
Nordic Journal of Library and Information Studies

Vol. 2, No. 1, 2021
ISSN (ONLINE) 2597-0593

About the journal

Vol. 2, No. 1, 2021
ISSN (online) 2597-0593

Focus and Scope

Nordic Journal of Library and Information Studies, NJLIS, is a scholarly peer reviewed open access journal, covering scientific issues and current trends in Library and Information Studies. Nordic Journal of Library and Information Studies publishes Nordic and international peer reviewed LIS articles and reviews of significant LIS literature. The editorial committee consists of representatives from LIS departments in Sweden, Denmark, Finland and Norway. The role of editor rotates annually between the members of the editorial committee. The journal is published on University of Copenhagen's online platform tidsskrift.dk.

Peer Review Process

Submitted articles are subject to double-blind peer-review to ensure a high level of quality. Two reviewers are assigned to each article. The editor decides on publishing after the review process and is in charge of communication with the contributor(s). Papers may be rejected directly by the editor if judged to be out of scope, deemed as sub-standard or not adhering to the author guidelines.

Open Access Policy

The journal provides immediate open access to its content on the principle that making research freely available to the public supports a greater global exchange of knowledge.

Publication Frequency

Nordic Journal of Library and Informations Studies publishes two issues per year.

Editor-in-chief

Fredrik Hanell, Department of Cultural Sciences, Linnaeus University, Sweden
fredrik.hanell@lnu.se

Editorial committee

Rickard Danell, Department of Sociology, Umeå University, Sweden
Lisa Engström, Department of Arts and Cultural Sciences, Lund University, Sweden
Kristina Eriksson-Backa, Information Studies, Åbo Akademi University, Finland
Joacim Hansson, Department of Cultural Sciences, Linnæus University, Sweden
J. Tuomas Harviainen, Communication Sciences, Tampere University, Finland
Nanna Kann-Rasmussen, Department of Communication, University of Copenhagen, Denmark
Arwid Lund, Linnæus University and Södertörn University, Sweden
Ágústa Pálsdóttir, Department of Information Science, University of Iceland, Iceland
Ola Pilerot, Swedish School of Library and Information Science, University of Borås, Sweden
Kerstin Rydbeck, Department of ALM, Uppsala University, Sweden
Roswitha Skare, Department of Languages and Culture, UiT The Arctic University of Tromsø, Norway
Kim Tallerås, Department of Archivistcs, Library and Information Science, Oslo Metropolitan University, Norway

Editorial

Since the beginning of the year 2020, the world has experienced one of the largest global crises in decades, due to the coronavirus (Covid-19) pandemic. Crises can be widespread and caused by natural disasters such as earthquakes or hurricanes, or wars or terror attacks, as well as a rapid spread of pathogens threatening our health. They can also be more personal, such as a diagnosis of a severe illness.

Whether global, local, or personal, our information behaviour is due to be affected by the crisis in question. A typical reaction is an increased need for information and more active information seeking behaviour, as well as a versatile use of channels and sources of information that help us cope with the new and threatening situation. This is not necessarily the case, however, as avoidance of information might occur, as well, especially if the crisis is prolonged and the receiver of information starts to experience information overload or fatigue.

In addition, the either deliberate or unintentional spread of rumours and misinformation, and the flood of information during a disease outbreak, also called an infodemic, has become an issue today when internet access is more widespread than ever allowing for information to spread more rapidly, and social media evermore outplay the role of traditional media. This can cause uncertainty and harmful health behaviours, as well as undermine public health responses, which in turn can intensify or prolong outbreaks or pandemics.

Because of the rapid spread of the new coronavirus, many countries locked down large parts of their societies starting from the spring of 2020, and various institutions were on short notice forced to introduce alternative forms of service. For example, libraries saw the dawn of new or more active distance services and a rapidly growing demand for e-books. The lockdowns also resulted in an unanticipated “digital leap”, as many people around the world needed to convert to distance work and education, as well as to socialising on distance, which also led to unprecedented skills in mastering the use of digital tools.

The far-reaching changes on both societal and individual level that crises such as the Covid-19 pandemic cause, provide numerous opportunities for research within the field of Library and Information Studies. This was pointed out already at an early stage of the pandemic, in an opinion paper published online in the *Journal of the Association for Information Science and Technology (JASIST)* in mid-March 2020 (Xie et al., 2020). Library-oriented researchers acted fast, and several

presentations touched upon Covid-19 and libraries already at the international conference *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, held virtually at the end of May 2020 (Katsirikou, 2020). The at the time newly established *Nordic Journal of Library and Information Studies (NJLIS)*, on its part, decided to publish a theme issue and called for papers on empirical, theoretical and/or historical perspectives related to information in times of crises and pandemics.

Today, more than one year into the still ongoing pandemic, and with experience of a second and in some countries even a third wave caused by increased numbers of confirmed cases, there is an abundance of research presenting various angles of this crisis, also covering the provision, dissemination and use of information. The current theme issue of *NJLIS* does its part by publishing three papers, which provide a flashback to what is now known as the first wave of Covid-19. Today, in June 2021, when many countries start to gradually open up their societies as a result of extensive vaccination coverage, and others need to lock down (again) because of serious outbreaks caused by more easily transmitted variants of the virus, these provide an insight into the situation in spring 2020, when this crisis was brand new to all of us.

Two of the scientific articles in our theme issue are about Norwegian libraries' situation during the period of lockdown starting in March 2020, whereas the third is about young people's information behaviour related to Covid-19 in Finland and the US during March to June the same year. The paper *Folkebibliotekets digitale tilbud under koronakrisen – en case studie fra Tromsø bibliotek og byarkiv* by Roswitha Skare examines the situation for the public library in Tromsø and the increased role of digital resources during the time the physical library was closed. The second paper is called *Samfunnsoppdrag under press: Erfaringer og vurderinger i norske bibliotek under Covid-19* and is written by Sunniva Evjen, Terje Colbjørnsen, Idunn Bøyum, Kim Tallerås and Heidi Kristin Olsen. Based on surveys with library workers in different types of libraries it examines how Covid-19 has influenced the social missions of Norwegian libraries and emphasizes the role of crisis management. The third paper, *Dealing with the COVID-19 infodemic: Understanding young people's emotions and coping mechanisms in Finland and the United States*, written by Muhaimin Karim, Rajesh Singh and Gunilla Widén, is an exploratory study with the aim to understand information experiences, emotional reactions, and coping mechanisms of young adults in two different populations during the first months of the Covid-19 pandemic lockdown.

We hope that these three studies can further stimulate research on this topic. Their findings highlight the value of this theme issue, and the articles with their reference lists provide an extensive resource to further inspire other authors to contribute to this theme in the future. Best practices and lessons learned from the closing of physical libraries, or changes in the information behaviour when a crisis is no longer new, could be the focus of such studies. In addition, papers on any other aspects related to this theme not yet covered by the current studies would be warmly welcomed to our journal!

This issue, furthermore, contains two book reviews of recently published edited works. Herbjørn Andresen has reviewed *Uncertain archives. Critical keywords for big data*, edited by Nanna Bonde Thylstrup, Daniela Agostinho, Annie Ring, Catherine D'Ignazio and Kristin Veel, whereas Samuel Edquist has written a review of a piece of work that is topical as seen in relation to the two scholarly papers in this issue on libraries in times of lockdown, that is, *Libraries, archives and museums as democratic spaces in a digital age*, edited by Ragnar Audunson, Herbjørn Andresen, Cicilie Fagerlid, Erik Henningsen, Hans-Christoph Hobohm, Henrik Jochumsen, Håkon Larsen, and Tonje Vold.

We would like to express our gratitude to all authors who submitted their manuscripts and to the reviewers who contributed with their thorough reviews and constructive suggestions. We also want to express our deepest gratitude to Dr. Fredrik Hanell, editor-in-chief of the *Nordic Journal of Library*

and *Information Studies* for facilitating this theme issue on research on information in times of crises and pandemics.

Kristina Eriksson-Backa & Jonas Tana

Guest editors

References

Katsirikou, A. (Ed.). (2020). *Book of Abstracts of the 12th Qualitative and Quantitative Methods in Libraries International Conference, Virtual: May 26-29, 2020*. ISAST: International Society for the Advancement of Science and Technology. <http://qgml.org/wp-content/uploads/2017/09/Book-of-Abstracts-26-5-2020-.pdf>

Xie, B., He, D., Mercer, T., Wang, Y., Wu, D., Fleischmann, K.R., Zhang, Y., Yoder, L.H., Stephens, K.K., Mackert, M., & Lee, M.K. (2020). Global health crises are also information crises: A call to action. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 71(12), 1419–1423. <https://doi.org/10.1002/asi.24357>

Roswitha Skare, Professor, Department of Language and Culture, UiT The Arctic University of Norway,
roswitha.skare@uit.no

Folkebibliotekets digitale tilbud under koronakrisen

En case studie fra Tromsø bibliotek og byarkiv

Abstract

The Covid-19 pandemic caused a lockdown of public libraries' buildings in Norway in March 2020 as was the case in almost every other European country. This article investigates the situation for the public library in Tromsø in the period from 12 March 2020 and towards a gradual reopening of the library building to the public in April the same year. The lockdown of the physical library building led to an increased use of digital resources, and the library continued its presence on social media platforms informing their users about those. The article focuses first on digital resources offered by the library before it investigates the libraries posting on Facebook during the first month of lockdown in Norway.

Keywords: health crisis, digitization, social media, Covid-19, public libraries

Innledning

Folkebibliotek i flere land har hatt en sentral rolle i en rekke krisesituasjoner de senere år. Naturkatastrofer som tornadoen i Mexicogolfen i 2004/2005 og tsunamibølgen i Tohoku-regionen i Japan i 2011, men også økonomiske kriser som finanskrisen fra 2008, er eksempler hvor bibliotekene inntok rollen som sentrale steder for tilgang til informasjons- og kommunikasjonstjenester for innbyggerne. I de nevnte krisesituasjonene var folkebibliotekene blant de få offentlige tjenester som fungerte (Jaeger et al., 2006; Vårheim, 2015). Bibliotekene kunne oppsøkes for å holde kontakt med familie, arbeidsgiver og offentlige myndigheter, men også for å få tilgang til offentlige tjenester og for å søke om økonomisk nødhjelp. Bibliotekene hadde i disse krisesituasjonene kompetent personale, generatorer i kjelleren og kunne ble til samlingssted, også for hjelpemannskaper. Under finanskrisen i USA ble bibliotekene rammet av kutt i budsjettene samtidig som stadig flere offentlige tjenester ble

digitale, og folk uten egne datamaskiner og digital kompetanse var henvist til folkebibliotekene (Sigler et al., 2011).

Helsekriser ser ut til å være annerledes enn naturkatastrofer og økonomiske kriser. Mange bibliotek ser ut til å innta en mindre aktiv rolle, slik Zach viser for situasjonen med H1N1-viruset (kjent som svineinfluensa) i USA i 2009: "Based on the evidence provided by reviewing the websites of the public libraries in the fifty largest US cities, it appears that providing risk alerts, or even links to emergency preparedness and response resources, is not a priority for the majority of libraries in this group" (Zach, 2011, s. 410).

Covid-19 er en krise som fortsatt pågår. I motsetning til tidligere kriser har den ført til nedstengte samfunn, inkludert biblioteklokaler. Forskningen på området er foreløpig begrenset, men første studier viser både likheter og forskjeller i hvordan biblioteker har handtert krisen. Sara Jones påpeker at nedstengingen av bibliotekene i en krisesituasjon var noe nytt, men at mange bibliotek i USA reagerte øyeblikkelig ved "expanding wi-fi coverage to their parking lots and devising effective, efficient, and touch-less curbside delivery of books and other materials" (Jones, 2020, s. 954). Wang & Lund (2020) viser at over halvparten av folkebibliotek i USA informerte brukerne om Covid-19 og ga generelle hygieneråd. Italienske bibliotek gikk over til digitale tilbud, men opplevde utfordringer med store forskjeller i tilgjengelig infrastruktur og digital kompetanse hos brukerne (Tammara, 2020, 219). En studie fra Finland viser at de bibliotekansatte som kunne fortsette arbeidet sitt "were able to innovate new forms of online services and the staff was able and keen to develop their skills in producing content on social media" (Haasio & Kannasto, 2020, s. 3), mens de midlertidig oppsagte hadde problemer med å holde motivasjonen oppe.

Ikke overraskende viser studiene større fokus på digitale tilbud og bruk av sosiale medier, men det fins fortsatt lite forskning om hvordan bibliotekene bruker sosiale medier under koronakrisen. En studie fra USA som undersøker twitterbruken av de offentlige bibliotekene i New York City viser at 85.5 % av alle innleggene handlet om 'vanlige' bibliotekting som informasjon om bibliotek tjenester, bokanbefalinger, feiring av spesielle hendelser eller personer og lignende. Bare "14.5% of the tweets published from January/April 2020 were directly and explicitly related to COVID-19" (Alajmi & Albudaiwi, 2020, s. 1).

Denne artikkelen er et første bidrag i diskusjonen rundt norske folkebibliotekets rolle i COVID-19-krisen. Med utgangspunkt i Tromsø bibliotek og byarkiv undersøker artikkelen hva som skjedde i den første måneden etter at Norge og med dette også biblioteklokalene stengte ned i mars 2020. Følgende to spørsmål skal besvares:

- 1) Hvilken utvikling ser vi i bibliotekets digitale tjenester?
- 2) Hvordan benytter biblioteket sin facebookside i denne perioden?¹

Til dette har jeg analysert facebooksidene til hovedbiblioteket i den første måneden etter nedstengingen. Jeg har dessuten vært i kontakt med biblioteksjef Mona Magnussen på e-post (oktober 2020 og januar 2021) og intervjuet henne på Tromsø bibliotek i januar 2021.

¹ I tillegg til Facebook benytter Tromsø bibliotek og byarkiv også Flickr, Twitter, YouTube og Instagram (se bibliotekets nettside <https://www.tromso.kommune.no/hjem.255743.no.html>, besøkt 7.5.2021). Jeg har valgt å fokusere på Facebooksidene til biblioteket fordi det har vært den sosiale plattformen med størst aktivitet og flest følgere over lengre tid. En undersøkelse om folkebibliotekenes digitale omstilling i 2020 viser dessuten at de fleste norske folkebibliotek har brukt Facebook til å formidle sine tjenester gjennom koronaperioden. Facebook er også den kanalen – i tillegg til e-post og telefon – som har vært benyttet for å kommunisere med brukerne gjennom denne perioden (jf. Rød, 2021, s. 47).

Tromsø bibliotek og byarkiv og nedstenging av biblioteklokalene

Tromsø bibliotek og byarkiv betjener en kommune med nesten 77.000 innbyggere og har 14.227 aktive personlige lånere.² I tillegg til hovedbiblioteket midt i sentrum av Tromsø, har biblioteket to filialer på fastlandssiden (i Kroken og i Tromsdalen) og betjener også en bokbuss. Hovedbiblioteket flyttet i 2005 inn i sitt nye bygg og har siden da hatt en stor økning i antall besøk. Det fysiske biblioteket brukes til langt flere ting enn det å låne og levere tilbake materiale.³ Arrangement i egen regi og i samarbeid med andre organisasjoner og institusjoner i byen, aviskrok, møterom, pc-arbeidsplasser og mye mer hører til tilbudene som gjør det attraktivt å besøke biblioteket.

Covid-19-situasjonen i mars 2020 førte i flere europeiske land til nedstenginger. I Norge åpnet statsminister Erna Solberg regjeringens pressekonferanse den 12. mars 2020 med ordene at den norske regjeringen «i dag kommer [...] med de sterkeste og mest inngripende tiltakene vi har hatt i Norge i fredstid.» I tillegg til barnehager, skoler, universiteter, høyskoler og andre utdanningsinstitusjoner ble også treningsentre, svømmehaller, frisører og lignende virksomheter med tett kundekontakt stengt og samtlige idretts- og kulturarrangement avlyst.⁴ Selv om bibliotekene ikke var nevnt eksplisitt, ble også disse med umiddelbar virkning stengt. Tromsø bibliotek stengte sine dører for alt fysisk besøk den 12. mars 2020 kl. 18.00. Fra og med mandag den 16. mars var de ansatte på hjemmekontor. På dette tidspunktet var situasjonen svært usikker, og ingen visste hvor lenge den ville vare og utvikle seg. Rapporter over situasjonen på sykehus, og ikke minst dødstall i andre europeiske land, var skremmende og førte til stor støtte i befolkningen for regjeringens tiltak.

Det skulle gå litt over en måned før det igjen var mulig å låne fysisk materiale fra biblioteket. Fra og med 16. april kunne brukere bestille og hente en pose utenfor biblioteket, eller får den levert hjem dersom man var i risikogruppen, eller ikke hadde mulighet for å hente. Det gikk en måned til før brukerne fra og med 18. mai hadde lov å komme inn i biblioteket, men da uten selvbetjening. Man fikk oppholde seg i maksimum 30 minutter i biblioteklokalene, toaletter var stengte og utstyr som PC og kopimaskin kunne ikke benyttes. Eventuelle spørsmål om hjelp eller veiledning kunne sendes på e-post. Etter ytterligere en måned, fra 15. juni, er de fleste begrensningene opphevet, men det er fortsatt ikke mulig å hente noe i selvbetjening. Fra og med 17. august er biblioteket tilbake til tilnærmet normal drift under fortsatt pålegg om smittevernregler som avstand under arrangement. Sistnevnte har ført til at biblioteket har redusert kapasitet for publikum under arrangement. Egne arrangement finner fortsatt sted, mens eksterne samarbeidspartnere ofte har sett seg nødt til å finne større lokaler.

Selv om det fantes små lokale variasjoner, var situasjonen i de fleste norske kommuner ganske lik. Det samme kan sies om situasjonen hos våre nordiske naboer og i de fleste andre europeiske land.⁵

² For statistikken over utlån og arrangement på norske folkebibliotek se <https://bibliotekutvikling.no/statistikk/forside/statistikk-for-folkebibliotek/>, lest 14.1.2021.

³ Se nettsiden for bibliotekets tilbud: <https://www.tromso.kommune.no/bibliotekets-tilbud.255745.no.html>.

⁴ Se vedtak om møteforbud og stenging av virksomheter (<https://www.helsedirektoratet.no/nyheter/helsedirektoratet-har-vedtatt-omfattende-tiltak-for-a-hindre-spredning-av-covid-19>).

⁵ Unntakene i Europa er Sverige som ikke hadde nedstenging og regionen Flandern i Belgia der folkebibliotek ble kategorisert som nødvendig service i de nasjonale retningslinjene og derfor forble åpne. Jf. rapporten fra NAPLE-forum fra 15. juli 2020, <https://bibliotekutvikling.no/2020/08/11/europeiske-folkebibliotek-og-koronatiltak-rapport-fra-perioden-mars-juli-2020/>. Selv om svenske bibliotek holdt åpent, måtte man likevel begrense antallet fysiske besøk (jf. Erichs, 2020, s. 54-55).

Stengte biblioteklokaler og økt fokus på digitale tjenester

Å stenge det fysiske bibliotekrommet er ikke ensbetydende med at samtlige bibliotek tjenester er utilgjengelige for brukerne. Som det påpekes i en rapport fra Storbritannia er biblioteksbygget riktignok kjernen i servicetilbudet, men ikke hele tilbudet: "Yet whilst the building is a core part of the library service offer, it is not the whole of it" (Peachey, 2020, s. 6).

Stengte biblioteklokaler førte i hele Europa til økt fokus på online-tilbud og digitalt innhold, noe som mange tror vil ha stor betydning for bibliotekene også etter korona:

There was a huge focus on online services and digital content during the Covid-19 pandemic. A few responses mentioned the ongoing importance of this area. This surge in users of online library services and the explosion in online content is likely to have an ongoing effect into the future, even long after library buildings have reopened (NAPLE-rapport, 2020, s. 2).

Digitale tjenester i form av elektroniske bøker, tidsskrift og aviser, samt strømming av musikk og film har vært tilgjengelig for norske bibliotekbrukere over lengre tid. Tromsø bibliotek har de siste årene hatt en rekke arrangement under overskriften «Digital aften» for å gjøre disse tilbudene kjent for sine brukere og for å hjelpe brukerne i gang med disse. Tromsø bibliotek har også utarbeidet en brosjyre (*Den digitale bibliotekbruker. En hurtigguide*⁶) som gir praktisk informasjon om hvordan man kan benytte de forskjellige digitale tilbudene som ble presentert på «Digital aften». Brosjyren ble både trykket og lagt ut på biblioteket og er tilgjengelig for nedlasting på nettsiden til biblioteket. Den starter med informasjon om Tromsø biblioteks hjemmeside og hvordan denne kan brukes for selvbetjening (Mine lån, reservasjoner og fornyinger o.l.), informasjon om apper som Bibliofil, BookBites og Pressreader, samt informasjon om nettsider med materiale som kan benyttes med lånekort som Filmbib, Norsk lyd- og blindeskriftbibliotek, Nasjonalbibliotekets digitale samling, Atekst og Idunn.

Til tross for denne satsningen om å gjøre digitale tilbud bedre kjent og for å få flere til å benytte seg av disse, har likevel mange brukeres hovedfokus vært på lån av fysisk materiale og på det fysiske bibliotekrommet som et sted å være. Dette bruksmønster gjør seg også gjeldende for andre folkebibliotek, både i Norge og i andre europeiske land.⁷

Etter at det fysiske biblioteket ble stengt og det ikke lenger var mulig å låne fysisk materiale, ble det fort tydelig at brukerne måtte sikres tilgang til digitale tilbud som eneste mulighet for å gjøre kunnskap og underholdning tilgjengelig i denne tiden. Den 23. mars kommer det derfor en krisepakke fra regjeringen og Nasjonalbiblioteket:

Regjeringen og Nasjonalbiblioteket setter inn ekstraordinære tiltak for å gi publikum et best mulig digitalt tilbud mens bibliotekene er koronastengt. Bibliotekene vil få støtte til innkjøp av flere e-bøker og til formidling og arrangementer på digitale plattformer. Fram til sommeren vil alle skoler, elever og studenter få tilgang til hele den digitale samlingen av pliktavlevert materiale ved Nasjonalbiblioteket, og den digitale tilgangen til forskning og dokumentasjon doubles (Bibliotekutvikling.no, 2020).

⁶ Den digitale bibliotekbruker, lest 25.05.2020.

⁷ Jf. f.eks. Tinnesand, som påpeker at selv om norske bibliotek har "tilbudt digitale tjenester som E-bøker og avistjenesten 'PressReader' i lengre tid" (2020, s. 78), har disse tilbudene ikke har hatt "særlig gjennomslag". Jf. også Holden (2020, s. 18) for britiske bibliotek: "Despite the significant increase in digital lending, its scale is still small compared to lending of physical material."

Den 25. mars lanseres det et digitalt nasjonalt lånekort⁸, dagen etter informerer Tromsø biblioteket om dette på sin facebookside. Det tok med andre ord 14 dager fra Norge stengte ned til dette tilbudet var på plass og gjort kjent for befolkningen. Ordningen var «beregnet på den delen av befolkningen som ikke har lånekort fra før av. De kan nå registrere seg digitalt, og benytte seg av bibliotekenes digitale tilbud.»⁹

I forbindelse med påsken satte Nasjonalbiblioteket inn helsides annonser for bibliotekenes digitale tjenester i aviser over hele landet¹⁰. Budskapet i overskriften – «Biblioteket er åpent på nettet» – var en viktig presisering i en tid der mange brukere oppfattet biblioteket som like stengt som resten av samfunnet.

BIBLIOTEKET er åpent på nettet

Følg med på nb.no og Facebook

Nasjonallbiblioteket på nett · nb.no

- Les og søk i rundt 300 000 digitaliserte bøker
- Se om du finner deg selv eller en slektning i en av de 1,4 millioner tilgjengelige avisene
- La deg begistre av bildesamlinger med mer enn 300 000 bilder
- Les gamle tidsskrift eller utforsk fantastiske gamle kart i samlingen
- Spør Nasjonalbiblioteket er åpent 10-17 hele påsken. Kontakt oss for hjelp og veiledning
- Lytt til podkastserien «Hørespillkrigen» om et glemte norsk propagandaverk
- Les påskekrimmen «Klaus – gutten som forsvant»
- Opplev arrangementer i podkasten NBarrangement
- Se digitale foredrag og utstillinger

Nasjonallbiblioteket

Andre bibliotektilbud på nett

- Skaff deg digitalt nasjonalt lånekort på nb.bib.no. Da kan du
- låne e-bøker gjennom ditt lokale folkebibliotek
- se film på filmbib.no - en unik samling av filmer for både barn og voksne
- Sjekk ut ditt lokale bibliotek for flere digitale tilbud
- Les og lytt til bøker på mange språk i verdensbiblioteket.no

VERDENSbiblioteket

alibok Filmbib

Illustrasjon 1: Annonsen i avisen Nordlys, 8. april 2020.

⁸ <https://bibliotekutvikling.no/2020/03/25/digitalt-nasjonalt-lanekort-lansert/>, lest 20.10.2020.

⁹ Jf. <https://bibliotekutvikling.no/nasjonalt-lanekort-og-lanerregister/>, lest 20.10.2020.

¹⁰ I en e-post (03.02.2021) opplyser NB at man «[f]ørst og fremst la [...] vekt på å bruke våre ulike kanaler ut mot folkebibliotek og bibliotek i universitets- og høgskolesektoren, og mobiliserte disse til å ytterligere formidle til sine brukere og lokalt. Vi sendte ut informasjon gjennom presse, med pressemeldinger og ytterligere presseinformasjon, og benyttet våre ulike sosiale medier-kanaler, nettsider og i nyhetsbrev for å nå ut til brukere. For å sikre informasjonen om det ekstraordinære digitale tilbudet bredt ut til publikum over hele landet, ble det også annonsert i VG, Klassekampen, Aftenposten, Stavanger Aftenposten, Fædrelandsvennen, Bergens Tidende, Adresseavisen og Nordlys.»

Det er vanskelig å vite, hvem og hvor mange personer som ble nådd med det digitale tilbudet, men Nasjonalbiblioteket opplyser i en e-post (14.10.2020) at det i perioden fra 25. mars til 15. juni var 3187 personer som fikk et digitalt nasjonalt lånekort¹¹. Til tross for at vi ikke har andre tall å sammenligne med, kan vi likevel anta at nedstengingen av det fysiske tilbudet førte til at flere ble klar over det digitale tilbudet og var nødt til å benytte seg av det. Det er derfor ikke overraskende at digitale tjenester blir brukt mer enn tidligere:

Nasjonalbibliotekets digitale tjenester har hatt mer enn 2,5 millioner besøk under koronakrisen. Brukerne har åpnet 800 000 bøker og over en million gamle aviser. Til sammen har nær 140 000 fulgt digitale arrangementer og annen kulturformidling på nett. Selv publikumstjenestene, som veiledning og hjelp til søk i samlingen, som vanligvis gis i bibliotekets lokaler, har mer enn doblet seg sammenlignet med samme periode i fjor (Nasjonalbiblioteket, 2020).¹²

Koronastengte biblioteklokaler har uten tvil gitt en økt etterspørsel etter digitale tjenester. Fylkesbibliotekene rapporterte i midten av april at utlånet av e-bøker hadde økt med 136 % i perioden fra 12. mars til 15. april sammenlignet med måneden før, utlån av e-lydbøker hadde en økning på 264 % og utlån av barnelitteratur i form av e-bøker og e-lydbøker 35 % (Tinnesand, 2020, s. 78). En del av denne økningen kan forklares med regjeringens tiltakspakke på 20 millioner kroner som gikk til innkjøp av e-bøker. Brukerne fikk med dette et større og bedre tilbud. Men samtidig må vi kunne anta at en del av økningen rett og slett skyldes mangel på fysiske alternativer.

Tromsø bibliotek opplevde ikke overraskende en tilsvarende økning i utlån av e-ressurser i 2020, mens utlån av fysisk material og antall besøk har gått ned.

Alle avdelinger Ikl. Lakselvbukt og Brensholmen	2018	2019	2020
Barn – fag	25.382	26.338	20.755
Barn skjønn	160.197	163.689	130.088
Voksen fag	58.793	61.024	46.774
Voksen skjønn	55.175	56.838	45.477
Lydbøker	18.678	14.961	7.399
Musikk	1.142	994	374
Film	25.453	22.924	13.136
Annet	2.241	1.246	882
Ebøker voksne	7.205	8.554	13.601
Elyd voksne	345	1.677	4.218
Ebøker barn	1.027	1.230	2.317
Elyd barn	205	276	1.688
Totalt	355.843	359.751	286.709

Illustrasjon 2. Utlånsstatistikk fra Tromsø bibliotek

Biblioteket relaterer veksten i e-ressurser til nedstengingen og det faktum at Nasjonalbiblioteket konverterte alle prosjektmidler til tilskudd for å kjøpe digitalt materiale. Nedgangen i besøk skyldes

¹¹ Den 16. oktober 2020 var det registrert 1.640 646 lånere i det nasjonale lånerregisteret.

¹² Se også rapporten om bruk av Nettbiblioteket på nb.no i 2020.

<https://bibliotekutvikling.no/2021/02/02/bruk-av-nettbiblioteket-pa-nb-no-i-koronaaret-2020/>, lest 10. februar 2021.

selvfølgelig også nedstengingen og at flere brukergrupper som barnehagegrupper og eldre har blitt borte også etter at biblioteklokalene er åpne igjen. Etter gjenåpningen er også antall arrangement redusert, og antall besøkende er begrenset på arrangementer som finner sted.

Mens NB virker godt forberedt og har kompetanse og infrastruktur på plass for digitale arrangement i mars 2020¹³, er situasjonen for mange av folkebibliotekene en annen. Mye ser ut til å være overlatt til de ansattes kreativitet. Noe av det som lages lokalt og regionalt deles etter hvert av flere, og spesielt tiltaket karanteket.no fra Nordland fylkeskommune må fremheves som god formidling. På nettsiden samler man digitale bibliotektilbud og gir med dette brukerne en lett tilgjengelig oversikt over eksisterende ressurser.

Som på andre områder i samfunnet ser vi også for bibliotekene at digitaliseringen skjer i rekordfart i disse første ukene etter nedstengingen¹⁴. Møter og undervisning på digitale plattformer, digitale arrangement som konferanser, eventyrstund eller konserter, online-trening, videokonsultasjoner hos fastlegen og mye annet har nesten blitt vanlig fordi vi ikke har andre alternativer lengre. Man skulle derfor også kunne anta at mangel på sosiale møtepunkter ville føre til økt bruk av sosiale medier, og at bibliotekbrukere ville benytte sosiale medier for å kommunisere med biblioteket og med andre brukere i større grad enn tidligere.

Bruk av sosiale medier

Norske folkebibliotek har i lengre tid vært til stedet på sosiale medier for å informere om sine tilbud. Mens tidligere forskning har vist at de fleste folkebibliotek betrakter Facebook stort sett bare som et verktøy "that can be used to disseminate information about the institution and its activities, but not to stimulate interaction and two-way communication with their publics" (Capriotti & Losada-Díaz, 2018, s. 648)¹⁵, mener Thiele og Klagge at sosiale medier med plattformer som Facebook og Twitter er blant de viktigste mediene for å holde kontakt med brukerne under koronakrisen. Forfatterne av denne tyske artikkelen påpeker videre at sosiale medier bidrar til å synliggjøre bibliotekene som offentlige institusjoner:

Auch, wenn Bibliotheken bereits seit mehr als 10 Jahren im Bereich sozialer Medien aktiv sind, werden Plattformen wie Facebook oder Twitter durch die Corona-Krise zum wichtig(st)en Medium im Austausch mit den Nutzern – einerseits, um die Nutzer überhaupt zu erreichen, und andererseits, um die Sichtbarkeit der Bibliothek als öffentliche Einrichtung zu erhöhen (Thiele & Klagge, 2020, s. 554).

Forfatterne går riktignok ikke nærmere inn på hvordan de mener sosiale medier brukes til utveksling med brukerne («Austausch mit den Nutzern»), men formuleringen tyder på noe mer og annet enn en kanal for enveiskommunikasjon. Tar man hensyn til situasjonen under nedstengingen, både usikkerheten og for mange svært lite sosial kontakt, kan man forvente at mangel av ansikt-til-ansikt-kommunikasjon til dels ble erstattet av økt tilstedeværelse i sosiale medier. For å undersøke dette nærmere har jeg analysert facebook-siden til Tromsø bibliotek og innleggene i perioden 12. mars til 12. mai 2020. Disse to månedene tilsvarer den perioden fra Tromsø bibliotek publiserte nyheten om stenging til nyheten ble offentliggjort om at biblioteket skulle åpne igjen den 18. mai. Til dette har jeg

¹³ Nasjonalbiblioteket har hatt et stort digitaliseringsprogram i mange år og strømmet arrangement fra sine lokaler allerede før koronakrisen. Arbeidet med digitale arrangement får likevel en kraftig vekst med nedstengingen av de fysiske tilbudene, og den 20. mars lanserer NB et nytt program i «digital og smittefri form». Jf. <https://www.nb.no/artikler/nytt-program-og-mer-digital-kulturformidling-pa-nasjonalbiblioteket/>, lest 10.10.2020.

¹⁴ <https://www.nrk.no/kultur/korona-gir-boom-for-teknologien-1.14952712>, lest 13.1.2021.

¹⁵ Lignende funn ble gjort av Ahorany (2012) og Lazzaretti et al. (2015).

benyttet mitt eget brukerkonto på FB. Min analyse har ikke tatt hensyn til hvordan Facebooks algoritmer fungerer, og hvilke konsekvenser dette har for synligheten av innleggene på brukernes egne vegg. Mens studier som Camarero et al. har benyttet seg av analytiske verktøy, ble min egen analyse foretatt manuelt i Excel ved å registrere innleggene med dato, tema, antall «liker», kommentarer og delinger, samt registrering av billedbruk. Så vidt jeg kunne finne, finns det ikke lenger analytiske verktøy som er gratis tilgjengelige, sannsynligvis etter at Facebook forandret sin politikk for datatilgang (jf. Camarero et al., 2018, s. 1130).

Som Camarero et al. konstaterer, er det vanskelig å måle brukernes engasjement i sosiale medier: “measuring organizations’ communication performance in SNS and level of user engagement is by no means an easy task” (2018, s. 1120). Jeg vil i min følgende analyse benytte meg av tre dimensjoner for brukerengasjement foreslått av Camarero et al.: “popularity, generated content, and virality” (2018, s. 1120). Mens antall “liker” kan relateres til sidens popularitet, tillater Facebook også at brukerne produserer eget innhold i kommentarfeltet. Slikt generert innhold kan sees som en indikator for brukernes engasjement, mens antallet delinger kan si noe om sidens viralitet.

Ser man på antall innlegg gjennom de første seks månedene i 2020, så poster Tromsø bibliotek gjennomsnittlig 27 innlegg per måned. Til sammenligning blir det postet gjennomsnittlig 22 innlegg per måned i perioden januar til juni i 2018 (jf. Skare, 2020). Likevel er det påfallende flere innlegg i mars og også noen flere enn gjennomsnittlige i april.

	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Total
Antall innlegg	20	20	45	32	27	18	162

Tabell 1. Antall innlegg fordelt per måned i 2020

Ser man videre på fordelingen av innleggene i mars, oppdager man at bare 6 av de 45 innleggene ble publisert før den 12. mars, dagen nedstengingen ble kunngjort av regjeringen. Hele 39 innlegg ble postet mellom 12. og 31. mars. Tabell 2 viser hvilke temaer som ble postet i den undersøkte perioden. Siden de fleste innlegg kom i løpet av de første to ukene etter nedstengingen, har jeg valgt å undersøke to og to uker.

	Antall innlegg	Informasjon	Digitale arrangement	Litteratur	Aktiviteter/ oppfordringer
12.03.-26.03.	31	15	10	6	0
27.03.-09.04.	20	6	1	6	7

Tabell 2. Antall innlegg fordelt på tema i perioden 12. mars til 9. april 2020

Som tabell 2 viser, handlet de fleste innlegg i de to første ukene etter nedstengingen hovedsakelig om praktisk informasjon og om digitale arrangement som brukerne kunne benytte seg av. Dette kan forklares med et stort behov for praktisk informasjon, noe som også viser seg i at brukerne stiller en rekke spørsmål i kommentarfeltet som først og fremst handler om praktiske ting som innleveringer og purringer. Selv om man også tidligere har hatt en rekke innlegg med praktisk informasjon, i perioden januar til juni 2018, var 20 av totalt 133 innlegg relatert til praktisk informasjon (Skare, 2020, s. 214), var der flere innlegg om arrangement og innlegg med litterært innhold.

Mens man i denne første fasen kommuniserer for det meste ved hjelp av tekst, ser vi at det noen uker senere også legges ut praktisk informasjon i form av videoer. Videoene viser hvordan man kan benytte seg av de digitale tilbudene som for eksempel BookBites og Pressreader.

Etter ca. 14 dager ser vi også at bibliotekarene på hjemmekontor begynner å produsere eget innhold. Den 27. mars legges det ut den første av flere videosnutter der forskjellige bibliotekarer anbefaler bøker fra hjemmekontoret sitt. Etter hvert oppfordrer man også brukerne til aktiviteter. Disse retter seg først og fremst mot barn og unge siden påskeferien begynner mot slutten av denne perioden. Men også de voksne blir spurt om de har en favorittbok de gjerne vi anbefale for andre. I to av bibliotekets innlegg finner vi e-postadresser som man kan sende sine bidrag til. Disse e-postene er etter opplysning fra biblioteket slettet. Vi vet derfor ikke hvor mange som faktisk selv ble aktive, men dersom vi tar antall "liker", antall delinger og kommentarer som en indikator på brukeraktiviteten, så må den sies å være ganske lav. Av de 51 innleggene hadde 33 innlegg, altså flere enn halvparten, mellom 0 og 20 "liker", bare 8 innlegg hadde flere antall "liker" med 35 som flest.



Innlegg fra 1. april 2020: 35 likes, 0 delinger, 0 kommentarer



Innlegg fra 22. mars 2020: 34 likes, 11 delinger, 0 kommentar

Illustrasjon 3 og 4

Dette innlegg med 35 «liker» ble publisert 1. april og forteller at de to bibliotekarene som vanligvis har grupper med «shared-reading», nå fortsetter med disse på Skype. Et annet innlegg som ble postet den 22. mars fikk 34 «liker», men ble i tillegg også delt 10 ganger og kan med dette sies å ha hatt større rekkevidde. Innlegget stiller det betimelige spørsmål om vi vet hvordan vi oppdager falske nyheter. Som svar gjengis et bilde fra IFLA som er oversatt til norsk og gir oss 8 måter å finne ut om vi har med falske nyheter å gjøre eller ikke. At innlegget er delt 11 ganger, tyder i det minste på at flere

som så innlegget, mente at flere burde få denne kunnskapen. Likevel er det ingen som kommenterer innlegget, det stilles heller ikke spørsmål til konkrete eksempler.

De to innleggene som får flest «liker» gjennom de 2 første månedene med stengt biblioteksbygg, handler om at biblioteket åpner igjen, først for enkelte tilbud, og i mai også bygget.



Innlegg fra 15. april 2020: 99 likes, 17 kommentarer, 26 delinger



Innlegg fra 15. mai 2020: 86 likes, 4 kommentarer, 8 delinger

Illustrasjon 5 og 6

Kommentarene gir først og fremst uttrykk for glede, men noen benytter også kommentarfeltet til å stille spørsmål om praktiske forhold som innlevering. Biblioteket svarer, og særlig spørsmålet fra en bruker om mer miljøvennlig utlevering fører til en liten samtale mellom bruker og bibliotek. De mange reaksjonene på disse to innleggene viser at brukerne har savnet det fysiske biblioteket og er glad for at de igjen kan benytte seg av tilbudet.

Denne forholdsvis lave aktiviteten på facebooksidene til Tromsø bibliotek gjennom de første ukene etter nedstengingen bekrefter tidligere forskning som har vist at de fleste bibliotekbrukere er på Facebook for å se på innhold, men ønsker ikke å involvere seg i samtaler eller andre aktiviteter som krever større engasjement enn det å trykke på «liker» eller å dele et innlegg (Skare, 2020). Det som er påfallende er at biblioteket selv har blitt mer aktiv i den første perioden av nedstengingen ved å legge ut flere innlegg, mens brukerne av siden har blitt enda mindre aktive og synlige. Mens en tidligere studie av facebooksidene til tre institusjoner i Tromsø viste at det kun var Perspektivet museum som brukte video i sine innlegg (jf. Skare, 2020), bruker Tromsø bibliotek nå også video veldig aktiv for å formidle innhold, både egenproduserte videoer og videoer produsert av andre som deles på siden.

Innlegg som engasjerer brukerne mest, kombinerer bilde og tekst og er informasjon om hva som skjer og hva som er forandret for brukerne. I den spesielle situasjonen der det meste var nedstengt og mange var på hjemmekontor, og i tillegg ofte hadde ansvar for hjemmeskole, var det nok en stor

lettelse og glede over at biblioteket begynte å åpne for mer tradisjonell bruk igjen. Antall reaksjoner var likevel ikke usedvanlig stor, noe som bekrefter inntrykket av lav brukeraktivitet på facebooksidene til Tromsø bibliotek gjennom denne perioden.

Hva betyr disse funnene?

Folkebibliotekets samfunnsoppdrag kan sies å ligge i krysningspunktet mellom forskjellige oppgaver. Biblioteket skal gjøre tilgjengelig og formidle informasjon, kunnskap og kultur, men også være en arena for livslang læring, en lokal møteplass og en arena for det offentlige ordskifte. Den fysiske nedstengingen gjorde nok særlig den lokale møteplassfunksjonen vanskelig. Som eksemplet fra Tromsø viser, men også karantene.no, var mange bibliotek mest opptatt av å gjøre de digitale tjenestene kjent og tilgjengelige for brukerne¹⁶. Tallene tyder på at man lyktes med denne tilgjengeliggjøring siden mange flere benyttet seg av de digitale ressursene. Også aktiviteter for barn og unge var i fokus, mens andre utsatte eller svake grupper med lav digital kompetanse ble sannsynligvis nådd i mindre grad.

At Tromsø bibliotek benytter Facebook først å fremst for å informere brukerne, er ikke overraskende. Tidligere studier viser at mange institusjoner benytter sosiale medier i en slags enveiskommunikasjon. Samtidig virker brukerne lite opptatt av å kommunisere via sosiale medier¹⁷ med biblioteket eller andre brukere (jf. Skare, 2020; Zach, 2011). Mer overraskende er derimot at brukerne av facebooksidene til Tromsø bibliotek ble enda mere tause og passive enn tidligere i det her undersøkte tidsrommet. Mens andre studier viser at bruk av bilder og video øker antall «liker» og delinger (Camarero et al., 2018, s. 1128; Joo et al., 2019), har dette liten effekt for sidene til Tromsø bibliotek. Det er ikke urimelig å anta at brukerne ikke oppfatter informasjon fra biblioteket som noe man behøver å ta stilling til eller å kommentere.

Personer som liker facebooksidene til en institusjon, som for eksempel et bibliotek, har ikke selv anledning til å poste innlegg på sidene. Institusjonen selv kan derimot legge føringer for hvilke temaer som tas opp i innleggene som postes. Dersom brukerne selv ønsker å overta styringen, kan de opprette egne sider slik de gjorde da filialen i Tromsdalen skulle stenges på grunn av kommunens anstrengte økonomi. Temaet ble definert som aktuelt og viktig av brukerne, og førte til opprettelsen av en lukket gruppe på Facebook med tittelen "Bevar Tromsdalen bibliotek". Gruppen ble opprettet i begynnelsen av november 2020 og hadde i februar 2021 1300 medlemmer. Engasjementet kommer til uttrykk i mange kommentarer der medlemmene også diskuterer hvordan man best kan bidra til å bevare biblioteket og er et eksempel der brukerne selv definerer hva de ønsker å engasjere seg i.

Selv om det er mange fellestrekk for folkebibliotek i Norge for hvordan man jobbet under nedstengingen og den senere gradvise gjenåpning, finner vi noen variasjoner i hva de enkelte biblioteksjefer prioriterte. *Bok og bibliotek* stilte spørsmål til noen utvalgte biblioteksjefer om hva som skjer på deres bibliotek og hvilke spor de tror koronakrisen vil etterlate seg for den fremtidige driften (Letnes, 2020). Mange forteller om tilgjengeliggjøring av digitalt materiale, hvordan det er mulig å bestille og hente eller å få kjørt hjem materiale. I noen bibliotek måtte også de ansatte over i andre arbeidsoppgaver i kommunen. De fleste jobbet fra hjemmekontor under nedstengingen.

¹⁶ Se også https://digitalutgave.bokogbibliotek.no/journal/2020/3/m-706/Bibliotek_i_koronaens_tid_%E2%80%93_hva_skjer_i_biblioteket_akkurat_n%C3%A5? lest 21.10.2020. Her svarer biblioteksjeferne på spørsmål om hva som skjer på biblioteket og også om de tror at krisen vil sette varige spor.

¹⁷ Messengerfunksjonen på FB er nok unntaket og blir benyttet på lik linje som e-post for å komme i kontakt med biblioteket. Men denne kommunikasjonen handler ofte om helt konkrete spørsmål der brukeren trenger hjelp eller konkrete opplysninger.

Mange trekker frem biblioteket som fysisk møteplass og at den ikke kan erstattes av digitale arrangement. Kari Madsen Moldvær fra Larvik bibliotek er den eneste som også trekker frem biblioteket som arena for livslang læring og for å hjelpe brukerne med å finne frem til riktig informasjon:

Jeg tror at biblioteket kommer til å bli et enda viktigere rom og tjeneste for folk fremover. Nå er det mange som må tenke nytt, omskolere seg og oppdatere seg. De fleste ser nok hvor viktig det er at vi lever i et demokratisk samfunn der vi kan stole på de som bestemmer. Flere blir opptatt av å få riktig informasjon, og biblioteket må være den som hjelper til med dette (Letnes, 2020).

Samfunnsoppdraget til norske folkebibliotek er nedfelt i folkebibliotekloven¹⁸, men bibliotekene ble ikke regnet som samfunnskritiske institusjoner da Norge stengte ned. Ragnar Audunson stiller i *Bok og bibliotek* spørsmål om rollen norske bibliotek har spilt under nedstengingen. Han påpeker at

«[d]et [...] ikke [er] gitt at de som for eksempel kunne gjøre bruk av NBs digitale tilbud med hensyn til formidling av virtuelle møter, tilhører de gruppene som ble hardest rammet av koronatiltakene.» Lederen for den britiske legeföreningen for allmennpraktikere skriver om en pandemi av ensomhet som følge av stengningen – en pandemi som ikke bare rammer eldre. For mange har det lokale biblioteket vært en livline ut til samfunnet. Gjorde ikke nettopp stengningen av nesten alt annet det ekstra nødvendig og viktig å opprettholde denne livlinen? Burde ikke det ha vært bibliotekets bidrag til dugnaden? Jeg tror svaret på det er ja. Men i stedet ble den kuttet, de første par månedene uten at forskrifter og bestemmelser gjorde det nødvendig (Audunson, 2020).

Selv om bibliotekene kunne ha holdt åpent med en rekke tiltak og innskrenkninger, som Audunson påpeker, er det likevel ikke vanskelig å forstå at de valgte å stenge den 12. mars. Situasjonen var usikker, man var lojal mot regjeringens beslutninger og stilte opp i den nasjonale dugnaden. I Norge kunne de fleste bibliotekansatte jobbe videre fra hjemmekontoret, bare 14 % av folkebibliotekansatte ble beordret til å gjøre andre oppgaver (Rognerød, 2020, s. 7). En undersøkelse fra OsloMet viser dessuten at de “ansatte er overraskende fornøyde med sin egen arbeidssituasjon. [...] De er også fornøyde med det digitale tjenestetilbudet til brukerne, både ved stenging 12. mars og da mange hadde åpnet 12. juni” (Rognerød, 2020, s. 8). Man klarte altså å omstille seg rimelig fort i en krevende situasjon og kunne tilby digitale tjenester til brukerne. Disse digitale tjenestene var nok først og fremst bibliotekrelaterte, altså tilgjengeliggjøring av forskjellig materiale og digitale arrangement med litterært innhold.

Pandemien har uten tvil bidratt til et økt fokus på digitale tilbud og løsninger og har på mange måter ført til et digitaliseringsløft, også for norske folkebibliotek. Selv om norske bibliotekbrukere kunne benytte seg av digitalt materiale og digitale tjenester allerede før pandemien, tvang den fysiske nedstengingen frem en økt innsats på det digitale felt. Fremtidige studier vil måtte vise om dette har ført til nye bruksmønstre hos enkelte brukergrupper og hvorvidt brukergrupper med lav digital kompetanse har fått den hjelpen de trengte, eller om det digitale skillet bare har blitt større.

Rapporten fra den norske koronakommisjonen (NOU 2021:6) undersøker ikke biblioteksektoren. Bibliotekene er ikke inkludert i regjeringens definisjon av sentrale samfunnsfunksjoner og bare nevnt i sammenheng med andre områder som for eksempel utdanning og skolestenging. Her viser rapporten til studier fra andre europeiske land om økte sosiale forskjeller som også blir tydelig i bibliotekbruken for barn og unge: “barn med ressurssterke foresatte [benyttet] seg av digitalt lånetilbud ved danske biblioteker i større grad enn barn som har foresatte med lite utdanning og lavere inntekt” (NOU 2021:6, 416). Bibliotekene er heller ikke nevnt når konsekvensene av pandemien

¹⁸ Jf. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1985-12-20-108>, lest 21.10.2020.

som ensomhet og økt sosial ulikhet beskrives. I tiden etter pandemien burde derfor folkebibliotekene ikke bare fortsette det gode arbeidet med både fysiske og digitale tilbud til sine brukere, men også ta stilling til om og på hvilken måte de kan være viktige institusjoner i krisesituasjoner.

Hvorvidt norske folkebibliotek burde spre pålitelig helseinformasjon er nok et vanskelig spørsmål. Heller ikke andre lands folkebibliotek har sett dette som sin oppgave i tidligere og nåværende helsekriser (jf. Zach, 2011, s. 410). Når bibliotekene måtte stenge sine lokaler under Covid-krisen i USA, blir generell informasjon om viruset erstattet med informasjon om nedstengingen (Wang & Lund, 2020, s. 287).

Et annet spørsmål er hvorvidt folkebibliotekene klarer å ivareta oppgaven å øke informasjonskompetansen i hele befolkningen. Det legges i Norge stor vekt på digital kompetanse og på opplæringstiltak i regi av bibliotekene (jf. Olsen et al., 2020). Likevel er det tydelig at mange strever med å finne og vurdere informasjon. Dette gjelder også informasjon om egen helse og om pandemien¹⁹. Det er utvilsomt vanskelig for bibliotekene å nå ikke-brukerne med informasjon om sine tilbud, særlig når økonomien ofte ikke tillater annet enn annonsering av arrangement og kurs på Facebook og på informasjonsskjermene i biblioteklokalene.

Eksemplet fra Tromsø viser at biblioteket var svært aktivt på Facebook i den første fasen av nedstengingen. Bibliotekarene var til stede og svarte på henvendelser fra brukerne. Når brukerne benytter kommentarfeltet for å stille spørsmål, får de konkrete og personlige svar. Som vist tidligere, handler disse spørsmål om praktiske forhold som innlevering og forlenging av lån. Man får inntrykk av at brukerne kun stiller spørsmål de oppfatter som bibliotekrelaterte. Selv om spørsmål om korona kunne stilles til en rekke offentlige instanser som Tromsø kommune eller NRK²⁰, virker det som om biblioteket og brukerne har en felles forståelse for hva facebooksidene til biblioteket og kommentarfeltet skal benyttes til.

De fleste innlegg i den første fasen handlet om praktisk informasjon som bibliotekstjenesters tilgjengelighet og digitale løsninger. Kun ett innlegg av 22. mars 2020 handlet om falske nyheter og hvordan man kan avsløre disse. Biblioteket delte også andre biblioteks digitale arrangement, men hadde ingen innlegg som handlet om selve grunnen for nedstengingen, nemlig pandemien. Nå kan man til bibliotekets forsvar vise til Tromsø kommunes nettsider som har informasjon om korona på norsk og engelsk²¹, med bl.a. lenke til Folkehelseinstituttet. Dessuten er det større tillit i Norge til politikere og til de såkalte mainstream-medier enn i mange andre land vi sammenligner oss med. Likevel er det i skrivende stund også i Norge tendenser som viser at kritikken mot koronatiltak vokser og at det dukker opp flere og flere alternative fremstillinger av problematikken på nettet²².

Hva som er bibliotekrelaterte oppgaver og hvorvidt folkebibliotekene burde overta andre oppgaver, har blitt diskutert tidligere og vil nok også måtte diskuteres i fremtiden. Fra andre lands bibliotek ser vi at Covid-krisen har ført til digitale tilbud som ikke bare handler om litterære temaer, men også matlaging og treningsprogram (Tammara, 2020), en trend som ser ut til å spre seg til flere land i

¹⁹ En undersøkelse fra OsloMet viser f.eks. at “[h]ver tredje person i Norge forstår lite om egen helse. Nesten halvparten klarer ikke å vurdere informasjon de får om helsespørsmål [...]. Det gjelder også informasjon om pandemien.” <https://www.nrk.no/norge/--mange-forstar-ikke-det-de-sier-1.15342460>, lest 4.2.2021.

²⁰ Se f.eks. https://www.nrk.no/korona/spor_nrk/, lest 3.2.2021.

²¹ <https://www.tromso.kommune.no/alt-om-korona-corona-advice-and-info.6258629-110070.html>, lest 21.10.2020.

²² For eksempel kunne man i Aftenposten den 30. januar 2021 lese om den norske filmen *Covidfilmen 2020 – Historien om hvordan tall og ord lammet en hel verden*. Filmen kritiserer helsemyndigheters og medias fremstilling av koronapandemien og har fått nær 100.000 visninger på YouTube.

Europa. Også norske folkebibliotek burde kjenne sin besøkestid og bruke tiden etter pandemien for å diskutere kriseberedskap; en diskusjon som også burde handle om hvilke oppgaver bibliotekene kan påta seg utover de bibliotekrelaterte.

Litteratur

Aharony, N. (2012). Facebook use in libraries: An exploratory analysis. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 64(4), 358-372. <https://doi.org/10.1108/00012531211244725>

Audunson, R. A. (2020). Koronaen og bibliotekene: Sviktet bibliotekene? *Bok og bibliotek*, 4. <https://www.bokogbibliotek.no/news-page/news-bibliotek/koronaen-og-bibliotekene-sviktet-bibliotekene>, lest 13.09.2020.

Bibliotekutvikling.no. (2020). *Krisepakke fra regjeringen og Nasjonalbiblioteket*. <https://bibliotekutvikling.no/2020/03/23/krisepakke-fra-regjeringen-og-nasjonalbiblioteket/>

Camarero, C., Garrido, M.J., & San Jose, R. (2018). What works in Facebook content versus relational communication: A study of their effectiveness in the context of museums. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 34(12), 1119-1134. <https://doi.org/10.1080/10447318.2017.1418475>

Capriotti, P., & Losada-Díaz, J.-C. (2018). Facebook as a dialogic communication tool at the most visited museums of the world. *El Profesional de La Información*, 27(3), 642-650. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.may.17>

Ericks, J. (2020). Öppna svenska bibliotek vil inte ha besök. *Bok og bibliotek*, 3, 54-55.

Haasio, A., & Kannasto, E. (2020). Covid-19 and its impact on Finnish public libraries. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML) Special Issue Libraries in the age of COVID-19*, 9, 3-19.

Holden, A. (2020). *Libraries in lockdown: Connecting communities in crisis*. Report produced on behalf of Libraries Connected, <https://www.librariesconnected.org.uk/resource/libraries-lockdown-connecting-communities-crisis>, lest 15.11.2020.

Jones, S. (2020). Optimizing public library resources in a post COVID-19 world. *Journal of Library Administration*, 60(8), 951-957. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1820281>.

Jaeger, P. T., Langa, L. A., McClure, C. R., & Bertot, J. C. (2006). The 2004 and 2005 Gulf Coast hurricanes: Evolving roles and lessons learned for public libraries in disaster preparedness and community services. *Public Library Quarterly*, 25(3-4), 199-214. https://doi.org/10.1300/J118v25n03_17

Joo, S., Lu, K., & Lee, T. (2018). Analysis of content topics, user engagement and library factors in public library social media based on text mining. *Online Information Review*, 44(1), 258-277. <https://doi.org/10.1108/OIR-11-2018-0345>

Lazzeretti, L., A. Sartori, & Innocenti, N. (2015). Museums and social media: The case of the Museum of Natural History of Florence. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 12, 267-283. <https://doi.org/10.1007/s12208-015-0136-5>

Letnes, O. (2020). Bibliotek i koronaens tid – hva skjer i biblioteket akkurat nå? *Bok og bibliotek*, 3, 6-13.

NAPLE-rapport. (2020). *Public Libraries in Europe and COVID-19: Findings from NAPLE Members*. <https://bibliotekutvikling.no/2020/08/11/europeiske-folkebibliotek-og-koronatiltak-rapport-fra-perioden-mars-juli-2020/>, lest 13.09.2020.

Nasjonalbiblioteket. (2020). *Rekordtall for Nasjonalbiblioteket under koronaen*. <https://www.nb.no/artikler/rekordtall-for-nasjonalbiblioteket-under-koronaen/>

Olsen, H. K, Skare, R., & Vårheim, A. (2020). Digital hjelp på biblioteket. I Evjen, S., Olsen, H. K., & Tveit, Å. K. (Red.), *Rød mix. Ragnar Audunson som forsker og nettverksbygger*. Oslo: ABM-media AS, 145-160.

Peachey, J. (2020). *Making a difference. Libraries, lockdown and looking ahead*. <https://www.carnegieuktrust.org.uk/publications/making-a-difference-libraries-lockdown-and-looking-ahead/>, lest 13.09.2020.

Rognerud, E. T. (2020). Bekymringer i alle led. *Bibliotekaren*, 3, 7-9.

Rød, J. W. (2021). *Undersøkelse om bibliotekenes digitale omstilling under koronapandemien*. <https://bibliotekutvikling.no/2021/04/13/undersokelse-om-bibliotekenes-digitale-omstilling-under-koronapandemien/>, lest 07.05.2021.

Sigler, K., Jaeger, P. T., Carlo Bertot, J., McDermott, A. J., DeCoster, E. J., & Langa, L. A. (2011). The role of public libraries, the Internet, and economic uncertainty. I Woodsworth, A. (Red.), *Librarianship in times of crisis. Advances in Librarianship*. Bingley: Emerald Group Publishing Limited, Bd. 34, 19-35. [https://doi.org/10.1108/S0065-2830\(2011\)0000034005](https://doi.org/10.1108/S0065-2830(2011)0000034005)

Skare, R. (2020). Like, share and comment! The use of Facebook by public libraries and museums: A case study from Tromsø, Norway. I Audunson, R., Andresen, H., Fagerlid, C., Henningsen E., Hobohm, H.-Ch., Jochumsen, H., Larsen, H., & Vold, T. (Red.), *Libraries, Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age*. Berlin/Boston: De Gruyter Saur, 207-224. <https://doi.org/10.1515/9783110636628-010>

Tamaro, A. M. (2020). COVID 19 and libraries in Italy. *International Information & Library Review*, 52(3), 216-220. <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785172>

Thiele, K., & Klagge, B. (2020). Öffentliche Bibliotheken als dritte Orte und Bildungsgerechtigkeit in Zeiten von Covid-19. *Bibliothek. Forschung und Praxis*, 44(3), 552–559. <https://doi.org/10.1515/bfp-2020-2023>

Tinnesand, S. A. (2020). Digital oppgang? *Bok og bibliotek*, 3, 78.

Vårheim, A. (2015). Public libraries worked in the Tohoku mega-disaster. *The Proceedings from the Annual Meeting of the Document Academy*, 2(1), article 10. <https://doi.org/10.35492/docam/2/1/10>

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. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1764325>

Witt, St., & Smith, K. (2019). Libraries in times of crisis. *International Federation of Library Associations and Institutions*, 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>

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

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

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

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

Heidi Kristin Olsen, Associate professor, Department of Archivistcs, 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 nedstengingen, 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 lånere. 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. Skolebibliotekinformantene er langt mindre fornøyd, 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 smittevernuttstyr 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 bibliotekinstitutionen 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>

Muhaimin Karim, Doctoral Candidate, Information Studies, Faculty of Social Sciences, Business and Economics, Åbo Akademi University, Finland, muhaimin.karim@abo.fi

Rajesh Singh, Associate Professor, Division of Library and Information Science, St. John's University, New York, USA, singhr1@stjohns.edu

Gunilla Widén, Professor, Information Studies, Faculty of Social Sciences, Business and Economics, Åbo Akademi University, Finland, gunilla.widen@abo.fi

Dealing with the COVID-19 infodemic

Understanding young people's emotions and coping mechanisms in Finland and the United States

Abstract

This exploratory study seeks to understand information experiences, emotional reactions, and coping mechanisms of young adults concerning the COVID-19 pandemic. Studying two different populations, the Finnish sample included 49 young adults, while the US sample included 154. A qualitative content analysis approach was utilized in analyzing research findings. Respondents experienced a variety of emotions including negative, positive, and neutral emotions while searching for information about the COVID-19 crisis. Respondents utilized limited information consumption, selective information consumption, and information avoidance as their primary coping mechanisms to manage information overload, anxiety, uncertainty, and emotional well-being. Overall, the findings highlighted similarities in young people's emotional reactions and coping mechanisms in managing the pandemic-related information in both countries. The study also revealed considerable differences in their perceptions about the role of media and politics in shaping how people consume and evaluate information.

Keywords: information overload, coping mechanisms, emotions, young people, media

1. Introduction

It is clear that the outbreak of the COVID-19 pandemic has brought health information-related challenges in society to a new level of attention and concern; this phenomenon may even be called an infodemic, in which information from trusted authorities is presented side by side with misinformation and even disinformation (Dufva, 2020; Eysenbach, 2020; Ruokolainen & Widén, 2019; Wardle & Derakhshan, 2017), making it difficult to access reliable information about an issue (Xie et al., 2020). This kind of information overload is nothing new (Bawden et al., 1999; Eysenbach, 2006). Furthermore, it is widely recognized that information overload may lead to negative psychological and behavioral responses, activating coping mechanisms such as information avoidance, media refusal, selective scanning (Lee et al., 2019), and filtering or withdrawal strategy (Savolainen, 2007); information overload may also result in paradoxical consequences such as information poverty (Bawden & Robinson, 2020), and lack of compliance with recommendations (Siebenhaar et al., 2020).

During global pandemics, vulnerable groups of the population, such as the young, can suffer disproportionately from the distress created by information overload, which affects their emotional well-being (Ahmed, 2020). The abundance of information about the COVID-19 pandemic across a wide range of communication channels—primarily online platforms, which young people consume (Boczkowski et al., 2017)—provides a strong rationale for investigating young people’s emotional reactions to COVID-19 information overload. Moreover, this pandemic has created a unique situation for studying how different socio-cultural contexts manage with the same information challenge, referred to here as the COVID-19 infodemic. This study presents a comparative analysis between two diverse information environments, focusing on young adults in Finland and the United States; it aims to better understand their emotions and the coping mechanisms they use to navigate the complex information environment that has developed through the COVID-19 infodemic. The information and media landscape and consequently, information consumption practices, are substantially different in these two countries. Generally, American news channels are seen as less informative, but more competitive and commercialized, compared to mass media in European countries (Curran, 2012). This is especially true when American news outlets are contrasted with the mass media of Finland, where information is easily available for the public, indicating a more organized information environment than in the US (Curran, 2012; Iyengar et al., 2010).

In the next sections, this study discusses previous research on information overload during global crises, the associated emotional reactions, as well as strategies people generally employ to process excessive amounts of information and cope with negative emotions triggered by information during global pandemics. Subsequently, the study’s methods, materials, and findings are presented. Finally, the results are discussed in relation to previous research, contributing to a better understanding of how young people have experienced and navigated the COVID-19 infodemic; furthermore, through the comparative study between Finland and the US, the discussion section reveals how media and politics influence the ways in which people consume and evaluate information. These insights are valuable when planning information campaigns, health information policies, and information services for young people.

2. Literature review

2.1 Information overload and emotional reactions in times of crisis

The concept of information overload has been known for quite a while, and is usually defined as an occurrence when the amount of received information exceeds the one’s ability to process it (Jacoby, 1977; Malhotra et al., 1982) and “information received becomes a hindrance rather than a help when the information is potentially useful” (Bawden et al., 1999, p. 250). Information overload can also be defined in relation to the quality of information, which is often associated with the uncertainty,

ambiguity, novelty, and complexity of information (Chae et al., 2016; Eppler & Mengis, 2008; Schommer et al., 2001; Rachfall et al., 2015). People of all ages may suffer from information overload, but young people have experienced the most difficulty in processing large quantities of information (Bensilin & Ragsdell, 2016; Edmunds & Morris 2000). Schmitt et al. (2018) found that “the younger the participants were, the more they reported information overload in the context of online news exposure” (p. 1159). Young people are also the group with the most trust issues regarding quality of information (Benselin & Ragsdell, 2016).

In times of crisis especially, people may feel inundated in an ocean of information and find it difficult to differentiate fact from fiction (Rachfall et al., 2015). This could result in feelings of distress, ambiguity, anxiety, frustration, as well as the inability to cope with such large amounts of information (Bawden et al., 1999; Kim et al., 2007; Klapp, 1986); alternatively, information overload could bring a sense of relief that there is so much information to sift through and learn from. There are a few studies that attempt to understand information behavior in times of crisis, focusing on students seeking information during the southeast Asian haze crisis (Pang, 2014), information needs during the Hurricane Sandy crisis (Lopatovska & Smiley, 2014), and a study on the strategies for information dissemination to the community during a suspected tuberculosis outbreak (Duggan & Banwell, 2004). However, none of these studies focused on understanding the role of emotions when people are exposed to an overwhelming amount of information in times of crisis.

Jin et al. (2010) have identified four negative emotions that are felt in times of crisis—anger, fright, anxiety, and sadness. These emotions can be triggered by different stimuli, including the thought of the crisis, the information spreading about the crisis, and the unknown that is to come. This negative emotional response to information overload can result in “psychological ill-being,” in which an individual’s well-being is negatively impacted due to the depression or anxiety that the information triggers (Swar et al., 2017). However, information overload can also positively impact well-being and cause someone to have positive emotions, such as satisfaction and relief. Some find value in increased amounts of information because they can feel at ease about conflicting pieces of information, find increased trust in information, and gain greater amounts of knowledge due to a plethora of information being available (Klausegger et al., 2007). Positive emotions can also exist in crisis. While people reported fear and anxiety following the 9/11 Terrorist Attacks in the United States, people used positive emotions—such as gratitude, interest, and love—and positive coping mechanisms to remain resilient through the hard times (Fredrickson et al., 2003). People either deal with information overload by continuing to seek more information or completely avoiding information, in favor of more positive and uplifting actions.

The negative consequences of information overload are apparent and trigger varying emotions and feelings in people thereby impacting their overall well-being. However, there is a limited understanding of how young adults manage their emotional health in times of crisis. Charles and Carstensen (2008) found in their study that younger adults are more emotional than older adults in unpleasant situations. While younger adults and older adults had equal levels of sadness in the study, younger adults were found to have higher levels of anger. They found that younger adults had higher levels of curiosity, wanting more information in unpleasant situations. This study seeks to understand how young adults processed their emotions and feelings during the COVID-19 pandemic when they were exposed to an unprecedented amount of pandemic-related information.

2.2 Understanding emotional reactions

While information overload is closely connected to emotional reactions, it is important to understand emotional well-being to be able to analyze coping mechanisms for information overload in a more holistic way. The notion of well-being is a multifaceted concept. Existing conceptualizations of well-

being consider the experience of happiness, a sense of purpose, wisdom, coherent philosophy of life, achievement, pleasure, and love as essential indicators of well-being (McMahan & Estes, 2011). Similarly, information can significantly influence people's feelings, moods, and emotions. Thus, information can make people happy, angry, sad, panicked, or accomplished, in addition to impacting their overall well-being.

The Basic Emotions Theory (BET) provides a framework to understand emotions and feelings (Ekman et al., 1969). However, before delving deeper into BET, it is important to understand the difference between emotions and feelings. While these psychological concepts overlap, feelings are experienced consciously, whereas emotions manifest either consciously or unconsciously (Barrett et al., 2006). Barrett et al. (2006) also found that people have difficulty distinguishing between the meaning of the terms emotions and feelings, and this has created a unified understanding of the two terms in the minds of many. The act of feeling is often associated with expressing an emotion. As a result, due to the close resemblance between feelings and emotions, many people use both these terms interchangeably (Prinz, 2005). This prompted us to use both these terms interchangeably in order to develop a holistic understanding of emotional well-being of people.

Ekman et al. (1969) is credited with creating the Basic Emotions Theory (BET). BET provides a good basis to identify six major types of emotions—happiness, fear, disgust, anger, surprise, and sadness. Ekman et al. (1969) distinguished and determined these six major types of emotions by observing photographs of facial expressions of emotions from people of five different countries. Expanding on BET, researchers and scholars have provided a number of theories and constructs to categorize emotions (Keltner et al., 2019; Plutchik, 1984; Tracy & Robins, 2004). Most of these conceptualizations recognize fear, anger, sadness, happiness, surprise, and disgust as core, or primary, emotions. Some of these studies expanded on these categories, including more emotions, or advocated for the possibility of mixing of emotions. Scholars have also considered classifying these emotions into negative (e.g., fear, anger, disgust, sadness), positive (e.g., happiness, serenity, awe), and neutral (e.g., indifferent) emotions (Campos et al., 2013; Gasper et al., 2019). Campos et al. (2013) categorize the main eight positive emotions as amusement, awe, contentment, gratitude, interest, joy, love, and pride. Their research also highlights that negative emotions generally involve personal well-being, meanwhile positive emotions involve social functions and relationships (Campos et al., 2013). Negative emotions are unpleasant feelings that generally make someone feel badly about themselves or a situation they find themselves in. However, it has been found that positive and negative emotions can co-exist, because there is personal subjectivity in whether an action or information results in positive or negative emotions (An et al., 2017).

According to an estimate, 34,000 distinct emotions exist (Watkins, 2015). While it is difficult to recognize all 34,000 types of emotions, it would be useful to identify the major emotions and act accordingly. In a similar vein, attempts have also been made to create wheels of emotions in order to convey this vast array of emotions. While Plutchik (1984) created a wheel of emotions, Geoffrey Roberts created his own wheel of emotion that expanded each main, or primary, emotion into secondary and tertiary levels of emotions that correspond to the primary emotion (Yau, 2020).

2.3 Information overload and coping strategies

As stated earlier, during crisis situations, information can trigger a variety of emotional reactions. While the abundance of information can result in positive emotions such as sense of relief, information overload can also provoke negative emotional reactions, such as stress, fatigue, exhaustion, and even discontinuation of the use of information sources (Fu et al., 2020; Guo et al., 2020 ; Matthews et al., 2020). To avoid such negative emotions, and to protect their emotional well-being, people tend to use different coping mechanisms. These coping mechanisms are grouped in two

major types: problem-focused coping and emotion focused coping (Lazarus & Folkman, 1984). The problem-focused approach involves taking control of the information load and involves activities to avoid stress and regulate information consumption. The emotion-focused approach, in contrast, is aimed at reducing or managing emotional distress through denial or avoidance. However, Boniwell and Tunariu (2019) recognized that people sometimes rely on both coping strategies to manage adversities.

Problem-focused coping strategies aim at adjusting the load of information in several ways. Savolainen (2007) found that individuals cope with excessive information by drawing on adjustment strategies such as queueing (delaying information uptake during peak load periods but hoping to catch up later) or filtering (leaving some types of information unprocessed, according to some scheme of priorities), or withdrawing (keeping the number of daily information sources at a minimum in order to shelter oneself from an excessive bombardment of information). Similarly, Pentina and Tarafdar (2014) suggested two more coping strategies that are used to determine the reliability of sources: “screening news stimuli” and “processing and interpreting news information”. Screening news stimuli involves the information consumer determining the channels, sources, and content of news consumed. Processing and interpreting news information focuses on the socially mediated reliability of those channels, sources, and content. Pentina and Tarafdar (2014) further divide these strategies into two sub-strategies: 1) “load adjustment,” which involves pruning, reducing, filtering; as well as 2) “effective processing,” which involves sorting, ordering, and prioritizing.

In contrast, emotion-focused coping strategies aim to protect emotional well-being through discontinuation of information seeking or avoiding information when an individual encounters information overload. Sweeny et al. (2010) suggest that people tend to avoid information when new information may cause unpleasant emotions or diminish pleasant emotions. According to their information avoidance framework, individuals most commonly avoid information when learning the information is associated with aversive emotions (e.g., receiving a cancer diagnosis elicits fear) or requires individuals to take undesired actions (e.g., undergoing surgery) (Sweeny et al., 2010). Likewise, Karim et al. (2019) found that young people are likely to avoid information that might be expected to raise anxiety, embarrassment, or discomfort.

However, Song et al. (2021) showed that not only perceived threats but also information overload can trigger negative emotions such as sadness, anxiety, and cognitive dissonance which may eventually prompt coping mechanisms such as information avoidance. In a more recent study, Ahmed (2020) identified selective scanning, media refusal or resistance, and information avoidance as possible behavioral responses to information overload. Similarly, Soroya et al. (2021) found that information overload predicts information anxiety, which further resulted in information avoidance. From these perspectives, information avoidance can be seen as both a pragmatic strategy to manage information overload and an emotion-focused strategy to cope with negative emotions.

2.4 Research questions

The literature review of previous studies indicates that information overload—particularly during global crises—can potentially provoke emotional reactions. People of all ages suffer from information overload, but young people have often encountered the most difficulty in dealing with large quantities of novel information (Bensilin & Ragsdell, 2016; Edmunds & Morris, 2000) which is an inevitable challenge during pandemics. Both scarcity of information and abundance of information can instigate both positive and negative emotional reactions. However, the emotional reactions to information during crises periods may also be heavily influenced by the information environment, thus prompting our first two research questions:

RQ1a: What emotions have young people in Finland and the US experienced while managing COVID-19 related information?

RQ1b: How do these emotional reactions differ between young people in Finland and in the US?

The previous studies suggest that during such global pandemics, young people encounter difficulties collecting and comprehending pandemic-related information due to the large amount of irrelevant information that is produced and the novelty of the pandemic related information. People follow various strategies to cope with the overload of information, the scarcity of authentic information, and the anxiety inflicted by the pandemic itself. Therefore, this research found it necessary to study how information can inflict negative emotions on young people and what mechanisms young people use in different information environments to cope with such information challenges and the associated emotional reactions, thereby prompting the last two questions:

RQ2a: What coping mechanisms have young people in Finland and the US used to manage the amount of COVID-19 information and related emotional reactions?

RQ2b: How do these coping mechanisms differ between young people in Finland and in the US?

3. Method and material

An online survey was launched in spring 2020, in Finland (15.3-15.5.2020) and in the U.S. (5.4-4.6.2020), to collect research data about information experiences and emotional reactions during the COVID-19 outbreak (Appendix 1) The surveys administered to respondents in each country were almost identical with the exception of questions regarding information sources about the pandemic.

The survey asked mostly open-ended questions to develop an understanding of the roles that information and emotion play during a crisis, as well as identify strategies for managing information and media consumption. Additionally, the survey also inquired about the information sources that people used to search for information about COVID-19, and sought to understand how they evaluated the reliability of this information. The rationale behind conducting a qualitative survey was to capture people's raw emotions as they unfolded during the pandemic.

3.1 Data collection approach

The survey was distributed through various listservs, social media outlets, and Facebook groups throughout both countries. The survey targeted a wide variety of people, regardless of background or geographical location; respondents included librarians, information professionals, archivists, lawyers, accountants, teachers, pastors, and students, among others. Additionally, an appeal was made to the survey participants to pass on the survey link onto others who may have been interested in responding. While the Finnish survey was distributed in three languages (Finnish, Swedish, and English), the US survey was only distributed in English.

The overall Finnish sample comprised of 261 participants within the age range of 20-79 years old. The US sample included 1979 participants representing various age groups ranging from 18-88 years old. However, the present study only focuses on understanding the information experiences of participants 18-29 years old from both countries.

3.2 Analysis procedures

A qualitative content analysis approach was utilized to identify the types of emotions triggered by information consumption during the pandemic, as reported by the survey respondents. This was accomplished by identifying and analyzing phrases (e.g., anxious, sad, mad, etc.) respondents used to express their feelings about the quantity of information they received about the novel coronavirus. We utilized the Basic Emotions Theory (BET) framework (Ekman et al., 1969), studies on neutral

emotions (Gasper et al., 2019; van Hooft & van Hooff, 2018), and Geoffery Roberts's wheel of emotions (Yau, 2020) to classify respondents' emotions into three major categories:

Negative emotions: fearful, angry, sad, bad, disgust

Positive emotions: satisfied, empowered, prepared, confident

Neutral emotions: indifferent

By following the above framework, we quantified the emotional reactions of participants by analyzing frequency of the phrases they used to express their emotions and feelings (e.g., angry, sad, anxious, etc.). Similarly, this study utilized a qualitative content analysis approach to identify major themes in frequently used coping mechanisms that the respondents adopted.

Two different researchers analyzed the research data in their respective countries. While efforts were made to have a consistent approach in analyzing research findings, the analysis ultimately differed due to the scope, context, and magnitude of research data from both countries. For instance, findings in the US were based on the analysis of only one question related to respondents' emotional reactions and coping mechanisms. In contrast, the Finnish findings took into consideration the participants' emotional reactions and coping mechanisms expressed throughout the survey. Additionally, ethical protocols and considerations in handling research data presented further constraints in adopting a uniform approach to analyzing research findings.

As stated earlier, the present study included 18-29 years old participants from both countries. A brief description of the sample characteristics and analysis procedures is given below.

3.3 Sample characteristics

The Finnish sample included 49 young people. Almost half of the respondents came from the major municipalities of Finland: Turku (39%), Helsinki (10%), and Vaasa (10%). Almost half of the respondents (49%) came from Southwest Finland (Turku and Helsinki) which is also the COVID-19 epicenter of the country. While 80% of the respondents belonged to the age-group of 23-29, 18% were between 18 and 22. The sample group was female dominant: 78% were female, 20% were male, and 2% chose not to disclose gender. Out of the 49 respondents, 16% were of foreign background, 35% were Finnish, and 49% were Swedish speaking Finnish individuals. Most of the respondents were either students (51%) or employed (41%) while only 4% were unemployed. The data shows 6% of the sample have confirmed that they belong in the risk group while 8% of the respondents know someone who has been diagnosed with COVID-19 in their close environment.

The US sample included 154 participants from various geographical regions including 31 states and Washington, D.C.; the majority of these respondents were from New York (17.5%), Michigan (16.2%), and California (9.7%). Notably, New York was a COVID-19 hotspot at the time of data collection. While the majority of respondents (94%) were between 23-29 years old, a small number (6%) fell into the 18-22 age range. Respondents were overwhelmingly female (87%); males accounted for 11% of the sample, while 2% of participants identified either as LGBTQ+, or did not wish to disclose their gender. Findings indicate that a majority of respondents were either employed (89%) and/or students (50.6%). A relatively small number of respondents included people from self-employed, unemployed, homemaker, and veteran categories. The analysis reveals that 13% of respondents were either diagnosed with COVID-19 or knew someone in their immediate environment who received a positive diagnosis. Similarly, 13% of respondents indicated that they belonged to a group considered at high risk for severe COVID-19 infection.

4. Findings

4.1 Understanding emotional reactions

In the Finnish data, the majority of respondents faced adversity while seeking relevant information about the pandemic, preventive measures, and current updates (Appendix 2). Navigating the current complex information environment was difficult with so much information that could have been either correct or misleading. While the Finnish respondents felt the need to stay updated with the latest developments, the vast amount of information (along with misinformation and fake news) that they had to process was beyond the capacity of most respondents. This predominantly resulted in negative feelings and the dilemma of whether to continue seeking information despite the overwhelming volume of information or to discontinue seeking information and accept the risk of missing out on important developments. Expressions used by the respondents to describe their negative feelings included bad (n=29), fear and anxiety (n=9), panic (n=9), stress (n=8), and uncertainty (n=5). In addition, they also experienced disappointing emotions such as: annoyance and worries, exhaustion, tiredness, frustration and irritation, anger, and obsessive thinking. Negative feelings tended to be associated with information quality and information presentation from media and news channels. Respondents shared while there was a substantial amount of information, most of this information was either incorrect, or irrelevant; the same information was often circulated on multiple channels. This complex information environment and the overwhelming volume of information (and misinformation) made seeking information distressing for young people. A comparatively smaller group of respondents mentioned that there were excessive news telecasts—particularly the repetition of negative news—which triggered obsessive thinking, and at times, racism (when the virus was widely referred as a Chinese virus). On these occasions, respondents mostly held the media responsible for the quality and proper presentation of information. Since the information regarding the pandemic was novel and unique in nature, it might have been substantially difficult for the general public to comprehend this information. Despite the expected overload of information and the distress that this usually creates, in the Finnish data, it was observed that a few respondents perceived information overload as a positive phenomenon. The respondents argued that having too much information also facilitate easy and quick access to information. In particular, the respondents who perceived a higher self-efficacy in seeking and evaluating information from different channels and media did not consider the volume of information overwhelming but rather sufficient. Respondents who relied on critical thinking and had the ability to validate information from multiple sources were seemingly unperturbed.

The US respondents experienced a variety of emotions including negative, positive, and neutral emotions while searching for information about the COVID-19 crisis (Appendix 2). A majority of respondents (66.9%) reported predominantly negative emotions while searching for information about the COVID-19 crisis. These negative emotions are “fearful,” “angry,” “sad,” “bad,” and “disgusted.” Fearful emotions included feelings of anxiety, fear, edginess, nervousness, worry, shock, panic, etc. The respondents expressed their feelings by using phrases such as “overwhelmed,” “overloaded,” “anxious,” “scared,” “frightened,” “edgy,” “nervous,” “worried,” “shocked,” and “panicked,” among others. Findings demonstrate that over half of the respondents (55.2%) felt fearful about the COVID-19 pandemic. In addition, a small number of respondents reported that they felt “cautious,” “tense,” and “confused.” Many respondents reported information overload, information anxiety, information uncertainty, and information addiction as major problems about the COVID-19 related information. Angry emotions included feelings of frustration, irritation, agitation, provocation, madness, anger, etc. Findings indicate that some respondents (9%) were angry with the information they received during the COVID-19 pandemic. Some of them (3.9%) reflected on their anger towards government inaction and the politicization of pandemic-related information by politicians and scholars. A number of respondents (5.2%) were angry with the news coverage they encountered during the pandemic. Sad emotions included feelings of sadness, resignation, isolation, or a

combination of these. Findings demonstrate that some respondents (13.6%) felt sadness about the information they received during the COVID-19 pandemic. Overall, respondents appeared to be sad, upset, and disheartened in addition to experiencing a host of other feelings highlighted above. Bad emotions included feelings of crankiness, fatigue, lack of focus, and unhappiness as expressed by the respondents. Findings highlight that some respondents (10.4%) felt bad about the quantity of information they encountered during the COVID-19 pandemic. They also indicated that it was challenging for them to express their feelings because they felt they were in a state of “limbo.” Their comments suggest that the respondents may have been frustrated with the government’s role in dealing with the COVID-19 pandemic, or suspicious about the information it provided. Overall, their statements seem to suggest that the respondents felt unfocused or experienced a negative impact on their well-being due to the staggering amount of information they received during the pandemic. A small number of respondents (3.9%) expressed emotions of disgust, including feelings about the unreliability, unhelpfulness, and sickening nature of the quality of information they received about the novel coronavirus pandemic. Overall, respondents’ comments indicate feelings reflecting lack of trust in the information received. Additionally, being faced with an overwhelming amount of unhelpful information contributed to increased fear and anxiety. Furthermore, the comments highlight a desire to receive helpful and factual information from a single source. Overall, negative emotions were prominent among respondents during the pandemic. In contrast, a small number of respondents (7.1%) expressed positive emotions about the COVID-19 news they received, and reported feeling satisfied, empowered, prepared, confident, “calm” or “comfortable” to deal with the amount of information. Findings also highlight that a substantial proportion of respondents (22.1%) did not have strong feelings—and a majority of them appeared to be neutral or indifferent—about the amount of information they received during the COVID-19 pandemic. Findings also indicate that about 24% of respondents experienced a combination of emotions highlighted above i.e., negative, positive, neutral.

Overall, findings highlight that the respondents experienced a variety of emotions including negative, positive, and neutral emotions when they were exposed to an overwhelming amount of the COVID-19 related information. Furthermore, respondents felt troubled by the media’s negative and sensational news coverage about the COVID-19 pandemic in both countries. However, the US respondents displayed distrust, anger, and frustration towards the quality of the pandemic related information they received from the government unlike Finnish respondents.

4.2 Coping mechanisms

Among the Finnish respondents, it was observed that the challenges of the information environment that existed because of the pandemic and the information overload that ensued fostered different types of coping mechanisms; these types of coping mechanisms were used both independently and simultaneously when processing excessive amounts of information about the novel coronavirus. The coping mechanisms that were seemingly popular among the respondents were filtering, selective scanning, and screening news stimuli which involve limiting the information channels one relied upon to two to three as well as avoiding other information channels (Appendix 3). Additionally, direct and deliberate avoidance was also observed. When the amount of information became overwhelming and obstructed finding necessary information, a number of Finnish respondents no longer sought information. A small group of respondents appreciated the scope of distraction during the pandemic. Concentrating on other activities that they could partake in from home, and other entertaining social media content such as memes, helped them cope with the overwhelming amount of information.

The US respondents frequently utilized three coping strategies to manage their emotional well-being: limited information consumption, selective information consumption, and information avoidance (Appendix 3). Findings indicate that limited information consumption is among the most preferred

coping mechanisms employed during the COVID-19 crisis. A substantial number of respondents (38.3%) tried to manage their emotional well-being by restricting their information consumption from various news sources including newspapers, TV, cable news outlets, social media, etc. The respondents' comments indicate that they confronted multiple challenges caused by information overload and that these were exacerbated by the circulation of fake news and misinformation. Their comments also highlight anger and disappointment with the quality of the information provided by the federal government. Quite a few respondents (11%) adopted selective information consumption as their coping mechanism by making conscious decisions to seek information from preferred news sources and outlets and limit the quantity of information consumption and the amount of time spent on information consumption per day. Findings also demonstrate that the smallest number of respondents (10.4%) utilized willful information avoidance to manage information overload. Other reasons for this strategy were to avoid negative news media coverage or the circulation of misinformation about the pandemic, which these respondents found upsetting. These respondents chose to simply ignore or avoid information for the sake of their emotional well-being. Overall, the majority of respondents had not been diagnosed with COVID-19 or did not know others in their immediate environment who had tested positive for the disease. Their primary coping mechanisms included limited information consumption, selective information consumption, and information avoidance. Moreover, some used additional coping strategies (10.4%) including exercise, hobbies, talking with friends and family, social media avoidance, taking medication, etc. Similar coping strategies were also utilized by respondents who were not at high risk for severe illness or COVID-19-related complications. Findings also revealed that the respondents who were either diagnosed with COVID-19 or knew someone who tested positive also frequently utilized limited information consumption, selective information consumption, and information avoidance as important coping mechanisms. However, they were relatively less engaged in utilizing additional coping strategies such as exercise, hobbies, talking with friends and family, social media avoidance, taking medication, etc. Findings also highlight that a handful of respondents (4.5%) clearly indicated their inability to cope during the COVID-19 pandemic.

Overall, findings highlight more similarities than differences in young people's coping mechanisms in both countries. While the respondents experienced similar information overload challenges in their respective countries, the US respondents expressed additional concerns about COVID-19 related fake news and misinformation, and the federal government's approach in managing the pandemic. Nonetheless, respondents utilized more or less similar coping strategies to manage their emotional well-being.

5. Discussion and implications

This study examines young people's self-perceptions about their emotional reactions (RQ1a) and coping mechanisms (RQ2a) in managing the COVID-19 pandemic related information in Finland and the US. The other goal was to understand if there were any similarities and differences in the emotional reactions and coping mechanisms of young people (RQ1b, RQ2b). Overall, the findings highlight similarities in young people's approaches to manage their emotional well-being. However, we found considerable variations in young people's perceptions of the roles of media and politics and their influence on the ways in which young people consume and evaluate the pandemic related information in both countries. Overall, the following themes emerged from the study findings: 1) *emotional reactions and approaches for managing emotions in times of crisis*, and 2) *emotions about media coverage and politics*.

5.1. Emotional reactions and approaches for managing emotions in times of crisis

People were unable to travel with their usual freedom for two months or more, from March through June 2020, and were often confined to home except to address fundamental necessities or engage in

exercise within the social distancing norms advised during the pandemic. As a result, people experienced a variety of emotions including negative, positive, and neutral emotions. The present study highlights that young people predominantly experienced negative emotions and feelings (e.g., fear, anger, sadness, bad, and disgust) during the pandemic, and felt anxiety, frustration, isolation, distraction, etc. (Bawden et al., 1999; Kim et al., 2007; Klapp, 1986). These emotions were triggered by an overwhelming amount of the pandemic-related information they received during confinement. At the same time, a small number of respondents also experienced positive emotions and felt calm, comfortable, or confident about the coronavirus information (Campos et al., 2013; Klausegger et al., 2007). Quite a few respondents reported they did not have any strong feelings or felt indifferent or neutral about the pandemic information (Gasper et al., 2019). While it remains unclear, an individual's personality may influence their information handling approach, thereby helping them remain calm, comfortable, or neutral about the pandemic. Many respondents also experienced a combination of emotions highlighted above i.e., negative, positive, and neutral. This finding is consistent with the results of prior studies where people reported to experience a host of emotions in crisis (Fredrickson et al., 2003; Jin et al., 2010; Klausegger et al., 2007).

This research demonstrates that the COVID-19 pandemic and the resulting infodemic contributed to the creation of a frightening and unmanageable information environment. Adding to this fear, constantly evolving information, misinformation, and fake news sowed further uncertainty, confusion, anxiety, frustration, and distraction. In times of uncertainty, people crave information in the same way they crave food. This was clearly reflected in respondents' constant desire to find accurate information about the pandemic in order to stay safe and healthy. With information so readily available, young people constantly checked various information sources in hope of finding answers or helpful information. Instead, prevailing uncertainty and competing narratives about the novel coronavirus contributed to the creation of more anxiety and fear (Chae et al., 2016; Eppler & Mengis, 2008; Schommer et al., 2001; Rachfall et al., 2015; Swar et al., 2017). Furthermore, the quest to find accurate health information appears to reach addiction-like levels for some respondents in both countries.

While people were bombarded by new routines and advice of all kinds, especially those relating to physical and mental well-being, it may have been helpful to support the public with specific coping mechanisms as reflected in this research. Our research suggests that respondents frequently utilized limited information consumption, selective information consumption, and information avoidance as their primary coping mechanisms to manage information overload, anxiety, uncertainty, and emotional well-being (Goleman, et al., 2017; Soroya et al., 2021). These coping strategies could enable young people to have better control in managing their emotional and physical well-being if utilized in times of crisis.

5.2. Emotions about media coverage and politics

This research illustrates a variety of emotions young people experienced while confined at home during the COVID-19 pandemic. A majority of young people who participated in the study from both Finland and the United States were frightened and found themselves perplexed by the barrage of information they needed in order to stay healthy and safe. However, an interesting finding is that the Finnish and US young adults' emotions about media and politics differed significantly (Appendix 4). This research shows that young people were troubled by media's negative and sensational news coverage about the COVID-19 crisis. Additionally, politicians, commentators, pundits, and experts further exacerbated the COVID-19 infodemic problem, both wittingly and unwittingly (Dufva, 2020; Eysenbach, 2020; Ruokolainen & Widén, 2019; Wardle & Derakhshan, 2017). This "information asymmetry" resulted in young people receiving contradictory information from various media outlets about physical hygiene, social distancing, mask wearing, etc. (Li et al., 2020, p. 703). In particular,

partisan politics, police brutality, and racial discrimination compelled the US respondents to deal with additional stressors regarding social issues and “civil unrest” during the pandemic. As a result, a substantial number of US youth (31.2%) relayed their anger and frustrations (Carstensen, 2008) at the federal government for its inaction in handling the pandemic and their distrust of any government information communications received from the Trump administration. In contrast, Finnish youth were found to be quite content with their current government, the role of the national leadership during the pandemic, and with the immediate measures different government agencies took in order to provide comprehensible and precise information to its citizens. They trusted the authorities and believed that the administration was doing everything in the public's best interest. Hence, they believed information provided by the government and trusted the measures that were taken. It is noteworthy that some Finnish respondents were also critical of the Trump administration for spreading contradictory information about the COVID-19 pandemic.

6. Conclusions and limitations

In spite of the extensive efforts undertaken to complete this study, several limitations could not be avoided. The qualitative nature of this study presents constraints in generalizing the findings of this study in understanding how young adults managed their emotions and coping mechanisms when they encountered the COVID-19 pandemic related information. Another limitation of this study is that all responses in the survey were based on respondents' self-reports, which may be biased. This was clearly reflected in respondents' perceptions about the role of media and politics and their influence on the ways in which they consumed and evaluated information in their respective countries. Nevertheless, the research findings suggest a few important lessons for those in positions of power during crises or disasters. The first is that media can play a critical role in disseminating useful information to the public; they are essential and may be the most important source of public information in the wake of a crisis. The second lesson is that media needs to be careful in handling, monitoring, and disseminating information about a crisis. Media reports tend to powerfully affect people's perceptions about a crisis and their overall well-being during its course. It would therefore be helpful to determine a conscious and unified media strategy for disseminating information. However, given the scope, breadth, and variety of news media outlets at the local, regional, and national level in countries such as Finland and the US, it may be challenging to determine a national media strategy for handling information in times of crisis.

Nonetheless, it is possible to identify national-level organizations that could serve as gatekeepers for distributing authoritative information during a crisis. These organizations can further coordinate with the media to relay this information to the public. Third, while this is a tall order, it would be helpful for experts, politicians, media commentators, journalists, and experts to exercise caution in vetting information before sharing it with the public. Finally, it would be helpful to determine and identify a cohesive national strategy to improve people's information consumption habits and practices, and to equip them with the skills necessary to glean truthful information from the many sources available in times of crisis.

References

Ahmed, S. T. (2020). Managing News Overload (MNO): The COVID-19 Infodemic. *Information*, 11(8), 375.

An, S., Ji, L.-J., Marks, M., & Zhang, Z. (2017). Two sides of emotion: Exploring positivity and negativity in six basic emotions across cultures. *Frontiers in Psychology*, 8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00610>

Barrett, L. F., Mesquita, B., Ochsner, K. N., & Gross, J. J. (2006). The experience of emotion. *Annual Review of Psychology*, 58(1), 373–403. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.58.110405.085709>

Bawden, D., & Robinson, L. (2020). Information overload: An overview. In: *Oxford Encyclopedia of Political Decision-Making*. Oxford U.P.

Bawden, D., Holtham, C., & Courtney, N. (1999, October). Perspectives on information overload. In *Aslib proceedings New Information Perspectives*, 51(8), 249-255

Benselin, J. C., & Ragsdell, G. (2016). Information overload: The differences that age makes. *Journal of Librarianship and Information Science*, 48(3), 284-297.

Boczkowski, P., Mitchelstein, E., & Matassi, M. (2017, January). Incidental news: how young people consume news on social media. In *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Boniwell, I., & Tunariu, A. D. (2019). *Positive psychology: Theory, research and applications*. Open University Press.

Campos, B., Shiota, M. N., Keltner, D., Gonzaga, G. C., & Goetz, J. L. (2013). What is shared, what is different? Core relational themes and expressive displays of eight positive emotions. *Cognition and Emotion*, 27(1), 37–52. <https://doi.org/10.1080/02699931.2012.683852>

Carson, H. (1930, May). Pleasant and unpleasant feelings. *Psychological Review*, 37(3), 228-240 <https://doi.org/10.1037/h0074761>.

Chae, J., Lee, C. J., & Jensen, J. D. (2016). Correlates of cancer information overload: focusing on individual ability and motivation. *Health Communication*, 31(5), 626-634.

Charles, S. T., & Carstensen, L. L. (2008). Unpleasant situations elicit different emotional responses in younger and older adults. *Psychology and Aging*, 23(3), 495–504. <https://doi.org/10.1037/a0013284>

Curran, J., Coen, S., Aalberg, T., & Iyengar, S. (2012). News content, media consumption, and current affairs knowledge. In J. Curran & C. Aalberg (Eds.), *How media inform democracy: A comparative approach* (1st ed., pp. 81-97). Routledge.

Dufva, M. (2020). *Megatrendit 2020*. SITRA.

Duggan, F., & Banwell, L. (2004). Constructing a model of effective information dissemination in a crisis. *Information Research*, 9(3). <http://informationr.net/ir/9-3/paper178.html>

Edmunds, A., & Morris, A. (2000). The problem of information overload in business organisations: A review of the literature. *International Journal of Information Management*, 20(1), 17-28.

- Ekman, P., Sorenson, E. R., & Friesen, W. V. (1969). Pan-cultural elements in facial displays of emotion. *Science*, 164, 86-88.
- Eppler M.J., & Mengis J. (2008) The concept of information overload - A review of literature from organizationscience, accounting, marketing, MIS, and related disciplines (2004). In: Meckel M., Schmid B.F. (eds) *Kommunikationsmanagement im Wandel*. Gabler.
<https://doi.org/10.1080/01972240490507974>
- Eysenbach, G. (2006). Infodemiology: Tracking flu-related searches on the web for syndromic surveillance. *AMIA 2006 Symposium Proceedings*, 244-248.
- Fredrickson, B. L., Tugade, M. M., Waugh, C. E., & Larkin, G. R. (2003). What good are positive emotions in crisis? A prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the United States on September 11th, 2001. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(2), 365–376.
- Fu, S., Li, H., Liu, Y., Pirkkalainen, H., & Salo, M. (2020). Social media overload, exhaustion, and use discontinuance: Examining the effects of information overload, system feature overload, and social overload. *Information Processing & Management*, 57(6).
<https://doi.org/10.1016/j.ipm.2020.102307>
- Gasper, K., Spencer, L. A., & Hu, D. (2019). Does neutral affect exist? How challenging three beliefs about neutral affect can advance affective research. *Frontiers in Psychology*, 10(2476).
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02476>.
- Guo, Y., Lu, Z., Kuang, H., & Wang, C. (2020). Information avoidance behavior on social network sites: Information irrelevance, overload, and the moderating role of time pressure. *International Journal of Information Management*, 52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102067>
- Iyengar, S., Curran, J., Lund, A. B., Salovaara-Moring, I., Hahn, K. S., & Coen, S. (2010). Cross-national versus individual-level differences in political information: A media systems perspective. *Journal of Elections, Public Opinion and Parties*, 20(3), 291-309.
- Jacoby, J. (1977). Information load and decision quality: Some contested issues. *Journal of Marketing Research*, 14(4), 569-573.
- Jin, Y., Pang, A., & Cameron, G. (2010). The role of emotions in crisis responses: Inaugural test of the integrated crisis mapping (ICM) model. *Corporate Communications: An International Journal*, 15, 428–452. <https://doi.org/10.1108/13563281011085529>
- Karim, M., Widén, G., & Heinström, J. (2019). Influence of demographics and information literacy self-efficacy on information avoidance propensity among youth. In *Proceedings of CoLIS, the Tenth International Conference on Conceptions of Library and Information Science, Ljubljana, Slovenia, June 16-19, 2019*. *Information Research*, 24(4), <http://InformationR.net/ir/24-4/colis/colis1909.html>
- Keltner, D., Sauter, D., Tracy, J., & Cowen, A. (2019). Emotional expression: Advances in basic emotion theory. *Journal of Nonverbal Behavior*, 43(2), 133–160. <https://doi.org/10.1007/s10919-019-00293-3>
- Kim, K., Lustria, M. L. A., Burke, D., & Kwon, N. (2007). Predictors of cancer information overload: Findings from a national survey. *Information Research*, 12(4), 12-4.

- Klapp, O. E. (1986). *Overload and boredom: Essays on the quality of life in the information society*. Greenwood Publishing Group Inc.
- Klauegger, C., Sinkovics, R. R., & Huan “Joy” Zou. (2007). Information overload: A cross-national investigation of influence factors and effects. *Marketing Intelligence & Planning*, 25(7), 691–718. <https://doi.org/10.1108/02634500710834179>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lee, A. M., Holton, A., & Chen, V. (2019). Unpacking overload: Examining the impact of content characteristics and news topics on news overload. *Journal of Applied Journalism & Media Studies*, 8(3), 273-290.
- Li, Y., Chandra, Y., & Kapucu (2020). Crisis coordination and the Role of social media in response to COVID-19 in Wuhan, China. *Improving Communication Capacity & Credibility*, 50(6-7), 698-705. <https://doi.org/10.1177/0275074020942105>
- Lopatovska, I. & Smiley, B. (2014). Proposed model of information behavior in crisis: The case of Hurricane Sandy. *Information Research*, 19(1). <http://informationr.net/ir/19-1/paper610.html>
- Malhotra, N. K., Jain, A. K., & Lagakos, S. W. (1982). The information overload controversy: An alternative viewpoint. *Journal of Marketing*, 46(2), 27-37.
- Matthews, J., Karsay, K., Schmuck, D., & Stevic, A. (2020). “Too much to handle”: Impact of mobile social networking sites on information overload, depressive symptoms, and well-being. *Computers in Human Behavior*, 105.
- McMahan, E. A., & Estes, D. (2011). Measuring lay conceptions of well-being: The beliefs about well-being scale. *Journal of Happiness Studies*, 12, 267-287. doi:10.1007/s10902-010-9194-x
- Pang, N. (2014). Crisis-based information seeking: Monitoring versus blunting in the information seeking behavior of working students during the Southeast Asian Haze crisis. *Information Research*, 19(4). <http://informationr.net/ir/19-4/isis/isis14.html>
- Pentina, I., & Tarafdar, M. (2014). From “information” to “knowing”: Exploring the role of social media in contemporary news consumption. *Computers in Human Behavior*, 35, 211-223.
- Plutchik, R. (1984). Emotions: A general psychoevolutionary theory. In K. R. Scherer & P. Ekman (Eds.), *Approaches to Emotion* (pp. 197–218). L. Erlbaum Associates.
- Prinz, J. (2005). Are emotions feelings? *Journal of Consciousness Studies*, 12(8-10), 9-25.
- Rachfall, T., Förster-Trallo, D., Williamson, E., & Temple, B. (2015). *The impact of Information Overload on individual stress feelings of management accountants* [Conference paper]. International Academic Conference on Management, Economics and Marketing, Budapest.
- Ruokolainen, H. & Widén, G. (2020). Conceptualising misinformation in the context of asylum seekers. *Information Processing & Management*, 57(3). <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.102127>
- Russell, J. A. (1989). Measures of emotion. In R. Plutchik & H. Kellerman (Eds.), *Emotion: Theory, research and experience, Vol. 4. The measurement of emotions* (pp. 83-111). Academic Press.

- Savolainen, R. (2007). Filtering and withdrawing: Strategies for coping with information overload in everyday contexts. *Journal of Information Science*, 33(5), 611-621.
- Schmitt, J. B., Debbelt, C. A., & Schneider, F. M. (2018). Too much information? Predictors of information overload in the context of online news exposure. *Information, Communication & Society*, 21(8), 1151-1167.
- Schommer, J. C., Doucette, W. R., & Worley, M. M. (2001). Processing prescription drug information under different conditions of presentation. *Patient Education and Counseling*, 43(1), 49-59.
- Siebenhaar, K. U., Köther, A. K., & Alpers, G. W. (2020). Dealing with the COVID-19 infodemic: Distress by information, information avoidance, and compliance with preventive measures. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.567905>
- Song, S., Yao, X., & Wen, N. (2021). What motivates Chinese consumers to avoid information about the COVID-19 pandemic? The perspective of the stimulus-organism-response model. *Information Processing & Management*, 58(1). <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2020.102407>
- Soroya, S. H., Farooq, A., Mahmood, K., Isoaho, J., & Zara, S. E. (2021). From information seeking to information avoidance: Understanding the health information behavior during a global health crisis. *Information Processing & Management*, 58(2). <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2020.102440>
- Swar, B., Hameed, T., & Reychav, I. (2017). Information overload, psychological ill-being, and behavioral intention to continue online healthcare information search. *Computers in Human Behavior*, 70, 416-425. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.068>
- Sweeny, K., Melnyk, D., Miller, W., & Shepperd, J. A. (2010). Information avoidance: Who, what, when, and why. *Review of General Psychology*, 14(4), 340-353.
- Taylor, T. (2014). Adaptation and the measurement of well-being. *Ethics and Social Welfare*, 8(3), 248-261. <https://doi.org/10.1080/17496535.2014.932417>.
- Tracy, J., & Robins, R. (2004). Show your pride evidence for a discrete emotion expression. *Psychological Science*, 15(3), 194-197. <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2004.01503008.x>
- Watkins, A. (2015, December 18). *Why you feel what you feel* [Video file]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=h-rRgpPbR5w>
- Wardle, C., & Dreksham, H. (2017). *Information disorder*. Council of Europe.
- Xie, B., He, D., Mercer, T., Wang, Y., Wu, D., Fleischmann, K. R., ... & Lee, M. K. (2020). Global health crises are also information crises: A call to action. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 71(12), 1419-1423.
- Yau, N. (2020, March 20). *Wheel of emotional words, in case you're having trouble finding the words these days*. FlowingData. <https://flowingdata.com/2020/03/20/wheel-of-emotional-words/>

Appendix 1: Survey Questions

1. Year of birth
2. What is your gender
3. City/Municipality of residence
4. Are you: Student/ Employed/ Self-employed/Unemployed/ Homemaker/Retired
5. In which language you seek and get information? : English/Finnish/Swedish
6. Do you belong to a risk group?
7. Have you or someone in your immediate environment been diagnosed with the Coronavirus disease?
8. From where do you get information/news about the corona epidemic at the moment? How do you update yourself about the corona situation? (For example, government health services websites, Yle news on television and/or radio, on websites, newspapers, friends, relatives, social media such as Facebook, Instagram, Youtube, Whatsapp, Snapchat, TikTok etc.)? Why do you choose these sources? People can have a need to receive different kinds of information, and both formal and informal information can be important.
9. Is false/unreliable information about the corona situation a problem for you (for example rumours, misunderstandings, misleading information (disinformation) or contradicting information)? Why is it a problem? How do you evaluate the reliability of the corona information or news?
10. How do you cope with the amount of information/news about the corona situation (too much information, too little information)? What kinds of feelings do you have about the amount of information?
11. Can you give us 1-2 examples of good and 1-2 examples of bad experiences regarding the information about the corona epidemic?
12. Any other experiences you would like to share regarding corona information in general?

Appendix 2: An overview of respondents' emotions

Respondents in Finland (n=49)	Respondents in the United States (n=154)
<p>Negative Emotions "Information is too much and I get lost under all the important information, I am very stressed and anxious about all this corona-news. It's not important to me to read every day about how many get sick. It doesn't change my life and this news could be left out and tell just those most important things." [Stress and Anxiety]</p> <p>"There is far too much information. I'm afraid that the abundance and the 24/7 news report on the epidemic are causing almost obsessive thinking in humans; if all you read about is the corona epidemic, then it will be the only thing that happens in the world. The information must be more curated and published on a regular basis - constant news coverage mainly creates panic." [Fearful]</p> <p>"Bad feelings. You absolutely need to be updated, but at the same time I think that if you were to take part in all the information that is given, at least I would be crazy. Using the virus as a way to get more readers / listeners, I think is reprehensible." [Bad]</p> <p>"There is not too much information, but there is far too much discussion on the subject. Everyone seems to need to get their word out on the subject. It's hugely exhausting, but it's hard to stop following - what if some important information goes past? The Corona posts that penetrate every newbie are distressing, angry and tiring. It feels like there is no room at all for normal life and everything, just about everything, in the world and in life is bad." [Anger and Disgust]</p> <p>Positive Emotions "There is a lot of information, which is positive."</p> <p>Neutral Emotions "I am good at regulating intake and am rarely disturbed by anything."</p>	<p>Negative Emotions "It's too much and it makes me feel depressed, anxious, and scared, but it also feels like an addiction I cannot deal with." [Fearful]</p> <p>"I feel very overwhelmed with the amount of information I receive in general but also with this COVID-19 crisis. It does make me angry because there's so much information out there but people in power are working so hard to keep people from being able to really do anything about it." [Angry]</p> <p>"I cannot watch the news. I can read it in short bursts. It is depressing and scary. The amount is overwhelming--it is inescapable. I feel overburdened. I find things that water it down--with comedy, with uplifting stories, etc.--to be more palatable. I am angry, often. Sad, always." [Sad]</p> <p>"It does not seem as though there is enough. It is like we are in a weird sort of limbo with the government. That there are things we are not being told." [Bad]</p> <p>"Too much information. It is capitalizing on fear and anxiety. However it is helpful to have facts, and accurate tips." [Disgust]</p> <p>Positive Emotions "If I receive too much information, then I simply disconnect for a while. I try to be aware of changes that are made locally and in the state so that I can stay on top of information. Overall, I feel comfortable with the amount of information I receive. I am interested in seeing the changes that occur as more research develops."</p> <p>Neutral Emotions "I intake how much I want/no feelings."</p>

Appendix 3: An overview of respondents' coping mechanisms

Respondents in Finland (n=49)	Respondents in the United States (n=154)
<p>“There is now a great deal of corona news. I try to pick from the crowd what I think are essential, especially about the nature and spread of the disease, and if there is extra time, I might browse the articles over time. I don’t necessarily open news sites every day, because if something dramatic changed, someone close to me would soon be reporting it. This way I don’t get tired of the flood of information and am able to focus on other things as well. However, it feels safe that the situation becomes mapped every day if desired.” [Selective Scanning of Information]</p> <p>“Is almost too much, sometimes I turn off the news when I can not hear more. However, it is good that there is a lot of information so you can check it out if you want. But you can not always hear.” [Withdrawal of Information]</p> <p>“In the first days of the Corona-virus outbreak in Finland, I searched for information from different websites and resources. It was so stressful and I was disappointed about the treatment. Now, I avoid the information.” [Information Avoidance]</p>	<p>“When I am getting too much information I tend to tune it out for a few days to relax. Once I feel a bit better I'll watch more - I tend to stay to local news channels because they don't come across as threatening/fake/biased.” [Limited information consumption]</p> <p>“I only check the news once each day, and I only follow one or two newspapers on social media (which I check more than once each day). The amount of news makes me feel overwhelmed.” [Selective information consumption]</p> <p>“I feel nervous and shocked by how large this problem has become. I only search when I feel curious and prepared to handle the information, if I read too much I will just turn off my phone or the television.” [Information avoidance]</p>

Appendix 4: Respondents' reflections about media and politics

Respondents in Finland (n= 49)	Respondents in the United States (n=154)
<p>"A positive experience is the government's information sessions. These opportunities have been clear and frequent, and speculation has remained at a minimum. Ministers have said what the government has decided, and so it was clear. Another positive experience is the government's quest for a cured source of information directly to the people - earlier in the epidemic, they talked about a mobile app with corona information, as well as an information package that would be sent home to all citizens. I do not know if this will happen, but the idea is very good - this reduces the abundance of uncontrolled information, avoids misinformation and probably reduces the panic of the population."</p> <p>"I think the information we have received here in Finland has been really good and secure. Feels a little sorry for the Americans."</p> <p>"US government (Donald Trump) information opportunities that are only political theater, filled with misleading information that is only there to show Trump in a positive light, not to give citizens information about the virus."</p>	<p>"The everyday press conferences I have started to ignore. I felt like they did not actually give us any useful information. Instead I now wait for news on twitter about what happened in them. Not only do I feel a lot of the news I get is partisan, I also feel like it tries to degrade experts in the field. I feel like I get too much information from national news sources and not enough information from my local news or local municipality."</p> <p>"The biggest problem that makes me cranky right now is seeing TV opinion people trying to steer their guests to a particular answer and getting angry with them when they don't say what they want them to say. They want these answers to scare people and get ratings and that sucks quite frankly. The other big frustration is the language a lot of people are using - they're using words that are too vague and allow in uncertainty on what they actually mean, or words that can allow people to way too easily misunderstand something."</p> <p>"I feel like the entire Trump presidency has been information overload and this pandemic paired with civil unrest over police brutality has just exacerbated that feeling. I feel exhausted. I'm on Twitter all the time in case "something happens" but I don't know how much I'm accomplishing."</p>

Herbjørn Andresen, Professor of Archival Science, Oslo Metropolitan University, Norway,
herbj@oslomet.no

Book review:

Uncertain archives. Critical keywords for big data

Uncertain archives. Critical keywords for big data. (2021). Edited by Nanna Bonde Thylstrup, Daniela Agostihno, Annie Ring, Catherine D'Ignazio and Kristin Veel. The MIT Press, Cambridge, Massachusetts. ISBN: 9780262539883

Uncertain archives is an impressive book in many respects. A tempting place to start the review of this book is to refer to some numbers, as this book itself almost amounts some kind of 'big data'. The page count is 624. It contains 61 chapters, in addition to the introduction chapter, named 'Big Data as Uncertain Archives'. The book has 5 editors. With a few co-authored chapters, the number of authors is 73. There is a predominance of female authors, slightly more than two thirds. The book appears well-composed, well-crafted, and well-written, which is itself an achievement for a book of this size and complexity. However, the reasons why this book is important, and well worth reading, is not captured in these numbers. More importantly, the book provides rich, original, and valuable insights into fundamental issues in society, which at the same time run deep and are changing rapidly.

The book's subtitle includes the term 'keyword', which hints at the organization of its content. After its opening chapter, written by the editors, the succeeding chapter headings are keyword entries, presented in an alphabetical order. Some of these keyword terms will be familiar to most readers with a little knowledge of information science and Big Data discourse, such as *aggregation*, *metadata*, or *prediction*. Others may be more intriguing, such as *copynorms*, *hauntology*, or *remains*. Also, worth noting, the keywords that are discussed in this book do not include every household buzzword known from canonical big data literature. For instance, there are no keyword entries on the notorious 'three V's of big data', *volume*, *velocity*, or *variety*, which is nothing to miss. The 61 different keywords, a number too high to list individually in a book review, straddle different societal, cultural, and technological aspects of big data and algorithms. Most of the chapters, regardless of whether their

keyword headings at a first glance appear to be well-known and on-topic or not, are interesting, investigational, and often thought-provoking.

The encyclopaedia-mimicking order of the chapters is effective in several ways. First, it allows for many authors, and a variety of perspectives and argumentative styles. Second, it is inviting, as it softens the impression of a heavy brick and can be read in small chunks in any order the reader prefers. Third, and this may prove to be a clever move for a prolonged impact, it is a feature that helps the reader remember this book.

Each keyword/chapter is quite short, just under 10 pages on an average. The diversity of writing styles and academic directions is also a refreshing element. Most of the chapters avoid the tediousness that often characterizes academic prose and show an ability to convey knowledge and reasoning beyond a narrow clique. Nevertheless, they adhere to general academic virtues of stringency, transparency and referencing. Each chapter appears to be, and can be read as, a stand-alone contribution, thus resembling most academic anthologies. In terms of content, it is also more relevant to consider this book an anthology than an encyclopaedia or a loose collection of keywords. The different chapters carry perspectives and arguments that communicate with other chapters, to various degrees and on different levels.

The book offers different lines of arguments, that are more or less entangled. If (counterfactually) the editors had decided to organize this book as a linear anthology, grouping chapters into different thematic parts, there would be no single list of such 'parts' to emerge as the only logical way to organize it. The interconnections between the chapters are in a way kaleidoscopic. The introductory chapter includes a sub-heading named 'Thematic Flows and Constellations' that accounts for the complex relationships between the different chapters. The alphabetical order of the chapter headings (or keywords) has an effect of breaking away from the demands of a sequential line of argument. For instance, the keywords *proxies* and *stand-in* are related notions, but due to the alphabetical sorting they appear on different places in the book.

In order to provide a contracted account of what this book is about, some sort of grouping of subjects or thematic strands is necessary. This grouping is my point of view, it cannot be 'retrieved' in distinct parts of the book as the matter is organized.

One thematic strand is impacts of big data on individuals – on privacy, lifeworld and choices that are or are not available to us. Many keywords touch on aspects of this. On one hand, we are often willing to take part in datafication or quantification of activities to achieve something, yet the same sharing forms and perhaps even limits our options. We may contribute to data arsenals and algorithmic reach in a way that turns out to be disempowering. Another factor that could matter to individuals is a blurred or ambiguous distinction between human as a subject or as an object when interacting with 'leaf nodes' of data processing systems in the Internet of Things.

A second thematic strand is effects of big data on society. Some of the discussions concern inequality and bias as general aspects, others delve more specifically into feminist, gender, and intersectionality perspectives. The cultural field, including archival institutions, heritage, history and (digital) humanities, could also be considered as effects on society. Several chapters discuss poststructuralist ideas, with its variant of a constructionist view of archives, archives as structures that determine their possible content, and emphasizing the power exercised through appraisal, ordering and omissions. These poststructuralist perspectives may still appear somewhat foreign to the archival practitioners' field (at least from my vantage point), but this book makes a very probable case for their relevance.

Other strands – plural – concern technology, information analyses and data processing. These include both conventional computing and machine learning, knowledge organization and statistical concepts. There are very interesting discussions on predictions and predictability, uses of proxies, and the pervasive role of correlation (and, with it, ‘the end of theory’). Particularly exciting in my opinion is the emphasis on a performative aspect of predictions. The distinction between predicting what will happen and making it happen is not necessarily always clear cut. Only a very few chapters are solely dedicated to technological or data processing issues. In most cases, these questions are intertwined with discussions of the social consequences of big data.

One last thematic strand, in my self-made list of themes for the purpose of this book review, is regulation and control. This theme is barely visible and occurs only in a few of the chapters. A notable exception is the keyword *ethics*, where the different strategies of either imposing ethical standards for algorithms to comply with, or of assuming ethical agency of algorithms, are compared. In some other chapters, small nods are sometimes given to needs for safeguarding basic human rights, privacy, and transparency, without actually discussing legislative options. The scarce discussions on legal regulation, control, and enforcement are somewhat surprising, considering that notions of justice and fairness are otherwise frequently invoked throughout the book.

As I have suggested, this brief account of what the book is *about* cannot do its rich content full justice. The strength of the arguments often lies in an unresolvable interplay between each chapter as a part and the book as a whole. There is, however, one recurring theme that deserves and requires special mentioning. It is in the book’s main title, *Uncertain archives*. It is a notion that is discussed in many chapters, sometimes explicit and sometimes implied. The many approaches to discussing uncertainty indicate that it has probably been a common assignment from the editors to the authors. Anyhow, the discussions on uncertain archives are diverse, the editors seem to have held the writers on a long leash.

Uncertainty is, and has always been, integral to the archival endeavour. Archives are inherently incomplete, and they are both forming and formed by mandates and practices. The book’s discussions of uncertain archives stand on firm ground of both classical and more emerging archival science viewpoints. For me, being an ‘archival science guy’, I must admit a sense of relief that the authors have not put the uncertainty of archives into an epochalist framing, which too easily leads to an ethos of defending one’s turf and resisting change.

Still, uncertainty is an aspect that needs to be re-examined. Boundaries between what is fixed, and what is not, change. Data creators have less control, or even knowledge, of what collections they are contributing to, and how their data will be represented and interpreted. Archives, being structures that determine what they may hold, cannot expect to deal with self-contained collections from distinct record creators, modern collections hinge on multiple layers of platforms, services, known and unknown reinterpretations, and patterns of use. The introductory chapter offers an interesting perspective; controlling uncertainty has become an integral part of how modern society operates. Instead of being a unilateral signal of danger and risks to be avoided, uncertainties are a precondition for change, and is used for navigating dilemmas of security and freedom. Uncertainty raises the stakes in different directions at the same time. There is a rising risk of unreliable and even forged information, both on a detailed level and in the overarching narratives. On the other hand, uncertainty may also provide ways to ‘restore to marginalized individuals and groups the ability to contest dominant organizations of information’, to quote the more optimistic prospect that the introductory chapter concludes its discussion of uncertainty with. Dealing with uncertainties are in part practical matters, but it can also serve as a benign-ish redistribution of the cards different groups hold.

As stated earlier, my general view of this book is that it is well-composed and well-written. It is held up to a high academic standard. However, there are a couple of weak points, or maybe more aptly blind spots, that could be pointed out. The first one is that many of the chapters appear to discuss against an implied adversary or antagonist, be it tech firms, platforms, the market, surveillance capitalism, or governments. It is not a problem in the sense that it makes arguments and positions more difficult to comprehend, but it can to some extent undermine the general ambition of a more dualistic and open-textured approach to uncertainty. The second point is that some of the chapters mention recent events, for instance 'Christchurch' or 'Ferguson', without enough context to make sure it will still be understandable what they refer to, and why they are mentioned, a few years on. It must be emphasized that this only applies to a few chapters, in most cases events that are mentioned are sufficiently contextualized not to require fresh memory.

Uncertain archives is an impressive book, both in the sense that it is an extensive and well executed piece of work, and in the sense that it makes an impression on the reader. It is an impression that this is important to all of us, every discipline and every profession need some understanding of, and to raise critical questions towards, big data, datafication and analysis and their many related themes. The book is rich in ideas and perspectives, some tightly and some loosely linked. The authors provide profound knowledge and insights, and to various degrees argumentative positions, from different disciplines. The interdisciplinarity will ensure that virtually every reader learns something new and feels the joy (or sometimes agony) of new trains of thought being sparked. The book is also a pleasant read, in part due to its accessible and high-quality prose, but maybe even more due to its general tone. It is sincere, but not alarmist, nor is it evasive or fatalistic. This is science at work; identifying a problem field, setting an agenda, and examining it in a methodical way.

Who will, and who should, read this book? It is tempting to declare the book to be of interest for a general public. The problems that are discussed intervene in the lives of all of us, they are not only related to our academic interests. However, the complex interplay between parts and whole probably requires some academic training to understand and appreciate. For undergraduate archival students, I could easily find some gems among the chapters to be included in the literature of some of our subjects, but it could hardly serve as a complete textbook on a subject of archives and big data 'from a to z', it would be too complex for the purpose of acquiring skills. I will conclude the main target group is people like me, a never finished learning academic. So much of the reading of academic literature is devoted to the meticulous knowledge that is built stone upon stone within a narrow field. To move further on, it is sometimes really valuable to read a book that helps widen the perspectives. Perhaps it could be classified as academic self-help literature.

Samuel Edquist, Professor of History, Mid Sweden University, Sweden, samuel.edquist@miun.se

Book review:

Libraries, archives and museums as democratic spaces in a digital age

Libraries, archives and museums as democratic spaces in a digital age. (2020). Edited by Ragnar Audunson, Herbjørn Andresen, Cicilie Fagerlid, Erik Henningsen, Hans-Christoph Hobohm, Henrik Jochumsen, Håkon Larsen and Tonje Vold. De Gruyter Saur, Munich, Germany. ISBN: 9783110629545

This anthology presents results from the research project ALMPUB ('The ALM-Field, Digitalization and the Public Sphere'), with participants based in Norway, Sweden, Denmark, Germany, and Hungary. The international perspective is well reflected in the anthology, where some chapters additionally cover Poland, Switzerland, Iceland, Czechia, and Slovakia. It presents as its main question: are libraries, museums and archives functioning as "democratic public spaces" in the contemporary digital age?

How are these aims met in the anthology? After the editors' introduction, there are 16 chapters on specific topics, divided into three main categories: (national) policies, professionals, and users. Despite the international and comparative departure, there is a certain weight on Norway – of the 16 chapters, ten are single-country studies where nine use Norwegian examples, while six chapters consist in cross-country comparisons. Four of the latter are based on surveys sent out to professionals or users.

As often the case with anthologies, the contents are rather heterogeneous. Among the authors, most belong to library and information science. The anthology can be said both to reflect an 'L' perspective on the LAM (libraries, archives, and museums) field, as well as the full width of the LIS field, both concerning study topics as well as regarding theory and methods. Some chapters are more 'social

science' oriented, stressing methodological rigour, and some are rather to be placed in the 'humanities' field with a more interpretative and holistic approach.

There is also a discrepancy between the theoretical perspectives presented in the introductory chapter, which discuss Jürgen Habermas's perspectives on the public sphere, Richard Sennett's theories on cultures of civility (forming behaviour and social skills in interacting on LAM institutions), and Roy Oldenburg's perspectives on community making where LAM institutions are important examples of places outside both of homes and workplaces that he labelled third spaces. Most chapters do not follow up on these perspectives, rather leaning on the authors' own theoretical positions – which is fully normal for this kind of publication. However, even though there are many theoretical perspectives – there is a general lack of 'grand theories' aiming at interpreting society as a whole.

In the first part, national policies are covered in six chapters. The first one is a comparison of LAM legislation and overall statistics in eight countries. The findings of similarities and differences in the specific laws on museums, libraries and archives are interesting, but it can be suspected that some of the interpretations would be different if *all* relevant legislation had been used. For example, in many countries the regulations of openness, secrecy or privacy in archives are to be found in other laws than the specific one on archives, which makes the point that the Hungarian archival law includes these topics a bit weaker.

Three chapters are case studies of digitalisation policies in Norway and Sweden during the last decades. There is a general critical edge that is welcome – challenging the dominating view on digital transformation as something that in itself has positive effects on society. In one of the chapters, Henningsen and Larsen aim at revealing a 'digitalisation imperative' in Norwegian governmental documents and inquiries which sacralises the digital as something on forehand good and progressive. The approach is fruitful and complements earlier similar studies (e.g., Swedish scholar Nina Wormbs who uncovered a 'digital imperative' in Sweden.) In the following chapter, similar views on the digital are shown to be in effect in Sweden: further digitalisation is associated with democracy and participation. A certain rift between policy aims and implementations is also evident.

After a chapter which shows that the four Visegrad countries in Central Europe have not had any common strategy vis-à-vis digitisation policies, the section on policies ends with a chapter on the Norwegian government policy to merge the library, archives, and museum sectors through the government agency *ABM-utvikling* from 2003 to 2010. The project was based on the argument that digitalisation would bring archives, libraries, and museums closer to each other, since differences between records, publications and artifacts were deemed to be vanishing in digital contexts. All the same, apart from the fact that the existing L, A and M institutions had their own traditions and practices that were difficult to bridge, other more conceptual differences between archives, libraries and museums proved to be something more than remnants from the analogue age. This chapter is a welcome addition to the necessary problematisation of the relations between the L, A and M fields.

The next section, on professionals, is internally rather disparate. There are two individual studies; one of them can be characterised as a philosophical essay on the versatility (*allsidighet*) concept in the Norwegian library tradition, and the other is an in-depth analysis of likes and comments on the Facebook pages of some Tromsø libraries and museums, the results implicating that users seem to interact the most with nice pictures and videos with familiar content. The other two are analyses of surveys to professionals in different countries, that show certain examples of differences in general attitudes, such as that Swedish archivists seem to be the ones most hailing ideals of neutrality and (here with a rather peculiar comment from the authors that this is surprising due to 'the impact of

identity politics in Sweden’) and that Danish museum professionals are having the most positive attitudes to national identity.

The chapters in the last section, on users, are also covering quite varying themes. It is introduced by another chapter based on an international survey, this time on users that were asked of the frequency to visit LAM institutions either physically or online. The results underline that the relative amounts of digital visits increase when such infrastructures are more developed. The following chapter is also based on surveys, this time on library users who were asked for their views on the role of libraries for democracy and other values. It shows that users tend to generally hold the democratic aspect of libraries in high regard, perhaps not surprising given the long tradition in national politics to hail the inherent democratism of libraries.

After that follow two ethnographic studies on a micro-level, based on observations at two Norwegian libraries respectively. The chapters reveal aspects of democracy on a practice level, the first focussing on learning processes in different ages as a form of citizen education. Next in line is one of the most non-typical chapters, which focus on the Sami population of Norway. For some reason it deals not with contemporary contexts, but instead with events around the year 1900 and the role of libraries in the struggles between Norwegian assimilation politics and Sami resistance.

The anthology ends with another case study, this time on a wiki project in the Norwegian local history movement. This grassroots project is presented as a stream of light in an otherwise bleak landscape of digital infrastructures dominated by powers that are or may be threats to democracy, not least the large mass surveillance dinosaurs such as Facebook, Google, and different governments. In the wiki projects, the authors claim (as others before), people freely work on collecting and storing information, driven by joy and flow.

Anthologies are generally difficult to appraise due to their general heterogeneousness, and this one is no exception. Still, there are some general topics that may be commented upon. The LAM perspective as such, is one of them. The centre of gravity lies well into the ‘L’ field, and I myself – being most at home within the ‘A’ area – can sometimes feel that archives are predominantly treated as more similar with libraries and museums than what they really are. In the book, archives are with few exceptions equated with archival institutions – places that store archives that already have passed into a historical phase. Archivists as a professional group are also treated as those that work at such institutions, for example in the survey-based chapters. Even if it had been more explicitly discussed in the anthology that it excludes records or document management within organisations – a task that many if not the most archivists work with in some of the countries included (such as Sweden and Norway; in other countries, such as Germany, ‘archivists’ and ‘records managers’ have been different professions) – it is still problematic to create boundaries between archivists working with ‘old’ archives and those working with ‘becoming’ archives. Many do both at the same time. And for those working in archival units in for example government agencies or large municipal housing companies, the anthology’s preconception that archives just as libraries and museums constitute “local meeting places” (p. 6) would probably seem a little odd.

Concerning the digitalisation theme, the anthology is fairly well-balanced. The tendencies in the LAM field a number of years ago, where a general optimism corresponding to the ‘digitalisation imperative’ was well spread, are not all dominating here – rather the opposite. Occasionally, the authors aim at developing a metaperspective on the tendencies (over many decades) to regard the digital as either good or bad, either as a road to paradise or as the mass surveillance apocalypse. However, the scope of the anthology is an example of the still thriving tendency to regard ‘the digital’ as a demarcated field of study in various ways. To some extent, stressing differences between the analogue and the

digital in LAM practises and in society at large, may partly add fuel to normative conceptions of the digital as something that has inherent values.

Concerning the other cornerstone of the anthology – democratic or public spaces – the contributions give different perspectives, both on a national policy level and on a small-scale level within institutions. First of all, the ambition not to regard libraries (or archives and museums) as automatically linked to democracy is of course welcome. That perspective – dominating in the political legitimisation of the sector for a century or so – has also occurred within the LAM academic fields, as well as in similar fields such as education or civil society studies. The editors stress that it has not been empirically proven that there is a link between libraries and democracy. It is no surprise that this anthology does not prove any such link either – the opposite would have been surprising.

The initial question, “how do these institutions function as public spaces in the digitalized society”, is answered throughout the chapters in various ways, but perhaps not on a more general level. For that to be (at least partly) accomplished, I suspect that it would have been necessary to more thoroughly discuss LAM institutions as parts of societies as a whole, and at least more consistently relate to overall social, economic, political and cultural structures of our age. Typically, when authors relate to theorists with these ‘total’ perspectives on society, they still use them for discussions on the somewhat limited sphere of LAM institutions. For example, Marxist theorist Nancy Fraser is quoted on a couple of occasions for her emphasis that marginalised should be welcomed and included in the public sphere, but only at the level of making room for the marginalised within LAM institutions. Such inclusions may have little or no effect on the relations between the powerful and the marginalised in society as a whole – on the contrary some would probably argue that it would function as rather the opposite: a hegemonic instrument of including the marginalised in ‘safe’ fields such as the cultural sphere, while keeping the social and economic divides in the rest of society.

Nevertheless, the anthology is still a welcome addition to the scholarly discussions on the contemporary LAM institutions, not least thanks to its comparative international framework. The somewhat ambitious aims presented by the main editors are not quite followed throughout the various chapters, but that is not to be expected in the present form. However, there are many (although limited) empirical results and points of departure for future studies, both concerning digitalisation and the LAM institutions’ relations to democracy.