

MASTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
AKADEMIN FÖR BIBLIOTEK, INFORMATION, PEDAGOGIK OCH IT

## Att tygla en lurifax

En intervjustudie om bibliotekens roll i kriser utifrån ett  
perspektiv av svårlösta samhällsproblem

ANIA SZCZEKLIK



HÖGSKOLAN I BORÅS

VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Ania Szczeklik

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats  
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel:	Att tygla en lurifax. En intervjustudie om bibliotekens roll i kriser utifrån ett perspektiv av svårlösta samhällsproblem
Engelsk titel:	To bridle a trickster. An interview study about libraries' role in crises from wicked problems perspective
Författare:	Ania Szczeklik
Färdigställt:	2021
Abstract:	<p>The aim of this thesis is to contribute to a better understanding of the roles libraries have during crises and the types of crises that libraries encounter. The thesis will do this by exploring the experiences of library managers and coordinators, and how the work of libraries is perceived during crises, with the purpose of investigating libraries' relationship to wicked problems. The research material used in this study is collected using semi-structured qualitative interviews. In total, nine interviews with managers and coordinators from different types of libraries have been conducted. The theoretical framework used to understand and explain the collected data consists of wicked problems, crises typology, and resilience. The results of the study show that libraries encounter both slow and fast burning crises with the Covid-19-pandemic being the most significant and comprehensive crisis. The majority of the encountered crises can be understood as wicked problems. The role that libraries play during crises depends on the type of the library and its proximity to the public. Based on the collected material, I was able to identify seven general themes that characterize the libraries' roles during societal crises: information and information literacy, the last public outpost, democracy and freedom of expression, safe spaces and well-being, culture and free time, education and development, and support for other public and private utilities. A key finding is that libraries show a high capability to adapt their spaces and services to a changing context, and to help build resilient communities.</p>
Nyckelord:	bibliotekens roll, kris, svårlösta samhällsproblem, wicked problems, resiliens

# Innehållsförteckning

<b>INNEHÅLLSFÖRTECKNING</b> .....	<b>0</b>
<b>1 INLEDNING</b> .....	<b>1</b>
1.1 PROBLEMFÖRMULERING .....	2
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR .....	3
1.3 DISPOSITION .....	3
<b>2 BAKGRUND</b> .....	<b>4</b>
<b>3 TIDIGARE FORSKNING</b> .....	<b>6</b>
3.1 RESILIENS OCH BIBLIOTEKENS ROLL UNDER SAMHÄLLSKRISER .....	6
3.2 KRISER OCH MAKTORDNINGAR .....	8
3.3 STYRNING OCH LEDNING I SAMHÄLLSKRISER .....	9
3.4 BIBLIOTEK SOM BESKYDDARE OCH FÖREMÅL AV BESKYDD .....	10
<b>4 TEORI</b> .....	<b>12</b>
4.1 SVÅRLÖSTA SAMHÄLLSPROBLEM .....	12
4.2 KRISERNAS TYPOLOGI .....	15
4.3 RESILIENS .....	16
<b>5 METOD</b> .....	<b>19</b>
5.1 KVALITATIVA INTERVJUER .....	19
5.2 URVAL OCH STUDIENS DELTAGARE .....	20
5.3 ANALYSPROCESS .....	21
5.4 ETIK OCH REFLEXIVITET .....	22
<b>6 RESULTAT OCH ANALYS</b> .....	<b>23</b>
6.1 SAMHÄLLSKRISER I RELATION TILL BIBLIOTEKEN / BIBLIOTEKENS RELATION TILL SAMHÄLLSKRISER .....	23
6.1.1 <i>Covid-19-pandemin</i> .....	23
6.1.2 <i>Lågintensiva kriser</i> .....	34
6.1.3 <i>Krig och väpnade konflikter</i> .....	37
6.2 BIBLIOTEKENS ROLLER I SAMHÄLLSKRISER .....	38
6.2.1 <i>Information och informationskompetens</i> .....	39
6.2.2 <i>Sista offentliga utposten</i> .....	44
6.2.3 <i>Demokrati och fri åsiktsbildning</i> .....	46
6.2.4 <i>Trygga rum och välbefinnande</i> .....	48
6.2.5 <i>Kultur och fritid</i> .....	50
6.2.6 <i>Utbildning och bildning</i> .....	51
6.2.7 <i>Stöd åt andra verksamheter</i> .....	53
<b>7 DISKUSSION</b> .....	<b>56</b>
<b>8 SLUTSATSER</b> .....	<b>59</b>
8.1 FÖRSLAG PÅ FRAMTIDA FORSKNING .....	61
<b>KÄLLFÖRTECKNING</b> .....	<b>63</b>
<b>BILAGA 1</b> .....	<b>67</b>
<b>BILAGA 2</b> .....	<b>67</b>
<b>BILAGA 3</b> .....	<b>68</b>

# 1 Inledning

Bibliotekens relevans för samhällen grundas i dess förmåga att anpassa sina tjänster och rum till kontinuerligt förändrande villkor. De villkoren grundas i biblioteksanvändarnas behov och den omgivning som kontextualiserar bibliotekens verksamhet. Genom historien har biblioteken haft olika funktioner med återkommande stark position i folkbildning, informationsförsörjning och bevarande av kulturella artefakter. Biblioteken har också fyllt, och fyller fortfarande, en funktion som mötesplats. Biblioteken åtnjuter även ett högt förtroende från invånarna och betraktas som stabila och pålitliga verksamheter både under normala omständigheter (Svensk biblioteksforening, 2018) och under kristider (Söderholm, Ögland & Gunnarsson Lorentzen, 2021). I förslaget till en nationell biblioteksstrategi (Fichtelius, Persson & Enarson, 2019) betecknas biblioteken som demokratins skattkammare. Med det avser författarna att biblioteken har en avgörande roll för förstärkning av Sveriges demokrati och de enskilda invånarnas livsmöjligheter. Genom att erbjuda kunskap och litteratur till individer verkar biblioteken för utveckling av samhället. Det yttersta målet med biblioteksstrategin är att stärka bildningen och därmed demokratin (Fichtelius, Persson & Enarson, 2019). För att kunna nå dessa mål menar man i strategin att "Biblioteksväsendet behöver utvecklas, förnyas och förstärkas." (Fichtelius, Persson & Enarson, 2019, s. 1). I förslaget lyfts även upp idén om att inkludera biblioteken i totalförsvaret, med argumentet att biblioteken skulle kunna bidra till försvar av demokratin och ha en roll i samhällskriser.

Covid-19-pandemin har aktualiserat diskussioner om bibliotekens krisberedskap och den roll biblioteken har och skulle kunna ha under kriser. Pandemin har uppenbarat tydliga skillnader i hur olika aktörer betraktar bibliotekens roll i samhället. Biblioteken har beskrivits som "en stabil plats när samhället skakar" där de kan bidra till att försvara Sveriges statskick och motverka spridning av falsk information (Falk, 2020). En del bibliotek har kraftsamlat för att tillgängliggöra bibliotekens resurser till sina användare, anpassa lokaler för personalens och besökarnas säkerhet, hitta lösningar på begränsningar i antalet människor som får vistas på samma plats under samma tid och utveckla det digitala utbudet. Andra bibliotek har stängt ner. Även under andra typer av kriser har biblioteken beskrivits som "ports in a storm" (Stricker, 2019). Under naturkatastrofer som orkaner, översvämningar och omfattande bränder och andra typer av akuta händelser som skjutningar, kemiska utsläpp har folkbiblioteken i delar av USA används som ad hoc återhämtningscentrum som erbjuder tillgång till internet, datorer, värme/kyla, information och trygga rum. I händelser av våldsamma kriser som krig kan biblioteken bli en måltavla för attacker eller andra handlingar med syfte att förgöra en folkgrupps språk, kultur och arv (ex. Burgess, 2020).

Det finns en paradox inskriven i krisens natur. Kris kan definieras antingen som svår period/ dåligt tillstånd men även som avgörande vändning/ plötslig försämring. Jag finner det spännande att kris kan vara långvarig eller plötslig, kan omfatta en kroppslig eller en mental reaktion, syfta på en enskild händelse eller på ett komplex samhällsfenomen – krisen kan vara det vi tillskriver den att

vara. Kriser innebär stora omställningar för det ordinarie livet och utmaningar som kan vara problematiska att förbereda sig för. Extraordinära situationer präglas av osäkerhet och ibland även tidspress vilket kan fördjupa ojämlikheter, leda till ogenomtänkta åtgärder och skapa misstro för offentliga organisationer. Trots det kan krissituationer leda till positiva följder. Med avstamp i covid-19-pandemin har Svensk biblioteksförningens branschdag 2021 kretsat kring temat Omstart. Under branschdagarna genomförde journalisten och författaren Mustafa Can en föreläsning med titeln: ”Slösa aldrig bort en kris”. Föreläsningen byggde på en tanke om att kriser avslöjar en del om vårt samhälle och de tider vi lever i (Svensk biblioteksförning, 2021). Genom att utforska kriser skapar vi möjligheter för utveckling och andrum för att förstå det samtida samhället med dess komplexitet och relationer.

## 1.1 Problemformulering

Idén till min studie är explorativ och grundas i ett behov av att undersöka skärningspunkten mellan samhällskriser och den funktion som biblioteken tillskrivs under sådana kriser. Innan covid-19-pandemin har den relationen varit sparsamt undersökt i den nordiska kontexten och behandlar enbart folkbibliotekens funktion och roller i kriser. Att problematisera olika offentliga biblioteks roll i samhället är nödvändigt för utvecklingen av bibliotekens tjänster och rum, och för biblioteks- och informationsvetenskap som forskningsfält.

Studiens empiriska material bygger på kvalitativa intervjuer med bibliotekschefer och biblioteksansvariga för olika typer av offentliga bibliotek. Den offentliga bibliotekssektorns olika beståndsdelar kompletterar och stärker varandra inte minst under kriser. En studie som grundas i olika bibliotekstypers erfarenheter bidrar till en holistisk bild av fenomenet.

Kriser förekommer i alla samhällen och berör alla bibliotekstyper genom både rum och tid. Historiskt sett är kriser inget nytt i det biblioteks- och informationsvetenskapliga sammanhanget. De flesta studier inom forskningsfältet behandlar krisberedskap och planering för kriser i en nordamerikansk kontext och utifrån naturkatastrofer (ex. Alajmi, 2016; Bishop & Veil, 2013). Begreppet kris utforskas också utifrån dess psykologiska konsekvenser för bibliotekspersonalen (ex. Klasson, 2000) och med fokus på utvärdering av krisberedskap/ krishantering (ex. Gemmel, 2021). Inom den offentliga debatten beskrivs biblioteken och bibliotekarierna ha en viktig roll i kristider (ex. Troberg, 2020; Falk, 2020; Biblioteksbladet, 2020). I de flesta fall exemplifieras inte rollen närmare med konkreta praktiker utan begränsas till beskrivningar av värderingar som styr biblioteksutvecklingen, exempelvis demokratiförstärkning, objektivitet och kritiskt tänkande. Kriser betecknar oftast konkreta händelser kring vilka olika praktiker skapas (Oscarsson & Danielsson, 2018). Vad som tolkas som en kris är kopplad till rådande normer i ett samhälle.

Studien fokuserar på studiedeltagarnas egna uppfattningar och erfarenheter av deras arbete med biblioteksverksamheter under kriser. Genom att undersöka hur bibliotekens roll under kriser konstrueras vill jag reflektera över bibliotekens potential i att bistå samhällen i att hantera svårlösta samhällsproblem.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Genom att undersöka biblioteksansvarigas erfarenheter och upplevelser av bibliotekens arbete med samhällskriser syftar studien på att belysa vilken funktion som biblioteken anses ha under samhällskriser, samt vilka kriser som biblioteken anses komma i kontakt med. Detta med ändamål att bidra till kunskap om bibliotekens relation till svårlösta samhällsproblem. Med samhällskriser syftar jag på en allvarlig samhällsstörning eller en extraordinär händelse som drabbar stora delar av samhället (MSB, 2018).

Studiens frågeställningar är:

- Hur beskriver biblioteksansvariga olika typer av kriser i relation till bibliotekens funktion i samhället?
- Vilka teman dominerar biblioteksansvarigas syn på bibliotekens roll under kriser?
- På vilket sätt beskriver biblioteksansvariga bibliotekens roll under samhällskriser?

För att besvara uppsatsens frågeställningar har jag genomfört intervjuer med biblioteksansvariga för olika typer av bibliotek i Sverige.

## 1.3 Disposition

Efter det inledande kapitlet och presentation av uppsatsens syfte och frågeställningar följer ett bakgrundskapitel. Bakgrundskapitlet redogör kortfattat för de olika bibliotekstyper som ingår i det allmänna biblioteksväsendet i Sverige. Därefter följer ett kapitel om tidigare forskning inom området. Kapitlet är uppdelat i fyra teman: biblioteken och resiliens, kriser och maktordningar, styrning och ledning i samhällskriser samt biblioteken som beskyddare och föremål för beskydd. Teoretiska utgångspunkter för uppsatsen presenteras i kapitel 4 och redovisar för begreppen svårlösta samhällsproblem och resiliens, samt för krisernas typologi. Detta följs av en redogörelse för studiens metodval, materialinsamling samt analysmetod i kapitel 5. Kapitlet avslutas med etiska överväganden. I kapitel 6 presenteras studiens resultat och analys. Detta följs av ett diskussionskapitel som kopplar studiens resultat till tidigare forskning som har presenterats i kapitel 3. I kapitel 8 besvaras det studiens frågeställningar.

## 2 Bakgrund

Kapitlet ger en kortare bakgrund till olika typer av bibliotek i det allmänna svenska biblioteksväsendet. Detta med ändamål att skapa en bättre förståelse av den kontext som konstituerar bibliotekens funktioner under ordinarie omständigheter och det ramverk som styr verksamhetens handlingsutrymme.

Till det allmänna biblioteksväsendet tillhör all offentligt finansierad biblioteksverksamhet så som: folkbibliotek, skolbibliotek, regional biblioteksverksamhet, högskolebibliotek samt övrig offentligt finansierad biblioteksverksamhet (SFS 2013:801). Det primära syftet med det allmänna biblioteksväsendet är enligt Bibliotekslagen (SFS 2013:801) att verka för det demokratiska samhällets utveckling. Det ska göras genom kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. Vidare ska biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet främja litteraturens och kulturens ställning i samhället samt skapa intresse för bildning, utbildning och forskning. Biblioteken ska finnas tillgängliga för alla, men det finns vissa prioriterade grupper som biblioteken ska uppmärksamma: personer med funktionsvariationer, nationella minoriteter och personer med ett annat modersmål än svenska.

Den svenska förvaltningsmodellen sträcker sig även till biblioteksväsendet. Det innebär en hög grad av självbestämmande för enskilda bibliotekstyper och en rad olika huvudmän. Ansvarsfördelningen över olika typer av bibliotek sträcker sig från staten, regionerna till kommunerna och i vissa fall enskilda aktörer. Staten ansvarar för lånecentraler och högskolebibliotek vid universitet och högskolor som omfattas av högskolelagen. Regionerna ansvarar för den regionala biblioteksverksamheten. Kommunerna ansvarar för folkbiblioteken och i de flesta fall skol- och gymnasiebiblioteken. Trots att varje skola ska ha ett eget bibliotek förekommer det att folkbiblioteken har en del ansvaret över skolbiblioteken i vissa kommuner. Beroende på kommun kan folkbiblioteksfrågor avgöras av kultur-, social-, utbildningsnämnder. Biblioteken och huvudmännen i det allmänna biblioteksväsendet ska samverka i syfte att ge alla tillgång till landets samlade resurser. Det allmänna biblioteksväsendet är komplext, mångsidigt och präglas av en rad olika uppdrag, funktioner och roller i samhället (Eriksson & Zetterlund, 2008).

Inom det allmänna biblioteksväsendet kan man urskilja sju bibliotekstyper som alla styrs av bibliotekslagen. Folkbiblioteken ska finnas i alla kommuner och vara anpassade till användarnas behov. Folkbibliotekens uppdrag är att främja läsning och tillgång till litteratur (Svensk biblioteks förening, u.å.) samt öka kunskapen om informationsteknik. Barnens och ungdomarnas språk- och läsutveckling ska särskilt uppmärksammas. Folkbiblioteken utgör dessutom mötesplatser för invånarna och erbjuder sina resurser både digitalt och fysiskt i bibliotekens rum. Regionala biblioteksverksamheter bedrivs av regioner och har som uppdrag att främja samverkan och verksamhetsutveckling hos regionens folkbibliotek. Regionala bibliotek har inget fysiskt bibliotek och fyller främst en administrativ funktion (Eriksson & Zetterlund, 2008).

Skolbiblioteken har samma huvudman som skolan vilket innebär att skolbiblioteken bedrivs antingen av kommun eller enskilda aktörer. Skolbiblioteken har som

uppdrag att utgöra ett pedagogiskt stöd för elevernas lärande. Skolbiblioteken ska även användas i undervisningen för att främja elevernas språkliga förmåga och digitala kompetenser.

Universitets- och högskolebiblioteken ska finnas vid alla universitet och högskolor som omfattas av högskolelagen. Biblioteken ska se till att studenter, forskare och akademiska lärare har tillgång till kurslitteratur och vetenskaplig information både digitalt och fysiskt. Universitets-/ högskolebibliotekarier utbildar studenter i informationssökning och källkritik samt utgör stöd för forskare inom vetenskaplig publicering.

Specialbiblioteken ”tillhandahåller specialiserad information inom ett specifikt ämne, riktad till en särskild målgrupp.” (Svensk biblioteksforening, u.å.). Specialbiblioteken har staten som huvudman. Biblioteken ansvarar för informationsförsörjningen till anställda på den aktuella organisationen. Vissa specialbibliotek har som ansvar att samla och bevara medier inom bibliotekets ämnesområde.

Medicinska bibliotek och sjukhusbibliotek har som syfte delvis att förse studenter och vårdpersonal med relevanta för medicinsk forskning resurser och delvis att erbjuda medier till patienter och deras anhöriga på sjukhuset samt fungera för upplysning relaterat till patientsituationen (Svensk biblioteksforening, u.å.). Dessutom har sjukhusbibliotekarier som uppdrag att utbilda vårdpersonal i informationssökningstekniker och digitala tekniker som stimulerar forskning. Huvudmannen för den typen av bibliotek är oftast regionen.

Fängelsebiblioteken bedrivs av Kriminalvården. I dagsläget finns det ingen lag som sätter krav på Kriminalvården att erbjuda bibliotek på anstalter eller i häkten. En del anstalter samarbetar med lokala folkbibliotek, andra har en bokvagn medan andra har en anställd bibliotekarie. Fängelsebibliotek kan verka för internas mentala stimulering, utbildning och rehabilitering.



### 3 Tidigare forskning

Kapitlet kopplar min studie till ett större forskningsfält kring bibliotekens olika roller i samhällskriser. Syftet med kapitlet är att skapa en referensram för min uppsats med redan befintliga studier. Ett urval av forskning med relevans för min studie presenteras utifrån fyra olika kategorier: resiliens och bibliotekens roll under samhällskriser (3.1), kriser och maktordningar (3.2), styrning och ledning i samhällskriser (3.3) och slutligen bibliotek som beskyddare och föremål av beskydd (3.4).

#### 3.1 Resiliens och bibliotekens roll under samhällskriser

Förhållandet mellan bibliotekens funktioner och samhällskriser kopplas till samhällets resiliens. Studier som undersöker resiliens i förhållande till bibliotekens funktioner fokuserar på den roll biblioteken har före och efter kriser. Resiliens definieras som samhällets förmåga att anpassa sig till förändrande omständigheter utan att kompromissa samhällets utvecklingspotential (Grace & Sen, 2013). I en autoetnografisk studie undersöker Grace och Sen (2013) vilken roll som folkbibliotek har i främjande och uppbyggnad av samhällets resiliensförmåga. Grace och Sen (2013) menar att resiliens är centralt för förståelsen av vilken roll som folkbibliotek kan ha i att förbereda samhället att bemöta klimatförändringar, förlust av biodiversitet och utmaningar i mat- och energileveranskedjor.

Med utgångspunkt i diskussioner om hållbar utveckling beskriver Grace och Sen (2013) vilken roll folkbiblioteken kan ha i skapandet av adaptiva förmågor (*adaptive capacities*) i ett samhälle. Resiliens betraktas som en process som sammanlänkar ”network of adaptive capacities (...) to adaptation after a disturbance or adversity” (Grace & Sen, 2013, s. 515). Till adaptiva förmågor tillhör ekonomisk utveckling, socialt kapital, information och kommunikation samt samhällets kompetens. Grace och Sen (2013) anser att främjandet av hållbar utveckling och arbete med samhällets resiliens kräver att biblioteken använder sig av demokratifrämjande tekniker och konviviala verktyg. I deras förståelse har folkbibliotek en potential att vara konviviala institutioner. Med konvivialitet avses i den kontexten en förmåga att skapa en gemenskap som främjar ömsesidig lärande och stärker människors bästa sidor. Konvivialitet och resiliens bygger på liknande värdegrunder som främjar autonomi och jämlikhet. Bibliotekens förmåga att agera som en konvivial institution är av relevans för dess förmåga att främja samhällets resiliens (Grace & Sen, 2013). Arbetet med konvivialitet och resiliens försvaras av ojämlika maktförhållanden mellan bibliotekens besökare, biblioteken som institutioner och övertron på teknologi. Bibliotekens uppsökande verksamhet och samarbete med frivilliga/ ideella organisationer bedömer Grace och Sen (2013) som stärkande faktorer för resiliens och konvivialitet.

I en studie om skolbibliotek i händelser av kris och trauma undersöker Soulen, Tedrow och Sullivan (2020) hur fenomenet framställs i biblioteks- och informationsforskningen. Soulen et al. (2020) lägger märke till att krissituationer sätter press på bibliotek och tvingar bibliotekarier in i nya roller. Resiliens tolkas här som människornas, platsernas och systemens förmåga att överleva, anpassa sig och frodas (Soulen, Tedrow & Sullivan, 2020). Bibliotekarier i tider av politiska,

ekonomiska, miljömässiga och sociala kriser beskrivs som aktivister med förmågan att föra samman människor med ändamål att hitta gemensamma lösningar på gemensamma problem. De roller som bibliotekarier och bibliotek tillskrivs under kriser är mångfacetterade och kan delas upp i förväntade och oväntade roller. Till förväntade roller inkluderar Soulen et al. (2020) bland annat samhällsstödjande, institutionsstödjande, bildande och utbildande, informationscentrum, regeringens partner. Oväntade roller och funktioner kan omfatta tillhandahållande av mat och vatten, en neutral eller trygg plats att vara på, kommandocentral, internet och datornav, ad hoc skolor, härbärke, dokumentering av aktuella händelser samt projektspaning.

Kopplingen mellan skolbibliotek och kriser i Soulens et al. studie (2020) avser främst aktiviteter före och efter omskakande händelser. Skolbibliotekens roll i krissituationer präglas av dess unika karaktär då skolbibliotek kan betecknas som "safe spaces". Skolbibliotek är en del av skolmiljön men utan krav på att prestera vilket kan nyttjas för att skapa utrymmen för emotionell lärande (Soulen, Tedrow & Sullivan, 2020, s. 33). Eftersom de flesta skolor har enstaka skolbibliotekarier hinner de skapa långvariga relationer med elever innan de byter skola. De känslomässiga relationerna ger grunden till att genomföra traumarelaterade aktiviteter och samtal. Biblioterapi kan fylla både preventiv och bearbetande funktion vid svåra situationer som mobbing, utanförskap eller våld. Utöver det nämner Soulen, Tedrow och Sullivan (2020) att skolbibliotekarier har legitimitet att förvalta bibliotekens resurser så att delar av mediabeståndet behandlar ämnen som kan hjälpa barnen att hantera trauman. Skolbibliotekarier kan även förbereda barn för att hantera kommande kriser genom att utveckla resiliens hos eleverna. Soulen et al. (2020) menar att resilienta barn hanterar tunga situationer som fattigdom, våld och sjukdom utan att förlora sin förmåga att växa till framgångsrika och nöjda vuxna.

Skolbibliotekarier kan få roller som informationskälla, instruktionskälla och emotionellt och psykologiskt stöd för elever. Just "social emotional learning" på skolbibliotek betecknas som oerhört viktigt för att barn ska kunna utveckla empatisk förmåga, sunda relationer med vuxna, lära sig hantera sina känslor samt skapa hälsosamma relationer med andra barn. De egenskaperna i sin tur bidrar till barnens resilienskapacitet.

Soulen et al. (2020) undertrycker att skolbibliotek är en del av skolans ekosystem. Det innebär att handlingsplan för skolor och skolbibliotek i krissituationer måste ta ömsesidig hänsyn till varandras villkor, styrkor, svagheter och styrdokument. Skolbibliotekarier bör även samarbeta med lärare, rektorer, kuratorer och skolsjuksköterskor. Slutligen menar Soulen et al. att utveckling av resiliens hos elever är inte enbart krissituerat: "Resilient social emotional skills create more positive responses to trauma and quicker recovery times for any population." (Soulen et al., 2020, s. 40). Soulen, Tedrow och Sullivan bedömer att en kombination av att planera för specifika kriser och ett kontinuerligt och mångfacetterat arbete med att bygga upp elevernas resiliens är det mest framgångsrika handlingsalternativet för skolbibliotek i kriser.

## 3.2 Kriser och maktordningar

Strategisk risk- och krishantering blir ett alltmer centralt föremål i samhällsvetenskaplig forskning på grund av att våra samhällen är alltmer komplexa med komplicerade och sammanbundna beroendeförhållanden (Ericson, 2017). Under stora samhälleliga kriser sätts samhällets normer och värderingar på prov. Lösningar som syftar på att åtgärda kriser riskerar att underminera demokratiska processer och värderingar i samhället samt att driva fram förändringar som under andra omständigheter skulle ta mycket längre tid. Kriser befinner sig alltid i en relation till makt över lösningar och även över att definiera vad problemet består av.

I ett antal forskningsprojekt undersöker Mathias Ericson (2017, 2018, 2020) relationen mellan risk, kris och maktordningar med särskilt fokus på genus. Ericson och Wester (2020) menar att kriser (re)producerar maktordningar och leder till att vissa normer och maktordningar institutionaliseras. Ericson och Wester (2020) påpekar att olika tolkningar av vad som är en kris och vad den består av påverkar vilka aktörer kommer att agera på krisen, vilka samhällsgrupper och/eller samhälleliga funktioner identifieras som skyddsvärda samt hur resurser ska fördelas mellan olika aktörer och organisationer. Statens och myndigheternas möjligheter till att erbjuda skydd vid katastrofer och kriser kan vara begränsat. Det kan leda till en förskjutning av ansvaret från politiker till enskilda tjänstemän och andra aktörer som förväntas utföra det praktiska arbetet med både genomföra riskanalyser och eventuella insatser (Ericson, 2017). När problembeskrivningar förs fram på ett sätt som gör det oklart vem som bär ansvar för att hantera dem och hur de ska lösas finns det risk att de upphör att existera som problem som behöver åtgärdas (Ericson & Wester, 2020). Komplexa och långvariga kriser riskerar då att normaliseras och inte längre betraktas som en kris. Genom att lyfta vikten av att undersöka problemdefinitioner hoppas Ericson och Wester (2020) att problem som ter sig för politiska eller för svåra för tjänstemän att hitta sina roller i blir mer hanterbara.

Ericson och Wester (2020) menar att kritiska genusperspektiv på krisstudier bidrar till en bättre förståelse av hur olika tolkningar av riskområden hamnar i fokus och på det sättet utmanar eller befäster maktordningar. Vidare främjar de perspektiven diskussioner kring hur arbetet med kris skulle kunna se annorlunda ut, beroende på vem och vad som ges mandat att definiera vad som är relevant. Krishantering och riskanalyser kopplade till potentiella kriser och katastrofer är inte neutrala handlingar utan är en produkt av olika intressen, regler och försök att undvika värdeladdade frågor (Ericson, 2017). Konflikter som uppstår i samband med värdeladdade frågor tenderar att förbli dolda i handlingsplaner. Som ett exempel benämner Ericson (2017) flyktingkrisen 2015 som bedömdes vara ett konfliktladdat fenomen i motsats till neutrala fenomenet av skogsbränder. Krishantering i en svensk kontext handlar ofta om samhällets beredskap av händelser som naturkatastrofer eller olyckor (Ericson & Wester, 2020). Kroniska och kumulativa kriser tenderar att betraktas som det ”normala”. Forskare menar att marginaliseringen av lågintensiva kriser förstärks av att krisberedskaps- och krishanteringsfältet är maskulint präglad.

### 3.3 Styrning och ledning i samhällskriser

Samhällsviktiga funktionerna ägs i samtida Sverige av ett stort antal offentliga och privata aktörer vilket innebär att det inte finns någon överordnad organisation/ aktör som har ett övergripande samordnande funktion. Boin, 't Hart, Stern och Sundelius (2017) påpekar att moderna samhällssystem blir alltmer komplexa. Den ökande komplexiteten kan leda till kaskadeffekter – att en kris kan leda till ytterligare kriser. Behovet av samverkan mellan olika aktörer och organisationer ökar i samband med den ökande komplexiteten av olika samhällsfenomen.

Kriser anses vara politiska i sin natur (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2017). Oavsett vad som orsakar en kris blir hanteringen och uppfattningen av kriser politiska. Allmänheten har sina förväntningar på hur kriser bör hanteras. Om ledarnas och/ eller myndigheternas agerande inte motsvarar allmänhetens förväntningar kan det uppstå politiska motsättningar. Organisationer överväldigas i kris-situationer av oväntade behov som de oftast inte har kapacitet att tillgodose (Boin et al., 2017). Boin et al. (2017) menar att kriser utgör ett ultimatum prov av rådande politiska och samhällsliga system. Politiker och aktörer med andra ledande positioner förväntas reagera och hantera kriser på ett relevant sätt för situationen. Boin et al. (2017) identifierar en rad faktorer som avgör hur framgångsrikt en kris blir hanterad.

En faktor som är viktig för hur krisen hanteras är själva problemdefinitionen. Problemdefinitionen ligger till grund för de handlingsplaner som skapas och illustrerar vilken förståelse av krisen som aktören har. Under en pågående kris kan det vara mycket utmanande att ta fram en problemdefinition (Boin et al., 2017). Författarna visar i sin studie att framgångsrik hantering av kriser beror mindre på beslutskapacitet och mer på beslutsimplementering och koordination av insatser. Samhällets stöd för utvalda åtgärder påverkas i sin tur av hur väl ledare lyckas förklara krisen för invånarna. Enligt Boin et al. (2017) är samhällets stöd för ledarnas beslut en av de mest utmanande aspekterna av krishantering. Orsaken ligger i att många olika aktörer formar människors förståelse av kriser och i vissa fall framställer konkurrerande perspektiv på och tolkningar av situationen för makthavarna. Kriser skapar också möjligheter för förändringar, reflektion och lärande för organisationer, myndigheter, regeringar och samhällssystem när ledare lever upp till deras ansvarsskyldighet och kritiskt granskar hantering av kriser (Boin et al., 2017).

I *Att samverka i kris* (2019) diskuterar Bondesson, Bynander och Hermansson centrala utmaningar för svensk krisberedskap och samverkan i krissituationer. Forskarna menar att samtida kriser ofta överskrider ansvaret hos enskilda sektorer. Bondesson, Bynander och Hermansson (2019) påpekar att kriser kräver att människor och organisationer använder sig av samhällets resurser på ett effektivt och gemensamt sätt, därför bör organisationer använda sig av ett nätverksperspektiv på kriser. Samverkan mellan olika sektorer innebär dock ofta utmaningar. Utmaningarna kan bestå av resurs och/ eller maktasymmetrier, skillnader i organisationskulturer, bristande tillit med mera (Bondesson, Bynander & Hermansson, 2019).

Bondesson et al. (2019) menar att samverkan i krissituationer kan bli nödvändig eftersom samhällets behov i kriser inte stämmer överens med de etablerade

gränserna mellan olika myndigheter och sektorer. De förändrade behoven kan omfatta informationsbehov som överskrider enskilda organisationers/ sektorer kommunikationskanaler och/ eller resursbehov som kan handla om bristande resurser hos enskilda organisationer/ sektorer eller att de befintliga resurserna inte används på ett tillfredsställande sätt. Samverkan mellan organisationer/ sektorer gör det dock svårare för landets invånare att utkräva ansvar vilket förflyttar den från en organisatorisk fråga till en politisk fråga (Bondesson et al., 2019). Bondessons et al. (2019) reflektioner utmynnar i att samverkan under kriser är i hög grad beroende av de människor som ingår i samverkansprocesser. Krissituationer kommer skapa en del konfliktytor i vilka berörda aktörer kommer behöva navigera mellan befintligt regelverk, egen moralisk kompass, egna intressen, tillgänglig information och sunt förnuft. Bondesson et al. (2019) påpekar att olika kriser kräver olika typer av samverkanskonstellationer och därför kan organisationer enbart delvis förbereda sig för kommande kriser. En ytterligare utmaning med befintlig krisberedskap i Sverige är att det är avhängig personliga kontakter och behöver lägga mer vikt vid funktion i stället för vid enskilda personer (Bondesson et al., 2019).

Sist men inte minst kopplar Bondesson et al. (2019) styrning i kris till demokratiska problem. I krissituationer tenderar samhällen ta ett visst avstånd från demokratisk kontroll över myndigheter och organisationer. Enligt Bondesson et al. (2019) krävs det nya sätt att styra nätverken som hanterar kriser som försäkrar att de är demokratiskt förankrade.

### **3.4 Bibliotek som beskyddare och föremål av beskydd**

I forskning om bibliotek och dess roll under stora samhällsliga kriser beskrivs biblioteken delvis som beskyddare av demokrati, kultur, värderingar och kollektiv identitet, delvis som institutioner som behöver beskyddas under större samhällskriser. Bibliotekens uppdrag beskrivs regelbundet som en hörnsten av demokrati och en viktig aktör i utvecklingen av invånarnas informationskompetens (Byrne, 2004). Bibliotek, och särskilt folkbibliotek, bistår samhällen med uppbyggnad av socialt kapital. Genom att säkra invånarnas tillgång till pluralistiska tankar och materiella resurser stärker biblioteken människors kapacitet till att dra självständiga slutsatser, uttrycka och formulera sina åsikter, skapa och ta in nya idéer och information (Byrne, 2004). I tider av kris eller stora samhällsliga händelser utmanas de rollerna vilket aktualiserar frågan om skydd och beskyddare av demokratiska värden. Forskningen som behandlar biblioteken i ett beskyddande perspektiv och som beskyddare fokuserar oftast på krig eller andra typer av omfattande våldsamma konflikter. Där krig utgör en extrem samhällskris för samhället och dess institutioner. Samhällets beredskap ställs på sin spets och testas under extrema omständigheter.

I *Libraries and their role in transitional justice in the Philippines* undersöker Buenrostro och Cabbab (2019) vilken roll filippinska bibliotek har haft under och efter presidentens Marcos militära undantagstillstånd. I deras studie är bibliotek ansvariga för att bevara, beskydda och sprida kollektiva minnen med syfte att förstå och bli en del av landets eller kulturens historia. Utöver det har biblioteken tagit på sig en aktivistisk roll i främjande av rättvisa, jämlikhet, förstärkning av marginaliserade grupper och sociala fenomen som faller i

skymundan (Buenrostro & Cabbab, 2019). Buenrostro och Cabbab (2019) menar att bibliotekarier traditionellt betraktas som neutrala och apolitiska vilket inte stämmer med insatser som anställda och frivilliga vid Bantayogs bibliotek genomförde för att stärka demokratiska processer i Filippinerna. ”Memory activism” har använts för att skydda minnet av övergrepp, vittnesmål av förtryck och förföljelser samt sprida de minnen och vittnesmålen till invånarna. Biblioteken har målmedvetet letat efter dokument som redogör för regimen offer, hjälper överlevarna att bearbeta trauman och ansöka om skadestånd samt stötta landet i att övergå från krig till demokrati.

Bibliotekens kulturella värde och behov av att skydda det värdet vid händelser av krig har erkänts i ett flertal internationella dokument som UNESCOs Memory of the World Programme (1992), Hague’s Convention for the Protection of Cultural Property in the Event of Armed Conflict (1954), Roerich Pact (1935) med mera samt på nationell nivå i förslaget till nationell biblioteksstrategi (2019). Förslaget till nationell biblioteksstrategi (Fichtelius, Persson & Enarson, 2019) presenterar också en rad förslag på vilken roll som bibliotek i Sverige skulle kunna ha i stora samhällskriser som krig.

Sanja Zgonjanin undersöker i sin artikel *The Prosecution of War Crimes for the Destruction of Libraries and Archives during Times of Armed Conflict* (2005) juridiska systemets oförmåga eller bristande intresse att åtala misstänkta av förödelse av bibliotek och arkiv under beväpnade konflikter. Zgonjanin påpekar att rättegång mot misstänkta är oftast mycket utdragna i tiden och politiserade. Hon ställer en hypotes att utan effektiva och snabba åtal av de individer som misstänkts ha bidragit till förstörelse av bibliotek och arkiv kommer ”the assault on the documentary heritage of the world” fortsätta (Zgonjanin, 2005, s. 141). Bibliotek och arkiv har förstörts genom historien för att utplåna minnen om etniska, religiösa och kulturella minoriteter med syfte att underminera vissa gruppers identitet och existens. Zgonjanin (2005) menar att ödeläggelse av kulturell egendom spelar roll för förintande av fiender. I Zgonjanins (2005) studie framställs bibliotek och arkiv som platser för förvar av kollektiva och individuella minnen, kunskaper och prestationer. Utifrån fyra exempel – förstörelse av Shanghais Orientaliska bibliotek, Angevines Arkiv i Naples, Nationell och Universitets Bibliotek i Sarajevo och Baghdads Nationella Bibliotek och Arkiv - beskriver Zgonjanins olika förhållningssätt till bibliotek och arkiv som en kulturell egendom i tider av kris. Avsaknaden av exakt information om förlust av bibliotekens och arkivens samlingar under väpnade konflikter pekas ut av Zgonjanin (2005) som en av viktigaste hinder för återuppbyggnad av förstörda samlingar.

## 4 Teori

För att kunna förstå relationer mellan bibliotekens roller och olika typer av kriser valde jag att grunda min analys i teorierna om svårlösta samhällsproblem, krisernas typologi samt resiliens. Genom att koppla teorier om svårlösta samhällsproblem till biblioteks- och informationsforskningens fält kan det skapas ett utrymme för att studera komplexa sammanhang mellan dels olika aktörer verk-samma i biblioteksväsendet, dels mellan olika fenomen som biblioteken kommer i kontakt med. Jag anser att teorier om svårlösta samhällsproblem bidrar till att belysa bibliotekens unika ställning i ett samhälle med dess mångfacetterade in-tressenter. Krisens typologi understödjer reflektioner kring de olika utmaningar biblioteken möter eller behöver hantera. Resiliensteorier bidrar till bättre förstå-else av bibliotekariernas roll för mångfald, bildning, rättvis tillgång, allmännytta och socialt ansvarstagande. Med hjälp av de tre teorierna kan konstruktioner av bibliotekens roll i kriser samt de typer av kriser som biblioteken kommer i kon-takt med identifieras, analyseras och förstås.

### 4.1 Svårlösta samhällsproblem

Teorier om svårlösta samhällsproblem (wicked problems) har skapats av Rittel och Webber i artikeln *Dilemmas in a general theory of planning* (1973). Vissa samhällsfrågor är svårlösta på grund av deras komplexitet och för att de berör många människors attityder och beteenden. Det finns inga enkla lösningar som kan lösa de olika problemen. Hemlöshet, långtidsarbetslöshet, energikonsumt-ion, mobbing, klimatförändringar, utbrändhet är några exempel på svårlösta samhällsproblem så kallade wicked problems (Jordan & Andersson, 2010).

Rittel och Webber (1973) delar samhällsfrågor i svårlösta problem: ”wicked prob-lems” och mer lätthanterliga fenomen: ”tame problems”. För tama problem finns det ”rätta” lösningar medan för svårlösta problem finns det inga givna lös-ningar. Svårlösta samhällsproblem karakteriseras av att de är komplexa samt in-vecklade i och sammanflätade med ekonomiska, sociala, tekniska och politiska samhällsförhållanden på flera nivåer i ett samhälle. Det finns ett komplext or-sakssammanhang mellan dels olika samhällliga nivåer, dels den samhällliga kontexten.

Jordan och Andersson (2010) påpekar att fenomenens förutsättningar och sam-band i sin tur är inbördes beroende av varandra på komplexa sätt. Svårlösta sam-hällsfrågor hänger ihop med andra frågor och går inte att avgränsa. Därför kräver de lösningar som återspeglar de komplexa orsakssammanhangen: ”Svårlösta samhällsproblem kräver adaptiva snarare än tekniska åtgärder.” (Jordan & An-dersson, 2010, s. 10). Med adaptiva åtgärder syftar Jordan och Andersson på förändringar av systemets sätt att fungera i motsats till åtgärder som är avsedda att lösa ett konkret, isolerat problem. Öquist (2010) kompletterar det synsättet med att svårlösta problem kräver argumentativa processer under vilka både de-finitionen, bilden och eventuella lösningar på problemet successivt träder fram. Förståelsen av samhällliga problem hänger ihop med vilken idé ansvariga har för lösningar. Sättet på vilket man formulerar ett problem innefattar också dess lösning (Öquist, 2010).

Svårlösta samhällsfrågor är också behandlingsresistenta. Jordan och Andersson menar att de ansvariga för att lösa problemen upplever uppgivenhet i samband med att komma till rätta med problemen. Ansvariga anser att de är mer meningsfullt att behandla symptom än att avsätta resurser för att gå till botten med problemen (Jordan & Andersson, 2010). Vidare är svårlösta samhällsfrågor omöjliga att lösa slutgiltigt. Problematiken med frågan kommer att finnas kvar i någon form vilket i sin tur leder till att det är svårt: ”att avgöra om åtgärder och strategier är lyckade eller inte.” (Jordan & Andersson, 2010, s. 10). Det innebär att fenomenet kan öka eller minska men aldrig försvinna helt. Öquist (2010) påpekar att sådana problem kräver en ständig diskussion om hur de ska uppfattas och hanteras.

Det finns meningsskiljaktigheter kring svårlösta samhällsfrågor bland olika aktörer. De meningsskiljaktigheterna kan gälla både åtgärder som olika aktörer bedömer borde vidtas och tolkningen av själva problemet. Aktörernas egna perspektiv och intressen påverkar sättet på vilket problemen beskrivs. Olika aktörer ser frågorna utifrån olika perspektiv och har mycket olikartade sätt att formulera vad problemet är och hur det bör förklaras. Detta bidrar också till en djupgående oenighet om vad som bör betraktas som lyckade resultat. Varierande perspektiv försvårar utvärdering av genomförda insatser: ”Vad som i ljuset av en aktörs synsätt framstår som ett lyckat resultat, kan för en annan aktör vara djupt problematiskt eller en kosmetisk åtgärd som lämnar de egentliga problemen orörda.” (Jordan & Andersson, 2010, s. 11). När svårlösta samhällsproblem behandlas på ett felaktigt sätt kan de leda till allvarliga konsekvenser för de människor som berörs av problemen. Jordan och Andersson (2010) uppmanar därför ansvariga aktörer att agera ansvarfullt och erkänna att svårlösta samhällsproblem innebär ett skarpt läge för organisationer och institutioner i det berörda samhället.

Sist är svårlösta samhällsproblem problematiska att hantera genom avgränsade uppdrag. På grund av den inneboende komplexiteten är det svårt eller omöjligt att dela upp problemen i avgränsade uppgifter som i sin tur kan delas ut till enskilda förvaltningar eller aktörer. Stuprörsbaserade organisationer och konventionella förvaltningar kommer uppleva svårigheter i att dela upp problemen i tydligt avgränsade uppdrag. Framgångsrika strategier för att bemöta den typen av problem kräver många olika typer av åtgärder och framför allt samverkan mellan många olika aktörer (Jordan & Andersson, 2010). Stuprörsorganiseringen leder till ett klimat som präglas av misstro och stereotypa bilder av andra aktörer. Brisande samordning, kunskapsluckor, avsaknad av helhetssyn samt motstridiga budskap kan leda till ineffektiva eller kontraproduktiva åtgärder. Genom att fokusera på eget ansvarsområde kan aktörerna drabbas av närsynthet och missa bakomliggande orsakssammanhang, blinda fläckar uppstår och ingen aktör känner sig ansvarig för att lösa problemet. Som resultat förblir svårlösta samhällsfrågor olösta.

Till de kapaciteter som behövs för att hantera svårlösta samhällsfrågor räknar Jordan och Andersson (2010) in: en god förmåga att överblicka, förstå och hantera komplexitet, lärande förhållningssätt och uthållighet, en väl förankrad syn på vad som är en rimlig ambitionsnivå, medvetenhet om perspektivskillnader, vilja att lära av meningsskiljaktigheter och goda kommunikationsfärdigheter, omsorg i utformningen av åtgärder och sist väl fungerande former för samverkan



mellan olikartade aktörer. Jordan och Andersson (2010) presenterar en skiss av illa fungerande system för hantering av svårlösta samhällsproblem.

Jordan och Andersson (2010) urskiljer vidare fyra olika nivåer som beskriver olika sätt att varsebli och tänka kring orsakssammanhangen bakom samhällsproblem: kategorinivå, sambandsnivå, systemnivå och perspektivnivå. Kategorinivån syftar på att aktörer inte befattar sig med bakomliggande orsaker till problemen utan fokuserar sig på en avgränsad konkret företeelse. Åtgärderna blir då riktade på att förhindra en konkret företeelse. Kategorinivån uppmärksammar problem, men inte bakomliggande orsakssammanhang. De strategier som brukar användas på den nivån är: kontroll, hinder och beredskap.

På sambandsnivån uppmärksammar aktörerna orsakssamband som förklarar hur problemen uppstår, men inte systemegenskaper. Aktörerna försöker förutse vilka, både önskvärda och oönskade, konsekvenser deras åtgärder kan få. Strategin som brukar användas kretsar kring förebyggande av att problemet överhuvudtaget uppkommer och eventuellt lindra dess negativa effekter om det ändå förekommer.

Systemnivå uppmärksammar egenskaper i det system som problemet uppstår i, men inte egenskaper i de perspektiv som används för att beskriva problem och orsakssammanhang. På den nivån funderar aktörerna över vilken betydelse har egenskaper i den miljö som problemet uppkommer i. Med systemet avses social ordning, regelverk, politik, maktordningar, attityder, normer som påverkar graden av tillit, kontakt, klyftor med mera i den sociala gemenskapen (Jordan & Andersson, 2010). Aktörerna reflekterar över vad i systemet möjliggör att problemet kan uppstå och fortsätta att finnas. På systemnivå arbetar man med strategier för att utveckla normer, sociala band, välfungerande institutioner, kompetenser och system för att tidigt upptäcka problem. Aktörer/ institutioner som befinner sig på en systemnivå i sitt arbete med svårlösta samhällsfrågor har uppnått en hög grad av komplexitetsmedvetenhet.

Perspektivnivå uppmärksammar egenskaper i de olika perspektiv (interna och externa) som används för att beskriva problem och orsakssammanhang. Det finns många olika sätt att tolka fenomen på och perspektivnivå befattar sig med skillnaderna mellan i de olika synsätt, diskurser etc. Reflektioner över de olika perspektiv leder till bättre förståelse av orsakssammanhang. På den nivån tenderar man att befatta sig med transformation. Jordan och Andersson (2010) påpekar att lösningar på svårlösta samhällsfrågorna väcker en del motsättningar bland aktörer som bär ansvar för att hantera de problemen. De motsättningarna bygger på att uppmärksamheten riktas mot olika typer av orsakssammanhang. Varje enskilt perspektiv belyser en typ av orsakssammanhang vilket leder till att andra typer av orsakssammanhang förblir dolda (Jordan & Andersson, 2010). Perspektivnivån bygger på en övertygelse om att problembeskrivningarna skiljer sig mellan aktörerna därför att deras perspektiv har olika egenskaper: ”Hur olika parter ser på ett problem är helt enkelt en del av förklaringen till att problemet ser ut som det gör.” (Jordan & Andersson, 2010, s. 18). När aktörerna anser att perspektivens egenskaper är avgörande för problembilden då påverkas och förändras även deras sätt att tänka kring problemen.

Jordan och Andersson (2010) menar att om uppmärksamheten riktas enbart mot själva problemet så kommer åtgärderna riktas också enbart mot själva problemet. Vidare om lösningar fokuseras på de bakomliggande orsakerna till problemet då kommer också en del av åtgärderna riktas mot problemets bakomliggande orsaker. Om däremot åtgärder riktas mot egenskaper i det system där problemet förekommer då kommer även lösningarna riktas mot att påverka egenskaperna i detta system. Slutligen om uppmärksamheten riktas mot ”olika sätt att tänka om problemets orsaker och om vad som är lämpliga åtgärder då kommer man att använda olika sätt att tänka om problemet för att utveckla mer genomtänkta strategier” (Jordan & Andersson, 2010, s. 19). Aktörernas sätt att tänka om problemet förändras också. Lösningar som inte beaktar perspektivnivå tenderar att hamna i monokelsyndromet och tenderar att behandla andra synsätt med ointresse och ibland fientlighet. Jordan och Andersson (2010) påpekar att det finns ett behov av att gå ifrån närsynthet till komplexitetsmedvetenhet, från monokelsyndrom till perspektivmedvetenhet och slutligen från rivalitet mellan stuprör till dialogbaserad samverkan.

## 4.2 Krisernas typologi

Kriser skapar utmaningar för organisationer och samhällen som kommer i kontakt med dem. Ju mer komplexa samhällen och organisationer desto större sannolikhet att de drabbas av olika typer av kriser. Det innebär att både samhällen och organisationer bör inkludera krisberedskap i sin planering och beslutsfattande (Boin, Hart & McConnell, 2009). Stress, osäkerhet och känslan av hot som kriser kan involvera kan påverka människors förståelse av världen och samtiden. Alla kriser är inte svårlösta samhällsproblem och många kriser kan lösas med hjälp av konkreta tekniker och i förhand givna lösningar.

Kriser kan delas upp i akuta/ högintensiva kriser (fast- burning crises) och lågintensiva kriser (slow – burning crises). Boin, Hart och McConnell (2009) har introducerat en typografi av kriser som delar in olika omskakande händelser till olika typer av kriser. Akuta kriser är abrupta och omedelbara som tsunamis eller vissa terrordåd. Medan lågintensiva kriser är gradvisa och smygande som ekologiska kriser, svält, gerillakrig. Lågintensiva kriser karakteriseras av att det råder en politisk och vetenskaplig osäkerhet i hur man ska adressera problem som de kriserna innebär (Nohrstedt, 2008). De flesta organisationer fokuserar sina resurser på att bemöta och hantera akuta kriser medan prevention och identifiering av lågintensiva kriser förbises. Responsen på låg- och högintensiva kriser kräver olika kort- och långsiktiga lösningar (Boin, Hart, Stern & Sundelius 2017).

Seabrooke och Tsingou påpekar att ”our thinking on crises is that we need to distinguish not only how leaders respond, but also perceptions from a range of authorities (official and expert) and social actors.” (2019, s. 471). Olika samhällsaktörer uppfattar och skapar mening kring kriser och skiljer de utifrån deras upplevda tempo och intensitet. Krisernas intensitet påverkas av politiska framträdanden, den känslomässiga inställningen till krisen hos både makthavarna och hos samhället (Béland & Cox, 2016). Krisernas tempo utgörs däremot av den hastighet som policyns misslyckanden överförs mellan makthavarna och samhället.

Genom att klassificera kriser som akuta och lågintensiva skapas det utrymme för att reflektera över förändringarnas hastighet men också över hur extrema de faktiska och upplevda effekterna av kriserna för de berörda parterna är (Seabrooke & Tsingou, 2019). Akuta kriser utgörs av händelser som kräver politiska handlingar och som karakteriseras av en hög grad av alarmism. Det finns ingen varningsfas innan sådana kriser inträffar. Seabrooke och Tsingou (2019) betecknar akuta kriser som de mest uppenbara, exempelvis flyktingkriser eller bankkriser. Personer som förväntas hantera sådana kriser anser att de har lite tid för att lösa problem som uppstår i samband med de kriserna. Akuta kriser leder ofta till omfattande sociala följder men mindre politiska handlingar (Seabrooke & Tsingou, 2019).

Lågintensiva kriser sträcker sig utöver den politiska och ekonomiska cirkeln. De tenderar att normaliseras av offentligheten och betraktas som något vardagligt trots att de är politiskt intensiva. Lågintensiva kriser utvecklas över tid. Det är svårt att identifiera en konkret händelse som orsakade krisen vilket försvårar arbetet med att identifiera både orsaker och konsekvenser av krisen. Samhället kräver inga snabba och direkta handlingar men det kan ske förändringar i hur människor förväntas leva sina liv. Makthavare och politiker är inte lika alarmistiska som vid akuta kriser och undviker att ta ansvar för lösningar som kan ta längre tid än mandatperioden för att börja ge effekt. Om krisen får mycket uppmärksamhet i samhället leder det till "brandläckande", det vill säga policy som syftar till att adressera de mest brådskande problemen, men som enligt Seabrooke och Tsingou (2019) egentligen inte löser grundproblemet.

### 4.3 Resiliens

Samhällets resiliens utmanas och prövas när det sker stora ekonomiska, sociala, politiska eller miljömässiga förändringar. Resiliens tenderar att definieras inom samhällsvetenskaper som "the existence, development, and engagement of community resources by community members to thrive in an environment characterized by change, uncertainty, unpredictability, and surprise" (Magis, 2010, p. 402). En förmåga till anpassning, lärande, att undvika störningar och facilitera systemens (här: aktörernas, institutionernas och samhällets) återhämtning efter interna och externa kriser utgör viktiga beståndsdelar av samhällets resiliens. För Vårheim (2017) innebär det en förmåga att upprätthålla samhällets allmänna välmående.

Resiliens kan studeras utifrån olika nivåer antingen som social resiliens eller som resiliens av specifika samhällsgrupper. Vidare finns det en distinktion mellan en allmän/ generell resiliens och specialiserad resiliens (Vårheim, 2017). Skillnaden mellan den specialiserade och generella resiliensen grundas i hur mycket samhället vet om den kommande krisen. Den generella resiliensen betecknar samhällets förmåga att bemöta oförutsägbara händelser och en allmän osäkerhet (Vårheim, 2019). Den specifika resiliensen syftar däremot på förmågan att bemöta kända och konkreta händelser. I områden som regelbundet drabbas av naturkatastrofer som översvämningar, jordbävningar och orkaner kan det vara meningsfullt att bygga upp specialiserad resiliens med utgångspunkt i de utmaningarna. Riskanalyser och omvärldsbevakning baseras i sådana fall på en befintlig kunskap och eventuellt delade erfarenheter med andra samhällen (Carpenter et al., 2012).

Till strategier som används för att bygga upp en specifik resiliens tillhör: bevakning av eventuella risker (som tidiga varningssystem för tsunamis), socio- fysisk förstärkning (som skydd av vatten- och elanläggningar), delat ekonomiskt ansvar (som olika typer av försäkringar) och sist krisberedskap (som övningar och etablering av reservlager). Vårheim (2019) påpekar dock att när för mycket vikt läggs vid den specifika resiliensen finns det risk för att samhällstjänster som tas för givet och som är viktiga för den generella resiliensen missköts. Den generella och specifika resiliensen kompletterar varandra därför finns det ett behov av att balansera den specifika resiliensen med välfungerande generell resiliens. Utvärdering av den specifika resiliensen kan betraktas som mer handfast och tydlig:

Specific threats are known, and therefore, concrete institutional capacities can be designed and set up. This means that for actionable knowledge, prospective general resilience measures are at a comparative disadvantage, and the capacity for handling presently unknown threats can be weak. (Vårheim, 2019, s. 2).

Trots att den generella resiliensen saknar konkreta och precisa användningsområden urskiljer Carpenter et al. (2012) nio faktorer som bidrar till att bygga upp en generell resiliens förmåga: mångfald, återkoppling, ledarskap, modularitet, öppenhet, uppföljning, stapling (nestedness), reservförråd och tillit.

Mångfald inom systemen tillhandahåller olika och varierande typer av processer inom det rådande systemet vilket leder till att beståndsdelar som fyller samma funktion reagerar olika på faror/ hot. Olika perspektiv och erfarenheter av problemet bidrar till att mer effektivt och hållbart lösa komplexa problem. Medan mångfalden syftar på variation inom systemets beståndsdelar, syftar modularitet på systemets sammanlänkning (Carpenter et al., 2012). Modularitet hjälper till att tygla och hindra spridningen av eventuella negativa konsekvenser av en farlig eller störande händelse. Systemens öppenhet sätts ofta i relation till systemens modularitet då för mycket öppenhet kan leda i sin tur till att negativa konsekvenser sprids snabbare genom systemens olika beståndsdelar, för lite öppenhet inom ett system kan leda till försämrade välmående hos befolkningen. Vid vissa händelser kan det vara avgörande för återuppbyggnad av system att ha reservförråd av kunskap, färdigheter, minnen eller frön, organismer etcetera för att anpassa förvaltning av systemen till de problem som de syftar på att lösa används stapling. Stapling öppnar upp för en polycentrisk förvaltning vilket möjliggör "capitalizing on the advantages of a particular governance arrangement while simultaneously having institutional backup systems." (Carpenter et al., 2012, s. 3253).

Uppföljning är grundläggande för att bygga upp systemens resiliens. Genom att tillhandahålla transparent och pålitlig information bidrar man till bättre förståelse av både händelsernas befintliga status och till eventuella kommande händelser. Som en del av samhällets sociala kapital är tillit avgörande vid händelser som kräver självorganisering och självförvaltning. Ledande organisationer hjälper i sin tur forma gemensamma idéer, visioner, bidrar till att bygga nätverk mellan olika aktörer samt till att facilitera eventuella förändringar. Carpenter et al. (2012) identifierar återkoppling som en av mest utmanande faktorerna för uppbyggnad av en generell resiliens. Återkoppling ska användas för att flytta på system från de fenomen som orsakar negativa utfall.

Samhällets resiliens är en ständig pågående process och inte något som ett samhälle har en gång för alla (Norris et al., 2008). Norris et al. (2008) menar att det finns samband mellan fyra anpassningsbara faktorer: samhällets kompetens, ekonomisk utveckling, information och kommunikation samt socialt kapital och samhällets resiliensförmåga. Förhållanden mellan de faktorerna förmedlas av samhällets tjänster och samhällets identitet. Andra forskare urskiljer social, ekonomisk och ekologisk kapital som drivande nyckelfaktorer för resiliens (Wilson, 2014, Veil & Bishop, 2014). De kapacitet ger uttryck för och formar samhällets resiliens processer.

Berkes och Ross (2013, s. 13f) förknippar resiliens med agens och självorganisering som i sin tur möjliggörs av relationer mellan: människor och platser; värderingar och trosuppfattningar; kunskap, färdigheter och lärande; sociala nätverk; styrning (inklusive samverkan); heterogena och innovativ ekonomi; samhällets infrastruktur; ledarskap och positiv inställning (inklusive till förändringar). Relationer mellan och styrkan av ovannämnda faktorer bygger upp agens och självorganisering som utmynnar i samhällets resiliens. Berkes och Ross (2013) gör en distinktion mellan samhällets resiliens- och anpassningsförmåga. Anpassningsförmåga är en dold egenskap som kan nås och aktiveras när människor utövar sin agens. Anpassningsförmåga syftar på individernas kapacitet att påverka resiliens och utövas oftast genom sociala nätverk och lärande. Resiliensförmåga är inte alltid förknippad med positiva konsekvenser för alla aktörer i ett samhälle. Exempelvis kan digitalisering av bibliotekens tjänster vara en positiv utveckling för majoriteten av samhället men samtidigt missgynna grupper som inte har datorvana eller tillgång till datorer och internetuppkoppling hemma.

Vårheim (2017) menar att ömsesidig relation mellan biblioteken och dess användare (samhället) skapar en gedigen grund för att bygga upp samhällets resiliensförmåga. Genom att erbjuda bildande, informativa och kulturella aktiviteter som i sin tur knyter an till ett mål att utveckla och stärka bibliotekens användare stärker biblioteken både den generella samhälleliga resiliensen och den specifika resiliens som relaterar till information och kultur. Specifikt folkbibliotek pekas ut som en av de offentliga institutionerna med störst potential för att bidra till samhällets resiliens (Vårheim, 2016). På grund av folkbibliotekens rumsliga utspridning, höga förtroende hos invånarna samt öppenheten skapas utrymme för att mobilisera lokala samhällen och bygga upp resiliens.

## 5 Metod

Kapitlet redovisar tillvägagångsätt för urvalet av studiedeltagare, sättet på vilket data samlades in, etiska övervägande och relationer mellan material och teori.

Studiens forskningsmetod tar avstamp i en kvalitativ innehållsanalys. Innehållsanalyser kan betecknas som en uppsättning av flexibla forskningsmetoder som kan grundas i induktiva, deduktiva eller summerande ansatser (Hsieh & Shannon, 2005). Enligt Bengtsson (2016, s. 8) reducerar innehållsanalys: "the volume of text collected, identifies and groups categories together and seeks some understanding of it.". Med hjälp av innehållsanalys kan studien undersöka förekomsten av specifika ord och koncept samt belysa bakomliggande teman i materialet (Bryman, 2018). Val av kvalitativa forskningsmetoder grundas i att studiens syfte är induktiv, explorativ och har en tematiserande karaktär.

Materialet för studien har samlats in under covid-19-pandemin (våren 2021) vilket har både påverkat sättet på vilket materialet har samlats in och med störst sannolikhet även de svar som studiedeltagare har gett under intervjuerna.

### 5.1 Kvalitativa intervjuer

Materialet för studien samlade jag in genom semistrukturerade kvalitativa intervjuer. Intervjufrågorna är ämnade för att fånga upp studiedeltagarnas erfarenheter och upplevelser av olika typer av kriser som biblioteken kommer i kontakt med och den roll som biblioteken tillskrivs under kriser. I enlighet med Bryman (2018) anser jag att kvalitativa intervjuer kan leda till insamling av rik och fyllig data om ett fenomen med fokus på studiedeltagarnas egna perspektiv. I min uppfattning blir intervjuerna inte tillfällen för inhämtning av redan befintlig och preexisterande kunskap hos informanterna utan en process under vilken jag blir en aktiv medskapare av kunskap. Intervjuer kan ses som en praktik som genererar socialt konstruerad kunskap i interaktionen mellan intervjupersonerna och forskaren (Kvale & Brinkman, 2014). Informanterna tvingas under intervjutillfällen att reflektera över olika teman som intervjun berör, deras egen roll i och för fenomenet. Genom att välja genomföra semistrukturerade intervjuer skapas det utrymme för eventuella följdfrågor (Bryman, 2018). På det sättet kan studien leva upp till sin explorativa karaktär utan att riskera att studiens syfte och frågeställningar förblir obesvarade.

Intervjuguiden (bilaga 1) inspirerades av teman och fenomen som jag identifierade vid läsningen av både forskningsartiklar och pressartiklar med tema: bibliotek och kris. Eftersom studien har en induktiv ansats valde jag att hålla intervjuteman och frågorna så breda och öppna som möjligt för att inte begränsa intervjupersonernas egna tolkningar, infall och förståelse av sina erfarenheter. Flexibiliteten i intervjustrukturen var till materialinsamlingens fördel då olika typer av bibliotek jobbar under olika förutsättningar och med olika mål vilket har inneburit olika fokusområden för olika intervjupersoner.

Studiens material samlades in under covid-19-pandemins andra år, det vill säga under våren 2021. Intervjuerna genomfördes mellan mars och april 2021. Den extraordinära kontexten har både påverkat datainsamlingens praktiska moment och med störst sannolikhet även intervjupersonernas berättelser. På grund av restriktioner i sociala kontakter valde jag att genomföra intervjuerna via videolänk (via Zoom och Teams). Vid ett tillfälle har jag dock intervjuat en bibliotekschef personligen på plats på ett bibliotek. Av säkerhetsskäl genomförde jag intervjun med fängelsebibliotekssamordnaren via telefonsamtal då videosamtal var omöjligt. Intervjupersonerna kunde välja själva vilken videolänk-tjänst som de kände sig bekväma med eller hade tillgång till. Intervjuerna spelades in med hjälp av min mobiltelefon och överfördes sedan till en extern hårddisk. Intervjuerna varade mellan 45 till 100 minuter och avslutades när jag bedömde att ämnet tömdes ut i den mån den avsatta tiden för intervjuerna tillät. Därefter transkriberades intervjuerna.

## 5.2 Urval och studiens deltagare

Vägledande för urvalet av intervjupersoner var för mig att få en bredd på det insamlade materialet. I kapitel 2 (bakgrund) beskrev jag olika typer av allmänna bibliotek som förekommer i Sverige. Högskole- och universitetsbibliotek, forskningsbibliotek, majoritet av sjukhus-, fängelse- och speciella bibliotek koncentreras till storstadsregioner i södra och mellersta Sverige. Jag siktade på att intervjua en representant från varje bibliotekstyp med undantag för folkbibliotek där jag intervjuade 3 representanter. Orsaken till det var att jag ville fånga upp erfarenheter från olika typer av bibliotek och från olika geografiska platser i Sverige. Jag hade inga tydliga mål med antal studiedeltagare utan siktade på att nå mättnad i materialet. Studiens deltagare valdes utifrån deras befattning på arbetsplatsen. Det enda kriteriet för urvalet var att intervjupersonerna skulle ha ett övergripande ansvar för bibliotekens arbete och utveckling. Jag anser att intervjuer med chefer och personer med ledande funktioner på biblioteken kan bidra med en mer nyanserad och övergripande syn på bibliotekens verksamheter. Chefer och samordnare har mer insyn i verksamhetens alla beståndsdelar, deras organisation och har möjlighet att påverka det arbetet som utförs på biblioteken.

Studien gör inga anspråk på att utvärdera intervjupersonernas arbetsinsatser under kristider därför valde jag att bortse från andra urvalskriterier som arbetslivserfarenhet, kön, etnicitet med mera. Jag genomförde ett målstyrt urval (Bryman, 2018) med avsikt att välja ut studiedeltagare strategiskt utifrån högsta relevansen för studien. Med det syftade jag på att hitta strategiskt utvalda intervjupersoner. Potentiella studiedeltagare identifierade jag genom sökningar på de olika bibliotekens webbplatser och ifall om det inte fanns tydliga uppgifter om biblioteksansvariga genom debattartiklar och intressesidor på internet.

Deltagarna för studien valde jag ut utifrån ovannämnda kriterier och kontaktade dem via rekryteringsbrev (bilaga 2) som skickades via mail. I mailet beskrev jag syftet med studien och den tilltänkta roll som personerna skulle ha i studien. Jag valde att kontakta en representant för varje bibliotekstyp åt gången för att undvika att behöva tacka nej till eventuella flera personer som skulle ställa upp. Vid negativt svar kontaktade jag nästa person vars uppgifter jag kunde hitta via olika webbplatser/sökmotorer. Sammanlagt kontaktade jag 25 personer varav 10

tackade ja till intervjuer och 9 ställde upp på intervjuer. Jag motiverar mitt förhållningssätt till urval av intervjupersoner med att studiens syfte är att fånga bredden och komplexiteten av olika erfarenheter utan att göra anspråk på att generalisera dessa erfarenheter. Därför anser jag att urvalet kunde vara målmedvetet och inriktas på specifika representanter för olika bibliotekstyper.

Inledningsvist planerade jag att intervjua enbart bibliotekschefer för respektive bibliotekstyp men jag fick revidera mina planer efter att jag insåg att chefer för sjukhus-, fängelse-, skol- och vissa myndighetsbibliotek befinner sig långt ifrån bibliotekens praktiska verksamhet. Chefen för sjukhusbibliotek är sjukhuschef, för skolbibliotek är det skolans rektor och för fängelsebibliotek är det fängelsedirektör och har övergripande personalansvar men sällan deltar i bibliotekens utvecklingsarbete. I de fallen valde jag att intervjua bibliotekens samordnare eller bibliotekarien med störst ansvar på och för biblioteket.

Studiens deltagare består av: en bibliotekschef för tre stadsdelsbibliotek i en stor stad, en stadsbibliotekschef från en mellanstor stad, en folkbibliotekschef från en liten kommun, en biträdande universitetsbibliotekschef, en skolbibliotekarie, en sjukhusbibliotekssamordnare, en fängelsebibliotekarie, en bibliotekssamordnare på Försvarets materielverk (FMV) samt en bibliotekarie/ projektledare på Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

### **5.3 Analysprocess**

Som en analysmetod valde jag att genomföra en kvalitativ innehållsanalys med fokus på att hitta återkommande (och avvikande) teman i materialet.

Inledningsvis transkriberades alla intervjuer direkt efter att de genomfördes. Den transkriberade texten skrev jag sedan ut för att kunna få en överblick över hela materialet. Den första läsningen av materialet var empiriskt driven och syftade till utforskning av ämnet. Intervjumaterialet öppenkodades – passager och stycken med relevans för studien markerade jag med färg. En färg för den roll som intervjupersonerna tillskrev biblioteken under kriser och en färg för beskrivningar av kriser som biblioteken kommer i kontakt med. Därefter tillskrev jag koder och begrepp till de markerade intervjustyckena. Koder kunde vara: covid-19, våld, hemlöshet, information, studier med mera. Jag antecknade alla koder/ begrepp i en tabell som bestod av en kolumn för kod, en för citat och en för teman. Val av analysenheter i det undersökta materialet utgör enligt Wildemuth (2016) det viktigaste beslutet inom kvalitativa innehållsanalyser. I analysen inriktade jag mig på teman då syftet med studien är att hitta dominerande teman i biblioteksansvariga konstruktioner av bibliotekens roller i kriser. Teman definierar jag som de idéer som jag anser är relevanta för studiens frågeställningar och syfte (Wildemuth, 2016). Koderna däremot kan beskrivas som nyckelord. Koderna har som syftet att fånga upp överlappningar, likheter och motstridigheter i materialet (Wildemuth, 2016). Efter att materialet analyserades utifrån koder grupperade jag koder i teman. Teman utvecklas i analyskapitlen (kapitel 6.1 och 6.2).

Först efter den fasen letade jag efter kopplingar mellan mina teoretiska utgångspunkter och materialets kategorier. På det sättet kunde jag operationalisera begreppen och teorier: svårlösta samhällsproblem och resiliens samt krisernas typologi. Den teoridrivna läsningen syftade på att skapa



kopplingar mellan empiriskt genererade kategorier och teoretiska begrepp (Bryman, 2018): svårlösta samhällsproblem (wicked problems) och resiliens samt olika typer av kriser.

## 5.4 Etik och reflexivitet

Vetenskapsrådets forskningsetiska riktlinjer (2017) har varit vägledande för studien under både insamling och behandling av materialet. Intervjuerna föregicks av ett introduktionsbrev och informerat samtycke. I enlighet med Dataskyddsförordningen (GDPR) skickade jag ut en samtyckesblankett (bilaga 3) med information om hantering och lagring av personuppgifter, inspelningen av intervjuer samt ramar för medverkan i studien. Intervjupersonerna har haft möjlighet att avbryta sin medverkande i studien fram till att uppsatsen lämnades in för slutseminarium.

Jag har varit noga med att beskriva studiens syfte, relevanta för studiens infallsvinklar samt på vilket sätt intervjupersonernas berättelser kommer att användas i framställningen av materialet. Jag valde att inte använda mig av intervjupersonernas namn eller eventuella pseudonymer utan i stället beteckna de utifrån den professionella roll som de har på sina arbetsplatser, dvs. bibliotekschef/ samordnare på ett specifikt bibliotek. På det sättet kunde jag skydda intervjupersonernas identitet och samtidigt uppfylla studiens anspråk på att fånga upp erfarenheter av kriser på olika typer av bibliotek.

Som i alla andra sociala interaktioner är intervjutillfället präglad av maktasymmetrier. I slutändan är det jag som kommer välja vilken metod som jag använder mig av, vilka delar av intervjupersoners berättelser som jag väljer att använda mig av, med hjälp av vilka frågor/ teman jag driver intervjun samt på vilket sätt väljer jag att teoretisera kring det insamlade materialet. Vidare funderade jag under arbetets gång om jag kan göra komplexiteten i intervjupersonernas berättelser rättvis. Intervjuerna genomfördes under en pandemi och personerna befann sig i en extraordinär situation som påverkades av en rad olika fenomen. För att kunna skapa en bild av de system som intervjupersonerna behöver navigera i valde jag att skriva ett bakgrundskapitel. Kapitlet introducerar läsaren till de olika typer av offentliga bibliotek som finns i landet.

Jag har också mina egna känslor och reflektioner kring bibliotekens roll under olika samhällskriser. De känslorna och tankarna påverkar utformningen av studien och mina tolkningar av det insamlade materialet. Min professionella identitet är till synes lik de professionella identiteterna hos mina intervjupersoner. Både jag och intervjuerna jobbar på ett bibliotek och är måna om att tillgodose besökarnas behov i den mån det är möjligt för verksamheten. Det har inneburit att jag har varit i liknande situationer som de intervjuade personerna beskriver från sina arbetsplatser. Jag har upplevt frustration, oro och otålighet i samband med restriktioner och anpassningar på min arbetsplats på grund av covid-19-pandemin. Intervjuernas längd och dynamik påverkades med största sannolikhet av dess digitala karaktär. I min upplevelse har intervjuer via videolänk varit mer strukturerade och konkreta i sättet på vilket jag utformade dem. Den enda intervju som genomfördes fysiskt blev naturligt längre än de digitala och mer avslappnad.

## 6 Resultat och analys

Detta kapitel består av två avsnitt. I kapitel 6.1 kopplar jag primärt till uppsatsens första frågeställning: Hur beskriver biblioteksansvariga olika typer av kriser i relation till bibliotekens funktion i samhället? Kapitel 6.2 befattar sig med frågeställningar 2 och 3: Vilka teman dominerar biblioteksansvarigas syn på bibliotekens roll under kriser? På vilket sätt beskriver biblioteksansvariga bibliotekens roll under samhällskriser? Resultat och analys bygger på intervjuer med bibliotekschefer och bibliotekssamordnare från olika delar av Sverige. De intervjuade personer har utvecklingsledande positioner men behöver förhålla sig till huvudmännens föreskrifter och beslut.

### 6.1 Samhällskriser i relation till biblioteken / Bibliotekens relation till samhällskriser

Biblioteken möter en mångfald av människor från olika samhällsgrupper och kommer därför i kontakt med de flesta händelser som påverkar individer och samhällen i stort. Sverige har på den globala skalan varit relativt skyddat från större katastrofer, men har drabbats av en del stora händelser med olika intensitet som har påverkat bibliotekens verksamheter i varierande utsträckning. Nedan presenterar jag de kriser som de intervjuade bibliotekschefer/ biblioteksansvariga menar att de har kommit i kontakt med.

#### 6.1.1 Covid-19-pandemin

År 2020 och 2021 har dominerats av den pågående covid-19-pandemi som har påverkat och fortsätter att påverka många av samhällslivets aspekter. Vid slutet av mars 2021 har pandemin inneburit ett hälsoproblem för jordens befolkning. Sjukdomens spridning har dock lett till att de flesta regeringar, inklusive den svenska, har beslutat om att människor måste minimera sina sociala kontakter och självisolera sig i olika grad. Restriktioner till följd av covid-19-virusets spridning har förvandlat det som började som ett allvarligt sjukdomshot till flera olika kriser: ekonomiska, psykologiska, känslomässiga, sociala, kunskapsmässiga med mera. Med utgång i covid-19-pandemins komplexitet och påverkan på alla samhällliga funktioner och organisationer kan den klassificeras som ett svårlöst samhällsproblem (wicked problem) (Rittel & Webber, 1973). Pandemins omfattning och tyngd för alla typer av verksamheter och alla samhällsgrupper har återspeglats i samtliga intervjuer. Svårlösta samhällsproblem påverkar många människors beteenden och attityder till fenomenet (Jordan & Andersson, 2010). I Sverige har biblioteken varit tvungna att anpassa sina verksamheter till de rådande statliga och regionala restriktionerna och fattat beslut som inte alltid uppskattades av besökarna och/ eller personalen.

Pandemin har karakteriserats av osäkerheten kring under hur lång tid den kommer att pågå vilket har tvingat biblioteksansvariga till både kortsiktiga och långsiktiga lösningar. Svårlösta samhällsproblem kan inte avgränsas eller tydligt definieras vilket innebär att det finns inga tydliga lösningar på problemet (Jordan & Andersson, 2010). Det finns inga ”rätta” lösningar utan enbart bättre eller

sämre och bedömningar som varierar från aktör till aktör. En av de intervjuade folkbibliotekscheferna berättar att covid-19-krisen har varit speciell för deras verksamhet då den har krävt anpassningar vartefter kunskapen kring pandemin ökade och restriktionerna från Folkhälsomyndigheten ändrades. Samtidigt fick bibliotekschefer veta att ändringarna skulle gälla under en längre tid:

[Covid-19] är ju den mest genomgripande krissituationen som vi har befunnit oss i eftersom det är en kris överallt samtidigt... Men nu är det liksom, nu finns det inte någonstans någon riktig vila från den här krisen. Dessutom utsträckt i tid på ett sätt som vi liksom inte... hela tiden får folk nya tidsperspektiv. Ja, det kanske blir bättre efter sommaren, nej, det blev det inte.

Folkbibliotekschefen pekar på ytterligare en markör karakteristiskt för svårlösta samhällsproblem – nämligen att pandemin påverkar alla i ett samhälle (Rittel & Webber, 1973). Det fanns ingen varningsfas för att pandemin skulle inträffa och organisationer hade ingen tid för att förbereda sig för den typen av kris. I det avseendet kan covid-19-pandemin betraktas som en högintensiv kris då den verkar uppstå utan en förvarning (Boin, Hart & McConnell, 2009). Covid-19-pandemin har varit abrupt och biblioteken har haft mycket lite tid för att ställa om sina verksamheter.

Samtliga bibliotek saknade en krisplan för en pandemi utöver verksamheternas övergripande krisplaner. En av intervjupersonerna säger att på hans bibliotek har man inte haft någon krisplan utöver det vad kommunen har tidigare identifierat som eventuella hot mot bibliotekens verksamhet: ”Vi har planer för vad vi gör om det kommer någon vettvilling in till biblioteket, om det uppstår hotfulla situationer. Men inte för sådana typer, fullskaliga kriser.” Pandemin präglas vidare av en osäkerhet i hur den ska hanteras och hur den kommer att utvecklas. Högin-tensiva kriser kräver politiska handlingar men på grund av den inneboende komplexitet som pandemin har inneburit råder det en politisk oenighet i hur biblioteken ska hantera krisen. Vissa huvudmän valde att stänga ner verksamheten under pandemin medan andra valde att upprätthålla den med motivering att många samhällsfunktioner är beroende av bibliotekens arbete. Intervjupersoner beskriver en situation som präglas av oro och långa arbetsdagar för att kunna hantera utmaningar som krisen innebär för verksamheten och ledningen. En intervjuperson reflekterar över att biblioteken måste kunna justera och prioritera om i sina uppdrag vid händelse av kris ”och då är det jätteviktigt att biblioteksverksamheter finns med i krisberedskapsplanen hos huvudmannen. Så att biblioteken inte står utanför.”

Covid-19-pandemin har inneburit en del restriktioner och rekommendationer för samhället som att inte samlas i grupper, hålla avstånd till andra människor, i vissa fall bära munskydd, stanna hemma vid minsta förkylningssymptom, undvika onödiga resor och besök på platser som inte är nödvändiga för ens vardag (som matbutiker och apotek). Restriktioner och rekommendationer har tolkats olika på olika bibliotek. Boin, Hart och McConnell (2009) påpekar att krissituationer och den stress och osäkerhet de innebär påverkar människors förståelse av världen. Sättet på vilket man definierar vad problemet innebär för en organisation påverkar i sin tur vilka lösningar på problemet verkar vara möjliga (Öquist, 2010). När ett av de berörda folkbiblioteken fick stänga sin verksamhet för besökare under tre veckors tid hade frågan om vad det innebär att tillhandahålla biblioteksservice aktualiserats. En av de intervjuade folkbibliotekscheferna funderar:

Kan man göra det [tillhandahålla biblioteksservice] fast man inte har sitt rum? Men samtidigt har ju rummet varit begränsat tillgängligt under lång tid under pandemin nu med att vi inte längre har studieplatser, att man uppmanar: kom gärna hit men stanna inte längre än du behöver. Och det är väldigt ovant, när man är van att hela tiden, du vet, kom hit, ni är välkomna hit, alla är välkomna, det är roligt om vi är många här. Och nu: det är jättedumt om vi är många här.

Krisen har tvingat de berörda aktörerna att fundera på och omdefiniera vad uppdraget innebär och hur den kan utföras trots restriktioner. I det avseendet lutar sig förståelsen av covid-19-pandemin mot en krypande kris vars konsekvenser kommer vara långvariga. Bibliotekschefer och deras personal och ledning behövde ta ställning till frågor som i vanliga fall inte lyfts upp och som präglas av en hög grad osäkerhet: ”Det var inte så att vi visste precis vad vi skulle göra, absolut inte. Utan det kom ju massa frågor som man inte hade reflekterat över tidigare som vi behövde ta ställning till.” Det har även uppstått motsättningar till det vad folkbiblioteken ämnar göra – nämligen att utvidga antalet besökare och få besökare att stanna längre i bibliotekens lokaler. Eftersom pandemin medför en risk att bli smittad och smitta andra fick bibliotekschefer balansera en svår uppgift att värna över personalens säkerhet och hälsa med att samtidigt försöka bedriva biblioteksverksamheten på ett sätt som möjliggör för biblioteken att uppfylla deras uppdrag. En folkbibliotekschef beskriver det på ett följande sätt:

Det som jag tyckte är det svåra med pandemin och som är svårt att jämföra med någon annan kris är att den egentligen är tvådelad på något vis. För å ena sidan så har vi vår verksamhet som vi har öppet och som är viktig och betydelsefull, för att få möjlighet att inhämta information och kunskap kring det vad som händer, men även få förståelse i en sådan här jobbig tid. Å andra sidan så har vi personalgruppens arbetsmiljö som påverkas på ett helt annat sätt än vad jag någon gång någonsin har varit med om. Det här är extraordinärt. Så den avvägningen tycker jag var lite svår.

Känslan av att pandemin innebär en extraordinär situation för biblioteken bekräftas av de flesta intervjupersonerna. Svårlösta samhällsproblem är oftast unika i sin karaktär och i hur de uppenbarar sig beroende på tid och rum (Jordan & Andersson, 2010). En universitetsbibliotekschef menar också att hans bibliotek måste fortsätta bedriva sin verksamhet men att personalens hälsa måste skyddas.

Pandemin är en krissituation för alla överallt, oavsett det geografiska läget. Det innebär dock inte att alla typer av bibliotek har berörts på samma sätt. Biblioteken som bemöter allmänheten och stora mängder besökare, som folk-, universitets-, sjukhus- och skolbiblioteken har upplevt att pandemin har förändrat deras sätt att arbeta medan bibliotek som bedrivs mer avskilda från allmänheten, som fängelse- och special bibliotek inte kände av pandemin på samma omfattande sätt. I intervjuer framkommer det att fängelsebibliotek har speciella förutsättningar för sin verksamhet. Den kris som den aktuella biblioteken kom i kontakt med är främst covid-19-pandemin: ”... egentligen har vi inte mycket med kriser, till exempel nu med pandemin vi är lite skyddad verkstad här. Det har fortsatt som vanligt. Så där har vi inte haft något särskilt egentligen.” Även om de flesta stora samhällskriser inte direkt påverkar arbetet med biblioteksverksamheter på anstalter påverkas de intagna av situationen utanför anstalter: ”De har ju familjer utanför som påverkas av det. Det påverkar de indirekt i och med att nu de inte kan ta emot besökare. Och det är ju väldigt viktigt att kunna träffa sina

närstående.”. Bibliotekariens arbete påverkas dock inte av den situationen. Intervjupersonen har berättat att hen är ensam på sin arbetsplats och att biblioteket stängs ner när hen är borta. Det finns kriminalvårdenspersonal som kan hjälpa till men biblioteket behövde stängas över en period när hen var sjuk.

För många typer av bibliotek är covid-19-pandemin den enda krisen de kommer och har kommit i kontakt med. I följande kapitel kommer jag fördjupa mig i de teman som karakteriserar covid-19-krisen i materialet. Förutom den akuta krisen som covid-19-pandemin har inneburit för biblioteksverksamheter har vissa typer av bibliotek även upplevt några lågintensiva kriser som flyktingkrisen, hemlöshetskrisen vilket utvecklas mer i kapitlet 6.1.2.

### 6.1.1.1 Adaptiva åtgärder

Den ordinarie biblioteksverksamheten kan inte bedrivas under pandemin på ett vanligt sätt och har inneburit stora ändringar i hur verksamheten bedrivs för de flesta biblioteken. Publikverksamhet, aktiviteter som bygger på att biblioteken är en mötesplats, studieplatser och i en viss mån tillgång till bibliotekens resurser fick dras in. För de flesta bibliotek har det inneburit att försöka balansera bibliotekens uppdrag, användarperspektiv och bibliotekspersonalens och besökarnas säkerhet och hälsa. Seabrooke och Tsingou (2019) menar att högintensiva kriser leder till omfattande sociala följder. Covid-19-pandemins tempo är både högt och lågt då de beslut som fattas av beslutsfattare leder till både omedelbara och långvariga konsekvenser för samhället. Även om covid-19-pandemin har påverkat alla i samhället så har den också uppenbart enskilda samhällsgruppers olika nivåer av sårbarhet. Besökargrupper som är beroende av bibliotekens rum och platsbundna tjänster kunde periodvis inte nyttja biblioteken på ett sätt som tillgodosåg deras behov. En av folkbibliotekscheferna säger att ”det har varit till början ett väldigt mycket experimenterande med att hitta, vad ska man säga, det är väldigt svårt att säga nej till saker som man är van att säga ja till.” Samtliga bibliotek var mycket snabba på att ställa om sina verksamheter och som en orsak till det anger en av folkbibliotekarierna att deras verksamhet alltid har präglats av en flexibilitet påtvingat av yttre omständigheter. Byggnaden i vilken folkbiblioteken i frågan befann sig hade drabbats av en stor brand och biblioteksverksamheten fick flytta ut till en lucka i ett magasin i över ett års tid. Enligt intervjupersonen har erfarenheten av tidigare kriser stärkt personalens förmåga att snabbt ställa om till befintliga villkor och hitta på lösningar som möjliggör att verksamheten bedrivs under påfrestande omständigheter. Det är ett förhållningssätt som jag kopplar till biblioteksverksamheternas resiliensförmåga. Intervjupersonen gör en koppling mellan personalens erövrade erfarenheter och viljan att genomföra anpassningar i verksamheten under covid-19-pandemin:

Så man kan säga att personalen här är ganska van. Det fanns en stor flexibilitet och lösningsvilja nu när vi fick börja med att skruva ner verksamheten på olika sätt, hitta nya sätt att jobba och så där. Aha, så vi kan inte göra så, då kanske kan vi göra något annat.

Ett lärande förhållningssätt och uthållighet bedöms av Jordan och Andersson (2010) utgöra de kapaciteter som krävs för att kunna hantera svårlösta samhällsproblem.

Ett av folkbiblioteken hade arbetat utifrån en krisledningsmodell som utgår från omfallsplaner. Omfallsplanering handlar om att planera för olika potentiella händelser som kan inträffa vid en kris, det vill säga att ha ”reservplaner” förberedda i förväg. Med hjälp av omfallsplaner kunde det berörda biblioteket identifiera centrala aktörer för krishantering i den specifika situationen, vilka åtgärder måste vidtas, när och vilken information måste delas ut, vem ska den informationen nå med mera. Genom att skapa planer utifrån olika scenarion förberedde sig biblioteksverksamheten på att snabbt kunna implementera ändringar:

Det fanns en plan för om grundskolorna skulle stänga. Vad gör vi då? Vi hade en plan för det. Sedan ändras ju saker och ting under resans gång, så den plan som vi hade då kanske inte skulle funka fullt ut för idag. Idag finns det andra förutsättningar, men vi har gjort omfallsplaner hela tiden utifrån nya möjliga omständigheter.

Biblioteksledningen och personalen på ett folkbibliotek har i samråd identifierat bibliotekens olika funktioner som enligt dem var de viktigaste att bevara under pandemin: att kunna lämna tillbaka utlånad media, att kunna göra och hämta reservationer, att kunna läsa dagstidningar att kunna ha tillgång till datorer och att kunna skriva ut och att kunna bläddra bland hyllorna. Den 18 december 2021 kom regeringsbeslutet om att folkbiblioteken måste stängas men det ovan nämnda biblioteket valde att fortsätta hålla biblioteken öppna men att ta bort möjligheten till att bläddra bland hyllorna, läsa dagstidningarna på plats på och tillgången till de allmänna datorerna.

De flesta representanter från olika typer av bibliotek fick treva sig fram till olika lösningar som skulle möjliggöra att deras verksamhet kunnat bedrivas under rådande covid-19-pandemin. Svårlösta samhällsproblem kräver nämligen adaptiva åtgärder som förändras under problemets gång (Jordan & Andersson, 2010). Folkbibliotekscheferna berättar om att personalen på biblioteken fick genomföra sina arbetsuppgifter på ett sätt som är helt motsatt till vad de uppmuntras att göra under ett normalt läge, exempelvis att följa med besökarna till hyllorna eller datorerna för att hjälpa till med urval eller tjänster. De flesta folkbiblioteken har satsat på att utveckla take away-tjänster och hemleverans av media. För att kunna bemöta riskgruppernas behov har ett folkbibliotek genomfört en rad aktiviteter utomhus vid äldreboenden och serviceboenden. Det skulle möjliggöra för äldre människor att delta i aktiviteter från ett tryggt avstånd.

Folkbiblioteken i en annan region av Sverige införde så kallad ”lätt öppet” det vill säga att biblioteksrummen var öppna för ett begränsat antal besökare åt gången. Som ytterligare en anpassning fick personalen jobba ett antal dagar i veckan på plats på biblioteken och ett antal dagar i veckan hemifrån. Ett annat folkbibliotek höll biblioteket öppet för olika funktioner under olika tider, så att besökare kunde hämta ut sina reservationer under vissa tider under dagen och leta själva i hyllorna under en annan tid på dagen. Återkommande i intervjuerna är ett kontinuerligt arbete med att resonera sig fram till olika typer lösningar som tar hänsyn till både uppdraget, användarnas behov och bibliotekspersonalens säkerhet: ”Det var ett stort mått av att försöka resonera sig fram till vad är ett bra förhållningssätt för oss och vad är säkert och vad är inte säkert och hur ska vi göra så att det blir en arbetsmiljö där personalen känner sig rimligt tryggt i att gå till jobbet”. Bibliotekspersonalens och biblioteksansvarigas arbete med att anpassa verksamhetens rum och tjänster till konstant förändrande omständigheter

har bestått av argumentativa processer under vilka olika förståelser av det svår-lösta problemet av lösningar på det växte fram (Jordan & Andersson, 2010). Utöver begränsningar i åtkomsten till bibliotekens fysiska rum har omställningen inneburit att arbetet med att digitalisera bibliotek har accelererat. De flesta folkbibliotek valde att genomföra den för året inplanerade programverksamhet digitalt eller att hitta på nya former av aktiviteter som till exempel digitala litteraturvandringar. Befintliga digitala tjänster har utvecklats och marknadsförts för att nå så många användare som möjligt. Specialbibliotek och de bibliotek som bedriver sin verksamhet främst digitalt behövde inte genomföra stora förändringar i sina arbetssätt och upplevde då inte att pandemin har berört deras verksamhet på ett omfattande sätt.

En intervjuperson problematiserar begränsningar som infördes i folkbibliotekens service: ”Vi har det öppet, det finns möjlighet att låna och lämna böcker. Och vi har också digitala tjänster som man kan använda. Men vi har stängt våra datorer. Så man kan inte använda biblioteken nu för att söka samhällsviktig information eller använda digitala tjänster på biblioteket.” De personerna som inte kan hantera digitala tjänster på egen hand eller som inte har tillgång till en dator hemma måste förlita sig på sina vänner, familj eller andra personer i deras kontaktnätverk.

Arbetet med akuta högintensiva kriser innebär att ansvariga upplever att de måste fatta snabba beslut och att det finns lite tid för att lösa de problem som uppstår i samband med krisen. Det är svårt att planera för oförutsägbara kriser och det innebär att anställda på biblioteken måste genomföra ändringar i sin verksamhet utan detaljerade handlingsplaner. Samtidigt som svårlösta samhällsproblem ska hanteras varsamt och helst inte experimentellt då de innebär konsekvenser för väldigt många människor (Jordan & Andersson, 2010). Det komplexa förhållandet mellan det akuta behovet av snabba lösningar och omsorgen i utformningen av åtgärder har hanterats av biblioteksansvariga genom att bygga på tidigare erfarenheter och kunskaper. En intervjuperson beskriver just en situation som präglas av många försök till att snabbt hitta på fungerande lösningar men också av att bygga på tidigare erfarenheter och beprövade metoder.

Hur vet man hur man ska göra? Det vet man ju inte riktigt. På ett sätt är vi ganska bra på att pröva. (...) jag tror att vi har blivit ändå ganska bra på att testa olika metoder utan att det för den sakens skull är så stora saker att göra. Men man liksom skruvar på någonting man har gjort tidigare och kanske mer riktar till den målgrupp som man möter som är nya för en. Eller andra verksamheter som man behöver samarbeta med som är nya för en eller vad det nu kan vara.

Användarnas behov och konsekvensanalyser av eventuella anpassningar och förändringar i rummet/ tjänster har stått i centrum för de bibliotek som behövde begränsa tillgång till sina lokaler. På universitetsbibliotek var det viktigt att användare ska kunna slutföra sina studier eller bedriva sin forskning. Det mest basala behovet var att kunna hämta ut beställt material vilket löstes med att inskrivna vid universitet personer kunde komma åt reservationshyllor med hjälp av giltigt passeringskort/ legitimation. Bibliotekspersonalen har dock snabbt identifierat flera grupper i samhället som kan behöva komma åt bibliotekens resurser och som kan sakna studentlegitimation vid det aktuella lärosättet som till exempel distansstudenter. Omställningar och anpassningar har pågått konstant under krisens förlopp:

Vi har fått lösa saker i efterhand. I perioder har vi haft våra läsesalar avstängda, då har det varit svårt att läsa sådant material som man inte får låna hem. Men då har vi liksom fixat... Vi har ställt fram några bord så att man kan läsa det materialet i fred och lite avskilt.

Vikten av att möta användarnas behov har dock genomsyrat hela processen: ”hur gör vi detta på bästa sättet så att så många som möjligt får ta en del av vår service.” De åtgärder och anpassningar som har genomförts i de berörda bibliotekens rum har präglats av en hög grad omsorg över användarnas behov. Trots de försämrade förutsättningarna på landets bibliotek har bibliotekarier och biblioteksansvariga försökt att upprätthålla så god service som möjligt. I vissa fall har det inneburit mindre systemändringar, så kallade adaptiva åtgärder (Jordan & Andersson, 2010), som utveckling av rumsligt oberoende tjänster och förflyttning av delar av bibliotekstjänster till det digitala rummet.

### 6.1.1.2 Ledarskap och kommunikation

Ingen av de intervjuade personerna visste hur man bedriver en verksamhet under en pandemi. De berörda parterna fick lära sig att hantera situationen medan den pågick. Arbetet med att anpassa bibliotekens arbete till den rådande akuta situationen präglades av en omfattande kommunikation mellan bibliotekscheferna och organisationens ledning samt mellan bibliotekscheferna och bibliotekarierna. En tydlig och pågående kommunikation har identifierats av Norris et al. (2008) som avgörande för att kunna genomföra förändringar i hur verksamheten bedrivs. När anställda inte har en helhetsbild över situationen kan förändringar och beslut väcka motstånd, då riskerar de förslagna åtgärderna att falla (Jordan & Andersson, 2010). Cheferna understryker att det var viktigt att personalen kände att de var förstod syftet med förändringarna var och att de kunde vara med och påverka arbetet som behövde genomföras.

Cheferna på folk- och universitetsbiblioteken berättar om att de har haft stöd i organisationernas krisledningsgrupper och krisstab. En tydlig krishanteringsstruktur har möjliggjort snabba anpassningar inom verksamheten:

För då hade staben i staden, kommundirektör och alla förvaltningschefer och politiker träffats under någon vecka. De träffades tidig en morgon och sedan har förvaltningschefen tagit ner det här, och någon timme senare träffade de sina chefer och sedan så blev vi också inkopplade. Så det var väldigt tidigt och redan den sjätte april vidtog vi kraftiga åtgärder.

De snabba reaktionerna på covid-19-pandemin har lett till att kommunen anpassade bibliotekens lokaler för pandemins eventuella faror genom att sätta in plexiglas, planera för eventuella sjukskrivningar och stänga ner delar av lokalerna för att säkra upp bemanningen. Eftersom biblioteken i den berörda kommunen är identifierade som samhällsviktiga var det aldrig någon diskussion om att stänga ner verksamheten. Det i sin tur ledde till att man i kommunen tidigt kunde fokusera på vilka konsekvenser av krisen som skulle kunna bli mest akuta och hur man skulle kunna motverka att stänga biblioteken.

Att få stöd inom sin egen organisation var också viktigt för chefer. Chefen på universitetsbiblioteket berättar:



Sedan har vi ju det med distansarbete. Nu har vi två personer som jobbar med HR. De har också varit ett stort stöd i detta, så det är viktigt att det finns. Vad är det för regler som gäller för distansarbete? Hur ska vi hantera den arbetsmiljön och så vidare. Nu är vi väldigt mycket bättre rustade för nästa kris som kommer.

Välfungerande former för samverkan mellan olika organisationer och organisationsdelar definieras av Jordan och Andersson (2010) som en av nödvändiga kapacitet för att bemöta svårlösta samhällsproblem.

Att vara en del av krishanteringsstruktur i organisationen har bedömts vara värdefullt för de intervjuade personerna. Bibliotekschefer på folk- och universitetsbiblioteken återkommer till sin dubbla roll under pandemin som var att hantera förväntningar från organisationens ledning och huvudmän och samtidigt ta hand om sina anställda. Transparens och tätare återkopplingar har identifierats som viktiga för intervjupersonernas eget arbete med krisen. Universitetsbiblioteken tillsatte tidigt i pandemin en krisgrupp som bestod av bibliotekschefer, överbibliotekarien och arbetsmiljöombud. Gruppen hade regelbundna avstämningar för att kunna anpassa åtgärder till den förändrande situationen. En regelbunden kommunikation mellan överbibliotekarien och rektorn på universitetet har varit konstituerande för arbetet under pandemin. En dialog mellan biblioteksverksamhetens olika delar kan betraktas som ett sätt att bygga en sambandsnivå i uppfattningen av problemet (Jordan & Andersson, 2010). Det vill säga att de berörda parterna undersökte hur olika åtgärder påverkar olika aktörer, hur biblioteksverksamhetens olika delar bidrar till att krisen och dess konsekvenser fortsätter att finnas.

På sjukhusbiblioteket har det i början av pandemin etablerats en central frågelåda och ett särskilt samarbete med infektionsenheten med dagliga uppdateringar om smittläget. Biblioteken som försörjer anställda med information och tillgång till databaser drogs in i det arbetet mycket snabbt. Sjukhusbibliotekarien hade uppskattat en nationell eller regional sida som skulle samla validerade resurser om covid-19 men inser också att det skulle kunna leda till ojämlikheter bland de regioner som inte har några sjukhusbibliotek. På bibliotek som har chefer som i första hand inte jobbar med biblioteken (som sjukhus-, fängelse-, skol- och specialbibliotek) kunde bibliotekssamordnare uppleva att krisinformationen från högsta chefer inte alltid nådde deras verksamheter.

Samtliga intervjuade chefer har upplevt att de har haft stöd i sina roller att bedriva verksamheter under kris och förändrade omständigheter. Stödet kopplas delvis till huvudmännens, krisstabens och ledningsgruppernas arbete med att stötta chefer och delvis till de anställdas förhållningssätt till chefens ledarroll. En av folkbibliotekscheferna påpekar att människor reagerar på och hanterar påfrestande situationer på olika sätt och att det därför är viktigt att stödja varandra och visa förståelse för olika sätt att hantera krisen på. Hen uttrycker det att:

Som jag har tänkt hela tiden – vi måste i första hand ta hand om varandra, för då kan vi också i nästa led leverera någonting till våra låntagare. Om vi hade gått här omkring och varit skräckslagna och känt att vi inte hade någon egen makt så hade det inte funkat.

Det resonemanget liknar lite instruktioner på flygplan att sätta syrgasmasker först på sig själv och sedan på personer som behöver hjälp med det. Om

personalen inte har kapacitet att hantera sina egna känslor och förväntningar kan det vara utmanande att bemöta bibliotekens användare som brottas med samma oro.

### **6.1.1.3 Politiskt agerande gentemot biblioteken**

Seabrooke och Tsingou menar att akuta/ högintensiva kriser kräver politiska handlingar (2019). Något som kan tolkas med hänsyn till alla snabba åtgärder som genomfördes på biblioteken men också som återupplivat intresse för bibliotekens verksamhet.

En av intervjuade folkbibliotekscheferna lägger märke till att covid-19-pandemin har lyft biblioteken upp på den politiska agendan. För att bromsa smittspridningen av covid-19 i Sverige gick Folkhälsomyndigheten ut i december 2020 med rekommendationer om att stänga all icke-nödvändig statlig, regional och kommunal verksamhet. Rekommendationen ledde till att regeringen beslutade den 18 december 2020 att bibliotek, badhus, läns museet och öppna förskolor skulle stänga sin verksamhet till och med den 24 januari 2021. Beslutet kom oväntat och biblioteken hade inte mycket tid för att förbereda sig för en stängning. Vissa bibliotek valde att stänga, medan andra valde att ställa sig emot beslutet och förblev öppna. Både biblioteksanvändare och bibliotekarier ifrågasatte grunderna för beslutet och argumentationen att biblioteken inte fyller en samhällsviktig funktion.

Svårlösta samhällsproblem präglas av meningsskiljaktigheter bland olika aktörer vilket även präglade diskussionerna kring nedstängning av biblioteken (Jordan & Andersson, 2010). Medan biblioteken såg sitt eget uppdrag som en del av problemets lösning (mer om det i kapitlet 6.2 som behandlar bibliotekens syn på sin egen roll under kris) uppfattade Sveriges regering biblioteken som en eventuell bidragande faktor till problemet (smittspridning).

En av de intervjuade folkbibliotekscheferna lägger märke till att de omfattande diskussionerna om bibliotekens uppdrag, funktion i samhället, juridiska grunder ledde till att kommunala politiker började uppmärksamma bibliotekens verksamhet. Hen påpekar att det var en oförutsägbar positiv konsekvens av pandemin:

En jätteintressant konsekvens av pandemin är att man plötsligt blir uppringd av kommunjuristen, av kommunchefen. Nu vet de alla att vi har en bibliotekslag, de vill veta vad det står i den, jätteintressant sidoeffekt av pandemin. Att biblioteksverksamheten har blivit synligt på ett sätt som jag tror inte att den har varit innan. Nu är det jättestort intresse när vi ska skriva ny biblioteksplan till exempel. Det är inte alls svårt att få in politiker som vill vara med i referensgrupper. Du vet, få in tid för att få prata för politiker om varför man ska ha en biblioteksplan. Så inget ont som inte har något gott med sig.

Intervjupersoner menar att det finns ett behov av att höja kunskapsnivå om bibliotekens funktion i samhället och bibliotekens status bland politiker. En bibliotekssamordnare på ett specialbibliotek påpekar att ”de flesta [beslutsfattare] är kvar i någon gammal bild kring utlåningsstationer.”. Den bristande kunskapen och förståelsen kan leda till att biblioteken står utanför organisationernas krishanterings- och krisberedskapsplaner vilket i sin tur kan skada invånarnas tillit till biblioteksverksamheter.

Skolbibliotekens roll på skolorna kopplas också till samtal om biblioteken och kris. Den intervjuade skolbibliotekarien menar att skolbibliotekens status på skolorna bör höjas för att kunna skapa jämlika villkor för skolelever i Sverige:

Det kan också handla om hur man samordnar resurser som till exempel databaser och ser till att alla skolor i den regionen har samma tillgång till bra, alltså kvalitativ information på nätet. Men där har de jobbat i motvind. Därför att de utbildningschefer i regionen har inte uppfattat det som ett viktigt ämne att jobba med.

Bara en av de intervjuade bibliotekspersonalens huvudmän valde att genomföra konkreta politiska åtgärder i samband med kris och bibliotekens funktion i samhället. I de övriga exemplen har krisläge väckt intresse men som Seabrook och Tsingou (2019) påpekar – inte lett till konkreta policyn eller politiska förändringar.

#### 6.1.1.4 Samband och samverkan

Covid-19-krisen har uppenbarat hur täta samband det finns mellan olika typer av bibliotek och andra offentliga verksamheter. Svårlösta samhällsproblem är invecklade i samhällsförhållanden på flera olika nivåer (Rittel & Webber, 1973). Nedstängningen av många verksamheter har lett till svåra ekonomiska konsekvenser för människor, begränsningar i åtkomst till arbets- och studieplatser har påverkat människors vanor och välmående. När Sverige började stänga ner och begränsa tillgång till många olika verksamheter kände, framför allt folkbiblioteken av en förändring i besökarnas behov. Samtliga folkbibliotekschefer exemplifierar sambanden mellan olika offentliga aktörer med att när Arbetsförmedlingen, Skatteverket, Socialtjänsten och Försäkringskassan stängde för besökarna. Då fick folkbiblioteken en ökad förfrågan på att hjälpa till med blanketter, räkningar, utskrifter med mera. Den ökade arbetsbördan kom under en tid då biblioteken skulle begränsa antalet fysiska besökare i lokalerna, och det väckte en del missnöje hos både bibliotekschefer och personalen:

Jag blev bara vansinnig på dem [Arbetsförmedlingen och Socialtjänsten] för att de tyckte att de var okej med att nu stänger vi, vi har gjort en riskbedömning och vi kan inte ha det öppet, men jaha, vi kan ha det öppet.

En annan folkbibliotekschef berättar att:

Jo, vi har haft kontakt med socialförvaltningen kring de här utskrifterna. Ja, det har vi haft och styrt upp så att många går till socialförvaltning. Många kommer fortfarande till oss, men vi har, vi har löst det. Jag tog också kontakt med banker och med Migrationsverket och sa till dem att de inte får skicka folk till oss. För att göra utskrifter så där. Och det har blivit bättre. Skatteverket också. Jag var så förbannad att jag fick tag i några chefer där. Det minskade i alla fall.

Ovanstående exempel tyder på att svårlösta samhällsproblem inte går att avgränsa till en enskild sektor och att de hänger ihop med andra fenomen i samhället. Frågan om huruvida folkbiblioteken ska hjälpa besökarna med ärenden som kan kopplas till andra offentliga institutioner har varit aktuell även innan pandemin. Biblioteken visar på en tydlig förståelse av systemnivån (Jordan & Andersson, 2010) och försöker i mån av möjligheterna utveckla egna och andras kompetenser kring problemet och dess orsaker. Utöver dialogerna och

samverkan med externa aktörer har biblioteken haft utbyte med verksamheter inom den egna organisationen. En folkbibliotekschef berättar att hens verksamhet har verkställt vad andra verksamheter har bestämt och vad krisstaben bedömde gäller för biblioteken:

Staben har ju bestämt att det här är det som gäller och sedan har vi fått förhålla oss till det. (...) Sedan har barn och utbildningsförvaltningen, de har ju... Får skolklasser verkligen dit ... kan vi ta emot förskolegrupper och skolklasser och då har vi rättat oss efter vad barn och utbildningsförvaltningen har sagt.

Samarbete och dialog har förts över de frågor som är gemensamma för de berörda verksamheterna. Syftet med dialogerna är att kunna hjälpa varandra i arbetet under krisen.

Sambanden mellan olika verksamheter har tydliggjorts i och med att både universitets-, folk-, skol- och sjukhusbibliotek med närhet till universitet/ högskolor har märkt av en förändring i besökarnas rörelsemönster. När folkbiblioteken stängde av datorerna ökade antal besökare på universitetsbiblioteken, och när grundskoleförvaltningen införde distansundervisning för högstadieelever ökade antalet unga besökare på folkbiblioteken. En bibliotekschef lade märke till att när biblioteken begränsade tillgång till datorer i hens kommun började användare resa till närliggande kommuner som hade datorer tillgängliga. Sjukhusbiblioteksamordnare hänvisar till ett exempel med ett sjukhusbibliotek med anknytningar till ett universitet:

Det kanske tänker man inte själv på. Det är mitt bibliotek som stänger här men man måste också göra en analys av i så fall var tar de personerna vägen. Innebär det att de sitter hemma, eller att de sätter sig på Espresso House? Så på så sätt har det varit en svår fråga att ta ställning till själv, det borde kanske tagits av en person med lite mer helikopterperspektiv.

För att kunna förutse samband mellan olika beslut och dess konsekvenser för övriga verksamheter eller samhället i stort behövs ett helhetsperspektiv på de problem som kan uppkomma i en kris (Jordan & Andersson, 2010). Genom att sätta de enskilda biblioteken i ett större sammanhang skulle man kunna fatta mer sammanhängande beslut och undvika att delar av verksamheten missas i krishanteringen. Eftersom svårlösta samhällsproblem inte går att lösa slutgiltigt och är behandlingsresistenta kräver de kontinuerlig dialog mellan olika aktörer för att undvika att problemet behandlas enbart på ytan (Jordan & Andersson, 2010). I komplexa institutioner som ett sjukhus kan det finnas verksamheter som har olika huvudmän och som ändå är tätt förknippade med varandra som till exempel sjukhusbibliotek och läkarutbildning. Där uppstår det ett behov av samarbete och "ett sammanhang som är gemensamt, som är speglat av den situation som man befinner sig i krisen snarare än den organisation som man är i." Samverkan och dialog med andra verksamheter öppnar upp för nya strukturer för att lösa de problem som uppstår i samband med kriser. Vid komplexa samhällsproblem räcker oftast inte de enskilda organisationerna till för att lösa de problem som uppstår i samband med den pågående krisen (Jordan & Andersson, 2010).

Under covid-19-pandemin har dialog och samverkan förstärkts även horisontellt inom den egna organisationen. För universitetsbibliotek var det viktigt att agera samstämmigt bland de olika avdelningarna hos biblioteken. Samtidigt som ledningen införde likadana rutiner och regler behövde den ta hänsyn till bibliotekens

lokala förutsättningar. Universitetsbibliotekens överbibliotekarie har även haft en regelbunden kommunikation med överbibliotekarier på andra lärosäten runt om i landet: ” Det är inte alltid lätt att ta ställning till hur vi ska göra. Så det var väldigt bra att få höra från andra ställen, få lite råd och lite funderingar kring hur man ska göra.”

För skolbiblioteken kunde samverkan handla om att tillsammans med lärarna på skolan hitta olika sätt att jobba med krisen i olika skolämnena:

Så det handlar inte, när det gäller just informationssökning, det handlar inte bara om att finnas till hands som det gör med vuxna, utan det handlar om att tillsammans med lärare resonera sig till hur man kan jobba med det ämnet eller den händelsen i olika ämnen.

Genom att bädda in arbetet med covid-19-krisen i verksamhetens olika delar utvidgar man organisationens möjligheter till att implementera många olika typer av åtgärder och stärka aktörernas perspektivtänkande.

Genom att kontinuerligt utvärdera det pågående arbetet med att anpassa biblioteken till restriktioner och användarnas behov har biblioteken snabbt kunnat identifiera vad som funkar för deras användare och vilka problem som berör många besökare. Processen med anpassningar och restriktioner har karakteriserats av en hög reflexivitet hos de intervjuade personerna. De funderar på vad som hade funkade och vad som inte hade funkade och bygger vidare på den insamlade kunskapen och erfarenheten. I intervjuerna framkommer det att finns stora skillnader i vilken grad olika biblioteken har påverkats av pandemin. Covid-19-krisen har varit mest kännbart på folk- och universitetsbiblioteken. Lokala förutsättningar och tidigare erfarenheter av kriser har haft inflytande på vilka beslut som ledningen har fattat beträffande bibliotekens uppdrag under krisen samt olika anpassningar för de förändrade omständigheterna. De flesta biblioteken kunde upprätthålla någon form av biblioteksverksamhet.

### **6.1.2 Lågintensiva kriser**

En del bibliotek har kommit i kontakt med svåra situationer som antingen kan kopplas till människors privata kriser eller till omständigheter i det lokala samhället. En del av de kriserna kan definieras som svårlösta samhällsproblem då det inte finns givna lösningar på dem, det finns starka meningsskiljaktigheter kring lösningar på krisen och det finns orsakssamband mellan olika samhällsliga funktioner och aktörer.

Folkbiblioteken är ett av få offentliga rum i dagens samhällen och utgör naturliga mötesplatser för de flesta samhällsgrupper. Det innebär att folkbiblioteken påverkas av omställningar i samhällen mycket snabbt och intensivt. En av folkbibliotekscheferna berättar att bibliotekarier kommer i kontakt med ”akuta privata kriser”. I min förståelse är dessa privata kriser ett symptom på mer komplexa samhällsliga relationer. Människor som av olika anledningar känner att de inte har någon annanstans att vända sig kommer till folkbiblioteken för att få stöd i sin situation av en bibliotekarie. Det kan handla om att individen inte förstår vad det står i ett papper från en myndighet, inte vet hur den ska överklaga ett beslut eller hantera sin situation:

Man har pratat med sin SOC handledare och är förtvivlad över ett beslut och vem ska jag prata med. Då kan man komma till biblioteksdiskens med det hemska pappret som man har just nu fått och säga – kan du hjälpa mig läsa det, vad står det egentligen här, vad betyder det. Den sortens krisen med. Inte ofta men det händer. Det är igen det öppna rummet.

Biblioteken tillhör inte de verksamheter som kan påverka beslutsfattande kring politiska beslut som påverkar problemens ursprung men är en del av systemen som hanterar konsekvenser av de problem som kriser medför. Händelser i den egna stadsdelen eller staden påverkar både stämningen på biblioteken och vilka samhällsgrupper som uppehåller sig på biblioteken. I stadsdelar där det finns mycket social oro och där det saknas kvällsaktiviteter för unga kan det skapas utmanande situationer på de lokala biblioteken. En av folkbibliotekscheferna beskriver folkbiblioteken som att ”man kan ändå säga det att vi är ett tvärsnitt av samhället ändå, så att de skeenden och förändringar och även akuta situationer som händer runtomkring oss påverkar oss mer eller mindre, tänker jag.”

Det innebär att folkbibliotekarier kommer i kontakt med både hot om våld gentemot den egna personalen och med besökarnas oro, rädsla och obehag. Lågintensiva kriser karakteriseras av att det råder en politisk och vetenskaplig oenighet och osäkerhet kring vad sådana kriser innebär och hur de ska hanteras (Nohrstedt, 2008). I frågan om social oro kan det handla om faktiskt fara men också om ett upplevt obehag kring samhällsgrupper som andra besökare inte känner sig bekväma med. Lösningar på problemet som fungerar för en viss samhällsgrupp kan väcka motstånd eller missnöje hos andra grupper (Jordan & Andersson, 2010). På biblioteken måste många olika människor samsas om utrymmet men också om reglerna som gäller för det utrymmet man skapar tillsammans. Ungdomsgång som dominerar biblioteksrummet med sitt beteende kan verka avskräckande för människor som tillskriver biblioteken en annan betydelse. En folkbibliotekschef undertrycker att:

Vi vill ju också att de ska hänga här med. Men samtidigt så handlar det om det här med biblioteket som plats också, om att samexistera med varandra, som ju kan bli en konflikt och en kris, behöver inte bli det. Och jag skulle vilja säga att till den största delen så är det inte en kris och konflikt, utan att det funkar ganska bra vardagsmässigt på de flesta bibliotek och på det här biblioteket. Men om det hettar till. Så kan det många gånger handla om att man faktiskt, men man behöver samsas i en... att det finns en social frustration skulle jag vilja säga, och här har du platsen som medger ett möte. I den bästa av världar så blir det bra möten, men det kan också bli krockar.

Utöver kriser som kan uppstå när många olika människor behöver samsas om samma utrymme och tolkningsföreträde över bibliotekens rum händer det att biblioteken används för att bedriva en kriminell verksamhet som drogförsäljning eller sexköp. Vissa individer utnyttjar bibliotekens toaletter för att ta droger. Flera lågintensiva kriser kan skapa en otydlighet i vad folkbibliotekens egentliga uppdrag är. En av folkbibliotekscheferna säger ”Det utanförskapet och de sociala problemen tar överhanden och påverkar, liksom skapar rädsla, otydlighet.” En av intervjupersonerna menar att bibliotekens verksamhet grundas i en tyst överenskommelse med användarna om hur man förväntas uppföra sig på ett bibliotek samt vilka möjligheter biblioteken ger sina användare. Det innebär en balansgång för bibliotekarier att vara välkommande och inkluderande men också att kunna arbeta med sitt uppdrag.

Utöver kriser som kan kopplas till kriminalitet och social utsatthet brottas ofta folkbiblioteken med gränssättande i frågor om hur låga tröskel ett folkbibliotek ska ha när det gäller omständigheter som individer inte kan påverka, som till exempel hygien vid hemlöshet eller psykisk ohälsa. Även om diskussionerna bland personalen kring de kriserna pågår kontinuerligt på de flesta folkbiblioteken i Sverige verkar de kriserna normaliserats. De flesta organisationer verkar fokusera sina resurser på de högintensiva kriserna medan lågintensiva kriserna övergår så småningom till det vardagliga arbetet. Det skulle också kunna förklaras med att svårlösta samhällsproblem som hemlöshet, socioekonomisk utsatthet, kriminalitet tenderar att låsas in i enskilda perspektiv på ett bestämt orsakssamhang (Jordan & Andersson, 2010). Det innebär att andra orsakssammanhang eller lämpliga strategier förbises eller inte uppmärksammas.

Kriser som biblioteken kommer i kontakt med påverkas även av stora och långsamma samhällsförändringar. När olika typer av samhällsservice avvecklar sina fysiska lokaler och begränsar sin verksamhet har det inflytande över den roll som folkbiblioteken kommer att spela för människor som berörs av de förändringarna. En av folkbibliotekscheferna påpekar att den omfattande digitaliseringen i samhället har utestängt en del av individer från att ta del av samhällstjänster:

Det handlar om det här med samhällsservice och digitalkompetens, och behovet av service. Ganska mycket service, men också stöttning när det gäller att använda våra datorer. Och där vi som bibliotek känner vi oss ganska ensamma i det arbetet, det finns inga andra instanser, man digitaliserar och effektiviserar på statliga myndigheter och andra. Även kommunala verksamheter. Men där personerna där behovet finns är fortfarande kvar i. För att man behöver få den här hjälpen, med första steget in i det digitala många gånger. De personerna finns på biblioteket varje dag och det pratar vi ganska mycket om. Och där har du ju en process eller en situation som är frustrerande för en stor del av bibliotekspersonalen skulle jag vilja säga. Alltså vad är mitt uppdrag i detta?

Bibliotekarier ska arbeta för att motverka det digitala utanförskapet men många bibliotekarier och verksamhetsutvecklare vet inte riktigt vad det arbetet rent praktiskt ska innebära. Det dagliga arbetet med lågintensiva kriser kan uppenbara sig i prosaiska handlingar som stöd vid utskrifter men det råder osäkerhet kring om det är bibliotekens egentliga uppdrag. Bibliotekschefen påpekar på en upplevd ensamhet i att hantera de konsekvenser som de kriserna tillför. Krisen som digitaliseringen och avvecklingen har inneburit för många av bibliotekens användare har aktualiserat frågor om bibliotekens uppdrag och samarbete med andra offentliga aktörer. Men i motsats till covid-19-pandemin har sambanden mellan olika offentliga aktörer och beslut som fattas inom de olika organisationerna inte artikulrats lika tydligt av huvudmännen.

Sjukhusbibliotek påverkas också av personliga kriser och kriser på en lokal nivå: ” Det kan vara någon skjutning. Så kan det vara så att de måste stänga akuten och det är så klart något som kanske är lite ovanligt i ett biblioteksammanhang.”. Den beskrivna medicinska krisen är en följd av händelser utanför sjukhuset. Sjukhuset hanterar i sin tur konsekvenserna av den inträffade akuta krisen. För att kunna säkra personalens och patienternas säkerhet måste sjukhuset stänga ingången till akuten och begränsa tillträde för besökarna. Det kan hända att konflikten som ursakade skjutningen i första hand förflyttas med patienten till sjukhuset. Biblioteket påverkas av allmänna krishanteringsåtgärder på sjukhuset

trots att det inte har något direkt samband med bibliotekens verksamhet. Sjukhusbibliotekarierna kommer även i kontakt med patienter som har fått kroniska diagnoser och behöver inhämta information om vilka valmöjligheter de har i sin rehabilitation och återhämtning. Den personliga krisen som patienten upplever kan omfatta både mentala utmaningar för patienten som att lära sig att hantera förändrade livsmöjligheter, kroppsliga förutsättningar, informationsmässiga som inhämtning av kunskap om diagnosen, organisatoriska som att vilka aktörer som är relevanta för patienten och på vilket sätt kontaktar man dem. Skolbiblioteken är känsliga för händelser inom samhället men påverkas inte direkt av dem:

Det kan vara stora händelser, och det är när jag precis började arbeta så var det efter [elfte] septemberattackererna som var en stor sak i hela världen men också på skolan där jag jobbade. Vad som har varit mer som var så engagerande eller upprörande... Det kan vara också när Anna Lindh mördades så då har vi också pratat en del om det på skolan.

Förutom stora händelser i omvärlden kommer skolbiblioteken i kontakt med elevernas personliga kriser som psykisk ohälsa eller familjetragedier. Skolbibliotekarierna har dock ingen central roll i att bemöta de kriserna. Inom en skola ingår alla vuxna anställda i en krishanteringsstruktur. När det händer något allvarligt på en skola kallas anställda till ett möte för att kunna få information om vad som har hänt och prata genom arbetsgången: vem kontaktar vem, vem finns där för vem. Detta med syfte att förhindra spridning av felaktig information.

Flyktingkrisen är en typ av stora samhällshändelser som har påverkat bibliotekens verksamhet under en mycket lång tid. Den är både ett exempel på ett svårlöst samhällsproblem och på en lågintensiv kris. Flyktingkrisen påverkar de flesta samhällsfunktioner och kräver sektorsöverskridande åtgärder. Folkbiblioteken har fått en omfattande roll i att hantera konsekvenser av flyktingkrisen. Biblioteken arrangerade språkcaféer, datorkurser och andra aktiviteter som syftade på att bemöta den nya användargruppen. Bibliotekens bestånd utvecklades med lättläst litteratur, kursböcker för vuxenutbildning och skönlitteratur på olika språk. Trots det benämns inte flyktingkrisen som en kris som biblioteken har kommit i kontakt med. Folkbiblioteken har snabbt mobiliserats och anpassat sin verksamhet trots att insatserna väckte olika reaktioner från det lokala samhället och politikerna. En folkbibliotekarie berättar: ” Det är ju kanske normaliserat. Det är klart att 2015 då var det någon form av kris. Men där fanns det biblioteken, och mötte upp. Som jag minns det så upplevde vi det aldrig som något problem utan snarare tvärtom. Att vi såg möjligheterna där.” Universitetsbibliotek kom också i kontakt med den nya användargruppen och fick bland annat tänka om hur reglerna för lånekort ska hanteras för personer som saknar ett svenskt personnummer eller ett pass.

### **6.1.3 Krig och väpnade konflikter**

En del intervjupersoner har nämnt desinformation i samband med krig som en eventuell kris som biblioteken skulle kunna komma i kontakt med. Ett av folkbiblioteken är identifierat som samhällsviktig funktion och deltar i nätverket som jobbar med att inkludera biblioteken i Sveriges totalförsvar. Kriget kopplas till desinformation och spridning av falsk information men också till att internet



slåss ut och biblioteken måste kunna ställa om från att arbeta digitalt till att arbeta med analoga källor. Sjukhussamordnaren ser ett potentiellt behov av att planera för att tillgodose användarnas behov av tryckta material:

Sedan känner jag att den kris som kanske ett sjukhusbibliotek behöver ha i bak-huvudet, som jag tänker ibland på, det är ju en kris där internet slås ut. Och då man behöver ha medicinsk information, till exempel hur gör man det ingreppet, att kunna fortsätta utbilda personal utan internet. Så med andra ord att vi kanske inte kan längre förlita oss på att vi har ett digitalt bestånd av böcker och e - böcker utan att vi måste se till att vi har koll på våra fysiska bestånd.

De flesta databaser och servrar befinner sig utomlands, i USA och ett eventuellt krig kan innebära att svenska bibliotek förlorar tillgång till de resurser som lagras på utländska servrar.

Ytterligare en aspekt av potentiella våldsamma konflikter som lyfts av studiede-latagare från FMV och MSB är eventuellt förstörelse av bibliotekens resurser och viktiga kulturella artefakter. Ett problem som jag utvecklar mer i kapitel 6.2.1 och 6.2.5.

## 6.2 Bibliotekens roller i samhällskriser

Den roll som biblioteken har spelat under covid-19-pandemin och i de ovan-nämnda lågintensiva kriser som flyktingkrisen, arbetslöshetskrisen, hemlöshets-krisen har varierat beroende på bibliotekens geografiska läge, dess primära mål-grupp, huvudman, rumsliga förutsättningar, roll i huvudmannens krisorganisat-ion och framför allt krisens typ. Covid-19-pandemin har aktualiserat frågan om bibliotekens roll i krissituationer. En av folkbibliotekscheferna berättar om att hens kommun identifierade biblioteken som samhällsviktiga funktioner redan innan pandemin: ”Det är staben som, om jag har fattat saken rätt, så är det utifrån trygghet, social oro och psykisk hälsa. Så har man identifierat då som sam-hällsviktig funktion.”. Det aktuella folkbiblioteket kommer även skriva in biblio-tekens roll i totalförsvaret i kommande biblioteksplan: ”Vi kommer att skriva in det här. Bibliotekens roll i totalförsvaret, som liksom handlar om samhällskriser också. Det är ju inte bara krig, utan det är ju samhällskriser och vi kommer att skriva in det i biblioteksplanen nu.”. Det finns tydliga skillnader på vilken roll biblioteken har i huvudmännens handlingsplaner för krissituationer och majori-teten av svenska bibliotek saknar en tydlig roll i sådana dokument. Vikten av att ha en egen krishandlingsplan och befinna sig i andra verksamhetens handlings-planer lyfts i flera av intervjuer oberoende av bibliotekens typ: ” Vi måste vara relevanta. Vi måste möta de behov som finns där ute. Vi måste också in i andra förvaltningars handlingsplaner. Alltså bibliotek för mig är inte ett rum med böcker. Det är ett fenomen.”. Bibliotekens mångfacetterade arbete återspeglas även i den roll som biblioteken får i krissituationer. Den rollen är dock sällan noga definierad då det knappt finns några befintliga handlingsplaner för biblio-teken under samhällskrissituationer. Diskussioner om hur tydliga och väldefini-erade roller som biblioteken ska ha under samhällskriser berörs i intervju med en specialbibliotekschef som påpekar att:

Biblioteken har en roll att spela som kanske inte alltid finns definierad eller av-speglas i olika typer av planer och dokument hos huvudmännen. Och jag tycker att det är viktigt att biblioteken får en tydligare roll vid en kris än vad man har

idag. Det är lite otydligt om det inte finns någon roll kanske. Så den rollen som biblioteken har idag den är ju väldigt otydligt, verkligheten.

Samma bibliotekschef uppmärksammar att biblioteken i början av covid-19-pandemin har blivit ”en form av slasktratt eller så att säga när andra verksamheter stänger.” Eftersom biblioteken förblir öppna får de enligt henne ta över många uppgifter som biblioteken inte har ansvar för. Relationen mellan bibliotekens mångfacetterade arbete, samhällets till och andra verksamheter är dessutom relaterat i stor utsträckning till bibliotekens geografiska läge. Specialbibliotekschefen menar att: ”Och det har blivit en roll för många bibliotek, kanske i glesbygd framför allt, att man tar ansvar för de andra samhällsfunktioner som inte finns på plats.”

I föregående kapitel framgår det att kriser som biblioteken kommer i kontakt med är exempel på svårlösta samhällsproblem. De krisernas komplexitet, varierande attityder till kriser och eventuella lösningar samt bristen på snabba och enkla lösningar leder till att de roller som biblioteken får i sådana situationer också präglas av komplexitet och argumentativa processer. Varje åtgärd som ansvariga applicerar på ett svårlöst problem leder till påtagliga konsekvenser för människor. Det i sin tur innebär att biblioteken under kriser jobbar i ett skarpt läge. I intervjuerna framkommer det sju huvudteman som präglar bibliotekens olika funktioner under och direkt efter samhällskriser.

## 6.2.1 Information och informationskompetens

Samtliga intervjupersoner lyfter bibliotekens roll i informationstillgängliggörande och tillhandahållande som absolut viktigaste funktion i situation av kris. Tolkningen av vad den funktionen exakt innebär och i vilka praktiska arbetsmoment den utmynnar i, varierar beroende på bibliotekens typ och ansvarsområden. Den gemensamma nämnaren förblir dock att människor ska kunna få tillgång till den information de behöver.

Norris et al. (2008) urskiljer fyra adaptiva kapaciteter hos ett samhälle som säkrar att befolkningen känner sig trygga och mår bra i krissituationer. Två av de kapaciteterna - samhällets kompetens samt information och kommunikation - kan direkt kopplas till bibliotekens roll som informationsförmedlare och vägledare inom IKT (information- och kommunikationsteknik) samt MIK (medie- och informationskompetens). Till vardags fyller biblioteken en viktig funktion i att stärka besökarnas informationssökningskompetens och datavana vilket i sin tur bygger mer självkapabla och informerade invånare. I krissituationer kan den funktionen begränsas till att biblioteken möjliggör för användare att få tillgång till datorer, internet och databaser.

En av de intervjuade folkbibliotekscheferna påpekar att en uppgift som tidigare involverade bibliotekariens pedagogiska roll i att förklara och vägleda personer i digitala verktyg fick under covid-19-pandemin begränsas enbart till att tillhandahålla tillgång till datorer under en begränsad tid:

Vi har, kanske inte jättemånga, men ändå ett gäng personer som använder våra datorer för att göra nödvändiga ärenden och som inte riktigt klarar alla stegen själva. Och där är vi vana vid att vi hjälper till. Men nu har vi inte kunnat göra det på samma sätt och det har varit väldigt svårt framför allt för personalen att säga nej.

Det beskrivna problemet tyder också på en konflikt mellan den informationsförsörjande funktion som beskrivs i intervjuerna och restriktioner och anpassningar som behövde genomföras under covid-19-pandemin. Trots att intervjupersonerna uppger att tillgång till pålitlig och faktabaserad information är en av bibliotekens viktigaste funktioner i kris så har arbetet med den uppgiften kantats av svårigheter och motstridigheter. En annan folkbibliotekschef menar att:

När man jobbar på en så ganska liten plats att biblioteken blir någon slags nav av både information och kultur. Om man tänker en akut kris – krig, jag vet inte. Då tänker jag att främst informationsbiten som skulle vara den allra viktigaste men under en sådan lågintensiv långsträckt kris då blir det också kulturen och tillgången till kultur.

Människor i kris konfronteras av fysiska och psykologiska utmaningar och en del av de utmaningarna kan bemötas och hanteras med hjälp av information som tillgodoser biblioteksanvändarnas specifika behov. Folkbiblioteken använder sina anslagstavlur för att sprida information på olika språk om de pågående restriktionerna – med till exempel begränsat antal personer som får vistas på en specifik yta, skärpta hygienrutiner – som uppmaningar om att nysa i armvecket och tvätta händer på rätt sätt, vaccinationsläge – som var man ska söka mer information om vaccinationsbokningar samt om alternativ till de inställda kulturevenemang som skulle äga rum fysiskt under pandemin – som promenadguider och utomhusaktiviteter. En av folkbibliotekscheferna från en kommun som drabbades av omfattande skogsbränder 2018 påpekar att: ”Det var kommunen som var så att säga leverantören av den senaste information. Det var primärt inte biblioteket. Såklart var biblioteket en kanal ut. Då tänker jag att folk snarare går in på kommunens Facebook, till kommunens hemsida.” Bibliotekens huvudman, i det fallet kommun, har haft ansvar för att förmedla information som berörde allmänheten i den krissituationen. Den roll som biblioteken får under högintensiva kriser är att vara ytterligare en plats där människor kan inhämta beprövad information. Vårheim (2017) menar att folkbibliotekens rumsliga spridning och kontinuerliga arbete med att stärka sina användare leder till en ökad generell resiliensförmåga hos ett samhälle. Delvis lär sig biblioteksanvändare att hitta nya vägar och tekniker att hitta information och delvis etablerar de en relation med bibliotek som multifunktionella platser med informationsförsörjande resurser. Under akuta krissituationer uppenbaras den relationen då många användare söker sig till biblioteken och dess resurser för att antingen bilda sina egna uppfattningar om läget/ fenomenet eller använda någon av biblioteksresurser i stället för de resurser som försvinner i en krissituation (som till exempel en jobbdator, en annan verksamhetens lokaler).

Under lågintensiva kriser som flyktingkrisen eller under omfattande ekonomiska kriser lyfts snarare bibliotekariens informationssöknings- och medmänsklig kompetens än bibliotekens roll som en organisation. En av intervjuade folkbibliotekscheferna berättar att många besökare kommer till biblioteken för att få råd eller prata av sig efter att de har varit i kontakt med andra offentliga verksamheter som Socialtjänsten, Arbetsförmedlingen eller Migrationsverket. Bibliotekarierna får i sådana situationer en uppgift att tolka och omformulera befintlig information så att de aktuella besökare förstår innebörden av den information som de kommer i kontakt med. Berkes och Ross (2013) anser att sociala nätverk samt relationer mellan människor och platser möjliggör samhällets (och individens) resiliens. I det ovannämnda fallet ingår bibliotekarierna i det sociala nätverket

som nyinflyttade till Sverige eller socioekonomiskt utsatta människor har skapat omkring sig själva. Den tillitsfulla relation som skapas mellan bibliotek som platser i staden/ orten och dess invånare har påverkan på hur människor förhåller sig till bibliotek under kriser. Tolkning av information och möjligheten till att ställa frågor kring den inhämtade information lyfts även under covid-19-krisen. En av folkbibliotekscheferna reflekterar över vad det innebär att tillhandahålla information:

Nämen, jag tänker att biblioteken har en bredare funktion och ett bredare uppdrag än att återigen inom citationstecken nog bara vara en plats för informationssökning och att bibliotekspersonalens uppdrag och roll är också bredare och mer komplex, men bredare än informationspecialist. (...) Vi har det öppet, vi finns här och du kan komma hit och ställa frågor till oss och vi hjälper till och vi vägleder.

Sambandet mellan att leta upp eller tillgängliggöra information kopplas till informationstolkning och anpassad förmedling. Att stödja människor i deras utveckling av informationssökningskompetenser kan kopplas till informationsresiliens (Carpenter et al., 2012). En annan folkbibliotekschef berättar att hans bibliotek har främst jobbat med att användare ska kunna ha tillgång till reserverade böcker men att hålla bibliotekens lokaler bemannade och öppna var (är) viktigt för besökare: ”Men vi är öppet med personal så... att den hjälpen ska man få med att ställa frågor. Men vi kan inte riktigt göra det i den omfattningen och som vi är vana vid.” Bibliotekarier hjälper användare förstå den information som de inhämtar men bidrar också till förståelsen av det vad som händer under en krissituation.

Tolkning och tillgång till information lyfts även upp i samband med informationsöverbelastning – när det finns så mycket information om ett fenomen att individen upplever svårigheter i att sortera, organisera, granska, överblicka och ta sig genom all tillgänglig information. En sjukhusbibliotekssamordnare berättar att under covid-19-pandemin ökade behovet av specialiserad och uppdaterad information om viruset. Krissituationen satte press på sjukvårdspersonal som inte hade tillräckligt mycket utrymme för att läsa genom information från alla databaser som sjukhusbiblioteket har tillgång till:

Nu använder vi de här 25 databaser med informationsresurser om covid-19. Men det kan vara ett störningsmoment för personal när man ska visa jättemycket information. Det blir information overload också om man ger de 25 länkar. Då är det viktigare att man bestämmer sig för ett ställe med information man litar på som man vet att den uppdateras.

Bibliotekarien måste i sådana situationer bedöma vilka informationskällor är mest lämpliga och säkra att använda. Det finns paralleller mellan sjukhusbibliotekariens erfarenheter och det sättet som skolbibliotekarierna jobbar med kriser. Delvis handlar det om att välja ut granskad information och tillhandahålla den på ett tillgängligt sätt: ”Coronakrisen är något som påverkar alla. Även barn och unga. Att man pratar om hur man ska lära barnen och förbereda dem så de kan förstå sig på den situationen utan att de ska göra barnen livrädda. Det är det som är den stora utmaningen.” Delvis gäller det att utvidga förståelse av problemet genom att belysa olika ståndpunkter och sätta händelsen i bredare rumsligt, historiskt, kulturellt och politiskt sammanhang beroende på elevernas ålder: ”Det var mera så att när en stor händelse skedde, situationen var då att försöka sätta in händelsen i ett sammanhang och söka information från olika källor så att man

kunde förstå hela bredden uti den händelsen.”. Båda aspekterna av bibliotekens arbete bygger upp barnens (och i slutändan samhällets) resiliens. Genom att stärka barnens och de ungas förståelse av krisens olika aspekter möjliggör man för den faktorn som Carpenter et al. (2012) identifierar som mest utmanande att arbeta med för att bygga upp resiliens, nämligen återkoppling. Återkoppling syftar på att samhällen (eller i deras fall: system) kan flyttas bort från de fenomen som leder till att negativa utfall förstärks. I covid-19-pandemins kontext kan det innebära att barnen, tack vare den inlärd förståelsen för vad virus innebär och hur de sprids, är noga med att tvätta händer, stanna hemma vid förkylningssymptom och håller avstånd till de människor de kan hålla avstånd till. I längden minskar det smittspridningen och ökar krishanterings effektivitet.

Vikten av att hålla biblioteken öppna under kriser understryks av en specialbibliotekschef i samband med att allmänheten måste kunna ha tillgång till korrekt och oberoende information från många olika källor. Vilket kan utläsas som ett spänningsfält mellan bibliotekens neutralitetsideal och objektivitetsideal. Bortsett från krissituationer erbjuder biblioteken alla möjliga typer av resurser som lämnas över till användaren utan att bedöma vad som är korrekt eller inkorrekt information. Under krissituationer kan det finnas en vilja att tillhandahålla korrekt, beprövad eller ”rätt” information. Specialbibliotekschefen menar att bibliotekens generellt goda rumsliga spridning över landet är en tillgång i kriser:

Jag tänker att tillgången till information och förmågan att svara i ett ganska överskådligt flöde... det är pandemin också ett exempel på, att det finns ganska mycket icke- vederhäftigt information på nätet till exempel. Att där, tänker jag, att den tillgången är viktigt att säkra i alla slags kriser. Så att på det sättet så ser jag inte riktigt någon annan plats, för det är också det att biblioteken finns i alla kommuner, de finns ju till och med i ganska små orter. Inte bara i centralorterna. Och bibliotekarier och bibliotekspersonal är generellt duktiga på att hantera informationsflöden.

Även de reflektionerna kan kopplas till Berkes och Ross (2013) relationer mellan människor och platser. Den generella resiliens hos ett samhälle främjas av att individer och i sin tur samhällen känner band med sin omgivning ”sense of place”. Den etablerade relationen mellan människa – plats möjliggör för vissa bibliotek sådana anpassningar som sträcker sig över bibliotekens fysiska rum. En av folkbibliotekscheferna exemplifierar det med att bibliotekarier med ansvar för telefonservice (även så kallad kundtjänst) även efter pandemin kommer kunna jobba hemifrån och frånkoppla telefonservicen från den fysiska informationsdisken.

En ytterligare aspekt av bibliotekens informationsrelaterade roll i kriser kan vara tillgång till materiella resurser om vissa specifika kriser som till exempel krig. Samhällets både specialiserade och generella resiliens kan byggas med hjälp av krisberedskapslitteratur. En av folkbibliotekscheferna uttrycker behov av att inkludera beredskapsböcker till bibliotekens mediaplan:

Alltså att vara en informationsplats, att biblioteken ska kunna fungera även under krig och att vi är... Ja, det finns ett utbud av hemberedskapslitteratur, att man ska kunna kanske ha det i mediaplanen rent utav, och att vi ska kunna lyfta olika aktiviteter för att medvetandegöra befolkningen om ... jag menar det finns krisberedskapsveckan.

Balansgången mellan fysiskt och digitalt tillgänglig information lyfts i de flesta intervjuerna. Å ena sidan påpekar cheferna och samordnarna att olika kriser kräver olika typer av informationsförmedlande media och å andra sidan slår olika typer av kris mot specifika delar av samhällsstrukturer. Tillgång till information under covid-19 pandemin har utvecklats främst digitalt men det kan komma kriser som omöjliggör arbete digitalt och då måste biblioteken arbeta analogt. För ett sjukhusbibliotek eller ett bibliotek med kopplingar till medicinska lärosäten kan det vara avgörande att ha ett uppdaterat grundbestånd av handböcker så att det vardagliga arbetet med vård kan fortsätta även i krissituationer som stänger ner internet. En sjukhusbibliotekssamordnare syftar på händelser av krig:

Men under en längre kris så skulle det kunna bli aktuellt med att låna ut kirurgiböcker och allt möjligt. För att då kunna lära upp personal som brukar inte jobba med intensivvård. Så att se till att man har uppdaterat bokbestånd inom de flesta specialiteter så att man inte inser: oj, alla urologiböcker är från 95. Och det är säkert okej ändå men det vara bra att ha uppdaterade böcker inom alla specialiteter.

På fängelsebibliotek som jobbar med en annan typ av krissituationer är tillgång till internet begränsat till vardags. Av säkerhetsskäl har de intagna ingen tillgång till internet så bibliotekarien måste hjälpa intagna till tryckt material. En utmaning som benämns under intervjun är att det kan vara svårt att tillgodose behovet av lagböcker som inte längre trycks i pappersformat.

Bibliotekens informationsförsörjande funktion kan delvis omfatta att tillhandahålla säker och granskad information och delvis om att bygga upp individernas förmåga att länka information till den egna personliga situationen. På sjukhusbibliotek och fängelsebibliotek kan litteraturen tjäna även ett syfte i att förankra människors egna erfarenheter i en större kontext. Långvariga, terminala eller livslånga sjukdomar och diagnoser innebär kris för de drabbade personerna och läsning kan utöver den ovannämnda informationsfunktionen skänka tröst och insikt i den egna situationen. Berättelser kan bidra till en självbespeglning och användas i biblioterapin.

Sammanfattningsvis framkommer det i intervjuerna att biblioteken vill vara en del av informationspåverkanskedja så att de inte står utanför de övriga offentliga verksamheterna. En universitetsbibliotekschef påpekar att biblioteken har en möjlighet till att motverka informationspåverkan genom att tillhandahålla faktabaserad och källkritiskt granskad information, i motsats till den information som sprids på internet och som kan leda till felaktigt underbyggda beslut. ”Till exempel, tänker jag, att när folk undrar lite grann kring vaccin så ska man kunna vända sig till bibliotek och låna litteratur om vaccin i stället för att googla.”. En av specialbibliotekschefer bedömer att desinformationshotet är en aktuell angelägenhet och att biblioteken har en naturlig roll i att tillhandahålla rätt information. Hen problematiserar relationen mellan bibliotekariernas ansvar att ta fram korrekt information och vara objektiv till olika informationskällor:

Och jag menar så här att finns det desinformation, falsk information och finns det riktig information så är ju din sak att berätta om vad som är viktigt. Det skulle ju vara vansinnigt om någon bad mig att plocka fram en rapport om vad som helst och så väljer jag att plocka fram något som jag vet är fel, för det är inte min uppgift att vara objektiv.

Intervjupersonen menar att det finns en skillnad mellan bibliotekens informationsförsörjande uppdrag och främjande av fri åsiktsbildning, även om gränsdragning mellan de funktionerna inte alltid är glasklar. I krissituationer är vikten av att tillhandahålla säker information viktigare än att bilda en nyanserad och mångfacetterad bild av ett fenomen som belyser olika aktörers perspektiv och upplevelser.

I en intervju med en specialbibliotekschef framkommer det även att bibliotekens huvudmän behöver bli mer observanta på ojämlikheter i tillgång till information mellan olika bibliotek. Trots att biblioteken beskrivs ha en avgörande roll för informationsflöde i krissituationer så har användare inte tillgång till samma mängder information beroende på deras bostadsort och kulturell kapital:

Om du tittar på vad Uppsala universitet har tillgång till för informationsresurser så är det säkert hundra gånger mer än vad ni har i Borås. Ändå har ni mycket, mycket mer än vad de har i Bollebygds folkbibliotek eller någonting sådant. Vi måste jämföra ut den här informationskillnaden mellan olika typer av bibliotek.

Den intervjuade bibliotekschefen påpekar att det finns ett behov av att diskutera obalansen i tillgång till information och informationsresurser för mer effektiv och framför allt jämlik krishantering.

## 6.2.2 Sista offentliga utposten

Folkbiblioteken kan betraktas som de sista offentliga utposterna i mindre befolkade orter där andra offentliga verksamheter inte har några fysiska lokaler. I krissituationer, som covid-19-pandemin, kan det också vara så att av de befintliga offentliga verksamheterna är det enbart folkbibliotek som fortsätter hålla lokalerna öppna (jämför kapitel 6.2.1 och 6.1.1.4).

Samtliga folkbibliotekariechefer lyfte upp orsaksbandförhållanden mellan bibliotekens verksamhet och andra offentliga och privata aktörer. Cheferna menar att när övriga offentliga verksamheter stängde sina öppna mottagningar för besökare fick folkbiblioteken en ökad ström av besökare som behövde hjälp och stöd i myndighetsrelaterade ärenden. I de fall har det rört sig om att hjälpa besökare att skriva ut blanketter som de behöver skicka till olika myndigheter, hitta passande blanketter, betala räkningar:

Och det var också så att under en period så stängde socialtjänsten sin öppna mottagning där man också får hjälp med nämen utskrifter, betala en räkning eller någonting. Och det är kanske ett typexempel på när man tänker – jag måste skydda min personal, vi kan inte ha en öppen mottagning men så när vi stänger här så måste de personerna ändå gå någon annanstans.

Den intervjuade bibliotekschefen identifierar en akut (och ofta komplicerad utifrån ett arbetsmiljöperspektiv) roll som folkbiblioteken får när andra myndigheter avvisar sina klienter/ besökare. Den akuta covid-19-krisen har tydliggjort ett fenomen som sedan länge påverkar biblioteksverksamhet – i och med att olika offentliga verksamheter digitaliserar sina tjänster och begränsat tillgång till fysiska lokaler och tillgänglig personal ökar trycket på folkbibliotek i ärenden som

inte är direkt kopplade vare sig till kunskapsförmedling eller informationsför-sörjning.

Vidare fyller biblioteken som öppna, tillgängliga och välkommande rum en naturlig mötesplats för människor som av olika skäl känner att de inte har någon annanstans att ta vägen till. En folkbibliotekschef påpekar att folkbiblioteken tar emot reaktioner från invånare på den befintliga krissituationen. Det kan handla om synpunkter på restriktioner och åtgärder eller om ett behov av att prata av sig: ”Och så tänkte jag samma sak här. Alla människor är ju belastade och en del har ju inte så många andra att skälla på, biblioteken är en öppen miljö, då kan man komma och skälla lite.”

För ungdomar kan biblioteken fylla en funktion av att vara ett vardagsrum, en plats att vistas på när det är kallt ute men framför allt en plats att vara på när man inte känner sig välkommen någon annanstans. Med trenden att stänga fritidsgårdar och en bristande stadsplanering för ungdomar vänder sig många unga till folkbibliotek som erbjuder trygga rum med sittplatser och internetuppkoppling. Vad som dock funkar som ett tryggt rum för en samhällsgrupp kan vara obekvämt för en annan samhällsgrupp: ”Där man ska försöka liksom samsas med så många andra personer i ett rum.” – berättar en av folkbibliotekscheferna - ”När det händer och det inte blir bra när det är en person eller en persons beteende som tar överhanden och krymper, liksom biblioteksrummet för de andra. Hur gör vi då?”. Den intervjuade personens berättelse kan kopplas till både akuta kriser som covid-19-pandemin och restriktioner i att använda bibliotekens rum och till långvariga, lågintensiva kriser som nerskärningar i ungdomsverksamheter, arbetslöshet, hemlöshet med mera. Under covid-19-pandemin begränsade biblioteken åtkomligheten till sina studie- och sittplatser och uppmuntrade till snabba ärenden. Delvis med syfte att säkra personalens arbetsmiljö och delvis för att skapa så trygga förutsättningar som möjligt för de besökare som lånar media hem. Under lågintensiva kriser är det bibliotekens verksamhet och rum dit man vänder sig till för att få hjälp med det vad man inte kan få hjälp någon annanstans:

Det är ju ingen annan idag i den kommunala verksamheten som har på sig det här ansvaret att ... vem vänder sig du till om du är vanlig medborgare och vill ha liksom svar på dina frågor. Många vänder sig ändå till biblioteket. Och de som är lite privilegierade. De kanske har universitetsbibliotek eller något sådant att vända sig till men sedan finns det många människor för vilka den enda möjligheten. Det är deras närmsta folkbibliotek.

– säger en folkbibliotekschef.

Folkbiblioteken beskrivs vidare av samma person som ”våra samhällets förlängda arm utåt”. Hen menar att folkbibliotekarier är vana vid att möta människor som är i kris och söker stöd från samhället.

Under covid-19-pandemin blev det dock uppenbart att folkbibliotekens rum inte är tillräckliga för att bemöta besökarnas behov. För att begränsa smittspridningen har de flesta folkbibliotek begränsat hjälp vid datorer och infört en tidsbegränsning på 15 – 30 minuter på datoranvändning per användare. För besökare med liten eller begränsad datavana är konsekvenserna av de restriktionerna förödande – de klarar inte av att söka information, skicka mejl, skriva ut dokument med mera på egen hand. En folkbibliotekarie menar att det råder en otydlighet i vad är bibliotekens och bibliotekariens roll i sådana situationer:



Om man har datorerna i gång så måste man vara beredd på att ge personerna stöd. Man kan också ställa sig frågan vad som är samhällsservice är det att tillhandahålla en dator och uppkoppling eller är det att tillhandahålla rådgivning, en person. Är det vi bibliotekarier som är den samhällsviktiga funktionen eller är det rummet? Och då tycker jag att det är bibliotekarier som är den samhällsviktiga funktionen. Och det skulle jag också vilja att man definierar någonsans tydligare.

I intervjuerna framkommer det att i krissituationer blir biblioteken och deras anställda representanter av offentliga verksamheter som förväntas hjälpa till med myndighetsrelaterade uppgifter. I de fallen kan den roll som folkbibliotekens materiella resurser som datorer, internet, eluttag och sittplatser och personalens kompetenser framträda olika intensivt.

### 6.2.3 Demokrati och fri åsiktsbildning

Utöver att bemöta de mest akuta problem som uppstår i samband med samhällskriser fyller biblioteken en viktig funktion för förstärkning av demokrati och för fri åsiktsbildning. Den funktionen är mest framträdande vid lågintensiva kriser men bedöms av de intervjuade bibliotekschefer avgörande vid akuta situationer som krig. Demokratifrämjande och förstärkande uppdraget kopplas mestadels till folkbibliotekens arbete. Medan andra typer av bibliotek mestadels associeras med kunskapsförmedling och informationstillhandahållande.

Covid-19-pandemin belyser vilken roll biblioteken har för invånarnas tillgång till debatt- och opinionsbildande material samt som en arena för att diskutera olika fenomen med andra människor. En av intervjuade folkbibliotekschefer berättar att på hans bibliotek har man jobbat för att möjliggöra för besökare att ta del dagstidnings- och tidskriftsutbudet trots restriktioner om att inte vistas i bibliotekslokaler för länge:

Vi har ju ändå många tidningsläsare och det blir så uppenbart att det är deras sociala arena. Farbröder som läser tidningar, sitter gärna ett par timmar och snackar och nu kan man vara här bara en halvtimme och det finns väldigt begränsat med antal sittplatser och så där. Så finns det inte alls så många ställen att gå till. Och om man inte har så många sociala kontakter då fattar man att det betyder jättemycket att kunna komma och slänga lite käft med sin bibliotekarie, och prata med någon annan gubbe.

Bibliotekens rum används av besökare som en social mötesplats där de kan söka, ta emot och prata igenom den inhämtade information. Under covid-19-pandemin när man avråddes från att vistas i inomhuslokaler under längre perioder av tid har besökarna vänt sig till bibliotekarier för att uttrycka och diskutera senaste händelser och politiska fenomen som framkommer i dagspressen. Fri och öppen åsiktsbildning är avgörande för en välfungerande demokrati då den ger plats åt olika röster och perspektiv. Bibliotek är i sin tur platser där de olika människor och deras röster möts och interagerar med varandra. En annan folkbibliotekschef poängterar att ”sedan finns grunduppdraget om att värna demokratin och att vi behöver vara en plats som främjar och försvarar våra demokratiska principer.”. Demokratins legitimitet urholkas när mångfalden av röster som debatterar i samhället minskar. Samma bibliotekschef menar att folkbibliotekens demokratiska uppdrag är oerhört viktigt och bör beskyddas i krissituationer. Hen påpekar att:

Då är min fråga, vad är biblioteken egentligen? [Rum för böcker?] Och det är ju det minsta ett bibliotek kan vara. Biblioteket ska vara ett nav i samhället, vara en viktig plats dit man kommer. Vi har alldeles för många böcker. Det är viktigt med fritidsläsning. Men vi har det demokratiuppdraget. Vill man kalla det för slasktratt, ja, det gör inte jag. Jag tycker att det ryms under paraplyet demokratiuppdrag.

Den intervjuade bibliotekschefen syftar på folkbibliotekens mångfacetterade roll i förstärkning av demokrati som kan utnyttas i en del arbetsuppgifter som inte ger omedelbara effekter så som stöd i myndighetsärenden, etablering av samarbeten med lokala föreningar, workshops. Alla de aspekterna kan kopplas till uppbyggande av den generella resiliensen hos ett samhälle. Då individer rustas med färdigheter och kunskaper som möjliggör för dem att lära sig egna och andras erfarenheter, anpassa sig till de förändrande omständigheter under en kris och genomföra förändringar som leder till deras välmående och överlevnad under och efter krissituationer (Vårheim, 2017).

Vid lågintensiva kriser som skjutningar, drogförsäljning och våld jobbar folkbiblioteken med insatser som inte kan kopplas enbart till bibliotekens lokaler och informationsdiskar.

Vi har stadsdelar som ... det är mycket social oro, det är skjutningar, det är kriminalitet, och där spelar vi som bibliotek väldigt viktig roll i det här att jobba för jämlika förutsättningar. Vi söker nu pengar från Kulturrådet för att kunna utveckla personalen i att kunna arbeta med de frågorna. Att jobba med att knyta an till det. Att inte bara vara i biblioteket. Bakom en disk. Utan ute i samhället, knyta kontakter, bygga nätverk, arbeta möjliggörande i lokal samhället. För målet är att vi ska bidra till att minska kriminalitet, skapa en tryggare... arbeta för jämlika förutsättningarna.

Det demokratiförstärkande arbetet under kriser kopplas både till bibliotekens materiella resurser (som dagstidningar och tidskrifter) men framför allt till bibliotek som en arena för tankemässigt medskapande och dialog. Bibliotekarien bedöms i intervjun att vara en facilitator för att bygga relationer med och mellan olika samhällsgrupper och individer och på det sättet öka jämlikheten i samhället. Genom att skapa relationer mellan olika människor förstärks även den generella resiliensen i samhället då människor lär sig att lita på varandra. Carpenter et al. (2012) påpekar att mångfalden ökar samhällets överlevnads- och resiliens förmåga i kris- eller hotfulla situationer. Folkbiblioteken bidrar till samhällets modularitet (dvs. sammanlänknings) genom att samverka före och under kriser med andra organisationer och aktörer i samhället. När krisen inträffar hjälper sammanlänkningen med att sprida krisens negativa konsekvenser över samhället och på det sättet minska negativa effekter för enskilda samhällsgrupper eller individer. Under covid-19-pandemin arbetade alla bibliotekstyper (med undantag för några folkbibliotek som stängdes helt) med att upprätthålla en så normal verksamhet som möjligt för sina besökare och erbjuda mest de mest essentiella tjänster trots omfattande restriktioner. Det relationsskapande arbetet beskrivs av en folkbibliotekschef som avgörande för att invånare ska känna att de kan vara medskapande i bibliotekens utformning:

Det är det här med inflytande och påverkan som jag som människa, kan ha på mitt bibliotek. Alltså de förväntningarna på att hur jag kan använda biblioteket, kan jag vara medskapande, är biblioteket ett ställe där jag kan göra saker. Och det är ju också viktigt att tänka på det om vi pratar om statushöjande,

informationsförsörjande. Jag tänker just monolog och dialog. Är det envägs eller är det ihop?

Intervjupersonen menar att bibliotekens demokratiska uppdrag inte enbart begränsas till att stärka individens förmåga till opinionsbildande och yttrandefrihet utan också omfattar bibliotekens lyhördhet på användarnas/ samhällets behov och förändringar. Under den högtintensiva covid-19-krisen har biblioteken ställt om till take-away kassar, informationsdiskar utomhus och andra anpassningar för att möta användarnas förändrade behov.

## 6.2.4 Trygga rum och välbefinnande

I mindre orter kan folkbiblioteken utgöra en viktig social mötesplats för lokala invånare. Biblioteken är en av de mest tillmötesgående offentliga platserna i Sverige där alla är välkomna oavsett om de är svenska medborgare eller saknar ett svenskt personnummer. Låga tillträdeskrav leder till att biblioteken blir en av första platserna människor besöker i en ny stad/ ort. En universitetsbibliotekschef berättar under flyktingkrisen jobbade hans bibliotekspersonal intensivt med att möjliggöra för personer utan ID- handlingar, personnummer eller adress att kunna ta del av bibliotekens tjänster: ”Vi hade mycket diskussioner om lånekort. Hur kan man ha lånekort när man är flykting?”. Användarperspektivet och viljan att skapa tillit hos sina användare leder till att biblioteken blir till platser som har starkt inflytande på människors välmående, inte minst under kriser. En av folkbibliotekscheferna menar att biblioteken har en tydlig identitet i samhället och de flesta i samhället vet vad biblioteken är för platser:

Jag tror helt enkelt att det är för att det är en av få platser som finns i samhällsrummet där alla olika sorters människor möts. Sen så vet vi att alla inte går till biblioteket, vi vet att det är många som är icke användare också. Men jag tror ändå att majoriteten av folk ändå vet vad ett bibliotek är och biblioteket har en identitet på ett eller annat sätt, sedan kan det vara för många människor totalt ointressant. Det är ett ointressant ställe för mig. Men jag vet vad det är.

Biblioteken bedöms ha en unik position i samhället som kan användas även vid högtintensiva kriser. Biblioteken har mer eller mindre explicit identifierat sina mest prioriterade användargrupper och de tjänster som i sin tur är nödvändiga att behålla för att bemöta de gruppernas behov. En folkbibliotekschef berättar:

Man märker att vi kan göra skillnad för invånarnas livskvalité och att man, särskilt nu när det är så himla mycket begränsningar i vad man kan och inte kan göra. Då känns det extra viktigt att alla som är gamla, sjuka och som inte vågar komma hit, å då kommer vi hem till er i stället. Och hämtar böcker, och tar böcker och att snabbt kunna erbjuda sådana saker. Och försöka tänka på grupper som i den situationen är allra viktigast.

Intervjupersonen syftar på covid-19-pandemin och de begränsningar som smittspridningen har i det fallet inneburit för samhällets mest sårbara grupper: äldre och sjuka. Bibliotekspersonalen har fokuserat sig på mjuka värden som människors välmående och livskvalitet. Bibliotekspersonalen har lagt märke till att biblioteken fyller en viktig funktion för individernas psykiska välmående både genom att erbjuda en fritidssysselsättning samt genom sina trygga rum och personal. Under tiden folkbiblioteken hade begränsat tillgång till sina lokaler hade flera besökare hört av sig för att berätta om vilken oerhört viktig roll möjligheten

till att läsa litteratur har för deras livskvalitet och en fungerande vardag. Samtidigt som bibliotekarier med ansvar för kundtjänst/ informationsdisk fick ta emot samtal från användare som bara ville prata med bibliotekarien: ”Alltså de som sitter i kundtjänst märker ju att en del bara ringer för att få prata med någon.”.

Människors välmående i krissituationer kan kopplas till samhällets resiliensförmåga (Vårheim, 2017). Under högintensiva kriser som covid-19-pandemin kan det handla om att ha tillräckligt mycket interaktion med andra (telefonsamtal och korta besök på bibliotek) och andras tankar/ -åsikter (via litteratur och andra medier). Lågintensiva kriser som social utsatthet, nedskärningar i den offentliga sektorn bygger upp däremot samhällets förmåga att samsas delvis om gemensamma regler och förhållningssätt och delvis om de fysiska rummen som biblioteken erbjuder. En av folkbibliotekscheferna menar att på folkbiblioteken är en översikt av hela samhället: ”Människor som ska samsas under samma tak där man kanske också har olika behov och olika anledningar till att man kommer hit.” Folkbiblioteken bedöms av intervjupersonen besitta en värdeskapande identitet som gör bibliotekens rum inkluderande och tillgängliga för alla. I den trygghets- och välmående främjande rollen skiftas fokus från bibliotekens materiella resurser och informationsförmedlande uppdrag till bibliotekens fysiska rum och förmågan att skapa deliberativa platser:

Det har förändrats. Det har det verkligen gjort. Från att ha varit ... där huvudsakliga fokus har legat på hur man ska kalla det för ... våra produkter. Låter lite löjligt, men ändå om produkterna, media, böcker. Där låg fokuset på mer tidigare och nu så har de väl med åren mer glidit över till möten och människor. Så jag tror att vi behöver både och.

Folkbibliotekarier får på sig en roll som ledare i att navigera besökare i möten med den andre – människor som de kanske inte skulle komma i kontakt annars och i att bevara balansen mellan olika människors behov. Vikten av att se människan/ individen i besökare har undertryckt av alla intervjupersonerna. Fängel-sebiblioteken skapar en tankeväckande fritidssysselsättning för intagna som befinner sig i kris men skapar också en relation till bibliotek som institution som de intagna kan ha en nytta av även efter frigivningen. Förmågan att kunna bemöta individuella behov på ett personligt plan stärker i sin tur människors band till biblioteken och ökar besökarnas tillit till både biblioteken som organisation och till bibliotekarierna som professionister. Genom att urskilja det personliga i besökarnas behov och frågor stärker bibliotekspersonalen biblioteksrummets position som en trygg plats. Bibliotekens roll i att stärka människors välbefinnande är mest påtaglig under lågintensiva kriser. En av folkbibliotekscheferna påpekar att den roll som biblioteken har som allmänna platser kan vara utmanande då flera olika människors ska samsas om plats och resurser. Hen påpekar dock att:

Jag kommer fortfarande ihåg ett möte med en äldre person (...) Medan vi stod och pratade lite grann, men jag plockade fram lite böcker, så kom det fram att hon var ensam och hennes hund hade dött. Hon behövde liksom stärka sig på något sätt och bli lite glad igen och behövde lite böcker som skulle lära henne bli glad igen. Det var ett jättestarkt möte.

Litteratur har hjälpt människor bearbeta svåra känslor och ta sig genom utmanande perioder i livet. Under covid-19-pandemin har de öppna biblioteken bidragit till en känsla av normalitet.

Medan anpassningar i de fysiska rummen har varit utmanande för de flesta bibliotek har bibliotekens digitala rum inneburit en del egna utmaningar. På sjukhusbiblioteken brukar man i vanliga fall ha möten med patientgrupper ansikte mot ansikte. Under covid-19-pandemin blev det dock omöjligt. Patientutbildningar och andra aktiviteter som biblioteken genomför för patienter behövde flyttas till digitala rum eller ställas in. Sjukhusbibliotekssamordnare berättar att möten med patienter behövde anpassas till rådande omständigheter och antingen ske individuellt eller utan att bero frågor som kan vara sekretessbelagda. Samordnaren menar att den tekniska biten av covid-19-anpassningar är svårast att bemöta med hänsyn till patientsekretess:

Det är mycket som är sekretesskyddade och för att kunna diskutera saker plus också gruppdynamiken blir ju annorlunda om man ska diskutera väldigt känsliga saker för det kan vara allt från till exempel sexuell problematik efter att man har fått prostatacancer. Det är kanske inget man diskuterar lika enkelt digitalt som man hade gjort om man sitter i samma rum.

Vid den typen av kriser blir bibliotekens fysiska rum översättbara av eventuella digitala lösningar. Relationerna och tilliten som skapas mellan bibliotekarierna (och i det fallet andra sjukhusanställda) och besökarna faciliteras av bibliotekens fysiska rum.

## 6.2.5 Kultur och fritid

Bibliotekens kulturfrämjande roll har fortsatt vara aktuell både under covid-19-krisen och under långvariga kriser. Under covid-19-pandemin har biblioteken fortsatt att erbjuda kulturupplevelser antingen i form av mediautlån eller i form av digitala evenemang. Precis som vid ovannämnda rollen: trygga rum och välbefinnande bidrar det breda kulturutbudet till en känsla av normalitet i den rådande krissituationen. En av folkbibliotekscheferna berättar att hens bibliotek har varit mycket viktiga för de människor som har kunnat använda dem under covid-19-pandemin. För de användaren som av olika skäl inte kan eller bör ta sig till biblioteken har det aktuella biblioteket skapat bokdepositioner på äldreboenden och minibibliotek i stadsdelar som saknar egna filialer. Bibliotekarierna har försökt nå användargrupper där de befinner sig – en folkbibliotekschef berättar:

Vi har också varit ute med pop-up verksamhet, med sådana där biblioteksacyklar och slagit upp på stränder och lite här och var faktiskt och också skapat en öppen scen med mikrofon. Den som vill kan liksom spela eller gör någonting, men lite här och där lite pop-up bibliotek. Det har ju varit oerhört uppskattat.

I motsats till folk- och även universitetsbibliotek är fängelsebibliotek ingen plats för alla. Bibliotekstjänster på fängelsebibliotek riktas mot besökare som avtjänar ett fängelsestraff och inte kan besöka andra typer av bibliotek på sin fritid. I intervju med en bibliotekssamordnare och bibliotekarie på ett av Sveriges största fängelsebibliotek framkommer det att biblioteket har samma utbud av böcker och tidskrifter som de flesta folkbibliotek i landet och skiljer sig inte markant i läsfrämjande insatser från andra typer av bibliotek. De intagna lånar tryckt material för egen läsning men bibliotekarien driver också uppsökande verksamhet och bokcirklar för sina besökare. Den intervjuade bibliotekarien uttrycker att

tillgång till litteratur är en demokratisk rättighet och fyller en viktig funktion för intagna:

De sitter ju inlåsta 12 timmar om dygnet så var som helst som kan fördriva tiden är väldigt viktigt. För de personerna. Men det är egentligen inte någonting jag tänker på. Jag ser bara mitt bibliotek. Det är ett vanligt bibliotek.

Intervjupersonen undertrycker att egentligen skiljer sig inte mycket informationsbehovet bland hans besökare från besökarnas på folkbiblioteken. Bibliotekens besökare får en möjlighet till kontakt med världen bortom fängelsemurarna även om kontakten är fiktiv. Genom att läsa böcker får den intagne, precis som alla andra människor i samhället, en möjlighet att besöka andra människors livsvärldar och utveckla sin egen identitet, förståelse av omvärlden och tanke-mönster.

Ytterligare en roll som tillskrivs biblioteken under kriser är undanförelse och försvar av samlingar som är värdefulla för Sverige. En av specialbibliotekschefer menar att vid händelser av krig måste delvis bibliotekens samlingar försvaras och delvis måste Försvarsmaktens personal kunna få tillgång till bibliotekens samlingar:

En annan grej är att man ska kunna vårda samlingarna eller vakta samlingarna, bevara dem. Det kan vara i händelse att de kanske håller på... att de kan förstöras på olika sätt. Så det är viktigt att man skyddar dem.

Vissa samlingar som finns på svenska bibliotek är världsunika och kan inte ersättas om de förstörs: ”Det kan vara så att den samlingen är unik och om den försvinner så finns det ingen annan. Det kan vara sista samlingen som finns på jorden. Och det skulle kunna vara kulturarv kanske, historia – historiskt värde, det kan vara ekonomiskt värde också.”

Bibliotekens roll att skydda vårt kulturarv under kris ses således som en av prioriterade uppgifter för bibliotek under kriser som hotar att förstöra viktiga kulturella föremål. Carpenter et al. (2012) påpekar att den specifika resiliensen omfattar socio- fysisk förstärkning av strategiska anläggningar/ resurser. I materialet kan den specifika resiliensen kopplas till bibliotekens roll i undanförelse av media. Under kriser som hotar människors mentala välmående och valmöjligheter för fritidsaktiviteter är möjligheten till att erbjuda kostnadsfria och kvalitativa kulturupplevelser avgörande för att människor ska bevara kapaciteten till att självorganisera sig och självförvalta sin tid och energi.

## 6.2.6 Utbildning och bildning

För universitets- och skolbibliotek har det varit ovärderligt att kunna fortsätta bedriva sina kärnverksamheter under covid-19-pandemin. För många användare är bibliotekens resurser nödvändiga för att kunna slutföra sina studier, bedriva forskning eller kunna undervisa sina elever/ -studenter. En universitetsbibliotekschef framhäver att tillgång till studie- och forskningsmaterial har varit högt prioriterat för hans bibliotek:

Det har vi varit väldigt noga med att hålla öppet så att man har kunnat få sin kurslitteratur. Det har varit jätteviktigt så man kan fortsätta med sina studier och även... Ja, forskarna så att vi har det öppet så att de kan komma åt sitt material.

En folkbibliotekschef har också uppmärksammat folkbibliotekens roll i att vara en kunskapsförmedlande plats för människor som inte kan skaffa studiematerial på något annat sätt. Trots restriktioner och begränsningar i åtkomst till bibliotekens lokaler upplever bibliotekschefen att låntagare har uppskattat bibliotekens ansträngningar i att bemöta användarnas behov: ”Och också under tiden vi hade stängt var så många så var så tacksamma för att de ändå kunde få sina kursböcker, romaner eller vad det nu var.”. Möjligheten att kunna studera nämns också som en viktig funktion som fångelsebibliotek fyller för intagna: ”Sedan är det här med studier väldigt viktigt.”.

Under covid-19-pandemin har dock både folk-, universitets- och skolbibliotek upplevt svårigheter i att kunna tillgodose behovet av studieplatser för sina användare. Universitetsbiblioteken har anpassat sina lokaler för att kunna tillgängliggöra för studenter och forskare material som inte får lånas ut hem samt öppnat upp begränsade antal studieplatser och grupperum för att bemöta de besökare som av olika skäl inte kan studera/ forska hemifrån:

Vi fick mycket synpunkter då folk inte kunde sitta och studera. En del kanske bor trångt, man kanske bor i studentrum. Det finns ingenstans att ta vägen, det finns folk som har små barn hemma som inte kan sitta ostört. Det finns väldigt mycket familjesituationer som gör att man kanske inte kan sitta hemma.

Universitetsbiblioteken i studien har varit snabba på att samla in synpunkter, utvärdera dem och anpassa restriktioner och åtgärder på biblioteken till de synpunkter som bedömdes vara relevanta för bibliotekens kärnverksamhet. Universitetsbiblioteken bedriver också en utbildningsverksamhet i bland annat källkritik, informationssökning och språkhantering för sina studenter och forskare. Under covid-19-pandemin ställde universitetsbiblioteken om till digital undervisning. Omställningen behövde ske snabbt och bedömdes av cheferna att vara utmanade:

Det har varit en jättestor utmaning, men de har klarat det superbra. Då har de bokat undervisning med olika institutioner, nya grupper av studenter. Så där går det ju att planera in undervisning. Jag tror också att de har spelat in sin undervisning så att man kunde använda film i undervisning. Allt det här har gjort att vi har kompetensutvecklat oss enormt. I den digitala världen.

Skolbibliotekarier är mycket skickliga i att koppla pågående och äldre kriser till elevernas lärande mål. Skolbibliotekarien har nämnt en kris som handlade om att ett främlingsfientligt politiskt parti har besökt hans skola i samband med val i Sverige. Skolan besöktes av representanter från alla partier som hade ställt upp för val det året. Partiet i frågan har dock uttryckt sig rasistiskt och kränkande gentemot eleverna med ursprung utanför Sverige. Det ledde till att skolans rektor bedömde att situationen utgör hot mot elevernas säkerhet och valde att avhysa partirepresentanter från skolans område. Händelsen har tolkats olika beroende på observatörernas politiska övertygelse och värdegrund. Skolbibliotekarierna har använt sig av den situationen för att diskutera hur en och samma händelse kan gestaltas olika i olika tidningar osv. och vad det kan bero på. Eleverna vittnade själva händelseförloppet och kunde jämföra egna iakttagelser med politikernas och journalisternas tolkningar.

Vidare har bibliotekens pedagogiska roll bedrivits i samband med lågintensiva personliga kriser. På olika ställen i landet jobbar sjukhusbibliotek olika med patientgrupper. Vissa bibliotek har ingen kontakt med patienter medan andra levererar tjänster även för den användargruppen. Det finns patientutbildningar som oftast genomförs av sjuksköterskor men i samarbete med biblioteken. Arbetet omfattar utöver patientutbildningar också patientinformation. ”Men om man ser på den biblioteksdelen så har vi mest fokus på vårdpersonal men sedan har vi också den patientutbildningsdelen eller ja, utbilda personal som i sin tur kan utbilda patienter.”. Intervjupersonen berättar att sjukhusbibliotek inte driver sin verksamhet på samma sätt som folkbiblioteken då fokus när det gäller patienter ligger på information och utbildning. Sjukhusbibliotek bygger genom sina utbildningar upp patientens resiliens genom att öka patienternas förståelse av fenomenet, förbereda de på förändringar som kommer i samband med diagnosen men framför allt genom att stärka patienternas självbestämmande och förmåga att fatta egna informerade beslut. Sjukhussamordnaren berättar att patientutbildningar bygger på:

Det går ut på att när man har fått en kronisk diagnos av den tyngre sort typ Parkinson, MS eller cancer (...), så anordnar vi ibland då patientutbildningar och då är det en modell som heter ’lära och bemästra’. Den går ut på att patienter liksom själva är drivande i att utforma utbildningen efter deras kunskapsbehov och att de kan liksom diskutera fritt och utifrån sina behov avgöra vilken typ av vårdpersonal ska komma in, till exempel för Parkinsongruppen om de vill så kan man testa på boxning, som är en sådan aktivitet som man har gjort med Parkinsonpatienter och sedan kan det alltid komma en läkare, kurator, olika yrkeskategorier från sjukhuset och så är det liksom mer jämlikt informationsutbyte.

Patientutbildningar består inte av föreläsningar utan sker i dialog med de berörda patientgrupperna. Den kunskapsförmedlande rollen utvidgas i vissa fall till patienternas närstående som får möjlighet att delta i gruppsamtal: ”För om man har fått så tung diagnos så innebär det att livet har förändrats även för deras närstående. Sedan hade vi också närståendecafé och så. Närstående kan prata med varandra utan deras till exempel partners.” De aktiviteterna har vissa gemensamma närmare med biblioterapi men sjukhusbiblioteken har mindre med litteratur att göra i det avseendet. Intervjupersonen nämner också att på vissa sjukhusbibliotek finns det ”shared reading” som en form av terapi men det är inget som hens bibliotek arbetar med.

Beroende på vilken typ av kris biblioteken kommer i kontakt med handlar den bildande och utbildande rollen om att delvis bistå individer i deras egna agens och självorganisering och delvis i det vad Berkes och Ross (2013) bedömer som avgörande för samhällets generella resiliens – relation mellan färdigheter och lärande.

## 6.2.7 Stöd åt andra verksamheter

I krissituationer förstärks bibliotekariernas traditionella roll som informations-specialister. Biblioteken har drivit digitaliseringsprocesser länge innan covid-19-pandemin hade inträffat. Bibliotekarien har agerat IKT-stöd i flera sammanhang och på alla typer av bibliotek. Den krissituation som pandemin innebär har lett till att bibliotekarierna inte längre kan genomföra stödmoment fysiskt i direkt



kontakt med användare. Restriktioner i fysiska möten mellan människor har också påverkat sjukhuspersonal som jobbar med egna utbildningar antingen genom andra läkare/ sjuksköterskor eller studenter/ praktikanter. Det har ställt nya krav på sjukvårdspersonalens IKT-färdigheter. En sjukhusbibliotekarie berättar att:

Biblioteket har varit något slags IKT-stöd åt många som har varit tvungna att ställa om sina utbildningar. Till exempel läkare går väldigt mycket på utbildningar och har väldigt många... om man tar till exempel allmänläkare och specialister som är läkare på vårdcentral, i primärvården runt om i en region, så har de ju mycket fortbildningar för att de behöver ha en väldigt bred kompetens och då har de till exempel valt att sända sina utbildningar från biblioteket för att de känner sig tryggare här, vi finns nära och kan hjälpa till med det tekniska. Så den typen av grejer hade vi inte så mycket innan. Så vi har nu lite större behov av att agera tekniskt stöd när det kommer till videomöten och sådant.

Bibliotekariernas kompetens i att stärka samhällets teknologiska struktur kommer till nytta när andra aktörer i samhället inte klarar omställningar under kriser på egen hand. Med hjälp av teknik har biblioteken stöttat andra offentliga verksamheter i att marknadsföra deras kulturutbud, hjälpa individer i att fylla i blanketter, skapa konton hos olika myndigheter eller skaffa färdigheter som krävs för att söka jobb.

För skolbiblioteken har samarbete med andra aktörer uppenbarat sig främst i kontinuerliga dialoger med lärare på skolan om hur man kan involvera de aktuella händelserna i elevernas undervisning. Skolbibliotekarien exemplifierar: ”Och sedan hittar man någon tid för möte och så pratar man om vilka ingångar man skulle kunna ha här. Man planerar in kanske några lektionstillfällen där man jobbar med ämnet på olika sätt.” Även den rollen bygger vidare på skolbibliotekariens traditionella uppgifter.

Krissituationer fortsätter även biblioteken i otraditionella roller. I materialet framkommer det att under covid-19-pandemin bistod folkbiblioteken andra verksamheter som de i vanliga fall inte samarbetar med. En folkbibliotekschef berättar att hans personal har tillverkat förkläden för hemsjukvården och hemtjänsten:

Vi gjorde förkläden, flera tusen förkläden till vård och omsorg. Ja. Det var brist. Vi fick färdiga färdigskurna plastbitar som vi strök, alltså limmade fast, man strök så att de satt... man kunde, ja, så att de kunde fungera som så att det blev ett helt förkläde. Det var brist på dem.

Det exemplet tyder på att biblioteken har en förmåga att bygga sociala nätverk med samt främja positiv inställning till utmanande omständigheter. Faktorer som enligt Berkes och Ross (2013) stärker samhällets resiliensförmåga. Den intervjuade sjukhusbibliotekarien påpekar att bibliotekslokaler skulle kunna göras om till vårdlokaler om den specifika krissituationen skulle kräva det.

En specialbibliotekschef lyfter bibliotekens roll under kriser från bibliotekens rum till bibliotekarie som offentliga tjänstemän:

Eller rättare sagt bibliotekarie skulle kunna ha vilken roll som helst nästan. Om det blir riktigt illa så kanske blir man krigsplacerad med de uppgifter man vanligtvis har. Och då kanske har inte bibliotek den rollen, på det sättet, utan det är mer att man nyttjar personalen på något sätt som upplevs viktigare då.

Bibliotekarien kan i fall av akuta krigshändelser bli tilldelad andra arbetsuppgifter än det vanliga biblioteksarbetet omfattar. Krissituationen kan leda till att andra funktioner hos bibliotekens huvudmän blir mer avgörande för samhällets välmående och överlevnad och i sådana fall behöver huvudmän göra en ny prioriteringsordning och kraftsamla hos en annan funktion hos huvudman. Det kan också innebära att flera personer flyttas till biblioteket för att hjälpa till. Specialbibliotekschefen menar att:

Det kan också kanske vara så att man kan få hjälp av andra om man bedömer att biblioteken är viktigare än något annat. Det kommer fler till biblioteken och kan hjälpa där. Det blir olika belastningar på olika verksamheter vid kris eller krig, en del har vi sett och hört lite gran nu faktiskt.

Under flyktningskrisen har bibliotekarierna sökt sig utanför bibliotekens hus för att knyta kontakter med flera delar av huvudmännens organisation. Genom att bygga relationer med andra aktörer i samhället skaffar sig biblioteken kunskap om det organisatoriska sammanhang som de verkar i, den kommun eller region samt anställda som kan vara relevanta för bibliotekens verksamhet.

Bibliotekens speciella position i samhället som öppnar för tillitsfulla relationer med både andra aktörer och bibliotekens användare möjliggör för biblioteken att vara en resiliensbyggande kraft i ett samhälle.

## 7 Diskussion

Denna uppsats har undersökt konstruktioner av bibliotekens roll under samhällskriser ur svårlösta samhällsproblems perspektiv. Min ambition var att beskriva de kriser som intervjuade bibliotekschefer och samordnare har kommit i kontakt med på sina bibliotek samt de roller som biblioteken tar på sig under sådana kriser. Med utgångspunkt i begreppen resiliens, svårlösta samhällsproblem samt krisernas typografi kunde jag knyta bibliotekens mångfacetterade roller till både bibliotekens (som en organisation) och biblioteksbesökarnas anpassningsförmåga till störningar och kriser. Analysen strukturerade jag utifrån mina frågeställningar och orsakssammanhang följden, det vill säga krisen först och rollerna i krisen sedan. Nedan jag relaterar studiens slutsatser till tidigare forskning.

Övergripande för materialet är att biblioteken kommer i kontakt med en rad olika problem som är svåra att definiera och svåra att avgöra på vilket sätt de ska hanteras eller lösas. Sådana problem brukar betecknas som svårlösta samhällsproblem (wicked problems) och liknas vid en lurifax (trickster) som kontinuerligt förändrar sin skepnad, uttryck och konsekvenser som dess närvaro medför. I de flesta fall tar problemen sig uttryck i begränsningar, anpassningar, stängningar av bibliotekens rum och en vilja att tillgodose användarnas behov oavsett de rådande omständigheterna. Förmågan att anpassa bibliotekens rum och tjänster till den situation som kriser medför kan tolkas utifrån ett resiliensperspektiv. Grace och Sen (2013) kopplade i sin studie adaptiva förmågor till en uppbyggnad av samhällets resiliens inför kommande klimatförändringar och andra typer av kriser. Ekonomisk utveckling, socialt kapital, information och kommunikation samt samhällets utveckling brukar räknas som några av de adaptiva förmågorna. I min studie framkommer det att framför allt folk-, universitet- och fängelsebibliotek har stöttat användare i de processer som kan förknippas med kompetensutveckling och arbetssökande. Genom att hjälpa människor ut på arbetsmarknaden bidrar biblioteken till att stimulera samhällets ekonomiska utveckling. Informationsförsörjning och utveckling av samhällets IKT- och MIK-kompetenser har också varit centralt i studien. Biblioteken stödjer användare i att hitta rätt, pålitlig, mångfacetterad information, förstå den information som besökare kommer i kontakt med, sprida andra offentliga och ideella organisationers information. Det i sin tur stärker människors informationsresiliens. Krisernas omväxlande karaktär sätter krav inte enbart på bibliotekens anpassningsförmåga utan även på individernas kapacitet att hantera förändringar och störningar (Grace & Sen, 2013). Biblioteken utgör platser där människor från olika samhällsgrupper möts och vilkas olika (ibland konflikterande) behov samsas. Under flyktingkrisen och vid sociala samhällsproblem har biblioteken stimulerat besökare i att lära känna rådande sociala normer, kulturella värden och byggt människors sociala tillit. Alla de aspekterna bidrar till förstärkningen av individernas sociala kapital. Människor är bättre rustade för att bygga nätverk, relationer och samarbeten med varandra.

Alla aspekter av svårlösta samhällsproblem kan inte kontrolleras vilket kräver kontinuerliga anpassningar och förändringar i förväntningar på vad som är möjligt att åstadkomma. Det blev mycket tydligt under covid-19-pandemin när förutsättningar för att bedriva verksamhet förändrades beroende på politiska beslut, kunskapsunderlag och biblioteksverksamhetens tolkningar av krisen. Kriser och sättet på vilket de hanteras kan kopplas till maktrelationer över

problemdefinitioner och lösningar på de problemen (Ericson & Wester, 2020). Biblioteken i studien har identifierat de aspekter av sina verksamheter som enligt dem är mest väsentliga för att kunna fortsätta bedriva verksamhet trots krisen. Ericson och Wester (2020) menar att det i krissituationer blir tydligt vilka aktörer bedöms vara skyddsvärda och vilka inte. Jag anser att den resiliens som biblioteksverksamheter bygger upp grundas bland annat i reflexivitet. Intervjupersonerna reflekterar över vilka samhällsgrupper som nås av bibliotekens insatser, på vilket sätt man kan anpassa rummen så att majoriteten av samhället kan använda bibliotekens tjänster samt hur man kan bemöta förändrande behov beroende på de krissituationer som är aktuella i stunden. Biblioteksresurser fördelas därför generellt mellan alla samhällsgrupper. Det innebär dock inte att ojämlika maktförhållanden inte återfinns på biblioteken. Bondesson, Bynander och Hermansson (2019) uppmärksammar att krissituationer skapar konflikter mellan olika behov och intressen, moraliska beslut, regelverk och pragmatiska beslut. Restriktioner i samband med covid-19-pandemin ställde biblioteksansvariga inför beslut kring hur de skulle balansera personalens och besökarnas trygghet och hälsa och användarnas behov. Begränsningar i tillgång till bibliotekens rum har lett till att vissa användargrupper inte längre kunde nyttja biblioteken på de sätt som de brukar. Studie- och läsplatser togs bort, stöd vid datorer begränsades till minimum, möten med patientgrupper kunde inte äga rum och språkcaféer pausades. Det kan tolkas som att vissa samhällsgrupper prioriterades före andra. I min förståelse handlar det dock mer om att anpassa och intensifiera vissa av bibliotekens roller utifrån krisens karaktär. Vid arbetslöshetskriser och flyktingkriser har biblioteken skapat flera studieplatser, införskaffat passande litteratur och utökat stöd vid datorerna. En annan aspekt av maktförhållanden vid kriser är relationen mellan beskyddare och det som behöver skyddas. Studier från områden i krigstillstånd eller andra typer av våldsamma konflikter undertrycker bibliotekens roll för att skydda, bevara och sprida kollektiva minnen och kulturella artefakter (Buenrostro & Cabbab, 2019). Risken för att bibliotekens samlingar förstörs lyfts upp i några intervjuer vilket har delvis kopplats till ett behov av undanförelse av viktiga resurser och delvis till ett behov av att upprätthålla bibliotekens funktioner vid el- och internetavbrott. Biblioteken tillskrivs en roll vid beskydd av resurser men framför allt i att skydda demokratiska värderingar.

Användning av demokratiframjande teknik och konviviala verktyg förstärker bibliotekens roll i att bygga upp både den generella och specifika resiliensen hos befolkningen (Grace & Sen, 2013). Den specifika resiliensen har varit mest framträdande under covid-19-krisen och vid frihetsberövande kriser. Användare kunde nyttja bibliotekens resurser för att skapa meningsfulla praktiker i sin vardag som präglades av begränsningar och isolation. Kulturens roll i att förankra individernas känslor och erfarenheter i andras upplevelser har beskrivits i materialet som viktigt för att stärka människors välmående och kan kopplas till det vad Grace och Sen betecknar som konviviala verktyg. Både bibliotekens rum och olika roller väver individen in i ett större samhälleligt och kulturellt sammanhang. Förhållandet mellan demokrati och invånarnas informationskompetens kopplas till bibliotekens grundläggande uppdrag (Byrne, 2004). Bibliotekens bidrag till fri åsiktsbildning stärker individernas förmåga att dra självständiga slutsatser och motstå propaganda och falsk information.

Problem som bedöms vara för komplexa eller för politiska riskerar att betraktas som omöjliga att hantera. Ansvarsfördelningen mellan olika aktörer och organisationer blir otydlig och leder till att sådana kriser normaliseras och inte längre

betraktas som kriser (Ericson & Wester, 2020) - en tendens jag kunde identifiera i materialet. I en del av intervjuer beskrevs lågintensiva kriser som hemlöshet, social oro, nedläggning av andra verksamheter och flyktingkriser som permanenta delar av bibliotekens vardagsarbete. Något jag kopplar till det vad Soulen, Tedrow och Sullivan (2020) beskriver som bibliotekens väntade och oväntade funktioner vid krissituationer. De väntade rollerna omfattade bland annat institutionsstödjande och informationscentrum. De oväntade rollerna kunde omfatta kommandocentral för räddningstjänsten, härbärge för människor drabbade av översvämningar och orkaner. Vilka roller som är väntade och oväntade skiljer sig dock både beroende på krisens och bibliotekens typ samt bibliotekens läge. Vid lågintensiva kriser har bibliotekens funktion som mötesplats och trygga rum varit framträdande medan kriser med flera högintensiva markörer tenderade att lyfta upp informationsförsörjningsrollen. Biblioteken i min studie har visat på en förmåga att översätta oklara och överraskande fenomen till sina beprövade och väntade roller. När situation vid andra organisationer har lett till att arbetsbördan på biblioteken ökade diskuterade biblioteken på vilket sätt de kan stödja besökarnas behov utifrån den lägesbilden och med förankring i bibliotekens uppdrag. Boin, t'Hart, Stern och Sundelius (2017) beskriver det som krisens kaskadeffekter. En kris kan orsaka flera andra kriser och uppenbara komplexa relationer mellan flera olika verksamheter och aktörer. Svårlösta samhällsproblem som kriser kräver samarbete och kommunikation mellan olika parter. I materialet blev det tydligt att covid-19-pandemin har öppnat upp för dialog mellan bibliotek och andra verksamheter kring gemensamt ansvar och eventuellt uppgiftsfördelning.

Biblioteken i krissituationer framstår som kapabla mångsysslare med förmågan att bemöta svårlösta samhällsproblem. Genom att bygga på erfarenheter från tidigare krissituationer skapar biblioteken ett lärande förhållningssätt som underlättar anpassningar till kommande kriser. Vidare utgör diskussioner och reflektioner över behov och perspektiv på olika fenomen en naturlig del av verksamheter. Det innebär att beslutsunderlag för eventuella åtgärder är väl underbyggd och innefattar omsorg över bibliotekens användare. Sist skapas det en helhetssyn (i den mån som det är möjligt) av problemen i samband med kris som grundas i orsakssammanhangsanalyser. Eventuella konsekvenser för olika samhällsgrupper kan belysas och problematiseras. De roller som biblioteken har under kriser kan utvecklas och kontinuerligt kompletteras med nya eller förändrade roller.

## 8 Slutsatser

Första frågeställning behandlar de olika typer av kriser som biblioteken kommer i kontakt med:

- Hur beskriver biblioteksansvariga olika typer av kriser i relation till bibliotekens funktion i samhället?

Den kris som framträder tydligast i intervjumaterialet är covid-19-pandemin. För alla intervjupersoner har pandemin varit den mest omfattande krisen som har krävt de största och mest spektakulära omställningarna i verksamheterna. Covid-19-krisen beskrivs delvis som en högintensiv kris som har krävt snabba åtgärder och anpassningar, delvis som en krypande kris som kommer påverka samhällen och bibliotekens verksamhet under lång tid framöver. Oförmågan att förutse pandemins förlopp och längd bidrar till osäkerheten kring eventuella åtgärder. Det fanns ingen varningsfas innan krisen inträffade. Bibliotekens fysiska rum har varit centrala i intervjupersonernas beskrivningar av krisen. Majoriteten av bibliotek behövde begränsa tillgången till bibliotekens rum och eventuella anpassningar i biblioteksrummen skedde vartefter kunskapen kring pandemin ökade. Diskussionerna om man kan tillhandahålla bibliotekens tjänster utan att ge besökarna tillgång till bibliotekens rum aktualiserades. Bibliotekscheferna/samordnare och bibliotekanställda identifierade de viktigaste funktionerna enligt dem som de ansåg var nödvändiga för att biblioteken att uppfylla sina uppdrag i så hög grad som möjligt. Biblioteken i studien som jobbar mot specifika användargrupper som till exempel fängelsebibliotek och speciella bibliotek (MSB och FMV) visade sig vara betydligt mindre sårbara för krisen än folk- och universitetsbibliotek. Under covid-19-krisen betonades vikten av att ha ett tydligt ledarskap och förankra besluten hos personalstyrkan för att kunna genomföra förändringar inom verksamheter på så bra sätt som möjligt. Krisen har även lett till att politiska och administrativa diskussioner kring bibliotekens uppdrag och roll i samhällets intensifierades.

Utöver covid-19-krisen har de olika bibliotekstyperna kommit i kontakt med en rad olika lågintensiva kriser. Den typen av kriser har varit mest påtagliga för folkbiblioteken som i sina vardagliga verksamheter kommer i kontakt med svårlösta samhälleliga problem som hemlöshet, social oro och utsatthet, flyktingkriser. Biblioteken fick hantera konsekvenser av problem med tydligare anknytning till andra verksamheter som bland annat Socialtjänsten, Migrationsverket eller olika typer av vuxenutbildning. Sjukhusbiblioteken kommer även i kontakt med personliga kriser som patienternas svåra diagnoser. Fängelsebibliotek hanterar de personliga kriserna som handlar om att vara frihetsberövad och avskärmad från yttre världen. Förmågan att hantera och anpassa sig till de kriserna har stärkt arbetet med att genomföra förändringar i biblioteksverksamheter under covid-19-krisen. Bibliotekspersonalen har byggt sina beslut på erfarenheter från tidigare kriser. Vilket tyder på att biblioteken inte enbart bidrar till resiliensen i samhällen men själva är resilienta organisationer.

Sist benämns krig som en eventuell kris som biblioteken kan komma i kontakt med i framtiden. Intervjupersonerna menar att bibliotekens resurser kan behöva

skyddas från att bli förstörda och att biblioteken ska kunna bedriva sin verksamhet utan tillgång till el eller digitala databaser.

Biblioteken kommer sällan i kontakt med en avgränsad händelse som kan bemötas på ett konkret sätt. De kriser som biblioteken oftast befattar sig med är oftast sammanlänkade med varandra och andra samhällsliga fenomen samt förändras kontinuerligt.

Andra och tredje frågeställningen befattar sig med roller som biblioteken har under samhällskriser:

- Vilka teman dominerar biblioteksansvarigas syn på bibliotekens roll under kriser?
- På vilket sätt beskriver biblioteksansvariga bibliotekens roll under samhällskriser?

Utifrån det insamlade materialet kunde jag identifiera sju övergripande teman som karakteriserar bibliotekens roller under samhällskriser. Biblioteken som påverkas av kriser direkt, på plats agerar annorlunda än de bibliotek som befinner sig längre bort från krisen. Skillnader i hur intensivt man jobbar med de olika rollerna grundas i säkerhets- och trygghetsåtgärder. Bibliotekens roll för informationsförsörjning och utveckling av informationskompetens i samhället har varit mest framträdande i materialet. Under pandemin kunde den rollen begränsas till att erbjuda tillgång till datorer eller databaser medan den rollen under lågintensiva kriser har utökats. Biblioteken har inte haft ett eget ansvar i att producera beprövad och faktagranskad information men har förmedlat den typen av information från andra organisationer och myndigheter. Genom att erbjuda användare tillgång till olika typer av information har biblioteken bidragit till användarnas välmående och mer informerade beslut. Bibliotekarierna har även möjliggjort för forskare och studenter att bedriva sina studier, skriva forskningsartiklar och fortsätta med forskningsprojekt. Vidare har biblioteken agerat sista offentliga utposter i samhällen där andra offentliga verksamheter hade lagts ner eller kraftigt begränsat tillgången till sina tjänster.

Det finns ett tydligt samband mellan bibliotekens utökade uppgifter under kriser och andra offentliga och privata aktörer. Under lågintensiva kriser kunde det handla om hjälp med att söka jobb, bidrag, studieplatser eller hitta rätt blanketter. Under covid-19-pandemin har det behovet intensifierats. Utifrån den rollen blir bibliotekarier de närmaste och oftast enda anställda inom en offentlig verksamhet som besökare kan komma i direkt kontakt med. I relation till eventuellt krig och lågintensiva kriser är rollen för förstärkning och försvar av demokrati och fri åsiktsbildning tydlig. Tillgången till mötesplatser och fysiska opinionsbildande arenor var/ är mycket begränsat under covid-19-pandemin. Vid lågintensiva kriser blir bibliotekens verksamhet viktigt för integration av olika perspektiv och åsikter. Genom att kunna få tillgång till bibliotekens resurser, rum och bibliotekarier ökar besökarnas välmående. Besök på bibliotek kopplas till vardagen och ger en känsla av normalitet. Däremot när det råder stark social oro i samhället påverkas bibliotekens rum negativt och den upplevda otryggheten kan öka.

Ytterligare ett tema som framkommer i materialet är kulturfrämjande. Den rollen är mest påtaglig för folk-, skol-, sjukhus- och fängelsebibliotek. Biblioteksanvändare får möjlighet att låna bibliotekens resurser och på det sättet få en fritidsaktivitet under påfrestande tider. Litteraturen beskrivs ha en förmåga att förankra läsarens egna erfarenheter och känslor i ett större kulturellt sammanhang. Att möjliggöra utbildning och bildning har benämnts som en viktig funktion av samtliga intervjupersoner. Biblioteken anstränger sig att möjliggöra för sina användare att slutföra sina studier, utveckla sina kompetenser och bedriva forskning. Sist kan biblioteken förstärka andra verksamheter under krissituationer. Bibliotekariernas kompetenser används för att komplettera andras IKT-färdigheter, ta fram och strukturera forskning och information som är relevanta för den specifika krisen, koppla undervisningsmoment till krisen eller stödja vårdpersonal genom att tillverka skyddsutrustning.

De roller som framträder i materialet är mångfacetterade och varierar i intensitet beroende på kris och bibliotekens typ. Genomgående i analysen var dock den funktion som bibliotekens fysiska rum har för att facilitera den roll som biblioteken (och bibliotekarier) har i krissituationer.

Uppsatsen kunskapsbidrag ger en ökad insyn i vilka roller som offentliga bibliotek tar på sig under krissituationer. Det framgår också från analysen att begreppet kris tolkas olika av de intervjuade bibliotekscheferna/ samordnarna och innebär olika utmaningar för de olika bibliotekstyperna. Genom att lyfta erfarenheter från olika typer av offentligt finansierade bibliotek kunde skillnader, gemensamma skärningspunkter och samband mellan de olika biblioteken identifieras. Vidare menar jag att studiens resultat tyder på att det är meningsfullt att relatera begreppet svårlösta samhällsproblem till informations- och biblioteksvetenskapliga fält.

## **8.1 Förslag på framtida forskning**

En naturlig fortsättning av min studie skulle kunna utforska de roller som biblioteken har för kriser innan kriser inträffar och efter att kriser ha inträffat. Det vore även givande för en bättre förståelse av den roll som biblioteken har för uppbyggnad av samhällets resiliens att studera bibliotekens roll i kriser utifrån ett historiskt perspektiv. Vilka roller hade svenska bibliotek under till exempel andra världskriget eller under och efter Ådalshändelserna 1931. En perspektivändring och undersökning av biblioteksanvändarnas egna upplevelser av kriser och bibliotekens roller skulle kunna komplettera biblioteksansvariga erfarenheter och konstruktioner. Genom att undersöka politikernas syn på bibliotekens roll(er) i kris(er) skulle eventuella framtida studier kunna fördjupa sig i de politiska förutsättningar som biblioteksverksamheter är kontextualiserade i. Sist bedömer jag att det finns ett behov av flera studier som undersöker fenomen relaterade till biblioteksväsendet från flera olika bibliotekstypers perspektiv samtidigt.

Materialet till studien har samlats under covid-19-pandemin och påverkat möjligheterna till eventuella observationer på plats. Om jag hade möjlighet skulle jag vilja genomföra fördjupningsstudier på plats på olika bibliotek under de



kriser som är pågående (till exempel: under skogsbränder, översvämningar, flyktingkriser). Vidare anser jag att en dokumentanalys av befintliga handlingsplaner, nationell biblioteksstrategi med mera skulle kunna belysa ytterligare aspekter av fenomenet.

## Källförteckning

- Alajmi, B. (2016). When the Nation is in crisis: libraries respond. *Library Management*, 37(8/9), 465-481. Doi: 10.1108/LM-05-2016-0043
- Béland, D. & Cox, R.H. (2016). Ideas as coalition magnets: coalition building, policy entrepreneurs, and power relations. *Journal of European Public Policy*, 23(3), 428-45.
- Bengtsson, M. (2016). How to plan and perform a qualitative study using content analysis. *NursingPlus Open*, vol. 2, 8- 14. Malmö: Malmö Universitet. Doi: 10.1016/j.nedt.2003.10.001
- Berkes, F., & Ross, H. (2013). Community resilience: toward an integrated approach. *Society and Natural Resources*, 26(1), 5-20.
- Biblioteksbladet (2020, 18 mars). *Biblioteken i Västerås identifierade som samhällsviktig funktion*. Hämtad från: <https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/digitala-tjanster-ska-halla-verksamheten-i-gang/>
- Bishop, B. W. & Veil, S. R. (2013). Community resilience: toward an integrated approach. *Public Library Quarterly*, 32(1), 33-45. Doi: 10.1080/01616846.2013.760390
- Boin, A., 't Hart, P., McConnell, A. (2009). Crisis exploitation: political and policy impacts of framing contests. *Journal of European Public Policy*, 16(1), 81-106.
- Boin, A., 't Hart, P., Stern, E. & Sundelius, B. (2017). *The Politics of Crisis Management: Public Leadership under Pressure*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bondesson, S., Bynander, F., Hermansson, H. (2019). *Att samverka i kris. Vanliga människor i ovanliga situationer*. Lund: Nordic Academic Press.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (3. uppl.). Stockholm: Liber.
- Buenrostro, I., & Cabbab, J. (2019). Libraries and their role in transitional justice in the Philippines. *IFLA Journal*, 45(1), 5-15. Doi: 10.1177/0340035218805769
- Burgess, A. (2020, 21 februari). Harvard librarian puts this war crime on the map. *The Harvard Gazette*. Hämtad från: <https://news.harvard.edu/gazette/story/2020/02/harvard-librarian-puts-this-war-crime-on-the-map/>
- Byrne, A. (2004). Libraries and democracy - management implications. *Library Management*, 25(1/2), 11-16. Doi: 10.1108/01435120410510201
- Carpenter, S. R., Arrow, K. J., Barrett, S., Biggs, R., Brock, W.A., Crépin, A.-S., ... de Zeeuw, A. (2012). General resilience to cope with extreme events. *Sustainability*, 4(12), 3248-3259. Doi: 10.3390/su4123248

- Ericson, M. (2017). Krisberedskapspusslet – Meningsskapande och strategier i arbetet med risk- och sårbarhetsanalyser. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 23(4), 67 – 78.
- Ericson, M. (2018). ”Sweden has been naïve”: Nationalism, protectionism and securitisation in response to the refugee crisis of 2015. *Social Inclusion*, 6(4), 95 – 102.
- Ericson, M. & Wester, M. (2020). Samverkan kring flyktingsituationen – en kris för vem? I: Hobbins, J., Danielsson, E. & Sjöstedt, A. (red.) (2020). *Genus, risk och kris*. Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson C. & Zetterlund, A. (2008). Svensk biblioteksforskning. *Swedish Library Research*, 17(1).
- Falk, A. (2020, 25 maj). Biblioteket – en stabil plats när samhället skakar. *Biblioteksbladet*. Hämtad från: <https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/biblioteket-en-stabil-plats-nar-samhallet-skakar/>
- Fichtelius, E., Persson, Ch. & Enarson, E. (2019). *Demokratins skatt-kammare: förslag till en nationell biblioteksstrategi*. Stockholm: Kungliga biblioteket, Nationell biblioteksstrategi.
- Gemmel, L. (2021). *Biblioteken och pandemin*. Svensk biblioteksforening. Hämtad från: <https://www.biblioteksforeningen.se/rapporter/biblioteken-och-pandemin/>
- Grace, D., & Sen, B. (2013). Community resilience and the role of the public library. *Library Trends*, 61(3), 513-541. Doi: 10.1353/lib.2013.0008
- Hsieh, H. & Shannon, S. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277–1288. Doi: 10.1177/1049732305276687
- Jordan, T. & Andersson, P. (2010). *Att hantera de svårlösta samhällsfrågorna*. Göteborg: Göteborgs Universitet.
- Klasson, M. (2000). *Röster: biblioteksbranden i Linköping*. Borås: Valfrid.
- Kvale, S. & Brinkman, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Magis, K. (2010). Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness. *Society and Natural Resources*, 23(5), 401–416.
- Nohrstedt, D. (2008). The politics of crisis policymaking: Chernobyl and Swedish nuclear energy policy. *Policy Studies Journal*, 36(2): 257–78.
- Norén Bretzer, Y. (2017). *Sveriges politiska system*. Lund: Studentlitteratur.

- Norris, F. H., Stevens, S. P., Pfefferbaum, B., Wyche, K. F., & Pfefferbaum, R. L. (2008). Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness. *American Journal of Community Psychology*, 41(1–2), 127–150. Doi: 10.1007/s10464-007-9156-6
- Oscarson, O. & Danielsson, E. (2018). Unrecognized crisis management – Normalizing everyday work: The work practice of crisis management in a refugee situation. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(2), 225–236.
- Rittel, H. & Webber, M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. *Policy Sciences*, vol. 4, s. 155 – 169.
- Seabrooke, L. & Tsingou, E. (2019). Europe's fast- and slow-burning crises. *Journal of European Public Policy*, 26(3), 468–481. Doi: 10.1080/13501763.2018.1446456
- SFS 2013:801. *Bibliotekslag*. Stockholm: Kulturdepartementet.
- Soulen, R., Tedrow, L., & Sullivan, K. (2020). Resilience in the aftermath: School libraries and rebounding after trauma. *School Libraries Worldwide*, 26(2), 27-45. Doi: 10.14265.26.2.003
- Stricker, M. (2019). Ports in a Storm: The Role of the Public Library in Times of Crisis. *Collaborative Librarianship*, 11(4), 11–16.
- Svensk biblioteksforening (u.å.). *Fakta om bibliotek*. Hämtad från: <https://www.biblioteksforeningen.se/fakta-om-bibliotek/>
- Svensk biblioteksforening (2018). *Novus – rapport svensk biblioteksforening*. Hämtad från: <https://www.biblioteksfor.cdn.triggerfish.cloud/uploads/2018/05/novus-rapport-svensk-biblioteksforening-final1.pdf>
- Svensk biblioteksforening (2021, 7 april). *Mustafa Can till Branschdagarna*. Hämtad från: <https://www.biblioteksforeningen.se/nyheter/mustafa-can-till-branschdagarna/>
- Söderholm, J., Ögland, M. & Gunnarsson Lorentzen, D. (2021). Biblioteken fortsatt starka trots kristid. I Andersson, U, Carlander, A., Grusell, M- & Öhberg, P. (red.) (2021). *Ingen anledning till oro (?)*. Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.
- Troberg, A. (2020, 24 september). *Anna Troberg: Tack alla Sveriges bibliotekarieer för er insats*. Hämtad från: <https://dik.se/om-oss/sa-har-tycker-vi/anna-troberg-tack-alla-sveriges-bibliotekarieer-for-er-insats>
- Veil, S. R., Bishop, B. W. (2014). Opportunities and challenges for public libraries to enhance community resilience. *Risk Analysis*, 34(4), 721–734.

- Vetenskapsrådet (2017). God forskningsred. Hämtad från:  
[https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningsred\\_VR\\_2017.pdf](https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningsred_VR_2017.pdf)
- Wildemuth, B. M. (red.). (2016). *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited.
- Wilson, G. A. (2014). Community resilience: path dependency, lock-in effects, and transitional ruptures. *Journal of Environmental Planning and Management*, 57(1), 1–26.
- Vårheim, A. (2016). A Note on Resilience Perspectives in Public Library Research: Paths Towards Research Agendas. *Proceedings from the Document Academy*, vol. 3(2), art. 12. Doi: 10.35492/docam/3/2/12
- Vårheim, A (2017). Public libraries, community resilience, and social capital. *Information Research*, 22(1), CoLIS paper 1642.
- Vårheim, A. (2019). Programs and Strategies for Community Resilience in a Metropolitan Area Public Library: A Case Study. *Proceedings from the Document Academy*, 6(1), art. 10. Doi: 10.35492/docam/6/1/11
- Zgonjanin, S. (2005). The Prosecution of War Crimes for the Destruction of Libraries and Archives during Times of Armed Conflict. *Libraries & Culture*, 40(2), 128–144. Doi: 10.1353/lac.2005.0041
- Öquist, O. (2010). *Framgångsrikt ledarskap med systemteori: mönster, sammanhang och nya möjligheter*. Stockholm: Gothia Förlag.

# Bilaga 1

## Intervjuguide: Bibliotekens roll under samhällskriser

1. Vilka samhällskriser eller andra extraordinära händelser kommer din biblioteksverksamhet i kontakt med? Kan du berätta vad som har hänt?
2. Finns det kriser som är mer återkommande än andra? I så fall vilka?
3. Vilken roll har ni i beredskap och planering för sådana kriser?
4. Vilken roll har ditt bibliotek haft under de kriserna du har berättat om?
5. Är några av de händelser du har berättat om mer påfrestande eller svåra att bemöta på biblioteken än andra? Kan du berätta varför och vad är det som gör de svåra?
6. På vilket sätt skiljer sig ert vardagliga arbete från arbetet under de beskrivna kriserna?
7. Behövde du och dina bibliotekarier/ anställda gå ur sina vanliga arbetsroller?
8. Vad tror ni sådana kriser inneburit för hur besökarna ser på ert bibliotek?
9. I de krissituationer som du beskriver brukar ni samverka med andra organisationer eller aktörer för att bemöta krisen? I så fall vad är det för organisationer/ personer?
10. Finns det policyn i din kommun/ län/ organisation som beskriver bibliotekens roll under en kris? Får du stöd i de befintliga dokumenten i att leda en organisation under en kris?
11. Vad behöver ni i er verksamhet för att kunna bemöta kriser i framtiden?
12. Upplever du att din verksamhet under de beskrivna kriserna kunde möta samhällets/ ledningens förväntningar på er roll?

# Bilaga 2

## Rekryteringsbrev

Hej

Mitt namn är Ania Szczeklik och jag är student på programmet Biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås. Under våren 2021 skriver jag en masteruppsats om olika typer av samhällskriser och bibliotekens roll under och i krissituationer. För att kunna genomföra min studie som tilltänkt skulle jag gärna vilja intervjua bibliotekschefer och/ eller biblioteksansvariga på olika bibliotek (folkbibliotek, sjukhusbibliotek, skolbibliotek, forskningsbibliotek, universitetsbibliotek och fängelsebibliotek).

Intervjuer skulle handla just om olika perspektiv på samhällskris(er) och dess påverkan på bibliotekens roll(er) i samhället. Själva intervjun skulle ta mellan 30 till 45 min och ske med störst sannolikhet digitalt via videolänk i mars.

Skulle du kunna tänka dig att ställa upp för en intervju?

Jag skulle vara mycket tacksam.

Med vänliga hälsningar

Ania Szczeklik

## Bilaga 3

Samtyckesblankett

### Samtycke till insamling och behandling av uppgifter om dig

I kursen Masteruppsats vid Högskolan i Borås utför jag en studie med syftet att studera vilka samhällskriser svenska bibliotek kommer i kontakt med samt vilka roller får biblioteken i samband med samhällskriser.

Jag som utför studien skulle vilja att du lämnar vissa uppgifter om dig själv, närmare bestämt att i en kvalitativ intervju berätta om vilken typ av bibliotek som du jobbar på samt vilken roll har du på det biblioteket.

Uppgifterna kommer att användas för att skapa en så nyanserad bild av bibliotekens roll under kriser som möjligt där eventuella skillnader mellan olika bibliotekstyper lyfts upp.

Högskolan i Borås är personuppgiftsansvarig för behandlingen, som sker med stöd av artikel 6.1 (a) i dataskyddsförordningen (samtycke).

Uppgifterna kommer att användas av mig samt vara tillgängliga för lärarna på den aktuella kursen och centrala administratörer vid högskolan. Uppgifterna kan dock vara att betrakta som allmänna handlingar som kan komma att lämnas ut i det fall någon begär det i enlighet med offentlighetsprincipen.

Uppgifterna kommer att lagras inom EU/EES eller tredje land som EU-kommissionen beslutat har en skyddsnivå som är adekvat, dvs. tillräckligt hög enligt dataskyddsförordningen. Uppgifterna kommer att raderas när de inte längre är nödvändiga.

Du bestämmer själv om du vill delta i studien. Det är helt frivilligt att lämna samtycke, och du kan när som helst ta tillbaka ett lämnat samtycke. Dina uppgifter kommer då inte att användas mera. På grund av lagkrav kan högskolan dock vara förhindrade att omedelbart ta bort uppgifterna.

Jag samtycker till att uppgifter om mig samlas in och behandlas enligt ovan.

---

Underskrift

---

Namnförtydligande

---

Ort och datum