

FOLKBIBLIOTEK I CORONAKRIS

Tillgänglighet, legitimitet och förväntningar under covid-19-pandemin

Karin Hjalmarsson och Jens Zingmark

Examensarbete (30 högskolepoäng) i biblioteks- och informationsvetenskap
för masterexamen inom ABM-masterprogrammet vid Lunds universitet.

Handledare: Karolina Lindh

År: 2021

Public libraries during corona crisis - Accessibility, legitimacy and expectations during the Covid-19 pandemic

Folkbibliotek i coronakris - Tillgänglighet, legitimitet och förväntningar under covid-19-pandemin.

Abstract

In this Master's thesis we examine why public libraries, in different municipalities in the same city region, have chosen to make different decisions regarding the libraries accessibility during the covid-19 pandemic. These institutions are forced to show evidence of adaptability and competence to handle a situation of an unpredictable crisis with rapid turns and major consequences as a result. The inertia that defines institutions becomes interesting when its paths cross with the rapidly changing pandemic we are now living in. The municipalities we have chosen for this study all have similar levels of infection amongst the residents, and they all operate under the same regional politics, but they also have dissimilarities. Some of the municipalities are urban and some are more of a suburban or rural character. Half of the municipalities organize their public libraries in "culture and leisure"-committees and the other half organize their public libraries in a more narrow culture-committee. To investigate why the municipalities have made different decisions regarding accessibility, we have performed qualitative interviews with seven library managers from six different municipalities. We've used three research questions in this thesis. The questions read as follows:

1. What decisions have the public library managers made, in the examined municipalities, regarding keeping the library open and accessible during the covid-19 pandemic, and what kind of consequences did the decisions have?
2. How do the public library managers speak about and work with accessibility during the covid-19 pandemic?

3. Do library managers experience contradictory expectations regarding accessibility from politicians and the public, if so how does that affect the libraries accessibility-work during the pandemic?

Our interview-form has brought up questions about organization, library closings, pandemic restrictions, decision making, how the managers interpret accessibility, among other things. To analyze our results we have used an ethnomethodological approach to our empirical data. We have studied how our informants express themselves and looked for norms and underlying expectations from the surrounding community and municipal organization to see why they interpret accessibility the way they do and how that affects the way that they act in the pandemic. Our interview questions and research questions are informed by neo institutional theory. The neo institutional theory is our central theoretical approach to our material. Central theoretical concepts used to conduct our analysis are organisation, systems, institutional logics and social legitimacy.

Our results show a region with little to no coordination during the covid-19 pandemic. We have also shown a similarity in the way that the library managers understand and interpret accessibility. The true dissimilarity lies in the surrounding municipal organizations understanding and interpretation of the concept of accessibility. Library organisations that face contradictory expectations from the public and the municipal executive committee have a harder time to make the library service accessible during the covid-19-pandemic. In the case that the library organisation and the surrounding municipal organisation represent different institutional logics, the library organisation struggles to achieve social legitimacy. Our results have also shown that municipal organizations that keep the decision making “in line” and near the library organizations are less keen to close their public libraries.

Keywords

Library, Information, Accessibility, Digital Participation, Digital Divide, Library managers, Covid-19, Pandemic, Organization, New Institutionalism, Ethnomethodology, Public libraries

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning	5
1.1 Bakgrund.....	8
1.2 Syfte och forskningsfrågor.....	10
1.3 Disposition.....	11
2. Tidigare forskning.....	13
2.1 Tillgänglighet och digital delaktighet	13
2.2 Covid-19-pandemin och folkbibliotek.....	15
2.3 Bibliotekspolitik.....	17
3. Teoretiskt ramverk.....	21
3.1 Nyinstitutionell teori - introduktion och bakgrund.....	21
3.1.1 Organisation och system.....	23
3.1.2 Konkurrerande institutionella logiker.....	24
3.1.2 Social legitimitet.....	26
4. Metodbeskrivning.....	28
4.1 Intervju som metod.....	28
4.2 Urval och genomförande.....	29
4.3 Bearbetning och analys.....	31
4.4 Etiska aspekter.....	35
5. Presentation av undersökning och analys av materialet.....	37
5.1 Del 1: Organisation och förväntningar.....	38
5.1.1 Beslut att hålla öppet.....	39
5.1.2 Beslut att hålla stängt.....	42
5.1.3 Förväntningar och trovärdighet.....	44
5.2 Del 2: Tillgänglighet under covid-19-pandemin.....	49
5.2.1 Konsekvenser av beslut.....	50
5.2.2 Tillgänglighet i praktiken.....	53
6. Diskussion och slutsatser.....	63
6.1 Svar på forskningsfrågor.....	66
6.2 Avslutande kommentarer.....	70
7. Källförteckning.....	72
8. Bilagor.....	77
8.1 Intervjuguide.....	77
8.2 Intervjuförfrågning.....	80
8.3 Arbetsfördelning mellan författarna.....	82

1. Inledning

Covid-19-pandemin har påverkat livet och samhällets grundvalar över hela världen. Verksamheter som har varit förgivettagna har stängt eller snabbt behövt ställa om. I Sverige har vi inte haft samma typ av nedstängningar som i många andra länder. Här kunde butiker, restauranger, bibliotek och museer till en början fortsätta ha öppet utifrån vissa restriktioner och rekommendationer. Under våren och sommaren 2020 hade svenska folkbibliotek öppet nästan som vanligt, men från och med slutet av november 2020 började allt fler folkbibliotek stänga sina lokaler (Svensk biblioteks förening 2021, s. 10). Från statligt håll var turerna många kring bibliotekens öppethållande eller stängning under vintern 2020. Från att biblioteken uppmanades av regeringen och Folkhälsomyndigheten att stänga, till konstaterandet att det bryter mot bibliotekslagen. Vidare till att det, i den tillfälliga pandemilagen, står skrivet att biblioteken fyller en viktig funktion för att medborgarna ska kunna ta del av internet, kultur och utbildning men att biblioteken ändå ska kunna stängas vid behov (Socialdepartementet 2020, ss. 36–37). Efter de ändrade buden från regeringen och Folkhälsomyndigheten började en del bibliotek öppna upp igen kring mellandagarna och nyår, medan en del valde att ha fortsatt stängt fram till 24 januari 2021 (SVT/TT 2021). Vissa kommuner i Sverige har, vid uppsatsens färdigställande, fortfarande sina bibliotek stängda.

Vi har frågat oss hur det kommer sig att folkbiblioteken i Sverige tagit olika beslut gällande öppethållande och andra åtgärder som har med tillgänglighet att göra, med samma bibliotekslag att förhålla sig till. Även folkbibliotek i kommuner inom samma region har agerat olika, och vi har i denna uppsats till avsikt att undersöka orsakerna till detta genom att studera en specifik anonym region. Inom loppet av en månad kom det många olika, och delvis motstridiga, beslut från regeringen och myndigheter för folkbiblioteken att försöka förhålla sig till. Nedan har vi sammanställt en tidslinje över besluten för att få en tydligare överblick över vad som hände när.

Tidslinje över besluten:

- 18 december 2020: Regeringen och Folkhälsomyndigheten uppmanar all "icke-nödvändig" kommunal och regional verksamhet att stänga omedelbart fram till och med 24 januari. Under frågestunden i anslutning till presskonferensen pekas bland annat bibliotek, badhus och muséer ut som verksamheter som bör stängas (Eriksson 2020a).
- 18-22 december 2020: Rekommendation om stängning kritiserar av Kungliga biblioteket och Svensk biblioteksforening eftersom den strider mot bibliotekslagen (Eriksson 2020b).
- 22 december 2020: Regeringen ändrar sig och tar bort ordet bibliotek i sin formulering (Andersson 2020).
- 28 december 2020: Lagrådsremiss av covid-19-lag med förtydligande kring biblioteksverksamhet (Socialdepartementet 2020).
- 10 januari 2021: Den tillfälliga covid-19-lagen trädde i kraft och förväntas gälla fram till september 2021 (Socialdepartementet 2020, s. 2).

Folkbiblioteken ingår i det allmänna biblioteksväsendet och regleras därför av bibliotekslagen (SFS 2013:801). I bibliotekslagens andra paragraf fastställs att biblioteksverksamheten ska finnas tillgänglig för *alla* (SFS 2013:801, §2). För den undersökning vi gör är denna paragraf av störst relevans då stängningar eller begränsningar av biblioteksverksamheten riskerar bryta mot denna paragraf.

Även sjätte och sjunde paragrafen är av viss relevans för denna text. Den sjätte gör gällande att det åligger kommunerna att ha ett eller flera bibliotek i kommunen och att dessa ska vara tillgängliga för alla och anpassade efter användarnas behov (SFS 2013:801, §6). Den sjunde gör gällande att folkbiblioteken ska verka för att öka användarnas digitala kompetens genom informationsteknik så att den ska kunna användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturen (SFS 2013:801, §7). I regeringsformens andra paragraf ingår dessutom att "det allmänna", dvs offentliga verksamheter såsom folkbibliotek, ska verka för att uppnå jämlikhet och delaktighet i samhället för alla människor (SFS 1974:152, §2).

När det i bibliotekslagens andra paragraf står sammanfattat att biblioteken ska finnas *tillgängliga för alla* innebär det ett stort ansvar för tolkning av begreppet tillgänglighet för biblioteken och beslutsfattande personer i en kommun. Under den tid i pandemin då många bibliotek stängde sina lokaler, efter regeringens och Folkhälsomyndighetens presskonferens, kom även frågan om tolkningar av lagen på tal. Många ställde sig frågan om det stred mot lagen att stänga bibliotekslokalerna. Svaret kom under februari månad 2021 då det första fallet av ett eventuellt lagbrott testades i domstol. Det handlade då om kultur- och fritidsnämnden i Karlstads kommun som valt att stänga biblioteket den 21 december 2020 till följd av presskonferensen som ägt rum några dagar tidigare. Domstolen konstaterade att det var lagligt att stänga bibliotekens lokaler i detta fall. Förvaltningsrätten i Karlstad fastslog att begreppet tillgänglighet i detta fall bör tolkas som verksamhetens syfte och bibliotekets service. På vissa sätt var detta fortfarande tillgodosett genom tillgång till digitala medier, utlåning av böcker vid dörren samt möjligheten att låna datorer på kommunens kontaktcenter (Clemens 2021a).

Tacksamheten att ha tillgång till digitala tjänster har varit stor runt om i Sverige under pandemin, men många har också ifrågasatt stängningarna av biblioteken. I april 2021 hade hela åtta JO-anmälningar skickats in och desperata biblioteksanvändare har vänt sig direkt till kommunalråd och kommunstyrelser för att få dem att ompröva sina beslut då de exempelvis inte längre kunnat använda datorer (Clemens 2021b). Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) skriver på sin hemsida, apropå beskedet på regeringens presskonferens 18 december 2020, att det inte finns några hinder för att biblioteksverksamheten istället bedrivs digitalt under pandemin. De påpekar däremot att då alla inte har tillgång till digitala verktyg behöver medborgarna erbjudas möjlighet att besöka ett fysiskt bibliotek och få hjälp på plats för att kommunen ska kunna uppfylla andra paragrafen i bibliotekslagen (SKR 2020).

Till grund för kommunernas olika beslut kring bibliotekens öppethållande och tillgänglighet kan mer eller mindre outtalade och osynliga regler ligga bakom. Den trögrörlighet som definierar institutioner blir intressant i den pandemi vi nu lever i med snabba förändringar. Institutioner tvingas visa prov

på anpassningsförmåga och kompetens att hantera en oförutsägbart krissituation med snabba vändningar och stora konsekvenser som följd. Vi har valt att ta hjälp av den nyinstitutionella teorin för att synliggöra och förstå de bakomliggande faktorerna i de beslut som tagits under pandemin kring öppethållande och tillgänglighet.

1.1 Bakgrund

En för uppsatsen relevant aspekt av tillgänglighet är digital delaktighet. Vi har nedan valt ut några rapporter och kunskapsstöd som vittnar om de problem och satsningar inom digital delaktighet som var aktuella redan innan pandemin bröt ut. De ger en bakgrund och djupare förståelse till vår undersökning, analys och diskussion om hur arbetet med tillgänglighet ser ut på folkbiblioteken i rådande läge under en pandemi.

Under pandemin har många människor av olika anledningar inte kunnat använda varken den fysiska eller digitala biblioteksverksamheten. I rapporten *Svenskarna och Internet 2020* visar resultaten att det under första kvartalet 2020 var 96% av svenskarna som använde internet. 4% av Sveriges befolkning var alltså under pandemins början inte användare av Internet och därför inte heller digitalt delaktiga (Internetstiftelsen 2020, s. 4). Bland användarna finns det även många som har behov av hjälp och stöttning för att använda digitala tjänster. Många är beroende av bibliotek för att kunna få tillgång till dator och internet för att kunna betala räkningar, sköta myndighetsärenden och dylikt. När bibliotek runt om i landet började stänga sina lokaler och/eller tog bort möjligheten för användarna att nyttja datorer och internet synliggjordes de klyftor och ojämlikheter som finns inom och mellan kommuner (Svensk biblioteksörening 2021, s. 6). Problemet med bristande samverkan mellan kommuner blir tydligt när en kommun stänger eller tar bort sina datorer medan andra inte gör det. Invånarnas behov av service försvinner inte, utan de söker sig istället till grannkommunerna för sina ärenden, vilket skapar en överdriven belastning på vissa folkbibliotek (Svensk biblioteksörening 2021, s. 11).

I en publikation utgiven 2019 av Digidelnätverket tillsammans med Digitaliseringsrådet belyses hur arbetet för allmänhetens digitala delaktighet och kompetenser är ett ansvar för många olika aktörer i samhället. Publikationen pekar ut folkbiblioteket som ett nav för detta arbete (DigidelCenter 2019, s. 60). Även KB har under tre år genomfört satsningen “Digitalt först med användaren i fokus” som syftar till att öka den digitala kompetensen bland personal på folkbiblioteken i Sverige. Satsningen har omfattat både folkbiblioteken kommunalt, biblioteksverksamheterna regionalt och KB nationellt, vilka har samverkat och varit delaktiga i processen (Kungliga biblioteket 2021). I en rapport utifrån denna satsning skriver Nordqvist och Wihlborg (2019) om hur bland annat biblioteken har som sitt uppdrag att, i dagens digitala samhälle, inkludera medborgarna. De menar att det på biblioteken behövs kunskap om och tillgång till digitala verktyg då det är många som vänder sig till biblioteken när de inte hittar stöd och kunskap någon annanstans (Nordqvist & Wihlborg 2019, ss. 1–2).

I vårt digitala samhälle är alltså digital delaktighet en viktig fråga, och satsningar för att få ut kunskap och kompetens till medborgarna har länge varit i fokus. Detta för att skapa en demokratisk och jämlik tillgång till samhällsfunktioner och information. Sedan pandemin slog till har dock möjligheten till att hjälpa personer på plats på biblioteken begränsats. Äldre personer över 70 år, under pandemin i så kallad riskgrupp, är den grupp som behöver mest hjälp med de digitala verktygen idag, men samtidigt de som behöver isolera sig mest för att inte bli smittade och allvarligt sjuka. I ett kunskapsstöd från Folkhälsomyndigheten (2018, s. 3) berörs även den sociala delaktigheten bland äldre genom digitala verktyg och plattformar, något som blivit än mer aktuellt under pandemin. Kunskapsstödet gavs ut för att ge olika typer av verksamheter vägledning i arbetet med att förebygga ohälsa bland äldre genom digital delaktighet och social stimulans. Digital delaktighet är alltså en viktig aspekt när det kommer till folkbibliotekens arbete med tillgänglighet.

Som ett led i att förstå hur folkbiblioteken arbetar med och resonerar kring tillgänglighet när de tar olika beslut om stängning eller öppethållande, ämnar vi även ta reda på hur folkbiblioteken arbetar för att uppnå eller behålla sin

legitimitet under pandemin. Vi undersöker informanternas upplevelser av motstridiga förväntningar på organisationen från politiskt håll och från allmänheten, samt hur det eventuellt påverkar deras arbete med tillgänglighet.

1.2 Syfte och forskningsfrågor

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur det kommer sig att folkbibliotek i olika kommuner inom samma region har agerat olika i frågor om tillgänglighet när de har samma bibliotekslag att förhålla sig till. I den här uppsatsen undersöker vi hur och varför, folkbibliotek i olika kommuner inom samma region, agerar och resonerar olika i sin beslutsfattande process under pandemin. En del i denna undersökning är inriktad på hur arbetet med tillgänglighet och digital delaktighet har fortskridit under pandemin. Vi anser det vara viktigt att belysa eventuella skillnader kommuner emellan då alla medborgare ska kunna förvänta sig en likvärdighet i den service Sveriges kommuner erbjuder. Vi är intresserade av att förstå vad det är som ligger till grund för olika tolkningar av tillgänglighetsaspekten i bibliotekslagen. Det kan synliggöra hur olika kontextbundna tolkningar ger upphov till olika beslut i olika kommuner. Vi undersöker i denna uppsats även konsekvenserna av de beslut som fattats, alltså vilken effekt ett öppet eller stängt bibliotek har för användarna och de enskilda biblioteken. Både bibliotekslednings och kommunlednings syn på tillgänglighet och eventuella nedstängningar kan alltså komma att påverka de medborgare som exempelvis behöver tillgång till och hjälp med dator och internet.

Undersökningen baseras på semistrukturerade intervjuer med personer i ledande positioner på folkbibliotek från sex olika kommuner inom samma region. För att uppnå uppsatsens syfte har vi undersökt hur våra informanter tolkar och förstår begreppet tillgänglighet, vilka beslut som har fattats om öppethållande, stängning och tillgängliggörandet av service under covid-19-pandemin. En del i detta har varit att titta på de förväntningar biblioteksorganisationerna har behövt förhålla sig till och hur de agerar för att uppnå trovärdighet. Detta kan ha påverkat beslut som tagits kring tillgänglighetsfrågor såsom öppethållande eller stängning.

Genom studien vill vi bidra till en ökad förståelse av såväl institutionens påverkan på beslutsfattande bibliotekschefer som organisationen som helhet. Det skulle även kunna bidra till en större samsyn organisationerna emellan. Detta är även relevant ur ett användarperspektiv, då det i slutändan är biblioteksanvändare som påverkas av hur kommunen väljer att tolka bibliotekslagen.

Frågeställningar

1. Vilka beslut har folkbibliotekens ledningar, i de undersökta kommunerna, tagit kring öppethållande och tillgänglighet under covid-19-pandemin, och vilka konsekvenser har det fått?
2. Hur resonerar och arbetar folkbibliotek, i olika kommuner inom samma region, med tillgänglighet under covid-19-pandemin?
3. Upplever personer i ledande position inom folkbibliotek motstridiga förväntningar kring tillgänglighet från politiker/allmänhet och hur påverkar det isåfall arbetet med tillgänglighet under pandemin?

1.3 Disposition

I nästkommande kapitel går vi igenom tidigare forskning som är av relevans för denna uppsats. Det kapitlet är uppdelat i tre delar; Tillgänglighet och digital delaktighet, Covid-19-pandemin och folkbibliotek samt Bibliotekspolitik. Där presenterar vi artiklar och avhandlingar inom respektive ämne för att ge bakgrund till det forskningsområde vi verkar inom och för att visa på kopplingar till vår undersökning.

I kapitel 3, teoretiskt ramverk, går vi igenom uppsatsens teoretiska ramverk och hur teorierna och begreppen därifrån är tänkta att användas och appliceras på vårt undersökta material.

I kapitel 4, metodbeskrivning, gör vi en genomgång av den metod vi har valt och våra tankar kring den, hur det kommer uttrycka sig i denna uppsats samt hur vi kommer bearbeta vårt material. I kapitlet går vi in på hur vårt urval ser ut och vilka kriterier vi har haft. Här beskriver vi också hur vi har gått tillväga i vår bearbetning och analys av materialet. Vi för i detta kapitel

även en diskussion om diverse forskningsetiska aspekter som vi har behövt reflektera kring under arbetets gång.

Kapitel 5, presentation av undersökning och analys av empiriskt material, inleds med en presentation av vår undersökning och våra undersökta kommuner för att ge bakgrund till läsningen. Därefter börjar presentationen och analysen av materialet som är indelat i två delar. Vi har analyserat och tolkat materialet i dialog med teoretiska begrepp och tidigare forskning.

I “Del 1: Organisation och förväntningar” fokuserar vi på vilka beslut de olika kommunerna har fattat och hur beslutsprocessen gått till. Vi går även in på vilka olika förväntningar på organisationerna som kommunerna och biblioteken upplever från allmänhet, politiker och myndigheter och hur det påverkar arbetet med tillgänglighet under pandemin. Här tar vi även upp synen på folkbibliotekens legitimitet och trovärdighet. I “Del 2: Tillgänglighet under covid-19-pandemin” fokuserar vi på vilka konsekvenser de olika besluten om öppethållande och tillgänglighet har fört med sig. Vi tar även upp hur kommunernas biblioteksorganisationer resonerar kring och arbetar med tillgänglighet i praktiken under pandemin.

I kapitel 6, diskussion och slutsatser, diskuterar vi resultaten och för fram de slutsatser vi har fått fram genom undersökningen. Vi presenterar även svar på de frågeställningar vi har använt oss av. I kapitlet diskuterar vi även själva arbetsprocessen och erbjuder uppslag till framtida forskning.

I de två sista kapitlen återfinns vår källförteckning och våra bilagor med intervjuguide, intervjuförfrågan och arbetsfördelning mellan författarna för uppsatsen.

2. Tidigare forskning

Denna forskningsöversikt är indelad i tre olika delar som fungerar som en språngbräda för att nå en ökad förståelse för analysen av det empiriska materialet. Dessa delar är: 2.1 Tillgänglighet och digital delaktighet, 2.2 Covid-19-pandemin och folkbibliotek samt 2.3 Bibliotekspolitik.

Den forskning som vi presenterar här har vi valt ut för att visa forskningskontexten till vår undersökning, framförallt genom fokus på frågor om begreppet tillgänglighet och digital delaktighet på folkbiblioteken, samt frågor om organisation. Den hittills begränsade forskningen om folkbibliotek och covid-19-pandemin som vi presenterar är av relevans för att ge en bild av hur den biblioteks- och informationsvetenskapliga forskningen har tagit sig an frågor om covid-19-pandemin.

2.1 Tillgänglighet och digital delaktighet

ICT¹-forskarna Clement och Shade (2000, s. 33) skriver att tillgänglighet inte är ett mål i sig. De menar att tillgänglighet är ett verktyg för att möjliggöra andra aktiviteter, såsom att använda internet, låna böcker eller ta del av information. De menar fortsättningsvis att det därför är bra när man undersöker tillgänglighet att ställa frågorna: 1) Vilket syfte har tillgängligheten? 2) Tillgänglighet för vem? samt 3) Tillgänglighet till vad? Vi kommer att återkomma till dessa frågor i vår analys och diskussion.

Engström (2020, s. 6) presenterar i en rapport resultatet av ett forskningsprojekt om meröppna bibliotek i Lunds kommun. En av många slutsatser i rapporten är att de biblioteksanvändare som intervjuades upplevde att bibliotekets tillgänglighet, både till lokaler och medier, ökade i och med meröppet. Här blir frågan om vad tillgänglighet innebär för biblioteksanvändarna betydelsefull. Trots användarnas upplevelse av ökad tillgänglighet menar Engström att bibliotekens tider för meröppet inte kan ersätta bemannade tider då närvaron av en bibliotekarie påverkar vilken service som finns att tillgå. Men Engström påpekar att meröppet ändå är ett

¹ Information and communication technology

komplement av vikt. Bibliotekariernas organisering av biblioteksrummet och förmedling av material under tider av meröppet är avgörande för hur skillnaderna mellan bemannat och meröppet biblioteksbesök upplevs. En stor skillnad är även bilden av biblioteket som en mötesplats. Meröppet tillgängliggör biblioteksrummet och möjligheten för människor att mötas under fler tidpunkter. Det är däremot färre människor som rör sig i biblioteksrummet under tider för meröppet vilket försvårar för bibliotekets sociala roll. Engström (2020, ss. 30–31) menar att det finns anledning att diskutera hur bibliotekets sociala roll skulle kunna administreras av bibliotekarier på distans och hur en samverkan med lokala föreningar och organisationer skulle kunna se ut. Under pandemin har det visat sig hur viktig denna diskussion kommit att bli då många bibliotekarier arbetar hemifrån och restriktioner införts i max antal besökare på folkbiblioteken.

Digital delaktighet är ett begrepp som fångar upp människors behov av att vara delaktiga i det digitala samhället. Burman (2014, s. 5) skriver att begreppet delaktighet uppfattas som ett positivt laddat begrepp. Det är därför något som många associerar till något mer eftersträvansvärt än uppnåeligt, och är därför konstant förhandlingsbart och omvärderande. Andra exempel på sådana positivt laddade begrepp är demokrati och rättvisa. Olsson Dahlquist (2019, s. 82) skriver om begreppet digital delaktighet utifrån bibliotekets demokratiska uppdrag. Hon menar att begrepp som demokrati, rättvisa och delaktighet är svåra att definiera och behöver förstås utifrån ett platsspecifikt sammanhang för att kunna förklaras. Även Burman (2014, s. 5) menar att dessa mer öppna begrepp är omstridda i sin betydelse och används ofta i politiska diskussioner. Innebörden av dem skiftar över tid och sammanhang.

Vår undersökning fortsätter att reda ut begreppet delaktighets betydelse utifrån ett platsspecifikt sammanhang; nämligen en storstadsregion under covid-19-pandemin. Hur personer i ledande position på folkbibliotek ser på och arbetar med begreppet digital delaktighet, som en aspekt av tillgänglighet, har vi kopplat till de förutsättningar som uppkommit under covid-19-pandemin, samt upplevelser av förväntningar från organisationens, allmänhetens och politiskt håll.

För att vara digitalt inkluderad, menar Ohlsson Dahlquist (2019, s. 53), spelar det (förutom tillgång till teknik och internet) en stor roll *hur* de digitala resurserna används. Genom samhällets ökade digitalisering skärps även kraven på den enskilde medborgaren att själv ha kunskap om både digitala tekniker, digitala tjänster och den kompetens som krävs för användning av dessa. I de fall där någon eller några av dessa kunskaper eller kompetenser saknas innebär det en risk för exkludering från att delta i det digitala samhället och att ta till sig information. Det kan beskrivas som digitalt utanförskap, och i förlängningen som digital ojämlikhet i samhället. Tidigare forskning och undersökningar om internetanvändning har visat att digital ojämlikhet påverkas av sociala, kulturella och ekonomiska klyftor i samhället. Digitaliseringen för med sig förändringar i samhället som påverkar möjligheten till att delta i samhället och därmed vara digitalt delaktig. Olsson Dahlquist (2019, s. 18) menar därför att begreppet delaktighet bör undersökas vidare ur ett bredare perspektiv.

2.2 Covid-19-pandemin och folkbibliotek

Trots att vi enbart har levt med pandemin i drygt ett år har det redan hunnit komma en del forskning på ämnet bibliotek och covid-19-pandemin. I det här avsnittet redogör vi i korthet för de artiklar som är av relevans för denna uppsats.

När pandemin blev ett faktum och vi inte längre kunde samlas, mötas och hjälpas åt i de fysiska rummen fick mycket istället flyttas över till digitala plattformar. Om detta skriver Buchholz m.fl. (2020) i en artikel där de menar att i denna plötsliga nedstängning blev frågor om lärande och teknik än mer aktuella och fick frågor om jämlikhet och tillgänglighet att bli allt mer synliga. De menar även att covid-19-pandemin har gett oss tillfälle att reflektera över vad en god digital medborgare egentligen är, och hur deltagandet i det digitala samhället och det politiska livet egentligen ser ut. Pandemin ger även en möjlighet att se, kritisera och utreda de problem som framkommer. Buchholz m.fl. (2020) menar att det är viktigt att utveckla beredskapsplaner för framtiden då det är sannolikt att vi kommer att möta

ytterligare kriser och pekar på klimatkrisen. I framtida kriser måste insikten om att kollektiva åtgärder såsom restriktioner och nedstängningar påverkar fattiga och utsatta människor i större utsträckning än medelklassen vara styrande. De menar att detta även gäller arbetet med att utforma åtgärder mot desinformation (Buchholz m.fl. 2020).

Forskarna Wang och Lund (2020) skriver om de amerikanska folkbibliotekens agerande under covid-19-pandemin med hjälp av en statistisk undersökning av bibliotekens hemsidor under våren 2020. Av de resultat de presenterar går det att se en skillnad mellan folkbibliotek på landsbygd och folkbibliotek i städer. Folkbiblioteken i städerna är enligt undersökningen bättre på att, via sina hemsidor, erbjuda möjlighet för sina användare att hitta tillförlitlig information om pandemin och om biblioteksservice på distans. Wang och Lund (2020) argumenterar i sin artikel för att biblioteken bland annat ska ha rollen i kristider som en källa för tillförlitlig information. Artikeln är intressant för att den ger en inblick i hur arbetet på biblioteken ser ut i ett annat land under samma pandemi. Artikeln saknar dock ett tydligt tillgänglighetsperspektiv, de erbjuder inget resonemang om att en del medborgare saknar förutsättningar att komma åt bibliotekens hemsidor på egen hand. Även om vi, i vår undersökning, begränsat undersökningen till folkbibliotek i en storstadsregion finns det skillnader kommunerna emellan i fråga om geografisk storlek, befolkningstäthet och befolkningsmängd. Wang och Lund använder en kvantitativ metod och erbjuder inte så mycket svar eller tankar kring varför det finns skillnader. Det är en lucka som vi försökt fylla genom vår uppsats då vi ställer oss frågan om hur olika kommuner hanterat frågor om öppethållande och tillgänglighet under pandemin på olika sätt, varför det finns skillnader och vad de kan bero på.

Tammaro (2020) skriver om hur pandemin har påverkat biblioteken i Italien och vilken service de har erbjudit. Syftet med studien är att försöka förstå vilken inverkan pandemin egentligen har haft på biblioteken och att reflektera över hur denna period skulle kunna påverka bibliotekens framtid (Tammaro 2020). I likhet med Sverige finns det människor i Italien som lever i ett digitalt utanförskap. I Italien är dock andelen som lever i ett digitalt

utanförskap betydligt större än i Sverige. Tamaro (2020) hänvisar till studier som gör gällande att 76% av alla familjer i Italien har tillgång till internet. Landets bibliotekarier har enligt artikeln varit bra på att ställa om och producera biblioteksverksamhet online. Detta, menar Tamaro (2020), har stimulerat landets bibliotek till att tänka om kring deras verksamheter och deras relation till samhället. Pandemin har synliggjort de problem som alltid funnits för landets bibliotek, bland annat bristande resurser och lagtext. Pandemin har även gjort klyftan mellan norra och södra Italien tydligare, där biblioteken i nord är mer resursstarka (Tamaro 2020). Tamaro menar även att det biblioteken har tagit med sig från denna upplevelse är att de inte längre kan se sig själva som enbart ett centrum för läsning och utlån, utan de måste öppna upp för och interagera med lokalsamhället. För att hålla sig relevanta och uppnå god service menar Tamaro att biblioteken måste besvara dessa frågor: "Har online-tillgängligheten för biblioteken utvecklats under pandemin? Har användare tappats? Har nya tillkommit? Har bilden av bibliotekets vision ändrats i det kollektiva medvetandet? Om ja: på vilket sätt?" (Tamaro 2020).

2.3 Bibliotekspolitik

I det här avsnittet redogör vi för relevant forskning om politisk styrning av folkbiblioteken i främst Sverige. Vi tar även upp forskning om politisk uppmärksamhet kring biblioteksfrågor, kommunpolitikens ideologiska motivation, kulturpolitikens påverkan och hur styrdokument gestaltas i praktiken.

Evjen (2015) har gjort en intervjustudie med lokalpolitiker i Århus, Birmingham och Oslo för att undersöka vilka attityder som finns i relation till folkbibliotek och biblioteksutveckling. Hon har i sin undersökning använt sig av ett institutionellt perspektiv i analysen, och studerat normer, lagstiftning och organisatorisk förändring. Evjens (2015) resultat visar att det bland informanterna finns en gemensam syn på bibliotekens roll och mål. Informanterna har främst pekat på medborgarnas demokratiska rättigheter och respektive lands traditioner när man har legitimerat att använda allmänna

medel för att finansiera biblioteken generellt. Evjen (2015) har även hittat i undersökningen att man lokalt argumenterar för att byggnation av nya centrala folkbibliotek kopplas till stadens utveckling och en strävan efter att måla upp staden som ett centrum för kunskap och kultur.

I en artikel presenterar Michnik (2015) sin enkätundersökning, där hon har tagit reda på hur svenska folkbibliotekschefer beskriver lokalpolitikens uppmärksamhet kring biblioteksfrågor. Michnik försöker även identifiera vilka kommunala omständigheter, såsom politisk organisering, befolkningsmängd och ekonomi, som påverkar resultatet. Enligt Michniks (2015) analys av resultaten i enkätundersökningen ökar chansen att den politiska uppmärksamheten uppfattas som stark/ganska stark med 2,7 gånger om folkbiblioteken organiseras av en nämnd där bara kulturfrågor organiseras. Detta jämfört med om folkbiblioteken står direkt under kommunfullmäktige. Michniks resultat (2015) visar att den politiska uppmärksamheten är betydligt starkare om folkbiblioteken ingår i en kulturnämnd, om det finns en biblioteksplan och ifall kommunen har en stor befolkning. Viss korrelation tycks även finnas mellan socialdemokratiskt ledda kommuner och uppmärksamhet riktad mot biblioteken.

Enligt Karlsson (2003), forskare i förvaltningsrätt, har det länge funnit en vanlig missuppfattning om att konsensus råder inom kommunpolitiken. Han menar att det finns en bild av att kommunala politikområden skulle vara mindre ideologiskt motiverad än statlig politik, detta på grund av att ideologiska konflikter är ovanligare på kommunpolitisk nivå. Däremot kan inget politikområde vara mindre ideologiskt än något annat om man med ideologiskt motiverad menar baserad på värderingar. Karlsson (2003) fokuserar i sin studie på kulturpolitik och anledningen är att kulturpolitiken, enligt honom, anses vara den tydligaste symbolen för känslan av konsensus inom svensk kommunpolitik. Han menar att det finns en bild som gör gällande att kommunal kulturpolitik är ett friktionsfritt politikområde. Karlssons (2003) slutsats av den studie han genomfört är att de svarande politikerna inte alls är så enhälliga som de själva tror att de är. Hur kommunerna väljer att organisera sina nämnder och förvaltningar är också viktigt, men politiker som sitter i specialiserade/nischade kulturnämnder

tenderar att vara mer protektionistisk inställda till sitt område. Detta resultat hänger ihop med att renodlade kulturnämnder drar till sig representanter som är mer intresserade av just kulturfrågor. Social identitet och personliga erfarenheter av ansvarsområdet är ofta mer avgörande för att förklara vilka politiker som har vissa ideologiska uppfattningar än vad partitillhörighet har (Karlsson 2003). Denna avhandling är av intresse med anledning av Karlssons beskrivning av kulturpolitiker som mer protektionistiskt inställda till sitt ansvarsområde än vad andra kommunpolitiker skulle vara. Eftersom våra undersökta kommuner till hälften utgörs av folkbibliotek som styrs av en renodlad kulturnämnd blir det intressant att se om de tendenser som Karlsson beskriver går igen i våra informanternas uppfattning av deras ansvariga politiker.

Carlsson och Rivano Eckerdal (2018) har i en studie undersökt vilken betydelse olika styrdokument har i praktiken för folkbiblioteken och dess centrala aktörer. De styrdokument som är i fokus för studien är den nationella bibliotekslagen, den regionala kulturplanen samt de lokala biblioteksplanerna. Vidare har de undersökt hur dessa styrdokument gestaltas i praktiken. Studiens resultat pekar på att styrdokumentet fyller flera funktioner för biblioteken. För biblioteksledningen erbjuder styrdokumentet möjlighet att kommunicera verksamheten externt mot politiker och andra tjänstemän i kommunen, samtidigt som styrdokumentet även används för att kommunicera internt inom organisationen. Resultaten visar att det är väsentligt att handlingsplaner, styrdokument och andra dokument revideras löpande eftersom inaktuella styrdokument i värsta fall kan vara en belastning för verksamheten. Carlsson och Rivano Eckerdals (2018) resultat visar att styrdokumentets skrivningar, om bland annat prioriterade grupper och att bibliotek ska vara tillgängliga för alla, har internaliserats hos personalen i gestaltandet av deras arbete. Studien visar även att personalen på de undersökta biblioteken har agerat och försökt möta de behov som uppkommit under och efter hösten 2015 när många flyktingar kom till Sverige. För det agerandet har bibliotekslagens portalparagraf legat till grund. Carlsson och Rivano Eckerdal (2018) visar däremot att biblioteken trots detta har agerat på

olika sätt, vilket beror på lokala förutsättningar som påverkar hur skrivningarna i lagen och de andra styrdokumenterna gestaltas i praktiken.

3. Teoretiskt ramverk

I detta kapitel ger vi en överblick över den teoretiska ingång vi har när vi bygger vår analys och argumentation. Vi inleder kapitlet med, för uppsatsen, teorins mest relevanta grunder, sedan går vi igenom de teoretiska begrepp som vi använder oss av i uppsatsen. Att välja en teoretisk ingång innebär en förenkling av världen. En teori som är stor nog att rymma alla perspektiv finns inte och vore heller inte meningsfull (Ahrne & Svensson 2011, s. 182). Vår teoretiska ingång är den nyinstitutionella teorin. Det är den begreppsapparat vi bygger vår analys och argumentation på.

Trots ett liknande smittläge i våra undersökta kommuner och samma regionala politik har olika beslut fattats kring frågor som berör öppethållande och service. Det tyder på olika förhållningssätt till pandemin, verksamheten eller till vad begrepp som tillgänglighet innebär. För att komma åt förklaringen till varför det har blivit så söker vi i de organisatoriska strukturerna och använder oss därför av nyinstitutionell teori.

3.1 Nyinstitutionell teori - introduktion och bakgrund

Den nyinstitutionella teorin framhäver att den formella struktur som finns inom organisationen och dess handlingar är resultatet av dess relation med och påverkan från omvärlden. Den tidiga institutionalismen menade att det är en organisations identitet som ger upphov till dess handlingar. Den nya institutionalismen pekar tvärtom på att en organisations identitet uppkommer genom själva handlingarna (Eriksson-Zetterquist 2009, ss. 108–109). Den nyinstitutionella teorin kan sägas ha startat med Meyer och Rowans artikel "Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony" från 1977. Jönsson m.fl. (2011, s. 85) pekar på att Meyer och Rowans text tar avstamp i, för organisationsteorin, centrala frågeställningar som: hur samordnas, styrs och kontrolleras organisationers verksamhet? I sin artikel lyfte Meyer och Rowan fram hur legitimitet, myter och ceremonier är av betydelse för att visa hur den formella organisationsstrukturen legitimerade

organisationen, snarare än såg till att den fungerade (Eriksson-Zetterquist 2009, s. 68). I det fall en organisation skulle strunta i att följa de formella organisationernas strukturer skulle den framstå som närmast nonchalant och i vissa fall inte ses som legitim (Eriksson-Zetterquist 2009, s. 66).

Inom biblioteks- och informationsvetenskap har nyinstitutionell teori hittills bland annat använts för att undersöka social legitimitet i ett digitaliserat samhälle, som Michnik skriver om i “Samhällets allt-i-allo? : om folkbibliotekens sociala legitimitet” (Michnik 2018). Även Olsson Dahlquist har använt sig av nyinstitutionell teori i sin avhandling “Folkbildning för delaktighet. En studie om bibliotekets demokratiska uppdrag i en digital samtid”. Olsson Dahlquist (2019, s. 72) menar att nyinstitutionell teori är ett ramverk som ger möjlighet för analys av samspelet mellan organisationer och samhället som finns runt omkring. Den ger verktyg för att både förklara och synliggöra detta samspel och tar hänsyn till organisationers handlande inom den institutionella kontexten. Den institutionella kontexten består av organisationers påverkan av varandra samt av normer och regler runt omkring. Teorin pekar på hur både historiska, kulturella och sociala aspekter påverkar och formar organisationernas process i institutionaliseringen (Olsson Dahlquist 2019, s. 72).

Den skandinaviska grenen av nyinstitutionell teoribildning är vår främsta teoretiska inspiration för denna uppsats. Den har, inom biblioteks- och informationsvetenskap, tidigare använts av bland andra Joacim Hansson (2010), Lisa Olsson Dahlquist (2019) och Katarina Michnik (2015). Skandinavisk nyinstitutionell teori går emot en syn på organisationer som stabila aktörer som drivs av rationalitet och vars handlande är styrt av vissa uppsatta mål oberoende av trender och händelser i samhället i stort (Olsson Dahlquist 2019, s. 75). Olsson Dahlquist (2019, s. 75) menar att utifrån det nyinstitutionella perspektivet opererar organisationer utifrån vad som anses lämpligt snarare än vad som anses vara rationellt.

Det institutionsbegrepp vi använder oss av är institution som organisation. Det bygger, enligt Jönsson m.fl. (2011, s. 85) på mellanmänniska överenskommelser och består av en uppsättning av synliga och osynliga regler, uttalade och outtalade regler. Jönsson m.fl. (2011, s. 85) menar att

institutioner som organisationer är trögrörliga till sin natur. Vi undersöker hur olika organisationer förhåller sig till samma problem men gör olika tolkningar trots samma uttalade regler, exempelvis bibliotekslagen och de riktlinjer som kommer från Folkhälsomyndigheten och regionen. För aktörernas olika agerande, kan osynliga och uttalade regler ligga till grund. Den nyinstitutionella teorin hjälper till att synliggöra detta. Institutionernas trögrörlighet är intressant i kollisionen med covid-19-pandemin för vår analys. Pandemin är en oförutsägbar situation, med ett oberäkneligt händelseförlopp och snabba, dramatiska konsekvenser. Institutionerna tvingas under pandemin att ta snabba beslut och implementera dem snabbt. Något som skulle kunna sägas bryta mot institutionernas trögrörliga natur. De trögrörliga institutionernas krock med covid-19-pandemin ger upphov till utforskad mark för biblioteksorganisationerna och kommunerna. Detta hjälper den nyinstitutionella teorin till med att belysa i vår uppsats när vi undersöker hur och varför olika kommuner i samma region har agerat annorlunda.

3.1.1 Organisation och system

Organisation och organisering är begrepp som kan innefatta väldigt många olika aktiviteter i det sociala och samhälleliga livet. Eriksson-Zetterquist m.fl. (2015) definierar begreppet organisation som när flera personer går samman för att arbeta mot ett gemensamt mål. Det handlar alltså om samarbete, där vissa redskap eller verktyg kan komma att behövas för att nå målet. Eriksson-Zetterquist m.fl. (2015, s. 10) konstaterar att när samarbetet blir allt mer komplicerat och aktiviteter ska genomföras som olika personer i gruppen hanterar, behöver det finnas personer inom organisationen som samordnar och strukturerar upp arbetet. De menar att organisationen därför behöver särskilja på själva aktiviteterna och den eller de som leder arbetet. Eriksson-Zetterquist m.fl. (2015, s. 12) menar att då vi människor försöker förstå, ordna och kontrollera den värld vi lever i skapas allt större social samverkan, vilket hjälper oss att navigera i omvärlden och hantera den tillsammans. Ett exempel på det är hur Scott (1992, ss. 22-26) i boken *Organizations: Rational, natural and open systems* har formulerat tre

definitioner av en organisation som kompletterar varandra. Dessa definitioner är: *rationella system* (som är formaliserade för att nå samma mål), *naturliga system* (som behöver förändras för att överleva i en föränderlig värld) och *öppna system* (som är öppen för omgivningens influenser och inflytande). Dessa begrepp används för att belysa organisatoriska skillnader i vårt material.

3.1.2 Konkurrerande institutionella logiker

För att förstå hur våra undersökta kommuner agerar under covid-19-pandemin i relation till öppethållande/stängning, tillgänglighet och omvärldens förväntningar, är de olika logiker som beskrivs inom nyinstitutionell teori användbara. De olika logikerna är teoretiska begrepp myntat av författarna March och Olsen (1989, s. 160) för att förklara hur organisationer styrs. Olson Dahlquist (2019, s. 75) beskriver en institutionell logik som ett konceptuellt ramverk som förser organisationsfältet, i det här fallet folkbiblioteks-fältet, med olika riktlinjer för hur man inom fältet ska bete sig. Ramverket omfattar både normativa och kognitiva element. Av detta kan en organisations handlande förstås som utfallet av en intention. Utfallet i sig kan bero på inflytande från olika håll i samhället, från staten eller professionsnätverk, men det kan även handla om så kallade moraliska plikter och värderingar kopplat till fältet. Det vill säga vad som är ett önskvärt beteende av ett, i det här fallet, folkbibliotek.

Begreppet lämplighetslogik beskriver hur organisationer styrs och på vilket sätt de är uppbyggda kring regler och normer som pekar på vad ett lämpligt agerande är för en organisation (March och Olsen 1989, s. 160). Lämplighetslogiken skiljer sig således från en rationalitetslogik, en logik som gör gällande att det är rationella värden såsom vinstintresse som styr organisationers handlande. Enligt lämplighetslogiken behöver det alltså inte bara vara just vinstintresse som styr. Det som styr kan snarare sägas vara det som uppfattas vara det bästa sättet att agera inom olika givna situationer och den roll organisationen förväntas ha (Olsson Dahlquist 2019, s. 75; March & Olsen 1989, ss. 160-162).

Att som folkbiblioteksorganisation agera enligt en lämplighetslogik för med sig stabilitet och förutsägbarhet, vilket dock inte betyder att utveckling är uteslutet. Utveckling uppnås genom att i relation till organisationens roll eller identitet anpassa sig till kontexten (Olsson Dahlquist 2019, s. 75; Eriksson-Zetterquist 2009, ss. 99-100). Av det följer även att en organisation kan påverka sin chans till överlevnad genom att aktivt tänka på vad som är ett lämpligt agerande i förhållande till den egna rollen. Olsson Dahlquist skriver att ur ett folkbiblioteksperspektiv kan det handla om att, till exempel, tillhandahålla avgiftsfria lån. Vidare, menar Olsson Dahlquist (2019, s. 76), kan det vara så att olika organisationer inom samma fält behöver förhålla sig till flera olika logiker som dessutom kan vara motstridiga. Dessa logiker styrs av normbildare, som exempelvis stat och profession. Det här leder till att vissa idéer och organisationsformer får starkare fäste än andra, däremot kan dessa idéer omsättas i skilda handlingar i olika organisationer.

Inom organisatoriska fält existerar det konkurrerande logiker, vilka även kan förekomma inom en och samma organisation. I förhållande till pandemin kan det alltså inom samma folkbiblioteksorganisation finnas skilda lämplighetslogiker, det vill säga att olika delar av personalgruppen har skilda uppfattningar om vad som är ett lämpligt agerande. Samma kan sägas ske inom den regionala organisationen, där olika kommuner inom samma region med samma riktlinjer kan agera olika. Frågan är då vilka logiker som ligger bakom detta. Omvärldens krav på att visst arbetssätt kan göra att olika logiker stöts mot varandra inom organisationen. Ett exempel på det är ökad ekonomisering av offentlig verksamhet. Olsson Dahlquist menar att folkbibliotekens uppdrag, som historiskt haft en stark koppling till värdebaserade logiker, idag i allt större utsträckning ses utifrån en ekonomisk logik där effektivitet och mätbarhet väger tungt. Därför, menar Olsson Dahlquist (2019, s. 76), uppstår en krock mellan en värdebaserad logik och en ekonomisk logik i folkbiblioteksområdet.

I relation till pandemin är folkbiblioteksrollen oprövad, vad som anses vara lämpligt ser därför olika ut i de olika kontexter vi har undersökt. Men, som Olsson Dahlquist (2019, s. 75) beskriver, existerar det inom biblioteksområdet även sociala konventioner och rutinmässigt handlande i

vardagssituationer. Dessa styrs dels av lagtext men även av professionsetik och professionens självbild. I handlingar kopplade just till sådana sociala konventioner och vardagshandlingar finns det ofta starka uppfattningar om bra och dåligt eller ont och gott . Därför kan vi anta att det finns tydliga uppfattningar om vad som är ett lämpligt eller gott agerande inom fältet i förhållande till pandemin även om situationen är helt ny.

3.1.3 Social legitimitet

Centrala begrepp inom nyinstitutionell teori kretsar kring hur organisationer legitimerar sig själva (Eriksson-Zetterquist 2009, s. 63). Enligt den nyinstitutionella teoribildningen når en organisation legitimitet när den visas upp för sin omgivning, och genom att motsvara de krav och förväntningar omgivningen har (Jönsson m.fl. 2011, s. 86). Organisationens formella struktur är dock inte “onödig” utan bidrar till en bättre styrning och verksamhet. Poängen, menar Jönsson m.fl. (2011, ss. 86-87), är snarare att vi inte kan utgå från att en ökad styrning eller ledning är huvudmotivet till varför en organisation har utformats på ett visst sätt.

Social legitimitet kan sägas beskriva hur pass väl en organisation möter upp de förväntningar allmänheten har kring organisationens syfte och verksamhet. Meyer och Rowan (1977; Jönsson 2011, s. 86) kom i sin artikel fram till att formella organisationsstrukturer utformas som svar på de krav och förväntningar som finns i omgivningen. De menar att en organisation gör det som förväntas av den, till exempel det lagen föreskriver eller vad viktiga grupper eller omgivningen förväntar sig. För att en organisation ska överleva krävs det att organisationen anses legitim och trovärdig (Jönsson 2011, s. 86).

Eriksson-Zetterquist (2009, s. 65) skriver om en annan typ av legitimitet, den inom själva organisationen. Den formella strukturen inom en organisation bidrar till legitimitet då den speglar det som organisationen byggt upp som myter (förgivettagna antaganden om att något är på ett visst sätt, som är svåra att ifrågasätta) inom dess institutionella omgivning (Eriksson-Zetterquist 2009, s. 65; Jönsson m.fl. 2011, s. 87). Meyer och Rowan (1977, s. 343) menar att upprätthållandet av en organisation mer handlar om att anpassa sig till de regler som finns inom institutionen än om

att samordna sig och kontrollera aktiviteterna, för som de påpekar bryts ofta regler, samordning uteblir och beslut följs inte upp.

För folkbiblioteken under pandemin kan det vara svårare att uppfatta vad det är som ger folkbiblioteken legitimitet och trovärdighet, då förväntningarna på biblioteken är motstridiga. Bibliotekslagen förutsätter tillgängliga bibliotek för alla i en kommun, medan Folkhälsomyndigheten eventuellt vill se stängda bibliotek för att minska smittspridningen. Ett sätt att uppnå social legitimitet för folkbiblioteken är att uppfylla andra paragrafen i bibliotekslagen genom att vara tillgängliga för alla. I uppsatsen undersöker vi huruvida biblioteksledningen ser att bibliotekens trovärdighet har påverkats på något vis under pandemin. Med hjälp av begreppet social legitimitet vill vi ta reda på hur våra intervjupersoners resonemang kring tillgänglighet kan säga något om hur de eventuellt anpassar sig till de regler som finns inom organisationen, eller till allmänhetens förväntningar på organisationens syfte och verksamhet.

4. Metodbeskrivning

I detta kapitel redovisar vi vårt val av metod, urval, genomförande och bearbetning av materialet. Eftersom vi är intresserade av bakomliggande faktorer i institutionerna som eventuell förklaring till varför biblioteken i de olika kommunerna agerar olika använder vi oss av en kvalitativ metod i vår undersökning. En kvalitativ intervjumetod ger oss tillgång till nyanser i svaren och hjälper oss identifiera värderingar och normer i vårt sammanhang (Ahrne & Svensson 2011, s. 12).

Nedan följer en presentation av hur vi har gjort vårt urval och våra tankar kring det. Vi går sedan igenom hur vi har bearbetat vårt material för att få fram den empiri vi sedan analyserar, samt redogör för hur vi analyserar detta material med hjälp av etnometodologi. I enlighet med vårt teoretiska ramverk är det de organisatoriska strukturerna vi letar efter svar i. För detta är etnometodologin intressant för oss att använda som analysmetod då den erbjuder verktyg för att analysera hur olika tolkningar uppkommer beroende på lokal kontext. I detta kapitel introducerar vi även en diskussion om etiska aspekter av vårt urval, och eventuella etiska dilemman kring användningen av en kvalitativ intervjumetod som grund för vår undersökning.

4.1 Intervju som metod

Genom att göra intervjuer, till skillnad från enkätundersökningar, får forskaren tillgång till nyanser i svaren från informanterna och möjlighet att uppfatta värderingar och normer som kan vara intressanta ur olika perspektiv (Ahrne & Svensson 2011, s. 12). Genom att intervjua personer om något fenomen kan forskaren få inspiration kring hur arbetet kan fortskrida. Genom intervjuer går det även att samla kunskap om hur sociala förhållanden inom en organisation fungerar, samt individuella upplevelser av att vara delaktiga i en särskild social miljö. Intervjuerna präglas av både den språkliga och sociala kontexten, och empirin säger därför främst något om diskussionen

som äger rum under själva intervjutillfället (Ahrne & Svensson 2011, ss. 36–37).

Intervjuerna blir intressanta då det ger oss möjligheten att få insyn i chefernas intentioner och tankar bakom beslut och riktlinjer gällande pandemin. Intervjuunderlaget ger oss goda möjligheter att identifiera skillnader och likheter mellan olika kommuner utifrån chefernas resonemang under själva intervjutillfället. Samtalen under intervjuerna kan även vittna om vilka uttalade och outtalade regler och normer som existerar inom organisationerna.

4.2 Urval och genomförande

Det finns huvudsakligen två olika strategier att använda sig av när det kommer till att välja ut flera fall/miljöer för kvalitativ forskning. Den första är att välja ut miljöer som är så lika som möjligt för att få en ökad säkerhet i resultaten. Den andra strategin är att välja ut miljöer som skiljer sig åt för att skapa en variation, för att kunna undersöka om det är skillnaderna i miljö som ger upphov till olika resultat (Ahrne & Svensson 2011, s. 24).

Vi har valt att genomföra intervjuer med personer i ledande position på folkbibliotek från sex olika kommuner i en och samma storstadsregion. Vi har valt ut miljöer som skiljer sig åt i några aspekter för att kunna besvara våra forskningsfrågor. Kommunerna har tagit olika beslut angående tillgänglighetsfrågor och har olika befolkningsmängd, organisationstyper och delvis politisk styrning. Vi har valt en storstadsregion där smittläget under pandemin hela tiden legat relativt högt, vilket förtydligar problem och åtgärder. Att kommunerna ligger i samma region innebär även att de förhållit sig till samma regionala direktiv, vilket underlättar jämförelser i likheter och skillnader.

Ahrne och Svensson (2015, s. 42) skriver i *Handbok i kvalitativa metoder* att sex intervjuer kan vara för få för att utgöra ett representativt underlag. Vi har dock kunnat se i intervjuerna att vi har uppnått mättnad i de svaren vi har fått, då liknande svar har återkommit vid flera intervjutillfällen. Ahrne och Svensson (2015, s. 39) skriver även att sex intervjuer kan vara tillräckligt för

att uppnå en mättnad i resultaten. Svaren går att känna igen och vissa mönster återkommer i flera intervjuer. För oss och våra frågeställningar hade troligtvis inte fler intervjuer gett någon ny kunskap.

Vi har valt ut kommuner dels utifrån hur biblioteken i kommunerna har agerat under perioden 18 december 2020 till 24 januari 2021 och dels utifrån att de är olika till storleken sett till befolkningsmängd. De har även olika demografiska sammansättningar, såsom invånare med olika socioekonomisk bakgrund och olika behov av tillgång till datorer och internet. Vi har även eftersträvat variation i politiska styren i urvalet av kommuner. Av våra undersökta kommuner är majoriteten allianskommuner och två har ett mitten-/vänsterstyre. Det finns även olikheter på det organisatoriska planet som är intressanta för oss. Även om det finns väldigt många sätt att organisera biblioteken på förvaltningsnivå så är de vanligaste förvaltningsuppläggen i svenska kommuner att biblioteken ingår i en kultur- och fritidsförvaltning eller i en renodlad kulturförvaltning. I vårt material ingår hälften av kommunernas biblioteksorganisationer i en kultur- och fritidsförvaltning. Det finns även en som ingår i en förvaltning där kultur-, jämlikhet- och fritidsfrågor organiseras, samt två kommuner vars bibliotek ingår i en renodlad kulturförvaltning.

Något som har blivit tydligt för oss under planeringen av intervjuerna är att det även finns skillnader i hur en kommuns ledning för folkbibliotek ser ut. Under planeringen av denna uppsats tänkte vi intervjua människor med titeln "bibliotekschef", men när vi började höra av oss till olika kommuner insåg vi snabbt att vem/vilka som ansvarar för biblioteken i kommunerna kan se väldigt olika ut. Därför återfinns olika titlar av de intervjuade i biblioteksledningen såsom förvaltningschef, bibliotekschef och biträdande bibliotekschef i materialet. Anledningen till att vi i ett fall intervjuade två personer vid samma tillfälle var att titeln som bibliotekschef för samtliga enheter innehades under stor del av 2020 utav en av intervjupersonerna och under 2021 den andra. Vi kom gemensamt överens om att den lösningen var bäst för att kunna få så utförliga svar som möjligt om tiden som varit och hur biblioteken gör idag.

Förutom svaren på frågorna, ger intervjumetoden även möjlighet att samla in sådant som språkbruk, känslor och normer (Ahrne & Svensson 2011, s. 56). Det här intervjuunderlaget har gett oss goda möjligheter att identifiera skillnader och likheter mellan olika kommuners sätt att arbeta med tillgänglighet. Biblioteksledningens uttryckta tankar, intentioner och ordval vittnar om detta, samt vilka uttalade och outtalade regler och normer som existerar inom organisationerna.

Vi har valt att använda oss av semistrukturerade intervjuer med en tydlig intervjuguide med olika teman (se bilaga 1). En tydlig intervjuguide har hjälpt oss att behålla fokus under intervjun och även hjälpt oss i analysarbetet med att dela upp frågorna och svaren i olika teman. Däremot har vi inte följt guiden till punkt och pricka utan sett intervjuerna som just semistrukturerade. Ahrne och Svensson (2015, s. 61) skriver att nyckeln till en god intervju är just flexibilitet och inte standardisering. Att ha ett flexibelt förhållningssätt i intervjusituationen har gett oss möjlighet att anpassa frågorna efter vad informanten själv tar upp och att ställa följdfrågor. Detta är en fördel då fler nyanser och dimensioner kan dyka upp och en bredare bild bli synlig än om ett helt standardiserat frågeformulär använts. Vi har även eftersträvat neutralitet och objektivitet i formulerandet av frågorna för att undvika att påverka informanterna till att svara på det sätt som de eventuellt uppfattar att det förväntas av dem (Ahrne & Svensson 2011, s. 40).

Intervjuerna spelades in på mobiltelefon och med de digitala plattformarna Zoom och Teams inspelningsfunktioner. De transkriberades sedan manuellt med hjälp av ett transkriberingsprogram². Intervjuerna varade mellan 45 min och 70 min.

4.3 Bearbetning och analys

Vår empiri, det vill säga vårt intervjumaterial, har bearbetats och analyserats med inspiration från etnometodologi. Etnometodologi är en empirinära metod som vuxit fram ur den närbesläktade fenomenologin. Etnometodologins fokus är att ta reda på hur livsvärlden, det vill säga den subjektiva världen

² <https://otranscribe.com/>

såsom den enskilda människan upplever den, uppkommer genom mikroprocesser i uttryck av sociala interaktioner som ger upphov till aktörernas common sense-kunskap (Alvesson och Sköldbberg 2017, s. 118).

Vi har valt att fokusera på biblioteksledningens syn på tillgänglighet, digital delaktighet och hur de uppfattar organisationen samt dess beslutsfattande, förväntningar och politiska påverkan. Vi har även undersökt om, och i så fall hur, den institutionella identiteten har förändrats för de olika biblioteksorganisationerna till följd av nedstängningar och restriktioner. Här har vi utgått från biblioteksledningens svar om hur de tror att deras organisations självbild förändrats i och med pandemin samt om de tror att bibliotekens legitimitet och trovärdighet har förändrats under pandemin. Att tolka världen innebär att ge den mening och det är genom att låta empirin passera oss själva och de teoretiska perspektiven som vi kan analysera och presentera vårt resultat i textform med hjälp av begrepp och metoder hämtade från etnometodologin. Våra tolkningar beror, förutom på teorin, även på frågeställningar och våra förkunskaper inom ämnet (Ahrne & Svensson 2011, s. 185).

Etnometodologernas fokus för studier är de undersökta aktörernas vardagskunskap samt hur den uppstår och gestaltas (Alvesson och Sköldbberg, s. 119). Ett etnometodologiskt grundantagande är att vårt agerande i den så kallade vardags- eller levnadsvärlden styrs av olika bakgrundsförväntningar och implicita regler som är oreflekterade och aldrig ifrågasatta. Det är då etnometodologins uppgift att ställa dessa under strålkastaren för att synliggöra dem (Alvesson och Sköldbberg 2017, s. 119). Generellt inom etnometodologin låter man metoden styras av det fenomen man studerar, i detta fall hur personer i ledande position på folkbibliotek resonerar kring de frågor vi är intresserade av. I denna kontext är intervjun en lämplig metod. Garfinkel (1996) menar att syftet med den typen av undersökningar etnometodologer ägnar sig åt är att försöka upptäcka de saker en person gör i specifika situationer och de metoder de använder för att skapa "mönstrad ordning i det sociala livet". Detta gör vi genom att bland annat undersöka hur våra informanter beskriver hur de som biblioteksorganisation har agerat under pandemin och hur besluten har fattats.

Ett centralt begrepp för etnometodologin och vår undersökning är indexikalitet. Det är ett begrepp som innebär att en utsaga, ett ord, ett agerande eller en händelse kan ha flera betydelser (Alvesson och Sköldberg 2017, s. 119). Ett ord behöver alltså inte ha en och samma betydelse vid varje givet tillfälle. De betydelsebärande enheterna i språket eller handlingarna är alltid beroende av sin kontext och är situationsbundna (Alvesson och Sköldberg, s. 119). Powell och DiMaggio (1991, s. 20) beskriver indexikalitet som förmågan hos deltagare i en konversation att relatera utsagor till någon extern kunskap som gör utsagan begriplig och att det är detta som upprätthåller konversationer. I denna uppsats ser vi på indexikalitet som en metod för att göra den språkliga analysen av informanternas utsagor. Garfinkel (1967, s. 76), som var den som utvecklade etnometodologin ur fenomenologin, argumenterar för att mening skapas ur praktiska aktiviteter i vardaglig interaktion. Han skriver om “common culture”, det vill säga socialt sanktionerade slutsatser och ageranden som alla tar för givet att alla förstår och tolkar på samma sätt (Garfinkel 1967, s. 76). Denna common sense-kunskap uppstår i olika sociala kontexter. Det går alltså inte att ta för givet att alla delar samma uppfattning om vad exempelvis ansvar eller tillgänglighet är (Garfinkel 1967, s. 76). Alvesson och Sköldberg (2017, s. 119) skriver att relationen mellan tecken och uttryck är mångtydiga snarare än entydiga. I etnometodologin ser man den så kallade vardagsvärldens språk som mycket mer mångtydigt, rikt och otydligt än naturvetenskapens språk, där det finns tydliga klarlagda betydelser och tolkningar (Alvesson och Sköldberg 2017, s. 120).

Indexikalitet är ett användbart begrepp, och blir i vår undersökning en metod för att undersöka våra aktörers språkdräkt. Vi har inte erbjudit vår tolkning eller vad vi lägger i begreppet “tillgänglighet” i intervjusituationerna. Vi har istället efterfrågat informanternas tolkning och låtit dem tänka och resonera fritt kring vad de uppfattar som tillgänglighet. Informanterna har även tillfrågats om hur de uppfattar att övriga kommunen tänker och agerar kring tillgänglighet och biblioteken. Den kontext biblioteksledningen befinner sig i, det vill säga en kommunal organisation

underordnad förvaltning, nämnd och kommunfullmäktige, är något som kan färga av sig på hur biblioteksledningen uttrycker sig och agerar.

Vi började bearbetningen av empirin genom att transkribera intervjuerna. Därefter började vi färgkoda transkriberingarna utifrån våra frågeställningar. Under denna process insåg vi att det i transkriberingarna bitvis var svårt att koda utifrån våra frågeställningar, då svaren lätt gick in i varandra. Vi utkristalliserade då två övergripande teman som vi istället utgick från vid kodningen. Vi byggde även upp presentationen och analysen av vårt material utifrån dessa teman. Det första temat är Organisation och förväntningar. Det andra temat är Tillgänglighet under covid-19-pandemin. Utifrån kodning av materialet har vi plockat ut citat och skrivit referat för att illustrera likheter och skillnader vi funnit i vårt material. Vi har studerat uttryck för institutionaliserade handlingar för att förstå hur informanterna i de undersökta kommunerna påverkas av organisationens strävan att upprätthålla sin legitimitet. Vi ville även förstå hur informanterna navigerar bland upplevelsen av motstridiga förväntningar från politiker och allmänhet. Det har vi gjort genom att undersöka vilken institutionell logik de följer genom att analysera vårt empiriska material. Vi har även gått igenom vårt empiriska material med hjälp av etnometodologin då vi tittade på hur våra informanter målar upp livsvärlden och sin sociala verklighet genom språket. Vi har även undersökt indexikaliteten; hur begrepp och handlingar formas av sin kontext och måste förstås som mångtydiga snarare än entydiga.

I enlighet med vår redogörelse för etnometodologins ansatser och metoder är det oreflekterade bakgrundsförväntningar och implicita regler som vi undersöker i empirin. Vi har velat ta reda på om olika tolkningar av begrepp och påverkan utifrån organisationen kan ligga till grund för om biblioteken har valt att ha öppet eller stängt och vilken service de erbjuder. Detta har vi gjort genom att närstudera våra transkriberingar för att se vad det är som gör att våra informanter resonerar och agerar såsom de gör. Tolkningar vi har gjort utgår från våra informanternas utsagor, och det är alltså den bild de förmedlar om sakernas tillstånd som vi utgår ifrån. Tidigare forskning har lyfts in i vår presentation och analys för att sättas i relation till vår undersökning samt för att utgöra ett underlag till tolkningar.

4.4 Etiska aspekter

Vi har aidentifierat våra informanter för att de skulle känna sig trygga att dela med sig av sina resonemang och erfarenheter på ett öppet och ärligt sätt. Aidentifieringen består dels i att inte nämna informanternas namn eller kön men även att inte skriva ut vilken kommun de arbetar i. Eftersom det även i en större kommun oftast bara finns en bibliotekschef skulle identifiering vara möjlig om vi nämmer kommunernas namn. Vi har därför gett kommunerna siffror istället för namn. Ytterligare ett led i processen med aidentifiering är att vi har undvikit att skriva ut specifika detaljer om kommunerna, såsom exakt befolkningstal eller detaljerad mandatfördelning i kommunfullmäktige. Även ett visst namn på förvaltning och nämnd är omformulerat för att undvika identifiering, samt omformuleringar av titlar i informanternas svar för att undvika identifiering av region.

Ahrne och Svensson (2015, s. 62) skriver att anonymitet är en viktig etisk aspekt, då identifiering kan innebära ett problem för informanten när det handlar om detaljerade och informationsrika historier eller vid studier av mindre samhällen. I den kontext vi skriver kan biblioteksorganisationerna sägas vara mindre samhällen, alltså skulle det teoretiskt kunna innebära problem för våra informanter i sina organisationer om någon kan identifiera dem. Emellertid är total anonymitet för informanterna ingenting vi har lovat, eftersom det teoretiskt inte går att garantera att en informant förblir helt anonym. Någon kan rent teoretiskt fortfarande identifiera en person genom vad den säger. Vi har under processen och i kontakten med våra informanter arbetat utifrån principen om informerat samtycke. Ahrne och Svensson (2015, s. 62) beskriver informerat samtycke som att ha ett ömsesidigt förtroende och ett garanterat frivilligt deltagande under hela processen. Vi har erbjudit möjligheten att läsa igenom transkriberingen för godkännande innan vi färdigställer materialet för att reda ut eventuella missförstånd. Vi har även informerat om att informanterna är fria att avbryta sin medverkan när som helst.

Vi har även varit uppmärksamma på begreppet reflexivitet som Alvesson och Sköldberg (2017, s. 120) beskriver som att forskaren och hans "undersökningsföremål" påverkar varandra ömsesidigt och kontinuerligt

genom forskningsprocessen. Även om vi haft som målsättning att inte påverka våra subjekt under intervjusituationerna så har vi trots allt ingått i en kontext gemensamt där vi påverkat varandra ömsesidigt. Vi har säkerligen, oreflekterat, påverkat våra informanternas svar genom hur vi har presenterat oss, ställt frågorna och i vilken ordning. Detta speglas i sin tur i den empiri vi har undersökt och analyserat.

5. Presentation av undersökning och analys av empiriskt material

Vi har i detta kapitel valt att kombinera presentationen av våra resultat och analysen vi gör av resultaten. I vår intervjuundersökning har vi undersökt hur det kommer sig att våra undersökta kommuner har fattat olika beslut i frågor om tillgänglighet när de har samma bibliotekslag och smittläge att förhålla sig till. För att förstå dessa beslut har vi undersökt hur våra informanter resonerar om tillgänglighet, samt vilka förväntningar de har förhållit sig till under covid-19-pandemin. Dessa förväntningar kan vara motstridiga och tolkningarna av tillgänglighet kan se olika ut beroende på kontext. Därför är vi intresserade av hur olika normer och regler viktas mot varandra i informanternas berättelser kring hur beslut har fattats. Till sist är vi intresserade av konsekvenserna av de beslut som har fattats, alltså vilken effekt ett öppet eller stängt bibliotek under covid-19-pandemin har för de enskilda biblioteken och användarna. För att göra vår analys har vi kodat våra transkriberingar utifrån de två teman vi har tagit fram; “Organisation och förväntningar” och “Tillgänglighet under covid-19-pandemin”. Dessa teman utgör våra två olika delar i kapitlet. Vårt empiriska material presenteras nedan genom referat och citat löpande i texten. Dessa jämförs sedan med varandra, kontextualiseras och analyseras i dialog med tidigare forskning och den begreppsapparat vi har presenterat som är inspirerad av nyinstitutionell teori och etnometodologi. I den första delen redogör vi för och diskuterar de beslut som har fattats, organisatoriska faktorer och de förväntningar som finns på biblioteken. I den andra delen redogör vi för och diskuterar hur ledningarna i de kommuner vi undersöker resonerar kring tillgänglighet och tillgängliggörandet av service under covid-19-pandemin. Där redogör vi även för vilka konsekvenser beslut har haft under pandemin.

Nedan har vi sammanfattat information om de sex kommuner, inom samma region, som våra informanter arbetar inom. Informationen i sammanfattningen består dels av några av de parametrar vi har tittat på i

urvalet, men även sådan information som ger en större förståelse för hur kommunerna ser ut utan att röja vilka det handlar om.

Kommun	Befolkning	Politiskt styre	Placering i organisation	Medianinkomst	Befolknings täthet
1	Mellan	Vänster/mitten	Kultur och fritidsförvalt.	Hög	Hög
2	Stor	Höger	Kulturförvaltning	Hög	Hög
3	Mellan	Alliansen	Kultur och fritidsförvalt.	Genomsnittligt	Låg
4	Stor	Vänster/höger	Kultur och fritidsförvalt.	Låg	Låg
5	Mellan	Alliansen	Kultur-, jämlikhet- och fritidsförvalt.	Hög	Hög
6	Liten	Alliansen	Kulturförvalt.	Hög	Låg

Befolkning (invånare): Liten = 0 - 50 000, Mellan = 50 001 - 100 0000, Stor = 100 001 och uppåt.

Befolkningsstäthet (invånare/km²): Låg = 0 - 500, Hög = 501 och uppåt.

Medianinkomst = I förhållande till hela landet.

5.1 Del 1: Organisation och förväntningar

Analysen i denna del har gjorts med särskild hjälp av de nyinstitutionella begreppen om institutionella logiker för att belysa hur organisatoriska skillnader kommunerna emellan påverkar de beslut som har fattats. Den etnometodologiska metoden att undersöka språket och hur de uttrycker konkurrerande normer och regler kommer även till användning här.

Del 1 är uppdelad i några underrubriker för att underlätta läsningen. Vi går först igenom de beslut som rör öppethållande under covid-19-pandemin, sedan går vi in på beslut om att hålla stängt. Avslutningsvis redogör vi för de förväntningar som organisationerna förhåller sig till samt hur organisationerna uppnår trovärdighet under covid-19-pandemin.

5.1.1 Beslut att hålla öppet

De undersökta kommunerna har alla tagit beslut om olika typer av öppethållande under pandemins gång. Hur dessa beslut har fattats och på vilka grunder redogör vi för här.

I kommun 1 beskriver informanten processen kring hur beslutet att hålla öppet togs på följande vis:

Då fattade kultur-och fritidsnämndens ordförande beslut om stängning av idrottshallar och allt möjligt. [...] Men i det beslutet så har jag rätt att fatta beslut om [bibliotek1] ska stängas eller inte öppnas eller överhuvudtaget bibliotekssystemet. Där var vi lite mer osäkra på hur vi skulle göra. [...] Hos oss så var det en vinnar-strategi att behålla besluten i en så kallad "linje". Vilket betyder att kultur och fritid bestämmer över hur vi tänker hantera de restriktioner som kommer. Det är alltså ingen krismyndighet eller krisledningsgrupp eller så som bestämde det åt oss.

Kommun 1

Vår informant i kommun 1 fortsätter sitt resonemang med att ge personalen sin uppskattning för att de tog sitt ansvar. Det hade, enligt vår informant, varit svårt att hålla öppet om inte personalen ville ha öppet, följde restriktionerna eller hade kämpat för att ha öppet. Eftersom besluten fattades i linje hade det enligt vår informant varit svårt att implementera beslutet utan att ha personalen med sig. Det verkar som att hen anser att denna korta beslutsväg ledde till att de kunde hålla biblioteken öppna. Dels på grund av förvaltningens syn på biblioteken som samhällsviktiga och dels på grund av att en krismyndighet eventuellt inte hade sett biblioteken som samhällsviktiga.

Desto längre du är från verksamheten, desto större sannolikhet är det att du stänger. Om det är en krisledning eller så, desto större risk, säger jag, att man stänger biblioteken.

Kommun 1

Under intervjun återkommer vår informant från kommun 1 flertalet gånger till denna poäng, att avståndet mellan verksamheten och där besluten fattas spelar en avgörande roll i frågan om stängning. Informanten menar, i sitt svar på frågan hur lång väg det är mellan hens organisation och högsta beslutsfattare i kommunen, att det är väldigt lång väg. Däremot menar hen att biblioteksorganisationen, på sätt och vis, ändå är nära eftersom bibliotekschefen sitter med i nämndens ledningsgrupp. Informanten berättar

att i större kommuner än kommun 1 så kan bibliotekschefen vara under en avdelningschef och att biblioteket då är två steg ifrån beslutsfattande organ. Här menar vår informant att nackdelen med det är att biblioteksfrågorna inte riktigt är på agendan, vilket är en effekt av att vara långt ner i hierarkierna. Hen menar även att storlek på kommun och organisationsform gör att förhållandena speglar sig olika i olika kommuner, men generellt menar hen att kommunfullmäktige bara behandlar biblioteksplanen och det är enda gången bibliotek diskuteras.

Olsson Dahlquist (2019, s. 76) menar att olika organisationer inom samma fält behöver förhålla sig till flera olika logiker som dessutom kan vara motstridiga. Att logikerna styrs av normbildare, gör att motstridiga logiker uppstår när exempelvis stat och profession anser olika kring vad som är lämpligt agerande under pandemin. I relation till kommun 1 kan vi se olika konkurrerande institutionella logiker som ligger till grund för beslutet att hålla öppet och erbjuda digital service. Staten, i form av Sveriges regering och Folkhälsomyndigheten, propagerar för nedstängning och restriktioner för att hålla nere smittan, i linje med en rationalitetslogik där låga smittotal och prioritering av resurser är uppsatta mål. I enlighet med en sådan logik är det rationellt att stänga ner biblioteksverksamheter under pandemin. Medan staten kan sägas drivas av en rationalitetslogik kan professionen i form av bibliotekspersonalen hos kommun 1 sägas ha drivits av en värdebaserad lämplighetslogik. I en värdebaserad lämplighetslogik är värden såsom öppenhet, tillgänglighet och ansvarstagande gentemot bibliotekens uppdrag framträdande. För vår informant i kommun 1 och den större kommunala organisationen kan vi ana två konkurrerande logiker som ändå tycks ha kunnat kombineras. Dels ser de lämpligheten i att göra sitt för att hålla nere smittan genom att anpassa sin service efter situationen och dels har förvaltning och nämnd sett lämpligheten och det rationella i att hålla beslutsfattningen i linje. Att dessa logiker har kunnat kombineras har lett till att biblioteken har kunnat hålla öppet och erbjuda service. Hade den kommunala organisationens institutionella logik legat mer i linje med statens logik hade ett öppethållande varit svårt för folkbiblioteksorganisationen att driva igenom. Hade besluten inte fattats i linje och i dialog med

bibliotekspersonalen hade beslutet varit svåra att implementera och leva upp till. Som vi förstår vår informant från kommun 1 så menar hen att politiken utanför ansvarig nämnd inte bebländar sig eller intresserar sig nämnvärt för biblioteksfrågor. Med det i bakhuvudet tolkar vi vår informants tes om att ju längre ifrån biblioteken beslutet fattas så är det lättare att stänga ner, som att hen menar att det finns ett bristande intresse och kunskap om biblioteken bland högre politiker, där man inte ser bibliotekens nytta i exempelvis en kris som covid-19-pandemin.

En annan kommun som valde att delvis hålla sina bibliotekslokaler öppna och ha digital service under den tid i pandemin då andra kommuner valde att stänga ner, är kommun 4. Här fattades beslutet genom en samverkansgrupp och regionen centralt.

Ja, eftersom vi aldrig riktigt stängde, att vi alltid hade öppet så... Vi stängde ju aldrig ner. Men beslutet kring att vi skulle ha enbart samhällsviktig service, det togs ju ifrån regionen centralt ifrån en samverksamsgrupp centralt.

Kommun 4

Under tiden för “enbart samhällsviktig service” kunde biblioteksanvändare, enligt vår informant i kommun 4, ändå lämna och låna böcker, men inte komma in i lokalerna.

Folk åker ju hit och dit. Och om jag hade haft andra restriktioner eller annat öppet, kanske hade varit mer generös, så hade folk förflyttat sig till [kommun 4]. [...] Så det var väldigt bra att man gjorde en gemensam sak i det där och då bestämde vi ... Då blev det tio personer. Och då blev det bara så kallad samhällsviktig service, som då innebär datorer, kopiator och möjlighet att scanna. I [kommun 4] jobbar vi också tåtare kan man väl säga, med kontaktcentrum. För att vi har inget medborgarkontor i [kommun 4], vi har ett [kontaktcentrum]. Och för att vi skulle kunna ge den servicen till våra medborgare, så hade vi det fortfarande öppet så att säga.

Kommun 4

Vi tolkar svaren från vår informant från kommun 4 som att när många biblioteksorganisationer i regionens kommuner valde att stänga ner förlitade sig biblioteken i kommun 4 på regionens förmåga att satsa på samhällsviktig service då kommunen i fråga inte hade något medborgarkontor. I kommun 4 fall verkar kommun och bibliotek ha styrts av en lämplighetslogik. De har bedömt det som lämpligt att erbjuda så kallad samhällsviktig service på folkbiblioteken i avsaknad av medborgarkontor i kommunen. Ett visst mått

av konkurrerande lämplighetslogiker går att ana. Kommunen tycks initialt ha sett lämpligheten i att stänga ner biblioteken och begränsa servicen för att begränsa smittspridningen, men eftersom man från regionen centralt gick ut med att viss typ av samhällsviktig service bör kunna erbjudas så beslutade man att hålla öppet för det. I det läget hade det inte varit lämpligt att låta biblioteken stänga helt. Av svaren och tankegångarna att döma finns det en risk att folkbiblioteken i kommun 4 hade fått hålla stängt om ett medborgarkontor hade funnits som hade kunnat erbjuda datorer, internet och kopiatorer.

5.1.2 Beslut att hålla stängt

De flesta folkbiblioteken i våra undersökta kommuner har haft helt stängt i åtminstone korta perioder under pandemin. Vissa i ett par dagar i mellandagarna medan andra har haft stängt i minst en månad. Om vi tittar på ett av svaren från informanten från kommun 2, som stängde en stor del av sina bibliotek i anslutning till 18 december 2020, så kan vi se att informanten i kommun 1s tes, att ju längre ifrån biblioteken som besluten fattas desto lättare att stänga, till viss del bekräftas:

Alltså de här besluten togs ju på politisk nivå och centrala krisledningsnämnden i [kommunen] är ju de som ger oss direktiv när det gällde det här [platser som skulle ha öppet för tillgång till datorer], [...] vi hade inflytande över att föreslå platser för detta. Vi tycker att den här platsen är lämplig på grund av... detta och detta.

Kommun 2

Beslutet att biblioteken skulle stängas fattades alltså utanför organisationen. Även beslutet att biblioteken skulle välja ut bibliotek som skulle erbjuda samhällsviktig service i form av datorer och internet under perioden fattades utanför organisationen. Det organisationen däremot hade inflytande över var att föreslå platser för detta. Det som tycks ha styrts ledningens beslut om dessa platser tycks ha varit en lämplighetslogik. De har agerat enligt vad som uppfattas vara det bästa sättet inom den givna situationen och enligt den roll biblioteken förväntas ha (Olsson Dahlquist 2019, s. 75; March & Olsen 1989, ss. 160-162). Ledningen har valt ut platser där de har sett att behovet av datorer och internet har varit som störst, i mer resurssvaga områden. Vår

informant berättar att det framförallt är socioekonomiska variabler som har varit styrande i valet av platser för digital service under perioden de hade stängt. Vilket motsvarar den roll biblioteken förväntas ha, att tillgängliggöra service, teknologi och medier för den som är utan.

Det som informanten i kommun 1 formulerade; att det tycks vara lättare att stänga ju längre ifrån organisationen beslutet fattas, syns även i svaret från våra informanter från kommun 3, där biblioteken stängde ner redan i november.

Och då kom det ju från högsta ledningen att kultur- och fritidsförvaltningen skulle agera också, så de hade ju samtal och då fick vi besked att nu stänger vi, så från 3 november var det ju stängt.

Kommun 3

I kommun 3 verkar alltså biblioteksledningen inte ha haft något inflytande över huruvida biblioteken skulle stänga eller hållas öppna, däremot har det stått biblioteksledningen fritt att under förutsättningarna ändå tillhandahålla anpassad biblioteksservice. I kommun 6, där biblioteken hölls stängda mellan 18 december och 24 januari, fattades beslutet enligt vår informant av kommunledningen. Där var dock bibliotekens förvaltningschef med i processen, men beslutet togs av kommunledningen. I kommun 5 stängdes biblioteken i anslutning till 18 december, vår informant beskriver det hela såhär:

Det beslutet togs genom att min förvaltningschef [...] [Hen] hade haft en snabb koll med vår nämndordförande, och då var ju de två överens om att "ja nu sa man bibliotek på presskonferensen, så det är det som vi ska förhålla oss till". [...] Jag har inte pratat med min förvaltningschef, men jag uppfattade i alla fall [hen] som att [hen] också tänkte att nu är det verkligen katastrof här när man går ut och stänger ner hela Sverige en dag innan jul. Det kändes väldigt alarmistiskt allting. Så det gavs liksom inte den här möjligheten att bara ta tio djupa andetag och bara tänka efter, utan det kändes bara som att det var kärnvapenroboten som kommer [skratt]. Det var ett så konstigt utspel. Både tidpunkt och på det sätt som de presenterade allting.

Kommun 5

I kommun 5 så verkar inte beslutet ha kommit från kommunledningen, utan varit ett beslut som växt fram mellan förvaltningschef och nämndordförande, ett beslut som av svaret att döma verkar ha fattats i all hast utan en chans att tänka efter. Här verkar alltså inte avståndet till där besluten fattas varit en

avgörande faktor. Här har beslutet fattats nära organisationen. Vad vi kan se uttryck för här är den krocken mellan organisationernas trögrörliga natur och covid-19-pandemins dramatiska natur. Ska man placera in organisationen i Scotts (1992, ss. 22-26) definition av olika typer av organisationer som olika system så skulle kommun 5s organisation kunna sägas fungera som ett öppet system. De är öppna för omgivningens influenser och inflytande. Regeringen och Folkhälsomyndigheten har här fått ett indirekt inflytande över beslutsfattningen. Att en organisation fungerar som ett öppet system kan vara positivt, då inflytande och intryck från andra utanför den egna organisationen kan vara nyttiga för en organisations utveckling och trovärdighet. När beslutet däremot har tagits väldigt snabbt utan eftertanke finns det en risk att det kan skada organisationens trovärdighet, då organisationen kan uppfattas som otydlig och ogenomtänkt i sitt agerande.

Att snabbt och ogenomtänkt besluta om stängning går bortom ett agerande som är i linje med en lämplighetslogik. Agerande enligt en lämplighetslogik för med sig stabilitet och förutsägbarhet, vilket en snabb beslutsfattning här inte kan sägas göra. Som Ohlsson Dahlquist (2019, s. 75) skriver så uppnås däremot utveckling för en organisation genom att i relation till organisationens roll eller identitet anpassa sig enligt kontexten. Något som kommunerna ändå kan sägas ha gjort i varierande grad. Vi kommer i kommande avsnitt dyka mer på djupet i frågor om förväntningar och trovärdighet.

5.1.3 Förväntningar och trovärdighet

Att visa upp sig för omvärlden och spegla de förväntningar som finns på organisationerna är hur en organisation uppnår social legitimitet. Men eftersom normbildare i form av stat och allmänhet förväntar sig olika saker av folkbiblioteken under covid-19-pandemin är inte vägen till social legitimitet helt enkel. Michnik (2018, s. 43) skriver att en aktörs legitimitet är beroende av hur aktörens beteendemönster upplevs och accepteras av omgivningen. Under pandemin har folkbibliotekens beslut om stängning ifrågasatts (Eriksson 2020b; Clemens 2021b). Biblioteken är inte längre tillgängliga i den utsträckning som användarna är vana vid och i vissa fall

anser acceptabelt. Användare riskerar att stängas ute från sina rättigheter att ta del av bibliotekens service i form av digital teknik och internet, och skulle då kunna hamna i ett digitalt utanförskap. Inom nyinstitutionell teori är det vanligt att man tittar på institutionell identitet och vilka förväntningar som ställs på en organisation och hur organisationer svarar upp mot dessa för att vinna legitimitet. En fråga vi har ställt till alla våra informanter har varit huruvida de upplever att bibliotekets självbild eller identitet har påverkats under pandemin, samt om de tror att bibliotekens trovärdighet och legitimitet har påverkats av eventuella nedstängningar och restriktioner. Informanten i kommun 2 är av uppfattningen att biblioteksorganisationens självbild har stärkts.

[J]ag skulle säga att den ändå har stärkts av det, att vi har klarat av det här tillsammans! Även om det har varit jobbigt många gånger. Så fixar man det här så kan man ju göra nästan vad som helst.. jag tror att många medarbetare också är... är lite stolta över det som har åstadkommit. de VILL cykla hem till 70 plus! Det är inte jobbigt, "jag VILL det! kan vi inte sätta igång?!"

Kommun 2

I kommun 2, där en stor del av kommunens bibliotek stängde ner sina lokaler under perioden 18 december till 24 januari, menar vår informant att självbilden om att de som organisation klarar av utmaningar tillsammans trots det har blivit stärkt. Hen menar att de som organisation tycks gå stärkta ur pandemin. I likhet med vår informant från kommun 1, som riktar ljuset mot sin bibliotekspersonal och menar att bibehålla öppet och service hade varit omöjligt utan dem, så kan vi se en liknande uppfattning hos informanten i kommun 2. Bibliotekspersonalen tycks ha agerat på ett sätt som ligger i linje med det som inom nyinstitutionell teori beskrivs som lämplighetslogik. Organisationen i allmänhet och personalen i synnerhet har sett lämpligheten i att anstränga sig för att erbjuda tillgänglig biblioteksservice. För personalen har det varit viktigt att nå ut med bibliotekens service, restriktioner och nedstängning till trots. Därför har personalen i kommun 2 ansträngt sig för att nå ut med bibliotekens service till äldre i riskgrupp, exempelvis, genom att cykla ut med böcker. I kommun 1 har personalen propagerat för att hålla lokalerna öppna och arbetat för att erbjuda tillgång till datorer. För personalen tycks allmänhetens förväntningar på biblioteken vara inbyggd i rollen, och

därför har det varit naturligt att agera efter det i den mån som har varit möjligt. Informanten i kommun 4 uttrycker liknande tankar, att självbilden har förstärkts. Men där informanten i kommun 2 ser till personalens agerande och att organisationen har gjort det tillsammans så blickar informanten i kommun 4 utåt.

Jamen när man befinner sig inne i en organisation så är man ju såhär "men vi behövs, men vi är viktiga!" [tillgjord röst]. [...] men självbilden tycker jag ändå förstärkt av att det kommer inlägg om att barn och unga slutar gymnastisera, självmordsbenägenheten blir hög, nämen det är ju massa sådana där saker; folk träffas inte, folk möts inte. Det är många sådana saker som liksom förstärks. Men det hära mötesplatsen, kulturen är en viktig del.

Kommun 4

Bilden av att de håller på med något viktigt är starkt närvarande i informantens svar. Hen menar att i svåra tider, som under covid-19-pandemin, där folk har isolerat sig och barn har tvingats sluta med bland annat idrott så är kulturen viktigare än någonsin. Där flera av våra informanter har lyft datorer och internet som det viktigaste under pandemin, och mer eller mindre uttryckligen sagt att böcker och medier är inte så viktigt i sammanhanget tycks kommun 4s informant vilja lyfta bibliotekens roll som förmedlare av böcker och kultur.

Informanten i kommun 5 tycker det är svårare att svara på om självbilden eller identiteten har påverkats på något vis. Trots att biblioteket hade stängt en period uttrycker hen en stolthet över att de ändå lyckades ha service igång.

Svårt att svara på just nu. [...] Men jag hoppas att vi kommer kunna när vi sammanfattar det här att vi ändå landar i det som jag sa tidigare, ändå en slags stolthet i att vi höll öppet. Vi har inte haft någon smittspridning inom personalen, och jag menar biblioteken har ju knappast inte heller varit någon källa för smittspridning i kommunen. Jag hoppas att det blir en stolthet, att vi liksom kunde hålla våran biblioteksservice, vi var samma samhällsviktiga funktion under den här perioden, och vi fixade det.

Kommun 5

Förväntningar på en organisation kan komma från alla möjliga håll. För en biblioteksorganisation kommer förväntningarna främst från organisationernas användare (det vill säga allmänhet) och beställare (dvs nämnd och kommunledning), men under pandemin kommer det förväntningar även från regeringen och Folkhälsomyndigheten, som biblioteken behöver förhålla sig till. Biblioteksledningen behöver alltså förhålla sig till en rad olika, till viss

del, oförenliga intressen och förväntningar. Detta påverkar beslutsfattningprocessen och i slutledet den tillgänglighet som allmänheten, enligt bibliotekslagen, ska ha rätt till.

I vår undersökning vittnar informanterna om att allmänheten förväntar sig att biblioteken ska vara en plats dit de kan vända sig för att få tillgång till dator, internet och skrivare eftersom det finns människor som saknar den möjligheten i hemmet eller på sitt arbete. Från kommunalt håll finns det i en del kommuner förväntningar på biblioteken att de ska vara en del i en större digitalisering men att det saknas kunskap och egentliga förväntningar om hur eller att biblioteken ska vara behjälpliga i den digitala utvecklingen. I kommun 4 finns det en önskan och en förväntning om att kommunen i sin helhet ska bli väldigt digital.

Det finns en stor ambition i kommunen att vi ska bli digitala, väldigt digitala. Och där sitter jag som en liten djävulens advokat och hela tiden och säger "Jaa absolut men.."
[...] Det är väl ganska tydligt i kommunen att det finns många som inte har till exempel datorer och sånt eller möjlighet att kopiera och scanna hemma eller på jobb som behöver ha den möjligheten hos oss. [...] Man [kommunen] ser vikten av att... vad vi kan göra i samhällets funktion och så och det är det som har blivit lite tydligare i pandemin. Det här med att vad hade hänt om vi hade stängt ner? Som sagt "Ja då stänger vi, det finns inga datorer, det finns ingenting!" Hur hade personer då som behöver ta fram utdrag ur banken för att få försörjningsstöd, hur hade de gjort? Då hade inte de fått försörjningsstöd. Åtminstone hade det blivit mycket mycket mer komplicerat. Så att någonstans så har det nog också blivit en "jaha, ni gör det också ja just det! Det ska vi inte glömma." liksom.

Kommun 4

Vår informant i kommun 4 menar att pandemin har gjort att kommunens politiker har fått upp ögonen för att biblioteken faktiskt spelar en roll i denna fråga. Det blir tydligt att utan biblioteken under pandemin så hade det varit många invånare i kommunen som hade hamnat i kläm. Även i kommun 5 vittnar vår informant om något liknande.

[N]är biblioteken har dragit ner på öppethållandet, så att det överhuvudtaget inte gick att komma till oss, som när vi hade stängt en period. Då var det ju nästan bokstavligt så att det stod människor på torget som sa "jag måste göra mina bankärenden, jag måste skriva ut för ansökan om socialtjänst. vart ska jag ta vägen? biblioteket är stängt". Och då ställde sig alla i receptionen i kommunhuset [skratt], och DÅ förstår man att jaha det är så det funkar.

Kommun 5

Bland kommun 5s politiker tycks det inte ha funnits någon förväntning på biblioteksorganisationen att tillhandahålla datorer, internet och digital vägledning då de verkar ha saknat insikt om det behov som länge har funnits. För de invånare i kommun 5 som saknar möjligheten att använda dator och internet hemma finns det en förväntning om att kunna nyttja antingen myndighetskontoren eller biblioteken för att sköta sina ärenden. När myndigheterna har låst sina dörrar och biblioteken har stängt står människor helt plötsligt både bildligt och bokstavligt talat utanför. I beslutet om stängning så verkar det ha varit en förväntan från regering och Folkhälsomyndigheten om att stänga biblioteken för att minska smittspridningen som har varit vägledande. Beslutsfattare i de kommuner som till viss del hållit stängt tycks ha varit ovetandes om allmänhetens förväntningar och behov. I kommun 3 vittnar våra informanter om en nedprioriterad verksamhet där kommunledningen har förväntat sig att bibliotekens (och hela förvaltningens personal) ska agera trängselvärdar på stan eller att bibliotekspersonalen ska rycka in i skolan.

[D]et känns som att fokus har varit mer på andra områden för politikerna. Vi har mer blivit ombedda att stötta, alltså kultur och fritidsförvaltningens personal har blivit ombedda att kanske gå in i skolan och jobba där istället, och då skulle det prioriteras över vår verksamhet exempelvis. Sen blev det ju inte så i jättestor utsträckning, det var ju då under hösten 2020. Men också att vi skulle vara trängselvärdar på stan och sådär. Där fanns det ju en politisk vilja att det skulle prioriteras också.

Kommun 3

Samtidigt vittnar våra informanter om en helt motsatt förväntning och efterfrågan från allmänheten om att tillhandahålla internet och tidningar, då allmänheten ser det som sin rättighet.

Jag tror det är viktigt för invånarna att få uttrycka att vi har rätt till det här och vi vill ha det här, men sen kanske det inte är så många som utnyttjar det. Men vi vill ju också tillgodose deras önskemål såklart. I den mån det går liksom. Så på det sättet är det ju skönt att kunna erbjuda det också. [...] [D]et var framförallt behov [av datorer] som uttalades vid [bibliotek1] och [bibliotek2], har jag för mig. De hade ett antal personer som kontaktade dem kring det, sen såg vi också det runt omkring att andra gjorde så, så då kände väl vi att varför ska inte vi prova och se, och det är inte fullbokat nånstans, utan det är ju mest en möjlighet.

Kommun 3

En del människor i samhället är beroende av biblioteken för att få tillgång till information, datorer och internet för att kunna uppfylla krav från andra myndigheter. Det är en stående förväntning på folkbiblioteken som biblioteksledning har varit tvungna att förhålla sig till på ett eller annat sätt under covid-19-pandemin. Denna förväntning är på många vis oförenlig med de förväntningar Sveriges regering och Folkhälsomyndigheten har haft på biblioteken, och den förväntning om att följa råden från Folkhälsomyndigheten vissa kommunledningar har haft på biblioteken. I ett sådant läge blir det en utmaning för en folkbiblioteksorganisation att uppnå social legitimitet inom den större organisationen och samtidigt uppfattas som helt legitima i allmänhetens ögon. De som fattar beslut om bibliotekens villkor i kommunerna skulle, enligt Jakob Harnesk, biblioteksdirektör vid Karlstads universitet, kunna se det som att biblioteken under pandemin har onödiggjort sig själva genom att visa att det går att upprätthålla någon form av service genom meröppet, obemannat och digitala tjänster (Röshammar 2021, s. 17). Samtidigt är det, som flera av våra informanter vittnar om, så att många kommunala beslutsfattare har fått upp ögonen för bibliotekens arbete med att tillgängliggöra internet och datorer. Vi bedömer risken som liten att biblioteken har onödiggjort sig själva under pandemin då de konsekvenser ett stängt eller obemannat bibliotek kan få har blivit väldigt påtagliga på sina håll. Hur dessa konsekvenser har kommit att se ut kommer vi att avhandla mer djupgående i nästkommande delar.

5.2 Del 2: Tillgänglighet under covid-19-pandemin

Resultaten som presenteras i denna del berör hur folkbibliotekens ledning i de olika kommunerna har hanterat frågan om tillgänglighet under covid-19-pandemin. Vi lyfter fram informanternas upplevelser av att bedriva sin verksamhet under pandemin. Analysen och tolkningarna har gjorts med hjälp av etnometodologins metoder och begrepp, samt begrepp från den nyinstitutionella teorin. Etnometodologins metoder och begrepp använder vi för att studera informanternas språk och deras omgivande kontext när de talar om tillgänglighet, för att förstå hur deras kontextbundna “common

sense-kunskaper” påverkar hur de förstår och gör tillgänglighet. De nyinstitutionella begreppen vi använder är Scotts (1992) olika definitioner av organisationer som system, de olika institutionella logikerna samt social legitimitet. Dessa begrepp använder vi för att synliggöra hur organisatoriska skillnader och normer påverkar hur de olika folkbiblioteksorganisationerna tolkar och arbetar med tillgänglighet under covid-19-pandemin.

5.2.1 Konsekvenser av beslut

Under slutet av december 2020, efter Folkhälsomyndighetens och regeringens presskonferens den 18 december, var det som tidigare nämnts många bibliotek som stängde sina lokaler. När tillgången till datorer försvann synliggjordes de ojämlikheter och skillnader som finns både inom och mellan kommunerna (Svensk biblioteksforening 2021, s. 6). Vi har analyserat svaren från våra intervjuer för att ta reda på vilka konsekvenser besluten om öppethållande eller stängning har haft på tillgängligheten för besökarna, samt hur dessa ojämlikheter och skillnader egentligen ser ut i och mellan de olika kommunerna.

Vi hade nog stängt i mellandagarna. Men då hade vi inte öppet ändå. Så där var det nog sådär lite halvstängt, men vi bestämde ju tidigt apropå regional samverkan... [Namn på samverkansorganisation] heter det faktiskt. Det är en organisation där det är [kommunchefer] och alla andra människor i höga positioner i kommunerna och samverkar och kommer fram till några slags generella riktlinjer. Och då var man tydlig med att det skulle finnas någon slags datahub eller informationscenter för det digitala. Det kunde ju också vara medborgarkontor osv.

Kommun 1

Det är tydligt att ett folkbibliotek i en kommun kan påverkas mycket när myndigheter eller folkbibliotek i närliggande kommuner väljer att stänga ner. Som vi skrev i det inledande kapitlet; att kommuninvånarnas behov av att använda datorer och få tillgång till internet består, de tvingas bara att söka sig till närliggande kommuner istället. Det kan skapa en snedfördelning i belastning för de olika folkbiblioteken (Svensk biblioteksforening 2021, s. 11).

Vi som aldrig stängde ner fick ju rätt så mycket besök från andra bibliotek som stängde ner bredvid oss. Eller när myndigheter stängde ner sina digitala hanteringar. Vi har

Migrationsverket till exempel i [Ort]. När de helt plötsligt inte kunde skriva ut sina blanketter där då växte ju kön utanför våra bibliotek.

Kommun 1

I detta citat framgår även att det inte bara är andra kommuners nedstängda bibliotek som påverkar grannkommunens öppna bibliotek under pandemin, utan även myndigheter som bantar ner sin service påverkar biblioteksverksamheterna. Brukare, som vanligtvis vänder sig direkt till den myndighet de har ärenden hos, måste fortfarande göra sina ärenden, och då tycks det bli just biblioteken som de vänder sig till.

Jag hade ju önskat att det hade funnits ett mer tydligt samarbete regionalt genom hela kultur- och fritidssektorn och kanske ännu mer tydligt att man verkligen försökte förstå varför stänger en och inte en annan. Eller "nu ska vi ha öppettiderna eller hur ska vi resonera?" Vi faller ofta ner alltför mycket i det kommunala självstyret och det är viktigt, men ibland så kanske vi hade behövt att harmonisera oss mer, inte minst för brukare.

Kommun 1

Vidare anser kommun 1s informant att det kommunala självstyret och faktumet att kommunerna och de enskilda organisationerna är sig själva närmast kan utgöra ett problem under pandemin. Hen använder uttrycket harmonisera för att peka på behovet av samordning och koordinering av service för brukarnas skull.

[Samordning] är jätteviktigt. För vi märkte i våras när vi stängde lite hipp som happ, då började ju människor åka mellan kommungränserna, och det är ju inte bra. Så vi måste ju verkligen samordna. Jag skulle nog säga att det har inte funnits några tydliga riktlinjer eller så... Man har försökt lösa det så gott det har gått efter att det har kommit nya larm och riktlinjer. Det har varit väldigt speciellt. [...] Den sena hösten och början på 2021 då har man ju gått väldigt mycket på rekommendationerna som kommer från dels Folkhälsomyndigheten men även regeringen. Också regionen som har stegat upp lite nu och har tagit gemensamma beslut. Under våren kändes det mycket som att vi byggde vägen vartefter vi gick. Vi fick liksom väldigt lite hjälp, både från regionen och folkhälsomyndigheten.

Kommun 5

Även vår informant i kommun 5 efterfrågar samordning och betonar vikten av en regional samverkan mellan kommunerna i beslut om öppethållande och restriktioner. Vår informant vittnar om ett initialt dåligt kunskapsläge inom den kommunala organisationen, i relation till vilka restriktioner man skulle ha och kring hur ett lämpligt agerande såg ut utifrån ett smittskyddsperspektiv. I ett sådant osäkert läge missade den regionala organisationen sin chans att

vara en samordnande instans och en kunskapsbank för regionens folkbibliotek. Utifrån ett smittskyddsperspektiv så kan det framstå som ogenomtänkt att inte samordna hur man inom regionen lägger upp restriktioner och nedstängningar i kommunerna. Eftersom konsekvensen av samordnade folkbibliotek som stänger tycks vara ett ökat resande kommunerna emellan. Konsekvensen av nedstängda bibliotek i en kommun blir alltså kännbara för grannkommunens biblioteksorganisation genom ett högre besökarantal att handskas med i ett pressat läge. För kommunens invånare innebär detta en ökad risk att utsättas för smitta och en begränsad tillgänglighet till bibliotekens digitala service då trycket på tjänsterna blir högre. Här krockar en kommuns lämplighetslogik med en annans. En kommun som ser värdet och lämpligheten i att hålla öppet och erbjuda nödvändig service blir drabbade av en annan kommun som har sett lämpligheten i att stänga ner sin biblioteksservice för att skydda personal och medborgare. Risken här är även att folkbiblioteksorganisationerna emellan får det svårare att betrakta varandra som socialt legitima organisationer eftersom de har konkurrerande logiker. Även om de kanske stärker sin legitimitet inom den egna kommunala organisationen, eftersom de agerar enligt kommunens förväntningar för ett lämpligt agerande, finns risken att medborgarna uppfattar biblioteken regionalt som mindre legitima då de inte samordnar sig. Brist på samordning leder alltså till ojämlig service.

För kommun 6 var läget annorlunda. De hade sina bibliotek helt stängda från 18 december 2020 fram till 24 januari 2021, ett beslut som togs av kommunledningen.

Men sen slog vi upp portarna igen så fort det gick. Så det var ett beslut som fattades i kommunledningen kan man säga här. [...] Så jag tyckte att det var helt okej. Det var en så pass kort period och det var i december som sagt runt jul där. Och det var ett väldigt ståhej kring det här. Och då var det som skönast att vi följde.

Kommun 6

För kommun 2, som är den största kommunen i regionen, är läget mycket annorlunda från det som kommun 1 och 5 vittnar om. Vår informant i kommun 2 är medveten om att hur de agerar påverkar kommuner runt om, men att det inte spelar någon vidare roll för hur de väljer att agera. Vår

informant lyfter även att för dennes organisation spelar inte regionbiblioteket/den regionala organisationen någon roll.

För oss är det inte alls avgörande.. alltså vi, jag brukar säga att vi är Tyskland om det här var EU. Dom andra struntar vi i... [skratt], vad [kommun x] gör skiter vi i. Vi i [kommun 2] är [kommun 2]. Den här kommunen är väldigt ojämlig på det sättet, för vi är en koloss och sen har vi dem här lite halvstora, [kommun y], [kommun z] och så... Och små kommuner som [kommun q]. Så, de blev ju lite sura på oss [skratt] eller de är ibland lite sura på oss. Och jag förstår det... men det har i princip ingen betydelse. Nej men alltså, störst och bäst [skratt] vi kan ju diktera villkoren ganska mycket, och regionbiblioteket har ingen betydelse för oss eller större betydelse, men det är jätteviktigt för många mindre kommuner. Ja alltså, när de stänger på ett ställe så märks det ju på andra sidan gränsen, så det har varit ibland inte fullt så trevliga mail mellan [skratt] ledningarna i kommunerna... "nu kommer alla hit, varför..." [skratt]

Kommun 2

Biblioteksorganisationen i kommun 2 är så pass stor att de inte är i behov av stöttning eller samordnande insatser från den regionala organisationen. När kommun 2 stängde ner sina bibliotek hade det påverkan på dess grannkommuner, exempelvis kommun 1 som såg ett ökat besökarantal från framförallt de som är beroende av biblioteken för att använda dator och internet.

Det här att en hel del människor inte har wifi hemma, det har ju blivit väldigt tydligt under pandemin. Till exempel ute i [område] när skolorna stängde då hade ju de här barnen ingenstans att gå... Och så stängde vi också. [D]et var ju noll tillgänglighet för att följa undervisningen.

Kommun 2

Informanten i kommun 2 uppmärksammar att skolorna under pandemin flyttade undervisningen till digitala plattformar. En del barn blev då beroende av biblioteken för att kunna följa undervisningen på distans. När biblioteken sen stängde stod dessa barn utan möjlighet att delta i sin undervisning på ett adekvat vis. Tillgängligheten, den digitala delaktigheten och i förlängningen barns skolgång fick alltså en rejäl törn som konsekvens av stängda skolor och stängda bibliotek.

5.2.2 Tillgänglighet i praktiken

För att ta reda på hur folkbibliotek i olika kommuner inom samma region resonerar kring och arbetar med tillgänglighet under covid-19 pandemin

behöver vi även ta reda på hur denna tillgänglighet uppnås i praktiken. Under avsnittet tidigare forskning skrev vi om hur författarna Clement och Shade (2000, s. 33) tar sig an begreppet tillgänglighet. De lyfte att tillgänglighet aldrig kan vara ett mål i sig självt, utan snarare är ett verktyg som används för att kunna möjliggöra aktiviteter. För att då förstå vad verktyget tillgänglighet är i olika kontexter använder vi oss av deras tre frågor för att reda ut vad tillgänglighet är i våra undersökta kommuner. För påminnelsens skull lyder de tre frågorna: 1) Vilket syfte har tillgängligheten? 2) Tillgänglighet för vem? 3) Tillgänglighet till vad? (Clement & Shade 2000, s. 33). I det som rör just tillgänglighet i vårt material blir det användbart för oss att ha med dessa frågor i kombination med den nyinstitutionella begreppsapparaten och etnometodologins angreppssätt på språket. Som vi introducerade i metodavsnitt 4.3.1 så kan man säga att en etnometodolog intresserar sig för hur livsvärlden uppkommer genom de mikroprocesser i uttryck av sociala interaktioner som ger upphov till så kallad “common sense-kunskap” (Alvesson och Sköldberg 2017, s. 118). Det är socialt sanktionerade slutsatser och handlingar som det tas för givet att alla tolkar och förstår på samma vis. Common sense-kunskapen är däremot kontextbunden, och det går därför inte att ta för givet att alla delar samma uppfattning (Garfinkel 1967, s. 76). Informanten i kommun 5 ger uttryck för hur en kontextbunden common sense-kunskap om tillgänglighet kan se ut.

Där tycker jag att de [kommunen] är ganska så... traditionella. Där vet jag att det finns ett tillgänglighetsråd, som det heter. Men där pratar man fortfarande väldigt mycket om de här traditionella frågorna, alltså de fysiska hindren. Väldigt mycket så. Och i kommunen så finns det ju inget servicecenter, inget medborgarkontor, det finns ingenting! Det här är ju någonting som jag och [ohörbart] har påtalat, just den här digitala delaktigheten och delaktigheten till samhällsservice. Det är ju någonting som vi måste jobba med, men vi har varit väldigt ensamma i det, fram till nu.

Kommun 5

Här kan vi se en tydlig diskrepans mellan hur informanten i kommun 5 resonerar kring tillgänglighet och hur hen uppfattar att kommunen i övrigt tänker och agerar kring tillgänglighet. Det tycks som att det här finns två olika common sense-kunskaper om tillgänglighet som inte riktigt kan mötas på grund av deras olika sociala kontexter. Kommunen tycks, enligt vår tolkning av informanten, vara präglad en mer traditionell syn på tillgänglighet

som kan ha sin förklaring i att de tongivande aktörerna på området är äldre och jobbar med frågor om funktionshinder.

Alltså dels så handlar det ju om tillgänglighet till biblioteket, alltså de fysiska lokalerna, med alla de klassiska frågorna så att säga. Att man ska kunna komma in oavsett om man sitter i rullstol eller rullator, eller att man inte ser. Det är ju den fysiska förklaringen. Sen är det ju också en tillgänglighet i att personalen som arbetar ger ett gott och professionellt bemötande så att folk känner att de kan komma och ställa frågor och kanske ägna lite mer uppmärksamhet och tid än vad andra typer av personer behöver. Men det handlar ju också om tillgänglighet nu eftersom vi har så mycket digitala tjänster, att se till att de också är tillgängliga och att just den här målgruppen känner till dem så att de kan börja använda dem. Och sen också såklart att vi har den typen av medier som kan vara aktuella. Ungefär så.

Kommun 5

Det är viktigt, som Clement & Shade (2000, s. 33) skriver om, att ställa sig frågan om vad tillgänglighet är i olika kontexter. Den mening som vår informant fyller begreppet tillgänglighet med är troligtvis en effekt av att hen verkar i en speciell kontext. Informanten och dennes personal möter där de människor som inte passar in i den traditionella mallen för vem det är som behöver tillgänglighet. Garfinkel (1967, s. 76) skriver om att "mening" inte automatiskt uppstår ur gemensamma utvärderingsmönster eller sociala roller, utan snarare ur praktiska aktiviteter i den vardagliga interaktionen. Kommunen och informanten i kommun 5 verkar inte ha några gemensamma utvärderingsmönster i förhållande till tillgänglighet. Inget inneboende i de sociala rollerna "bibliotekschef" eller "kommunledning" för heller med sig en automatisk tolkning av begreppet tillgänglighet. Den mening de två aktörerna (informanten och kommunen) ger tillgänglighet är en effekt av deras olika praktiska aktiviteter i deras vardagliga interaktion. Eftersom kommunen inte har ett medborgarcenter/servicecenter så möter inte de alla funktionsnormativa människor som behöver tillgång till exempelvis internet och skrivare. Det går alltså även att läsa in en avsaknad av ett socioekonomisk perspektiv på tillgänglighetsfrågan från kommunens håll.

Andra paragrafen i bibliotekslagen kan sägas göra uttryck för normativa idéer inom folkbiblioteksområdet kring vad tillgängligt för alla innebär. Däremot kan, som även Olsson Dahlquist (2019, s. 76) lyfter fram, dessa normativa idéer tolkas och omsättas i praktiken på olika sätt beroende på lokal kontext. Det här kan ta sig till uttryck genom olika ställningstaganden till exempelvis

öppethållande av folkbibliotek i olika kommuner, samt påverka arbetet med tillgänglighet och dess många olika aspekter, såsom digital delaktighet. När vi under intervjuerna kommer till frågan om huruvida våra informanter tror att politikerna i deras kommun har kännedom om bibliotekslagen, skiljer sig svaren åt mellan kommunerna. Något som alltså kan tänkas påverka beslut som tagits.

Som allt annat i politik; vissa har ju stor kännedom om det också och läser tidningar och sådana saker. Sen ska vi komma ihåg att politik fattar sällan beslut utan underlag från oss tjänstepersoner. Ibland så döljer sig vi tjänstepersoner bakom politiska beslut, som vi själva har skrivit fram. De flesta besluten är ju sådana som vi kommit på själva. Så politikerna fattar ju sällan beslut utan att ha underlag från oss.

Kommun 1

Enligt informanten i kommun 1 har alltså vissa politiker kännedom om bibliotekslagen, men är beroende av tjänstepersonerna för underlag. Även informanten i kommun 2 tror att vissa politiker, särskilt kulturpolitiker, har kännedom, men inte alla. Hen tror också att covid-19-pandemin har hjälpt till att stärka medvetenheten kring lagen.

Alltså vi är ju medvetna om den och relaterar till den. Det som var nytt här det var nog att man även uppe i politiken blev medveten om att denna lag överhuvudtaget fanns. Så, kulturpolitiker vet ju om den men att man även... liksom på andra håll, kommunalråd och liksom politiken bredd. När den här diskussionen uppkom runt jul då om det var lagenligt eller inte... och nu så har det [pandemisituationen] ju stärkt medvetenheten om bibliotekslagen skulle jag säga.

Kommun 2

I kommun 3 är våra informanter av uppfattningen att kommunledningen är ovetandes kring bibliotekslagen.

Chef 1: Nä [skratt], Chef 2: Nej, jag tror inte det. Utan det är nog mer vår kulturchef som har informerat dem om att den finns, i princip. Och de räknar nog med att vi har koll på den, alltså tjänstemännen som jobbar inom viss.. Sen är det klart att de vill inte bryta mot lagen, det är ju inte så men.

Kommun 3

När vi frågade våra informanter i kommun 3 om politikerna i sådana fall lyssnar på dem som tjänstepersoner så är de rörande överens om att så är fallet. I kommun 4 tycks inte bibliotekslagen ha en särställning, utan vägs

snarare mot budget och andra mål. Här börjar olika tolkningar av andra paragrafen i lagen ta sig till uttryck.

Jag är ju i en lagstyrd verksamhet, vilket jag också påpekar ibland... men den ligger ju också i parameter mot vad ska jag säga mål- och budgetprocesser och de planer man har inom kommunen, jag måste ju lägga det i samma lite samma nivå om jag säger så om du förstår vad jag menar?

Kommun 4

Det är tydligt att informanten i kommun 4 upplever lagen som något som kan kompromissas med. Det verkar delvis vara vår informants förtjänst att politikerna har koll på att folkbiblioteken nyttjas av medborgarna för att få tillgång till internet och dator. I kommun 5 har informanten en mer positiv uppfattning om politikernas kunskap om bibliotekslagen, men bekräftar även bilden som framkommer hos andra kommuner.

Skapligt skulle jag säga att de har. Det måste jag säga, ja. Jag tror nog igen att i kommunen så finns det skaplig kunskap om det, jag har ju mina kollegor i andra kommuner där de stöter på politiker som inte ens vet att det finns en bibliotekslag, men det har faktiskt inte jag gjort här i kommunen.

Kommun 5

Vi kan av svaren alltså anta att det finns en skillnad i kännedom hos politikerna i de olika kommunerna. Enligt Olsson Dahlquists förklaringsmodell, om att det finns olika idéer om vad begreppet tillgänglighet i bibliotekslagen innebär, kan dessa olika tolkningar omsättas i praktiken på olika sätt, om de gör det alls (Olsson Dahlquist 2019, s. 76).

I kommun 6 upplever informanten att politikerna har en god kunskap om bibliotekslagen men tar upp ett annat problem. Vår informant i kommun 6 verkar nämligen uppleva att biblioteksverksamheten behöver "kämpa" mot politiker för att få till satsningar inom biblioteksverksamheten.

Absolut. Jag tycker att de har en god kunskap om bibliotekslagen. Också för att vår biblioteksplan har varit uppe några gånger och det finns politiker då som lobbar för skolbibliotek och som lyfter bibliotekslagen också och naturligtvis skollagen och så. Så att det tycker jag att man kan känna till, att vi är en lagstyrd verksamhet och sen så kan ju jag banka med näven i bordet. "Aah vi ska.." så. Den finns ju där.

Kommun 6

Det verkar alltså som att vår informant upplever att bibliotekslagen är till hjälp för att få till satsningar, men medvetenheten om att biblioteksorganisationen behöver marknadsföra sig och motsvara vissa förväntningar är överhängande.

[Om] kommunledningen ska fotograferas eller någonting. Ja vart ställer man sig om inte i biblioteket? Och det är också en sådan där grej.. då kommer man... har man studiebesök från andra länder då kommer man till biblioteket. För att "ooh titta så fint!" så. Och det använder ju vi naturligtvis och jag i min argumentation och mina samtal. Jag är väldigt medveten om den marknadsföringsdelen av biblioteket. Och att vi motsvarar de förväntningar som man ställer på oss.

Kommun 6

I kommun 6 tycks huvudbiblioteket ha ett tydligt symboliskt värde för kommunledningen. Biblioteket används här för att lyfta och marknadsföra kommunen. Detta i likhet med Evjens (2015) undersökning, där hon i sitt resultat fann att byggnationen av nya folkbibliotek används för att måla upp staden som ett centrum för kunskap och kultur. Biblioteken kan alltså användas som symbol för utveckling. Som vi nämnde i teorikapitlet, om den nyinstitutionella teoribildningen, når en organisation legitimitet när den visas upp för sin omgivning och genom att motsvara de krav och förväntningar som omgivningen har (Jönsson m.fl. 2011, s. 86). Huvudbiblioteket i kommun 6 kan, utifrån det nyinstitutionella begreppet social legitimitet, sägas användas av kommunledningen för att legitimera sig själva. Användningen av biblioteken som legitimering av kommunen och som symbol för utveckling i kombination med stängda bibliotek under covid-19-pandemin föranleder en tolkning där begreppet tillgänglighet har mer ett symboliskt värde än ett faktiskt värde. Genom att nyttja bibliotekslokalen i marknadsföringssyfte så hoppas man att fler ska lockas till och få tillgång till själva kommunen snarare än att primärt göra bibliotekens service mer tillgänglig, även om detta kan uppnås som en bieffekt.

Förutom bibliotekens legitimitet, bibliotekslagen och den fysiska tillgängligheten, är en aspekt av tillgänglighet tillgången till de digitala verktygen och tjänsterna, samt arbetet med bibliotekets digitala service. Det digitala arbetet på biblioteken i kommun 5 har en lite annorlunda inriktning under pandemin än innan den slog till.

Vi satte igång, lite hals över huvud, med att kompetensutveckla oss själva. Vi har ju jobbat, till och från, med det här hela tiden. Vi var ju inte icke-digitala innan det här hände, men vi upptäckte ju ändå att det var mycket som vi inte kunde. Så att vi har jobbat för att dels göra alla våra medarbetare mer bekväma med att vara på sociala medier, att göra filmer, att göra boktips. Så nu till exempel, vi har till exempel tagit fram ett paket både för förskolor och skolor, med både bokprat och boktips och biblioteksintroduktioner som görs digitalt.

Kommun 5

Som Scott (1992) skriver om olika kompletterande definitioner av en organisation så är detta ett tydligt exempel på ett *naturligt system*; som behöver förändras för att överleva i en föränderlig värld. I relation till organisationens beslutsfattning såg vi att organisationen fungerade som ett öppet system, men i relation till arbetet med digitala frågor ser vi alltså en organisation som fungerar som ett naturligt system. Covid-19-pandemin har fört med sig en osäker tillvaro och informanten visar på en tydlig strävan för att uppnå målet om att hålla sig relevant som organisation och behöver därför anpassa sig under en föränderlig tid. Detta blir för kommun 5 även ett sätt att uppnå social legitimitet hos sin omvärld. Vår informant visar på en organisation som är villig att anpassa sig efter situationen för att nå ut med sitt uppdrag. Detta kan kopplas till en värdebaserad logik, där de som organisation ser till biblioteksrollen och bibliotekarierollen för att styra sitt agerande. De har ansträngt sig för att i situationen ändå fungera som en läsfrämjande, tillgänglig och utjämnande insats för förskolor och skolor.

Ett annat exempel på en biblioteksorganisation med naturligt system är kommun 1 som tidigare nämnts valt att hålla beslutet "i linje" för att kunna hålla öppet sina lokaler, samt satsat mycket på att tillgången till datorer ska finnas kvar även under pandemin.

Jag ska säga att mitt driv hela tiden har varit datorerna. Det är också det som hela tiden har varit det kämpigaste för personalen att ha öppet. För det är där man måste ha närhet och innan man hittar olika lösningar på att kunna hålla avstånd emot att folk behöver hjälp med datorer. [...] [F]ör mig är tillgänglighet framför allt datorerna. Jag är fortfarande också övertygad om att det kanske inte var hela världen att folk inte fick låna böcker under den här tiden. [...] [F]ör mig är tillgänglighet att alla ska känna... Ett: Fysiskt Två: Känna sig väl bemötta. Och då måste det också vara öppet till att börja med.

Kommun 1

För vår informant i kommun 1 är tillgänglighet alltså inte bara en fråga om fysisk tillgänglighet, utan om biblioteket ska vara tillgängligt måste det vara

öppet och besökaren måste även känna sig välkommen. Därtill betonas tillgången till datorer. Det visar sig även att tillgänglighetens syfte i kommunen under pandemin är att ge kommuninvånaren möjligheten att använda internet.

Så hade inte biblioteken haft öppet och vi inte hade haft ett medborgarkontor eller någon annanstans där vi satt upp datorer, det har ju vissa kommuner gjort. De har stängda bibliotek och ställt upp fem datorer i en lokal bredvid en idrottshall eller något och på så sätt reparera det. Så skulle det påverka människors liv rätt så mycket att man inte kan komma och göra sina bankärenden eller vad det nu är. Biblioteken används till otroligt många sådana saker.

Kommun 1

I detta citat blir det tydligt att tillgänglighetens "Vem?" är den som saknar möjlighet att göra bankärenden eller sköta myndighetskontakt hemifrån eller från arbetet. Tillgängligheten fyller här en tydlig funktion och blir det verktyg som Clement och Shade skriver om. För vår informant i kommun 1 så är inte tillgången till böcker det viktiga i sammanhanget, utan tillgängligheten används för att de som själva saknar möjlighet att använda en privat dator ska kunna ha en möjlighet att göra sina digitala plikter.

Det är snabba omställningar, o ja! Men digital tillgänglighet handlar ju mycket om att alla ska kunna ta del av de tjänster vi har.. om man tittar främst på biblioteksvärlden.

Kommun 2

I kommun 2 fokuserar informanten på tillgänglighetens "Vad?", nämligen tillgången till de tjänster som biblioteket erbjuder. Olsson Dahlquist (2019, s. 18) menar att begreppet delaktighet bör undersökas vidare ur ett bredare perspektiv. Tillgången till digital teknik och internet är i vårt nuvarande digitala samhälle en del i begreppet delaktighet och något som våra informanter återkommer till i deras resonemang om vad tillgänglighet innebär och hur de arbetar med det.

Att vi försöker anpassa efter användarna helt enkelt. Och det är både fysisk tillgänglighet men också en mental tillgänglighet och en tillgänglighet som ska inspirera till att använda alla resurser biblioteket har. Så tänker jag kring tillgänglighet. [...] [D]et här att komma in och fråga om hur ska jag göra och träffa en människa att prata med. Digital delaktighet är en enorm fråga faktiskt som jag upplever också att man inte riktigt greppar i varken kommun eller stat. Alltså man jobbar med det på olika sätt men man måste förstå att det går långsamt. Det tvingas liksom fram från

människor. Bara att liksom ha en smart telefon och ladda ner appar och identifiera med bank-id och allt sånt där. Det är många som är väldigt tveksamma och inte vet hur man ska handskas med det.

Kommun 6

Det är tydligt att tillgänglighet är något som alla våra informanter i de kommuner vi undersökt anser är viktigt och har olika bilder av vad det innebär. Tillgängligheten kan ha olika syften och många återkommer till tillgången till de fysiska lokalerna och den digitala tillgängligheten till datorer, internet och bibliotekets digitala tjänster. Andra väger in kompetensutveckling av personalen, marknadsföring av biblioteket och personalens bemötande av användarna. Vår tolkning av informanternas svar är även att beslutsfattare i de olika kommunerna har olika mycket kunskap om bibliotekslagen och olika mycket insikt i bibliotekens nya roll som förmedlare av digital teknik och kunskap.

I likhet med det Ohlson Dahlquist (2019, s. 76) skriver, att det inom folkbiblioteksområdet uppstår en krock mellan värdebaserade logiker och ekonomiska logiker, så kan vi här se hur tillgänglighet och bibliotekslagen vägs mot budget och andra mål inom kommunerna vid beslut om biblioteken. Denna krock mellan olika logiker, som biblioteksledningarna behöver förhålla sig till, har en påverkan på hur tillgänglighet görs på de olika biblioteken generellt. Vi kan se liknande tolkningar av begreppet tillgänglighet från flera av våra informanter, troligtvis för att de ingår i en större kontext och tradition av folkbibliotek som för med sig en viss common sense-kunskap i hur man förstår tillgänglighet. De stora skillnaderna i synen på tillgänglighet tar sig i uttryck mellan biblioteksorganisationerna och deras omgivande kommunala organisationer. En orsak till detta skulle kunna vara den, till naturen mer ekonomiska, rationalitetslogiken som går att återfinna i flera av kommunledningarna. Utifrån informanternas svar tolkar vi det som att dessa kommunledningar hanterar frågan om tillgänglighet och digital delaktighet som frågor i mängden, som måste vägas mot flera andra frågor och intressen. Att hålla budget framstår i vissa fall som viktigare än att göra mer inom det breda området tillgänglighet. Framförallt om ledningen är av uppfattningen att tillgänglighet mest är en fråga om fysiskt tillgängliga lokaler eller generösa öppettider. Detta leder till att olika beslut fattas kring

frågor om tillgänglighet, vilket exempelvis leder till en ojämlig tillgång till digital teknik, som är nödvändig för att vissa användare ska kunna vara likvärdigt delaktiga i samhället.

6. Diskussion och slutsatser

Vi har, inom ramen för denna uppsats, undersökt hur personer i ledande position på folkbibliotek tolkar begreppet tillgänglighet och hur de arbetar med det i praktiken. Vi har även undersökt vilka beslut som har fattats i relation till tillgänglighet, att hålla öppet eller stängt, samt vilka konsekvenser besluten har haft. Vi har analyserat de förväntningar biblioteksledningen har behövt förhålla sig till och hur de agerar för att uppfattas som trovärdiga under covid-19-pandemin. Detta har vi gjort för att kunna förklara hur det kommer sig att olika kommuner inom samma region agerar olika när de har samma lagar och smittläge att förhålla sig till.

Undersökningen gjordes mitt i pandemin och planeringsfasen skedde under perioden 18 december till 24 januari, då många av de beslut vi kom att undersöka togs, och intervjuerna började genomföras strax därefter. Informanterna vi intervjuade befann sig verkligen i stormens öga. De hade, vid tillfället för intervjuerna, inte haft många tillfällen att stanna upp och reflektera kring de frågor vår undersökning kretsar kring.

Vi har i denna uppsats valt att förstå digital delaktighet som en aspekt av tillgänglighet. I enighet med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR 2020) menar vi att begreppet digital delaktighet bör förstås utifrån människors behov av tillgång till datorer och internet. För att vara delaktig krävs även färdigheter och kunskap för att kunna ta del av de digitala verksamheter och tjänster som biblioteken erbjuder. Biblioteken har ett ansvar för att ge människor färdigheterna för att dels kunna delta i bibliotekens digitala verksamheter och dels i samhället i stort, då en del viktig samhällsservice och andra tjänster har flyttat till digitala plattformar.

Tammaro (2020, s. 219) skriver att biblioteken behöver besvara vissa frågor om tillgänglighet för att hålla sig relevanta och uppnå god service. Frågorna lyder; "Har online-tillgängligheten för biblioteken utvecklats under pandemin? Har användare tappats? Har nya tillkommit? Har bilden av bibliotekets vision ändrats i det kollektiva medvetandet? Om ja: på vilket sätt?" (Tammaro 2020, s. 219). Vi har frågat våra informanter om hur de ser

på begreppet tillgänglighet och dessa frågor. Tillgänglighet är ett begrepp som kan ha många olika innebörder, vilket vi har iakttagit i vårt empiriska material. Det har visat sig innebära allt från tillgängliga bibliotekslokaler, öppettider, datorer och internet, till olika typer av individanpassad service för personer med funktionsnedsättningar, bemötande och stöd för ensamma. Förvaltningsrätten i Karlstad, som prövade frågan om det bryter mot bibliotekslagen att stänga ner folkbiblioteken, menade att tillgänglighet bör tolkas utifrån biblioteksverksamhetens syfte och den service som biblioteken ska erbjuda. Alltså så länge biblioteken tillhandahåller service i form av olika tjänster, och stängningen av lokalerna är tidsbegränsad, så bryter en kommun inte mot andra paragrafen i bibliotekslagen. Uttryckt på annat vis kan man säga att tillgänglighetsaspekten i bibliotekslagen gör gällande att biblioteken ska vara tillgängliga för alla, vilket i praktiken innebär att om biblioteken ska följa lagen så måste de ha viss fysisk verksamhet då alla inte har tillgång till dator, smart telefon eller internet.

I slutsatserna till Carlsson och Rivano Eckerdals studie visar de att de medverkande i studien utgick från samma skrivelser i bibliotekslagen samt den regionala kulturplanen, men agerade ändå olika. Detta menar Carlsson och Rivano Eckerdal (2018) beror på olika tolkningar av styrdokumentens skrivelser. I vårt material har vi, i likhet med Rivano Eckerdal och Carlsson, kunnat se exempel på olika tolkningar av begreppet tillgänglighet och bibliotekslagen. Våra undersökta kommuner har haft samma regionala riktlinjer att förhålla sig till, samma direktiv från regeringen och Folkhälsomyndigheten, liknande smittläge och samma bibliotekslag. Ändå skiljer sig agerandet åt från varandra, trots liknande resonemang i flera fall. Ur ett etnometodologiskt perspektiv så skulle dessa olika tolkningar kunna sägas bero på skilda sociala verkligheter. De undersökta kommunerna har tolkat samma skrivelser på olika vis beroende på att de verkar i olika kontexter med olika common sense-kunskaper som de bevisligen inte delar mellan varandra. Olika kommuner har på liknande sätt lyft fram hur viktigt tillgänglighet är och vad det betyder, ändå så har agerandet skiljt sig. Det finns ingen anledning till att betvivla att alla våra informanter faktiskt tycker att tillgänglighet är en viktig fråga, för det uppfattar vi att de gör. Däremot

verkar alla inom olika kommunala kontexter med olika livsvärldar och sociala verkligheter. Biblioteksledningarnas tolkningar av tillgänglighet har ställts mot kommunledningarnas tolkningar och värdering av frågan. Dessutom har vi kunnat se olika oförenliga förväntningar på biblioteksorganisationerna. I ett sådant läge är det svårt för en organisation att legitimera sig själv inför sin omgivning.

En annan utmaning för biblioteksorganisationerna är olika konkurrerande institutionella logiker. Vi har kunnat identifiera att biblioteksorganisationerna och biblioteksledningarna till stor del opererar enligt mer värdebaserade lämplighetslogiker än vad kommunledningen/den större kommunala organisationen gör. Där biblioteksledning har identifierat ett lämpligt agerande utifrån biblioteksrollen i sammanhanget så stöts det mot en mer rationell institutionell logik från kommunledningarna. Detta går delvis i linje med det Olsson Dahlquist (2019, s. 75) skrivit om den skandinaviska nyinstitutionella synen på organisationer, att de opererar utifrån vad som anses som lämpligt snarare än rationellt, om man ser till biblioteksorganisationerna i vår undersökning. Tillgänglighet har inte samma självklara ställning i en rationell logik som i en värdebaserad logik. Under covid-19-pandemin anser kommunledningarna att det är viktigare att hålla budget, följa regeringens och Folkhälsomyndighetens direktiv och, som i kommun 3, se till att andra verksamheter såsom skolor fungerar.

Våra informanter har alla identifierat biblioteksanvändarnas behov och förväntningar under covid-19-pandemin. För att uppnå social legitimitet och trovärdighet så har biblioteksorganisationerna alla fått försöka hitta sätt att dels motsvara allmänhetens förväntningar och dels vara följsamma gentemot de direktiv de har fått från sina förvaltningschefer, nämndpolitiker, kommunledningar, regering och folkhälsomyndighet. Detta har de gjort utan ett facit på hand och i en region där man till en början har varit dålig på att samordna. Flera av våra informanter har vittnat om att de har fått kratta framför egen bana hela vägen, då pandemin skapat ett läge som de aldrig tidigare befunnit sig i.

David Karlsson (2003) skriver i sin avhandling att politiker i en kulturnämnd tycks vara mer protektionistiskt inställda till sina

ansvarsområden än politiker som sitter i nämnd där fler frågor än kultur ryms. Enligt de svar vi har fått av våra informanter om politikens inverkan på folkbibliotekens arbete och restriktioner under covid-19-pandemin så har vi inte sett de tendenserna. Vår informant i kommun 5, vars nämnd behandlar frågor om kultur, fritid och jämlikhet, vittnar däremot om väldigt engagerade kulturpolitiker som har suttit på sina poster i många år. Det tycks dock inte ha haft något påverkan på biblioteken i kommun 5 under denna tid. Där fattade bibliotekschef och förvaltningschef beslut om stängning i samråd med varandra, utan politikernas inblandning. Kommun 2 som har en renodlad kulturnämnd och kulturförvaltning tycks heller inte ha mer protektionistiska politiker än andra. Kommun 2 stängde nästan alla sina bibliotek, förutom några stycken i stadens utkanter för att de som behövde skulle få tillgång till dator. Även kommun 6 vars bibliotek är under kulturnämndens politiska ansvar stängde sina lokaler under en period.

6.1 Svar på forskningsfrågor

Våra frågeställningar har kunnat besvaras genom att studera vår empiri tillsammans med nyinstitutionella och etnometodologiska begrepp, samt definitioner och begrepp från tidigare forskning.

Fråga 1. Vilka beslut har folkbibliotekens ledning, i de undersökta kommunerna, tagit kring öppethållande och tillgänglighet under covid-19-pandemin, och vilka konsekvenser har det fått?

Synen på bibliotekens roll i relation till tillgänglighet och digital delaktighet skiljer sig mellan kommunerna. Anledningen till att vissa kommuner valde att stänga sina bibliotek och vissa inte tycks delvis vara en konsekvens av i vilken instans besluten fattas och om besluten hålls "i linje" eller inte. Var biblioteken befinner sig i organisationshierarkin, samt hur relationen ser ut till beslutande nämnd, kan se olika ut och avståndet kan således vara olika stort till där de politiska besluten fattas. Vår undersökning visar att biblioteksorganisationer som har hållit besluten i linje i större utsträckning har valt att hålla öppet, medan de organisationer där besluten

istället har fattats av kommunledning eller krisledningsgrupp så har beslutet tagits att stänga biblioteken. Ett undantag är dock kommun 5, där beslutet fattades av förvaltningschef och nämndordförande inom organisationen i så kallad linje, där de ändå beslutade att stänga. Beslutet verkade ha fattats i all hast utan en chans att tänka efter, här var det snarare tidsaspekten och den pressade situationen en avgörande faktor, snarare än avståndet till där besluten fattats. Hur man har förstått och tolkat regeringen och Folkhälsomyndighetens presskonferens 18 december har också spelat in.

Utifrån vår empiri har det visat sig att regionen har brister i samordningen av folkbiblioteken under pandemin. Våra informanter vittnar om att samordningen har förbättrats under slutet av 2020, då det ska bli en större likvärdighet i vilken service som erbjuds inom kommunen. När vissa stänger och vissa håller öppet leder det till att en del öppna kommuner blir väldigt hårt belastade, vilket i sin tur utsätter både personal och användare för onödiga risker.

Den nyinstitutionella teorins begreppsapparat kring olika institutionella logiker har hjälpt oss att synliggöra att informanternas organisationer under pandemin har fått förhålla sig till olika konkurrerande logiker representerade av olika normbildare. Normbildare i sammanhanget utgörs av stat/folkhälsomyndighet, allmänhet, de kommunpolitiska organisationerna och professionen. I de fall där de institutionella logikerna och förväntningarna har varit mer förenliga med varandra har biblioteken kunnat upprätthålla öppna lokaler och tillgänglig service. I de kommuner där normbildarna är mer skilda i sina institutionella logiker och i sina förväntningar, har biblioteken stängt snabbare och haft en längre väg till att uppnå tillgänglighet, restriktioner till trots. Med hjälp av Scotts (1992) definitioner om organisationer som olika system har vi kunnat visa att en organisation som fungerar som ett öppet system, där man är öppen för inflytande utifrån, har mycket snabbare och utan större eftertanke, initialt stängt ner lokaler och service. De organisationer som fungerar som naturliga system, där organisationen är anpassad till en föränderlig värld, har haft det enklare att från start anpassa sig till covid-19-pandemins utmaningar. Dessa organisationer har hittat sätt att både vara följsamma gentemot statens

krav om att hålla nere smittan och samtidigt erbjuda tillgänglig service direkt efter regeringens presskonferens 18 december 2020.

Fråga 2. Hur resonerar och arbetar folkbibliotek, i olika kommuner inom samma region, med tillgänglighet under covid-19-pandemin?

Vi kom fram till att det finns skillnader inom kommunerna i hur man förstår och tolkar begreppet tillgänglighet. De aspekter av tillgänglighet vi har funnit i vår empiri är; fysiskt öppethållande, restriktioner, tillgång till dator/internet, digital kompetens, digital delaktighet, social legitimitet och trovärdighet. Utan en gemensam förståelse för vad tillgänglighet är, blir organisationen splittrad och otydlig i hur den arbetar med tillgänglighet. Det finns även skillnader i hur man förstår tillgänglighet inom regionen, framförallt på politisk nivå, vilket leder till att regionens invånare inte får en likvärdig service. Detta avspeglas exempelvis i kommun 5 där vår informant vittnar om en kommunledning med en traditionell syn på tillgänglighet, där det mest är en fråga om fysisk tillgänglighet till lokaler. Kommunen hade, under perioden biblioteken var stängda, heller inga servicecenter eller medborgarkontor att dirigera användarnas digitala behov till. Detta kontrasterar mot kommun 2 där kommunledningen relativt omgående fattade beslut om att biblioteken skulle bli servicecenter på vissa platser i staden för att datorer och internet skulle vara tillgängligt för de som hade behov av det.

Vi har med hjälp av vår metod, inspirerad av etnometodologin, kunnat se liknande tolkningar av begreppet tillgänglighet från flera av våra informanter. Folkbiblioteksältet och professionen för med sig en common sense-kunskap i hur man förstår begreppet tillgänglighet och arbetar med det i praktiken. De avgörande skillnaderna för folkbiblioteksorganisationerna kommunerna emellan ligger i hur de omgivande kommunala organisationerna förstår och värderar begreppet tillgänglighet. De omgivande kommunala organisationerna har en annan kontextbunden common sense-kunskap om begreppet tillgänglighet som i vissa fall inte är förenlig med den inom folkbiblioteksorganisationerna. Detta kan vi härleda till olika institutionella logiker. Folkbiblioteksorganisationerna representerar en lämplighetslogik med rötterna i professionen och folkbiblioteksrollen, medan de kommunpolitiska

organisationerna representerar i större utsträckning en rationalitetslogik där man är mer målorienterade. I en sådan logik är tillgänglighet en fråga i mängden som måste viktas mot andra frågor och ställas i relation till budget och andra verksamhetsområden.

Fråga 3. Upplever personer i ledande position inom folkbibliotek motstridiga förväntningar kring tillgänglighet från politiker/allmänhet och hur påverkar det isåfall arbetet med tillgänglighet under pandemin?

En del människor i samhället är beroende av biblioteken för att få tillgång till information, datorer och internet för att kunna uppfylla krav från myndigheter. Det är en stående förväntning från allmänheten på folkbiblioteken att vara tillgängliga, som biblioteksledningarna har varit tvungna att förhålla sig till under covid-19-pandemin. Denna förväntning är på många vis oförenlig med de förväntningar Sveriges regering och Folkhälsomyndigheten har haft på biblioteken, samt förväntningen om att följa råden från Folkhälsomyndigheten vissa kommunledningar har haft på biblioteken. I ett sådant läge blir det en utmaning för en folkbiblioteksorganisation att uppnå social legitimitet inom den större organisationen och samtidigt uppfattas som helt legitima i allmänhetens ögon.

Genom intervjuerna blev det tydligt att våra undersökta folkbiblioteksorganisationer har olika sätt att legitimera sig inför sin omgivning. Ett sätt att uppnå social legitimitet under covid-19-pandemin har varit att motsvara allmänhetens förväntningar om framförallt tillgången till datorer och internet. Detta kan vi exempelvis se i kommun 1 där informanten och hans bibliotekspersonal tidigt såg till att just datorer skulle finnas tillgängliga efter regeringens uppmaning om att stänga ner biblioteken. Detta gjorde de utifrån professionens roll och normer där det ansågs vara lämpligt. Folkbiblioteksorganisationen i kommun 5 försökte initialt uppnå social legitimitet inför den kommunpolitiska organisationen genom att visa sig följsamma gentemot regeringen och Folkhälsomyndighetens uppmaningar. Detta härleder vi till att man i det avseendet fungerar som ett öppet system, organisationen är öppen för inflytande utifrån. När det sedan stod klart att de nedstängda biblioteken i kombination med stängda myndighetslokaler

skapade konsekvenser för användarna, valde man att legitimera sig inför allmänheten genom att motsvara deras förväntningar om tillgänglig service kopplad till datorer och internet.

Med tiden har alla bibliotek i vår undersökning kunnat tillhandahålla service och tillgänglighet, stängning till trots. De har hittat sätt som har fungerat för användarna och för dem själva utifrån de restriktioner som är satta. Däremot kan vi se att för de biblioteksorganisationer som har haft mer motstridiga förväntningar, som stängde ner och inte hade en färdig strategi från början om hur de skulle fortsätta ha tillgång till datorer och internet, har tillgängligheten blivit lidande och människor har hamnat utanför vårt digitala samhälle.

6.2 Avslutande kommentarer

Vi hoppas att denna undersökning synliggör att man inom en region kan tolka tillgänglighet och digital delaktighet på olika vis, vilket leder till en ojämlik service beroende på vart i regionen du bor. Ju mer vi har läst in oss på ämnet, metoden och teorin desto mer har vår kunskap och förståelse utvecklats. Den nyinstitutionella teorin har varit tacksam för oss att använda i denna undersökning med covid-19-pandemin som inramning. Teorin har erbjudit oss perspektiv och begrepp för att undersöka och illustrera vad som händer i trögörliga folkbiblioteksorganisationer när de tvingas handla snabbt och plötsligt haft motstridiga förväntningar att förhålla sig till. Detta i ett krisläge där folkbiblioteksrollen är oprövad och det inte finns färdiga handlingsplaner att utgå ifrån. Eftersom tillgänglighet har varit en av vår undersöknings viktigaste ämnen har intervjumetoden varit tacksam för oss att nyttja. För vår analys hämtade vi inspiration från etnometodologin, som har varit ett användbart redskap när vi har analyserat informanternas svar. Vi har på så vis kommit närmre normer, bakgrundsförväntningar och kontextbundna, förgivettagna kunskaper om tillgänglighet. Det finns aspekter och teman som vi i efterhand hade velat dyka djupare i när undersökningen redan var genomförd. Vi hoppas att vi med denna uppsats har inspirerat andra att forska vidare på ämnet. Några identifierade områden/frågor som vore intressant att

forska vidare på är exempelvis biblioteksanvändares upplevelse av stängda bibliotek och/eller ett digitalt utanförskap samt bibliotekens roll som tillförlitlig informationskälla under kristider. Det vore även intressant att undersöka de demokratiska följderna av helt stängda biblioteksverksamheter, samt bibliotekariers perspektiv och erfarenheter av att arbeta med tillgänglighet i praktiken under covid-19-pandemin.

7. Källförteckning

Ahrne, G. och Svensson, P. (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Ahrne, G. och Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Malmö: Liber.

Alvesson, M. och Sköldberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Andra uppdaterade uppl. Lund: Studentlitteratur.

Alvesson, M. och Sköldberg, K. (2017). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Tredje uppl. Lund: Studentlitteratur.

Andersson, E. (2020) Skrämmande lätt att stänga biblioteken. Svenska dagbladet, 29 december.

<https://www.svd.se/skrammande-latt-att-stanga-biblioteken> [2020-12-29]

Buchholz, B. A., Dehart, J. and Moorman, G. (2020) 'Digital Citizenship During a Global Pandemic: Moving Beyond Digital Literacy'. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 64(1) pp. 11–17. doi:10.1002/jaal.1076

Burman, A. (2014). *Konsten att växa som människa*. I Burman, A. (red), *Att växa som människa: Om bildningens traditioner och praktiker*. Huddinge: Södertörns högskola, ss. 5–18.

Clemens, A. (2021a) Domstolen: Inte olagligt att stänga biblioteket. *Biblioteksbladet*, 22 februari.

<https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/domstolen-inte-olagligt-att-stanga-biblioteket/> [2021-02-23]

Clemens, A. (2021b) Protester mot de stängda biblioteken. Biblioteksbladet, 12 april.

<https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/reportage/protester-mot-de-stangda-biblioteken/> [2021-06-02]

Clement, A, & Shade, L. R. (2000). "The Access Rainbow: Conceptualizing Universal Access to the Information/Communications Infrastructure". I Gurstein, Michael (red), *Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communications Technologies*, ss. 32-51. Hershey, PA: IGI Global. doi: 10.4018/978-1-878289-69-8.ch002

DigidelCenter (2019). *Delaktighet i en digital tid: Texter för överblick och inspiration*. <https://digidel.se/nyheter/delaktighet-i-en-digital-tid-2/> [2021-03-03]

Engström, L. (2020) Lokalsamhällets bibliotek : kan meröppet öppna dörrar? Lunds universitet. Institutionen för kulturvetenskaper. Available at: <https://search-ebSCOhost-com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=edsswe&AN=edsswe.oai.lup.lub.lu.se.b070ca70.4d93.4103.a503.4fca18ebe3ed&site=eds-live&scope=site>

Eriksson, T. (2020) Fel att nämna bibliotek i samma mening som badhus. Biblioteksbladet, 18 december.

<https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/fel-att-namna-bibliotek-i-samma-mening-som-badhus/> [2020-12-19]

Eriksson-Zetterquist, U. (2009). *Institutionell teori: idéer, moden, förändring*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Eriksson-Zetterquist, U., Kalling, T., Styhre, A. (2015). *Organisation och organisering*. 4. uppl. Stockholm: Liber.

Evjen, S. (2015) 'The image of an institution: Politicians and the urban library project', *Library and Information Science Research*, 37(1), pp. 28–35. doi: 10.1016/j.lisr.2014.09.004

Folkhälsomyndigheten (2018). *Digital teknik för social delaktighet bland äldre personer* (Artikelnummer: 18063). Solna: Folkhälsomyndigheten <https://www.folkhalsomyndigheten.se/publicerat-material/publikationsarkiv/digital-teknik-for-social-delaktighet-bland-aldre-personer/> [2021-03-03]

Garfinkel, H (1967). *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity

Garfinkel, H (1996) 'Ethnomethodology's Program', *Social Psychology Quarterly*, 59(1), pp. 5–21

Hansson, J (2010) *Libraries and identity: the role of institutional self-image and identity in the emergence of new types of libraries*. Oxford: Chandos

Internetstiftelsen (2020). *Svenskarna och internet 2020*. Stockholm: Internetstiftelsen. <https://internetstiftelsen.se/kunskap/rapporter-och-guider/svenskarna-och-internet-2020/> [2021-02-08]

Jönsson, L-E., Persson, A. & Sahlin, K. (2011). *Institution*. 1. uppl. Malmö: Liber

Kungliga biblioteket (2021) *Digitalt först - i hamn efter tre år!*, KB, 25 februari. <https://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/nytt-fran-kb/nyheter-samverkan-och-utveckling/2021-02-25-digitalt-forst---i-hamn-efter-tre-ar.html> [2021-03-03]

March, J. G. & Olsen, J. P. (1989). *Rediscovering Institutions: the organizational basis of politics*. New York: Free Press.

Michnik, K. (2015) 'Public library managers' descriptions of political attention', *Library Management*, 36(8/9), pp. 673–684. doi: 10.1108/LM-04-2015-0013.

Michnik, K. (2018) *Samhällets allt-i-allo?: om folkbibliotekens sociala legitimitet*. University of Borås (Skrifter från Valfrid: nr 63). Available at: https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat07147a&AN=lu_b.5081507&site=eds-live&scope=site [2021-01-27].

Norberg, I (2017). *Insatser för digital kompetens på folkbiblioteken: En studie om folkbibliotekens arbete med digital delaktighet*. Stockholm: Digidel. <https://digidel.se/kunskapsbank/digital-kompetens/> [2021-03-03]

Nordqvist, C., & Wihlborg, E. (2019). *Digitalt först?: kommuners och professionellas arbete för ökad digital inkludering (DINO Rapport)*. Linköping: Linköping University Electronic Press. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:liu:diva-161333> [2021-03-03]

Olsson Dahlquist, L. (2019). *Folkbildning för delaktighet. En studie om bibliotekets demokratiska uppdrag i en digital samtid*. Diss. Lund: Lunds universitet.

Powell, W. W. & DiMaggio, P. J. (red.) (1991). *The new institutionalism in organizational analysis*. Chicago: University of Chicago Press

Rivano Eckerdal, J. och Carlsson, H. 1980 (2018) 'Styrdokumentet i vardagen: en undersökning av kulturpolitiska styrdokuments strategiska och praktiska betydelse för folkbibliotek i fem skånska kommuner'. Tillgänglig: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsswe&AN=edsswe.oai.DiVA.org.lnu.92286&site=eds-live&scope=site> (Åtkomst: 21 April 2021).

Röshammar, M. (2021) Berättelser från en ny tid. Röster om när pandemin drog in över biblioteksvärlden. Biblioteksbladet 1/2021. ss. 12-23

Scott, W. R (1992). Organizations: Rational, natural and open systems. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

SFS 1974:152. Kungörelse om beslutad ny regeringsform. Stockholm: Justitiedepartementet L6.

SFS 2013:801. Bibliotekslag. Stockholm: Kulturdepartementet.

Socialdepartementet (2020) Lagrådsremiss Covid-19-lag. Stockholm: Regeringskansliet

<https://www.regeringen.se/4b0bdf/contentassets/8230f31de90943e787b653a6a2aa0f59/covid-19-lag-.pdf>

Sveriges kommuner och regioner (SKR) (2020). Folkbibliotekens verksamhet under coronapandemin

<https://skr.se/covid19ochdetnyacoronaviruset/kulturochfritidsverksamhet/folkbibliotekensverksamhet> [2020-12-23]

Tammaro, A. M. (2020) 'COVID 19 and Libraries in Italy', International Information & Library Review, 52(3), pp. 216–220. doi: 10.1080/10572317.2020.1785172.

Wang, T. and Lund, B. (2020) 'Announcement Information Provided by United States' Public Libraries during the 2020 COVID-19 Pandemic', Public Library Quarterly, 39(4), pp. 283–294. doi: 10.1080/01616846.2020.1764325.

8. Bilagor

8.1 Intervjuguide

Inledningsfrågor

- Hur länge har du varit bibliotekschef?
- Har du varit/är du chef för fler bibliotek än detta?
- Vilka restriktioner gäller i nuläget på ditt bibliotek?
- Vad tänkte du när du hörde regeringens presskonferens den 18de december?
- Hur togs beslutet om stängning efter Folkhälsomyndighetens och regeringens uttalanden?

Begrepp

- **Vad innebär begreppet *tillgänglighet* för dig?**
- **Vad innebär begreppet *digital delaktighet* för dig?**
- **Hur *arbetar* ni (som organisation) med tillgänglighet och digital delaktighet under covid-19 pandemin?**
- Hur har ni (som organisation) resonerat kring frågor om *tillgänglighet* - både fysiskt och digitalt - sedan pandemin blev ett faktum?
- Hur har ni (som organisation) resonerat kring frågor om *digital delaktighet*, sedan pandemin blev ett faktum?
- Från kommunpolitiskt håll - vilken roll spelar tillgänglighetsfrågor generellt skulle du säga? **Hur resoneras det kring tillgänglighet i kommunen?**
- Från kommunpolitiskt håll - vilken roll spelar frågor om digital delaktighet generellt? Hur resoneras det kring digital delaktighet i kommunen?
- **Hur ser du att folkbibliotekens legitimitet och trovärdighet påverkas när de inte längre är tillgängliga?**

Beslutsfattande/organisation

- **Hur är biblioteken i din kommun organiserade? Och vilket inflytande har du, som bibliotekschef, över beslut om öppethållande/stängning?**
- **Vilka faktorer bedömer du har varit mest formgivande för de beslut som har fattats sen pandemins start?**
- Hur resonerade ni om eventuella stängningar *innan* den 18de december?
- Vilken påverkan har anställdas synpunkter haft på besluten?
- Tror du att din organisations förhållning till pandemin hade sett annorlunda ut om ni inte ingick i samma förvaltning/nämnd som exempelvis badhus och idrottsanläggningar?
- Hur avgörande är det för din organisation vad **grannkommuner** gör i samma frågor?
- Vilken kontakt har du med andra bibliotekschefer kring vilka restriktioner ni ska ha? Finns det något samstyre i regionen? Hur ser du på det?
- **Hur har diskussionen med kommunens politiker förts?**
Vad har diskuterats?
- Upplever du att biblioteket är nära i relation till den politiska nämnd som har det övergripande ansvaret?
- Hur pass viktiga bedömer du att biblioteksfrågor är i din kommun?
- Vilken hänsyn tas det till kommunens demografiska sammansättning i beslut om vilken service ni ska erbjuda under pandemin?
Alltså: finns det exempelvis många låginkomsttagare/invånare med försörjningsstöd som är beroende av biblioteket för att kunna använda dator, skriva ut papper för andra myndigheter?

Bibliotekslagen

- **Vilken roll spelar bibliotekslagen i de beslut ni fattar som bibliotek?**

- Upplever du att beslutsfattande personer i din kommun har god kännedom om vad som står i bibliotekslagen?
- **I bibliotekslagen står det ju formulerat att biblioteken ska vara “tillgängliga för alla”. Hur har det tagits hänsyn till i besluten om stängning?**

Framtid

- **Hur tror du att biblioteken i din kommun kommer tänka kring tillgänglighet i framtiden?**
- Vilka lärdomar har du dragit av att vara bibliotekschef under pandemin?
- Vad ser du att ni har gjort bra under pandemin?
- Vad anser du att kommunen och regionen har gjort bra (i relation till biblioteken)?
- Hur ser du på vägen framåt? Vad kan/bör biblioteken göra annorlunda vid liknande kriser?
- Har pandemin påverkat din organisations identitet/självbild på något vis?
- Vilken roll tror du biblioteken spelar i framtiden? Servicecenter? Rum för möten, kultur och bildning? Alltihop?

8.2 Intervjuförfrågan

Hej [Namn]!

Vi heter Karin och Jens och studerar ABM-masterprogrammet i Biblioteks- och informationsvetenskap i Lund. Vi letar just nu efter informanter till vår masteruppsats. Vi gör en undersökning om hur olika folkbibliotek i samma region agerar och resonerar nu under covid-19-pandemin gällande stängning/öppethållande. Eftersom folkbiblioteken i Sverige inte har någon tidigare erfarenhet av att bedriva verksamhet under en pandemi förstår vi utmaningen biblioteken står inför i denna situation.

Vi är därför intresserade av att undersöka hur just ledning har resonerat kring öppethållande, tillgänglighet och digital delaktighet under pandemin, då det kan öka förståelsen kring hur processer kring beslutsfattning ser ut och hur biblioteksorganisationens ställning i förhållande till ansvarig nämnd ser ut och vilket inflytande organisationen har över sin egen verksamhet. Vi hoppas att vår undersökning kan bidra till att skapa en större samsyn kring hur svenska folkbibliotek kan förhålla sig till öppethållande/nedstängningar och tillgänglighet i framtiden. Förhoppningen är att intervjun blir en möjlighet att tillsammans reflektera kring och lära mer om detta tillsammans. Vi hoppas även att de resultat vi får av undersökningen är till nytta även för våra informanter.

Vi kommer att intervjua bibliotekschefer i olika kommuner i regionen och vi kommer att avidentifiera både namn, arbetsplats, region och kommun vid medverkan. Det kommer finnas möjlighet till att läsa igenom både transkribering och uppsats före färdigställande och publicering vid Lunds universitet.

Vi hoppas att du vill och har möjlighet att vara med på en intervju nu under februari eller början på mars månad (v.6-10). Intervjun beräknas ta runt 45-60 min och kommer att äga rum i en digital mötesplattform som passar dig. Vi vill även, med din tillåtelse, spela in intervjun för att underlätta vårt arbete.

Inspelningen kommer förstöras när undersökningen är färdig och kommer inte att spridas till utomstående. Deltagande i intervjun är ju givetvis frivilligt, och du kan när du vill under processen avbryta din medverkan. Du kan svara på detta mail så bestämmer vi en tid och plattform som passar. Har du inte möjlighet att delta är vi tacksamma om du meddelar detta. Din medverkan vore värdefull!

Vår handledare är Karolina Lindh, bibliotekarie och forskare på Lunds universitet. (karolina.lindh@ub.lu.se). Länk till utbildningen:
www.kultur.lu.se/utbildning/masterprogram/masterprogram-i-abm

Med vänliga hälsningar,
Karin Hjalmarsson och Jens Zingmark

8.3 Arbetsfördelning mellan författarna

Vi som skrivit denna uppsats har haft en god kommunikation under tiden för arbetet. Vi har skrivit på olika delar i uppsatsen löpande, och läst och satt oss in i varandras texter. Vi har under arbetets gång “bytt” delar av uppsatsen med varandra, på så vis har vi båda skrivit på alla uppsatsens delar. Då vi har skrivit uppsatsen i Google Docs har vi sett uppdateringar live och varit flitiga med att använda kommentarsfunktionen för att uppdatera och visa varandra. Vi har båda hittat litteratur, strukturerat upp uppsatsen och varit noga med att ha en rättvis uppdelning av arbetsuppgifter.

Under tiden för insamlandet av empiri delade vi upp mail-kontakter mellan oss och skötte kontakten via mail med tre kommuner var. Vi turades om att “hålla i” intervjuerna och vara den som presenterade och avslutade intervjun varannan gång medan den andra hade lite mer koll på ljudinspelningen. Vi delade även upp frågorna enligt ett system i intervjumallen och bytte frågor varannan gång så att båda fick ställa alla frågor. Även transkriberingarna delades upp rättvist mellan oss med tre var och likaså kodningen av materialet.

När någon skrivit på ett avsnitt har den andra gått igenom, korrigerat text och formuleringar och förtydligat där det behövts. Vi har också turats om att hålla kontakten med vår handledare genom att turas om att skriva veckorapporter och skicka iväg vår uppsats för läsning. Vi har båda deltagit i alla gruppseminarier och svarat på frågor båda två. Vi har haft daglig kontakt angående arbetet för att uppdatera varandra med både fysiska och digitala möten vid behov.