

Sunniva Evjen, Associate professor, Department of Archivistics, Library and Information Sciences, Oslo Metropolitan University, Norway, suev@oslomet.no

Terje Colbjørnsen, Associate professor, Department of Archivistics, Library and Information Sciences, Oslo Metropolitan University, Norway, terjec@oslomet.no

Idunn Bøyum, Associate professor, Department of Archivistics, Library and Information Sciences, Oslo Metropolitan University, Norway, idunbo@oslomet.no

Kim Tallerås, Associate professor, Department of Archivistics, Library and Information Sciences, Oslo Metropolitan University, Norway, kita@oslomet.no

Heidi Kristin Olsen, Associate professor, Department of Archivistics, Library and Information Sciences, Oslo Metropolitan University, Norway, heidiko@oslomet.no

Samfunnsoppdrag under press

Erfaringer og vurderinger i norske bibliotek under Covid-19

Abstract

As the Covid-19 pandemic hit the world and Norway in 2020, libraries were among the institutions that were impacted. The social mission of libraries to stay open and offer services, cultural experiences and reliable information was put under pressure. In this article we depart from a survey of 843 library workers across public, academic, special, and school libraries in Norway. The survey was conducted in June-August 2020 and contains quantitative and qualitative data on how library workers experienced lockdown and the responses from libraries. The article addresses how the Covid-19 crisis impacted libraries' social missions and what circumstances contribute to crisis management in Norwegian libraries. We use institutional theories on isomorphism and institutional pressures, as well as general theories on crisis management, to analyse the material. We conclude that the pandemic has shown the potential of digital library services, but also find that closed library premises strongly influenced how libraries were able to fulfil their social missions. Our findings also indicate the need for a sectorial leadership in times of crisis. In our discussion, we describe a situation where structures and plans to manage situations of crises are lacking. For libraries to be part of society's democratic infrastructure, their roles and social missions need to be considered in crisis management plans.

Keywords: libraries, social mission, covid-19, crisis management, institutional pressure, isomorphism

Innledning

Siden mars 2020 har Covid-19-pandemien rammet det norske samfunnet på ulike måter. Foruten de helsemessige ringvirkningene, har privat og offentlig sektor vært nødt til å tilpasse seg den pågående krisen. De første inngripende smitteverntiltakene i Norge ble innført 12. mars. Sentrale myndigheter ga beskjed om at skoler og barnehager skulle stenge – sammen med blant annet kultur- og idrettsarrangement, frisører og treningssentre. Universitet og høyskoler gikk samtidig over til digital undervisning. Dette førte til at også bibliotekene stengte sine lokaler. Selv om det umiddelbart hersket en gjengs oppfatning om at bibliotekene måtte stenge fantes det aldri et direkte pålegg om å lukke dørene (Rognerød, 2020). I ettertid har kritiske røster har hevdet at stengte lokaler førte til at bibliotekene sviktet sitt samfunnsoppdrag (Audunson, 2020). Vi har selv påpekt at norske bibliotek for eksempel kunne inntatt en mer fremtredende rolle i formidlingen av kvalitetssikret helseinformasjon (Bøyum et al., 2021).

I IFLAs spesialnummer om bibliotek i krisetider hevder Witt & Smith (2019) at bibliotekene kan innta nye roller under en krise:

During times of crisis, the collections, services, and cultural activities facilitated by libraries and librarians often take on new meaning as people re-negotiate national, cultural, and personal identity amidst disruptive forces (Witt & Smith, 2019, s. 3).

Bibliotekenes samfunnsoppdrag settes ikke til side når samfunnet settes på prøve. Tvert imot kan bibliotekenes rolle og oppdrag utkrystalliseres, som vi for eksempel så i USA under orkanen Katrina og opptøyene i Ferguson (Dankowski, 2015; Inklebarger, 2014; Featherstone et al., 2008; Halsted, 2014; Brobst et al., 2012; Wiegand, 2015).

I denne artikkelen tar vi utgangspunkt i de bibliotekansattes perspektiv når vi diskuterer hvordan bibliotekenes samfunnsoppdrag har blitt påvirket av tiltakene som er innført under Covid 19-pandemien, og hvordan organisatoriske forhold kan bidra til å takle fremtidige kriser. Gjennom omfattende spørreundersøkelser rettet mot den norske biblioteksektoren svarer vi på to forskningsspørsmål:

- Hva kjennetegner håndteringen av Covid-19-krisen i det norske bibliotekfeltet?
- Hvordan har Covid-19-krisen påvirket bibliotekenes mulighet til å oppfylle samfunnsoppdraget?

I artikkelens første del diskuterer vi bibliotekenes samfunnsoppdrag. Deretter gjennomgår vi teoretiske perspektiver og tidligere forskning knyttet til krisehåndtering i bibliotek. Videre gjør vi rede for undersøkelsens design og viser funn fra undersøkelsen. Analysen fokuserer på hvordan samfunnsoppdraget ble satt under press, hvilke organisatoriske mangler respondentene pekte på og hvordan perioden ble opplevd som helhet.

Artikkelen er basert på empiri fra Norge og dermed knyttet til forhold ved den norske biblioteksektoren, og hvordan norske myndigheter har håndtert krisen. Vi tror likevel at flere funn knyttet til utførelse av samfunnsoppdraget har overføringsverdi til andre land og kontekster. Det har for eksempel vært mange likheter, men også noen vesentlige forskjeller på hvordan biblioteksektorene i de nordiske landene har forholdt seg til pandemien.

Hvilket samfunnsoppdrag?

En diskusjon rundt bibliotekenes samfunnsoppdrag krever en innledende avklaring. Norske folke-, skole- og fagbibliotek forholder seg til omgivelser med både fellestrekk og særegenheter. Likevel er det meningsfylt å snakke om et overordnet bibliotekfelt som over tid har blitt institusjonalisert formelt gjennom for eksempel organisasjonsvirksomhet, fagutdanning og samarbeid i sektoren, og uformelt, gjennom delte verdier, normer og praksiser. Hver for seg står bibliotektypene overfor dels overlappende og dels divergerende krav og forventninger fra brukere og "eiere", og forholder seg dessuten til ulike typer omgivelser (for eksempel politiske, juridiske og organisatoriske).

Bibliotekenes samfunnsoppdrag kan sies å ha to sider, ofte formulert som krav og forventninger fra omgivelsene: Det dreier seg på den ene siden om et overgripende ansvar for visse verdier i samfunnet. Mange knytter bibliotekene, særlig folkebibliotekene, til demokratiet og demokratisk praksis (se for eksempel Audunson et al., 2019; Kranich, 2001; Rivano Eckerdal, 2017; Wiegand, 2015). Men samfunnsoppdraget kommer også helt konkret til uttrykk i de tjenester som ytes og det materialet som stilles til rådighet under gitte vilkår. I Norge har folkebibliotekene et tydelig oppdrag i folkebiblioteklovens formålsparagraf, der både det allmenne oppdraget og de konkrete tjenestene kommer til uttrykk:

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. Folkebibliotekene skal være en uavhengig møteplass og arena for offentlig samtale og debatt. Bibliotekenes innhold og tjenester skal gjøres kjent. Folkebibliotekene er ledd i et nasjonalt biblioteksystem (Folkebibliotekloven, 1985).

Verken skolebibliotek eller fag- og forskningsbibliotek¹ har i norsk sammenheng liknende paragrafer å styre etter, men forholder seg juridisk til forskrifter i henholdsvis Opplæringsloven og Universitets- og høyskoleloven (Fylking, 2017; Opplæringslova, 1998; Universitets- og høyskoleloven, 2005). Disse lovene gir i hovedsak bestemmelser for at bibliotek skal finnes og at disse er tilknyttet skoler, universitet eller lignende. Den siste Stortingsmeldingen for bibliotek (2008) knytter UH-bibliotekenes samfunnsoppdrag særlig til forvaltning og tilgjengeliggjøring av faglig og akademisk litteratur, som læringsarena for studenter og som støtte til moderinstitusjonene. Det felles verdigrunnlaget til alle bibliotek blir fremhevet, som arenaer for læring «uavhengig av sosiale, økonomiske og geografiske skillelinjer». Meldingen understreker også de sosiale prosessene i bibliotekene, møteplassdimensjonen, og rollen biblioteket spiller for barn og unge (St.meld. nr. 23 (2008-2009)).

I dag uttrykkes samfunnsoppdraget også i det som er bibliotekfeltets overgripende strategidokument, Nasjonal bibliotekstrategi. Gjeldende bibliotekstrategi utgår fra Kulturdepartementet og Kunnskapsdepartementet og favner alle typer bibliotek. I Rom for demokrati og dannelse (2020-2023) står følgende:

Skolen og bibliotekene har et felles samfunnsoppdrag blant annet når det gjelder kunnskapsformidling, informasjonskompetanse, lesing og leseglede. Skolebibliotekene skal være særskilt tilrettelagt for skolen (Kulturdepartementet & Kunnskapsdepartementet, 2019).

I strategien heter det også at «folkebibliotek og universitetsbibliotek har et klart samfunnsoppdrag om å fremme opplysning og utdanning». Ser vi på folke-, fag-, og skolebibliotek hver for seg har de altså særegenheter som er knyttet til det oppdraget de har i den enkelte institusjon eller kommune.

¹ I denne artikkelen favner begrepet «fag- og forskningsbibliotek» både universitets- og høyskolebibliotek og spesialbibliotek.

Likevel kan vi, på bibliotekfeltet, si at bibliotekenes samfunnsoppdrag kretser rundt organisering og formidling av informasjon, kunnskaps- og kulturuttrykk til sine brukere gjennom ulike livsfaser. Bibliotekene har dessuten en viktig sosial dimensjon som henger sammen med formidlings- og læringsaktivitetene de tilbyr. Både bibliotekstrategien og Folkebibliotekloven understreker at bibliotekjentestene skal formidles aktivt til brukerne. Bibliotekene har dermed et viktig kommunikasjonsansvar overfor brukerne og befolkningen. Til sammen er dette del av det som i bibliotekstrategien betegnes som «den demokratiske infrastrukturen». Men hva skjer med denne infrastrukturen når krisen inntreffer og smitteverntiltak krever at biblioteket lukker dørene for sine brukere?

Samfunnsoppdraget under Covid-19

Som IFLA (2021) har påpekt i sin internasjonale oversikt, varierer bibliotekenes håndtering av pandemien. Felles er at alle ble rammet. Responsen varierer fra «Business (more or less) as usual», via «Some restrictions» og «Minimal service» til «Full closure». Bibliotekenes situasjon har også variert med den aktuelle smittesituasjonen. Den norske nedstengingen, samt tiltakene for å støtte og etter hvert gjenåpne bibliotekene følger et kjent mønster (IFLA, 2021). Det var de fysiske bibliotekene som låste dørene 12. mars, mens tjenestene som ikke krevde fysisk tilstedeværelse sakte, men sikkert startet opp i løpet av de følgende ukene. Nasjonalbiblioteket utarbeidet i løpet av mars en tiltakspakke som skulle bedre det digitale bibliotektilbudet til befolkningen, og kom i form av støtte til innkjøp av e-ressurser, formidling av arrangement på digitale plattformer. I tillegg fikk skoler, elever og studenter tilgang til Nasjonalbibliotekets pliktavleverte materiale, og kvoter for digital tilgang til forskning og dokumentasjon ble doblet. Som for andre land i IFLAs oversikt, åpnet det seg etter hvert for diverse tiltak, som «take-away»-bibliotek og utkjøring.

Den norske kriseresponsen ligner den danske, bortsett fra at bibliotekene der eksplisitt ble stengt i mars 2020 av danske myndigheter (Regeringen.dk, u.å.). Stengte folkebibliotek har økt den sosiale ulikheten i Danmark, ifølge kritikere (Jæger & Blaabæk, 2020; Lerche, 2020). I Sverige har situasjonen blitt håndtert annerledes. Der har bibliotekene generelt vært åpne gjennom pandemien, men med restriksjoner på antall besøkende og begrensninger i tilbudet. Svensk bibliotekstatistikk viser at både besøk og utlån naturlig nok gikk ned i 2020, mens det har vært en kraftig økning i utlån av e-bøker og det digitale tjenestetilbudet (Ranemo, 2021). Også i Sverige blir det pekt på at pandemien har konsekvenser for samfunnsoppdraget (Gemmel, 2021). I skrivende stund pågår dessuten debatter om de svenske bibliotekenes mulige rolle som en samfunnskritisk tjeneste i totalforsvaret (se bl.a. Clemens, 2021), og om deres engasjement for kildekritikk under pandemien (Haider og Sundin, 2021).

Teori og tidligere forskning

For å kunne diskutere hvordan bibliotekenes oppdrag har blitt påvirket av en «ytre krise», tegner vi opp et teoretisk perspektiv med elementer fra institusjonell teori og organisasjonsteori, med vekt på usikkerhets- og krisehåndtering. En krise kan forstås som en hendelse «med potensielt store konsekvenser for samfunnsmessig infrastruktur, liv og helse, som har en liten sannsynlighet for å inntreffe» (Nesheim, 2016, s. 35). Covid-19 er ifølge Det Internasjonale Røde kors en naturskapt krise (Patin, 2020), i motsetning til det man i organisasjonsteorien vil kalle en «institusjonell krise» (Schmidt et al., 2018).

Vi plasserer også pandemien i kategorien naturskapt eller «vanlige» kriser, i den forstand at den ikke oppstår i bibliotekinstitusjonen, men rammer denne som en sekundær effekt. Naturskapt krise kan imidlertid utløse institusjonelle kriser, ved for eksempel å avdekke strukturelle svakheter i organisering og respons. Å gjenopprette tillit og legitimitet er sentralt i slike situasjoner (Schmidt et al., 2018).

Det er for tidlig å slå fast om Covid-19-pandemien utgjør en institusjonell krise for biblioteket (se f.eks. Audunson, 2020; Viklund, 2020). Men når det gjelder bibliotekenes mulighet til å oppfylle sitt samfunnsoppdrag er pandemien en alvorlig hendelse som krever respons. Institusjonell teori og organisasjonsteori gir oss noen sentrale begreper for å sette ord på hvordan aktører responderer på kriser og trusler mot samfunnsoppdraget.

Utgangspunktet vårt er at covid-19-krisen medfører et "institusjonelt press" på biblioteket. Sentralt i institusjonell teori er forståelsen av at organisasjoner som tilhører samme felt over tid vil utvikle en felles virkelighetsforståelse. En organisasjon vil respondere på hva lignende organisasjoner foretar seg og vice versa. For å oppnå legitimitet i omgivelsene vil det over tid oppstå en form for strukturell likhet innenfor et felt. Denne homogeniseringstendensen kalles gjerne isomorfi: "a constraining process that forces one unit in a population to resemble other units that face the same set of environmental conditions" (DiMaggio & Powell, 1983, s. 149). DiMaggio og Powell peker på særlig tre prosesser som leder til isomorfi: 1) Politisk press og legitimitetskamp som tvinger organisasjonene i samme retning («coercive isomorphism» – tvangsmessig isomorfi); 2) Usikkerhet knyttet til endringer i omgivelsene fører til at organisasjonene etteraper hverandre («mimetic isomorphism» – mimetisk isomorfi); 3) Profesjonstilknytning gir normative føringer som leder organisasjonene i samme retning ("normative isomorphism" – normativ isomorfi) (DiMaggio & Powell, 1983).

Selv om DiMaggio og Powell først og fremst identifiserte kildene til institusjonelt press hos politiske og profesjonsaktører, er det etter vårt syn relevant å trekke inn denne teorien for å beskrive hva som skjer når bibliotekets omgivelser endrer seg så markant som de gjør under Covid-19-krisen. Dessuten setter pandemien i gang prosesser hos nettopp politiske organer og profesjonssammenslutninger som igjen vil prege organisasjonen og selve feltet. Det som har vært vesentlig for oss, er ikke bare å påpeke at bibliotekinstitusjonene settes under press, men å undersøke hvordan de responderer og hvordan samfunnsoppdraget preges. Som bl.a. Scott (2008) har påpekt, er det forenkende å si at organisasjoner reagerer konformt på institusjonelt press. Oliver (1991) har utformet en typologi over strategier og taktikker som organisasjoner benytter i møte med institusjonelt press, fra fullt ut å godkjenne premisene for det institusjonelle presset, til å søke kompromisser, forsøke å unngå eller unngå presset, å avvise og utfordre, eller manipulere og ta kontroll over de institusjonelle prosessene. Tilsvarende har Wenzel, Stanske og Lieberman (2020) i en litteraturgjennomgang utkrystallisert fire strategiske responser på kriser: "retrenchment", "persevering", "innovating" og "exit". Olivers (1991) perspektiver på handlingsrommet i ordinære situasjoner og sammenfatningene til Wenzel et al. (2020) om respons på kriser nyanserer således DiMaggio og Powells (1983) påstand om homogenisering under press.

Press kan oppstå både internt i institusjonen, eller eksternt, slik tilfellet i stor grad er under en samfunnsomveltende krise. Det er for eksempel ikke bare slik at det enkelte bibliotek agerer som respons på signaler eller tiltak som utgår fra profesjonsinstitusjoner, eierinstitusjonene eller styrende organer, men snarere fatter beslutninger uten slikt press. Presset kan også komme fra annet hold: Det er for eksempel grunn til å tro at signaler fra helsemyndigheter og statlige organer påvirket bibliotekenes respons under Covid-19-krisen. I den sammenheng er det av interesse for oss å undersøke om bibliotekfeltets normer og oppfatninger kommer i konflikt med styringssignaler og press fra annet hold, for eksempel i form av forskrifter og forordninger fra statlige myndigheter.

Respons på kriser og katastrofer behandles selvsagt ikke bare innen organisasjonsteorien, men er et eget fagfelt, krisehåndtering (crisis management). Sentrale temaer innen dette mangslunne forskningsfeltet er forståelser av hvorfor kriser oppstår, hvordan de kan håndteres og hvilke konsekvenser kriser kan få for økonomi, tillit, omdømme, legitimitet etc. (for en oversikt, se Bundy et al., 2017).

Gjennom prosedyrer, regelverk og planarbeid og formelle strukturer forsøker virksomheter å forberede seg på krise. Likevel ser vi at regelstyring og formelle strukturer kan stå i veien for fleksibilitet og improvisasjon som kreves når alt det uforutsigbare under kriser oppstår. Nesheim (2016, s. 42) parafraiserer Boin et al. (2005) på at et «viktig problem ved kriser er at den planlagte responsen ikke treffer problemet og dermed er utilstrekkelig». Robuste organisasjoner vil være i stand til å møte det uforutsigbare gjennom trening, og dermed kunne «etablere en ny orden eller normalitetstilstand» under selve krisen.

Ifølge Nesheim (2016) er det fire prinsipper for nasjonalt sikkerhets- og beredskapsarbeid i Norge. Ansvarsprinsippet peker på ansvaret departement og statlige myndigheter og underliggende etater har (for eksempel Kulturdepartement, Kunnskapsdepartement, Nasjonalbibliotek). Nærhetsprinsippet peker på ansvaret som pålegges fylkesmann og kommuner – at viktige beslutninger skal tas på lavest mulig nivå. Dette framkommer i Nasjonalbibliotekets retningslinjer som slår fast at «Avgjørelser knyttet til helse spørsmål i forbindelse med lokal bibliotekdrift må fattes i den enkelte kommune i samråd med helsemyndigheter» (Nasjonalbiblioteket, u.å.). Videre er det likhetsprinsippet som viser til at de organisasjonsformene man benytter i det daglige er vesentlige i kriseberedskapen. Nesheim peker på at dette er problematisk under kriser. Det siste prinsippet er samvirke, som betyr at i kriser må organisasjoner og etater samhandle på tvers for at håndteringen skal fungere.

Tidligere forskning på bibliotek og krisehåndtering

Bibliotekarer innehar en særegen kompetanse innen informasjonshåndtering, som også bør brukes i krisehåndtering, fastslår Braunstein et al. (2012). Denne kompetansen utnyttes ikke nødvendigvis i praksis. Zach fant (2011) at amerikanske folkebibliotek i liten grad kommuniserte risikoinformasjon, informasjon om håndtering av nødsituasjoner og lignende til publikum under svineinfluensapandemien i 2009. Bishop og Veils studie (2013) viste at bibliotekene fikk en noe tydeligere rolle som informasjonsnav i tornado-rammede områder, når de på forhånd var en del av krisehåndteringsteam.

Covid-19-pandemien er langt fra over, men har allerede vært gjenstand for studier. Både Wang og Lund (2020) og Ali og Gatiti (2020) peker på den viktige rollen bibliotek og bibliotekarer kan ha når det gjelder å formidle helseinformasjon. Mens Wang og Lund (2020) ser at over halvparten av bibliotekene i undersøkelsen formidler helseinformasjon, hygiene og smittevern. Mens Alajmi og Albudaiwi på sin side så at (2020) bibliotekenes Twitter-bruk i liten grad handlet om COVID-19. Tilsynelatende er det å opprettholde “business as usual” styrende for bibliotekenes kommunikasjon i sosiale medier. Som Zach (2011) fremhever, kan det skyldes at kommunikasjonen med publikum er unilateral og at bibliotekene i liten grad inkluderes i lokale myndigheters planer for krisehåndtering.

Lukkede bibliotekrom har også vært utgangspunkt for flere studier. I Danmark har forskere undersøkt hvordan barnefamiliers bibliotekbruk ble påvirket av pandemien (Jæger & Blaabæk, 2020). Forskerne slo fast at ulikhetene i bruk av bibliotekenes digitale tjenester økte under nedstengingen (se også Gemmel, 2021). Barnefamilier som i størst grad bruker disse tjenestene normalt, har høyere inntekt- og utdanningsnivå, og denne tendensen ble forsterket da de fysiske tilbudene stengte. Forskere fra England og Nederland (Andrew et al., 2020; Bol, 2020) peker også på at en nøkkelfaktor for vellykket hjemmeskole og læring er foreldre med høyt utdanningsnivå. Brukernes digitale kompetanse og tilgang til utstyr etc. blir dermed enda mer avgjørende enn ellers.

Tammaros (2020) kartlegging av pandemiens innvirkning på italiensk biblioteksektor viser at digitale skiller også har blitt tydeliggjort gjennom nedstengningen, både med tanke på tilgang til

utstyr/infrastruktur og kompetanse. Ulikhetene mellom bibliotek på ulike forvaltningsnivå og i ulike deler av landet har også blitt tydeligere. Samtidig har kjernetjenester som lån, innlevering og fjernlån fungert gjennom pandemien. I norsk sammenheng har Landøy og Færevaa (2020) påpekt at universitets- og høyskolebibliotek allerede før pandemien hadde investert tungt i digitale informasjonsressurser, digital pensumtjeneste og andre digitale tjenester. Slik var de godt rustet til en heldigital tjeneste, selv om de ikke kunne forutse konsekvensene av en pandemi.

Det vi ser fra tidligere studier av biblioteks krisehåndtering tyder på at det hersker usikkerhet om hvilken rolle bibliotekene skal ta (Zach, 2011), med mindre de på forhånd er inkludert i lokal kriseberedskap (Bishop & Veil, 2013; Braunstein et al., 2012). I mangel på retningslinjer, fokuserer det enkelte bibliotek på sine kjernetjenester og -oppgaver, og det er også det som kommuniseres til publikum (Alajmi & Albudaiwi, 2020; Tammara, 2020; Zach, 2011). Selv om bibliotekenes potensial understrekes, avdekker altså disse studiene utfordringer ved bibliotekenes evne og mulighet til krisehåndtering. Vi mener likevel det mangler forskning som gir et mer overordnet blikk på hvordan kriser påvirker bibliotekets overordnede rolle eller samfunnsoppdrag. Vår studie vil være med på å belyse dette temaet.

Metode og fremgangsmåte

Funn som presenteres i denne artikkelen bygger i hovedsak på data fra tre spørreundersøkelser rettet mot henholdsvis folkebibliotek, skolebibliotek og fag- og forskningsbibliotek. Undersøkelsene stiller spørsmål om aktivitet og erfaringer knyttet til den første Covid-19-nedstengningen, eksplisitt angitt i undersøkelsen som perioden fra 12. mars til 15. juni 2020. Det første spørreskjemaet rettet mot ansatte i folkebibliotek ble sendt ut 23. juni 2020, det vil si drøyt 3 måneder etter nedstengningen, og rett i etterkant av den angitte koronaperioden. Spørreskjema rettet mot ansatte i fag- og forskningsbibliotek ble sendt ut dagen etter, mens skjemaet til ansatte i skolebibliotek først ble sendt ut 10. august 2020. Spørreskjemaene ble spredt gjennom ulike kanaler som til sammen når et stort antall ansatte i den norske biblioteksektoren, som epostlisten «Biblioteknorge» og egne Facebook-grupper. Det ble også sendt epost direkte til alle campusbibliotek i universitetssektoren og alle fagbibliotek med oppfordring om å gjøre undersøkelsen kjent blant de ansatte. Nettstedet til den største fagforeningen for bibliotekarer omtalte etter hvert den pågående undersøkelsen og oppfordret sine medlemmer til å svare.

To av skjemaene ble lukket 20. august, skjemaet for ansatte i skolebibliotek lå åpent til 6. september. Da hadde vi totalt mottatt 843 svar; 380 fra folkebibliotek, 344 fra fag- og forskningsbibliotek og 119 fra skolebibliotek. Sett opp mot rapporteringer av antall ansatte i folkebibliotek og i fag- og forskningsbibliotek har vi gjennom undersøkelsen innhentet svar fra ca. 15 prosent av dem som jobber i disse bibliotekene, noe som må sies å være en solid respons. Når det gjelder norske skolebibliotek finnes det ikke gode offentlige data å sammenligne våre tall med, men også her har vi fått inn tilstrekkelig med svar til at det gir oss et godt inntrykk av denne bibliotektypen.

I folkebibliotekundersøkelsen svarer ca. 23 prosent at de har mellomlederstilling med personalansvar eller er øverste leder. I fag- og forskningsbibliotekene utgjør dette sjiktet ca. 12 prosent. I skolebibliotekundersøkelsen er ca. 8 prosent leder med personalansvar. Disse respondentene fikk spørsmål relatert til sitt lederansvar, inkludert arbeid med beredskapsplaner.

Ettersom undersøkelsen er anonym og vi ikke kan kontrollere for arbeidssted, må vi anta at enkelte av respondentene er kollegaer ved samme bibliotek. Selv om dataene viser at vi har oppnådd en god representasjon av både små og store bibliotek innenfor de tre bibliotektypene, må dette tas i betraktning når vi analyserer dataene.

De tre undersøkelsene kombinerer kvantitative variabler og åpne spørsmål. Analysen inkluderer både en statistisk bearbeidelse av kvantitative data og en fortolkning og kategorisering av tekstsvarene. Her ser vi særlig etter eksempler på institusjonelt press og isomorfi knyttet til håndteringen av krisen og hvordan situasjonen kan ha påvirket samfunnsoppdraget. Alle sitater er hentet fra undersøkelsen, med mindre dette er markert eksplisitt. For å markere hvilken undersøkelse kommentarene er hentet fra har vi markert dette med Folke, Fag, eller Skole.

I tillegg har vi analysert og i enkelte sammenhenger inkludert funn fra undersøkelser utført av studenter ved OsloMet i mai 2020. Studentundersøkelsene ble gjennomført som et alternativ til en praksisperiode ute i bibliotekene. 104 førsteårsstudenter intervjuet en ansatt fra hvert sitt bibliotek om forhold knyttet til bibliotekets tjenester etter Covid-19-utbruddet. Undersøkelsen dekker 102 ulike bibliotek fordelt over hele sektoren. Når vi viser til funn fra studentundersøkelsen blir dette eksplisitt nevnt. Merk at vi her ikke skiller mellom bibliotektyper, og at dataene representerer biblioteket, ikke den enkelte ansatte.

Funn

I det følgende presenteres funn fra undersøkelsen relatert til utførelsen av bibliotekenes samfunnsoppdrag: hvilke tjenester bibliotekene tilbød, hvordan de kommuniserte med publikum, i hvilken grad de hadde eller handlet i tråd med beredskapsplaner og i hvilken utstrekning ansatte ble beordret til å utføre andre oppgaver i perioden bibliotekene var lukket².

Tjenester

Vi var interessert i å identifisere hvilke og i hvilken grad ulike tjenester kom i gang igjen etter nedstengingen i de ulike bibliotektypene. I undersøkelsen delte vi inn oppstart av tjenester i fire kategorier: de som umiddelbart ble tilbudt som koronatilpasset tjenester, de som ble tilbudt som før, de som kom i stand etter et opphold og de som ikke ble tilbudt under den angitte koronaperioden frem til midten av juni.

Tjenester i folkebibliotek

Folkebibliotekrespondentene oppgir at kun en liten del av virksomheten ble tilbudt som før. Det er heller ikke overraskende at det tok litt tid før koronatilpassede tilbud kom på plass.

	<i>Umiddelbart tilbudt som "korona-tilpasset tjeneste"</i>	<i>Tilbudt akkurat som før</i>	<i>Kom i stand etter et opphold</i>	<i>Ble ikke tilbudt</i>	<i>Totalt</i>
Arrangement	14	0	27	59	100
Utlån av fysisk materiale	12	0	82	6	100

Tabell 1. Fra Hovedundersøkelsen. Tall i prosent.

14 prosent svarer at deres bibliotek tilbød arrangement umiddelbart etter 12. mars, mens 27 prosent kom i gang etter et opphold. Over halvparten av respondentene svarer at arrangement ikke ble tilbudt i det hele tatt. Tilleggs kommentarer gir eksempler på digitale arrangement tilbudt før påske, som

² Fra studentundersøkelsen ble det identifisert at 57 prosent av de 102 bibliotekene stengte den 12.3.20, tre dagen før og 32 prosent dagen etter. For seks prosent var det ikke relevant å stenge. Dette er bibliotek er fylkesbibliotek og fagbibliotek i organisasjoner som direktorat og sykehus.

digitale fotoutstillinger, podcaster, grupper for 'shared reading', digitale tegnekurs, spillturneringer og lesestunder for barn.

Hele 82 prosent rapporterer at de kom i gang med utlån av fysisk materiale etter et opphold, mens 12 prosent tilbød dette umiddelbart. Av kommentarene ser vi at det fysiske utlånet i hovedsak har foregått via såkalte klikk-og-hent-løsninger, mens enkelte forteller at de leverte bøker hjem til sine brukere, som en kommenterer – 'med privatbil'. Dette skjedde også i samarbeid med frivillige aktører.

I tillegg til de digitale arrangementene beskrevet over, rapporterer en stor gruppe respondenter at deres bibliotek tilbød en eller annen form for digital formidling, både egenprodusert og formidling av tjenester fra andre aktører. Denne formidlingen inkluderer digitale tilbud som FilmBib og Allbok, eller generell informasjon og bokanbefalinger. Noen av respondentene oppgir at de etablerte et tilbud i det fysiske biblioteklokalet eller like utenfor. Et eksempel er bibliotek som la avisene utenfor biblioteklokalet ved en egen sittegruppe. Enkelte oppgir å ha hatt et fysisk tilbud, som tilgang til skrivere, pc-er eller spillkonsoller og diverse utstyr.

Tjenester i fag- og forskningsbibliotek

Undervisning, opplæring og veiledning er sentrale oppgaver for bibliotekene i universitets- og høyskolesektoren. Tabellen nedenfor viser at respondentene oppgir at det også var disse delene av bibliotekets virksomhet som kom raskest i gang.

	<i>Umiddelbart tilbudt som "koronatilpasset tjeneste"</i>	<i>Tilbudt akkurat som før</i>	<i>Kom i stand etter et opphold</i>	<i>Ble ikke tilbudt</i>	<i>Ikke relevant</i>	<i>Totalt</i>
Arrangement	8	1	11	54	26	100
Utlån av fysisk materiale	9	5	74	10	1	100
Kurs/undervisning	39	6	29	16	10	100
Individuell veiledning	55	16	21	5	3	100
Veiledning i gruppe	28	8	20	27	17	100

Tabell 2. Tall i prosent.

Over halvparten av respondentene rapporterer at individuell koronatilpasset veiledning ble tilbudt umiddelbart etter nedstengning. Noen rapporterer at det tok litt tid å få dette på plass, mens 16 prosent oppgir de hadde det samme tilbudet som tidligere. Litt over en fjerdedel opplyser at biblioteket tilbød (koronatilpasset) gruppeveiledning umiddelbart etter nedstenging, mens 20 prosent fikk dette i stand etter et opphold. Noe over en fjerdedel av respondentene svarer at de ikke tilbød veiledning i gruppe.

Det tok betydelig lenger tid før utlån av fysisk materiale kom på plass. Bare 10 prosent svarer at det kom i gang umiddelbart, mens 75 prosent fikk det på plass etter et opphold. 10 prosent tilbød ikke utlån i perioden.

I kommentarene kommer det frem at noen har revitalisert nedlagte chat-tilbud eller opprettet dette under pandemien. Videre nevnes tilbud som digitale skranker, skriveveiledning og annen veiledning i ulike digitale plattformer. For fagbibliotek som holdt åpent førte den generelle stengingen i UH-

sektoren til store utfordringer, blant annet med forsendelsessystemet for fysiske bøker, Det ble også meldt om utfordringer av juridisk art knyttet til fjernlån av digitale artikler:

Tror at det var overdrevet/unødvendig å "evakuere" biblioteklokalene. Bibliotekene kunne ha drevet et begrenset tilbud til sine lånerne. Og fjernlån kunne ha blitt drevet som vanlig, med litt tilpasning og smitteverntiltak. [Fag]

Av tekstkommentarene fremgår det også at bibliotekene så til hverandre for å få ideer. Dette skapte også en form for press:

Skapte et press fra brukere om at eget bibliotek skulle gjøre det samme, selv om forutsetningene kanskje var annerledes, eller lokale smittevernbestemmelser gjorde det umulig. [Fag]

Tjenester i skolebibliotek

Resultatene tyder på at skolebibliotekene havnet i en litt annen situasjon enn folke-, fag- og forskningsbibliotekene etter nedstengingen. Da skolene stengte i mars måtte elevene ha hjemmeskole. Respondentene gir uttrykk for at skolebibliotekene i liten grad ble inkludert i arbeid og tilbud knyttet til hjemmeskolen. Dette gjenspeiles også i det respondentene oppgir om sine tjenestetilbud i denne perioden.

	<i>Umiddelbart tilbudt som "koronatilpasset tjeneste"</i>	Tilbudt akkurat som før	Kom i stand etter et opphold	Ble ikke tilbudt	Ikke relevant	<i>Totalt</i>
Arrangement	7	1	9	56	27	100
Utlån av fysisk materiale	22	5	49	21	2	100
Kurs/Undervisning	8	4	10	56	22	100
Individuell veiledning	21	16	22	31	10	100
Veiledning i gruppe	8	2	13	54	23	100

Tabell 3. Tall i prosent.

Tabell 3 viser at noe under en fjerdedel av respondentene tilbød utlån av fysisk materiale ved sine bibliotek umiddelbart etter nedstengingen, mens halvparten kom i gang med dette etter et opphold. 21 prosent oppgir at dette ikke ble tilbudt. Omtrent 40 prosent av respondentene sier at det ble etablert individuell veiledning, likt fordelt mellom dem som tilbød dette umiddelbart og de som kom i gang med det etter et opphold.

Noen få kommenter at de har arrangert ulike typer leseformidling, som høytlesning, boksamtaler, sammensetning av bokpakker og liknende. Det er også noen som har arrangert digitale konkurranser i regi av skolebiblioteket.

Kommunikasjon med brukerne

Alle bibliotekene hadde behov for å kommunisere med brukerne, både i forbindelse med stenging/åpning og underveis, blant annet for å tydeliggjøre smittevernregler og informere om tjenester og tilbud. Overordnet indikerer svar på spørsmålet om egenrelevninger av kommunikasjonen fra biblioteket til brukerne at dette har fungert godt i folke- og fag- og forskningsbibliotekene, men vært mer krevende i skolebibliotek. 62 prosent av respondentene i

folkebiblioteket er fornøyd eller svært fornøyd, omtrent tilsvarende som i fag- og forskningsbibliotekene. Skolebibliotekinformatene er langt mindre fornøyde, kun 27 prosent svarer det samme her. En nesten like stor andel i skolebibliotek – 25 prosent – er enten misfornøyd eller svært misfornøyd.

I tekstkommentarer kommer det også frem at de bibliotekansatte ser at ikke alle brukerne er like enkle å nå gjennom digitale plattformer. Dette gjelder spesielt eldre brukere i folkebibliotek.

Undersøkelsen viser at de tre bibliotektypene skiller seg noe fra hverandre i bruken av kommunikasjonskanaler. Både folke- og fag- og forskningsbibliotek bruker bibliotekets hjemmeside i stor grad. For folkebibliotekene fremstår sosiale medier som Facebook og Instagram som de mest brukte kommunikasjonskanalene. Alle våre informanter i folkebibliotek oppgir at sosiale medier har vært "Brukt i stor grad" eller "Brukt noe". Sosiale medier og andre digitale kanaler ble også fremhevet som viktige kanaler for formidling av litteratur og andre tjenester. Kommunikasjon og informasjon ved hjelp av plakater i egne lokaler står fremdeles sterkt, særlig i folke- og fag- og forskningsbibliotekene. Hhv. 98 prosent og 81 prosent oppgir å ha brukt plakater som kommunikasjonskanal.

Skolebibliotekene skiller seg tydelig ut ved å bruke færre kommunikasjonskanaler. Verken bibliotekets egen hjemmeside eller institusjonens (skolens) hjemmeside oppgis å være brukt i særlig stor grad. Trolig gjenspeiler dette det lave aktivitetsnivået i skolebiblioteket etter stengingen 12. mars.

		Brukt i stor grad	Brukt noe	Ikke brukt
Bibliotekets hjemmeside	Folkebibliotek	73	24	3
	Fagbibliotek	77	19	4
	Skolebibliotek	10	21	69
Institusjonens hjemmeside	Folkebibliotek	28	52	20
	Fagbibliotek	43	47	10
	Skolebibliotek	15	41	44
Sosiale medier (f.eks. Facebook, Instagram)	Folkebibliotek	88	12	0
	Fagbibliotek	45	38	17
	Skolebibliotek	30	27	44
E-post	Folkebibliotek	14	49	38
	Fagbibliotek	24	49	27
	Skolebibliotek	31	34	36
Plakater og andre oppslag	Folkebibliotek	49	49	2
	Fagbibliotek	20	61	19
	Skolebibliotek	11	40	50
LMS (f.eks. Canvas)	Fagbibliotek	16	42	42
	Skolebibliotek	12	17	71

Tabell 4: "Heatmap" over kommunikasjonskanaler brukt av bibliotekene i perioden etter stenging 12. mars 2020. Tall i prosent. Rød farge indikerer høy prosentverdi, oransje og gul midtverdier, mens grønn indikerer lav prosentverdi.

Beredskapsplaner

En av oppgavene til ledere er å planlegge og forberede hvordan man skal håndtere store og små avvik, ofte beskrevet i beredskapsplaner. Spørsmål om beredskapsplaner gikk derfor bare til respondenter med personalansvar. I underkant av en fjerdedel oppgir at deres bibliotek har en egen beredskapsplan. I fag- og forskningsbibliotek rapporteres det at planen ble aktivert, men i folkebibliotek er det flere som svarer at den ikke ble aktivert.

73 prosent fra fag- og forskningsbibliotekene, 60 prosent av respondenter fra folkebibliotek og bare 22 prosent fra skoleundersøkelsen melder at deres bibliotek er inkludert i hhv moderorganisasjonens, kommunens eller skolens beredskapsplan. Det er interessant å se at bare omtrent halvparten av skolens beredskapsplaner ble aktivert.

Blant respondentene med lederansvar svarte 28 prosent fra fag- og forskningsbiblioteksektorens og bare 9 prosent fra folkebiblioteksektoren at de ble inkludert i moderorganisasjonens kriseledelse.

Beordring

I norsk offentlig sektor er man i liten grad vant til at ledelsen benytter seg av styringsretten til å omdisponere ansatte på tvers av sektorer.

14 prosent av respondentene i folkebibliotekundersøkelsen oppgir å ha blitt beordret til hovedsakelig tre sektorer: Omsorgssektor, korona-relatert arbeid og generell kommunal administrasjon. En liten gruppe ble beordret til oppgaver innen, for eksempel renhold og til og med maling. Koronarelatert arbeid varierer fra praktisk arbeid som å betjene koronatelefon og håndtere lager for smittevernustyr og å bistå i koronakoordinering på ulike plan, men også å sitte i krisestab med rådmann. Noen bidro med informasjonsrelaterte oppgaver som for eksempel å redigere kommunens hjemmesider.

Enkelte tilbydde seg frivillig til andre oppgaver, mens andre ble beordret uten å kunne velge hvilke oppgaver de skulle utføre, eller når. Noen få uttrykker sterk misnøye med beordringen, spesielt var dette tilfelle der de skulle dekke vakter i omsorgssektoren.

35 prosent av respondentene i skolebibliotekundersøkelsen ble beordret til andre oppgaver. Halvparten av ansatte i skolebibliotek hadde deltidsstilling i biblioteket, 31 av disse jobbet som lærere. Ikke overraskende ble ca. 20 prosent av respondentene beordret til undervisningsrelatert arbeid, eller oppfølging av enkeltelever. Noen ble beordret til å utføre informasjonsrelaterte oppgaver, renhold, utkjøring av mat og til å være eksamensvakter. Beordringen ble av noen opplevd som en nedvurdering av bibliotekets ordinære oppgaver, men også bibliotekarens kompetanse. Svært få av respondentene fra fag- og forskningsbibliotek ble beordret til andre oppgaver.

Hvem bestemmer?

I studentundersøkelsen kom det tydelig frem at bibliotekene ikke helt visste hvem som hadde bestemt at bibliotekene skulle stenge. Det pekes på regjeringen, kommunelegen, skoleledelsen, kriseledelsen og bibliotekets ledelse som ansvarshavende. Dette samsvarer med funn fra hovedundersøkelsen der mange kommenterer manglende retningslinjer fra både sentrale og regionale myndigheter, kommuneleger og ledelse på ulike nivå. Flere viser til Nasjonalbiblioteket som den instansen som burde ta en ledende rolle i krisetider og sørge for en felles strategi for hele biblioteksektoren.

Et tydeligere mandat bør legges til enten fylkesbibliotekene eller Nasjonalbiblioteket. I kommunen var det de ansatte som måtte ta initiativ til stenging dagen etter at regjeringen stengte samfunnet. Kommunen maktet ikke oppgaven. [Folke]

Merarbeidet den enkelte fikk med å finne fram til egnede regler og rutiner, spesielt knyttet til smittevern, kunne lettes ved bedre veiledning fra sentralt hold. Flere viser til at det ble mye ekstraarbeid fordi "Alle lurte på de samme tingene". Flere etterlyste oversikt over hvilke tjenester som ble tilbudt og hvilke bibliotek som var stengt eller åpne for blant annet fjernlån. Mange kommenterer også at de følte seg glemte, eller oversett av overordnede instanser som ikke kjenner bibliotekets arbeid godt nok.

Bibliotekene blir glemte når den kommunale ledelsen starter opp "krisearbeidet". De glemmer at biblioteket har mye besøk fra alle samfunnsgrupper og vurderer ikke om det er nødvendig med stenging. [Folke]

Sentrale retningslinjer ble etterlyst fordi lokale myndigheter og fagpersoner, som for eksempel kommuneleger, ikke var interessert eller hadde nok kunnskap. Dette blir pekt på som en viktig erfaring om en pandemi skulle inntreffe igjen.

Siden det var uklart hvem som hadde tatt avgjørelsen om å stenge bibliotekene, ble det enda mer uklart hvem som skulle bestemme gjenåpning og hvordan dette skulle gjennomføres. Usikkerheten rundt smitte og adgangsbegrensning ved gjenåpning var felles for alle sektorer.

De bibliotekansattes hovedinntrykk

Samtlige informanter ble spurt om hvordan de opplevde at deres biblioteksektor og deres bibliotek har håndtert koronaperioden våren 2020. Svaret kunne utdypes i åpne tekstfelt. Det generelle inntrykket er forholdsvis positivt, særlig gjelder dette informanter fra folke- og fag- og forskningsbibliotek.

Blant folkebibliotekinformatene svarer hele 74 prosent at de enten er svært fornøyd eller fornøyd med hvordan folkebibliotekene generelt har håndtert krisen. Kun 6 prosent er misfornøyd eller svært misfornøyd. Tilsvarende tall for fag- og forskningsbibliotek er 61 prosent og 5 prosent. Skolebibliotekinformatene skiller seg noe ut, her er kun 46 prosent fornøyd eller svært fornøyd og 15 prosent misfornøyd eller svært misfornøyd.

Mange av tekstkommentarene styrker inntrykket av at informantene fra folke- og fagbiblioteksektoren er tilfredse med egen innsats og grad av endringsvilje:

Synes bibliotekene generelt har vært tilpasningsdyktige og raske på labben for å møte brukernes behov. Mitt inntrykk og erfaring er at vi har strukket oss langt for å møte brukeren. [Fag]

I tekstkommentarer knyttes kritikken til kommunikasjon med overordnede nivåer som kommune og fylkeskommune. Vi ser også at flere kommenterer at biblioteket som organisasjon ble usynliggjort og glemte:

Under hjemmeundervisningen ble biblioteket litt glemte. Lærerne var oppslukt av arbeidet med elevene. Det var vanskelig å komme på banen. For en annen gang vil det være viktig å komme raskt på banen med digital formidling. [Skole]

Hovedinntrykket i starten var at bibliotekene stengte. Dette stemte ikke helt, noen bibliotek var fysisk åpne, og mange av tjenestene ble betjent fra hjemmekontoret:

Bibliotekene taklet situasjonen så godt en kunne forvente. Men ordet "stengt" skapte trøbbel siden de fleste var på jobb fra hjemmekontor og kunne bidra inn i både fjernlån og annen "flyt" likevel. [Fag]

Selv om flertallet var forholdsvis fornøyd med bibliotekenes og bibliotekarenes innsats er det mange som kommenterer at bibliotekene må reagere raskere dersom en liknende situasjon oppstår igjen. Andre mener at man ikke må forhaste seg.

Analyse og diskusjon

Tilbake til kjernen

I materialet mener vi å se hvordan de ulike bibliotektypene blir preget av institusjonelle særegenheter i perioden etter nedstengningen: Folkebibliotekene kommer raskt i gang med takeaway-lån til brukerne, og mange tilbyr digital litteraturformidling og digitale arrangement. Fag- og forskningsbibliotekene konsentrerer raskt mye av tilbudene sine mot digital veiledning og undervisning og tilgang til digitale ressurser. Også måten de kommuniserer med brukerne er med på å understreke deres rolle og funksjon. Der folkebiblioteket henvender seg til allmennheten gjennom egne åpne nettsider og sosiale medier, bruker fagbibliotekene og skolebibliotekene i større grad eierinstitusjonenes kanaler, enten i form av nettsider eller læringsplattformer (LMS).

Å sørge for et utlånstilbud ligger i kjernen av bibliotekenes samfunnsoppdrag – også i krisetid. Det vises i innovative løsninger og bibliotekarer som har strukket seg langt for å nå ut, sammen med et utvidet digitalt medietilbud. Folkebibliotekloven fremhever i tillegg bibliotekenes rolle som uavhengige møteplasser og arenaer for offentlig samtale og debatt – de sosiale aspektene av samfunnsoppdraget. Digitalisering av språkkafeer, lesesirkler med mer viser at også disse delene av samfunnsoppdraget er institusjonalisert og vektlegges når bibliotekene raskt må tilby smitteverntilpassede tjenester. På samme måte ser vi at fag- og forskningsbibliotek retter innsatsen mot å opprettholde tilbudet til sine kjernebrukere. De divergerende forståelsene av hva som utgjør kjernen, indikerer også at det institusjonelle presset får frem skillelinjene i bibliotekinstitutionen. Vi finner uttrykk for mimetisk isomorfi (DiMaggio & Powell 1983) innen hver enkelt del av bibliotekinstitutionen (folke-, fag- og skolebibliotek), men i mindre grad innen det helhetlige bibliotekfeltet.

Det er naturlig at bibliotekene konsentrerer seg om kjerneoppgaver i en presset situasjon. Vi mener likevel at det er viktig å reflektere over slike institusjonaliserte handlingsmønstre i etterkant. For mange vil en digital språkkafe eller lesesirkel virke inkluderende, det gir flere mulighet til deltagelse. Men for andre, kanskje spesielt barn og eldre, vil ikke digitale varianter av ordinære tjenester være en aktuell erstatning. Det fysiske bibliotekstedet har kvaliteter som ikke kan gis en digital form uten at noe viktig går tapt. Som Jaeger og Blaabæk (2020) påpeker, kan eksisterende digitale skiller bli forsterket i en situasjon der kun digitale tjenester er tilgjengelige. Også i fag- forskningsbibliotek- og i skolebiblioteksektoren er det problematisk med lukkede bibliotekrom. Studentenes fysiske læringsarena forsvinner, og bibliotekene kan ikke gi en god digital erstatning. Nasjonalbiblioteket sørget for at litteratur og forskning ble lettere digitalt tilgjengelig for flere, men også der forsvant den sosiale dimensjonen av bibliotektilbudet. At det etter hvert oppsto et press om å holde bibliotekene åpne, viser en økende forståelse for at det fysiske bibliotektilbudet er – i hele sektoren – uløselig knyttet til de sosiale prosessene biblioteket skal fasilitere. Når bibliotekene da stenger er de ute av stand til å oppfylle samfunnsoppdraget fullt ut.

Kriser kan også gi opphav til innovasjon (Wenzel, Stanske & Lieberman, 2020), slik som migrasjonen fra fysiske til digitale tjenester (arrangementer, språkkafeer, undervisning etc.). Likevel kan et annet

aspekt diskuteres i etterkant, at bibliotekene ved å gjøre det de kan aller best – om enn på nye måter – i liten grad innebærer å ta på seg nye roller. For eksempel kunne formidling av kvalitetssikret helseinformasjon være en aktualisering av bibliotekenes rolle som kunnskapsformidler. Vi kan ikke på bakgrunn av vår undersøkelse hevde at dette ikke skjedde, men utover de nokså få som ble beordret til slik arbeid i kommuneadministrasjonene har ingen rapportert eksplisitt at deres bibliotek satset på helseinformasjon.

Beslutningsvakuum: organisering, beredskap og krisehåndtering

Det varierer i hvilken grad de ulike bibliotektypene rapporterer å ha beredskapsplaner. En del melder at eksisterende planer ikke ble aktivert. Dette kan komme av at pandemi og smittevern ikke var tilstrekkelig inkorporert i planene. Som Nesheim (2016) peker på, er ikke beredskapsplaner i seg selv tilstrekkelige dersom gitte utfordringer ikke tas høyde for. Dette kan være en av grunnene til at skolens beredskapsplaner i liten grad ble aktivert. Landøy og Færevaa (2020) hevder at til tross for manglende beredskapsplaner var universitetsbiblioteket forholdsvis godt forberedt, fordi mange av tjenestene og ressursene allerede var digitale. Nesheim (2016) peker på at en denne typen praktisk beredskap kan være like viktig som planer for å vende tilbake til en slags ny normaltilstand, under de nye forutsetningene krisen har skapt.

Fagbibliotekene er tettere knyttet til moderorganisasjonen og vi ser at de er i større grad inkludert i overordnede beredskapsplaner, folkebibliotekene i noe mindre grad. Derimot illustrerer skolebibliotekene mangel på integrering i skolens virksomhet, noe Gärdén (2017) i en kunnskapsoppsummering påpeker er vesentlig for at elever skal få gode skolebibliotek tjenester.

Manglende inkludering av bibliotekene i skolens øvrige virksomhet eller kommunale etater kan være eksempler på brudd på samvirkeprinsippet som er viktig i forbindelse med håndtering av kriser (Nesheim, 2016). Mange viste til mangel på interesse for bibliotekets tjenester og at biblioteket ble 'glemt'. Dermed tok de heller ikke del i det tverrfaglige arbeidet som er sentralt i større kriser.

Kun et fåtall av respondentene rapporterte at biblioteket var en del av et krisehåndteringsteam, noe Bishop og Veil (2013) og Braunstein et al. (2012) hevder kan være med å redusere usikkerhet rundt rolle og dermed gjøre organisasjonene bedre i stand til å håndtere kriser.

Undersøkelsen viser en betydelig grad av usikkerhet hos respondentene, både knyttet konkret til smittevern, men også når det gjelder bibliotekets rolle. Dette samsvarer med funn fra Zachs (2011) undersøkelser av bibliotekenes respons på influensapandemien i 2009. Vi mener noe av usikkerheten kan henge sammen med både mangel på beredskapsplaner, men også med svakheter i måten deler av bibliotekfeltet er organisert på.

Mange respondenter uttrykker et behov for en overordnet strategi, en nasjonal eller regional kriseledelse som kunne opptre samlende og koordinerende. Mange peker på Nasjonalbiblioteket, men både fylkesbibliotek og ledelse i moderorganisasjoner trekkes også frem som ansvarlige myndigheter. Behovet for klare retningslinjer fra en faglig overordnet instans vises ved at mange av respondentene opplevde at for eksempel kommunelegen ikke kunne noe om smitteoverføring og bokutlån, eller at lokale myndigheter ikke hadde ressurser til å tenke på hvordan bibliotek tjenestene skulle tilpasses situasjonen. Dette viser en tydelig konflikt mellom det Nesheim beskriver som ansvarsprinsippet og nærhetsprinsippet og hva som skjer i kriser når den faglige kompetansen mangler, spesielt på det laveste administrative nivået. I undersøkelsen kommer det tydelig frem en formidabel innsats for å få på plass tjenester for brukerne, på nivået Oliver (1991) knytter til godkjenning av premisset for det institusjonelle presset. Å sørge for bibliotek tjenester til brukerne er en viktig del av bibliotekansattes normgrunnlag – uansett sektor. På dette nivået ser vi altså at

isomorfin gjelder bibliotekinstusjonen som helhet. Bibliotekene aksepterte i stor grad føringene som ble gitt, og ga i liten grad uttrykk for misnøye, i alle fall ikke i den første fasen av pandemien.

Den aksepterende responsen kan knyttes til at statsministeren eksplisitt ba det norske samfunnet om å delta i en frivillig «dugnad» for å bremse smitten. De fleste institusjoner og virksomheter fulgte pliktig opp denne oppfordringen og stengte dørene. Enkelte fagbibliotek utenfor høyere utdanning satte imidlertid spørsmålsteget ved konsekvensen av dette. Disse var i hovedsak åpne og opplevde store problemer med blant annet fjernlånstjenester for sine brukere.

Bibliotekene baserer sin virksomhet på et åpenhetsideal (Vestheim, 1997) som i en slik situasjon kunne tilsi at de burde handle annerledes. Blant våre funn finner vi ingen eksempler på aktiv motstand (jfr. Oliver, 1991) mot stengning når samfunnsoppdraget sto under press – for eksempel gjennom å holde dørene åpne på tvers av anbefalingene fra helsemyndigheter og politikere. Dette til tross for at det å stenge dørene ga brukerne et betydelig redusert tilbud. Noe av årsaken til det institusjonelle presset som mange av respondentene uttrykker at de har følt på, kan muligens tilskrives at de stod i en spagat mellom lojalitet til to slags idealer – bibliotekets samfunnsoppdrag og myndighetens formaning om dugnad.

Det institusjonelle presset (Oliver, 1991) kan også ha vært knyttet til å opprettholde normalen i størst mulig grad. Respondentene opplevde, både fra samfunnet ellers og innad i bibliotekfeltet at vi skulle leve så normalt som mulig – bare hjemmefra og digitalt. Dette presset kan være grunnen til at folkebibliotekene kom i gang med utlån og fag- og forskningsbibliotekene var raske med digitale tjenester. Men vi ser at enkelte av respondentene mente at det bør brukes mer tid på endring og omstilling neste gang.

Respondentenes usikkerhet var også knyttet til rent praktiske spørsmål, for eksempel hvordan bibliotekene skulle håndtere tilgang til samlingene og etter hvert om hvordan gradvis gjenåpning skulle foregå. Her ble utarbeidelse av nytt regelverk, rutiner med mer overlatt til den enkelte bibliotekar, eller bibliotekledelse. Bibliotekene skjelnet i stor grad til hverandre – i tråd med en slags mimetisk isomorfi, slik DiMaggio og Powell (1983) skisserer håndtering av usikkerhet. Etter hvert tok bibliotekorganisasjonene ansvar for blant annet en smittevernveiledning for bibliotek³, som skapte en form for normativ isomorfi (DiMaggio & Powell, 1983), der profesjonen selv satte standarden.

Flere av respondentene i folke- og skolebibliotek ble beordret til andre stillinger. Til en viss grad ble de bibliotekansatte omdisponert til å jobbe med informasjonsrelaterte oppgaver. Det viser en anerkjennelse av kompetanse og erfaring. Også ulike former for logistiske arbeidsoppgaver, som å bistå på teststasjoner, kan knyttes til de bibliotekansattes kompetanse. Samtidig ble mange i folkebibliotek beordret til å dekke ordinære vakter i helse- og omsorgssektoren og skolebibliotekarene måtte ta over andre oppgaver i skolen. Noen var kritisk til dette, men bøyde av for det institusjonelle presset om å bidra i dugnaden. Hadde bibliotekets rolle i krisehåndtering vært klarere definert på forhånd, ville sannsynligvis situasjonen blitt håndtert annerledes. Det kan også tenkes at bibliotekansatte i større grad ville utfordret presset “ovenfra” om å stenge det fysiske lokalet fullstendig (Oliver, 1991).

Fornøyde bibliotekansatte

Et tredje poeng vi vil løfte fram er tilfredsheten som kommuniseres gjennom undersøkelsen. Respondentene er i overveldende grad fornøyd, både med egen (digitale) kompetanse, og med måten de håndterte nedstengningen på. Flere peker på at endringsvilje og omstillingsevne var årsaken til at

³ <https://www.bibforb.no/smittevernveileder-for-bibliotek/>

flere tjenester kom raskt på plass. Folkebibliotekene kom raskt i gang med utlån av bøker og viste stor kreativitet for å få dette til, både gjennom å levere bøker direkte til sine lånere, eller å organisere henting der bokpakker ble plassert på utsiden. De digitale initiativene var det naturlig nok de digitalt kompetente brukerne av biblioteket som nøt godt av, dermed ser vi også at det kommer til uttrykk en bekymring for ikke-digitale brukere. Våre informanter stiller selv også spørsmål om man evnet å nå disse brukergruppene i stor nok grad.

Respondentene i skolebibliotekene er vesentlig mindre fornøyd med bibliotekets tjenester og kommunikasjon med brukerne under koronaperioden enn for eksempel de som jobbet i folkebibliotek. Kommentarer fra skolebibliotekansatte illustrerer denne misnøyen, de opplevde at skolebiblioteket ble "glemt" når skolene stengte. Dette kan ha å gjøre med hvordan skoleledelsen generelt betrakter biblioteket. Dersom skolebiblioteket ikke knyttes til kjernevirksomheten – undervisning – i en normalsituasjon, er det liten grunn til å forvente at det skjer i en krise. Her ser vi at krisesituasjonen er med på å forsterke eller synliggjøre eksisterende svakheter knyttet til skolebibliotekets posisjon innad i organisasjonen.

Oppsummering

I mars 2020 stengte biblioteklokalene. I løpet av noen måneder åpnet de igjen. Under andre "bølge" av pandemien høsten 2020 ble bibliotekene holdt åpne selv når store deler av samfunnet ble stengt på nytt, det samme skjedde under en ny smittetopp og nedstengning i januar 2021. I begge disse tilfellene ble bibliotekene eksplisitt nevnt som viktige arenaer for barn og unge. Myndighetenes bevissthet om bibliotekets sosiale rolle har dermed økt gjennom pandemien, og ga seg etter hvert uttrykk gjennom en slags tvangsmessig isomorfi (DiMaggio & Powell, 1983) der åpne bibliotek ble ett uttrykk for prioritering av møteplasser for barn og unge. Pandemien har vist at mye kan gjøres digitalt, og at vi trenger gode digitale bibliotekstjenester. Men selv om mange hadde digital tilgang, påvirket stengte biblioteklokaler muligheten bibliotekene hadde til å oppfylle hele samfunnsoppdraget.

Respondentene rapporterer at de kjente seg usikre i krisehåndteringen, både når det gjaldt praktiske spørsmål, men også knyttet til tjenestetilbudet. Denne usikkerheten brakte med seg grader av mimetisk isomorfi, der bibliotekene så til hverandre for å finne svar på spørsmål eller ideer til digitale bibliotekstjenester. Mange etterlyste et bibliotekfaglig lederskap. Det institusjonelle presset myndighetenes smittevernsanbefalinger utgjorde ble, etter Olivers typologi, godtatt, og materialet viser ingen tegn på motstand eller forhandling fra respondentenes side. Hadde usikkerheten vært mindre, beredskapen sterkere og dersom bibliotekene i større grad hadde faglige instanser å støtte seg på, kunne man også tenke at det i større grad kunne oppstått motstand eller forhandlinger.

På den ene siden har pandemien tydeliggjort et behov for et overordnet faglig lederskap på bibliotekfeltet. Når kunnskap og interesse mangler på eiersiden – illustrert spesielt i skolebibliotek, men også i mange folkebibliotek – oppstår et beslutningsvakuum når kritiske avgjørelser skal fattes. På den andre siden utkrystalliseres behovet for å se bibliotekene i sammenheng med krisehåndtering, både lokalt og nasjonalt. Skal bibliotekene være en reell del av den demokratiske infrastrukturen må samfunnsoppdraget også diskuteres i tilknytning til krise og beredskap.

Referanser

- Alajmi, B. M., & Albudaiwi, D. (2020). Response to COVID-19 Pandemic: Where do public libraries stand? *Public Library Quarterly*, 1–17. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1827618>
- Ali, M. Y., & Gatiti, P. (2020). The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: Reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health Information & Libraries Journal*, 37(2), 158–162. <https://doi.org/10.1111/hir.12307>
- Andrew, A., Cattan, S., Costa-Dias, M., Farquharson, C., Kraftman, L., Krutikova, S., Phimister, A., & Sevilla, A. (2020). *Learning during the lockdown: Real-time data on children's experiences during home learning*. (IFS Briefing Note BN288). Institute for Fiscal Studies. https://www.ifs.org.uk/uploads/Edited_Final-BN288%20Learning%20during%20the%20lockdown.pdf
- Audunson, R. (2020). Koronaen og bibliotekene: Sviktet bibliotekene? *Bok og bibliotek*. <https://www.bokogbibliotek.no/news-page/news-bibliotek/koronaen-og-bibliotekene-sviktet-bibliotekene>
- Audunson, R., Aabø, S., Blomgren, R., Evjen, S., Jochumsen, H., Larsen, H., Rasmussen, C. H., Vårheim, A., Johnston, J., & Koizumi, M. (2019). Public libraries as an infrastructure for a sustainable public sphere: A comprehensive review of research. *Journal of Documentation*, 75(4), 773–790. <https://doi.org/10.1108/JD-10-2018-0157>
- Bishop, B. W., & Veil, S. R. (2013). Public libraries as post-crisis information hubs. *Public Library Quarterly*, 32(1), 33–45. <https://doi.org/10.1080/01616846.2013.760390>
- Boin, A., T'hart, P., Stern, E., & Sudelius, B. (2005). *The politics of crisis management: Public leadership under pressure*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bol, T. (2020). *Inequality in homeschooling during the Corona crisis in the Netherlands. First results from the LISS Panel*. <https://doi.org/10.31235/osf.io/hf32q>
- Braunstein, S. G., Ryan, J., & Hires, W. (2012). Academic libraries in crisis situations: Roles, responses, and lessons learned in providing crisis-related information and services. I C. Hagar (Red.), *Crisis Information Management* (s. 175–191). Oxford: Chandos Publishing. <https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-647-0.50016-3>
- Brobst, J. L., Mandel, L. H., & McClure, C. R. (2012). Public libraries and crisis management: Roles of public libraries in hurricane/disaster preparedness and response. I C. Hagar (Red.), *Crisis Information Management* (s. 155–173). Oxford: Chandos Publishing.
- Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, W. T. (2017). Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development. *Journal of Management*, 43(6), 1661–1692. <https://doi.org/10.1177/0149206316680030>
- Bøyum, I., Colbjørnsen, T., Evjen, S., Hellekjær, A.-I., Olsen, H. K., & Tallerås, K. (2021). Bak lukkede dører. *Bok og bibliotek*, 1, 47–49.
- Clemens, A. (2021). Biblioteken måste förbereda sig på en roll i totalförsvaret. *Biblioteksbladet*. <https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/biblioteken-maste-forbereda-sig-pa-en-roll-i-totalforsvaret/>

Dankowski, T. (2015). 10 Years After Katrina: Commemorating libraries and librarians. *American Libraries Magazine*. <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/10-years-after-katrina-commemorating-libraries-and-librarians/>

DiMaggio, P. J., & Powell, W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.

Featherstone, R. M., Lyon, B. J., & Ruffin, A. B. (2008). Library roles in disaster response: An oral history project by the National Library of Medicine. *Journal of the Medical Library Association*, 96(4), 343–350. <https://doi.org/10.3163/1536-5050.96.4.009>

Folkebibliotekloven. (1985). *Lov om folkebibliotek*. Kunnskapsdepartementet. <https://lovdata.no>

Fylking, C. B. (2017). Fagbibliotekenes samfunnsoppdrag. 110. <https://brage.inn.no/inn-xmllui/handle/11250/2472463>

Gemmel, L. (2021). *Biblioteken och pandemin*. <https://www.biblioteksforeningen.se/rapporter/biblioteken-och-pandemin/>

Gärdén, C. (2017). *Skolbibliotekets roll för elevers lärande: En forskningsoch kunskapsöversikt år 2010–2015*. Kungliga biblioteket | Nationell biblioteksstrategi. http://www.kb.se/Dokument/Nationell%20biblioteksstrategi/Skolbibliotekets%20roll_slutversion.pdf

Haider, J., & Sundin, O. (2021). Replik: Särskilt viktigt att välja bort i kris. *Biblioteksbladet*. <https://www.biblioteksbladet.se/ideer/debatt/replik-sarskilt-viktigt-att-valja-bort-i-kris/>

Halsted, D. D. (2014). *Library as safe haven: Disaster planning, response, and recovery: A how-to-do-it manual for librarians*. Chicago: Neal-Schuman.

IFLA. (2021). *COVID-19 and the global library field*. <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#closures>

Inklebarger, T. (2014). Ferguson's safe haven. *American Libraries Magazine*. <https://americanlibrariesmagazine.org/2014/11/10/fergusons-safe-haven/>

Jæger, M. M., & Blaabæk, E. H. (2020). Inequality in learning opportunities during Covid-19: Evidence. *Research in Social Stratification and Mobility*, 68. <https://doi.org/10.1016/j.rssm.2020.100524>

Kranich, N. C. (Red.). (2001). *Libraries & democracy: The cornerstones of liberty*. Chicago: American Library Association.

Kulturdepartementet, & Kunnskapsdepartementet. (2019). *Rom for demokrati og dannelse: Nasjonal biblioteksstrategi 2020-2023*. <https://www.regjeringen.no/contentassets/18da5840678046c1ba74fe565f72be3d/nasjonal-biblioteksstrategi-endelig-uu.pdf>

Landøy, A., & Færevaa, T. (2020). How an academic library worked during the COVID-19 pandemic. *Asociația Bibliotecarilor din România*, 16(1), 2-12.

- Lerche, A. (2020, desember 8). *Corona øgede social ulighed i biblioteksbrug*. Forbundet Kultur og Information. <https://kulturoginformation.dk/perspektiv/nyheder/2020/corona-oegede-social-ulighed-i-biblioteksbrug>
- Nasjonalbiblioteket. (u.å.). *Korona: Informasjon til bibliotekene*. Hentet 20.2.2021 fra <https://bibliotekutvikling.no/korona/>
- Nesheim, T. (2016). *Kriseledelse og organisering*. *Magma*, 4, 35–44.
- Oliver, C. (1991). Strategic responses to institutional processes. *The Academy of Management Review*, 16(1), 145–179. <https://doi.org/10.2307/258610>
- Opplæringslova. (1998). *Lov om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa*. Kunnskapsdepartementet. <https://lovdata.no>
- Patin, B. J. (2020). *Rising together: Community resilience and public libraries*. University of Washington.
- Ranemo, C. (2021). Bibliotek 2020. https://www.mynewsdesk.com/se/kungliga_biblioteket/pressreleases/biblioteksstatistiken-2020-oekad-utlaaning-av-e-boecker-under-pandemins-foersta-aar-3100358
- Regeringen.dk. (u.å.). *Nye tiltag mod COVID-19*. <https://www.regeringen.dk/nyheder/2020/pressemedde-11-marts-i-spejlsalen/>
- Rivano Eckerdal, J. (2017). Libraries, democracy, information literacy, and citizenship: An agonistic reading of central library and information studies' concepts. *Journal of Documentation*, 73(5), 1010–1033. <https://doi.org/10.1108/JD-12-2016-0152>
- Rognerød, E. (2020). Etter korona. *Bibliotekaren*, 3, 24–28.
- Schmidt, A., Boersma, K., & Groenewegen, P. (2018). Management strategies in response to an institutional crisis: The case of earthquakes in the Netherlands. *Public Administration*, 96(3), 513–527. <https://doi.org/10.1111/padm.12516>
- Scott, W. R. (2008). Approaching adulthood: The maturing of institutional theory. *Theory and Society*, 37(5), 427–442. <https://doi.org/10.1007/s11186-008-9067-z>
- St.meld. nr. 23 (2008-2009). (2008). *Bibliotek—Kunnskapsallmenning, møtestad og kulturarena i ei digital tid*. Oslo, Kulturdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-23-2008-2009-/id555516/?ch=1>
- Tammaro, A. M. (2020). COVID 19 and libraries in Italy. *International Information & Library Review*, 52(3), 216–220. Library, Information Science & Technology Abstracts. <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785172>
- Universitets- og høyskoleloven. (2005). *Lov om universiteter og høyskoler (I)*. Kunnskapsdepartementet. <https://lovdata.no>
- Vestheim, G. (1997). *Fornuft, kultur og velferd: Ein historisk-sosiologisk studie av norsk folkebibliotekpolitikk*. Oslo: Samlaget.

- Viklund, S. (2020). Superspridare av demokrati – så varför stänger bibliotek? *Biblioteksbladet*.
<https://www.biblioteksbladet.se/ideer/debatt/superspridare-av-demokrati-sa-varfor-stanger-bibliotek/>
- Wang, T., & Lund, B. (2020). Announcement information provided by United States' public libraries during the 2020 COVID-19 pandemic. *Public Library Quarterly*, 39(4), 283–294.
doi:10.1080/01616846.2020.1764325
- Wenzel, M., Stanske, S., & Lieberman, M. B. (2020). Strategic responses to crisis. *Strategic Management Journal*, 42(n/a). <https://doi.org/10.1002/smj.3161>
- Wiegand, W. A. (2015). *Part of our lives: A people's history of the American public library*. Oxford: Oxford University Press.
- Witt, S., & Smith, K. (2019). Libraries in times of crisis. *IFLA Journal*, 45(1), 3–4.
<https://doi.org/10.1177/0340035219830549>
- Zach, L. (2011). What do I do in an emergency? The role of public libraries in providing information during times of crisis. *Science & Technology Libraries*, 30(4), 404–413.
<https://doi.org/10.1080/0194262X.2011.626341>