informant 14(MB)). Informant 1(SB) har snakket mye

med verneombudet om debriefing, og vil at ansatte skal debriefes for bedre å kunne takle forestående situasjoner. Selv om bibliotekets ansatte ikke er utdannet til å gjennomføre slike samtaler, prøver de å støtte hverandre og snakke ut om hva de opplevde. Informant 4(MB) mener debriefing i tillegg kan hjelpe på de ansattes trygghet.

Vi har fått inn en ekstern fra helsevesenet, til å liksom debriefe faktisk, både meg og gruppen. For å prate litt med oss om hva vi gjør i sånne situasjoner og hvordan vi oppfører oss og hvorfor oppfører vedkommende seg sånn. Altså, vi kan ikke noe om det her. Vi har hatt noen episoder der jeg har tenkt at her kan det smelle. Det er utrolig ubehagelig. Så jeg håper da, at debriefingen kan hjelpe oss i sånne situasjoner (Informant 17(LB)).

5.2.3 Påvirkning på de ansatte

Konfliktsituasjoner kan være alvorlige hendelser, men 19 av informantene forteller også om små ufarlige episoder som over tid kan føre til at de ansatte kjenner på ubehag. En slik påvirkning kan gå ut over trivsel og samhold hos de ansatte og føre til stress hos noen medarbeidere. Informant 26(MB) tror ansatte har opplevd enkelte situasjoner som så ubehagelig, at de prøver å unngå å komme i samme situasjon igjen. Dette gjelder spesielt hvis en låner som de har hatt en episode med kommer inn i biblioteket. Informant 9(SB) mener derimot det er de alvorlige hendelsene som påvirker de ansatte og ikke de små som oppstår i hverdagen.

Jeg tror ikke noen er helt upåvirket hvis det har skjedd noe sånn voldsomt, så hvis noen sier at det ikke gikk inn på dem, så tror jeg de lyver. Også tror jeg jo at det at vi vet at det er sånn på en måte, ikke at det skjer hver dag, men at det kan skje. Jeg tror nok det gjør noe med folk, men det er jo individuelt også (Informant 1(SB)).

Alle våre informanter mener det er individuelt hvordan man reagerer, de mener det alltid vil være noen som tåler mer enn andre. 19 informanter mener personlige egenskaper er avgjørende for hvordan man takler ulike hendelser, og 6 tror ikke dette kan læres men er medfødt. Konfliktsituasjoner vil påvirke de ansatte uavhengig av egenskaper, fordi de får innblikk i miljøer og mennesker som er ukjent for dem (Informant 7(SB)). Informant 6(MB) tror derimot konfliktsituasjoner kanskje ikke påvirker eller gir reaksjoner som blir synlige med en gang. Informanten havnet i en truende situasjon hvor en gruppe ungdommer sperret vedkommende inne i et hjørne. Dette ble ikke oppfattet av kollegaen, på tross av at vedkommende befant seg like ved, så informanten måtte komme seg ut av episoden på egen hånd. Det vanskeligste var å kjenne på det å ikke kunne stole på kollegaen, og dette preget informanten i etterkant av hendelsen. Informant 13(SB) forteller om en medarbeider som ble

påvirket etter en hendelse som førte til at vedkommende ble syk og borte fra jobb. Det ble tatt alvorlig av ledelsen, slik at personen fikk oppfølging. Informant 14(MB) forteller biblioteket har gitt ansatte fri én dag for å komme seg etter en episode som førte til dårlig omtale i media. Biblioteket hadde også en medarbeider som fikk angstanfall og ble borte fra jobb noen dager, etter en episode som ble oppfattet som truende.

Ja, det har jo påvirket, altså, noen som har havnet i konflikt med lånere, at man blir utrygg når den låneren kommer og gjerne spør om noen andre kan stå i skranken, fordi at den personen er der, eller trekker seg inn på kontoret. Og det er jo kjempe trist, altså at man kommer så langt, å nei, nå kommer hun liksom, kan du stå ute i skranken, for jeg orker ikke være her hvis hun kommer bort. Så det påvirker jo dagen veldig, det er ikke ofte det har skjedd, men det har skjedd. Man er jo redd for konflikten på en måte, man er ikke redd for å bli slått ned nødvendigvis, men man synes det er veldig ubehagelig da. Men det viser jo at kollegaene passer på hverandre. Så det er et godt samhold (Informant 22(SB)).

Informanten forteller at lånere som regel forsvinner av seg selv, og da forsvinner også problemet. Utfordringen ligger i hvordan man takler hendelsen når den oppstår. Informant 2(SB) mener hendelser fordeles likt blant personalet, fordi det ikke er samme medarbeider som opplever alle hendelsene.

5.3 Forebygging og håndtering

I denne delen var hensikten å få en oversikt over i hvilken grad bibliotekene har igangsatt tiltak, hva som eventuelt mangler og hvordan tiltakene som er satt i gang fungerer.

5.3.1 Opplæring

Opplæring innen konflikthåndtering er alle informantene opptatte av, og de mener dette er noe som bare blir viktigere og viktigere. Opplæringen bør starte på et så tidlig stadium som mulig, og være en kontinuerlig prosess.

5.3.1.1 Kurs

Det er ulikt hva informantene har hatt av kursing innen konflikthåndtering. 18 forteller de aldri har vært på kurs, men alle mener dette er noe det burde vært mer av. Informant 22(SB) tror noe av årsaken til lite kursing er at det er for ressurskrevende siden man oftest må leie inn ekstern kompetanse. Det kan også gå på uvitenhet om relevante kurs tilbys, og at ansatte er for dårlige til å si fra om at de ønsker det. I tillegg er det vanskelig å vite hvilket kurs som best

passer bibliotekfeltet. Informant 9(SB) forteller ledelsen har prøvd å finne kurs som er skreddersydd utfordringer bibliotekene møter, men situasjonene som oppstår er så forskjellige at det er vanskelig å finne et som passer. Selv om kurs er viktig ligger det også mye i personlige egenskaper, og noen kan kurses mye uten at det egentlig vil hjelpe (Informant 4(SB)). Dette er Informant 1(SB) enig i, som ser at noen av de ansatte lettere kommer opp i konflikter, selv om de har vært på samme kurs som sine medarbeidere.

De åtte informantene som har deltatt på kurs, forteller disse stort sett har vært i regi av vekterselskap eller politi. Noen har også hatt hjelp av bedriftshelsetjenester, Røde kors eller institusjoner som jobber med rusmisbrukere. Det er likevel stor forskjell på hva de satt igjen med etter kursene. Informant 14(MB) forteller om et kurs de fikk laget, som gikk på hvordan de skulle møte mennesker som er annerledes enn andre. Det ble vellykket, og de ansatte var fornøyde. Informant 2(SB) deltok derimot på et kurs i kundebehandling som ikke var helt relevant. Informanten savner dessuten kontinuitet i kursingen, da mye av det de lærer på kursene raskt glemmes. Informant 20(SB) forteller de fleste som jobber i biblioteket i dag ikke har deltatt på kurs som tidligere har vært arrangert, fordi det har vært stor utskiftning av personalet. Derfor har tidligere kompetanse forsvunnet, samtidig som problemene som nå oppstår har forandret seg. Informanten er opptatt av at en slik type opplæring bør skje jevnlig. Et kombinasjonskurs sammen med førstehjelp vil være en mulighet for å lettere få konflikthåndtering med.

Kursene 14 av informantene etterspør, er å lære å håndtere psykisk syke mennesker, samt det å håndtere ungdom. Informant 17(LB) mener det ville vært lurt å lære av profesjonelle hvordan man prater og roer ned situasjoner. Også Informant 15(MB) er opptatt av å kunne snakke med ulike brukergrupper på en måte som demper konfliktene, og etterlyser derfor en type kommunikasjonskurs. Mer innsikt i hvordan rusmisbrukere kan reagere i situasjoner er noe de ansatte i tillegg kunne hatt stor bruk for (Informant 10(SB)).

5.3.1.1.1 Hvordan lære på best mulig måte?

Sju av informantene tror den beste måten å lære og håndtere konfliktsituasjoner, er gjennom ulike workshops, rollespill og lignende øvelser. Informant 15(MB) mener for eksempel det ville være mest lærerikt å jobbe ut fra ulike caser, hvor man kan diskutere seg frem til hvordan man burde opptre og håndtere situasjonene.

Når det skjer noe, så skal man være drillet. Man skal være så drillet at man gjør ting uten å tenke, fordi at når det skjer noe, så vet du ikke hvordan du reagerer, med mindre du har

opplevd det før. Du må kunne det og du må bare automatisk vite det. Jeg tenker at en god måte å få til det på, er ved rollespill. Det er utrolig enkelt å falle inn i en rolle. Det er veldig avslørende med rollespill, finne hvor skoen trykker. Da kan vi spille roller på det vanskelige, og så kan vi trene på både serviceinnstilling og konfliktsituasjoner samtidig. [...] Og så har jeg jo selvfølgelig tenkt å sette folk i akkurat motsatt rolle enn hva de har til vanlig. Og det er fordi at det er noe med å ha en forestillingsevne av hvordan det er å være i den andre situasjonen. Det er vanskelig å sette seg i andre sine sko, men hvis man vil, så kan man faktisk få det til. Jeg tror vi vil komme styrkende ut av å arbeide på en slik måte (Informant 19(SB)).

Informant 6(SB) forteller de har søkt om støtte til workshops, og tror det vil være veldig nyttig²². Det er viktig å ikke tro at man er eksperter med en gang, og konstant oppfølging er essensielt spesielt for de som jobber et sted hvor konflikter ofte oppstår. Informant 8(SB) mener både workshops og kurs bør holdes minst en gang i året, slik at det sitter friskere i minnet. Selv om en ansatt har deltatt på kurs, vil man fortsatt bli påvirket av en situasjon, og oppfølgingen av de ansatte blir derfor minst like viktig som selve kurset (Informant 21 (SB)).

5.3.1.2 Egenskaper og kompetanse

Egenskapene alle informantene mener ansatte må inneha for å takle konfliktsituasjoner på en god måte, er å opptre rolig og ikke la seg hisse opp. I tillegg til å ikke være redd for å snakke til folk og kunne snakke til dem på en skikkelig måte. Tolv av informantene sier dette ikke alltid er like lett.

Egenskaper ja, da er det viktig å ikke hisse seg opp over en situasjon som oppstår. Men det er av og til en tålmodighetsprøve å stå der og være høflig og prøve å ikke bli revet med, det må jeg si. Heldigvis så er det ingen som tar pulsen min mens dette skjer da, for å si det sånn. For jeg er jo absolutt ikke rolig innvendig. Men jeg må liksom i det minste gi et rolig ytre. Så akkurat dette med å bestemt vise litt autoritet, altså sånn er det bare (Informant 20(SB)).

5.3.1.2.1 Menneskekunnskap

13 informanter mener i tillegg det er nødvendig med menneskekunnskap og interesse for mennesker. Informant 23(MB) tror det er viktig å kunne kommunisere med andre, at man klarer å forstå mennesker og at man ikke misforstår situasjoner. I tillegg må man være i stand til å lære av situasjonene man kommer opp i. Informant 15(MB) mener det er nødvendig at medarbeideren også liker ulike personer og personligheter. Informant 3(SB) synes de ansatte skal vise medmenneskelighet, og ser på dette som den viktigste egenskapen en ansatt kan ha.

²² Nasjonalbiblioteket disponerer prosjektmidler som skal stimulere til utvikling i norske bibliotek. For mer informasjon: <https://bibliotekutvikling.no/prosjektmidler/>

Informanten er også opptatt av å utvise empati og forståelse for livssituasjonene brukerne er i, og at tålmodighet gjør at en ansatt takler situasjoner bedre.

Det er også viktig å ha brukerfokus, den ansatte må være en som vil brukerne vel og det er en fordel å være god til å megle. Det er menneskelig å hisse seg opp i situasjoner som oppfattes truende og provoserende, men likevel viktig å ikke heve stemmen mot brukerne (Informant 4(SB)).

De viktigste egenskapene, i forhold til en konfliktsituasjon, det er jo mye menneskekunnskap og å kjenne rutinene. Og det å kjenne rutinene er kanskje den biten som er lettest å angripe og lettest å få innarbeidet. Mens menneskekunnskapen er noe du har med deg helt fra barndommen egentlig. Dette er egenskaper som du tar med deg når du velger et yrke. Hvis du velger å bli bibliotekar, så tenker du kanskje ikke at det er menneskekunnskap som er viktigst, altså, det kan jo godt hende du har de egenskapene, men du tenker jo kanskje ikke på det sånn i utgangspunktet når du velger yrket. Mange tror å jobbe i bibliotek er stille og rolig og man sitter og pusler litt på bakrommet og klistrer litt lapper og sånn, men det er ikke det altså. Men veldig mange av mine ansatte syns jeg er gode menneskekjennere (Informant 1(SB)).

5.3.1.2.2 Trygg i jobben

15 av informantene våre er opptatt av at de ansatte skal føle de behersker arbeidsoppgavene de blir satt til og situasjonene de havner i. Dette for at episoder skal løses på best mulig måte. Det er viktig med sosial kompetanse (Informant 26(MB)), og Informant 7(SB) mener de ansatte må være gode på service og at det viktigste er at de er trygge på seg selv i arbeidssituasjonen. Det viktigste er å bygge opp de ansattes selvtillit, og dette vil skape større trygghet både hos den enkelte men også i hele arbeidsgruppen på sikt (Informant 16(LB)). Informant 21(SB) er opptatt av selvstendighet, og mener dette kommer med bedre selvtillit.

Det å forholde seg rolig er veldig viktig, ikke gå inn i en diskusjon eller argumentasjon, og den tryggheten får man etter hvert med erfaring. Du har håndtert flere og flere sånne situasjoner, man klarer å lese mennesker veldig mye bedre, skille unna de som på en måte kan skape problemer. Jeg tror mange her er veldig godt rustet, men vi er et veldig travelt bibliotek, det er masse mennesker innom her hver dag. Vi har et krevende publikum i utgangspunktet, de forlanger mye, de forventer mye, og de kan veldig mye selv. Så man får liksom prøvd seg sånn jevnt over egentlig, på veldig mye (Informant 21(SB)).

Informant 22(SB) mener det å være trygg i jobben er noe av det viktigste med å takle uforutsette hendelser, men at dette er veldig individuelt. Noen takler konfliktsituasjoner bra, mens andre ikke er så tøffe og trekker seg tilbake. Så i tillegg til å være trygg, er det å både

kunne gi hjelp, men også spørre om hjelp, to veldig viktige egenskaper hvis man havner i en konfliktsituasjon. Informant 14(MB) synes de ansatte må være tøffe nok til å si fra når noe oppstår. Biblioteket ansetter mennesker som er utadvendte, trygge og som kan håndtere situasjoner og formidle det biblioteket står for på en god måte. Informanten mener det nå kreves andre egenskaper enn før, og tror at det er en styrke å komme utenfra fagmiljøet, med andre erfaringer og opplevelser.

5.3.1.3 Rollen til bibliotekarutdanningen

16 av informantene tror det kan virke forebyggende å bevisstgjøre rundt problemer med brukere på et tidlig stadium, og 13 synes det bør være mer om temaet på studiet. De som har tatt utdannelsen mener det er altfor lite om dette på bibliotekarutdanningen slik det er i dag, mens de med annen bakgrunn har inntrykk av at dette er et tema som blir fortiet. Informant 1(SB) tror mange av de som begynner å jobbe på folkebibliotekene ikke er forberedt på denne delen av jobben, og at uventede møter med vanskelige brukere kan føre til situasjoner som eskalerer.

De fleste elsker å gå på biblioteket og det er så mye positiv brukerkontakt, men plutselig så skjer det noe galt. Jeg synes jo egentlig at utdannelsen burde snakke noe om det. I forhold til det at, det er den virkeligheten som man møter. Men det er jo det å snakke om det på en måte som ikke skremmer vannet av folk. Altså, fordi kanskje når man bare hører om det, også er det der fremme, da kan det jo virkelig vokse til et stort troll. Så jeg ser jo utfordringen med å få gjort det på en god måte. Men det at det liksom er noe som man ikke snakker om i det hele tatt, det synes jeg egentlig er veldig feil, det er jo hverdagen vår (Informant 1(SB)).

Informant 5(MB) mener også temaet bør inn i utdanningen siden bibliotekets rolle er i endring, og ønsket om å få flere og andre brukere inn på bibliotekene blir større. Slik det er nå blir det opp til hver enkelt å lære om den vanskelige brukerkontakten. Informant 22(SB) synes studiet har for lite fokus på de reelle situasjonene som oppstår når man jobber med mennesker.

Jeg hadde ingenting på utdanningen for eksempel, om dette her. Ingenting. Det ble ikke nevnt en eneste gang, hvordan man skal takle sånne situasjoner da, for av og til er man jo mer sosialarbeider nesten. Så jeg føler absolutt at det er et behov for det, et større fokus på også denne delen av jobben ved studiet, ikke bare den tradisjonelle bibliotekardelen, som referanseintervju og formidling av bøker, som man gjerne har fokus på (Informant 22(SB)).

Veiledning og opplæring i kundebehandling, og spesielt det å håndtere utfordrende brukergrupper, burde være en større del av studiet. På den måten kan man være mer forberedt

på hverdagen som venter når man kommer ut i jobb (Informant 2(SB)). Informant 8(SB) mener en slik opplæring i tillegg er noe som ikke bare vil gagne den enkelte ansatte, men også biblioteket som institusjon. Dette bør dessuten læres over tid, og ikke bare ved dagskurs eller en kort introduksjon ved studiet (Informant 6(SB)).

Det er fortsatt mange som ser jobben i biblioteket som noe annet enn det som er realiteten, mener ti av informantene. Informant 25(MB) tror derfor en bevisstgjøring på hva som møter studentene i jobb er viktig, for å si ut de som har søkt seg til, eller blitt henvist til studiet på feil grunnlag. Dette er Informant 11(SB) enig i, og tror bibliotekarutdanningen blir foreslått for mange som har problemer med menneskelige relasjoner. Kompetansen som gjør den ansatte i stand til å takle vanskelige brukere og situasjoner er veldig individuell, og det blir derfor viktig å få frem at dette yrket kanskje ikke er slik som noen ser for seg.

De kan godt vite at det er ikke sånn som folk tror, altså, veldig mange tenker at på biblioteket så er det så stille og rolig, og der sitter de bare og slapper av. Så de bør nok hvert fall få vite om dette når de går studiet, at det er forskjellige ting på bibliotekene også. Jeg tror nok det er ganske mange som får sjokk, når man kommer ut og jobber i folkebibliotek. Du vet jo at du skal jobbe med mennesker, men jeg tror ikke man er klar over i hvor stor grad egentlig. [...] Jeg tror også en del instanser, sånn som NAV, som sender folk på omskolering for eksempel, på bibliotekstudiet. De er ikke klar over at det er egentlig et ganske tøft yrke på mange måter. Så det er kanskje litt sånn relasjonssvake mennesker som blir sendt dit fra dem, og så passer de jo ikke inn i det hele tatt. Det har også noe med at folk krever mer og mer av deg som bibliotekar, det kan bli tøft for mange, og situasjoner kan oppstå (Informant 20(SB)).

5.3.2 Rutiner og retningslinjer

5.3.2.1 Hva finnes?

15 av informantene forteller bibliotekene har rutiner og retningslinjer for hvordan de ansatte skal håndtere konfliktsituasjoner, og 5 nevner de har blitt laget etter en alvorlig situasjon. Fire av bibliotekene benytter seg av kommunens retningslinjer, mens seks har utarbeidet egne spesifikt for biblioteket. Retningslinjene er tilgjengeliggjort både elektronisk, på applikasjon og fysisk i skranken. Det som er felles for nesten alle rutinene er at de ansatte ikke skal gå inn i en situasjon alene, men heller trekke seg tilbake og tilkalle hjelp fra andre i personalet, vekterselskap eller politi. Informant 12(SB) sier de har en prosedyre for truende situasjoner, og den finnes både elektronisk og fysisk i skranken, for å gjøre tilgjengeligheten bedre. Prosedyren viser hvem som skal utføre handlingene, hvordan situasjonen skal håndteres og hvor de ansatte kan henvende seg. Informant 23(MB) forteller deres rutinehåndbok er

tilgjengeliggjort elektronisk fordi det letteregjør revideringen de foretar jevnlig. Den finnes også som applikasjon, slik at de ansatte har tilgang på mobilen. Informant 17(LB) mener revidering og gjennomgang av rutiner bør skje en gang i året. Et bibliotek har foreløpig ikke noen skriftlige retningslinjer, men skal ha fokus på jevnlig drilling når de blir nedskrevet (Informant 19(SB)).

Det er jo kanskje nettopp det at vi har en såpass hektisk hverdag, at man aldri har fått satt seg ned og kanskje laget en ordentlig rutine da. Men så tenker jeg jo at når, altså når situasjonen er der, så tar vi tak i den, men at vi er såpass presset i arbeidssituasjonen vår, at det er jo kanskje nettopp dette med å lage retningslinjer og rutiner det går utover. Vi synes det har vært vanskelig å lage en rutine, fordi at det er så forskjellig fra gang til gang (Informant 16(LB)).

Informant 6(MB) mener retningslinjene kunne vært bedre tilpasset situasjonene som oppstår i det enkelte bibliotek. Filialer og hovedbibliotek kan ha ulike problemer. De har på filialen utviklet egne rutiner for å kunne håndtere bibliotekets utfordringer med barn. Informant 3(SB) synes derimot mer enn retningslinjer bør være førende.

Jeg mener at en del ting har altfor mange retningslinjer, sånn at det liksom er for mye å forholde seg til. Og jeg er nok litt rund i kantene når det kommer til å forholde meg til det, så jeg tror at det er som de sier disse forskerne, at trafikken flyter best hvis 30 prosent bryter loven, kjører for fort. Det er litt sånn. Det er nok en del rutiner som kanskje ikke blir fulgt, det går an å bruke hodet også (Informant 3(SB)).

Selv om bibliotekene har retningslinjer, er det ikke alle ansatte som er klar over hvor de befinner seg, og fem informanter vet ikke om biblioteket har retningslinjer i det hele tatt. Informant 8(SB) mener deres bibliotek har tilstrekkelig med retningslinjer, men synes personalet jevnlig kan bli minnet på at de eksisterer. Informant 2(SB) tror ikke de har noen nedskrevne rutiner, det virker på informanten som disse blir formidlet muntlig.

Det finnes sikkert retningslinjer, men jeg vet ikke noe om dem, og det kan være min egen feil også. Det kan være jeg har lest de, og glemt de. Men jeg har ikke søkt aktivt etter dem, på lenge. Vi hadde vel litt om det for mange år siden på et kurs, men jeg kan ikke huske noe om retningslinjer, nei. Og det kan være at det er min egen inkompetanse, holdt jeg på å si, men da bør det i hvert fall, jeg er ikke helt bak mål, så da bør man jo bli påminnet det i hvert fall, med jevne mellomrom fra øvre hold, at nå må dere huske å lese de retningslinjene der og sjekke opp i det (Informant 22(SB)).

Informant 18(LB) tror de ansatte har glemt retningslinjene fordi det er lenge mellom hver gang de snakker om dem. Det kan være lurt å snakke om retningslinjene i fellesskap, slik at de

ansatte er mer bevisst på hva de skal gjøre. Informant 25(MB) forteller de har rutine liggende fysisk i skranken, da hun tror det kan være lettere å glemme at de eksisterer hvis de kun ligger på intranett.

5.3.2.2 Kartlegging

Kartlegging er noe ledelsen er opptatt av. Ni av tolv sjefer blant informantene forteller de har gjennomført, eller skal gjennomføre ROS analyse for å kartlegge hvor sannsynlig det er at en konfliktsituasjon kan oppstå. Informant 1(SB) forklarer ledelse, verneombud og tillitsvalgt var ansvarlig for kartleggingen, men de ansatte fikk gå gjennom resultatet i etterkant, slik at de kunne komme med synspunkter hvis de mente noe burde endres. Informant 23(MB) sier det foregår en kontinuerlig kartlegging gjennom jevnlige, ukentlige møter. De har utført en ROS analyse i samarbeid med bedriftshelsetjenesten, og de har en årlig gjennomgang for å se om tiltakene de satte i gang har hjulpet. De ansatte blir informert om resultatet, og får tilgang på både rapport og arbeidsplan.

Vi lager en sånn HMS rapport på slutten av året. Da står det hvor mye avvik det har vært og sånn. Og at vi går inn og ser om de er fulgt opp. Det er veldig vanskelig å lage en kartlegging i forhold til, altså sånn er det, når du er i en informasjonsskranke i et bibliotek, hver dag, så opplever du helt nye situasjoner som ikke du har vært ute for før. Jeg ser for meg at det er veldig vanskelig å lage en kartlegging som gir mening. Det er mye viktigere å ha et godt system, sånn at altså uønskede hendelser som er litt sånn store, viktige ting, at de faktisk blir rapportert og fulgt opp. Så jeg tenker det er veldig vanskelig å lage en kartlegging som blir sånn, så detaljert at det gir noe mening (Informant 7(SB)).

Informant 16(LB) mener biblioteket ikke har hatt behov for kartlegging fordi episodene er så sjeldne. Hvis en risikovurdering skal gjennomføres, ville det ha foregått på en medarbeidersamtale. Informant 12(SB) tror i tillegg et slikt arbeid kunne blitt gjort i forbindelse med HMS runde eller vernerunde, men synes det burde vært mer fokus på kartleggingen.

Jeg tror det er litt sånn, det er en litt sånn glemt sak i bibliotekdriften på en måte. Altså vi har jo alltid verneombudsrunde og det er jo alltid punkt på HMS og sånt, men når man begynner å snakke om det, så kommer det opp veldig mange konfliktsituasjoner, ikke bare de som er sånn store og alvorlige. Men jeg tror, det ligger ikke så langt fremme hos folk, i bevisstheten, at man på en måte tenker at man burde kartlegge det. Men det burde man jo absolutt gjøre (Informant 21(SB)).

5.3.2.3 Fysiske tiltak

17 av informantene forteller bibliotekene har prioritert å sette i gang ulike fysiske tiltak for å kunne forhindre en konfliktsituasjon. Biblioteket Informant 14(MB) jobber ved, har blant annet fjernet alle sakser fra skranken fordi det er unødvendig at slikt ligger fremme.

Alle tolv bibliotekene mener samarbeid med eksterne parter, som vekterselskap og politi, bidrar til et tryggere arbeidsmiljø. Tolv av informantene forteller de har alarmknapper som er tilknyttet vekterselskap. Dette gjelder de store og mellomstore bibliotekene. Informant 4(MB) forklarer de ikke har alarm, men har avtale med et vekterselskap som de kan ringe hvis det blir nødvendig med assistanse. Biblioteket Informant 7(SB) er ansatt i, har vektere i biblioteket når de stenger og i helgene, slik at ingen ansatte er alene på jobb. Noen bibliotek har også kameraovervåkning, men det burde vært bedre bilde og flere kameraer for å bedre oversikten (Informant 3(SB)).

Informant 19(SB) forteller de har flyttet informasjonsskranken, slik at de ansatte kan føle seg tryggere. Dette ble gjort fordi kvinnelige ansatte følte seg utsatt for trakassering slik skranken var plassert tidligere. Informant 15(MB) har også hatt fokus på plassering av skranke, for å gjøre rømningsveien kortest mulig om en truende situasjon skulle oppstå. Biblioteket Informant 4(MB) jobber ved har ikke optimale lokaler fordi det er uoversiktlig og med store avstander. På den måten kan det oppstå konfliktsituasjoner som de ansatte ikke oppdager tidnok. Informanten tror nye lokaler vil hjelpe på problematikken. Informant 16(LB) vurderer ombygging eller flytting av biblioteket, slik at de ansatte kan få bedre oversikt over rommet og brukerne som befinner seg der.

5.3.3 Rapportering

Det varierer i hvilken utstrekning bibliotekene har rapporterings-systemer. Noen har kommunale system på intranett, andre papirsystem bibliotekene har utviklet selv og noen sender kun en uformell e-post. Det er også ulikt hvordan bibliotekene benytter seg av systemene. Ti informanter mener systemene som finnes i dag er for tungvinte og lite tilpasset de behovene bibliotekene har. Informant 21(SB) forklarer systemet de opererer med er altfor byråkratisk og derfor ikke blir brukt. Det er beklagelig at statistikken ikke viser realiteten, for det kommer frem en annen hverdag når man snakker med de ansatte. Det er dessuten ikke alle medarbeiderne som har tilgang til systemene, og alt som meldes må derfor gå om ledelsen. Informant 2(SB) tror ikke det at rapporteringen går via leder er den beste løsningen. Det er viktig at hver enkelt får vurdere selv om opplevelsen gjør at hendelsen skal rapporteres og bør

ikke avgjøres av noen som ikke var til stede. Det er også viktig at den enkelte får formulert med egne ord det som har skjedd, for å få frem alt som skjedde rundt situasjonen. Informant 19(SB) tror i tillegg det kan ha en god terapeutisk virkning at den ansatte ikke bare har rett til å melde ubehagelige hendelser, men også en plikt overfor biblioteket og andre ansatte.

17 av informantene syns rapporteringssystemet er en viktig arena for å få frem ulike aspekter bibliotekene sliter med. Informant 5(MB) mener hendelser bør meldes, slik at øverste ledelse ser hvilke vanskelige situasjoner som oppstår og for å kunne gjøre noe med det. Fire av informantene påpeker at rapportering allerede har ført til forbedringer i biblioteket. Informant 1(SB) har fått økt bemanningen på ungdomsavdelingen, fordi avviksmeldingene viste det lå et problem der. På tross av at de fleste mener rapportering er viktig for å få gjennomslag for ting, ser det ut til at mye av det som skjer ikke blir meldt.

Det burde vært rapportert mer fra de som går mye ute i lokalet, og som opplever nettopp disse repeterende tingene. Det må være individuelt, men at man da kanskje hadde pratet litt sammen. For det er noen signaler hvis du er i skranken, og så ser du en bestemt låner som kommer inn, og så merker du den der litt klumpen i magen, da er det noe som har gått over tid, ikke sant? For da har jo den låneren faktisk ikke gjort noe annet enn å komme inn i lokalet kanskje, men hvis du kjenner på den følelsen likevel, så ja, da burde det vært meldt for lenge siden. Et system som fungerer, og som blir brukt, gir oss mulighet til å se på dette med frekvens, og trøblete brukere, og se om og når det skjer. På det viset finne gode løsninger for å bedre hverdagen (Informant 17(LB)).

5.3.3.1 Hvorfor unngås rapporteringen?

Hovedårsakene 14 av informantene oppgir til at hendelser ikke blir rapportert, er system som ikke fungerer som de skal, det er vanskelig å sette en grense for hva som skal rapporteres og at dette er noe de ikke kan ta seg tid til. I tillegg tror åtte informanter de ansatte ikke kjenner til om rapporterings-system finnes eller hvor de finner dem. Informant 2(SB) mener alle uønskede situasjoner bør rapporteres, men antar de ikke blir det. Informanten tror man snakker om hendelsen med kollegaene, og i fellesskap finner ut at de avventer og ser om det skjer igjen. Det kan i tillegg være vanskelig å vurdere hva som er alvorlig nok til å meldes.

Det er bedre med for mye rapportering enn for lite. Men jeg tror det kan ha noe med at de ikke ser verdien i det, og der er vi veldig forskjellige egentlig. Hverdagen er travel, og folk har mer enn nok med å ordne opp, så når de er ferdige, så er de ferdige med det. Jeg tror det bare er sånn rent praktisk. Altså, enkelte ansatte har ikke fokus på skjema og tiltak, og tenker at, nå er det ferdig, nå er det løst. De ser ikke at dette kan vær en del av noe større. De tenker bare på

det som en enkel hendelse som de har lagt bak seg. Det er rett og slett slurv fra de ansatte. At de tenker, dette her gidder vi ikke bruke 10 minutter på, på å rapportere en fillesak. Men mange bekker små, så blir det plutselig en større sak (Informant 7(SB)).

Informant 6(MB) tror det tar for lang tid å rapportere alt som skjer. Spesielt siden systemet som brukes ikke fungerer til ønsket formål. Siden ikke alle har tilgang, mener informanten en effektivisering av rapporteringssystemet kan føre til at ansatte oftere melder avvik.

Systemet nå er veldig kronglete, så jeg har ikke sagt at det må du gjøre, da tror jeg folk hadde gjort det. En økt rapportering hadde vært et middel for meg å få gjennomslag høyere opp, et pressmiddel for å få kurs for eksempel. Men slik det er i dag syns jeg det er for tungvint, et system som burde avskaffes. Så må de skaffe noe som fungerer bedre for oss. Det er mange måter å rapportere mye mer effektivt på. Vi lever jo i en app verden i dag, også må du logge deg inn og trykke deg gjennom tjue forskjellige sider før du kommer til riktig sted, og hvem skal du sende den til, altså, det er altfor vanskelig. Og det gjør at det ikke brukes. At det er mye enklere å ta en telefon og sende en mail, enn det er å bruke det rapporteringssystemet (Informant 21(SB)).

Informant 22(SB) tror også det ville vært mer rapportering dersom ledelsen hadde et større fokus på det. Mange ansatte gjør ikke ting før de får beskjed, så de trenger påminnelser kontinuerlig. I tillegg blir det signalisert at terskelen er så høy at folk ikke vil rapportere.

Det er mye å hente på å rapportere mer for å få frem hele sannheten om jobben, og noen bibliotek har for lite fokus på dette som igjen fører til underrapportering (Informant 25(MB)). Informant 10(SB) tror det i tillegg eksisterer en del ansvarsfraskrivelse, siden mange ansatte ikke står i skranken hele dagen. Etter en hendelse rapporterer de ikke, fordi det ikke lenger er deres problem når skranken er forlatt. Informant 11(SB) sier noen ikke vet at rapporteringssystem eksisterer, og det kan være en årsak til at så få hendelser meldes inn.

5.3.3.2 Grensen for rapportering

Grensen for rapportering bør være når en ansatt føler seg truet eller utrygg, mener ni av informantene. I tillegg bør alt strafferettslig rapporteres (Informant 3(SB)). Informant 4(MB) er enig, og sier at når det er en form for fysisk eller psykisk skade, skal det rapporteres. Det gjelder for eksempel hærverk, eller hvis noen mobber eller verbalt truer ansatte. Informant 13(SB) mener derimot det ikke bør være noen spesifikk grense. I det en ansatt har opplevd en episode som ubehagelig, må det meldes. Informant 12(SB) tror det er viktig at hver enkelt kjenner på grensen selv, og melder inn hendelser som overstiger det de tolererer.

Samtidig så er det viktig at leder og verneombud signaliserer at ok, du kan få lov til å ha en forholdsvis lav grense, i og med at vi er forskjellige. Hvis du har opplevd dette tre ganger denne uken, skriv det i en melding. Det er ikke sikkert det gjentar seg, men hvis dette er noe som gjentar seg, så kan dette danne grunnlag for at vi kanskje kan få flere ansatte, at du må endre noen rutiner. For det er jo et redskap til å vise vår arbeidssituasjon videre oppover, det er viktig å tenke på. For vi kan snakke om det, og komme over det likevel, men det er ingen som vet om det, og hvis ingen vet om hvilke problemer vi har her, på grunn av at vi har personalmangel og bygningsmessige utfordringer, så vil det jo aldri bli gjort noe. Du må ha dokumentasjon på alt. Så det er veldig viktig å registrere det som skjer, ellers så er det ikke noen vits med avviksmeldingene. Det må meldes videre i systemet for at vi skal kunne bli hjulpet (Informant 15(MB)).

Informant 1(SB) mener det er viktig å rapportere mest mulig. Både for å vise hvilke utfordringer biblioteket har, men også fordi det blir lettere å jobbe målrettet internt, og for eksempel kunne få utformet riktige retningslinjer. Informant 17(LB) synes det er viktig å akseptere at grensen er individuell, og at det derfor ikke er mulig å lage en felles skala. Derimot er det nødvendig å rapportere alle hendelser som er avvik, enten de er små eller store.

6 Analyse

I denne delen av oppgaven vil forholdet mellom problemstilling, forskningsspørsmål og empiriske funn drøftes opp mot det teoretiske rammeverket vi har beskrevet i kapittel 2. Vi presenterer også i denne delen innholdet etter de tre hovedinndelingene vi har brukt i de andre kapitlene, i tillegg er deler av underinndelingene anvendt.

6.1 Konfliktsituasjoner og uønsket adferd i folkebibliotek

DIK (Linder, 2015) sin undersøkelse fant ut at arbeidsmiljøet på bibliotekene i Sverige er uakseptabel på grunn av konflikter skapt av brukerne. Ut fra vår empiri kan det virke som utfordringer med konfliktsituasjoner og uønsket adferd er et ganske utbredt problem i folkebibliotekene også i Norge. Alle bibliotekene fra kvalitativ del har opplevd konfliktsituasjoner i ulik grad, og informantene forteller om mange ulike hendelser forårsaket av brukerne. Siden vi valgte informanter fra bibliotek som har vært utsatt, kan dette vise et noe skjevt bilde av realiteten. På den andre siden kan man si at også spørreundersøkelsen

viser en tendens til at det er utfordringer knyttet til konfliktsituasjoner med brukerne, da godt over halvparten av respondentene forklarte at dette er noe de har blitt utsatt for²³.

6.1.1 Bråk med barn og ungdom

Ulike utfordringer med barn og ungdom virker å være vanlig i alle typer bibliotek, uavhengig av størrelse og lokasjon, så lenge dette er en brukergruppe som besøker biblioteket. Våre informanter mener mye av arbeidsdagen går bort til barnepass, og de føler seg som SFO ansatte. De får på det viset ikke gjort andre arbeidsoppgaver slik de ønsker, eller tatt seg like godt av andre brukere. På den måten er de med på å understøtte det Arrighetti (2001) sier om at de ansattes evner blir brukt til oppgaver som egentlig ikke er tiltenkt dem, når så mye av arbeidstiden går bort til å se etter barn i lokalet. Også Turner (2004) forklarer at barn uten tilsyn krever mye av de ansatte, og flere av våre informanter tror det er blitt for lett for foreldrene å sende ungene på biblioteket, siden dette er et gratis tilbud med gode åpningstider. Etter vår oppfatning kan årsaken til den store pågangen av barn og unge i tillegg være at de synes biblioteket er et spennende sted å oppholde seg. Det er grunn til å tro at dette skyldes at de mener de har god plass til å samles mange på en gang, og at bibliotekene kanskje ikke har like strenge regler som andre aktiviteter. Dermed blir konsekvensen mindre ved bråk og uro enn ved for eksempel SFO.

Mange av informantene tror det kan være samfunnsmessige årsaker til at biblioteket blir brukt til barnepass, blant annet nevnes den økonomiske situasjonen til familiene som en av grunnene. Dette er i tråd med det Arrighetti (2001) sier om at familiene kanskje ikke har råd til andre alternativer, og derav velger å sende barna på biblioteket alene. Chappell og di Martino (2006) mener slike samfunnsmessige faktorer, som eksempelvis fattigdom, i tillegg kan være en medvirkende årsak til om en konfliktsituasjon oppstår eller ikke. Dette er noe våre informanter også nevner. De drar frem mangel på gode forbilder som en av årsakene til at noen unger kanskje ikke vet hvordan uenigheter løses uten vold og stygg munnbruk.

Noen av informantene peker på at noe av årsaken til at det oppstår bråk og problemer med barn og ungdom kan være bibliotekets fysiske rom. De mener mange bibliotek ikke er egnet til å ta imot store mengder med barn og unge, dette er det spesielt informantene fra bibliotek med mindre og gjerne gamle, ikke-tilpassede lokaler som sier. Her omtaler de det som også Turner (2004) ser på som en utfordring, nemlig at for liten plass i lokalene og for få ansatte er med på å eskalere problemer når det kommer til barn og ungdom. Informantene våre sier flere

²³ Se s. 68 i kapittel 4 Oversikt over kvantitative funn

lokaler ikke har blitt utformet med tanke på at mange barn og unge skal være der. Interiøret kan være med å skape rom for situasjoner, eksempelvis ved at barn og ungdom lettere kan gjemme seg bort og det blir vanskeligere for de ansatte å få oversikt over hva som skjer (Shuman, 1999). Slik vi vurderer det kan imidlertid utbedringen av bibliotekene være for omfattende, slik at dette blir for kostbart og derfor ikke prioritert. Turner (2004) tror noen av problemene kan løses ved at barn som ikke har tilsyn ikke kan være i biblioteket, eller alternativt å utbedre lokalene.

I følge informantene ser graden av konfliktnivå ut til å variere i sammenheng med om det finnes en fritidsklubb eller ikke i nærheten av biblioteket. Dette er noe også DIK (Linder, 2015) sin undersøkelse konkluderte med. Flere barn og unge velger å bruke biblioteket som oppholdssted, siden de ikke har noen andre alternativ i umiddelbar nærhet. Også Turner (2004) tror barn som ikke har et sted å være etter skolen eller noen til å se etter dem, velger å dra på biblioteket.

Informantene forklarer at det problemet som sliter mest over tid når det kommer til barn og ungdom, er det høye støynivået som oppstår, for eksempel rundt dataspilling. Venting på tilgang til, og bruk av pc er en av de største årsakene til at en bruker kan hisse seg opp (Rubin, 2011). Våre informanter forteller det har gått så langt at flere ansatte prøver å unngå vakt i barne- og ungdomsavdelingen. De frykter også dette er noe som går ut over de andre brukerne av biblioteket. I tillegg kan det ramme omdømmet når andre brukere vegrer seg for å benytte visse avdelinger. Dette er i tråd med det Arrighetti (2001) sier om at brukere kan slutte å anvende tilbudet hvis det rykter seg at det er problemer med barn og ungdom. Vår erfaring tilsier at biblioteket er et tilbud mange setter stor pris på, men som de også har forventninger til. Slik vi vurderer det har mennesker en tendens til å dele negative opplevelser med andre. Så hvis noen opplever uforutsette beklagelige hendelser i biblioteket, får det dem lettere til å snakke om det som skjedde, noe som igjen kan spres og føre til et dårlig omdømme.

Ungdomsgjenger er en av brukergruppene som står for de fleste konfliktsituasjoner ved biblioteket (McGrath, 1995). Våre informanter tror ungdomsgjenger kan oppfattes som truende av andre, og at akkurat denne brukergruppen bråker mye grunnet hormoner og at de skal tøffe seg for andre i gjengen. Farrugia (2002) mener noe av grunnen til utfordringene kan være at ungdommen mangler respekt for biblioteket og det de står for. «Workplace violence» modellen viser i tillegg at oppvekstvilkårene og det miljøet ungdommen befinner seg i, er faktorer som er førende for om konflikter oppstår eller ikke (Chappell & di Martino, 2006). Vi tenker at følelser som stolthet, aksept, skam og frykt er med å påvirke ungdomsgjengenes

handlinger og fellesskap. I tillegg er det grunn til å tro at en økt utbredelse av konfliktsituasjoner fører til en mentalitet som motiverer og rettferdiggjør ytterligere situasjoner av samme omfang.

Noen av informantene er usikre på om biblioteket, slik det fremstår i dag, er rett tilbud for barn og ungdom. De tror derimot det er mulig å forbedre dette, blant annet ved å tilrettelegge bedre. Her understøtter de det Arrighetti (2001) sier om at igangsatte aktiviteter fra bibliotekets side vil være med på å sysselsette barna og ungdommen, og på det viset kunne være med å redusere noen av utfordringene bibliotekansatte møter. Våre informanter tror i tillegg det ville ha vært til stor hjelp i mange av situasjonene som oppstår, om de hadde hatt en ansatt som var fagutdannet og hadde erfaring innen arbeid med barn og ungdom. Både for å redusere konsekvensen av hendelsene, men også som rådgiver og erfaringsoverfører til de andre ansatte. Som funnene våre viser er det en tendens til at de ansatte føler de ikke har god nok kompetanse innen feltet slik det er i dag. Ved å ha noen å støtte seg på, som har spesialisert seg på området kan det gjøre situasjonene tryggere. Vi ser derimot for oss at en utfordring ved slike spesialstillinger kan ligge hos bibliotekenes mangel på ressurser og dårlig økonomi. Det kan være vanskelig å finne penger til å ansette personer rettet mot bare én brukergruppe.

6.1.2 Gebyr- og skranke-bråk

Funnene våre viser at uønskede hendelser i skranken er den utfordringen flest bibliotekansatte møter og opplever utfordrende. Noen av informantene forklarer at de eller kollegaene opplever uønskede hendelser i skranken daglig. Osa (2002) mener dette er uunngåelig siden skrankearbeid er en førstelinjetjeneste, og et sted hvor alle typer brukere henvender seg for råd og hjelp. Våre informanter forklarer at de fleste situasjoner som oppstår i skranken i seg selv ikke er truende, men ofte er hendelser som blir slitsomme over tid, og som på sikt er veldig energitømmende. I tillegg forteller informantene at de ansatte til tider må tåle grove utskjellinger, og at trusler som har forekommet oftest har oppstått i møte med brukeren i skranken. Som regel fordi brukeren forventer et annet svar enn den ansatte kan gi. Tilbakemeldingene vi fikk på spørreundersøkelsen kan tyde på at dette er den vanligste måten trusler oppstår på, da nesten alle respondentene som hadde opplevd trusler oppgir at dette skjer ansikt til ansikt²⁴. Konflikter kan eskalere fordi mennesker misforstår hverandre, det blir

²⁴ Se s. 70 i kapittel 4 Oversikt over kvantitativ funn

derfor ekstra viktig at ansatte i skranken er gode på kommunikasjon for å hindre store feiltolkninger (Bråten, 2011).

Informantene våre er også opptatt av at episoder som skjer i skranken kan være ekstra synlig for andre brukere i biblioteket, og at de derfor prøver å dempe situasjonene så godt de kan. De tror ellers det kan gå ut over omdømmet til biblioteket, og at de kan risikere å miste brukere. Her tenker de konsekvensen vil bli den samme som beskrevet i modellen til Chappell og di Martino (2006), hvor de forklarer at tappt lønnsomhet, som i bibliotekets tilfelle er færre brukere, kan bli en konsekvens for virksomheten om konflikter er et problem.

Informantene syns også det virker som det er stor forskjell på hvordan de ansatte velger å behandle situasjonene med gebyr, som er den største årsaken til konfliktsituasjoner i skranken. Forskjellsbehandling kan oppfattes som urettferdig blant noen av brukerne, og øke faren for konflikter på et senere tidspunkt. Dette er i tråd med det McGrath (1995) sier om at det for brukere kan føles urimelig om gebyret slettes for de som hisser seg opp, mens andre må betale. Våre informanter tror også en ulik behandling kan gå ut over arbeidsmiljøet, ved at det blir uenighet mellom de ansatte i hvordan slike situasjoner bør håndteres. Slik vi vurderer det kan det derfor være lurt at de ansatte har noen regler å forholde seg til, men at disse ikke alltid blir fulgt slavisk, da dette kanskje fører til ineffektivitet og dårlig kvalitet på servicen. En felles forståelse av hvor mye skjønnsutøvelse den ansatte kan utvise, bidrar til at de ikke blir usikre på seg selv i situasjonen. Dette gjenspeiles også i hva informantene anser som den beste løsningen. Noen mener det beste er at biblioteket har faste rutiner på hvordan dette skal løses, og at alle forholder seg til disse. Her støtter de det Turner (2004) mener, hun tror de ansatte vil takle vanskelige situasjoner bedre, hvis de har effektive rutiner å forholde seg til. På den andre siden mener noen av informantene det heller er bedre å se an selve hendelsen, og selv få avgjøre hva som er best i den enkelte situasjon. Dette er noe som Statens arbeidsmiljøinstitutt (Eiken, 2008) forklarer i sin rapport, at selvbestemmelse fremmer både trivsel og mestring på jobben.

Trafikklysmodellen viser at kollegastøtte i situasjoner som føles ubehagelig er veldig viktig (Arbeidsforskningsinstituttet, 2012). Våre informanter er spesielt opptatt av hvor nødvendig det er med støtte fra kollegaer når situasjoner i skranken oppstår. Det er viktig å være flere når hendelser tar til, og følelsen av å ha støtte fra kollegaer og ledelse er med på å øke tryggheten for den ansatte (Bråten, 2011; Hagen, 2010). Tendensen fra spørreundersøkelsen vår viser at de fleste ansatte, bortsett fra de som jobber alene, mener de vil få hjelp fra kollegaer om en hendelse oppstår. Kollegaene kan i tillegg spille en viktig rolle i etterkant av hendelsen

(Hagen, 2010), og dette er våre informanter enige i. Karaseks modell forklarer at å føle sosial støtte er med på å bidra til mindre stress og utrygghet, og at det psykososiale arbeidsmiljøet blir bedre hvis dette er på plass (Knardahl, 2011).

Noen informanter tror det blir lettere å takle situasjoner i skranken desto lengre erfaring man har. Chappell og di Martino (2006) mener også erfaring er avgjørende for om du havner i en konfliktsituasjon eller ikke. Mennesker med erfaring kan fremstå som tryggere, og på det viset bygge opp mer tillit hos brukeren. Våre informanter tror også at erfaring kan føre til en større følelse av trygghet på arbeidsplassen.

Det at konfliktsituasjoner bidrar til at medarbeiderne ikke får gjort arbeidsoppgavene de skal gjøre på en tilfredsstillende måte er noe flere informanter har opplevd, og tendensen i spørreundersøkelsen vår kan tilsa at dette er et problem på flere bibliotek²⁵. Nesten alle informantene mener konfliktsituasjoner og uønsket adferd har blitt en stor del av jobben. Dette skiller seg ut i forhold til hva resultatet fra spørreundersøkelsen tyder på, der en betydelig lavere andel mener konfliktsituasjoner har blitt en del av jobben. Noe av årsaken til dette kan være at bibliotekene i den kvalitative delen har opplevd flere ulike episoder. Så når også de som ikke har opplevd konfliktsituasjoner svarte på undersøkelsen, vil andelen kunne reduseres noe. I tillegg ble definisjonen utvidet under samtalene i kvalitativ del, som også kan ha innvirkning på svarene.

Når det kommer til hvor stor del av jobben dette bør være, er det derimot uenighet blant informantene våre. «Konfliktsituasjoner har dessverre blitt en del av hverdagen, men det bør absolutt ikke være det. Mine kollegaer har førsteprioritet og ikke brukeren. [...]» (Informant 3(SB))²⁶. Av informantene som mener konfliktsituasjoner er blitt en del av jobben, syns de fleste at utfordringer i skranken er den arbeidsoppgaven som bare må anses som en del av arbeidshverdagen. Derimot er mer alvorlige situasjoner, som for eksempel trusler, noe informantene mener man ikke bør godta. Dette ser også ut til å være tendensen i spørreundersøkelsen vår. McGrath (1995) fant også i sitt studie ut at de bibliotekansatte mente situasjoner av alvorligere grad ikke skal være en del av jobben.

6.1.3 Rusproblematikk og psykisk syke

I følge våre informanter ser det ut til at utfordringer med rus hovedsakelig er et problem som de største bibliotekene sliter med, spesielt når det kommer til narkotika. Hendelser med

²⁵ Se s. 73 i kapittel 4 Oversikt over kvantitative funn

²⁶ Hele sitatet kan leses på s. 100 i kapittel 5 Presentasjon av funn

psykisk syke ser derimot ut til å oppstå på alle typer bibliotek uavhengig av størrelse og lokasjon.

Informantene tror mye av årsaken til at utfordringer oppstår med disse brukergruppene, er at biblioteket er et offentlig sted og skal være åpent for alle. Dette er i tråd med det Chappell og di Martino (2006) sier om at bibliotekansatte er mer utsatt for konfliktsituasjoner nettopp fordi folkebibliotek er tilgjengelig for alle. Det er dessuten flere typer mennesker som besøker bibliotekene enn andre offentlige bygninger (Pease, 1995). Etter vår oppfatning kan dette skyldes at bibliotekene ikke er rettet spesifikt mot en brukergruppe, men at de legger til rette for kulturelle og sosiale aktiviteter for alle. I tillegg kan det være fordi biblioteket ikke har like streng praksis for uønsket adferd eller reglement for bortvisning, som eksempelvis et kjøpesenter har. Informantene våre synes derimot det kan være vanskelig å vite hvor grensen skal være for hvor langt brukerne kan gå, og når de bør kastes ut. Pease (1995) mener berusede personer ikke skal nektes adgang til biblioteket, og forklarer det er viktig at alle brukere behandles med respekt. Våre informanter tror derimot noen rusede mennesker kan oppfattes som ubehagelige og skremmende, og at det derfor ikke alltid er gunstig å la de oppholde seg i biblioteket. Mens noen av informantene sier alle er velkomne, mener andre at bibliotekene bør være mer restriktive til brukere som ikke vil anvende bibliotekets tjenester, og bare blir et uromoment for andre i lokalene. På bakgrunn av dette kan det tenkes at de ansatte tolker bibliotekets verdier og etiske retningslinjer ulikt.

De informantene som har opplevd utfordringer med rus i biblioteket forklarer at dette kan innebære mer alvorlige hendelser, som kan få konsekvenser som sykefravær i etterkant av episoden. Spesielt siden rusede mennesker gjerne kommer med veldig alvorlige trusler. Her bekrefter de det Shuman (1999) sier om at rusede mennesker kommer med trusler som kan oppfattes som foruroligende for de ansatte, spesielt om de står alene i situasjonen. Våre informanter forklarer at rusede brukere spesielt hisser seg opp når de blir bedt om å forlate lokalet. Det er en større fare for at det oppstår konfliktsituasjoner rundt påvirkede personer, og at ansatte derfor bør opptre forsiktig rundt dem (Bråten, 2011).

Flere av de største bibliotekene vi snakket med forklarer at de har opplevd overdoser, noe som har ført til ettervirkninger hos de ansatte som har vært involvert. Modellen til Chappell og di Martino (2006) forklarer at alvorlige konfliktsituasjoner kan føre til stress og ende med at den ansatte blir syk eller slutter i jobben. Konsekvensen for virksomheten vil da kunne bli økt fravær, som igjen gir større arbeidsmengde og økt stress for de gjenværende ansatte. Spørreundersøkelsen vår kan tyde på at konfliktsituasjoner allerede har fått alvorlige

konsekvenser for noen av de ansatte, som sykefravær og avslutning av arbeidsforhold. Informantene våre tror at oppfølging av de ansatte etter alvorlige konfliktsituasjoner kan være med å redusere konsekvensen både for biblioteket og den ansatte. Arbeidstilsynet (2009) sier i sin rapport at oppfølging er nødvendig for å blant annet kunne forhindre at de ansatte blir syke eller ikke kommer på jobb etter en hendelse.

Karasek sin krav- kontroll- støtte modell forklarer det er viktig at det blir stilt realistiske krav til den ansatte, slik at de skal føle høyest mulig grad av kontroll til arbeidsoppgavene de blir satt til (Knardahl, 2011). Våre informanter synes derimot det er vanskelig å vite hvordan man skal forholde seg til og håndtere utfordrende situasjoner med rusede mennesker og psykisk syke. De føler de noen ganger må innta en sosialarbeider rolle når det kommer til disse brukergruppene og håndtere hendelser de selv mener de ikke mestrer, som igjen fører til økt stress og mindre trivsel på jobb. Her understøtter de det Lazarus (1999) sier om at stress som fremkalles av interaksjonen mellom mennesker kan være en påkjenning for de ansatte. Negative situasjoner med brukerne som fører stress med seg kan resultere i mistriivsel på jobb, og det er derfor viktig at ledelsen legger til rette for at ansattes behov blir ivaretatt (Koren & Lindøe, 2013). Informantene våre tror den beste tilretteleggingen vil være å ha høyere fokus på opplæring i hvordan å behandle disse brukergruppene.

Når det kommer til psykisk syke mennesker, påpeker informantene at det er vanskelig å se på mennesker når de er syke og hva de lider av. Man kan derfor ikke vite hvordan man skal snakke til dem, og hva som kan utløse aggressiv oppførsel. Dette er i tråd med det Bråten (2011) sier om at det er vanskelig å vite hvilken sykdom et menneske lider av og hvordan de vil reagere når de føler seg presset. Han mener det er viktig at de ansatte beholder roen når en slik situasjon oppstår. Våre informanter tror derimot det kan være vanskelig å forholde seg rolig i konfliktsituasjoner, spesielt når de føler seg dårlig behandlet eller om de blir provosert og redd. Arbeidet med oppgaven har vist at medarbeidernes erfaringer bidrar til at ansatte klarer å håndtere situasjonen bedre, fordi de kanskje har opplevd lignende situasjoner før og lært av disse.

6.1.4 Andre typer konfliktsituasjoner og uønsket adferd

Når det kommer til andre typer konfliktsituasjoner som oppstår i biblioteket er det i all hovedsak voksne mennesker som skaper disse. Informantene synes dette går ut over arbeidsmiljøet, ved at det er slitsomt og vanskelig å måtte fortelle voksne mennesker hvordan

man skal oppføre seg. De synes det er vanskeligere å konfrontere disse enn barn, da det burde være selvsagt at de forstår hva som er ønsket oppførsel.

«Workplace violence» modellen mener kjønn er en faktor som er avgjørende for om en ansatt vil utsettes for konfliktsituasjoner eller ikke (Chappell & di Martino, 2006). Våre informanter er enige i dette, og tror at kvinner er mer utsatte for konflikter enn menn, da spesielt i form av uønsket oppmerksomhet og trakassering på jobben. Undersøkelsen til DIK (Linder, 2015) gjorde lignende funn. Her fant de ut at kvinner i bibliotek er mer utsatt for seksuell trakassering, og rapporten til Arbeidstilsynet (2009) viser at det er dobbelt så mange kvinner som menn som utsettes for konfliktsituasjoner. Våre informanter tror derfor det i visse situasjoner kan være et problem at det er et stort flertall av kvinner som jobber i bibliotekene. De mener også noen menn fra enkelte kulturer kan vise mindre respekt for kvinner enn menn når de blir tilsnakket, og det gjør at det blir vanskeligere å bli hørt når de prøver å forklare eksempelvis regler biblioteket har. Noen av de kvinnelige informantene forteller de har laget seg rutiner hvor de ofte tar med en mannlig kollega inn i situasjonen eller samtalen. Slike rutiner er med på å bidra til at man kan føle seg tryggere (Farrugia, 2002), og Skogstad (2011) mener trygghet er en av de viktigste faktorene for at en ansatt skal trives i jobben.

Informantene tror noe av grunnen til at ulike uønskede hendelser og konfliktsituasjoner oppstår, som for eksempel å bedrive religionsutøvelse og ta seg til rette ved publikumsmaskinene, kan komme av at ikke alle forstår hva biblioteket skal brukes til. Dette kan igjen skyldes at de kommer fra kulturer som ikke kjenner så godt til dette tilbudet. Modellen til Chappell og di Martino (2006) mener nettopp kontekstuelle faktorer som globalisering og ulike kulturer kan være en av årsakene til at misforståelser og konfliktsituasjoner oppstår.

6.2 Arbeidsmiljø

6.2.1 Hvordan skapes et trygt arbeidsmiljø?

Informantene våre er opptatt av at det er viktig med gode kollegaer for å skape et trygt og godt arbeidsmiljø. Den danske undersøkelsen fra Akademikerne (2015) viste at godt samhold mellom medarbeiderne er hovedårsaken til at dette skapes. En av våre informanter har heller fokus på trivsel enn trygghet, fordi informanten tror det trygge arbeidsmiljøet ikke byr på nok utfordringer for medarbeiderne. Grunnen til at informanten mener dette er muligens at for

trygge arbeidsoppgaver ikke nødvendigvis fører til like stor utvikling for den enkelte, som litt mer utfordrende deler av jobben vil gjøre.

For å skape et godt arbeidsmiljø mener informantene de er avhengige av støtte fra ledelsen og de andre medarbeiderne hvis det oppstår en vanskelig situasjon. Trafikklysmodellen sier også at støtte fra ledelse og medarbeidere er en viktig faktor for at den ansatte skal føle seg trygg både under og etter en konfliktsituasjon (Arbeidsforskningsinstituttet, 2012). Etter vår oppfatning kan støtte fra ledelse og kollegaer være viktig fordi de ansatte da ser de bli trodd på, og følelsen av at opplevelsen de har hatt blir tatt på alvor. Bråten (2011) mener det er viktig at den ansatte ikke jobber alene og presiserer at det alltid bør være to som jobber sammen, slik at den ansatte som blir utsatt har mulighet for assistanse fra en annen medarbeider. Våre informanter forteller de aldri skal jobbe alene i biblioteket, og at det er med å bidra til at medarbeiderne føler seg tryggere på jobb hvis det skulle oppstå en situasjon.

Informantene våre tror også det kan gå ut over det trygge arbeidsmiljøet hvis kompetansen er for lav, og konfliktsituasjoner av den grunn oppstår. De mener de har fått roller som bibliotekansatte ikke har kompetanse til å utføre. Nesten halvparten av de vi snakket med sier at de har fått arbeidsoppgaver, for eksempel barnepass og sosialarbeider, som de føler de ikke klarer å utføre på en god måte. Noe som igjen kan gå ut over det trygge arbeidsmiljøet. De mener slike typer arbeidsoppgaver kan gå ut over motivasjon og opplevelsen av å gjøre en god jobb, som er en negativ faktor for arbeidsmiljøet. Spørreundersøkelsen vår kan tyde på at motivasjonen har minket blant noen av de ansatte, og at også lysten til å arbeide har blitt mindre grunnet konfliktsituasjoner²⁷. Ansatte må ha kompetanse til å utføre arbeidsoppgavene og det er med på å skape det gode arbeidsmiljøet (Akademikerne, 2015, Knardahl, 2011). Krav- kontroll- støtte modellen viser at hvis det stilles for høye krav til den ansatte og de i tillegg har lav kontroll på oppgavene, vil det bidra til at det skapes et dårligere arbeidsmiljø. I motsatt tilfelle vil en ansatt som har kontroll over arbeidsoppgavene oppleve at mestringsfølelsen øker, som igjen vil føre til at kompetansen kan være med å bidra til å styrke arbeidsplassen som helhet (Knardahl, 2011).

Våre informanter nevner i tillegg at egenskapene hjelper dem i å være trygge på seg selv i arbeidssituasjonen, og på å skape et tryggere arbeidsmiljø. En viktig egenskap er at de ansatte forholder seg rolig hvis de blir utsatt for en konfliktsituasjon og at de på den måten kan forhindre at situasjonen utvikler seg til noe mer (Chappell & di Martino, 2006). McGrath

²⁷ Se s. 74 i kapittel 4 Oversikt over kvantitative funn

(1995) mener at hvis den ansatte opptrer rolig, kan det være med å påvirke brukeren i situasjonen slik at den ikke eskalerer og på den måten viser at de klarer å håndtere situasjonen på en god måte. Informantene våre synes en annen viktig egenskap er at medarbeiderne er gode på å kommunisere med brukerne, i tillegg til at de må ha god kunnskap og generell interesse for alle typer mennesker. Kommunikasjon er med på å skape tillitt og gjensidig respekt mellom mennesker (Lystad, 2006).

Det er nødvendig at alle er med å bidra til at det trygge arbeidsmiljøet skapes mener våre informanter. Ledelsen har derimot hovedansvaret og at de skal legge til rette for at det blir gjort. Dette er i tråd med det Lystad (2006) sier om at det er ledelsen som har hovedansvaret for at det skapes et godt arbeidsmiljø i en virksomhet, men at også den enkelte medarbeider må være med å bidra.

Det finnes også ulike fysiske tiltak som kan være med å bidra til et tryggere arbeidsmiljø. En av informantene våre forteller at slike tiltak kan være veldig enkle, som å fjerne spisse gjenstander slik at de ikke er tilgjengelig for publikum. Her understøtter informanten det Bråten (2011) sier om at skarpe gjenstander ikke bør stå fremme slik at det er lett tilgjengelig for en eventuell gjerningsmann. Alle bibliotekene vi har snakket med mener det å ha samarbeid med vekterselskap og politi er med på å gjøre arbeidshverdagen tryggere. De kan få hjelp hvis det skulle oppstå en vanskelig situasjon, og informantene nevner alarmknapp som en enkel måte å tilkalle hjelp. Teori og forskning har vist at samarbeid med vektertjeneste kan øke sikkerheten for de ansatte og unngå at konfliktsituasjoner oppstår (Shuman, 1999), samt at det kan være lurt å installere alarmknapper for å raskt kunne tilkalle dem (Farrugia, 2002). Slik vi vurderer det, kan en alarmknapp føles tryggere fordi den enkelte vet at man kan trekke seg vekk fra en hendelse, da fagperson raskt kommer til stedet og løser konfliktsituasjonen. Pease (1995) mener i tillegg at overvåkningskameraer kan føre til at de ansattes sikkerhet øker. Noen av informantene våre tror at overvåkningskamera kan bidra til bedre oversikt over lokalene, slik at brukerne ikke har mulighet til å starte konfliktsituasjoner i det skjulte. Informantene mener i tillegg overvåkningskamera er et billigere alternativ, enn å for eksempel bygge om bibliotekets lokaler.

Informantene tror det vil hjelpe på tryggheten å tilpasse lokalene bedre enn de er i dag. Det er viktig å se på lokalenes utforming, da det å jobbe i oversiktlige lokaler kan bidra til at konfliktsituasjoner forhindres. (Chappell & di Martino, 2006; Shuman, 1999). Nesten halvparten av bibliotekene forteller de har hatt en nedgang i konfliktsituasjoner etter de enten har bygget om eller flyttet biblioteket til mer tilpassede lokaler. På den måten har det blitt mer

oversiktlig for dem å jobbe ute i biblioteket, og det har bidratt til at arbeidshverdagen føles tryggere. Eksempelvis kan plassering av skranke ha innvirkning på det trygge arbeidsmiljøet, ved at de ansatte for eksempel blir mer skjermet om en situasjon skulle oppstå. Dette er i tråd med det Benterud (2007) sier om at sikring av lokalene er viktig fordi de ansatte da har en mulighet til trekke seg unna hvis det skulle bli nødvendig.

6.2.2 Åpenhet

Akademikerne (2015) fant ut at det er viktig med åpenhet på arbeidsplassen og at det er med å bidra til det gode psykososiale arbeidsmiljøet. Samtaler kan føre til at medarbeiderne får mulighet til å diskutere seg frem til gode løsninger i fellesskap (Osa, 2002; Turner, 2004). Våre informanter påpeker også viktigheten av å kunne snakke med hverandre etter at en konfliktsituasjon har oppstått. Alle medarbeiderne får på den måten ta del i hva hendelsen innebar, hva som eventuelt kan oppstå ved en senere anledning og komme med innspill til utbedringer. Turner (2004) tror at jevnlig samtaler om ulike konfliktsituasjoner blant de ansatte, vil kunne føre til at kommunikasjonen blir bedre. I tillegg til dialog, mener informantene våre at sosiale medier og mail kan være gode måter å få informasjon på hvis det har oppstått en hendelse. Årsaken til at de mener dette, kan være fordi slike kanaler er noe de fleste benytter seg av. På den måten vil den ansatte få tilgang på informasjon selv om han ikke er tilstede, og åpenheten vil dermed øke.

Informantene våre mener åpenhet kan foregå både på formelle og uformelle arenaer. Dette er i tråd med det Trafikklysmodellen (Arbeidsforskningsinstituttet, 2012) viser, at både uformelle og formelle arenaer kan brukes som kommunikasjonssted. Nesten alle informantene tror en god uformell arena kan være lunsjpausen, og at de der har mulighet til å ta opp ting, snakke sammen om hvilke hendelser som har oppstått og diskutere hva som eventuelt kan oppstå. De tror det er lettere å snakke sammen på en uformell arena, fordi ansatte kanskje tør prate mer åpent der enn på en formell arena. Likevel mener informantene at personalmøter er et egnet sted å diskutere. Vår erfaring gjennom arbeidet med oppgaven tilsier at det å ikke ville snakke om konfliktsituasjoner foran mange, skyldes at det er personlige opplevelser og tidvis ømfintlige temaer som diskuteres. Det kan derfor føles ekstra problematisk å snakke om dette i fellesskap. Trafikklysmodellen forklarer at mindre virksomheter kanskje ikke har like mange formelle arenaer som de store organisasjonene, og det er derfor viktig å benytte seg av de uformelle arenaene (Arbeidsforskningsinstituttet, 2012). Flere av lederne vi snakket med mener i tillegg at medarbeidersamtaler er et egnet sted å ta opp saker, fordi det kan være

enklere for den ansatte å prate på tomannshånd uten forstyrrelser fra andre. Informantene påpeker derimot at det er lite tid til å ha god åpenhet på arbeidsplassen.

En annen måte å opprettholde åpenheten på er debriefing. Informantene mener det er en god måte å bearbeide en hendelse på, i tillegg til å finne ut hva som ble gjort på en riktig eller gal måte. Debriefing kan være med på å finne frem til hva de involverte kunne gjort annerledes, slik at de er forberedt ved en senere anledning (Bråten, 2011). En av informantene våre forteller at biblioteket har benyttet seg av formell debriefing med ekstern støtte, for å få best mulig hjelp. Dette er i tråd med det Dyregrov (2002) forklarer, at det er gunstig med profesjonelle som tar seg av debriefingen for å få et best mulig utfall for de involverte.

Dyregrov (2002) mener samholdet i en gruppe kan styrkes når de snakker sammen i plenum, og våre informanter tror et godt fellesskap er med på å øke åpenheten. De mener i tillegg det er nødvendig at de ansatte blir tatt på alvor når de tar opp noe. Informantene synes også det er viktig at medarbeiderne spør om hjelp hos ledelsen eller andre kollegaer hvis det er noe de er usikre på. Hagen (2010) skriver de fikk tilbakemelding på at åpenhet var en av de viktigste faktorene som bidrar til jobbtrygghet hos medarbeiderne.

Koren og Lindøe (2013) mener i tillegg åpenhet og deling av erfaring gjør at medarbeiderne holdes oppdaterte på hva som kan gjøres i ulike situasjoner. Erfaringer en person har tatt med seg gjennom livet blir ofte ikke tenkt over av den enkelte og blir derfor ikke uttrykt gjennom samtaler med andre (Polanyi, 1966). Koren og Lindøe (2013) mener det er nødvendig at slik kompetanse uttrykkes og at det hver enkelt medarbeider har av kunnskap bør deles mellom de ansatte, slik at ikke bare en person sitter inne med kunnskapen. Informantene våre mener også at kunnskapsoverføring gjennom samtaler er viktig, slik at de er bedre forberedt på en konfliktsituasjon.

6.2.3 Påvirkning på de ansatte

Informantene forteller det ikke nødvendigvis er enkelthendelser som forårsaker en følelse av ubehag, men at dette gjerne er gjentatte episoder. I følge McGrath (1995) har hendelser som forekommer jevnlig en tendens til å bli tolerert og bli sett på som en del av jobben fordi det skjer ofte, som igjen kan føles ubehagelig hos den ansatte. Våre informanter mener gjentagende episoder kan føre til stress, og også redsel og frykt, og da gjerne fordi bestemte brukere kommer inn i biblioteket. De mener dette kan gå ut over arbeidsmiljøet, men når medarbeiderne støtter hverandre fører det til at arbeidshverdagen blir bedre. Akademikerne (2015) fant også ut at stress er en faktor som bidrar til at det skapes et dårligere psykososialt

arbeidsmiljø. Hvis de ansatte blir utsatt for mindre stressende situasjoner, vil det føre til et bedre arbeidsmiljø og at medarbeiderne trives bedre på jobb. Vår erfaring gjennom arbeidet med oppgaven tilsier dette kan være fordi stress utløses av mangel på kontroll, og kontroll er en faktor som spiller inn på trivselen. Det kan resultere i at en reduksjon av stressende hendelser gir bedre selvtillit, høyere grad av kontroll og dermed muligens en større glede over arbeidet.

Informantene tror mennesker reagerer forskjellig når de blir utsatt for en konfliktsituasjon, og at det derfor alltid vil være noen som takler å bli utsatt for mer enn andre, selv om de blir utsatt for den samme situasjonen. Dette er i tråd med det Lazarus og Folkman (1984) sier om at personlige egenskaper påvirker hvordan mennesker reagerer. Ansatte kan ved å snakke sammen ta del i hverandres ulike reaksjoner (Dyregrov, 2002). Det er også forskjellig hvordan mennesker oppfatter faren for at noe kan oppstå (Rausand & Utne, 2009), og Lystad (2006) forklarer i tillegg at noen kan ta seg mer nær av ytringer enn andre. Etter vår vurdering kan årsaken til at mennesker reagerer forskjellig være livssituasjonen de er i, bakgrunnen deres eller erfaringer de har gjort seg. Våre informanter tror også personlige egenskaper kan ha stor betydning for hvordan en medarbeider håndterer en konfliktsituasjon. De mener opplæring kan være med å utvikle egenskapene. Noen mener derimot personlige egenskaper kun er medfødt, og at de ikke er mulig å tilegne seg. «Workplace violence» modellen viser at individuelle risikofaktorer, som for eksempel erfaring og personlighet, kan være med å påvirke hvordan den ansatte opplever å bli utsatt for en konfliktsituasjon. De mener at personlighet bidrar til at ansatte opplever konfliktsituasjoner ulikt, samt at en persons erfaring fra blant annet tidligere arbeidsplasser kan hjelpe dem til å takle konfliktsituasjoner bedre enn medarbeidere uten samme erfaring (Chappell & di Martino, 2006).

6.3 Forebygging og håndtering

6.3.1 Opplæring

Shuman (1999) mener det er for lite kurs rettet mot håndtering av konfliktsituasjoner og uønsket adferd, og respondentene i DIK (Linder, 2015) sin undersøkelse etterlyste kurs som er tilpasset biblioteket. Dette er også informantene våre enig i, og flere mener kursene de har fått tilbud om ikke er godt nok tilpasset konfliktsituasjoner i folkebibliotek, og at de derfor ikke har lært noe de kan dra nytte av. Spørreundersøkelsen vår kan dessuten indikere at etterspørselen av opplæring innen dette feltet er stor flere steder i landet, men at kursing er

noe det er lite av i dag²⁸. Våre informanter forteller kursene har vært i regi av eksterne virksomheter, mens et bibliotek har laget kurs til de ansatte selv i etterkant av en hendelse. Bibliotekene kan tilby kurs innen håndtering av ulike typer konflikter, som for eksempel situasjoner hvor ansatte blir utsatt for munnbruk (Pease, 1995). Benterud (2007) mener det er viktig at alle ansatte har kunnskap om hvordan de skal kommunisere med brukerne når de kommer opp i en konfliktsituasjon, og Osa (2002) understreker at alle skal bli tilbudt kurs før de står i skranken. Vår erfaring tilsier at det derfor blir viktig at både fast ansatte, vikarer og ekstrahjelper gjennomgår samme type opplæring, siden funnene viste at det er i førstelinjetjenesten de fleste blir utsatt for konfliktsituasjoner og uønsket adferd. Kursing og opplæring er viktig for at de ansatte skal føle trygghet og takle de oppgavene de blir satt til (Benterud, 2007; Eiken, 2008; Svalund, 2009). Slik vi ser det kan dette skyldes at opplæring gir større mestringfølelse når de ansatte kommer ut for en hendelse som har vært gjennomgått, repetert og øvd på. Denne selvtilliten kan være med på å berolige den ansatte og gjøre han tryggere i konfliktsituasjonen. Osa (2002) mener i tillegg det er viktig å være i forkant av hendelsene, og at opplæring kan bidra til at de ansatte er klar over hvilke situasjoner som kan oppstå.

Jevnlig kursing av de ansatte bidrar til at de er oppdaterte når det kommer til deres ferdigheter, i tillegg til at nye medarbeidere også får ta del i denne opplæringen (Farrugia, 2002; Turner, 2004). Våre informanter forteller derimot de har fått tilbud om ulike kurs, men at det er dårlig oppfølging av dette. Kursene holdes for sjelden, og det fører til at det de lærer fort blir glemmt. Arbeidstilsynet (2009) mener det er arbeidsgiver som har ansvar for at dette jobbes med jevnlig. Våre informanter nevner også viktigheten av at medarbeiderne med mer erfaring støtter opp om de nye ansatte, og lærer videre sin kompetanse slik at de også vet hva de skal gjøre i sin arbeidshverdag. Dette er i tråd med det Shuman (1999) sier om at alle medarbeiderne, også de nyansatte, bør vite hva de skal gjøre hvis det oppstår en konfliktsituasjon.

Kursene informantene hovedsakelig etterspør, er å takle psykisk syke og å håndtere situasjoner med barn og ungdom. Ut fra innsamlet empiri, kan årsaken være at det ser ut til at disse brukergruppene er to av hovedutfordringene i bibliotekene. Arrighetti (2001) mener det er nødvendig at de ansatte får tilbud om kurs, slik at de lærer hvordan de skal håndtere potensielle utfordringer som kan skapes av barn og ungdom. Rollespill kan være en god måte

²⁸ Se s. 77-78 i kapittel 4 Oversikt over kvantitative funn

å lære dette på (Turner, 2004), og våre informanter tror rollespill kan gjøre treningen mest mulig reell. I tillegg mener de workshops er en metode som kan fungere bra. Vi tenker årsaken til at rollespill og workshops bidrar til økt læring, er at man kan få bedre innsikt i hvilke unike egenskaper den enkelte ansatte innehar. I tillegg foregår læringen i en sosial kontekst og i samspill med andre, og de ansatte kan på den måten få innblikk i hvordan det sosiale fellesskapet på arbeidsplassen er konstruert.

6.3.2 Rollen til bibliotekarutdannelsen

Trafikklymodellen viser at det er nødvendig med kunnskap for å kunne forhindre at konflikter oppstår (Arbeidsforskningsinstituttet, 2012). Informantene våre mener det er viktig å bevisstgjøre at det finnes utfordringer med ulike brukere og at dette bør gjøres allerede gjennom utdannelsen. Flere av de som har tatt bibliotekarutdannelsen nevner at de gjerne skulle lært om dette på skolen. De har en følelse av at dette er et tema som blir neglisjert. «[...] Jeg tror nok det er ganske mange som får sjokk, når man kommer ut og jobber i folkebibliotek. Du vet jo at du skal jobbe med mennesker, men jeg tror ikke man er klar over i hvor stor grad egentlig[...]» (Informant 20(SB))²⁹. Dette er i tråd med det McGrath (1995) sier om at bibliotekarutdanningen kan være med å trene opp individuelle egenskaper, men hun fant ut at det har vist seg at skolen ikke har vært med på å forberede de bibliotekansatte på hva som faktisk kan oppstå av konfliktsituasjoner. Vår erfaring gjennom arbeidet med oppgaven tilsier at utdannelsen ikke har hatt fokus på brukerutfordringer og konfliktsituasjoner, fordi det ikke har vært sett på som så utfordrende at det har vært nødvendig å ta inn i studiet.

Shuman (1999) tror mange ser på biblioteket som et trygt og stille sted, men siden det er mange ulike mennesker som besøker biblioteket, er det en risiko for at konfliktsituasjoner kan oppstå. Dette er informantene våre enige i, og de tror mange har et annet syn på det å jobbe i biblioteket enn hva som er realiteten. De tror studiet og arbeidsplassen trekker til seg folk med feil forutsetninger og egenskaper. Etter vår oppfatning kan årsaken til dette være at mennesker generelt har et feil inntrykk av hva som kreves av ansatte i folkebibliotek, og at muligens ulike arbeidsforvaltninger fortsatt har et litt gammeldags syn på hva bibliotek er.

Informantene mener det er viktig å få frem alle aspekter ved arbeidshverdagen, slik at de er forberedt på hvilke ulike typer situasjoner som kan oppstå. Dette er i tråd med det McGrath (1995) sier om at det sjelden er noen som ser for seg at konfliktsituasjoner oppstår i et folkebibliotek. Arbeidsmiljøet i en virksomhet skal til enhver tid tilpasses tidens teknologiske

²⁹ Hele sitatet kan leses på s. 110 i kapittel 5 Presentasjon av funn

og sosiologiske endringer (Arbeidsmiljøloven, 2005). Det kan derfor virke litt betenkelig at så mange fortsatt har gammeldagse holdninger til hva arbeidet på et bibliotek omfatter, og hva som faktisk skjer der.

6.3.3 Rutiner og retningslinjer

Våre informanter mener gode rutiner og retningslinjer er nødvendig for arbeidsmiljøet. Rutiner som fungerer er viktig for å forebygge problemer som kan oppstå i etterkant av konfliktsituasjoner, som blant annet sykefravær (Arbeidstilsynet, 2009). Flere av bibliotekene vi har snakket med har retningslinjer, men det varierer om de er utviklet spesifikt for biblioteket eller om de benytter seg av retningslinjer utarbeidet av kommunen. Noen av bibliotekene har også valgt å rette sine retningslinjer mot spesifikke brukergrupper, som for eksempel barn. Trafikklysmodellen forklarer at retningslinjer er viktige, slik at de ansatte kan vite hva de skal gjøre i forskjellige situasjoner, og på det viset føle seg tryggest mulig når hendelser oppstår (Jacobsen & Austad, 2013).

Koren og Lindøe (2013) mener det er viktig at alle har enkel tilgang til rutinene. Våre informanter forklarer at retningslinjene tilgjengeliggjøres elektronisk, fysisk i skranken eller begge deler. Noen har også begynt å ta i bruk applikasjoner. Noe av årsaken til at dette har blitt tatt i bruk, antar vi kan være fordi applikasjoner enkelt lastes ned på plattformer som er lett tilgjengelige for de ansatte. På det viset blir det kanskje enklere og mer effektivt å finne rutinene. Informantene sier det er nødvendig at alle ansatte har god kjennskap til rutiner og retningslinjer biblioteket ønsker å anvende, og at disse rutinene skal være godt innarbeidet, så de kommer automatisk hvis en hendelse oppstår. Dette er i tråd med det Shuman (1999) sier om at dette er verktøy det er nødvendig at de ansatte kjenner til og er oppdaterte på. DIK (Linder, 2015) sin undersøkelse konkluderte med at det bør være et krav til alle arbeidsplasser at rutiner er nedskrevne og bevisstgjort for de ansatte. Blant våre informanter viste det seg derimot at flere av de ansatte ikke visste hvor de finner rutinene og retningslinjene, eller i det hele tatt visste om slike eksisterte for biblioteket de jobber i. Spørreundersøkelsen vår tyder på at dette er tilfelle ved mange bibliotek, men at de fleste mener det er behov for slike retningslinjer³⁰. Årsaken til at de ansatte ikke kjenner til om det finnes rutiner, kan være at biblioteket ikke har utviklet retningslinjer eller at de ikke har kommunisert ut til ansatte at de eksisterer.

³⁰ Se s. 76 i kapittel 4 Oversikt over kvantitative funn

Informantene mener rutiner og retningslinjer bør revideres jevnlig for å holdes oppdatert, og da minst en gang i året. Hvis de ansatte får delta på revisjonene, tror de også det er en fin måte å holde kompetansen i hevd på. Koren og Lindøe (2013) mener også utarbeidelse av rutiner og retningslinjer er en fin måte å dele erfaring og tillært kunnskap. Informantene tror dessuten det er lurt med gjennomgang av rutinene i fellesskap med jevne mellomrom, dette for mer bevisstgjøring, da de tror det kan være lett å glemme hvis de ikke blir minnet på det. Blant annet kan kurs være en fin arena å få gått gjennom retningslinjer i fellesskap på (Turner, 2004).

6.3.4 Kartlegging

Det er viktig å få kartlagt hva som skjer, hva som er problemet og hvem som skal ha ansvar for ulike tiltak som eventuelt bør settes i gang (Lystad, 2006). De fleste lederne blant våre informanter er også opptatt av kartlegging som et forebyggende tiltak mot konfliktsituasjoner, og ROS analyse dras frem som et godt verktøy. Koren og Lindøe (2013) mener kartlegging er nødvendig, fordi det er så mange faktorer som spiller inn på arbeidsmiljøet ved en arbeidsplass, og kartlegging er en fin måte å få oversikt på. De mener i tillegg det er viktig med riktig verktøy når en kartlegging skal skje. De av bibliotekene vi snakket med som har foretatt en kartlegging har i all hovedsak benyttet seg av ROS analyser, mens flere bibliotek har planer om å foreta en slik analyse i nærmeste fremtid. ROS analysen er et godt verktøy fordi det lar virksomhetene avdekke hvilke farekilder som foreligger og bevisstgjøre rundt hendelser som kan oppstå, og analysen kan virke som en oppfølging til tiltak som allerede er satt i gang for å identifisere hva som fungerer og ikke (Rausand & Utne, 2009). Osa (2002) tror det i tillegg kan være lurt å kartlegge hvilke brukere som anvender biblioteket, samt hvilken kompetanse som finnes blant de ansatte. Slik vi vurderer det kan målet og hensikten med en kompetansekartlegging være å avdekke bibliotekenes styrker og svakheter, enten som institusjon eller individuelt. I tillegg kan de muligens forutsi hva slags kompetanse de trenger i tiden fremover, og på det viset bedre kunne planlegge hvordan man skal få tak i eller utvikle denne kompetansen. Våre informanter tror at medarbeidersamtaler vil være et annet alternativ til kartleggingsmetode, men ingen har ennå anvendt slike samtaler til dette formålet. Koren og Lindøe (2013) mener i tillegg vernerunder kan være et alternativ til ROS-analysen, og de sier det er viktig at kartlegging skjer kontinuerlig.

6.3.5 Rapportering

Undersøkelsen til DIK (Linder, 2015) viste at det er behov for rutiner når det kommer til rapportering. Bibliotekene vi snakket med har forskjellige systemer for dette. Noen bruker kommunens avvikssystem, mens andre har utviklet ulike systemer selv. Noen leverer avvikene på nettet, andre har utfylling av fysiske ark som leveres til leder og noen har ikke noe system for dette i det hele tatt. Pease (1995) mener det er nødvendig at de ansatte vet hvor og til hvem man skal rapportere, mens Benterud (2007) forklarer at avvik må rapporteres til ledelsen, slik at de vet hva som skjer for å kunne utarbeide tiltak. Vår spørreundersøkelse viser en tendens til at de ansatte ikke vet hvor avvik skal rapporteres. Etter vår oppfatning kan årsaken til dette være at det er lenge mellom hver hendelse og at denne kunnskapen på det viset blir glemt, eller at bibliotekene ikke har fokus på dette.

Det er viktig å synliggjøre hva som skjer og hvor problemet ligger på en arbeidsplass, og rapportering er en fin måte å få gjort dette på for å øke kompetansen om konfliktsituasjoner generelt (Arbeidstilsynet, 2009). Våre informanter mener rapportering er en fin måte å få frem hva som faktisk skjer på biblioteket, og på den måten få vist oppover og utad hvor utfordringen er. Informantene tror at rapporteringen kan få positive konsekvenser for biblioteket og ansatte. De mener det å skrive ned hva som har skjedd kan hjelpe til med å bearbeide mindre trivelige hendelser. Dette er i tråd med det Farrugia (2002) sier om at rapportering er gunstig fordi de ansatte da får beskrevet det de har opplevd. I tillegg mener våre informanter en annen positiv faktor er at biblioteket kan få økonomisk støtte til å utarbeide tiltak. Ved noen bibliotek har dette allerede skjedd, som for eksempel støtte til kurs. Skivenes og Trygstad (2005) forklarer også at rapportering har ført til positive endringer, og at de som meldte avvikene fikk positiv feedback på at det ble rapportert. De mener det er viktig med rapportering slik at det som skjer kommer frem i lyset, dette for å finne løsninger på problematikken. Koren og Lindøe (2013) mener rapportering er nødvendig for at uheldige hendelser ikke skal skje igjen.

Avvikssystemene som er i dag synes informantene våre er for dårlige. De mener de er vanskelige å bruke og altfor lite tilpasset det bibliotekene har bruk for. Det er heller ikke alle ansatte som har tilgang til systemene, noe som vanskeliggjør prosessen ytterligere. De tror dette kan være en av årsakene til at de ansatte unngår å rapportere. Farrugia (2002) skriver hovedgrunnen til at det ikke alt blir rapportert, er at de ansatte ikke ser på hendelsene som alvorlig nok til å melde inn. I tillegg virker det på henne som de er redde for å fremstå som svake hvis de melder for mange hendelser. Våre informanter tror også en av årsakene til at

rapportering unngås er at de ansatte syns det er vanskelig å vite hvor grensen for hva som skal rapporteres bør gå. Spørreundersøkelsen kan tyde på at medarbeiderne ikke ser på hendelsene som alvorlig nok til å melde inn. I tillegg mener informantene det er for mye annet å gjøre, så de tar seg ikke tid til å rapportere, da dette blir sett på som mindre viktig enn andre arbeidsoppgaver. Dette er i tråd med det Lystad (2006) sier om at for lite tid og liten bemanning er hovedårsakene til at det ikke rapporteres. Hun tror i tillegg det er fare for at det kan bli en del av kulturen i biblioteket, hvis en unnlater å rapportere inn hendelser og de andre følger etter. Ut fra vår empiri virker det å være en overenstemmelse mellom de årsakene informantene oppgir til at det ikke rapporteres, og det funnene fra spørreundersøkelsen indikerer³¹.

Turner (2004) mener det er viktig at det settes av tid til rapportering, at ledelsen har fokus på hvor viktig rapportering er og at de ansatte lærer opp i hvordan de skal rapportere. Dette er informantene våre enige i, og spørreundersøkelsen kan tyde på at når rapportering ikke blir prioritert, fører det til at mange ansatte lar være å melde inn avvikene. Informantene tror det er viktig at ledelsen har større fokus på rapportering, både for å bevisstgjøre rundt hvorfor det er viktig å rapportere, men også for å få de ansatte til å gjøre det. Dette er i tråd med det Farrugia (2002) mener, de ansatte må bli minnet på at de skal rapportere slik at de ikke glemmer at dette skal gjøres.

Informantene mener rapportering bør skje når en ansatt føler seg utrygg på en eller annen måte, samt ved psykisk eller fysisk skade på person eller fysisk skade på interiør og bibliotek. Årsaken til at informantene mener utrygghet er grunn til rapportering, kan skyldes at ved å melde fra på et tidlig tidspunkt, kan man hindre at problemet eskalerer og kanskje fører til alvorligere konfliktsituasjoner. Informantene mener grensen er personavhengig, men at det er viktig det blir gitt uttrykk for at ingen grense er for lav, så ingen føler seg dumme når de rapporterer en sak. Etter vår oppfatning kan årsaken være at hvis biblioteket er klar på at de ikke har noen grense, blir det lettere for de ansatte å ta seg tid til å rapportere. Dette fordi det er akseptert av andre kollegaer og ledelse. Det kan bidra til mer rapportering, og til slutt føre til en god rapporterings-kultur i biblioteket.

³¹ Se s. 79-80 i kapittel 4 Oversikt over kvantitative funn

7 Avslutning

I dette kapittelet vil vi kort diskutere og presentere de viktigste resultatene fra vår analyse. Vi kommer med en overordnet konklusjon på problemstillingen, ved først å starte med en presentasjon av de generelle resultatene. Deretter kommer vi med noen vurderinger av hvordan bibliotekene kan arbeide proaktivt for å styrke arbeidsmiljøet, basert på innsamlet empiri, tidligere forskning, teori og generelle observasjoner gjort under arbeidet med oppgaven.

7.1 Situasjonen i dag, en liten oppsummering

Da vi startet arbeidet, hadde vi noen tanker rundt hva som ventet, men ingen av oss hadde forutsett i hvor stor skala de ansatte faktisk har blitt utsatt for konfliktsituasjoner og uønsket adferd i løpet av tiden de har jobbet i bibliotek. Vi fikk tidlig i arbeidsprosessen inntrykk av at vi hadde valgt et tema som engasjerte mange, og som personer innenfor bibliotekfeltet ble glad for at det ble satt fokus på.

Vi har gjennom arbeidet med oppgaven funnet ut at arbeidsmiljøet generelt sett er godt, men det har likevel blitt påvirket av konfliktsituasjoner og uønsket adferd. Slike hendelser har ført til sykemeldinger, fravær og i verste fall et ønske om å bytte jobb for noen av de ansatte. Blant annet viste spørreundersøkelsen at 15% ikke har villet gå på jobb, 6% har hatt sykefravær og 12% har ønsket å bytte eller byttet jobb. Det er både små hendelser, slitasje over tid og alvorlige konfliktsituasjoner som har hatt innvirkning på dette.

I likhet med DIK (Linder, 2015) og McGrath (1995) sine studier, har vår oppgave vist at det i all hovedsak er fire områder eller brukergrupper som skaper utfordringer i biblioteket som går ut over de ansattes arbeidsmiljø. Det våre funn viser er at skrankebråk, spesielt hendelser rundt gebyr, er det mest vanlige, og empirien tyder på at de fleste ansatte ser på dette som en del av jobben. Først og fremst er dette jevnlig repeterende situasjoner som kan føre til belastning over tid og mindre trivsel, og som dermed går ut over arbeidsmiljøet. Trusler i biblioteket skjer oftest ansikt til ansikt, og det er gjerne i skranken de ansatte er mest utsatt for denne type konfliktsituasjon. Truende adferd fra bruker kan være en traumatisk opplevelse for den ansatte. Hvis hendelsen ikke blir bearbeidet på en god måte, og den ansatte ikke får god oppfølging i etterkant, kan slike hendelser gå ut over arbeidsmiljøet ved at den ansatte får følelse av mindreverd, mistriivsel og potensielt føre til økt fravær.

Et annet område som påvirker arbeidsmiljøet er brukergruppen barn og ungdom. Til tider bråker de mye, slik at de ansatte er nødt til å si fra og be dem om å roe seg. Hvis denne type tilsnakk skjer jevnlig og ofte, bidrar det til at ansatte blir slitne og til slutt kanskje ikke ønsker å jobbe i denne avdelingen. Det kan også føre til at de ansatte gruer seg til å gå på jobb, noe som går ut over trivselen. Det kan være med å påvirke arbeidsmiljøet når de ansatte allerede før de har kommet på jobb, vet det vil bli en psykisk påkjenning å være på arbeidsplassen, fordi de i løpet av dagen må irettesette barn og unge som ikke klarer å oppføre seg på en ønsket måte.

De to siste områdene som virker inn på det trygge arbeidsmiljøet er brukere som er påvirket av rus og psykisk syke mennesker. De står gjerne for mer uforutsette og drastiske hendelser, som får alvorligere konsekvenser og derfor i større grad går ut over de ansattes trygghet. Disse hendelsene oppstår sjeldnere, men kan innebære forekomst av vold, som kan føre til både fysisk og psykisk skade. Når situasjonene blir veldig alvorlige, har dette ført til mistriivsel og en følelse av utilstrekkelighet, som igjen kan føre til et ønske om å slutte i jobben.

Når ansatte må bruke tid på konfliktsituasjoner og uønsket adferd, har det ført til at de ikke får tid til å gjøre de arbeidsoppgavene de egentlig er satt til. De har også fått roller som de føler de ikke takler godt nok og som ikke bør være en del av jobben. Det går ut over arbeidsmiljøet og trivselen ved at de ansatte føler de ikke får gjort alle arbeidsoppgavene beskrevet i stillingsinstruksen på en god nok måte, og de må prioritere bort noen oppgaver de mener det heller burde jobbes med.

Det har også vist seg at konfliktsituasjoner og uønsket adferd faktisk har spilt positivt inn på arbeidsmiljøet. Det er generelt et godt samhold mellom de ansatte, og de har god støtte fra sine kollegaer. I noen bibliotek har dermed samholdet blitt enda bedre når noen har blitt utsatt for konfliktsituasjoner og uønsket adferd, ved at de har snakket sammen og støttet hverandre i etterkant. Dermed har tryggheten og vissheten om at de har støtte i kollegaer og ledelse styrket arbeidsmiljøet.

Det er ulike faktorer som spiller inn på graden av konfliktsituasjoner og uønsket adferd, og som er med å påvirke arbeidsmiljøet. Gjennom arbeidet med oppgaven fant vi ut at blant annet plassering av biblioteket spiller inn på hvor mange konflikter de ansatte blir utsatt for. De bibliotekene som ligger sentralt til er mer utsatt enn bibliotekene som ligger utenfor sentrum, for med bedre tilgjengelighet vil også antall besøkende øke. Bibliotek med store

besøkstall har større mulighet for at det kan oppstå konfliktsituasjoner. Det har også noe å si hva som befinner seg i nærheten av biblioteket. Tilgangen på tilbud plassert ved biblioteket kan spille både positivt og negativt inn på hvilke utfordringer bibliotekene kan møte. Det virker ikke som bibliotekets størrelse har noe å si for om de ansatte opplever konfliktsituasjoner og uønsket adferd. Det kan derimot ha noe å si for hvor ofte det inntreffer og hvilke typer konfliktsituasjoner de blir utsatt for. Det har også noe å si hvilke typer brukere som besøker biblioteket, og det har vist seg at det ikke er alle brukerne som har respekt for tilbudet og de ansatte som jobber der, og heller ikke alle forstår hva biblioteket er ment å brukes til. Dette fører ofte til økt grad av konfliktsituasjon og uønsket adferd, i tillegg til at situasjonene som oppstår eskalerer. Det viser seg at kvinner er mer utsatt enn menn, og det vil derfor kunne få store konsekvenser for arbeidsmiljøet i bibliotekene, siden det er betydelig flere kvinner som jobber der enn menn.

7.2 Mulige tiltak for å styrke arbeidsmiljøet

Det er flere grep som kan tas for skape et tryggere og bedre arbeidsmiljø. Det er i første omgang viktig at bibliotekene jobber proaktivt for unngå situasjoner som øker faren for at konflikter kan oppstå. Dette kan være enkle grep, som å passe på at det ikke er for mange barn inne i lokalene på en gang, prøve å unngå køer som kan føre til at aggresjonsnivået øker eller foreta fysiske tiltak som eksempelvis å flytte noen hyller for å få bedre oversikt. Med utgangspunkt i Krav-kontroll-støtte modellen (Knardahl, 2011) kan det sies at stress oppstår når kravene som blir stilt overstiger den ansattes evne og mulighet til å håndtere konfliktsituasjoner. Dersom biblioteket legger til rette for at den ansatte utsettes for færre utrygge hendelser, kan derfor følelsen av økt mestring komme, og på det viset også større glede over arbeidsoppgavene. For bedre å kunne jobbe proaktivt, kan det være fornuftig at bibliotekene foretar en kartlegging, slik at de får større klarhet i hvor problemområdene ligger. Det kan også være lurt at kompetansen blant de ansatte kartlegges, slik at man lettere kan tilpasse arbeidsoppgavene ut fra egenskapene de ansatte innehar. Hvis det skulle vise seg at noen har fått tildelt roller de ikke behersker på en god måte, kan en slik kartlegging være med å bidra til en rokkering av arbeidsoppgavene de ansatte mellom, slik at de kanskje får stå i situasjoner de føler de takler bedre, og på det viset får et tryggere arbeidsmiljø med mindre stress.

Et annet tiltak kan være fokus på støtte mellom kollegaer, som blant annet Trafikklysmodellen (Arbeidsforskningsinstituttet, 2012) anbefaler. Ved å alltid ha flere ansatte på jobb, slik at færrest mulig jobber alene, kan dette virke som et proaktivt arbeid for å hindre alvorlige hendelser. Spesielt på tidspunkt hvor de ansatte er ekstra utsatt for konflikter, som for eksempel ettermiddag eller kveld. I tillegg er det også viktig at de som har skrankevakt vet at de har noen å støtte seg på, da det er her de fleste konfrontasjoner oppstår. Dette vil selvsagt være et problem i bibliotek med en eller to ansatte. Det er derimot fortsatt mulig å legge til rette for at hverdagen til den som jobber alene også blir så trygg som mulig. Et tiltak for å sikre og styrke arbeidsmiljøet kan være et eksternt samarbeid. Det virker som for eksempel både politi og vekterselskap er veldig villige til å hjelpe når det kommer til konfliktsituasjoner. Hvis den ansatte vet at hjelp er kun et tastetrykk unna, kan dette kanskje få han til å slappe mer av når situasjonen oppstår, ved å kunne trekke seg tilbake og la fagfolk ta seg av hendelsen. Det er klart at et slikt samarbeid er fordelaktig for bibliotek i alle størrelser, men kanskje spesielt ved bibliotek med få ansatte, siden de ikke har noen å støtte seg til når en konfliktsituasjon oppstår.

Et annet viktig aspekt bibliotekene bør ha i minne, er hvilke signaler de sender ut til potensielle og nåværende brukere. Det kan sies at offentlige etater i dag er mer avhengig av omdømmet de har blant befolkningen enn før (Nordhaug, 2004), og at bibliotekene derfor må virke attraktiv for å tiltrekke seg brukere. Til syvende og sist er det fornøyde brukere biblioteket er avhengig av for å kunne eksistere. Det kan derfor være viktig at bibliotekene har fokus på at omdømmebygging er noe som pågår kontinuerlig, og at de derfor bør tenke nøye gjennom alt det som skjer på biblioteket og som kan skape rykter. Et godt omdømme skapes av medarbeidere som trives på jobb, og et bra arbeidsmiljø kan sies å være et viktig bidrag til et godt omdømme. Vi har gjennom oppgaven sett at arbeidsmiljøet lar seg påvirke av et dårlig rykte. Dersom bibliotekene har havnet i en situasjon hvor omdømmet har blitt svekket, har det ført til at de ansatte har trivdes mindre i jobben. Det kan på det viset sies at det er en gjensidig avhengighet mellom disse to.

Vi har sett at det ofte er enkeltpersoner som er med på å bygge opp under et dårlig omdømme. Det kan være ansatte som har stått i en rolle som ikke ble taklet på en god måte, eller brukere som jevnlig kommer innom biblioteket og lager uro og dårlig stemning. Det er veldig ulikt hvordan bibliotekene behandler disse brukerne. Det kan være en idé å sette en standard, og gjerne på nasjonalt nivå, slik at bibliotekene kan vise til et felles reglement når brukere ikke oppfører seg slik de skal.

I lys av funnene i denne oppgaven, burde det kanskje være litt lettere å utvise mennesker som har en uønsket adferd. Ved alvorlige hendelser som går ut over bibliotekets lokale, ansatte eller andre brukere, burde kanskje personen utvises umiddelbart og over lenger tid. Når det kommer til overtramp som ikke er så alvorlige, kunne kanskje standarden lage en grense på eksempelvis tre rapporteringer for en person, og etter tre meldte episoder burde man vurdere utvisning av også denne brukeren. For på lik linje med alle andre steder, bør brudd av regler få en konsekvens. Det virker som det er mange som ikke vet om de kan utvise selv, og heller ikke om utvisning er noe de har lov til. Så det bør bli tydeligere hvor grensen går, og hva bibliotekene selv har lov til å vedta. For at også brukerne skal vite hva som er konsekvensen ved overtramp, kunne kanskje dette legges inn i reglementet som en bruker signerer når han får lånekort. Hvis biblioteket selv skal vedta om en bruker bør utvises eller ikke, kan det opprettes en gruppe for dette formålet, som for eksempel består av representant fra ledelse og de ansatte, samt verneombud. Slik vil man i fellesskap kunne komme frem til hva som er best for biblioteket, og siden alle parter er representert i prosessen kan avgjørelsen vekke større aksept blant alle, og på den måten opprettholde et godt arbeidsmiljø.

For at det skal la seg gjøre å luke ut hvilke brukere som kan være med å ødelegge både det gode og trygge arbeidsmiljøet, er det viktig at rapporterings rutinene ved bibliotekene er gode, samt at ledelsen vektlegger rapportering. Det er viktig at det blir satt fokus på at en god avvikrapportering på sikt kan være med på å lette arbeidshverdagen for de ansatte, og at dette er en måte å få forklart utad hva de sliter med, og på det viset kunne få støtte og hjelp til tiltak. Det virker som rapportering er noe bibliotekene ikke har vektlagt til nå. De ansatte har ofte mye å gjøre og liten tid å få gjort alle arbeidsoppgavene på, og det blir derfor ikke satt av tid til å melde avvik. Det kan derfor være lurt å prøve og gjøre rapporteringen lettest mulig.

I første omgang er det viktig at systemene tilpasses det bibliotekene har behov for. Samtidig er det lurt å utvikle og ta i bruk metoder som er lette å forstå og som er lett tilgjengelige for de ansatte. Dette kan gjøres ved å for eksempel legge til rette for at meldesystemet kan brukes på flere plattformer. Ved at det legges opp til at rapporteringen skal ta kortest mulig tid, vil kanskje velviljen til å melde avvik bli større og føre til at flere avvik blir rapportert, noe som kan gagne arbeidsmiljøet på sikt. På samme tid må det bli mer åpent at det er tolerert å rapportere når en hendelse har blitt oppfattet som vanskelig eller utrygg. Det kan gå ut over arbeidsmiljøet hvis en som tåler mindre rapporterer hver gang, og andre lar være å melde inn hendelsene. Det er fornuftig å legge opp til at de ansatte skal rapportere i det de har følt ubehag, og at en slik rapportering blir respektert av alle, uansett alvorlighetsgrad. Det er

nemlig viktig å tenke på at det ikke er kun de alvorligste situasjonene som er vanskelige, men at også mange små hendelser over tid kan føre til stort ubehag og mindre trivsel. Det er derfor viktig å få dokumentert alle typer uønskede situasjoner, slik at man får oversikt over hvor problemet ligger, og hva som kan gjøres for å forbedre situasjonen.

En annen måte å jobbe for et tryggere og bedre arbeidsmiljø, er å ha fokus på opplæring og kursing når det kommer til det å håndtere konfliktsituasjoner og uønsket adferd. Selv om kanskje ikke alle vil ha like stort utbytte av kursingen, er det trolig de aller fleste som vil sitte igjen med noe som kan hjelpe dem når en hendelse oppstår. Siden det har vist seg at konfliktsituasjoner gjerne oppstår i skranken og at det ofte skjer på tidspunkt hvor ikke bare fast ansatte er på jobb, blir det viktig at alle som skal ha skrankejeneste får samme type opplæring uansett hvilken bakgrunn de har.

Det virker å være veldig ulikt blant bibliotekene hvordan kursing praktiseres, men at større kompetanse rundt konflikthåndtering er noe veldig mange ansatte ønsker seg. Kurs som har fokus på situasjoner som er blitt en del av arbeidshverdagen, men også alvorlige konfliktsituasjoner som kan oppstå, er noe som kan være med på å fremme både personlig og profesjonell utvikling. Det er derimot ingen tvil, slik det er i dag må kursene som skal holdes bedre tilrettelegges bibliotekenes behov. Det er også viktig at kursene som holdes ikke kun er et engangstilfelle, men noe som skjer jevnlig og kontinuerlig. Siden tid er et aspekt som det virker at bibliotekene har for lite av, er det for eksempel mulig å ha de større kursene, som heldagskurs, litt sjeldnere. Det er likevel mulig å ha en kortere oppfriskning av hva kurset vektla minst en gang i året. Dette kan legges opp til å skje på faste tidspunkt, som for eksempel første personalmøte i året. Et annet alternativ kan være å samkjøre en oppfriskning sammen med eksempelvis brannøvelser. På det viset vil kompetansen vedlikeholdes, men ikke i like stor grad gå ut over tidsaspektet.

Det er individuelt hva de ansatte tåler og hvordan de reagerer når de blir utsatt for en konfliktsituasjon. På den måten er det vanskelig å lage en konkret mal som passer for alle. Det er likevel mulig å ta forhåndsregler, slik at de ansatte er forberedt på å håndtere en eventuell situasjon. Det er derfor lurt at bibliotekene har gode rutiner og retningslinjer i bunn. Disse vil være med på å legge føringer for hva som forventes av de ansatte, men også hva som forventes av bruker. Det er ulikt i hvor stor grad bibliotekene benytter seg av retningslinjer. Det virker på oss som det er lite fokus på dette og at det derfor har ført til at mange ikke kjenner til om bibliotekene har retningslinjer. Dette har bidratt til at de ansatte er usikre på hva de skal gjøre i ulike situasjoner.

Bruk av gode retningslinjer kan føre til større forutsigbarhet, noe som igjen kan hjelpe på tryggheten og sikkerheten. Det kan likevel være fornuftig å la disse rutinene og retningslinjene kun fungere som føringer for hvordan ulike situasjoner bør håndteres, og på samme tid gi den ansatte spillerom for å utvise skjønn. Det er tross alt den ansatte som står i situasjonen, og som best kan fortelle hvordan den utvikler seg. Mer selvbestemmelse kan føre til høyere effektivitet, mindre belastning og mindre risiko for utbrenthet etter en hendelse har oppstått. Det er i tillegg viktig at de ansatte har rom til å drive erfaringsutveksling, slik at de kan lære av egne og andres gode håndteringsmåter, men også av feil som gjøres, og ta med disse erfaringene inn i en ny situasjon hvis en slik skulle oppstå.

Konfliktsituasjoner og uønsket adferd kan føre til reaksjoner hos de ansatte, og være med på å bryte ned arbeidsmiljøet. Det blir derfor viktig å få snakket ut om situasjonen. Både for å bearbeide det som har skjedd, og potensielt føre til nye måter å takle situasjoner og løse problemer på. Det er viktig å tenke på at én løsning nødvendigvis ikke fungerer for alle, og det blir derfor viktig å få snakket ut om hendelsen, for å finne best mulig tilrettelegging for den enkelte i etterkant. I en jobbkultur med rom for ulikheter, er det i tillegg lettere for medarbeiderne å ta opp saker de er uenige om eller finner vanskelige. Det kan være fordelaktig at bibliotekene holder korte møter regelmessig, hvor de ansatte får komme med tilbakemeldinger om situasjoner som har skjedd i det siste, og hvordan disse ble håndtert. Det er derimot ikke alle mennesker som er like glad i å ta ordet når det er flere tilstede. Så i tillegg til skriftlige avviksrapporteringer, kan bibliotekene for eksempel sette opp «forslagskasser» der de ansatte anonymt kan komme med innspill til forbedringer eller bare få uttale seg om brukere eller vanskelige situasjoner. Et annet alternativ kan være å prøve seg på spørreskjema for å få regelmessig tilbakemelding. Dette kan være en måte å få forslag til hvordan biblioteket bør håndtere ting bedre.

Funnene viser at de ansatte er flinke til å ta opp ting seg mellom, men det virker å være mindre organiserte måter fra ledelsens side for å få formidlet denne kunnskapen til alle. Noe som spesielt kan være et problem på litt større bibliotek. Det er viktig at de ansatte får følelsen av å være en del av en større helhet, at de har en grad av medbestemmelse, blir lyttet til og at både ledelse og kollegaer tar den enkeltes opplevelse av situasjonen på alvor. Det virker som det generelt er mye mer som skjer ute i bibliotekene enn mange tror, og at flere typer konfliktsituasjoner og uønsket adferd har blitt en del av de ansattes hverdag. Men på samme tid er det utrolig mange flinke bibliotekansatte som står på og finner nye løsninger på utfordringer og problemer hver eneste dag.

Det viktigste nå er nok å få et større fokus på, og mer oppmerksomhet rundt, utfordringene mange ansatte møter, og begynne å ta fatt på ulike tiltak for å gjøre arbeidshverdagen enklere når det kommer til disse utfordringene. Det er viktig at alle bibliotek, selv om biblioteket ikke har opplevd konfliktsituasjoner og uønsket adferd ennå, har fokus på disse utfordringene. Forebyggende og proaktivt arbeid kan alle bedrive, for det funnene i oppgaven har vist, er at alle kan oppleve noe, og man vet aldri når ting kan komme til å skje. Ved å øke åpenheten og innrømme at konfliktsituasjoner og uønsket adferd er noe det må jobbes med i fremtiden, vil nå flere få se, at så mye faktisk kan skje i bibliotekene.

8 Noen vurderinger og veien videre

Vi vil til slutt kort vurdere arbeidsprosessen i lys av egen læringsprosess, samt reflektere rundt mulig fremtidig forskning innen feltet ut fra oppgavens teori og tidligere forskning, resultat, analyse og konklusjon. Hensikten er å belyse oppgavevinklinger som kan undersøkes nærmere.

8.1 Vurderinger

Når vi nå er i slutfasen av oppgaven, ser vi at det er deler av arbeidet vi kunne gjort annerledes, deler vi er fornøyd med og på samme tid mye vi gjerne skulle ha jobbet videre med. Selv om vi nå, i etterpåklokskapens navn, forstår at vi nok var en smule for ivrige i oppstarten og delvis rushet inn i prosessen med litt for stor, men på samme tid lite gjennomtenkt entusiasme, brakte også denne delen noe til oppgaven. Dette ga et grunnlag for alt det videre arbeidet som ble gjort. Tanker og kunnskap rundt temaet er annerledes ved oppgavens slutt enn den var i startfasen, og oppgaven har til en viss grad blitt formet underveis i prosessen. Det vil vel kanskje alltid være slik at det er deler av et arbeid man kunne tenke seg å starte på nytt med, da man etter hvert innser at et slikt grep kunne gitt et så mye bedre resultat. Vi har uansett lært veldig mye både om oss selv og ikke minst om temaet, og noen feilskjær på tross, synes vi selv vi til slutt landet på begge beina.

Prosesen har vært spennende, til tider ekstremt utfordrende, men på samme tid veldig givende. Det kan kanskje sies at vi på et tidspunkt hadde innsamlet empiri nok til mange masteroppgaver, og noe av det vi har funnet vanskeligst, var å velge ut essensen blant alt det

fornuftige som har blitt sendt inn og sagt. Dette i tillegg til å holde tungen rett i munnen og bearbeide alt materialet på en god måte. Vi har fått møtt og arbeidet med mange interessante mennesker og et veldig spennende felt, som vi fant så interessant og utforsket at vi i startfasen egentlig slet med å avgrense temaet og begrense alle ideene vi ønsket å ta til på. Så når nå denne oppgaven og vårt arbeid er kommet til veis ende, ser vi flere mulige tilnæringsmåter til disse utfordringene vi delvis har skrapet i overflaten på, men også har gått mer i dybden av når det gjelder visse punkter. Vi håper dette studiet kan være et lite bidrag til å belyse og sette fokus på et tema, som til nå ikke har vært tatt opp i større skala.

8.2 Veien videre

Vi tror altså det kan finnes flere aspekter det ville vært interessant å studere nærmere i kommende forskningsprosjekter. Vi oppdaget stadig nye ting underveis, som vi gjerne skulle ha utdypet mer og grundigere. Vår oppgave har i all hovedsak overordnet tatt for seg ulike utfordringer og tiltak når det kommer til konfliktsituasjoner og uønsket adferd fra brukere. Oppgaven har på det viset kun tatt for seg en del av det store bildet. Det er for eksempel noen utfordringer ved utvalget vårt. I kvalitativ del har vi kun snakket med bibliotek som har opplevd konfliktsituasjoner i ulik grad. Det kunne vært interessant å snakke med de som ikke har opplevd noe. Både for å se om det finnes noen forskjeller i ønsker og tanker rundt dette temaet, men også for å se på årsakene til hvorfor disse bibliotekene ikke opplever noen konfliktsituasjoner. Vi har heller ikke snakket med bibliotek som kun har én ansatt. Siden disse ansatte kan være mer utsatt i en konfliktsituasjon, uten et stort kollegium å støtte seg på, hadde det vært betydningsfullt å høre deres mening.

Vi har i oppgaven også forutsatt at folkebibliotek er mer utsatt for konfliktsituasjoner enn andre typer bibliotek. Dette har vi basert på tidligere forskning som er gjort innen feltet. Siden dette kun er erfaringer andre land har gjort seg, kunne det være spennende å se hvordan situasjonen er på fagbibliotek og skolebibliotek også her i landet.

Det kunne også være interessant å forske litt videre rundt opplæringen av de ansatte når det kommer til dette temaet. Det ser ut til at det er et stort behov for kurs, så det kunne være spennende å se nærmere på hvordan et slikt kurs-materiale kan utarbeides på best mulig måte. I tillegg virker det å være et ønske om å få mer om tematikken inn på bibliotekarstudiet. Det kunne derfor være interessant å se nærmere på hvordan dette kan gjøres, når og hvor i studiet

det eventuelt passer best inn og kanskje også være med på å teste ut hvor vellykket et prøveprosjekt er, dersom et slikt settes i gang.

Vi har også gjennom arbeidet fått noen indikasjoner på at det oftere er ansatte med annen bakgrunn, erfaring og utdanning enn de med bibliotekarutdanningen som blir tildelt og plassert i mer utsatte posisjoner, hvor konfliktsituasjoner lettere oppstår. Vi har i denne oppgaven i all hovedsak valgt å se bort fra om bakgrunnen en ansatt har spiller inn på i hvilken grad de er i stand til å takle konfliktsituasjoner. Det kunne derfor være spennende å se på om dette er en faktor som er avgjørende, og eventuelt hva som kan være årsaken.

Funnene har også gitt indikasjoner på at meråpne bibliotek har ført til økt grad av konfliktsituasjoner og uønsket adferd. Dette har det ikke blitt satt fokus på i denne oppgaven, og det kunne derfor være interessant å se på om det at brukerne disponerer biblioteklokalene på egen hånd, spiller inn på graden av konflikt.

Det er som kjent ikke gjort noe forskning på konfliktsituasjoner innen bibliotekfeltet i Norge før. Så til slutt kunne det derfor være interessant å foreta en ny undersøkelse om noen år, som kartlegger noe av det samme som vi har gjort i oppgaven, for å se om det har vært en utvikling. Vår empiri kan tyde på at mange mener graden av konfliktsituasjoner har forholdt seg stabil, men dette blir kun antagelser siden man ikke har et materiale å sammenligne med.

Det virker i hvert fall å være et klart behov for mer forskning innen feltet, og de ovennevnte er kun forslag fra vår side til noen av de tilnæringsmåtene vi har sett for oss. Det finnes et tydelig behov for mer kunnskap rundt utfordringene konfliktsituasjoner og uønsket adferd fra brukere fører med seg. Det vil både kunne bedre deler av arbeidshverdagen til de ansatte, og på best mulig måte legge til rette for at bibliotekene kan jobbe proaktivt for å begrense konsekvensen av fremtidige uheldige hendelser.

Litteraturliste

Akademikerne. (2015). *Bibliotekarernes arbeidsmiljø: Undersøkelse* (AC- rapport). Hentet fra

<http://bf.dk/LoenOgAnsaettelse/RaadgivningA-Z/Arbejdsmiljo/BF-Notat/~media/Bibliotekarforbundet/Din%20Hverdag/Arbejdsmiljoe/BFarbejdsmiljorapport.pdf>

Arbeidsforskningsinstituttet. (2012). *Forebygging og håndtering av konflikter på arbeidsplassen: En veileder for små virksomheter* (Veileder). Hentet fra

<http://www.arbeidstilsynet.no/binfil/download2.php?tid=240499>

Arbeidsmiljøloven. (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.* (arbeidsmiljøloven). Hentet fra

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>

Arbeidstilsynet. (2009). *Vold og trusler i forbindelse med arbeidet: Forebygging, håndtering og oppfølging* (Veileder 597/2009). Hentet fra

<http://www.arbeidstilsynet.no/binfil/download2.php?tid=103760>

Arrighetti, J. (2001). The challenge of unattended children in the public library. *Reference Services Review*. 29(1), 65-71. doi:10.1108/00907320110366831

Benterud, T. (2007). *Virkning av vold og trusler: På arbeidsmiljøet i politi- og lensmannsetaten* (POD- rapport nr. 7/2007). Hentet fra

https://www.pf.no/filestore/Politiets_Fellesforbund/Filer/Publikasjoner/Rapporter/Eksterne_rapporter/6699_1.pdf

Bryman, A. (2004). *Social research methods*. Oxford: Oxford University.

Bråten, O. A. (2011). *Håndbok i konflikthåndtering: Forebygging av trakassering, trusler og vold*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Caplan, G. (1964). *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books.

Chappell, D., & Martino, V. D. (2006). *Violence at work*. Geneva: International labour office.

Dyregrov, A. (2002). *Psykologisk debriefing: Hvordan lede gruppeprosesser etter kritiske hendelser*. Bergen: Fagbokforlaget.

Eiken T. (2008). *Psykososialt arbeidsmiljø*. (STAMI- rapport nr. 78/2008). Hentet fra https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/288520/stamirapporter_78.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Einarsen S. & Pedersen, H. (2007). *Håndtering av konflikter og trakassering i arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal.

Elstad, J. I. (2010). Spørreskjemaundersøkelsens fallgruber. I D. Album, M. N. Hansen & K. Widerberg (Red.), *Metodene våre: Eksempler fra samfunnsvitenskapelig forskning* (s. 155-169). Oslo: Universitetsforlaget.

Farrugia, S. (2002). A dangerous occupation?: Violence in public libraries. *New library world* 103(9), 309-319. doi:10.1108/03074800210445444

Folkebibliotekloven. (1985). *Lov om folkebibliotek (folkebibliotekloven)*. Hentet fra <http://lovdata.no/dokument/NL/lov/1985-12-20-108>

Forvaltningsloven (1967). *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)*. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10>

Garbarino, J. (1985). *Adolescent development: An ecological perspective*. North Carolina: Merrill Pub.

Grønmo, S. (2007). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.

Hagen, I. M. (2010). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor II: Mellom kallsetikk og HMS-en intervjuundersøkelse* (Fafo- rapport nr. 37/2010). Hentet fra http://www.fafo.no/media/com_netsukii/20181.pdf

Halvorsen, K. (2003). *Å forske på samfunnet: En innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Cappelen Akademisk.

Haugen, T., & Melhus, J. M. (2012). *Lure ledere: Begeistringsledere skaper vinnere og enestående resultater*. Oslo: Hegnar Media.

Hellevik, O. (2003). *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*. Oslo: Universitetsforlaget.

Holme, I. M. & Solvang, B. K. (2004). *Metodevalg og metodebruk*. Otta: Tano.

Jacobsen, D. I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Jacobsen, K., & Austad, A. A. (2013). *Conflictman- Conflictmanagement: Forebygging og håndtering av konflikter i små og mellomstore virksomheter- i Europa. Erfaringer fra Norge* (Rapport nr. 4/ 2013). Hentet fra

<https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/195341/Rapport%20Conflictman%20Norge%20060513%20med%20innholdsfortegnelse110613.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Johannessen, A., Tufte, P. A., & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til vitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt.

Jonge, J. D., & Kompier, M. A. J. (1997). A Critical examination of the demand-control-support model from a work psychological perspective. *International Journal of Stress Management*, 4(4), s. 235-258. doi:10.1023/B:IJSM.00000008152.85798.90

Kalleberg, R., Balto, A., Cappelen, A., Nagel, A- H., Nymoen, H. S., Rønning, H., Salomonsen, J., Schreiner, P., Semb, A. J., Skjelbred, A. H., Askheim, O. P., Vandvik, B., & Nagell, H. W. (2006). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, jus og teologi*. Hentet fra

https://www.google.no/url?sa=t&ret=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiP2MjSsLPTAhVqOJoKHQq3DVwQFggjMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.etikkom.no%2Fforskningsetiske-retningslinjer%2FSamfunnsvitenskap-jus-og-humaniora%2F&usg=AFQjCNG-o0f_FHsCQmbe9oN4BB8ZWUC5Q&sig2=Ip_rxhLU5NCX7sgkqhEXSQ

Karlsen, G. (2010). *Det regulerte arbeidsmiljø*. Oslo: Universitetsforlaget.

Knardahl, S. (2011). Arbeid, stress og helse. I S. Einarsen & A. Skogstad (Red.), *Det gode arbeidsmiljø: Krav og utfordringer* (s. 268-295). Bergen: Fagbokforlaget.

Koren, P. C., & Lindøe, P. H. (2013). *Metoder for bedre arbeidsmiljø: Involvering og gode prosesser*. Oslo: Gyldendal.

Kvale, S. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.

Lai, L. (2010). *Strategisk kompetansestyring*. Bergen: Fagbokforlaget.

Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer.

Linder, K. (2015). *Vi är bibliotekarier - inte psykologer eller socialarbetare: En rapport om arbetsmiljön på våra bibliotek (DIK- rapport 2015)*. Nacka: DIK- facket för kultur och kommunikation.

Lystad, A. M. (2006). *Håndbok i konflikthåndtering*. Oslo: Akribe.

McGrath, H. (1995). *A survey of violence in public libraries* (Masteroppgave, Loughborough University of Technology). Hentet fra

<https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/20487/1/Thesis-1995-McGrath.pdf>

Nordhaug, O. (2004). *Strategisk kompetanseledelse*. Oslo: Universitetsforlaget.

Osa, J. O. (2002). The difficult patron situation: Competency -based training to empower frontline staff. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 265-278. doi:10.1300/J120v36n75_24

Pease, B. (1995). Workplace violence in libraries. *Library Management*, 16(7), 30-39. doi:10.1108/01435129510093764

Polanyi, M. (1966). *The tacit dimension*. London: Routledge.

Rausand, M., & Utne, I. B. (2009). *Risikoanalyse: Teori og metoder*. Trondheim: Tapir.

Ringdal, K. (2007). *Enhet og mangfold: Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.

Roness, A. (1995). *Utbrent?: Arbeidsstress og psykiske lidelse hos mennesker i utsatte yrker*. Oslo: Universitetsforlaget.

Rubin, R. J. (2011). *Defusing the angry patron*. New York: Neal- Schuman.

Ryen, A. (2012). *Det kvalitative intervjuet: Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget.

Samstat. (2013). Hvor mange bibliotekarer? Hentet fra

<https://samstat.wordpress.com/2013/10/17/st-1513-hvor-mange-bibliotekarer/>

Shuman, B. A. (1999). *Library security and safety handbook: Prevention, policies and procedures*. Chicago: American library association.

Skivenes, M., & Trygstad, S. (2005). *Varsling i norsk arbeidsliv: Hva betyr det og hva vet vi* (Fafo- notat nr. 29/2005). Hentet fra

http://www.fafo.no/media/com_netsukii/788.pdf

Skogstad, A. (2011). Psykososiale faktorer i arbeidet. I S. Einarsen & A. Skogstad (Red.), *Det gode arbeidsmiljø: Krav og utfordringer* (s. 16-41). Bergen: Fagbokforlaget.

Svalund, J. (2009). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor* (Fafo- rapport nr. 30/2009).

Hentet fra

http://www.fafo.no/media/com_netsukii/20120.pdf

Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.

Tjora, A. (2010). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal Akademiske.

Turner, A. (2004). *It comes with the territory: Handling problem situations in libraries*. North Carolina: Mc Farland.

Widerberg, K. (2004). *Oppgaveskriving: Veien til lystbetont skrivning og gode rutiner*. Oslo: Universitetsforlaget.

Vedlegg 1, Spørreundersøkelse

Side 1

Kartlegging av arbeidsmiljøet ved norske folkebibliotek

I forbindelse med vår masteroppgave ved Høgskolen i Oslo og Akershus, ved Bibliotek og informasjonsvitenskap studiet, har vi utarbeidet en spørreundersøkelse for alle som jobber eller har jobbet i norske folkebibliotek. Vi er ute etter informasjon fra det folkebiblioteket du jobber i nå, eller det siste folkebiblioteket du var ansatt ved. Temaet for oppgaven er hvordan arbeidsmiljøet og arbeidshverdagen til ansatte i folkebibliotek blir påvirket av bråk, trusler og vold. Vi er ikke ute etter forekomst av bråk, trusler og vold mellom kollegaer, KUN fra brukere og besøkende i biblioteket.

Problemstillingen for oppgaven er

I hvilken grad påvirkes arbeidsmiljøet i norske folkebibliotek av konflikter som vold, trusler og bråk, og hvordan oppfattes dagens situasjon av de ansatte? I hvilken utstrekning har bibliotekene igangsatt tiltak for håndtering og forebygging av konfliktsituasjoner?

For at skjemaet skal være enkelt og raskt å fylle ut har vi benyttet oss av avkryssninger ved besvarelsen av spørsmålene. Prøv derfor å finne det alternativet du synes passer best under utfyllingen av skjemaet. Hvis du har noen kommentarer eller ønsker å utdype besvarelsen kan dette gjøres i kommentarfeltet til slutt.

Forventet prosjektslutt er midten av juni 2017. Datamaterialet vil innen dette tidspunktet anonymiseres, og eventuelle koblinger mellom epost/IP-adresse og besvarelser vil slettes.

Undersøkelsen vil ta cirka 10 minutter, håper du har mulighet til å hjelpe oss med dette, og tar deg tid til å svare, det ville vært til stor hjelp!!! Det er frivillig å delta, og du kan trekke deg når som helst uten begrunnelse.

Til slutt vil vi oppfordre ALLE som jobber i folkebibliotek til å svare, uavhengig av om du har opplevd konfliktsituasjoner eller ikke. Dette for å få et riktigst mulig bilde av hvordan arbeidsmiljøet er.

Svarfrist på undersøkelsen er 11. november 2016

Kontaktopplysninger

Cecilie Røe mail: s184864@stud.hioa.no

Anne Clementz mail: s188990@stud.hioa.no

Sunniva Evjen (veileder) mail: sunniva.evjen@hioa.no

- **Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek? ***
 - Ja, fortsett til første spørsmål
 - Nei. Takk for din interesse, men du er ikke aktuell for denne spørreundersøkelsen

Side 2

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

Bakgrunnsopplysninger

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Kjønn ***

- Kvinne
- Mann
- Annet

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Hvor gammel er du? ***

- 24 eller yngre
- 25 - 34
- 35 - 44
- 45 - 54
- 55 - 64
- 65 eller eldre

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Hvilken ansettelsesform har du? ***

- Fast
- Vikar

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Stillingsprosent**

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Hvilken type stilling er du ansatt i? ***

- Leder
- Spesialbibliotekar
- Bibliotekar
- Konsulent

- Tilkallingsvikar
- Praktikant
- Annet

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvilken type stilling er du ansatt i?»: Annet

- **Beskriv annet**

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Hvor lenge har du jobbet i folkebiblioteket du jobber i nå/ jobbet i sist? ***

- Mindre enn 1 år
- 1 til 5 år
- 6 til 10 år
- 11 til 15 år
- Mer enn 15 år

Side 3

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

Om biblioteket

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **I hvilket fylke ligger folkebiblioteket du jobbet i sist/ jobber i nå? ***

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **I hvilken kommune ligger folkebiblioteket du jobbet i sist/ jobber i nå?**

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Hvor stor er befolkningen i kommunen biblioteket ligger i, som du jobber/jobbet på? ***

- Under 5000

- Ca 5000 - 15 000
- Ca 15 000 - 50 000
- Ca 50 000 - 100 000
- Ca 100 000 - 500 000
- Oslo
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Hvor i kommunen er/ var biblioteket lokalisert? ***

- Sentrum
- Utenfor sentrum

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Hvordan er/ var biblioteket ditt lokalisert? ***

- Eget bygg
- Kjøpesenter
- Samlokalisert med andre kulturvirksomheter
- Plassert ved skole
- Annet

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvordan er/ var biblioteket ditt lokalisert?»: Annet

- **Beskriv annet**

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Hvor mange ansatte har/ hadde ditt bibliotek/ din avdeling? ***

- 2 eller mindre

- 3 - 5
- 6 - 10
- 11 - 20
- Mer enn 20
- Vet ikke

Side 4

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

Konfliktsituasjoner med aggressive brukere i folkebiblioteket

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

Denne delen av spørreskjemaet dreier seg om du eller noen av dine kollegaer har blitt utsatt for vold, trusler eller annen form for bråk i biblioteket fra brukere eller besøkende på din nåværende eller tidligere arbeidsplass.

Med **aggressive brukere** mener vi brukere som får deg til å føle deg utrygg på arbeidsplassen (uttrykker seg med kroppsspråk, fysisk eller verbalt, f.eks ved roping, fysiske angrep, trusler, hærverk o.l.).

Med **konfliktsituasjon** menes konflikter eller bråk mellom brukere eller hærverk, trusler og fysisk vold fra brukere og besøkende rettet mot deg som person eller biblioteket.

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på? ***

- Ja
- Nei

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Har noen av dine kolleger på biblioteket du jobber/jobbet i vært utsatt for konfliktsituasjoner med aggressive brukere? ***

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

- **Har du opplevd konflikter eller bråk (slåssing, knuffing, høylytt krangling osv.) mellom brukere, som har ført til vanskelige situasjoner? ***

- Ja
- Nei

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konflikter eller bråk (slåssing, knuffing, høylytt krangling osv.) mellom brukere, som har ført til vanskelige situasjoner?»: Ja

- **Hvor ofte opplever du at konflikter eller bråk mellom brukerne kan oppstå? ***

- Daglig
- Hver uke
- Hver måned
- Hvert år
- Sjeldnere
- Aldri
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konflikter eller bråk (slåssing, knuffing, høylytt krangling osv.) mellom brukere, som har ført til vanskelige situasjoner?»: Ja

- **Når har du opplevd at faren for konflikter eller bråk mellom brukerne er størst? ***
(f.eks ved arrangement, besøk i biblioteket, meråpent bibliotek, arbeidsdagen generelt eller det som skulle passe din situasjon)

An empty text input field with a light gray background and a thin border. It has vertical scrollbars on the right side and horizontal scrollbars at the bottom, indicating it is a multi-line text area.

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

- **Har det forekommet hærverk på det biblioteket hvor du jobber/ jobbet? ***

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har det forekommet hærverk på det biblioteket hvor du jobber/ jobbet?»: Ja

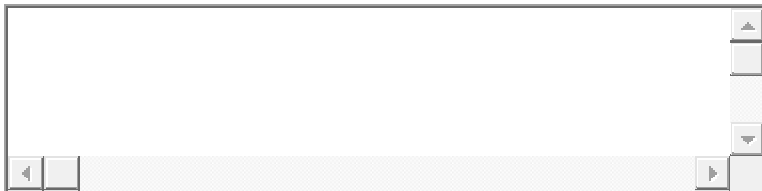
- **Hvor ofte opplever du hærverk på biblioteket? ***

- Daglig

- Hver uke
- Hver måned
- Hvert år
- Sjeldnere
- Aldri
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har det forekommet hærverk på det biblioteket hvor du jobber/ jobbet?»: Ja

- **Når har du opplevd at faren for hærverk er størst? ***
(f.eks ved arrangement, besøk i biblioteket, meråpent bibliotek, arbeidsdagen generelt, etter stengetid eller det som skulle passe din situasjon)



Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

- **Har du noen gang blitt utsatt for trusler på din arbeidsplass? ***
Med **trusler** menes handlinger eller ytringer fra brukere eller besøkende som du opplever innebærer at du eller biblioteket vil kunne bli utsatt for fysisk vold eller hærverk. Med **fysisk vold** menes slag, spark, dytting, lugging eller annen type fysisk angrep på din person.

- Ja
- Nei

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du noen gang blitt utsatt for trusler på din arbeidsplass?»: Ja

- **Hvor ofte blir du i snitt utsatt for trusler i arbeidstiden? ***

- Hver uke
- Hver måned
- Hvert år
- Sjeldnere
- Aldri
- Vet ikke


Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du noen gang blitt utsatt for trusler på din arbeidsplass?»: Ja

- **Hvordan har truslene foregått/ oppstått? ***

- Ansikt til ansikt/ besøk i biblioteket
- Per telefon
- Per mail
- Annet

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvordan har truslene foregått/ oppstått?»: Annet

- **Beskriv annet**



Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du noen gang blitt utsatt for trusler på din arbeidsplass?»: Ja

- **Hva har du blitt truet med? (flere kryss mulig) ***

- Hærverk, at biblioteket eller dets interiør skal ødelegges
- Fysisk skade på egen person i arbeidstiden
- Fysisk skade på egen person i fritiden
- At nær familie skal skades
- At bruker vil skade seg selv
- Annet

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hva har du blitt truet med? (flere kryss mulig)»: Annet

- **Beskriv annet**



Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du noen gang blitt utsatt for trusler på din arbeidsplass?»: Ja

- **Når har du opplevd at faren for trusler er størst? ***

(f.eks ved arrangement, besøk i biblioteket, tilsnakk til bråkete besøkende, skrankearbeid, arbeidsdagen generelt eller det som skulle passe din situasjon)



Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

• **Har du noen gang blitt utsatt for fysisk vold på din arbeidsplass? ***

- Ja
- Nei

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du noen gang blitt utsatt for fysisk vold på din arbeidsplass?»: Ja


• **Hvor ofte blir du i snitt utsatt for fysisk vold i arbeidstiden? ***

- Hver uke
- Hver måned
- Hvert år
- Sjeldnere
- Aldri
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du noen gang blitt utsatt for fysisk vold på din arbeidsplass?»: Ja

• **Når har du opplevd at faren for fysisk vold er størst? ***

(f.eks ved arrangement, besøk i biblioteket, tilsnakk til bråkete besøkende, skrankearbeid, arbeidsdagen generelt eller det som skulle passe din situasjon)



Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

Hvordan oppfatter du at de følgende punktene har endret seg ved det biblioteket du jobber/ jobbet i siden du startet arbeide der?

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

	Den har minket	Ingen endring	Den har økt	Vet ikke
Konflikter eller bråk (slåssing, knuffing, høylytt krangling osv.) mellom brukere *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hærverk *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trusler (handlinger eller ytringer fra brukere eller besøkende som du opplever innebærer at du eller biblioteket vil kunne bli utsatt for fysisk vold eller hærverk) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fysisk vold *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

• **Oppstår det oftere konfliktsituasjoner med aggressive brukere når du jobber alene (f.eks står alene i skranken)? ***

- Ja
- Nei
- Jobber alltid alene
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

• **Når i arbeidstiden opplever du det oftest oppstår konfliktsituasjoner med aggressive brukere? ***

- Aldri
- Dag
- Ettermiddag (etter kl 12)
- Kveld (etter kl 17)
- Helg
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

• **Hvor stor del av din samlede arbeidstid anslår du generelt at du bruker til å håndtere konfliktsituasjoner på biblioteket grunnet aggressive brukere? ***

- Ingen tid
- Liten tid
- Moderat tid
- Mye tid
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

Ser du på noe av det følgende som "en del av jobben"? (obligatorisk)

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

	Ja	Nei	Vet ikke
Konflikter og bråk mellom brukere *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hærverk *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trusler *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fysisk vold *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

- **Har du noen gang måtte forvise en bruker fra biblioteket grunnet konfliktsituasjoner? ***

- Ja
- Nei

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du noen gang måtte forvise en bruker fra biblioteket grunnet konfliktsituasjoner?»: Ja

- **Måtte du forvise brukeren selv? ***

- Ja
- Nei
- Jeg har både forvist selv, og fått hjelp

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Måtte du forvise brukeren selv?»:
Jeg har både forvist selv, og fått hjelp

- **Hvem hjalp deg med å forvise brukeren? ***
(F.eks kollega, leder, annen bruker, vekter, politi el.l.)

A rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It has a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, indicating it is a multi-line text area.

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Måtte du forvise brukeren selv?»:
Nei

- **Hvem hjalp deg med å forvise brukeren? ***

- Kollega
- Leder
- Annen bruker
- Vekter
- Politi
- Annet

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvem hjalp deg med å forvise brukeren?»: Annet

- **Beskriv annet**

A simple rectangular text input field with a thin border and a light gray background.

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Har det forekommet hendelser på biblioteket hvor du arbeider/ har arbeidet som har ført til politianmeldelse? ***

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Side 5

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

Arbeidsmiljø

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

- **Har konfliktsituasjoner rettet mot deg fått deg til å ikke ville gå på jobb? ***

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har noen av dine kolleger på biblioteket du jobber/jobbet i vært utsatt for konfliktsituasjoner med aggressive brukere?»: Ja

- **Har konfliktsituasjoner rettet mot dine kolleger fått deg til å ikke ville gå på jobb? ***

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

- **Har konfliktsituasjoner rettet mot deg gått ut over hvor effektivt du jobber? ***

Med **effektivitet** menes om du får gjort alle arbeidsoppgavene dine på en tilfredsstillende måte

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

- **Hvor ofte hender det du føler deg nedfor eller ille til mote grunnet konfliktsituasjoner rettet mot deg? ***

- Daglig
- Hver uke
- Hver måned
- Hvert år
- Sjeldnere
- Aldri

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har noen av dine kolleger på biblioteket du jobber/jobbet i vært utsatt for konfliktsituasjoner med aggressive brukere?»: Ja

- **Har ofte hender det du føler deg nedfor eller ille til mote grunnet konfliktsituasjoner rettet mot dine kolleger? ***

- Daglig
- Hver uke
- Hver måned
- Hvert år
- Sjeldnere
- Aldri

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

- **Har konfliktsituasjoner rettet mot deg gått ut over motivasjonen din? ***

Med **motivasjon** menes at du har endret syn på jobben din, som f.eks at du finner den mindre morsom og spennende enn tidligere, samt at lysten til å jobbe er blitt mindre.

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har noen av dine kolleger på biblioteket du jobber/jobbet i vært utsatt for konfliktsituasjoner med aggressive brukere?»: Ja

- **Har konfliktsituasjoner rettet mot dine kolleger gått ut over motivasjonen din? ***

Med **motivasjon** menes at du har endret syn på jobben din, som f.eks at du finner den mindre morsom og spennende enn tidligere, samt at lysten til å jobbe er blitt mindre.

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

- **Har du noen gang hatt sykefravær som du helt eller delvis mener skyldes konfliktsituasjoner rettet mot deg? ***

- Ja
- Nei

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du opplevd konfliktsituasjoner med aggressive brukere i biblioteket du jobber/ jobbet på?»: Ja

- **Har du noen gang byttet jobb der konfliktsituasjoner rettet mot deg var en avgjørende årsak til dette? ***

- Ja
- Nei
- Har vurdert å bytte

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Hvordan anser du risikoen for å bli utsatt for konfliktsituasjoner fra aggressive brukere på din arbeidsplass i tiden fremover? ***

- Ingen
- Minkende
- Uforandret
- Økende
- Sterkt økende
- Vet ikke

Side 6

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

Forebygging og håndtering av konfliktsituasjoner

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **I hvor stor grad mener du at du vil beherske konfliktsituasjoner hvis du kommer opp i en? ***

- Ingen
- I liten grad
- I moderat grad
- I stor grad
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

• **Mener du det kan være støtte i dine kolleger under en konfliktsituasjon? ***

- Ja
- Delvis
- Nei
- Jobber alene
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

• **I hvilken grad mener du konfliktsituasjoner med aggressive brukere tas på alvor ved din arbeidsplass? ***

- Ingen
- I liten grad
- I moderat grad
- I stor grad
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

• **Kjenner du til om biblioteket har egne strategier og retningslinjer for hvordan konfliktsituasjoner med aggressive brukere skal behandles? ***

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

• **I hvilken grad mener du det er behov for strategier og retningslinjer ved ditt bibliotek? ***

- Ingen
- I liten grad
- I moderat grad

- I høy grad
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Har du fått opplæring i å forebygge og takle konfliktsituasjoner? ***

- Ja
- Nei

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Er en slik opplæring noe du mener er nødvendig? ***

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Kunne tenkt deg å lære mer om hvordan du kan forebygge og takle konfliktsituasjoner? ***

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Tror du det vil være støtte fra din nærmeste leder i etterkant av konfliktsituasjoner med aggressive brukere? ***

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Vet du hvor konfliktsituasjoner fra aggressive brukere skal rapporteres? ***

- Ja

Nei

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Vet du hvor konfliktsituasjoner fra aggressive brukere skal rapporteres?»: Ja

• **Har du noen gang rapportert en konfliktsituasjon? ***

Ja

Nei

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du noen gang rapportert en konfliktsituasjon?»: Nei

• **Hvorfor? ***



Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Har du noen gang rapportert en konfliktsituasjon?»: Ja

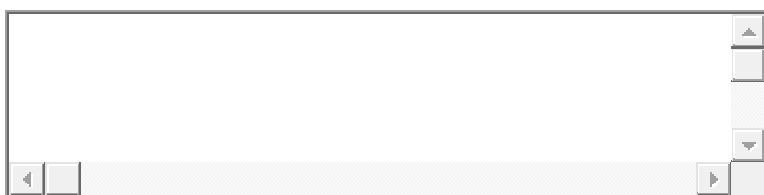
• **Rapporterer du alle konfliktsituasjoner du opplever? ***

Ja

Nei

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Rapporterer du alle konfliktsituasjoner du opplever?»: Nei

• **Hvorfor? ***



Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

• **Hvem mener du det er naturlig å rådføre seg med etter en konfliktsituasjon med aggressive brukere? (max 3 svar) ***

Ingen

Kollegaer

Tillitsvalgt

- Verneombud
- Nærmeste leder
- Fagforeningen
- Kommunen
- Vekter
- Politi
- Annet

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Hvem mener du det er naturlig å rådføre seg med etter en konfliktsituasjon med aggressive brukere? (max 3 svar)»: Annet

- **Beskriv annet**

An empty text input field with a light gray background and a thin border. It features a vertical scrollbar on the right side and horizontal scrollbars at the bottom, indicating it is a multi-line text area.

Side 7

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

Frivillige åpne spørsmål

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Hvordan syns du arbeidsplassen din fungerer i forhold til å legge til rette for å forebygge og håndtere konfliktsituasjoner? Hva mener du eventuelt kunne vært gjort annerledes?**

An empty text input field with a light gray background and a thin border. It features a vertical scrollbar on the right side and horizontal scrollbars at the bottom, indicating it is a multi-line text area.

Dette elementet vises dersom et av følgende alternativer er valgt på spørsmål «Arbeider du, eller har du arbeidet, i et folkebibliotek?»: Ja, fortsett til første spørsmål

- **Har du noe å tilføye, skriv gjerne en tilbakemelding her**

Side 8

TUSEN TAKK FOR DIN DELTAKELSE!!!!!!



Vedlegg 2, Mail til fylkesbibliotek/ Deichmanske bibliotek

Hei!

Vi er to jenter som går masterstudiet på Høgskolen i Oslo og Akershus og har startet på en felles masteroppgave i disse dager, arbeidet skal være ferdig i juni 2017. I forbindelse med masteroppgaven skal vi sende ut en spørreundersøkelse, hvor vi ønsker å nå så mange ansatte i folkebibliotek som mulig. I den forbindelse har vi vært i møte med Bibliotekarforbundet og Fagforbundet. Disse, i tillegg til Norsk Bibliotekforening, har sagt seg villig til å hjelpe oss med distribuering av undersøkelsen. Bibliotekarforbundet mente derimot det var viktig å få undersøkelsen ut via ulike kanaler slik at flest mulig nås. De anbefalte oss derfor å ta kontakt med dere, for å høre om dere har mulighet til å distribuere undersøkelsen ut til ansatte i folkebibliotekene i deres fylke/avdeling.

Foreløpig problemstilling for masteroppgaven er *«I hvilken grad påvirkes arbeidsmiljøet av konflikter som vold, trusler og bråk rettet mot tilsatte i norske folkebibliotek, og på hvilken måte har arbeidsmiljøet i bibliotek som har utviklet strategier og retningslinjer for situasjoner med aggressive brukere endret seg?»*

Dette er et område innen biblioteksektoren som tidligere ikke er kartlagt og som det har vært lite fokus på, og ut fra det vi har erfart til nå, når vi har snakket med ansatte i bibliotek om denne oppgaven, er at det er et stort ønske der ute om å få kartlagt hvordan situasjonen er. Forskning innen andre fagfelt viser at vold og trusler er et voksende problem, og det øker sannsynligheten for at det også innenfor bibliotekfeltet kan vente delvis dystre tall og store utfordringer. Så både vi, og fagforbundene, synes derfor dette virker som en interessant, og ikke minst viktig, oppgave å jobbe med.

Vi hadde satt stor pris på om dere hadde hatt mulighet til å hjelpe oss med dette!

Spørreundersøkelsen er tenkt ut i slutten av oktober.

Vi håper på positivt svar!

Vennlig hilsen

Cecilie Røe og Anne Clementz

Vedlegg 3, Mail til bibliotek, forespørsel om intervju

Hei!

Vi skal foreta oss noen kvalitative intervju med bibliotek som har vært utsatt for konfliktsituasjoner (hærverk, bråk mellom brukere, trusler eller fysisk vold), i forbindelse med den spørreundersøkelsen som ligger ute. Vi har blitt anbefalt av Bibliotekarforbundet om å ta kontakt med folkebibliotekene i noen av de største byene i Norge, da de mener at muligheten for konfliktsituasjoner er større på de store bibliotekene. Derfor tar vi nå kontakt med deres bibliotek, for å høre om dere opplever eller har opplevd konfliktsituasjoner, og om dere eventuelt har mulighet og lyst til å snakke med oss rundt dette temaet, hvis det skal bli aktuelt. Vi er interessert i å snakke med 5-6 bibliotek av de 15 bibliotekene vi nå tar kontakt med, og vil gjerne gjennomføre intervjuene før jul, helst inne uke 48.

Vi ønsker å snakke med leder og tillitsvalgt/ verneombud ved hvert bibliotek, hvor vi foretar intervjuene med en av gangen. Intervjuene vil være anonyme, slik som spørreundersøkelsen. Vi holder på med å utforme intervjuguidene nå. Vi kommer til å sende ut intervjuguiden en til to dager før intervjuet, slik at dere har mulighet til å tenke litt gjennom spørsmålene før vi kommer.

Intervjuet kommer i all hovedsak til å omhandle arbeidsmiljøet på biblioteket og i hvilken utstrekning dere har igangsatt tiltak for håndtering og forebygging av konfliktsituasjoner. Vi vil gjerne sette av 1,5 time til hvert intervju hvis det er mulig, men regner med at vi holder oss godt innenfor denne tidsrammen.

Vi håper på positivt svar!

Med vennlig hilsen

Cecilie Røe og Anne Clementz

Vedlegg 4, Intervjuguide, leder

Bakgrunnsopplysninger

- 1) Hvor gammel er du?
- 2) Hvor lenge har du jobbet som biblioteksjef?
- 3) Hvor mange ansatte/årsverk er det i biblioteket per i dag?
- 4) Hvor mye direkte brukerkontakt har du i løpet av en arbeidsdag, og hvor skjer den?
- 5) Hvordan opplever du kontakten med brukerne, sett under ett?
- 6) Hvilke brukergrupper har dere hovedsakelig på biblioteket?

Begrepsavklaring

Hva legger du i begrepene

- 1) arbeidsmiljø?
- 2) et trygt arbeidsmiljø?
- 3) konfliktsituasjon?
- 4) uønsket adferd fra bruker?

Det enkelte bibliotek

- 1) Kan du fortelle litt om konfliktsituasjoner og uønsket adferd dere har opplevd ved biblioteket?
- 2) Kan du fortelle litt om en konkret situasjon (eller evt. flere) som dere oppfattet som spesielt vanskelig/utfordrende?
- 3) I hvilken grad vil du si at biblioteket driver et aktivt forebyggende arbeid for å håndtere konfliktsituasjoner og uønsket adferd, og kan du fortelle litt om dette arbeidet? Hvordan tenker du biblioteket kunne drevet det forebyggende arbeidet annerledes og hva ville du hatt fokus på?
(Hvis NEI: Hva er grunnen til at biblioteket ikke har drevet et forebyggende arbeid? Hvilke hendelser vil kunne føre til at et mer omfattende forebyggingsarbeid blir aktuelt? Hva ville du ha prioritert hvis et slikt arbeid skulle settes i gang?)

- 4) Hvordan vil du si at utviklingen av konfliktsituasjoner ved biblioteket de siste årene har vært?
- 5) Hvordan vurderer du risikoen for at konfliktsituasjoner kan oppstå på arbeidsplassen din i tiden fremover? Hvorfor?

Arbeidsmiljø

- 1) Hvordan mener du man skaper et trygt arbeidsmiljø? Mener du noen har et særlig ansvar for arbeidsmiljøet? Hvorfor?
- 2) Hvordan ser du på din egen rolle når det kommer til det å skape et trygt arbeidsmiljø og ivareta sikkerheten til de ansatte i forbindelse med konfliktsituasjoner?
- 3) Hva legger du i det å ivareta medarbeiderne i forhold til konfliktsituasjoner og uønsket adferd?
- 4) Kan du fortelle litt om en konkret oppfølging en medarbeider fikk etter en konfliktsituasjon?
- 5) En konfliktsituasjon varierer gjerne fra gang til gang, og det kan være vanskelig å lage en oppskrift på hvordan den skal håndteres. Hvordan mener du biblioteket best mulig kan forberede seg på slike uforutsigbare situasjoner?
- 6) Hva opplever du er de viktigste egenskapene en ansatt bør ha for å løse en konfliktsituasjon, og i hvilken grad tenker du de ansatte ved bibliotek innehar denne kompetansen i dag?
- 7) Hvordan vil du si at åpenheten rundt å snakke om konfliktsituasjoner og uønsket adferd ved biblioteket er?
- 8) Mener du konfliktsituasjonene og uønsket adferd som har oppstått ved biblioteket har påvirket de ansatte på noen måte, og eventuelt hvordan?
- 9) I hvor stor grad mener du, som leder, at konfliktsituasjoner bør ses på som en del av bibliotekarjobben? Hvorfor?

Forebygging og håndtering

- 1) Har dere gjennomført en kartlegging av konfliktsituasjoner og uønsket adferd på biblioteket, og kan du fortelle litt om denne prosessen? Hva tenker du kunne vært gjort annerledes hvis en ny kartlegging skulle gjennomføres?

(Hvis NEI: Hvorfor har ikke en slik kartlegging blitt gjennomført? Hva tenker du rundt det å eventuelt ha en kartlegging av dette ved biblioteket? Hvordan ville du eventuelt ha gjennomført den?)

- 2) Kan du fortelle litt om hvilke eventuelle retningslinjer dere har å forholde dere til når det oppstår konfliktsituasjoner og uønsket adferd? Hvis du skulle utviklet noen nye retningslinjer, hvilke retningslinjer tenker du det kunne være lurt å utarbeide for dette biblioteket og hva tenker du retningslinjene eventuelt bør inneholde?

(Hvis NEI: Hvorfor har dere ikke innført slike retningslinjer? Finnes det retningslinjer fra kommunens side? Hvem ville du ha involvert i prosessen?)

- 3) Finnes det noen konkrete mål i handlingsplanen med tanke på å gjøre biblioteket til en tryggere arbeidsplass, og hva ble lagt vekt på under utarbeidelsen av denne handlingsplanen?

(Hvis NEI: Hvorfor har dere valgt å ikke ta med slike mål? Hvilke mål tenker du en handlingsplan eventuelt kunne inneholde?)

- 4) Kan du fortelle litt om gangen i rapportering av konfliktsituasjoner og uønsket adferd ved biblioteket?

- 5) Hvor mener du grensen for hva som skal rapporteres bør gå? Hvorfor? Hvordan ser du for deg at en slik grense kan bestemmes?

- 6) Hvordan oppfølges og revideres tiltakene som har blitt utarbeidet og hva kunne eventuelt vært gjort annerledes?

(Hvis NEI: Hvorfor har det ikke blitt gjennomført en oppfølging av tiltakene? Hvordan tenker du at en oppfølging/revidering kunne ha vært gjort?)

- 7) På hvilken måte synliggjør biblioteket for brukerne hva uønsket adferd er og hvilke konsekvenser en evt. overtredelse vil få?

- 8) Hvordan ser du på bibliotekets ressurser ift å utarbeide tiltak rettet mot konfliktsituasjoner og uønsket adferd?

Scenario

- 1) I situasjonen

En gjeng med ungdommer (5 stk.) sitter i biblioteket, de er høylytte, fyrer opp hverandre og det bygger seg opp til bråk mellom to av ungdommene. Det er tydelig at dette er ubehagelig for andre besøkende i biblioteket. En ansatt går bort for å be dem om å roe seg ned, og

henvender seg spesielt til de to som er mest utagerende. Ansatt forklarer på en høflig måte at hvis de ikke roer seg ned, og viser hensyn, må de forlate lokalet. Dette tas ikke godt imot av den ene, som kommer opp i ansiktet på den ansatte, roper stygge ting og oppfører seg truende fysisk. To av ungdommene prøver å roe ned den aggressive brukeren, men får ikke respons og går. De to andre blir igjen og fyrer oppunder situasjonen, men truer ikke ansatt direkte.

- Hvordan ville du som leder ha grepet an situasjonen, under eller rett etter situasjonen?
- Hva syns du den ansatte her burde ha gjort under og etter situasjonen?
- Hvordan burde kollegaer ha reagert?
- Hva ville konsekvensen blitt for bruker(ne)? Hvorfor?
- Er det noe mer du tenker rundt denne situasjonen?

2) Oppfølging

En bruker har i skranken truet to ansatte personlig, med å si «fiks opp i dette, eller så skal dere pinadø få svi». Grunnen var at han mente han hadde fått dårlig service, da han prøvde å bortforklare en bot. Den ene av de ansatte kjenner igjen brukeren, og vet at han har lånt boken han hevder å aldri ha lånt. Han nekter å betale, på tross av det de ansatte prøver å forklare. Til slutt går han i sinne mot døren og før han forlater biblioteket snur han seg og roper «jeg bør ikke høre mer om denne saken, ellers så skal dere faen meg få se hva jeg er i stand til å gjøre». Den ene ansatte ler situasjonen bort, og fortsetter med arbeidet. Den andre ansatte later som ingenting, men er tydelig preget av situasjonen. Etter et par timer forteller hun at hun ikke føler seg helt bra, og drar hjem. Dagen etter er hun borte fra jobb.

- Hvordan ville du som leder ha grepet an denne situasjonen?
- Hva kunne de ansatte ha gjort i denne situasjonen?
- Hva ville konsekvensen blitt for brukeren? Hvorfor?
- Er det noe mer du tenker rundt denne situasjonen?

Har du noe å tilføye eller som du syns det er viktig at kommer frem?

Vedlegg 5, Intervjuguide, ansatt

Bakgrunnsopplysninger

- 1) Hvor gammel er du?
- 2) Hvor lenge har du jobbet i dette biblioteket?
- 3) Hvor lenge har du hatt vervet som tillitsvalgt/verneombud?
- 4) Hvilken fagforening representerer du?
- 5) Hvor mye direkte brukerkontakt har du i løpet av en arbeidsdag, og hvor skjer den?
- 6) Hvordan opplever du kontakten med brukerne, sett under ett?

Begrepsavklaring

Hva legger du i begrepene

- 1) arbeidsmiljø?
- 2) et trygt arbeidsmiljø?
- 3) konfliktsituasjon?
- 4) uønsket adferd fra bruker?

Det enkelte bibliotek

- 1) Kan du fortelle litt om konfliktsituasjoner og uønsket adferd dere har opplevd ved biblioteket?
- 2) Kan du fortelle litt om en konkret situasjon (eller evt. flere) som dere oppfattet som spesielt vanskelig/utfordrende?
- 3) I hvilken grad vil du si at biblioteket driver et aktivt forebyggende arbeid for å håndtere konfliktsituasjoner og uønsket adferd? (Hvis NEI: Hva tror du er grunnen til at biblioteket ikke har drevet et forebyggende arbeid? Hva ville du ha prioritert hvis et slikt arbeid skulle settes i gang?)
- 4) Hvordan vil du si at utviklingen av konfliktsituasjoner ved biblioteket de siste årene har vært?
- 5) Hvordan vurderer du risikoen for at konfliktsituasjoner kan oppstå på arbeidsplassen din i tiden fremover? Hvorfor?

Arbeidsmiljø

- 1) Hvordan mener du man skaper et trygt arbeidsmiljø? Mener du noen har et særlig ansvar for arbeidsmiljøet? Hvorfor?
- 2) Hvordan ser du på din rolle som ansatt når det kommer til det å skape et trygt arbeidsmiljø og ivareta sikkerheten til de ansatte i forbindelse med konfliktsituasjoner?
- 3) Hva legger du i det å ivareta medarbeiderne i forhold til konfliktsituasjoner og uønsket adferd?
- 4) Har du vært med på en konkret oppfølging en medarbeider fikk etter en konfliktsituasjon, kan du eventuelt fortelle litt om denne oppfølgingen?
- 5) En konfliktsituasjon varierer gjerne fra gang til gang, og det kan være vanskelig å lage en oppskrift på hvordan den skal håndteres. Hvordan mener du biblioteket best mulig kan forberede seg på slike uforutsigbare situasjoner?
- 6) Hva opplever du er de viktigste egenskapene en ansatt bør ha for å løse en konfliktsituasjon, og i hvilken grad tenker du de ansatte ved bibliotek innehar denne kompetansen i dag?
- 7) Hvordan vil du si at åpenheten rundt å snakke om konfliktsituasjoner og uønsket adferd ved biblioteket er?
- 8) Mener du konfliktsituasjonene og uønsket adferd som har oppstått ved biblioteket har påvirket de ansatte på noen måte, og eventuelt hvordan?
- 9) I hvor stor grad mener du at konfliktsituasjoner bør ses på som en del av bibliotekarjobben? Hvorfor?

Forebygging og håndtering

- 1) Mener du biblioteket har tilstrekkelig med retningslinjer å forholde seg til før, under og etter konfliktsituasjoner eller uønsket adferd, og hvordan mener du retningslinjene fungerer?
- 2) Hvordan mener du biblioteket legger til rette for at ansatte kan være med å bidra til å utvikle ulike tiltak i forhold til konfliktsituasjoner og uønsket adferd?
- 3) Kan du fortelle litt om gangen i rapporteringen av konfliktsituasjoner og uønsket adferd ved biblioteket, og hvordan syns du rapporteringen fungerer?
- 4) Hvor mener du grensen for hva som skal rapporteres bør gå? Hvorfor?

- 5) Hvordan syns du biblioteket er til å oppfølge og revidere tiltak de setter i gang i forbindelse med konfliktsituasjoner og uønsket adferd? Hva kunne etter ditt syn eventuelt vært gjort annerledes?
- 6) På hvilken måte synliggjør biblioteket for brukerne hva uønsket adferd er og hvilke konsekvenser en evt. overtredelse vil få, og hvordan syns du synliggjøringen fungerer?
- 7) Kan du fortelle litt om hvordan du syns ledelsen (biblioteksjef, kommunen etc.) generelt er på å informere de ansatte om alle prosesser rundt konfliktsituasjoner og uønsket adferd?

Scenario

1) I situasjonen

En gjeng med ungdommer (5 stk.) sitter i biblioteket, de er høylytte, fyrer opp hverandre og det bygger seg opp til bråk mellom to av ungdommene. Det er tydelig at dette er ubehagelig for andre besøkende i biblioteket. En ansatt går bort for å be dem om å roe seg ned, og henvender seg spesielt til de to som er mest utagerende. Ansatt forklarer på en høflig måte at hvis de ikke roer seg ned, og viser hensyn, må de forlate lokalet. Dette tas ikke godt imot av den ene, som kommer opp i ansiktet på den ansatte, roper stygge ting og oppfører seg truende fysisk. To av ungdommene prøver å roe ned den aggressive brukeren, men får ikke respons og går. De to andre blir igjen og fyrer oppunder situasjonen, men truer ikke ansatt direkte.

- Hvordan ville du ha grepet an situasjonen, under eller rett etter situasjonen?
- Hva syns du den ansatte her burde ha gjort under og etter situasjonen?
- Hvordan burde eventuelle kollegaer ha reagert?
- Hva ville konsekvensen blitt for bruker(ne)? Hvorfor?
- Er det noe mer du tenker rundt denne situasjonen?

2) Oppfølging

En bruker har i skranken truet to ansatte personlig, med å si «fiks opp i dette, eller så skal dere pinadø få svi». Grunnen var at han mente han hadde fått dårlig service, da han prøvde å bortforklare en bot. Den ene av de ansatte kjenner igjen brukeren, og vet at han har lånt boken han hevder å aldri ha lånt. Han nekter å betale, på tross av det de ansatte prøver å forklare. Til

slutt går han i sinne mot døren og før han forlater biblioteket snur han seg og roper «jeg bør ikke høre mer om denne saken, ellers så skal dere faen meg få se hva jeg er i stand til å gjøre». Den ene ansatte ler situasjonen bort, og fortsetter med arbeidet. Den andre ansatte later som ingenting, men er tydelig preget av situasjonen. Etter et par timer forteller hun at hun ikke føler seg helt bra, og drar hjem. Dagen etter er hun borte fra jobb.

- Hvordan ville du ha grepet an denne situasjonen?
- Etter ditt syn, hvordan mener du ledelsen burde håndtert denne situasjonen?
- Hva kunne de ansatte ha gjort i denne situasjonen?
- Hva ville konsekvensen blitt for brukeren? Hvorfor?
- Er det noe mer du tenker rundt denne situasjonen?

Har du noe å tilføye eller som du syns det er viktig at kommer frem?

Sunniva Evjen
Institutt for arkiv, bibliotek- og informasjonsfag Høgskolen i Oslo og Akershus
Pilestredet 48
0167 OSLO

Vår dato: 25.10.2016

Vår ref: 50485 / 3 / BGH

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 10.10.2016. Meldingen gjelder prosjektet:

<i>50485</i>	<i>En undersøkelse av arbeidsmiljøet i folkebibliotekene i Norge</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Høgskolen i Oslo og Akershus, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Sunniva Evjen</i>
<i>Student</i>	<i>Cecilie Røe</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 16.06.2017, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Kjersti Haugstvedt

Belinda Gloppen Helle

Kontaktperson: Belinda Gloppen Helle tlf: 55 58 28 74

Vedlegg: Prosjektvurdering

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Kopi: Cecilie Røe cecilieroe@hotmail.com



FORMÅL

Prosjektets problemstilling er: «I hvilken grad påvirkes arbeidsmiljøet av konflikter som vold, trusler og bråk rettet mot tilsatte i norske folkebibliotek, og på hvilken måte har arbeidsmiljøet i bibliotek som har utviklet strategier og retningslinjer for situasjoner med aggressive brukere endret seg?»

INFORMASJON OG SAMTYKKE

Utvalget informeres skriftlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskriv og samtykkeerklæring er noe mangelfullt utformet. Vi ber derfor om at følgende endres/tilføyes:

- At der er frivillig å delta og at en kan trekke seg når som helst uten begrunnelse
- Dato for forventet prosjektslutt (16.06.17) og at datamaterialet anonymiseres innen denne datoen og at eventuelle koblinger mellom epost/IP-adresse og besvarelser slettes.
- Kontaktopplysninger til studenter og veileder
- Setningen "Besvarelsene vil (...) bli behandlet anonymt" må slettes eller endres til at "Besvarelsene vil (..) bli behandlet konfidensielt"

SENSITIVE PERSONOPPLYSNINGER

Personvernombudet vurderer at det blir registrert sensitive personopplysninger innenfor en videre definisjon av helseforhold.

INFORMASJONSSIKKERHET

Personvernombudet legger til grunn at dere behandler alle data og personopplysninger i tråd med Høgskolen i Oslo og Akershus sine retningslinjer for innsamling og videre behandling av personopplysninger. Ettersom det skal behandles sensitive personopplysninger, er det viktig at dere krypterer opplysningene tilstrekkelig.

DATABEHANDLER

I meldeskjemaet har dere opplyst at dere skal ta i bruk den eksterne surveytjenesten Nettskjema. Vi legger derfor til grunn at det inngås en databehandleravtale. For råd om hva databehandleravtalen bør inneholde, se Datatilsynets veileder: <http://www.datatilsynet.no/Sikkerhet-internkontroll/Databehandleravtale/>.

PROSJEKTSLUTT OG ANONYMISERING

Forventet prosjektslutt er 16.06.2017. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)

Vi gjør oppmerksom på at også databehandler (Nettskjema) må slette personopplysninger tilknyttet prosjektet i sine systemer. Dette inkluderer eventuelle logger og koblinger mellom IP-/epostadresser og besvarelser.