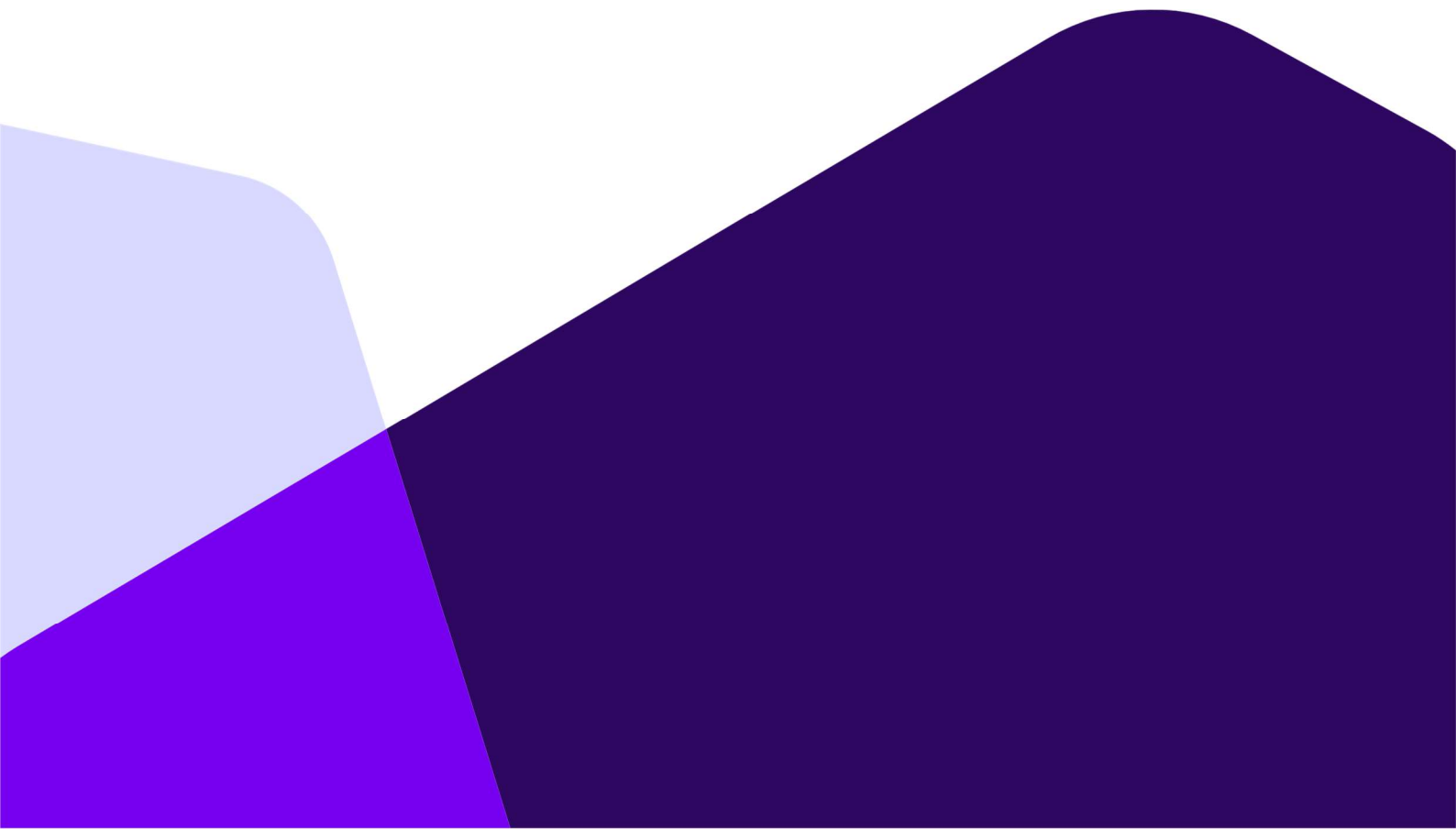


Anette Storli Andersen og Anniken Therese Sand

Åpne dører, digitale terskler

Implementering av digitale tjenester i folkebibliotekfeltet



Universitetet i Sørøst-Norge

Fakultet for Handelshøgskolen

Institutt for økonomi, historie og samfunnsvitenskap

Postboks 4

3199 Borre

<http://www.usn.no>

© **2024** Anette Storli Andersen og Anniken Therese Sand

Denne avhandlingen representerer 30 studiepoeng

Sammendrag

Oppgaven handler om hvordan implementering samspiller med institusjonelle kontekster i offentlig sektor. For å undersøke dette har vi brukt folkebibliotekfeltet som case og undersøkt hvordan digitale tjenester implementeres i folkebibliotekfeltet og hvilken betydning implementeringen av tjenestene har for feltet. Kildene er kvalitative intervjuer, dokumenter, egenobservasjon og uformelle samtaler. Disse analyseres induktivt ved hjelp av Gioia-metoden og ved hjelp av institusjonell logikk som teoretisk rammeverk. Ved å bruke institusjonell logikk, undersøker vi hvordan forholdet mellom materielle praksiser og symboler kan bidra til å belyse samspillet mellom digitale tjenester og bibliotekfeltet over et langt tidsspenn.

På bakgrunn av den induktive analysen har vi utarbeidet en prosessmodell for identitetsendring gjennom implementering. Prosessmodellen viser hvordan symboler og praksiser endres i løpet av implementeringsprosessen og hvordan det bidrar til å destabilisere institusjonen, før det vokser frem en flerdimensjonal identitet. Gjennom prosessmodellen viser vi en identitetsendring der institusjonen tilpasser seg digitalisering ved å definere seg i motsetning til det digitale.

Dette har hatt betydning for at folkebiblioteket har endret funksjon fra å være kunnskapsformidler og veileder basert på fysiske formater, til å bli en møteplass der bibliotekaren legger til rette for sosiale prosesser med utgangspunkt i en lang rekke ulike materialiteter. Til tross for den økende digitaliseringen, opprettholder biblioteket en symbolsk tilknytning til bøker som materiale. Når bruken av digitale tjenester går på bekostning av bøker og andre fysiske formater, er den institusjonelle responsen å prioritere fysiske formater og praksiser knyttet til det å være møtested.

Vi har gjort en kobling mellom implementeringsteori og institusjonell logikk og viser slik hvorfor det kan være nyttig å utvide perspektivet på implementeringsprosesser til også å omfatte den institusjonelle konteksten innovasjonen inngår i. Dette kan ha overføringsverdi til andre felt i offentlig sektor. Funnene kan bety at det er nyttig å se implementering i sammenheng med andre praksiser i og utenfor institusjonen. Hvilken symbolsk betydning de ulike praksisene har i relasjon til institusjonens mening og kjernefunksjoner ser også ut til å

ha betydning. Ett av funnene er at innovasjon i offentlig sektor kan se ut til å representere en praksisutvidelse ved at innovasjonen ikke nødvendigvis erstatter eller forbedrer eksisterende tjenester og prosesser, men kommer som et tillegg. Dette kan ha sammenheng med at offentlig sektor er en kompleks innovasjonskontekst med mange interessenter med motsetningsfulle krav.

Gjennom denne undersøkelsen viser vi et eksempel på at institusjoner ikke er statiske omgivelser for implementering, men at de kan endres gjennom både symbolske og materielle elementer i løpet av prosessen. Samtidig argumenterer vi for at institusjoner har noen stabile trekk av symbolske og materielle praksiser som må forstås i sammenheng med det historiske tidsrommet de ble til innenfor. Til sammen ser dette ut til å ha betydning for innovasjonens mulighet til å bli rutinisert.

Nøkkelord: Implementering, offentlig sektor, digitale tjenester, felt, folkebibliotek, institusjonell logikk.

Abstract

To gain a better understanding of innovation in the public sector, we have used the field of public libraries as the institutional context within which we study innovation. To investigate this, we have used the field of public libraries as a case study and examined how digital services are implemented in the public library field and what significance the implementation of these services has for the field. The sources include qualitative interviews, documents, self-observation, and informal conversations. These are analysed inductively using the Gioia-method and with institutional logic as the theoretical framework. By using institutional logic, we explore how the relationship between material practices and symbols can shed light on the interaction between digital services and the library field over a long period.

Based on the inductive analysis, we have developed a process model for identity change through implementation. The process model shows how symbols and practices change during the implementation process and how this contributes to destabilizing the institution before a multidimensional identity emerges. Through the process model, we demonstrate an identity change where the institution adapts to digitalization by defining itself in opposition to the

digital. This has led to the public library changing its function from being a disseminator of knowledge and counselling based on physical formats, to becoming a meeting place where librarians facilitate social processes based on a wide range of materialities. Despite the increasing digitalization, the library maintains a symbolic connection to books as material. When the use of digital services comes at the expense of books and other physical formats, the institutional response is to prioritize physical formats and practices related to being a meeting place.

We have made a connection between implementation theory and institutional logic theory, showing why it may be useful to expand the perspective on implementation processes to also encompass the institutional context in which innovation occurs. This may have transferal value to other fields in the public sector. The findings suggest that it is useful to view implementation in conjunction with other practices within and outside the institution. The symbolic significance of the various practices in relation to the institution's meaning and core functions also appears to be significant. One of the findings is that innovation in the public sector may appear to represent a practice extension in that innovation does not necessarily replace or improve existing services and processes, but comes as an addition. This may be related to the fact that the public sector is a complex innovation context with many stakeholders with conflicting demands.

Through this study, we provide an example that institutions are not static environments for implementation, but can be changed through both symbolic and material elements during the process. At the same time, we argue that institutions have some stable features of symbolic and material practices that must be understood in relation to the historical period in which they emerged. Together, this appears to be significant for the possibility of the innovation becoming routinized.

Keywords: Implementation, public sector, digital services, field, public library, institutional logic.

Forord

Etter mange år i offentlig sektor har begge forfatterne hatt en undring over hvorfor implementering kan være så vanskelig å få til i praksis. Gode prosjekter, tiltak og innovasjoner strander, forsinkes eller pulveriseres. Hva kan være årsaker til dette? Vi ønsket derfor å utforske hva som skjer når nyvinninger skal tas i bruk.

Vi valgte et felt ingen av oss har jobbet i, men som vi likevel har et langvarig og nært kundeforhold til. Det var fint å kunne ta et dypdykk inn i en annen sektor, og bibliotekfeltet er spesielt interessant fordi de store endringene knyttet til digitalisering i samfunnet generelt griper direkte inn i bibliotekene og bibliotekarenes hverdag.

Tusen takk til alle dere engasjerte bibliotekarer som har gitt av deres tid, tanker og refleksjoner, som har delt åpent, med et sterkt engasjement for folkeopplysning, for utvikling av demokratiet og utjevning av sosiale og kulturelle forskjeller.

En stor takk til Seidali Kurtmollaiev for inspirerende veiledning og hjelp til å komme i mål.

Skien/Oslo, 13. mai 2024

Anette Storli Andersen og Anniken Sand

Innholdsfortegnelse

1 Innledning	8
Problemstilling	11
Hensikt	12
Forskning på innovasjon i offentlig sektor	12
Oppgavens oppbygning	14
2 Teori	15
Innovasjon i offentlig sektor	15
Implementeringsteori	18
Institusjonell logikk	20
3 Metode	25
Forskningsdesign: case studie	25
Datainnsamling	27
Oversikt over datakilder	28
Intervju	29
Egenobservasjon og skriftlige kilder	34
Analysemåte	35
Koding og kondensering til datastruktur	36
Etiske overveielser	38
4 Funn og analyse	39
Det før-digitale biblioteket	43
Enhetlig identitet utfordres	45
Digitaliseringsnormer	45
Analogbasert praksis	47
Destabilisering	50

Idealisering av opprinnelige kjerneoppgaver	51
Påført praksisutvidelse	54
Fremvekst av en flerdimensjonal identitet	59
Redefinering av institusjonens samfunnsrolle	60
Egeninitiert praksisutvidelse	65
Prosessmodell for identitetsendring gjennom implementering	72
5 Diskusjon	74
6 Konklusjon og praktiske implikasjoner	81
Litteraturliste	88
Figurliste	93
Tabeller	93
Vedlegg	94

1 Innledning

Norsk offentlig sektor har tydelige statlige føringer om innovasjon og digitalisering innenfor alle samfunnsområder. Hensikten er både effektivisering og forbedring av tjenestene. Den gjeldende digitaliseringsstrategien for offentlig sektor legger til grunn at offentlig sektor har store utfordringer og må levere enda bedre tjenester fremover. Løsning er innovasjon, endringsvilje og bruk av ny teknologi: «For å få til det må vi bruke ny teknologi, vi må være innovative og vi må kunne endre oss» (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2019, s. 3).

Forskning viser at hensiktene med å drive innovasjon i offentlig sektor er mange, som å utvikle nye tjenester, forbedre og effektivisere tjenester og administrative prosesser, bedre evnen til å løse samfunnsutfordringer og å møte brukerbehov (De Vries et al., 2016; Hartley, 2005; Torfing, 2016; Torugsa & Arundel, 2016; Walker, 2006). Innovasjonsprosessene i offentlig sektor foregår i ulike institusjonelle kontekster. 'Institusjonell kontekst' definerer vi som det institusjonelle systemet av kultur, lover, regler, rutiner, praksis som har betydning for innovasjonsprosessen (Bathelt et al., 2017; Van de Ven, 1986). Vi inkluderer praksis i vår forståelse av institusjonell kontekst fordi lover, regler og rutiner ikke nødvendigvis etterfølges eller tolkes likt av ulike aktører (Bathelt et al., 2017). Den institusjonelle konteksten finner sted innenfor et organisatorisk felt som består av «those organizations that, in the aggregate, constitute a recognized area of institutional life: key suppliers, resource and product consumers, regulatory agencies and other organizations that produce similar services or products» (DiMaggio & Powell, 1991, s. 64-65).

Implementering er ifølge *Oslo-manualen* avgjørende i alle innovasjonsprosesser. Det som skiller innovasjon fra andre typer utviklingsarbeid, er kravet om implementering.

Forutsetningen for at noe skal være en innovasjon er at det nye produktet eller den nye prosessen er implementert, det vil si «put into use or made available for others to use» (OECD, 2018, s. 20). Også innovasjonsguiden til Kommunenes sentralforbund (KS), *Nytt, nyttig, nyttiggjort*, fremhever implementeringsprosessen som avgjørende for at innovasjonsarbeid skal gi gevinst (Kommunenes sentralforbund, 2023). Likevel er det et utbredt problem at implementering ikke oppfattes som en del av innovasjonsprosesser i

offentlig sektor. Mange innovasjonsprosesser avsluttes før løsningene er implementert (Torfing, 2016). Kurtmollaiev et al. (2023) viser i sin undersøkelse av arketypiske modeller for innovasjonssamarbeid i norsk offentlig sektor at det er en tendens til å skille ut implementering som noe annet enn den egentlige innovasjonsprosessen, og at dette skillet er «deeply rooted in the public sector’s institutional norms» (Kurtmollaiev et al., 2023, s. 25). Konsekvensen er at gevinsten av innovasjonsprosessene ofte ikke hentes ut.

For å få en bedre forståelse av innovasjon i offentlig sektor har vi valgt folkebiblioteksektoren som den institusjonelle konteksten vi studerer innovasjon innenfor. Folkebiblioteksektoren er en aktuell case ved at det i likhet med andre lovpålagte kommunale tjenester gjenspeiler variasjonen i den norske kommunestrukturen som består av få store og mange små kommuner. Med det faglige samvirket mellom Nasjonalbiblioteket, fylkesbibliotekene og folkebibliotekene på den ene siden og det kommunale eierskapet på den andre, er det mange aktører som virker inn på de norske folkebibliotekene. Vi velger å samle alle de ulike aktørene som har ulike forbindelser til hverandre gjennom folkebibliotekene inn i betegnelsen ‘folkebibliotekfeltet’¹. Innovasjonsprosessen vi har valgt å se på er implementering av digitale tjenester. I utgangspunktet tenkte vi å følge implementeringen av digitale innholdstjenester fremforhandlet og innkjøpt av Bibliotek 24, et felles innkjøpsamarbeid for folkebibliotekene. Det viste seg at de digitale tjenestene allerede var i bruk i mange av bibliotekene, mens det var innkjøpsprosedyrene som ble endret. Det var derfor ikke et relevant skille mellom digitale innholdstjenester som allerede var tatt i bruk i de fleste bibliotekene før oppstarten av prosjektet, og de digitale tjenestene som var omfattet av Bibliotek 24. Vi endret derfor fokus til å se på hvordan bibliotekene tar i bruk digitale innholdstjenester uavhengig av hvordan tjenestene er innkjøpt.

Statistikk fra bibliotekutvikling.no viser at folkebibliotekfeltet i Norge består av 356 hovedbibliotek (ett i hver kommune), med til sammen 637 bibliotekfilialer. I sum delte disse i sum på 1839,2 årsverk, noe som gir et snitt på rundt 5 årsverk per hovedbibliotek. Variasjonen i antallet årsverk per hovedbibliotek er enorm: fra 0,2 årsverk i noen av de minste

¹ Det vil si at vi forholder oss til folkebibliotekfeltet som organisatorisk felt og ikke som sosialt felt i Bourdieus forstand, slik det finnes en tradisjon for i norsk bibliotekforskning i forlengelsen av Vestheim Vestheim, G. (1997). *Fornuft, kultur og velferd: ein historisk-sosiologisk studie av norsk folkebibliotekpolitikk* [Samlaget]. Oslo.

kommunene, som Rindal og Namsskogan, og opp til 284 årsverk i Oslo. Det folkebibliotekene har til felles er at alle arbeider etter den samme loven og de samme nasjonale strategiene, samtidig som arbeidet foregår innenfor de økonomiske og administrative styringslinjene i den enkelte kommune (Figur 4 Oversikt over bibliotekfeltet).

De store forskjellene mellom kommunale folkebibliotek er noe det statlige nivået forsøker å endre på, etter innspill fra sektoren (Kultur- og likestillingsdepartementet, 2023). I den nasjonale bibliotekstrategien *Rom for demokrati og dannelse*, som først var gjeldende fra 2020 til 2023, og som deretter ble videreført i en utvidet utgave ut 2025, står digitalisering og utvikling av digital infrastruktur for bibliotekene sentralt. Det er et mål at «bibliotekenes samlede ressurser både fysisk og digitalt skal bli bedre tilgjengelig for befolkningen over hele landet» (Kultur- og likestillingsdepartementet, 2023, s. 9).

En annen interessant egenskap ved folkebiblioteksektoren som case er at det er en offentlig tjeneste som når en stor andel av befolkningen. Ifølge Norsk kulturbarometer for 2023 er folkebiblioteket et av de mest brukte kulturtilbudene i Norge. I løpet av 2023 hadde 44 prosent av befolkningen brukt fysiske tjenester ved folkebibliotekene, mens 18 prosent hadde brukt bibliotekets digitale tjenester på nett eller i apper. Bibliotekbrukerne bruker biblioteket i snitt 8,3 ganger per år. De som bruker digitale tjenester bruker disse enda mer, hele 10,6 ganger per år. Når det gjelder lesing, er det fremdeles klart flest som leser fysiske bøker: 66 prosent av befolkningen leste papirbok i løpet av 2023, mens 19 prosent leste e-bøker (*Norsk kulturbarometer 2023*, 2024, s. 9, 13).²

Folkebibliotekene er institusjoner som opprinnelig var grunnlagt på boken som fysisk gjenstand og fremveksten av et bokmarked for et lesende publikum fra siste halvdel av 1800-tallet. Med den informasjonsteknologiske revolusjonen fra slutten av 1900-tallet reiste spørsmålet seg om hva bibliotekene skulle være i en digital tid. I dag er det en sentral del av folkebibliotekenes oppdrag å sørge for at befolkningen i hele landet har gratis digitale medier – som vi i stor grad kan bruke på våre egne telefoner og uavhengig av hvor vi er. Spørsmålet

² Til sammenligning er opera det minst brukte kulturbudet. 7% av befolkningen gikk på opera i 2023, og disse gikk i snitt 3 ganger hver *Norsk kulturbarometer 2023*. (2024). Statistisk sentralbyrå. https://www.ssb.no/kultur-og-fritid/kultur/artikler/norsk-kulturbarometer-2023/_attachment/inline/f544a7ce-41f9-46e8-ac0d-fc4e09be1e97:9e379a32642db01ceb2329600ba6aee395adb719/SA174_web.pdf.

om hva biblioteket skal være i en digital tid har fulgt folkebibliotekene siden internett ble allment på slutten av 1990-tallet og er fremdeles et tema som debatteres i feltet (Audunson, 2023).

I *Oslo-manualen* er det å utvikle en ny eller forbedret tjeneste definert som produktinnovasjon (OECD, 2018). Siden vi skal undersøke forhold som har betydning for hvordan tjenesten med formidling og utlån av digitale innholdstjenester er tatt i bruk, og velger derfor å forstå utlån og formidling av digitale tjenester som en produktinnovasjon i bibliotekfeltet. Det er altså ikke de digitale innholdstjenestene i seg selv, som digitale aviser, bøker, ukeblader, film, musikk eller lydbøker som undersøkes. Disse produktene er godt etablert som teknologiske innovasjoner som formidles og brukes i det kommersielle markedet. Innovasjonsprosessen vi går inn i er folkebibliotekenes prosess med å gjøre aktiv formidling av slike tjenester til en del av det daglige arbeidet.

Problemstilling

Hvordan samspiller implementering av digitale tjenester med institusjonelle kontekster i offentlig sektor?

For å besvare problemstillingen vil vi gjøre en case studie av det norske folkebibliotekfeltet. Folkebiblioteket er valgt fordi det er en offentlig tjeneste som finnes i alle kommuner, som når en stor andel av befolkningen og som er i en prosess der det er et mål at det skal bli likere digitale tjenester i hele landet.

Forskningsspørsmål 1: Hvordan implementeres digitale tjenester i folkebibliotekfeltet?

Forskningsspørsmål 2: Hvilken betydning har implementering av digitale tjenester for folkebibliotekfeltet?

Hensikt

Hensikten med å undersøke denne problemstillingen er å frembringe mer kunnskap om forhold som har betydning for implementeringsprosesser og hvordan implementering kan ha betydning for endring av den institusjonelle konteksten implementeringsprosessen inngår i. Siden tidligere forskning har vist at det kan være vanskelig å realisere gevinsten av innovasjonsprosjekter i norsk offentlig sektor, er det vår hensikt at undersøkelsen skal bidra til kunnskap som kan være nyttig for fremtidige implementeringsprosesser i offentlig sektor.

Forskning på innovasjon i offentlig sektor

Mens det er forsket mye på innovasjon i privat sektor, har det i mindre grad blitt forsket på innovasjon i det offentlige, selv om dette har endret seg noe de siste årene (De Vries et al., 2016; Walker, 2014). Forskning på implementering i offentlig sektor er viktig siden offentlig sektor i liten grad vurderer implementering som en del av innovasjonsprosessen og fordi offentlig sektor har andre kjennetegn enn privat sektor (Hartley, 2005; Kurtmollaiev et al., 2023). Innovasjon i offentlig sektor kjennetegnes av høye ambisjoner, sterkt engasjement, høyt utdannede ansatte og en størrelse som gjør det mulig å håndtere innovasjoner som ikke lykkes (Torfing, 2016). Men sektoren har også mange interessenter med motstridende ønsker, krav og innflytelse, både politisk, administrativt og i befolkningen (Cinar et al., 2019; Torfing, 2016; Walker, 2006). Siden innovasjon i offentlig sektor må forstås i lys av andre faktorer og målsettinger enn i privat sektor, er det ikke alltid relevant å overføre forskning fra privat sektor til offentlig sektor (Hartley, 2005). Mangelen på konkurranse og incentiver har vært sett på som en barriere for innovasjon i offentlig sektor, men sektoren har vist seg å være mer dynamisk og innovativ enn sitt rykte (Torfing, 2019). Den økende forskningsinteressen kan illustreres av de Vries et al. som i sin gjennomgang av empirisk forskning på feltet at over halvparten av forskningen var publisert etter 2010. Hele 40 prosent av forskningen handlet om administrativ prosessinnovasjon. Andre sentrale områder var produkt- eller serviceinnovasjon, styringsinnovasjon og teknologisk prosessinnovasjon. Mye av forskningen vi funnet under søk har handlet om helsesektoren. I norsk sammenheng er samarbeidsinnovasjon, digitalisering og tjenesteinnovasjon sentrale tema (Johnsen et al., 2020; Meld. St. 30 (2019–

2020)). Norske og engelske søk på ulike kombinasjoner av ord som *offentlig sektor*, *innovasjon* og *kultursektor* på Google Scholar ga ingen treff som er direkte relevante for vår undersøkelse. Denne oppgaven tilfører dermed kunnskap om implementering innenfor en sektor som er lite belyst innenfor forskningsfeltet innovasjon i offentlig sektor.

Selv om det er økende interesse for forskning på innovasjon i offentlig sektor, er implementering et tema som trenger både forskning og oppmerksomhet. I forbindelse med sin undersøkelse av modeller for samarbeidsinnovasjon i norsk offentlig sektor, fant Kurtmollaiev et al. (2023) at implementering har en tendens til å defineres ut av innovasjonsprosessene (Kurtmollaiev et al., 2023). Ettersom Kurtmollaiev et al. undersøkte samarbeidsmodellene, var kontekstuelle forhold som påvirker implementering utenfor deres studie. De mest brukte teoretiske grunnlagene for implementering er utviklet for implementering av teknologi. Dette gjelder både Rogers' teori om diffusjon av innovasjoner, Technology Acceptance Model og Normalization Process Theory (NPT), som ble utviklet for implementering av teknologi i helsevesenet (May et al., 2009; Rogers, 2003). Selv om både Rogers' og NPT er egnet for kvalitativ forskning, er ingen av dem utarbeidet for å undersøke institusjonskontekstens betydning for implementering. Teorien til Rogers legger særlig vekt på betydningen av individers egenskaper for implementering, også når det gjelder implementering på organisasjonsnivået, og på implementering av enkelte teknologier (Rogers, 2003). NPT vektlegger hvordan arbeidsprosesser på operativt nivå kan fremme implementering, men avgrenser seg fra den utvidede institusjonelle konteksten (May & Finch, 2009; May et al., 2009).

For å undersøke implementering på feltnivå og for å kunne undersøke innovasjon i offentlig sektor, trenger vi et teoretisk rammeverk som gjør det mulig å se implementeringsprosessen i sammenheng med institusjonskonteksten. Vi vil derfor undersøke hvordan implementeringen samspiller med omgivelsene på feltnivå ved å bruke institusjonell logikk som teoretisk rammeverk. Institusjonell logikk kan sees som en kritikk av forestillingen om rasjonelle aktører fordi de legger til grunn at rasjonalitet er kontekstuell. Mennesker beveger seg mellom ulike institusjonelle kontekster. Det som er rasjonelt i én kontekst er ikke nødvendigvis rasjonelt i en annen. Dessuten kan mennesker ta med seg en rasjonalitet fra en sammenheng over i en ny, og dermed bidra til at rasjonaliteten endres (Thornton et al., 2012). I de senere årene er institusjonell logikk brukt for å undersøke hvordan konflikter mellom ulike logikker

virker inn på organisasjoner, og hvordan implementering av regulatoriske-, teknologiske endringer på samfunnsnivå fører til nye institusjonelle logikker og spenning mellom ulike logikker. Mennesker tar med seg en rasjonalitet fra én sammenheng over i en ny, og bidrar dermed til at sammenhengen de deltar i endres (Høiland & Klemsdal, 2022; Kurtmollaiev, 2023; Raaijmakers et al., 2018; Van den Broek et al., 2014). I de senere årene er institusjonell logikk brukt for å undersøke hvordan konflikter mellom ulike logikker virker inn på organisasjoner, og hvordan implementering av regulatoriske-, teknologiske endringer på samfunnsnivå fører til nye institusjonelle logikker og spenning mellom ulike logikker (Høiland & Klemsdal, 2022; Kurtmollaiev, 2023; Raaijmakers et al., 2018; Van den Broek et al., 2014). Med utgangspunkt i eksisterende måter å bruke institusjonell logikk på vil vi se på innovasjon i lys av folkebibliotekfeltet, men vi vil tydeligere vektlegge kompleksiteten i statslogikken og hvordan omfattende institusjonelle endringer kan finne sted innenfor samme logikk.

Oppgavens oppbygning

I kapittel 2 vil vi gjøre nærmere rede for hvordan implementeringsteori, innovasjon i offentlig sektor og institusjonell logikk fungerer som rammeverk for oppgaven. I kapittel 3 presenterer vi forskningsdesign og metodevalg. Forskningsdesignet for oppgaven er en induktiv casestudie på feltnivå, der vi studerer folkebiblioteket som enkeltcase (Stake, 1995; Yin, 2017). Caset bygges opp av dokumenter, kvalitative forskningsintervjuer, uformelle samtaler og observasjon og egenobservasjon. Datamaterialet struktureres og analyseres etter prinsipper for aksial koding og i lys av institusjonell logikk som teoretisk rammeverk (Corley & Gioia, 2004; Friedland & Alford, 1991; Gioia et al., 2013; Thornton et al., 2012).

Kapittel 4 gjør rede for funn og analyse. Her presenterer vi datastrukturen og presenterer funn og analyse av materialet, som til slutt oppsummeres i en prosessmodell. I kapittel 5 diskuterer vi hvordan undersøkelsen bidrar til implementeringsteori, forskning på innovasjon i offentlig sektor og institusjonell logikk, før vi til slutt konkluderer og gir våre forslag til videre forskning i kapittel 6.

2 Teori

Innovasjon i offentlig sektor

Ifølge Van de Ven et al. (1986) består innovasjon av fire elementer: nye ideer, folk, transaksjoner og institusjonell kontekst. En viktig oppgave for forskning på innovasjonsledelse er derfor å forstå samspeillet mellom disse elementene (Van de Ven, 1986). Den institusjonelle konteksten inkluderer blant annet kultur, lovverk, kunnskapssystemer og andre forhold som har betydning for muligheten til å lykkes med innovasjon (Van de Ven, 1986). For å finne ut hvilken plass implementering har i innovasjon som prosess, er det nødvendig å se litt nærmere på hva innovasjonsbegrepet inneholder.

For å etablere et fagovergripende innovasjonsbegrep gjennomførte Baregheh (2009) et al. en litteraturgjennomgang av hvordan begrepet brukes. De kom frem til at innovasjon består av seks ulike dimensjoner: trinn, sosial kontekst, middel, mål, type og innovasjonsgrad (Baregheh et al., 2009). Basert på disse dimensjonene, definerte de innovasjon slik:

Innovation is the multi-stage process whereby organizations transform ideas into new/improved products, service or processes, in order to advance, compete and differentiate themselves successfully in their marketplace (Baregheh et al., 2009, s. 1334).

Problemstillingen for denne oppgaven berører dermed to av dimensjonene i innovasjonsbegrepet: trinn og sosial kontekst. Innovasjon handler om utvikling og implementering, og vi undersøker implementering, og vi ser på hvordan det samspiller med det Baregheh et al. refererer til som sosial kontekst. Selv om innovasjonsdefinisjonen tar utgangspunkt i organisasjoner, understreker de at den sosiale konteksten kan være «any social entity, system or group of people involved in the innovation process or environmental factors affecting it» (Baregheh et al., 2009, s.1332).

Behovet for mer kunnskap om kontekstens betydning for innovasjon er også fremhevet

innenfor forskning på innovasjon i offentlig sektor. De Vries et al. (2016) utarbeidet en forskningsagenda for innovasjon i offentlig sektor der de fremhever behovet for å undersøke dynamikken mellom de ulike aspektene som spiller inn på innovasjon i offentlig sektor, som politikk, media og press i omgivelsene (De Vries et al., 2016). De påpeker også betydningen av å studere innovasjoner over tid, siden forskningslitteraturen sier lite om hva som skjer etter den strategiske beslutningen om å ta innovasjonen i bruk er fattet (De Vries et al., 2016). Cinar et al. (2019) har undersøkt alle trinnene i innovasjonsprosessen og fant at de fleste barrierer oppsto i implementeringsfasen, og at de fleste barrierene handlet om forhold utenfor enkeltorganisasjoner. De argumenterer derfor for at analyseenheter for forskning på innovasjon i offentlig sektor bør utvides til å gjelde systemer og nettverk fremfor enkeltorganisasjoner (Cinar et al., 2019). Det betyr at innovasjonskontekst ser ut til å være et tema det bør forskes med på både innenfor innovasjonsstudier generelt og innenfor offentlig sektor innovasjon.

Trekk ved innovasjon i offentlig sektor

Studier som er gjort av innovasjon i offentlig sektor har påpekt at sektoren er preget av motstridende interesser og derfor et komplekst område for innovasjon. En av grunnene til det er at det er en organisasjon eller et felt kan ha flere parallelle styringslinjer og pengestrømmer, for eksempel fra stat, fylkeskommune og kommune, slik som folkebiblioteket. I tillegg til det formelle krysspreset, argumenterer Hoggett (2006) for at offentlig sektor også preges av uformelt krysspreset fordi virksomhetene skal handle for fellesskapets beste innenfor mangfoldige samfunn der individer og interessegrupper har motsetningsfulle behov og oppfatninger om hva som er til det beste for fellesskapet. Skiftende forestillinger og oppfatninger på kollektivt nivå, for eksempel om trusler i samfunnet projiseres fra befolkningen over på «det offentlige» og skaper nye forventninger (Hoggett, 2006).

Pache og Santos (2010) viser at utfordringen med å håndtere motsetningsfulle krav ikke er særegent for offentlig sektor, selv om det er fremtredende innenfor områder som utdanning, helse og kultur (Pache & Santos, 2010). De hevder at motsetningsfulle krav er særlig fremtredende innenfor felt med organisasjoner som er moderat sentralisert og har høy grad av

fragmentering. At feltet er moderat sentralisert vil si at det er flere sentrale aktører som har betydelig innflytelse på organisasjonene, men med press som går i ulike retninger. Høy grad av fragmentering vil si at feltet er preget av mange, ukoordinerte aktører. Med utgangspunkt i Olivers typologi for organisatoriske responser, argumenterer Pache og Santos for at fullt samtykke er en umulig respons nettopp fordi kravene er uforenelige. De mulige responsene på institusjonelt press som involverer motstridende mål er kompromiss, unngåelse, opposisjon og manipulering, avhengig av hvor sterke de interne drivkreftene for ett eller begge målene er (Pache & Santos, 2010). Overført til implementering kan det bety at motsetningsfulle krav kan være en barriere for implementering i felt som er moderat sentralisert og har høy grad av fragmentering, slik Pache og Santos viser at gjelder flere felt innenfor offentlig forvaltning, slik som kulturfeltet (Pache & Santos, 2010).

I tillegg til dette har eksisterende forskning identifisert en rekke vanlige mål og barrierer for innovasjon i offentlig sektor. Målene handler ofte om å forbedre kvaliteten på offentlige tjenester, effektivisere offentlig administrasjon, øke offentlige organisasjoners evne til å håndtere samfunnsutfordringer eller å fremme likestilling og demokrati (De Vries et al., 2016; Hartley, 2005; Torfing, 2016; Torugsa & Arundel, 2016; Walker, 2006).

Det er imidlertid mange kjente barrierer mot å lykkes med dette. Sentraliserte kontrollmekanismer, risikoaversjon, manglende støtte fra ledere, mangel på incentiver, budsjettbegrensninger og teknologirelaterte begrensninger er bare noen av dem (Torfing, 2016; Torugsa & Arundel, 2016). Cinar (2019) fant at de viktigste barrierene på organisasjonsnivå er lite effektive administrative prosesser, manglende støtte fra nøkkelaktører, manglende ressurser, rigide organisasjonsstrukturer og manglende kunnskap (Cinar et al., 2019). I tillegg nevner Torfing regulatoriske begrensninger og manglende konkurranse (Torfing, 2016).

Når det gjelder manglende konkurranse er det to variabler som ser ut til å ha sammenheng med spredning av innovasjoner på tvers av lokale myndigheter: forventninger fra innbyggere og konkurranse med andre tjenestetilbydere (Walker, 2006). Innenfor ikke-teknologiske innovasjoner er det i samhandlingen mellom offentlige organisasjoner og mellom offentlige organisasjoner og eksterne samarbeidspartnere at de fleste barrierene oppstår (Cinar et al.,

2019).

Motsetningsfulle mål, krav og barrierer for innovasjon er altså kjennetegn ved innovasjon i offentlig sektor. For å undersøke samspillet mellom den institusjonelle konteksten og implementeringsprosessen trenger vi implementeringsteori som vektlegger både formelle og de uformelles sider ved sammenhengen innovasjonen foregår innenfor.

Implementeringsteori

Rådende implementeringsteorier, som Technology Acceptance Model (TAM), Normalization Process Theory (NPT) og Rogers' Innovation Diffusion Theory (IDT) springer ut av forskning på implementering av teknologi (Davis & Granic, 2024; Murray et al., 2011; Rogers, 2003). Det operative nivået av individer og arbeidsfellesskap som skal bruke teknologien spiller en viktig rolle i alle tre teoriene. Technology Acceptance Model (TAM). TAM ble ifølge Davis og Granic (2024) utviklet for å kunne forutsi brukeraksept av nye systemer og brukes i dag både til å forutsi og til å forklare brukeratferd eller avvisning av ny teknologi (Davis & Granic, 2024). I videreutviklingene av TAM (TAM2 og TAM3) ble det inkludert variabler knyttet til de sosiale og organisatoriske omgivelsene, som sosial innflytelse og i hvilken grad individet opplever at det finnes organisatorisk og teknologiske infrastrukturer som tilrettelegger for å bruke systemet (Davis & Granic, 2024). Siden vår problemstilling handler om å finne samspill mellom innovasjonen og institusjonell kontekst i offentlig sektor, vurderer vi ikke TAM-modellene egnet for å belyse denne problemstillingen.

Individperspektivet står også sentralt i IDT. Rogers (2003) definerer implementeringsprosessen som «all of the events, actions, and decisions involved in putting the innovation into use» (Rogers, 2003, s. 421). Mens adopsjon handler om den strategiske beslutningen om å ta innovasjonen i bruk, er implementering en prosess der det operative nivået er sentralt. Implementeringsfasen består av tre trinn. Det første handler om tilpassing av både innovasjonen og strukturelle forhold ved organisasjonen. Deretter kommer det en ny avklaringsprosess av det videre forholdet mellom innovasjonen og organisasjonen, før innovasjonen eventuelt blir en rutinisert del av organisasjonen og ikke lenger oppleves som ny. Dette er ikke en lineær prosess. Det er ifølge Rogers vanlig at innovasjonen må

gjennomgå prosessene i flere omganger. Beslutningen om adopsjon kan omgjøres, og den må bekreftes for at implementeringen skal føre til varig bruk (Rogers, 2003). Betoningen av at både organisasjonen og innovasjonen endres i løpet av implementeringsfasen er relevant for å forstå samspillet mellom innovasjonen og omgivelsene. IDT er imidlertid lite konkret når det gjelder hvordan denne endringsprosessen foregår etter at beslutningen om adopsjon er tatt på strategisk nivå. Dermed er heller ikke IDT tilstrekkelig som teoretisk rammeverk for å forstå forbindelsen mellom operativ implementering og institusjonell kontekst på feltnivå.

NPT er utviklet som en respons til IDT og er derfor mer konkret innrettet mot å forstå hva som skjer på det operative nivået under implementering (May & Finch, 2009; May et al., 2009). May et al. (2009) kritiserte Rogers' diffusjonsteori for å medvirke til en oppfatning av at organisasjonskonteksten er noe «gitt» og at implementering handler om å finne en teknologi som passer sammen med organisasjonen. I stedet argumenterer de for et rammeverk som forklarer de sosiale prosessene der innovasjonen tas inn arbeidsprosesser og blir en del av de daglige rutinene (normaliseres). Det gjør de ved å «look at what people actually do and how they actually work» (May et al., 2009). Selv om også denne modellen er utviklet på bakgrunn av implementering av teknologi i helsesektoren, har NPT fått stor utbredelse som forklaringsmodell på hvordan det oppstår barrierer og hvordan man kan forbedre implementeringsprosesser (McEvoy et al., 2014). Forholdet mellom innovasjonen og omgivelsene handler innenfor NPT om i hvilken grad teknologien passer sammen med organisatoriske mål, ledelse, ressursene som er avsatt til implementeringen (Murray et al., 2011). NPT forholder seg til aktørenes tilsiktede handlinger og ikke til tradisjon, historiske prosesser og uformelle praksiser (May & Finch, 2009). Den sosiale konteksten i NPT er altså langt mer avgrenset enn den institusjonelle konteksten som spiller inn på innovasjon i offentlig sektor. Dermed er heller ikke i NPT egnet for å forstå implementering på feltnivå i offentlig sektor.

Siden digitale bibliotek tjenester er i en fase der det arbeides for økt utbredelse og et likere tilbud i hele landet, er vårt utgangspunkt at folkebibliotekfeltet som felt er i en implementeringsprosess i Rogers' forstand, selv om ulike aktører kan være på ulike steder i implementeringsarbeidet. Rogers' teori om implementering tar for seg enkelte teknologier og individuelle responser på disse innenfor en organisasjon. Ulike forskere har påpekt

nødvendigheten av å anerkjenne den gjensidige påvirkning mellom innovasjon og organisasjon i en implementeringsprosess (Nysveen et al., 2020; Rogers, 2003). I vår studie ser vi på en større prosess som går over lang tid, der det inngår ulike teknologiske løsninger, vi ser på hele feltet og ikke bare en organisasjon. Hensikten vår er å finne frem til et teoretisk rammeverk som kan bidra til å belyse hvordan innovasjonen og institusjonen samspiller i implementeringsprosessen. I det følgende vil vi derfor se på hvordan elementer fra institusjonell logikk kan bidra til å belyse en innovasjonsprosess som foregår i et felt der det er motsetningsfulle mål, krav og barrierer for innovasjon, og der innovasjonen og strukturelle forhold i feltet påvirker hverandre.

Institusjonell logikk

Institusjonell logikk, slik den er utviklet av Thornton et al. (Thornton & Ocasio, 1999, 2008; 2012) i forlengelsen av Friedland og Alford (1991), er ikke én teori, men et metateoretisk rammeverk som kombinerer teorier fra ulike fag som sosiologi, psykologi, statsvitenskap og økonomi. Hensikten med rammeverket er å finne fram til måter å gjennomføre analyser på av hvordan sosiale strukturer skapes og endres (Thornton et al., 2012). Friedland og Alford (1991) ser samfunnet som et interinstitusjonelt system av institusjoner med ulike logikker, som for eksempel stat, religion og familie. Hver av disse institusjonene er bygget opp av strukturer og utøvelsen av materielle praksiser (Friedland & Alford, 1991). Eksempler på materielle aspekter kan være strukturer og praksiser, mens symboler er oppfatninger, normer og verdier (Thornton et al., 2012).

Materiell praksis og symbolsk mening

Begrepet 'praksis' refererer innenfor institusjonell logikk til sosialt meningsfulle aktiviteter som forbinder individers og organisasjoners handlemåter med et symbolsk meningsinnhold utover seg selv, eksempelvis i et religiøst ritual (Thornton et al., 2012). Nattverden gir kjeks og vin en symbolsk mening som skiller betydningen av nattverden fra andre sammenhenger der det spises kjeks og drikkes vin. Symbolene gir mening til de materielle praksisene, og motsatt utøver materielle strukturene og praksisene symbolsk mening (Friedland & Alford,

1991; Lounsbury & Boxenbaum, 2013). Symboler kan forstås som de kognitive dimensjonene i institusjonen. Symbolene kan for eksempel utøves gjennom narrativer som kan bekrefte eller redefinere institusjonens mening ved å aktivere institusjonelle symboler (Thornton & Ocasio, 2008). Slik knytter narrativer om aktører, hendelser og praksiser sammen materielle og symbolske praksiser i institusjonen og gjør dem meningsfulle. Narrativer reflekterer organisatoriske praksiser, hvordan de har utviklet seg og hva det førte til (Thornton et al., 2012)

Dette synet på forbindelsen mellom symboler og materiell praksis gjør også at en symbolsk mening kan endres når de materielle praksisene endres (Ocasio & Lounsbury, 2017). Til sammen uttrykker det materielle og symbolske hva som er rasjonelt innenfor de ulike idealtypene. På dette punktet markerer institusjonell logikk seg som klart alternativ til ideen om rasjonelle aktører som handler ut fra egeninteresse. En handling som er rasjonell innenfor en institusjonell idealtipe, trenger ikke å være rasjonell innenfor en annen institusjon. Aktørens rasjonalitet er kontekstuell, og hver institusjonell idealtipe har sin egen rasjonalitet som er bygget opp av materielle og symbolske elementer (Friedland & Alford, 1991; Thornton et al., 2012).

Institusjonelle idealtyper og rasjonaliteter

Som en videreutvikling av Friedland og Alford (1991) beskrivelse av samfunnet som et interinstitusjonelt system av kjerneinstitusjoner, har Thornton et al. (2012) lagd en matrisemodell som viser hvordan ulike institusjonelle logikker er bygget opp av ulike dimensjoner som beskriver institusjonens rasjonalitet. De syv idealtypene langs x-aksen er familie, samfunn, religion, stat, marked, profesjon og selskap. Langs y-aksen er det ni dimensjoner som både favner symbolske og materielle aspekter ved hver av idealtypene. Dimensjonene er rotmetafor, legitimeringskilde, kilde til autoritet, kilde til identitet, normbase, grunnlag for oppmerksomhet, strategi, uformell kontrollmekanisme og økonomisk system. Til sammen utgjør de ni rasjonalitetene idealtypens institusjonelle logikk.

Selv om hver institusjonell idealtipe har sin rasjonalitet som bygges opp av symbolske og materielle praksiser, er ikke disse institusjonelle logikker stabile «pakker». Smets et al. (2012)

har vist hvordan handlinger på individ- og organisasjonsnivå kan endre profesjonslogikk på feltnivå (Smets et al., 2012). Aktører kan ta med seg normer og verdier fra en institusjonell sammenheng og over inn i en annen – for eksempel fra markedet og inn i familien, eller fra markedet til staten. Dermed kan det innenfor en og samme institusjon være flere konkurrerende rasjonaliteter i spill samtidig, uten at én logikk erstatter en annen fullt ut (Thornton & Ocasio, 2008). Dette gjør at enkeltaktørers *agency*, forstått som menneskers evne og autoritet til å ta egne og unike valg og dermed påvirke de sammenhengene de til enhver tid er i, står sentralt institusjonell logikk (Archer, 2003; Thornton et al., 2012). En institusjonell logikk kan også endres ved å integrere elementer fra andre logikker, og nye logikker kan oppstå (Kurtmollaiev, 2023; Ocasio & Lounsbury, 2017). Det finnes mange eksempler på hvordan det å innføre en rasjonalitet fra én institusjon over i et annet kan bidra til å skape konflikt mellom mål, organisatoriske nivåer og yrkesgrupper (Høiland & Klemsdal, 2022; Van den Broek et al., 2014; Vickers et al., 2017).

Når det gjelder offentlig sektor viser tidligere forskning at det først og fremst er logikker knyttet til marked, stat og profesjon som settes i spill og kommer i konflikt med hverandre. Vi tar derfor utgangspunkt i disse institusjonelle idealtypene i vår undersøkelse. Rotmetaforen for statslogikken er at staten beskrives som omfordelingsmekanisme. Markedets rotmetafor er transaksjon, mens profesjonens metafor er å være et relasjonelt nettverk. Et annet eksempel er dimensjonen normbase. Mens normbasen for statsinstitusjonen er statsborgerskap, er normbasen for markedet egeninteresse og for profesjonen er normbasen knyttet til medlemskap (Kurtmollaiev, 2023; Thornton et al., 2012). Slik beskriver rotmetaforene en rasjonalitet innenfor institusjonenes logikk som både sier noe om institusjonens symbolske betydning og om hvordan denne betydningen utøves gjennom praksis.

Institusjonelle tilpasningsrespons

Muligheten for å analysere etablerte institusjonelle praksiser og se hvordan nye symbolske krav og materielle praksiser samsvarer eller støter sammen med elementer i den institusjonelle logikken, gjør institusjonell til et rammeverk som er egnet til å undersøke samspillet mellom implementering og den institusjonelle konteksten. For å konkretisere hvordan institusjonell logikk kan ha betydning for organisatorisk respons på implementering vil vi trekke veksler på

Raaijmakers et al.s (2018) modell for symbolsk og materiell tilpassing og Besharov og Smiths modell (Besharov & Smith, 2014) for sentralitet og kompatibilitet mellom institusjonelle logikker (Besharov & Smith, 2014; Raaijmakers et al., 2018).

I likhet med Pache og Santos (2010) tar begge modellene utgangspunkt i Oliviers modell for organisatorisk respons. Analysen til Raaijmakers et al. (2018) viser hvordan den organisatoriske responsen på et nytt lovverk kom an på i hvilken grad regelverket samsvarte med materielle og symbolske elementer i organisasjonen. I tilfeller med både materielt og symbolsk samsvar mellom organisasjonen og regelverket, var samtykke den mest sannsynlige responsen. Ved motsetning mellom materielle krav, men symbolsk samsvar med lovverket, var *kompromiss* den mest brukte strategien. Hvis det var symbolsk motsetning, men materielt samsvar, var responsen *unngåelse* (seremoniell tilpasning). I tilfeller hvor det verken var symbolsk eller materielt samsvar mellom loven og organisasjonen, var det åpen *opposisjon* mot lovverket (Raaijmakers et al., 2018). Denne modellen kan være nyttig i implementeringssammenheng for å se på samsvar mellom symbolske og materielle enkeltelementer mellom innovasjonen og institusjonskonteksten. Det som gjør at den ikke er tilstrekkelig som rammeverk for implementering, er at den bare forklarer respons avhengig av materielt og symbolsk samsvar, men den tar ikke høyde for hvor viktige motsetningene er for institusjonens identitet. Dette gjør at vi i tillegg vil trekke inn Besharov og Smiths (2014) modell for sentralitet og kompatibilitet mellom institusjonelle logikker.

Forskningslitteraturen sier lite om hvorfor tilstedeværelsen av flere logikker i noen tilfeller fører til konflikt, andre ganger ikke, mens det igjen i andre tilfeller fører til sammensmelting av de ulike logikkene (Besharov & Smith, 2014). For å forstå mulige utfall av parallelle logikker, fant de det derfor nødvendig å undersøke i hvilken grad logikkene er kompatible eller motarbeider hverandre (kompatibilitet), og i hvilken grad begge logikkene er sentrale for virksomhetens kjernefunksjoner (sentralitet). Hvis det er to konkurrerende logikker som begge er sentrale for å løse viktige funksjoner, er sentraliteten høy. Hvis den ene logikken er tydelig dominant ved konflikt, er sentraliteten lav (Besharov & Smith, 2014). Graden av kompatibilitet og sentralitet mellom de parallelle logikkene har betydning for den organisatoriske responsen. Der det er høy grad av sentralitet og lav grad av kompatibilitet, blir organisasjonen *omstridt*. Det innebærer at den er preget av konflikt fordi de ulike logikkene

representerer ulike målsettinger, verdier og strategier, for eksempel når det er sterke motsetninger mellom markedslogikk og profesjonslogikk i sykehus. I organisasjoner der konkurrerende logikker har lav kompatibilitet og lav sentralitet, vil responsen være en *fremmedgjort* organisasjon med moderat konfliktnivå, der ansatte handler etter ulike logikker, men hvor én logikk er sterkest. Som eksempel viser de til press om markedsorientering på et museum, men hvor de ansatte motsatte seg denne tankegangen og arbeidet etter sin museumslogikk. I organisasjoner hvor konkurrerende logikker har høy grad av både sentralitet og kompatibilitet, vil institusjonen bli *tilpasset* og ha lite konflikt. Som eksempel viser de til et omsorgssenter for barn, der ansatte opplever at statslogikkens regler harmonerte med profesjonslogikken. Den siste konfigurasjonen er institusjoner hvor logikkene har høy grad av kompatibilitet, og lav sentralitet. Responsen er en *dominant* organisasjon der logikkene er kompatible og hvor den ene logikken er tydelig sterkere enn den andre. Slike organisasjoner har lite eller ingen konflikt mellom logikkene. Et eksempel på dette er profesjonslogikker i arkitekturbransjen. Når arkitektbyråer fyller hver sin nisje i et felt og forholder seg til ulike institusjonelle logikker, vil konflikten være lav på organisasjonsnivå, men kunne komme til syne mellom de ulike organisasjonene på feltnivå (Besharov & Smith, 2014). Verken Raaijmakers et al.s eller Besharov og Smiths analyser er helt overførbare til vår sammenheng siden begge analysene forholder seg til respons på organisasjonsnivå mens vi ser på feltnivå.

Overført til implementeringsprosesser kan det likevel være grunn til å se nærmere på i hvilken grad de symbolske og materielle aspektene ved innovasjonen harmonerer med de symbolske og materielle aspektene i institusjonen. Ulik grad av overenstemmelse mellom materielle og symbolske aspekter ved institusjonen og innovasjonen kan ut fra denne modellen se ut til å kunne spille en rolle for hvordan implementeringsprosessen foregår i institusjonen. Tilsvarende kan kompatibilitet og sentralitet mellom institusjonelle logikker som kommer i spill i implementeringsprosessen ut fra dette se ut til å kunne ha betydning for samspillet mellom innovasjonen og institusjonen i implementeringsprosessen.

3 Metode

Forskningsdesign: case studie

Ifølge Yin er et forskningsdesign en logisk plan for å besvare forskningsspørsmålene (Yin, 2017). Gjennom problemstillingen «Hvordan samspiller implementering av digitale tjenester med institusjonell kontekst i offentlig sektor?» ønsker vi å forstå betydningen av sosiale praksiser og prosesser. Vitenskapsteoretisk plasserer det studien inn i en sosialkonstruktivistisk og fortolkingsbasert tradisjon. Det vil si at de ontologiske og epistemologiske forutsetningene for undersøkelsen er at virkeligheten formes av sosiale prosesser og aktørers individuelle tolkninger og at kunnskap om disse prosessene alltid er fortolket (Bell, 2022). Noble og Smith (2015) har utarbeidet en terminologi for forskningskvalitet som er tilpasset kvalitativ forskning. Vi har valgt å følge deres begreper om sannhetsverdi, konsistens og slutt anvendbarhet fremfor det kvantitativt orienterte begrepene validitet, reliabilitet og generaliserbarhet (Noble & Smith, 2015).

For å forstå samspillet mellom implementering og de institusjonelle kontekstene det foregår i har vi forsøkt å komme nært inn på prosessene. Siden hensikten med undersøkelsen er å få bedre forståelse av de sammensatte institusjonelle kontekstene implementering av digitale tjenester skjer innenfor i offentlig sektor, valgte vi å gjennomføre undersøkelsen som en casestudie av folkebibliotekfeltet. Etter inspirasjon fra blant andre Gioia (Corley & Gioia, 2004; Gioia et al., 2013) valgte vi en induktiv tilnærming til casen. Hovedformålet med en casestudie er å lære og å skape dybdeforståelse for den enkelte casen. Stake argumenterer likevel for at dybdeforståelse av én case kan ha overføringsverdi til andre sammenhenger. Hvis elementer av casestudien er gjenkjennelige for aktører innenfor andre sammenhenger, kan det bidra til læring utover casen som studeres (Stake, 1995). Casestudier gir mulighetene tolke data innenfor konteksten casen foregår (Maxwell & Chmiel, 2013). I tillegg til å gi anledning til å gå i dybden på et fenomen, gir casestudier og muligheten til å forstå og forklare hvorfor ting oppstår, og til å bygge kontekstbaserte hypoteser eller teori som kan bidra til å forklare årsaksmekanismer bak fenomen (Johannessen et al., 2020).

Ifølge Yin finnes det ingen klar grense for hva som kan være en case. En case kan for

eksempel være et individ, en gruppe, en organisasjon, eller et prosjekt, men casen trenger noen avgrensninger (Yin, 2017). Grønmo definerer ifølge Johannessen en analyseenhet som «en sosial enhet eller det elementet i samfunnet som studiet tar utgangspunkt i. For å kunne fungere som en analyseenhet må slike elementer identifiseres og avgrenses på en entydig måte» (Johannessen et al., 2020, s. 214). Vår case er folkebibliotekfeltet. Intervjuperioden er avgrenset til perioden oktober 2023 til januar 2024 fordi det sammenfalt med avslutningen av prosjektperioden for Bibliotek 24 og dermed med en aktiv periode i feltet for implementering av digitale tjenester. Siden problemstilling og forskningsspørsmål berører institusjonelle forutsetninger har vi valgt å la tidshorizonten for den institusjonelle konteksten være uten tidsavgrensning, siden institusjonell kontekst må forstås i lys av institusjonens tilblivelse og historisitet (Friedland & Alford, 1991; Thornton & Ocasio, 1999; Thornton et al., 2012).

Siden studien gjøres på feltnivå, har vi derfor valgt å forholde oss til folkebibliotekfeltet som én analyseenhet. Ifølge Johannessen et al. er datainnsamlingsenheten de personene man intervjuer for å belyse analyseenheten (Johannessen et al., 2020). Vår datainnsamlingsenhet er ansatte i folkebibliotek, fylkesbibliotek og Nasjonalbiblioteket. Informantene ble valgt ut med variasjon som utvalgsriterium. Vi ønsket å samle inn erfaringer både fra bibliotek som har kommet kort i implementeringsfasen og de som har kommet langt, og fra store og små bibliotek, og fra alle nivåer i feltet, det vil si folkebibliotek, fylkesbibliotek og Nasjonalbiblioteket. Grunnen til at vi gjennomfører studien som single-casestudie med bare én analyseenhet er at det ikke var noen systematiske ulikheter i erfaringene og refleksjonene til informantene ut fra forvaltningsnivå eller størrelsen på folkebiblioteket.

Case

Ifølge Stake (1995) er casestudier fruktbare fordi case er både unike og allmenne (Stake, 1995). Det gjelder også folkebibliotekfeltet.

I likhet med andre lovpålagte tjenester i offentlig sektor, er folkebibliotekfeltet faglig sett en institusjon med lange tradisjoner, fagutdanning og formelle kvalifikasjonskrav. Politisk er folkebibliotekene underlagt politisk styring på alle forvaltningsnivåer, både gjennom lovverk og gjennom fylkeskommunale og kommunale planer, strategier og økonomiske prioriteringer. I administrativ linje er folkebibliotekene et kommunalt ansvarsområde som styres innenfor

den enkelte kommunens styringslinjer. Dette gjør at feltet faglig og politisk har tette koblinger, samtidig som det administrativt og økonomisk er fragmentert. Til forskjell fra de fleste andre lovpålagte tjenester i offentlig sektor, er det helt frivillig for befolkningen om man ønsker å bruke tjenestene eller ikke. Folkebibliotekene utøver ingen myndighet over innbyggerne og er et universelt tilbud som i prinsippet er for hele befolkningen, uansett livssituasjon. Dermed er det en offentlig institusjon som er avhengig av at tjenestene de tilbyr oppleves som relevante for alle deler av befolkningen.

I takt med at mer og mer av mediebruken til befolkningen er blitt digital, er det også et mål at folkebibliotekene skal tilby digitale innholdstjenester i hele landet. Digitale tjenester i folkebibliotekfeltet er altså ikke noe nytt, men temaet er aktuelt fordi Bibliotek 24 i perioden 2022-2023 ble gjennomført som et prøveprosjekt der en konsortieorganisering håndterte forhandling av avtaler om digitale innholdstjenester for folkebibliotek. Fra statens side er det ønskelig med likere bibliotektjenester i hele landet. Erfaringen fra forprosjektet for Bibliotek 24, Digin, var at det er stor spredning i feltet når det gjelder hvor langt bibliotekene har kommet med implementering av digitale tjenester (Prosjekt Digin, 2021). Dette ble også bekreftet i bakgrunnsintervju med prosjektgruppen høsten 2023. Med folkebibliotekfeltet som case, undersøker vi forskningsspørsmålene «Hvordan implementeres digitale tjenester i folkebibliotekfeltet?» og «Hvilken betydning har implementering av digitale tjenester for folkebibliotekfeltet?»

Datainnsamling

Casedesign åpner for å bruke flere datakilder. For å undersøke forskningsspørsmålene var det nødvendig å både samle inn data som belyser aktørers opplevelser, erfaringer og refleksjoner knyttet til å formidle digitale tjenester og data som belyser den institusjonelle konteksten på feltnivå. Vi bruker intervjuene som hoveddata til å belyse implementeringsprosessen og informantenes refleksjoner om digitale tjenester og bibliotekenes samfunnsoppdrag. I likhet med Gioia og Corley supplerer vi informantutsagn med skriftlige kilder både for å få en dypere forståelse av de hendelsene og prosessene informantene forteller om og som supplerende kilder til tema som kommer frem i intervjuene (Corley & Gioia, 2004).

Oversikt over datakilder

Tabell 1. Oversikt over datakilder

Formelle intervjuer med bruk av intervjuguide

Type institusjon	Hvor	Antall/kjønn	Informant nr. *
Nasjonalbiblioteket	Teams	En person*	16
Fylkesbibliotek	Fem på Teams, ett ansikt til ansikt.	Fire kvinner, to menn	2, 6, 9, 10, 11, 13
Folkebibliotek, stort	Teams	Tre kvinner, en mann	7, 8, 12, 15
Folkebibliotek, lite	Ansikt til ansikt	Tre kvinner	3, 4, 5
Skolebibliotek	Teams	To kvinner	14**

* Vi har navngitt informantene etter intervjunummer. Intervju nr. 1 var intervju med prosjektgruppen.

** Siden det bare er en informant, oppgir vi ikke kjønn.

***Vi har ikke skilt mellom disse to i empirien.

Uformelle intervjuer og samtaler

Prosjektgruppen	Ansikt til ansikt	Fire menn,
Ansatte eller tidligere ansatte i biblioteksektoren	Ansikt til ansikt, telefon	To kvinner, seks samtaler
Brukere av digitale tjenester	Ansikt til ansikt, Teams, telefon	Elleve, begge kjønn, 15 samtaler

Deltakende observasjon og annen empiri

Egenobservasjon og et utvalg av utprøving av digitale tjenester

Tilknytning til e-boktjeneste i alle fylker.

Prøvd ut: Pressreader, Cineast, Filmoteket, Allbok og Bookbites.

Testet tilbud ved Oslo Deichman, Gjerdrum bibliotek, Mjøndalen bibliotek, Drammensbiblioteket, Molde bibliotek, Bærum bibliotek, Midt-Telemark bibliotek, Skien bibliotek, Askerbibliotekene.

Deichman: April 2024 legges Allbok ned, står da bare oppført med Libby som kun har utenlandske bøker og ingen norske bøker digitalt tilgjengelig.

Skriftlige kilder

Lov

Lov om folke- og skuleboksamlingar, (1935).

Stortingsmelding/ Odelstingsproposisjon

Ot. prp. nr 14 Lov om folkebibliotek. (1985-1986).

Biblioteksstrategier

Nasjonal bibliotekstrategi 2015-2018: Statens oppgaver og ansvar for utvikling av folkebibliotekene. (2015). Kulturdepartementet

Tabell 1. (fortsettelse),

Lov av 12. desember 1947 om endring i lov frå 16. mai 1935 om folke- og skuleboksamlingar, (1947).

St. meld. nr. 22: Kjelder til kunnskap og oppleving. (1999). Oslo: Det kongelege kulturdepartement

Rom for demokrati og danning: Nasjonal bibliotekstrategi 2020-2023. (2019). Kulturdepartementet og Kunnskapsdepartementet

Lov om folke- og skolebiblioteker, (1971).

St. mld. 17: Eit informasjonssamfunn for alle. (2006). Fornyings- og administrasjonsdepartementet

Rom for demokrati og danning. Utvidet nasjonal bibliotekstrategi – ut 2025. (2023). Oslo: Kultur- og likestillingsdepartementet

Lov om folkebibliotek (folkebibliotekloven), (2013).

St. mld. 23: Bibliotek: kunnskapsallmenning, møtestad og kulturarena i ei digital tid. (2009). Oslo: Kultur- og kyrkjedepartementet

Forskrift

Forskrift om kvalifikasjonskrav i bibliotekene. (2013).
Forskrift om kvalifikasjonskrav for ansatte i folkebibliotek

Intervju

Siden studien har en induktiv tilnærming, er semistrukturerte kvalitative forskningsintervjuer den viktigste datakilden. Når beslutningen om implementering er tatt på organisasjonsnivå, er det faktiske implementeringsarbeidet en aktivitet som foregår på operativt nivå (May & Finch, 2009; Rogers, 2003). Vi la derfor vekt på at intervjuene skulle gi rom for informantenes subjektive erfaringer, uten at de skulle tenke at de representerte noen andre enn seg selv. Aktørers praksis står sentral i institusjonell logikk fordi praksis kan ses som et uttrykk for den institusjonelle logikken de handler innenfor (Van den Broek et al., 2014). Vi gjennomførte semistrukturerte intervjuer med 16 informanter fordelt på 15 intervjuer, i tillegg til uformelle samtaler og et innledende gruppeintervju for å få bakgrunnsinformasjon om temaet. Ifølge Kvale og Brinkmann (2015) er intervjusituasjonen en hendelse der intervjukunnskap eller data blir til i samspillet mellom intervjuer og informant. Det innebærer at opplevelsen av intervjuet som sosial situasjon, spørsmålsutforming, intervjuerens kunnskapsnivå og evne til å stille oppfølgingsspørsmålet er med på å påvirke hvilke data som

kan komme ut av intervjuet (Kvale & Brinkmann, 2015). Intervjueren er med andre ord «instrumentet» for innsamling og fortolkning av kvalitative intervjuer og kan forvente å ta i bruk et stort register av sin kunnskap, erfaring og fantasi i prosessen (McCracken, 1988).

Intervjuguide

Gioia et al. argumenterer for at gode kvalitative intervjuer handler både om struktur og fleksibilitet. En semistrukturert intervjuguide er et nyttig verktøy for å sikre at intervjueren stiller åpne spørsmål som styrer samtalen inn på tema som er relevante for problemstillingene i undersøkelsen. Fleksibilitet er likevel nødvendig for å kunne stille relevante oppfølgingsspørsmål og for å justere intervjuguide og forskningsspørsmålet underveis i forskningsprosessen (Gioia et al., 2013).

For å tilstrebe systematikk i intervjusituasjonen utformet vi en intervjuguide med 12 spørsmål som var felles for informanter fra folkebibliotek, fylkesbibliotek og Nasjonalbiblioteket. Vi utarbeidet en egen intervjuguide til intervjuet med Bibliotek 24. Etter hvert som det ble klart at de øvrige informantene i liten grad skilte mellom hvilke digitale tjenester som var i og utenfor konsortiesamarbeidet Bibliotek 24, brukte vi samme intervjuguide for alle informanter, kun med små språklige tilpasninger avhengig av hvilket nivå de jobbet på. Intervjuguiden ble sendt til SIKT og vi fikk godkjenning til å gjennomføre prosjektet (se vedlegg nr. 1).

Under utarbeidelsen av intervjuguiden ba vi en bibliotekansatt om å lese gjennom hele intervjuguiden for å sikre at språkbruken opplevdes som presis og i tråd med feltets egne benevnelser. Vi utførte også et testintervju for å få tilbakemeldinger fra en erfaren bibliotekar. Intervjuet ble gjennomført med samtykke og er inkludert i datakildene. I den semistrukturerte intervjuguiden kretser spørsmålene rundt informantenes oppfattelse av bibliotekenes samfunnsoppdrag, ulike aspekter ved digitalisering og det å ta i bruk digitale innholdstjenester, og fordeler og ulemper ved digitale innholdstjenester sett opp mot den fysiske delen av bibliotekets samlinger. Slik Roulston og Choi (2018) anbefaler, starter intervjuguiden med åpne spørsmål, før det kommer mer spesifikke spørsmål om digitale tjenester senere i guiden (Roulston & Choi, 2018). Vi valgte å begynne intervjuet med å spørre om hvorfor informantene hadde begynt å jobbe i bibliotek. Vi valgte dette spørsmålet

fordi vi oppfattet det som en åpen og enkel inngang til temaet. Intervjuguiden fulgte en tilsvarende oppbygging som Tjora anbefaler med oppvarmingsspørsmål, refleksjonsspørsmål og avrundingspørsmål (Tjora, 2021). Etter to innledende spørsmål om yrkesvalg og opplevelsen av yrket i dag, fulgte hoveddelen med ni refleksjonsspørsmål om bibliotekets samfunnsoppdrag og hvilke erfaringer informanten har med digitale innholdstjenester, før intervjuguiden rundes av med et åpent spørsmål der informanten kan få gjøre egne tilføyelser.

I tillegg til å stille spørsmålene i intervjuguiden, oppdaget vi underveis at mange fortalte om veiledningsoppgaver som ikke er en del av det egentlige bibliotekoppdraget. Dette kunne dreie seg om å veilede brukere i bruk av helt andre digitale tjenester, som hvordan logge seg på nettbank. Ut fra Gioia et al.s prinsipp om å følge dit informantenes svar leder, valgte vi å inkludere spørsmål om dette i de resterende intervjuene fordi det så ut til å ha betydning for den institusjonelle konteksten digitale tjenester implementeres innenfor (Gioia et al., 2013).

Utvalg

Før vi rekrutterte informanter, startet vi med et bakgrunnsintervju med prosjektgruppen for Bibliotek 24. Derfra fulgte vi, i likhet med Corley og Gioia, snøballprinsippet (Corley & Gioia, 2004). Det vil si at vi fikk forslag til nye informanter fra eksisterende informanter og andre vi var i kontakt med. Gjennom prosjektgruppen for Bibliotek 24 ble vi anbefalt ulike bibliotek vi kunne kontakte. Vi ba om forslag til både store og små folkebibliotek, bibliotek som hadde kommet langt i å implementere digitale innholdstjenester, og bibliotek der iverksettelsen ikke var kommet like langt, for å sikre bredde. Alle vi spurte takket ja til å bli intervjuet. At utvalget fulgte snøballprinsippet og kriteriet om variasjon ser vi som en måte å bidra til å styrke sannhetsverdien for studien fordi det er en utvalgsprosess som ikke har vært farget av egne bias. Tilbakelesing eller informantvalidering er også en anbefalt strategi ifølge Noble og Smith (Noble & Smith, 2015). Vi har fått tilbakelesing på 1. ordens kategoriene i datastrukturen fra en av informantene. Hensikten var å sikre at kategoriene fremdeles er gjenkjennelige for aktører i feltet. Vi har presentert de overordnede funnene for en informant som tok det videre inn i sitt bibliotek for å høre om kollegene kjente seg igjen. Det gjorde de, og det kom i tillegg frem ny informasjon som er lagt inn i datastrukturen.

Vi intervjuet omtrent like mange ansatte fra folkebibliotek og fylkesbibliotek. Alle

informantene unntatt to hadde bibliotekarutdanning. De ansatte på folkebibliotek fordelte seg på små og store bibliotek. De fleste informantene fra fylkesbibliotek hadde også erfaring fra folkebibliotek eller skolebibliotek. Siden Bibliotek 24 også omfatter skolebibliotek i videregående skole, intervjuet vi to ansatte i skolebibliotek. De har jobbet systematisk med å gjøre digitale tjenester tilgjengelige for sine brukere, og vi valgte å intervju disse da vi ønsket å høre mer om hvordan teknologipositive bibliotekansatte oppfatter bruken av digitale innholdstjenester. Vi intervjuet én informant fra Nasjonalbiblioteket. Nasjonalbiblioteket har en sentral strategisk rolle i bibliotekutvikling og utvikling av prismetode for e-bøker, men liten erfaring med den praktiske implementeringen. Vi vurderte det derfor ikke som relevant å ha flere informanter derfra.

Til sammen intervjuet vi 16 personer i semistrukturerte intervjuer. I tillegg gjennomførte vi en rekke uformelle samtaler om bruk av digitale innholdstjenester i løpet av prosjektperioden. Se tabell 1 for fullstendig oversikt. I tabellen over informanter står organisasjonstilhørighet benevnt, men vi har valgt å ikke gjøre dette i sitater eller tekst siden vi ikke opplever skillet som relevant for analyse. Deltakere i prosjektgruppen for Bibliotek 24 er alle ansatt i et fylkesbibliotek. Vi intervjuet to av deltakere i prosjektgruppen og de er beskrevet som ansatte i fylkeskommunen i tabellen av anonymitetshensyn. Informanten fra Nasjonalbiblioteket står oppført og dette er godkjent av informanten.

Vi avsluttet rekrutteringsarbeidet da vi hadde informanter fra alle nivåer og bibliotek med ulike størrelser og vi opplevde at det ikke kom frem vesentlig nye erfaringer gjennom intervjuene. Det vil si at vi intervjuet frem til vi hadde nådd et datametningspunkt (Johannessen et al., 2020).

Gjennomføring av intervjuer

Vi kontaktet mulige informanter på e-post med utfyllende informasjon om prosjektet og samtykkeskjema. Intervjuene ble gjennomført både på Teams og ansikt til ansikt. Erfaringen etter de første fem intervjuene, da vi hadde gjennomført tre ansikt til ansikt og to digitale intervjuer, var at det var enklere å finne et intervjutidspunkt som passet for informantene når vi avtalte møtet digitalt. I løpet av de tre første fysiske intervjuene opplevde vi dessuten at det

kunne være vanskelig å finne et sted intervjuet kunne foregå uforstyrret innenfor bibliotekets åpningstid. Etter dette ble de fleste intervjuene gjennomført digitalt. Thunberg og Arnell (2022) har gjort en forskningsgjennomgang av 29 studier om bruk av digitale intervjuer. Det kom frem at digitale intervjuer skaper større distanse, samtidig som intervjuobjektet sitter i omgivelser som er trygge for dem selv. Dette kan være en fordel fordi informanter føler seg friere til å komme med egne synspunkt, særlig ved sensitive tema. Thunberg og Arnell viser til at noen studier rapporterer om at informantene blir mer poengterte i digitale intervjuer, og deres gjennomgang viser også at mange foretrekker digitale intervjuer. En mulig ulempe kan være at intervjueren går glipp av nonverbale signaler (Thunberg & Arnell, 2022). Vi opplevde ingen tydelig innholdsmessig forskjell mellom digitale og fysiske intervjuer. Det kan ha sammenheng med at både vi og informantene er vant til å bruke Teams i jobbsammenheng, og det kan også ha sammenheng med at vår undersøkelse ikke omhandler særlig sensitive tema. Erfaringen med at Teams-intervjuer fungerte godt gjorde dessuten at vi kunne rekruttere informanter uavhengig av hvor i landet de arbeider.

Vi gjennomførte de fleste intervjuene sammen. En av oss noterte, mens den andre ledet intervjuet. Den som skrev, stilte i noen tilfeller supplerende spørsmål. I noen få tilfeller ble intervjuet gjennomført av bare en av oss. Da lyttet den andre på opptaket og tok notater i etterkant. Vi opplevde det som at vi fikk en god kontakt med informantene under intervjuene. Flere ga uttrykk for at de opplevde intervjuet som mulighet til å reflektere over eget yrke på en måte som de ikke gjør så ofte ellers. Temaene er ikke spesielt sensitive, men noen av informantene sa likevel at de følte seg friere i uttalelsene sine når de var sikret anonymitet. For å unngå å styre informantenes svar i en bestemt retning, bestrebet vi oss på å ikke kommentere innholdet utøver å stille oppfølgingsspørsmål, men heller vise interesse og invitere til utdyping gjennom å bruke tilbakemeldingssignaler som blikkontakt, «mhm» og lignende. For å gi rom til at informanten kan få tenke seg om, forsøkte den av oss som intervjuet i størst mulig grad å være stille og tåle tausheten uten å stille oppfølgingsspørsmål før informanten hadde kommet til orde. De fleste intervjuene varte mellom 45 – 60 minutter, og de ble gjennomført fra oktober 2023 til januar 2024. Vi var i utgangspunktet interessert i den enkeltes forståelse av tematikken, og valgte individuelle intervjuer. Unntakene var bakgrunnsintervjuet med prosjektgruppen for Bibliotek 24 og de to skolebibliotekarene som syntes det var naturlig å bli intervjuet sammen på grunn av sin arbeidsmåte.

Egenobservasjon og skriftlige kilder

For å få bedre bakgrunnskunnskap om de digitale innholdstjenestene informantene fortalte om, valgte vi å være aktive bibliotekbrukere og prøve ut tjenestene selv. Vi har også brukt folkebibliotekenes nettsider for å finne mer informasjon om tema som har kommet opp i intervjuene. I likhet med Kurtmollaiev brukte også vi uformelle samtaler for å få dybdeforståelse om hvordan det var å ta digitale tjenester i bruk (Kurtmollaiev, 2023). Vi snakket med andre bibliotekbrukere om deres erfaringer med digitale bibliotekstjenester og tok korte notater fra samtalen. Hensikten var å få bedre forståelse av tema og problemstillinger om den faktiske bruken av de digitale tjenestene som kom frem i de semistrukturerte intervjuene. Uformelle samtaler, observasjoner og egenobservasjon ble tatt med i det første utkastet på 1. ordens konstrukt, men ble i kondenseringen dekket gjennom variasjonen i informantutsagn.

På bakgrunn av intervjuene ble det klart at den institusjonelle konteksten som implementeringen av digitale tjenester foregår innenfor, måtte forstås i lys av institusjonens historie og hvilken betydning digitalisering har hatt for institusjonelle endringer i feltet. I likhet med Gioia et al. inkluderte vi derfor skriftlige kilder som kunne bidra til å belyse sammenhengene (Corley & Gioia, 2004). Tjora argumenterer for at det i studier av nåtidige fenomener kan være behov for å forstå disse fenomenene i lys av en historisk utvikling. I slike sammenhenger fungerer intervjuene som nåtidbilder som kan gi til personlige erfaringer og minner, mens de skriftlige kildene vil kunne fungere som tidsbilder og en historisk sammenheng for temaene som omtales i intervjuene (Tjora, 2021). Vi har derfor valgt å bruke dokumenter som lovtekster, stortingsmeldinger, strategidokumenter som har hatt direkte påvirkning på feltet som skriftlige tilleggsdata. Disse dokumentene ble også sett i sammenheng med noe sekundærlitteratur om folkebibliotekenes historie. Trianguleringen av intervjuer, skriftlige kilder, uformelle samtaler og observasjon og egen praktisk utprøving av tjenester kan bidra til å styrke undersøkelsens kredibilitet fordi det sikrer at ulike perspektiver kommer frem og gir dybde til funnene (Flick, 2018; Noble & Smith, 2015).

Analysemåte

Analysen er gjennomført som en induktiv innholdsanalyse gjennom aksial koding og følger prinsipper fra Gioia et al. (Corley & Gioia, 2004; Gioia et al., 2013). Fremgangsmåten er et forsøk på en stringent og transparent kvalitativ tilnærming som utvikler teori på bakgrunn av begreper, tema og mønstre i empirien. Datastrukturen (se Figur 1 Datastruktur) viser hvordan kondenseringsprosessen går fra kategorisering av informantsentriske termer (1. orden), via generaliserende tema (2. orden) og til overordnede teoretiske aggregerte dimensjoner som til sammen gir en forståelse av “hva det er som foregår” i den prosessen som er gjenstand for undersøkelsen (Gioia et al., 2013). Transparensen i analyseprosessen er slik vi ser det et viktig bidrag til å gjøre undersøkelsen konsistent ved at det gjør det mulig for andre å følge alle steg i forskningsprosessen (Noble & Smith, 2015).

En viktig forutsetning for Gioia et al.s betoning av forholdet mellom informantsentriske termer og utviklingen av teori er at mennesker ikke bare skaper organisasjonsvirkeligheten de lever i, men at de også er kapable til å gi uttrykk for og forklare sine, tanker, intensjoner og handlinger. Informantene sees på som «knowledgeable agents» og det å gi stemme til de som gjennomlever prosessen er derfor sentralt i deres fremgangsmåte (Gioia et al., 2013, s. 17). Dette gjør at analysemåten samspiller godt med betoningen av aktørers agency og rolle i å skape institusjonell endring innenfor institusjonell logikk.

Gioia et al. tar selv opp faren for at deres metode kan fremstå som en mal for hvordan gjennomføre en analyse, og skriver at dette er i strid med deres tilnærming som nettopp forutsetter at den hele tiden kan forbedres. En kritikk av fremgangsmåten er at den kan fremstå naturalistisk ved at den kan gi et inntrykk av at kunnskap om verden baserer seg på observasjoner, og Mees-Buss et al. anbefaler en mer hermeneutisk tilnærming til tolkning for å bøte på dette (Bell, 2022). Ved at Gioia et al. understreker at det er et perspektivskifte i kondenseringsprosessen fra informantsentriske til teoretiserende begreper, oppfatter vi at fremgangsmåten tydeliggjør at 2. ordens konsepter og aggregerte dimensjoner blir til gjennom en fortolkning, men det er helt transparent hva fortolkningen skjer på grunnlag av (Corley & Gioia, 2004; Gioia et al., 2013).

Koding og kondensering til datastruktur

Kategoriene i 1. orden er hentet ut fra informantenes egne begreper, og Gioia et al. starter med så mange som 50-100 av disse kategoriene, som de så systematiserer og snevrer inn til 25-30. 1. ordens kategorier baserer seg på informantenes egne termer og koder (Corley & Gioia, 2004).

For å styrke sannhetsverdien i forskningen er det ifølge Noble og Smith viktig å unngå at bredden i informantutsagn blir redusert på grunn av bias hos forskerne (Noble & Smith, 2015). For å sørge for at bredden i utsagn kom frem vekslet vi mellom å utarbeide konstrukter sammen og hver for oss. At vi som gjennomførte undersøkelsen har ulike fagbakgrunner og yrker mener vi at har bidratt til å få frem et mangfold i materiale og tolkninger.

Notatene våre fra intervjuene var utførlige. Vi fulgte Stakes anbefaling om å ikke transkribere ordrett, men heller fokusere på å gjengi innholdet i det som ble sagt så presist som mulig (Stake, 1995). Informantutsagn utgjør i omfang det meste av grunnlaget for 1. ordens kategoriene, men innhold fra skriftlige kilder ble også satt inn i datastrukturen og kodet på samme måte som informantutsagnene. Disse var særlig viktige for å belyse institusjonens historisitet og dermed hva endringer i forbindelse med digitale tjenester representerer noe nytt i forhold til. Det første trinnet for å utarbeide ordens koder var en systematisk gjennomgang av intervjunotatene. Vi jobbet først hver for oss med å lage åpne koder for hva informantenes utsagn handlet om. Deretter gikk vi diskuterte vi variasjon og overlapping mellom kategoriene og utarbeidet en felles oversikt over 1. ordens kategorier. Disse ble satt sammen med informantsitater for å opprettholde nærheten til empirien. Etter den første prosessen hadde vi en liste med rundt 90 kategorier.

Innholdsnotater innebærer en umiddelbar fortolkning og et utvalg av empirien og det er alltid en risiko for å ha gått glipp av noe som er sagt. Denne risikoen har vi redusert ved at vi enten har intervjuet sammen eller at begge har lyttet til intervjuene i etterkant og sammenholdt det med notatene. Vi har også gått tilbake og lyttet på nytt til flere av intervjuene der vi fant interessante utsagn i notatene, blant annet for å få innholdet i sitatene nøyaktig. Muntlig språk er annerledes enn skriftlig. Dersom all nøling og småord gjengis i skrift, kan informantens utsagn oppfattes som mindre presise og velformulerte enn de fremsto i muntlig språk (Stake,

1995). I sitater har vi derfor rensset ut muntlig nøling og fyllord der det forstyrrer mer enn underbygger innholdet i utsagnet.

Neste skritt var å hente frem ulike tematiske elementer fra empirien på et lavt generalisert nivå (2. orden). I 2. ordens-kategoriene inkluderer forskerne sine egne teoretiske tema og dimensjoner, som hjelper med å beskrive og forklare temaene som observeres (Corley & Gioia, 2004; Gioia et al., 2013). På grunnlag av de empirinære 1. ordens-kategoriene, sorterte vi kategoriene etter om de først og fremst beskrev *materiell praksis* eller *symbolsk mening* og generaliserte dem inn i 2. ordens-konstrukter. Denne inndelingen er et analytisk grep for å strukturere materialet. Selv om det symbolske og det materielle er delt i datastrukturen ligger det til grunn innenfor institusjonell logikk at all praksis har en symbolsk mening og at symbolsk mening utøves gjennom praksis, som vi vil vise i analysen. Vi ønsket å finne frem til informantenes opplevelser og refleksjoner om bibliotekfeltet som system, kultur og praksis. Vi startet med en oppsummerende gjennomgang av tema fra intervjuarbeidet, inspirert av dimensjonene langs y-aksen i Thornton et al.s matrise (Thornton et al., 2012). Deretter noterte vi ned hver våre tolkninger av hvilke dimensjoner i matrisen informantenes utsagn dreide seg om, før vi i fellesskap sorterte lapper med liknende tema. Neste sortering ble strukturert av en oversikt over de ulike institusjonelle idealtypene og vi diskuterte hvor de samme tematiske lappene kunne høre hjemme innenfor ulike idealtyper. Etter denne gjennomgangen hadde vi 28 2. ordenskonstrukter og 5 aggregerte dimensjoner.

Symbolske og materielle konstrukter og aggregerte dimensjoner

Det var ikke et mål å få temaene til å passe med dimensjonene eller idealtypene, men matrisen fungerte som et utgangspunkt for å diskutere og systematisere hvordan ulike materielle og symbolske praksiser kommer til uttrykk i materialet. Vi ser denne fremgangsmåten som et eksempel på hvordan institusjonell logikk kan brukes i induktive undersøkelser (Cai & Mountford, 2022; Thornton et al., 2012). Etter å ha gått frem og tilbake mellom nivåene og kondensert kategorier og konstrukter i flere omganger, endte vi til slutt med en datastruktur med 22 1. ordens kategorier, 6 2. ordens konstrukter og 3 aggregerte dimensjoner (se Figur 1 Datastruktur). I samsvar med Gioia et al.s fremgangsmåte er den fortolkede relasjonen mellom elementene i datastrukturens 2. og 3. orden illustrert gjennom en prosessmodell (se

Figur 2 Prosessmodell) (Gioia et al., 2013).

Etiske overveielser

Vår behandling av data er i tråd med anbefalingene fra Sikt, og vi søkte og fikk godkjent prosjektet her (Sikt, 2024). Før intervjuet fikk alle tilsendt samtykkeskjema og informasjon om mulighetene for å trekke samtykket. I tillegg informerte vi muntlig om prosjektet og om muligheten for å trekke seg når som helst, i forkant av hvert intervju. Alle fikk informasjon om at informantutsagn blir behandlet anonymt og om oppbevaring av intervjuopptakene. Den eneste informanten som er nevnt med arbeidssted, er den ansatte på Deichman, da størrelse på arbeidssted sikrer anonymitet. Vi gjorde lydopptak med telefon av alle intervjuene.

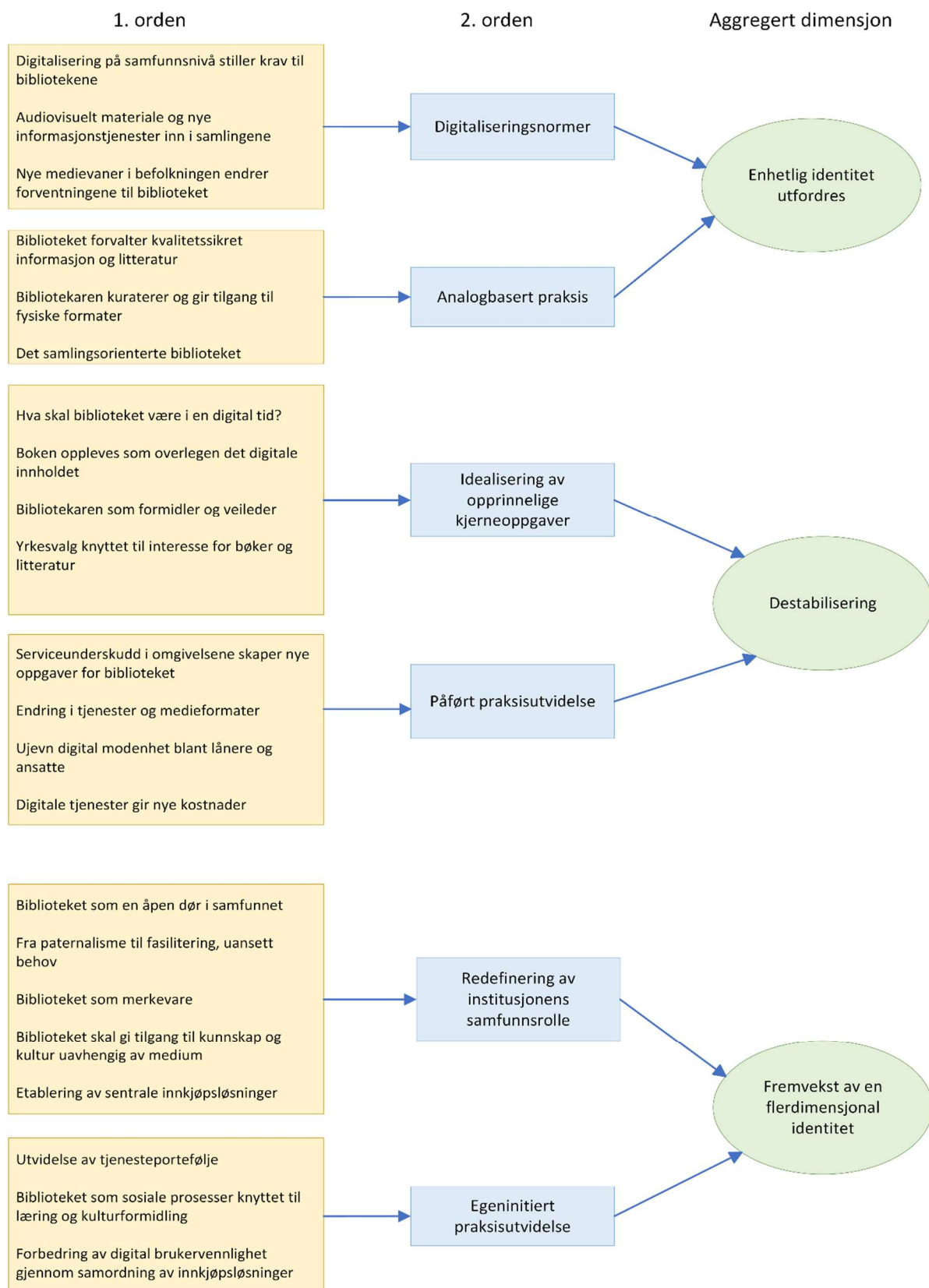
Informantene sendte oss undertegnet samtykkedokument i etterkant av intervjuet dersom de fremdeles samtykket etter intervjuet. Ingen ønsket å trekke seg. Lydopptakene ble overført til et lukket lagringsområde på SharePoint, og opptakene ble slettet fra telefonene. Det blir ikke nevnt navn under intervjuene, og intervjuene ble lagret med nummer og med dato. Navn er ikke skrevet ned verken i filnavn eller i notater. Ingen av oss har bindinger til bibliotekfeltet eller leverandører av tjenester til bibliotek.

4 Funn og analyse

Datastrukturen (figur 1) viser hvordan vi har kodet og kategorisert informantutsagn og skriftlige kilder.

Kodingene i *1. orden* er empirinære utsagn som er kategorisert etter om de beskriver materielle eller symbolske praksiser. Disse er generalisert inn i *2. ordens-konstrukter* som beskriver hvilken type materiell eller symbolsk praksis de empirinære kodene handler om. Ut fra *2. ordens-konstruktene* har vi utarbeidet *aggregerte dimensjoner* som viser hvordan feltet gjennomgår ulike faser eller prosesser som har betydning for implementeringen av digitale tjenester.

Tabell 2 viser et utvalg av representative sitater for å illustrere det empiriske grunnlaget for *2. ordens-konstrukter*.



Figur 1 Datastruktur

Tabell 2. Representative sitater til støtte for datastrukturen

Tema	Representative sitat
Enhetlig identitet utfordres	
Digitaliseringsnormer	<p>«Vi kan holde fast på at vi har tilfredsstillende bibliotekløsninger [...] eller vi kan erkjenne at bibliotekene og samfunnet forøvrig påvirkes sterkt av ny teknologi og at dette gir bibliotekene nye muligheter som vi må ta fatt i.»</p> <p>«Meir og meir informasjon finst i digital form; brukarar søkjer oftare informasjon ved hjelp av digital teknologi, og denne teknologien er etter måten rimeleg og tilgjengeleg for stendig fleire.»</p> <p>«Det vil være flere enn bibliotekene som vil få store utfordringer framover med hensyn til tjenesteutvikling på INTERNET.»</p> <p>«Men mange bibliotekbrukarar er allereie kompetente PC- og internettbrukarar. For å møte også desse brukaranes behov må bibliotektilsette også auke sin eigen kompetanse.»</p>
Analogbasert praksis	<p>«Det er viktig å hjelpe til med å finne noe lånerne kan lese. Formidling til voksenopplæring er også en viktig del av folkeopplysningsoppdraget.»</p> <p>«Det har vært en gullgruve for mange å møtes rundt papiravisen og snakke om det som står i dem. Du møter folk du ikke vanligvis møter, bare på biblioteket.»</p> <p>«Det foregår mye formidling i skranken. Jeg liker å formidle fysisk til folk.»</p> <p>«Vi har mange faste som kommer for å prate og kikke. Det fysiske biblioteket gir en fantastisk følelse.»</p> <p>«Det er bra både for oss og lånerne at de kan benytte seg av det tilbudet vi har her. Vi har en kompetanse som kan hjelpe dem til å finne noe mer enn bare den boka de hadde sett for seg.»</p>
Destabilisering	
Idealisering av opprinnelige kjerneoppgaver	<p>«Å være de som sørger for at det er tilgang til et minimum av kunnskap - som igjen skal sørge for at vi har opplyste borgere som kan være en del av demokratiet.»</p> <p>«Det er trist at samlingene står for fall med lisenssystemet [for digitale tjenester].»</p> <p>«Helt ærlig, så er jeg mer opptatt av fysiske bøker.»</p> <p>«Det er vanskelig for små bibliotek når du ikke kan ta imot barnehager fordi noen få ressurssterke skal få tjenester.»</p> <p>«Det er jo unger som begynner med progressive briller fordi det er så mye skjerm! Viktig å bruke papir, du tar jo inn informasjon på en helt annet måte.»</p> <p>«Jeg så for meg at jeg skulle veilede folk. Svare på spørsmål. I det hele tatt være i kontakt med folk. Låne ut bøker, selvfølgelig.»</p>
Påført praksisutvidelse	<p>«Det har vært endring hos NAV, de har kortet ned på åpningstid. Og så henviste de til biblioteket uten å ha gjort en avtale med biblioteket først. Vår holdning var at vi var positive, vi er der for innbyggerne, med PC, å komme på nett, og å hjelpe folk.»</p>

Tabell 2 (forts.)

«Vi er tett på samfunnets skyggesider. Alle har kurs i vold og rusutfordringer. Det ligger i vår natur å hjelpe, det er en del av yrkesetikken.»

«Det digitale har tatt større plass i hverdagen. De digitale tjenestene har fått større og større plass, digitale aviser, filmtjenester, strømming, lydbøker, alt har økt og økt.»

«Bibliotekarer gidder ikke, det er for vanskelig å bruke. Det er motstand, folk kvier seg for å gå i gang.»

«Digitale terskler medfører utenforskap. Det er en ulempe at [digitale medietjenester] er så vanskelig å få tatt i bruk, det er en terskel. Dessuten er det dyrt. Vi skal levere gratis noe som noen andre skal tjene penger på.»

«Det er tydelig at lånerne strever seg halvt i hjel med de digitale tjenestene. De samme kommer igjen og igjen for å få hjelp. Det må jo bety noe?»

«Jo mer populær [den digitale] tjenesten blir, jo dyrere blir det.»

Fremvekst av en flerdimensjonal identitet

Redefinering av
institusjonens
samfunnsrolle

«Biblioteket er ofte den eneste døra som er åpen i lokalsamfunnet.»

«Jeg tror ikke det kommer til å skje at biblioteket blir et hus med en PC. Vi er ikke en bokhylle, vi skal formidle innholdet. Vi skal ha et bredt utvalg og gi plass til et spekter av stemmer. Men det skal ikke bare stå der, det skal stilles ut, settes i en sammenheng og skapes debatter på grunnlag av materialet.»

«Biblioteket er et sted for alle, som gir lik mulighet til å få den litteraturen de vil ha.»

«Vi skal ikke gå inn på de farlige områdene, vi skal skape debatt, men ikke for mye debatt. Det er vanskelig å være debattarena. Det å være møteplass og debattarena går litt mot hverandre.»

«Det er lurt å formidle digitale innholdstjenester og gi tilgang til dette til befolkningen. Det har et perspektiv av sosial utjevning, at alle skal ha tilgang på for eksempel e-bøker.»

«Det er viktig at vi har digitale ressurser. Da kan det gi et likere tilbud, som er tanken bak Bibliotek24.»

Egeninitiert
praksisutvidelse

«Vi har utlån av instrumenter og tv-spill i tillegg til medier.»

«Vi er i en hybrid mediasamling, og der tror jeg vi skal være ganske lenge. Så gjelder det å greie overgangen til det digitale.»

«Folk tror biblioteket er et boklager, men nå er det mye formidling. Vi må tilpasse oss samfunnet.»

«Jeg sjøl som bibliotekar, tenker at vi skal følge samfunnet og gi et relevant tilbud når folk leser ebøker.»

«Vi skal være en tilrettelegger for livslang læring. Og ikke glemme kulturdelen, som tilgjengeliggjør, gir tilgang på alle de litterære støttene, og sakprosaen. Ikke bare i bokform, også i digital form.»

«Med Bibliotek24 blir det felles avtaler. Man blir en del av en stor kunde, som igjen gir bedre pris og bedre vilkår. Profesjonelle forhandlere kan forhandle fram bedre avtaler.»

«Og nå med Bibliotek24, som har vært kjempeettertraktet, noe man har snakket om i mange år, en utopi, alle skal få lik tilgang, alle ønsker dette, men så er det kjempevanskelige i realiteten, trang kommune økonomi.»

Det før-digitale biblioteket

Gjennom intervjuene opplevde vi ofte at informanter henviste til hvordan bibliotekene «tradisjonelt» har vært, hvordan de var «før» eller i «gamledager», mens det fremdeles bare var bøker. I deler av vårt materiale opptrer fysisk materiale og digitale innholdstjenester som motsetninger. For å forstå denne motsetningen og hva det før-digitale biblioteket var, har vi valgt å inkludere skriftlige kilder som kan belyse det historiske forholdet mellom institusjonens symbolske mening og det fysiske materialet i den før-digitale bibliotekinstitutionen. Ved å gå tilbake til argumentasjon for folkeboksamlingenes opprinnelse på 1830-tallet og ved å se på hvilke endringer som har funnet sted i folkebibliotekloven og statlige styringsdokumenter for bibliotekområdet, blir det tydelig hvordan folkebibliotekinstitutionen springer ut av boken som medium. Ved at bibliotekinstitutionen får sin mening som folkeopplyser og samfunnsbygger gjennom bokens antatte kraft til å danne og utdanne befolkningen, får boken og andre trykte skrifter en sentral symbolsk mening for institusjonen. Dette oppfatter vi som en enhetlig identitet, både på det materielle og det symbolske planet. Klasseperspektivet i folkeopplysningstanken kan sees som en tilknytning mellom biblioteket og statslogikken som institusjonell idealtype, der klassetilhørighet sees som kilde til identitet (Thornton et al., 2012). Bibliotekets rolle innenfor den omfordelende statslogikken understrekes av at det er en institusjon som oppstår sammen med andre reformer og funksjoner som skulle virke til folkeopplysning og gjøre de lavere samfunnsklasser til borgere av nasjonen, blant annet gjennom skolereformer og reformer i arbeidslivet.

Bokens opplysende virkning

Tveterås (1965) har vist hvordan ekspansjonsperioden for folkeboksamlingene og folkebibliotekene i Norge henger tett sammen med overordnede samfunnsendringer som fikk betydning for utbredelsen av bøker i siste halvdel av 1800-tallet. Reformen i skolevesenet og reduksjonen i arbeidstid, slik at også lavere samfunnsklasser fikk bedre leseferdigheter og mer fritid, var sammen mer effektiv boktrykkerkunst viktige forutsetninger for utvidelsen av det lesende publikummet. En profesjonalisert bokbransje vokste frem i siste halvdel av 1800-tallet (Linneberg, 1992), og antallet utgitte skrifter mer enn tidoblet seg fra tiåret 1824-1833 til tiåret 1894-1903 (Tveterås, 1986). Dette la grunnlaget for at bøkene også kunne komme de

lavere klasser til nytte.

Folkeboksamlingenes nytte og tilblivelse ble begrunnet ut fra bøkernes opplysende virkning på enkeltmennesket og samfunnet. Ifølge Wergeland, en av folkeboksamlingenes fedre, skulle bøker og lesing sørge for at den unge norske nasjonen fikk en opplyst befolkning: «Fædrelandet fordrer indsigtfulde Borgere, Frihed fordrer Tænkende!» (Wergeland, 1830b, s. 11). Dette var argumentet for at folkeboksamlingene hadde en viktig samfunnsfunksjon. I tråd med opplysningstanken ble bøkene antatt å kunne løfte enkeltmennesket: «Boghylden er den Stige der fører til at blive Overmandens Lige» (Wergeland, 1831, s. 47). Siden nytten var fundert i bøkernes virkning, måtte bibliotekene sørge for at innbyggerne leste de riktige bøkene: «Denne Leilighed gives Eder ved at meddele Eder gode Bøger, Frugter af kyndige Mænds Arbeider for Menneskeheden» (Wergeland, 1830b, s. 12). Følgelig utarbeidet Wergeland en «Fortegnelse over nogle Bøger, passende for Almue-Bogsamlinger» (Wergeland, 1830a). Praksisen med å utarbeide oversikter over passende litteratur holdt stand gjennom 1900-tallet. I Ansteensens bok om bibliotekstell fra 1916 hevder han at «folk flest» liker «værdiløs, og kanskje ofte direkte skadelig litteratur», og derfor hadde bibliotekene en viktig oppgave med å venne befolkningen til å lese oppbyggelig litteratur (Ansteensen, 1916, s. 23). I 1949 ble denne oppgaven lagt til det nyopprettede Statens bibliotektilsyn, som skulle føre tilsyn med og gi veiledning til folkebibliotekene.

De første folkebiblioteklovene var også begrunnet i bøkernes nyttefunksjon. Da den første folkebibliotekloven kom i 1935, slo den fast at folkeboksamlinger «som hev til fyrimål å arbeida for auka folkeupplysning med å låna ut bøker» hadde krav på statstilskudd ([Folkebibliotekloven, 1935, s. §1](#)). I 1947 ble det vedtatt ved lov at det skulle være folkeboksamlinger i alle norske kommuner, en forutsetning som fremdeles er gjeldende. Loven definerte også hvordan folkeboksamlingene skulle finansieres som et spleiselag mellom stat og kommune ([Folkebibliotekloven, 1947, §1](#)). Den samfunnsbyggende funksjonen til bøkernes materielle og symbolske betydning ble bekreftet med biblioteklovene i 1935 og 1947.

Først i 1972 ble forbindelsen mellom bibliotekene og bøkene som materiale noe løsere. Da ble formålsparagrafen utvidet, slik at bibliotekets oppdrag ble allmennkulturelt og i prinsippet omfattet alle typer materiale (Folkebibliotekloven, 1971, §1). Like fullt sto bibliotekets

oppgave med å sørge for bøker av høy litterær kvalitet fremdeles sentralt i forbindelse med lovrevisjonen i 1985: «Ved bibliotekenes valg av skjønnlitteratur må den litterære kvalitet være avgjørende» (Ot. prp. nr 14 (1985-1986), s. 25). Dette tolker vi som at den før-digitale institusjonen hadde en enhetlig identitet med tydelige elementer fra den omfordelende statslogikken som institusjonell idealtipe. Den enhetlige identitet var fundert i et symbolsk og materielt samsvar mellom bokens symbolske mening og utlån av bøker som praksis.

Enhetlig identitet utfordres

Digitaliseringskrav og endring av medievaner på samfunnsnivå stiller nye krav til biblioteket. Symbolsk utfordres identiteten ved at digitaliseringsnormene formidler at biblioteket skal komme til å bli noe annet enn det har vært. Selv om det ikke er helt tydelig hva dette nye skal være, handler scenariene om at digitalisering i fremtiden vil endre biblioteket som et sted med fysiske samlinger. I sin materielle praksis må bibliotekene handle i nåtid. Samtidig som det skjer store endringer i produksjon og tilgang på grunn av digitale lagringsformater og tilgang på internett, utvider bibliotekene sine fysiske samlinger med nye formater, men innenfor en videreføring av den analogbaserte praksisen for samling og utlån som var etablert i det «før-digitale» biblioteket. Dette gjør at det etableres en avstand mellom de symbolske forventningene til det digitale fremtidsbiblioteket og den analogbaserte praksisen bibliotekene handler etter før de nettbaserte tjenestene blir en del av arbeidshverdagen.

Digitaliseringsnormer

Lov om folkebibliotek revideres i forbindelse med at bibliotekdrift ble underlagt kommunenes egne økonomiske rammer og styringslinjer fra 1.1.1986. Odelstingsproposisjonen som ble utarbeidet i forbindelse med revisjonen av folkebibliotekloven i 1985, er det første dokumentet vi finner som gir en uttalt forventning om at digitalisering vil endre bibliotekenes publikumstjenester (Ot. prp. nr 14 (1985-1986), s. 5-6). Kultur- og vitenskapsdepartementet så økningen i informasjon som en samfunnstendens. Fremtidsspådommen var at digitale publikasjoner ville bli en del av bibliotekenes tjenester, at informasjon som tidligere var i

trykt format ville bli digital. Departementet understreket at «bibliotekene [må] få større anledning til også å drive service gjennom bruk av slike tjenester» (Ot. prp. nr 14 (1985-1986), s. 5-6).

Overføringen av hele bibliotekansvaret til kommunene kan sees som en fragmentering av den administrative og økonomiske delen av feltet. Departementet så det ikke som hensiktsmessig å definere hva slags materialer og tjenester bibliotekene skal tilby, men viser til at det vil være i tråd med Folkebibliotekloven å utvide materialtypene takt med den teknologiske utviklingen. Avgjørelsen om hvilken posisjon de nye tjenestene skal ha i bibliotekene overlates til den enkelte kommune.

Bibliotekenes primære oppgave vil fortsatt være knyttet til formidling av skriftlig materiale. En mer omfattende utlånsvirksomhet av musikk- og bildematerialer må utvides i takt med den lokale kulturplanlegging og økonomi. [...] Det er departementets oppfatning at det ikke kan være noen høyt prioritert oppgave for bibliotekene å tilby for utlån den type videogram som tilbys kommersielt på utleiemarkedet (Ot. prp. nr 14 (1985-1986), s. 21).

Det vil si at fra statlige myndigheters side, skjer den organisatoriske desentraliseringen av bibliotekfeltet parallelt med en delvis desentralisering av avgjørelsen om hvilke typer medier som skal inngå i bibliotekenes tilbud innenfor den nye mediesituasjonen. Dermed utfordres den enhetlige identiteten knyttet til bokens opplysende virkning. Problemstillingene knyttet til utlån av videokassetter kan fungere som et eksempel på hvordan feltet begynner å måtte forholde seg til et kommersielt marked som har tjenester for samme målgruppe.

Departementets «oppfatning» i saken var at video i bibliotek først og fremst skulle være til kunnskapsformål (Ot. prp. nr 14 (1985-1986)). Dette kan sees som en avgrensning mellom «den typen videogram», som var innenfor og utenfor den omfordelende statslogikkens virkeområde. For musikk etableres en mellomløsning med den statlige innkjøpsordningen for fonogram fra 1985, der 500 eksemplarer av utvalgte norske musikkutgivelser distribueres til bibliotekene (Hylland, 2020).

På midten av 1990-tallet ble det diskutert hvilken betydning allmenngjøringen av internett ville få for bibliotekene. Fagerli (1995) hevdet at fremtidens lånere ville komme til å kunne finne frem til informasjon selv, og de ville forvente å kunne bruke bibliotek tjenester hjemmefra: «Det vil neppe ta lang tid før brukerne vil forlange elektronisk tilgang til bibliotek tjenester hjemme, og de vil fortsette å etterspørre nye elektroniske dokumenttyper etter hvert som de dukker opp» (Fagerli, 1995, s. 67). De formelle forventningene om digitalisering kom først noen år senere, med Stortingsmelding 22 i 1999. Der slo Kulturdepartementet fast at digital informasjon og kommunikasjon var en stadig større del av medievanene til befolkningen. Det var derfor en uttalt forventning at også folkebibliotekene ville følge opp det digitale. Med denne stortingsmeldingen fremheves samtidig bibliotekenes funksjon som møtested i lokalsamfunnet: «For folkebiblioteka er det i den nære framtida rettare å tala om digitale samlingar; biblioteket vil framleis vera ein stad å vera, ein fysisk møtestad i lokalsamfunnet eller i utdanningsinstitusjonen» (St. meld. nr. 22 (1999-2000), s. 84).

I Stortingsmelding 17/2006-2007 fremheves det igjen at det er nødvendig for å jobbe for fremtidsrettede bibliotek tjenester fordi mangfoldet i de digitale tjenestene utvikler seg raskt: «IKT-utviklinga har på kort tid gitt oss tenestetilbod som tidlegare ikkje fanst. Trådlause teletenester, nettauksjonar, netthandel, søkjetenester og nettaviser er berre nokre døme» (St. meld. 17 (2006-2007), s. 86). Med stortingsmeldingen om bibliotek i 2008-2009 slås det fast at den digitale utviklingen ikke lenger er noe bibliotekene må ta innover seg i fremtiden, men at det er en situasjon bibliotekene står i her og nå og som vil ha en «grensesprengende verknad» på bibliotek tjenestene: «Departementet legg til grunn at ein no er inne i ei brytningstid når det gjeld overgangen frå trykt til digitalt materiale (St. meld. nr. 23 (2008-2009), s. 12, 88)». Møteplassfunksjonen fremheves også her.

Analogbasert praksis

Sammen med de omfattende endringene i mulighetene for å lagre og distribuere digitalt materiale fra 1980-tallet og utover 2000-tallet, skjedde det en utvidelse av bibliotekenes fysiske samlinger, både i analoge og digitale formater. Bibliotekene utvider formatene i samlingene for å møte kravene i omgivelsene. Det digitale kommer først inn i bibliotekene

som digitalt materiale på fysiske lagringsmedium, med musikk og film på CD og DVD.

Endring og utvidelse fra bøker til andre fysiske formater utfordrer den enhetlige identiteten, men ser likevel ikke ut til å representere noen stor praktisk endring. Med innføringen av Innkjøpsordningen for fonogram ble bibliotekenes samlinger utvidet til også å gjelde musikk gjennom statlig distribusjonen av innspillinger. Disse formatene var først analoge, og deretter digitale. Utvidelsen av flere typer fysiske formater eller overgang mellom fysiske formater fremstår som ukomplisert for bibliotekene: «Formatendringen fra ett fysisk eksemplar til et annet fysisk eksemplar er uproblematisk for bibliotek. De er veldig vant til, og gode til, å håndtere fysiske eksemplarer» (informant 10). Praksisen med å kjøpe inn og låne ut viser hvordan bibliotekene har en tradisjon for å fungere som statslogikkens omfordelingsmekanisme i helt konkret betydning (Thornton et al., 2012). I kraft av å være innbyggere i Norge har befolkningen tilgang til kultur og kunnskap som velferdsgoder, som igjen skal gjøre befolkningen bedre i stand til å delta i demokratiet.

Ra og Karlsen (2008) tar opp problemene rundt hva som egentlig er bibliotekenes utlåsenheter i en digital tidsalder. Så lenge formatet er fysisk, kan materialet håndteres på samme måte som om det hadde vært en bok, og det spiller ingen rolle om informasjonen er analog eller digital:

I den preelektroniske tidsalder har definisjonen av hvilket materiale som er en del av bibliotekets bestand vært relativt enkel. Boken danner paradigmet for utlåsenhet og biblioteket eier fysiske enheter som lånes ut i tellbare kvanta. Også etter hvert som informasjon har foreligget elektronisk; på bånd, disketter, CD-ROM eller DVD, har utlånstilling så lang vært relativt uproblematisk (Ra & Karlsen, 2008).

Siden digitalisering også henger sammen med en voldsom vekst i mengden av informasjon, argumenterte Fagerli (1995) for at den økende produksjonen av og tilgangen på informasjon var i ferd med å endre måten å lære bort og undervise på. Når faktakunnskap ble byttet ut med kunnskap om å lære, mente han at det ville få konsekvenser for bibliotekene: «Gjennom innøving av informasjonsferdigheter annekterer samfunnet deler av den kompetanse som hittil har vært forbeholdt bibliotekarer» (Fagerli, 1995, 54). Det betydde blant annet endringer for

en profesjonspraksis som fortsatte å være sentral inn på 2000-tallet: å kuratere og finne frem til riktig informasjon basert på samlinger av trykte kilder.

Informanter som var ute i arbeidslivet på starten av 2000-tallet forteller at utdannelsen på bibliotekskolen forberedte dem på hvordan de skulle kunne finne frem til både offentlig informasjon og annen informasjon i trykte kilder. Informant 6 begynte å jobbe i bibliotek tidlig på 2000-tallet og forteller om praksisene rundt det å være referansebibliotekar.

Referansebibliotekarens jobb var å hjelpe lånere med å finne informasjon: «Da var det vi som hadde den kvalitetssikrede informasjonen, så vi hadde jo en helt annen rolle, og jeg husker jo veldig godt at det forandret seg» (informant 6). Også informant 13 forteller om hvordan det å være referansevakt var en oppgave som handlet om å forvalte kvalitetssikret informasjon.

Hun forteller at det var mye referansespørsmål på starten av 2000-tallet, og at det å finne frem informasjon var et spesialisert arbeid for de fagutdannede bibliotekarene: «Det var jo mye mer referansespørsmål før. Da hadde man vakt i referanseskranken. Konsulentene skulle stå i 1. linje og sende videre til referansebibliotekaren. Det var et veldig skille» (informant 13).

Bibliotekarene fant ikke bare frem informasjon, men de samlet informasjon fra ulike kilder og kuraterte på denne måten kildesamlinger innenfor ulike tema: «Jeg husker vi hadde klipparkiv. Noen satt og klipte ut artikler fra aviser, og så lagret vi dem på ulike emner. Så hvis det kom en skoleelev og skulle skrive en oppgave om abort, så hadde vi en del stoff om det fra ulike kilder» (informant 6). Det vil si at bibliotekarene har en profesjonell legitimitet knyttet til sin personlige ekspertise når det gjelder informasjonshåndtering som skiller dem fra ikkebibliotekarene (Thornton et al., 2012). Denne ekspertisen utøves gjennom det å kuratere samlinger og å veilede lånere i bruken av samlingene. Bibliotekarprofesjonen er en profesjon som har vokst ut av institusjonen: “først kom bibliotekene, etter hvert ble det utviklet yrkesmessige standarder og faglige normer” innenfor velferdsstatens demokratisering utdanning og kultur (Audunson, 2015, s. 53). Når institusjonens enhetlige identitet utfordres, kan det også sees som en utfordring av profesjonen.

Informant 13 forteller at etter hvert som etterspørselen etter referansetjenester ble mindre, ble bibliotekene mer opptatt av å tilrettelegge for en god helhetsopplevelse for låneren i biblioteket. Hun forteller at biblioteket hadde en annen funksjon før det ble vanlig å ha tilgang til film, lydbøker og musikkstrømming hjemmefra. Samlingene i biblioteket betydde at folk

kom til biblioteket for å få tilgang til noe de ikke hadde hjemme. Dette gjorde at biblioteket i «gamledager» i større grad var et «samlingspunkt» (informant 13). En annen av bibliotekarene vi snakket med er lite interessert i digitale tjenester og jobber ved et bibliotek som ikke satser spesielt mye på det. Hun er derimot veldig engasjert i å opprettholde den tradisjonelle bibliotekaroppgaven med å gi lånerne veiledning når de skal velge litteratur. Gjennom denne praksisen blir bibliotekarene «kjent med lånerne og får sine faste 'kunder'». Det er spesielt spennende med lånere som ikke vet hva de vil ha, da er det alltid spennende å høre tilbakemeldingen» (informant 5). Det samlingsbaserte biblioteket, som utøver sin omfordelende funksjon, gjennom analogbaserte praksiser ser dermed ut til å oppfattes som et «samlingspunkt» både i materiell og sosial forstand.

Destabilisering

Med endringen av formålsparagrafen skjer det en symbolsk dreining av folkebibliotekenes mening. Det symbolske tyngdepunktet flyttes fra samlingene og over til bibliotekaren som formidler og initiativtaker til sosiale prosesser, *med utgangspunkt* i fysisk og digitalt materiale. Forståelsen av biblioteket som en møteplass hvor det drives formidling er en fortsettelse av eksisterende praksis, men det er samtidig en ny betoning av de sosiale funksjonene fordi samlingene antas å bli tilgjengelige hjemmefra i stadig større grad. Dette kan sees som en institusjonell respons på digitaliseringsnormene. Symbolsk er allmenn tilgang på kunnskap og kultur i samsvar med institusjonens mening som omfordelingsmekanisme, men det er ikke i samsvar med bibliotekenes materielle praksis. Dermed kan både den endrede formålsparagrafen og strategiene sees som et *kompromiss* som institusjonell respons (Pache & Santos, 2010). Digitale innholdstjenester skal være en del av «samlingene», men heretter defineres bibliotekets formål også i stor grad ut fra de sosiale prosessene knyttet til formidlingen av materialet.

Destabiliseringen av institusjonen skjer ved at det på den ene siden finner sted en symbolsk idealisering av institusjonens opprinnelige kjerneoppgaver, mens det på den andre siden skjer en påført praksisutvidelse som både er knyttet til feltets egen digitalisering og et serviceunderskudd i omgivelsene. Det er bare delvis symbolsk overensstemmelse mellom

lovens og strategiernes symbolske betoning av møteplassfunksjonen som en kontinuitet av bibliotekets opprinnelige kjerneoppgaver, og den operative forståelsen av institusjonens mening. Selv om det er tydelig tilslutning til møteplassfunksjonen, ser det ikke ut til å være like stor tilslutning til teknologinøytraliteten som ligger i denne funksjonen. På operativt nivå vektlegges bokens symbolske betydning i tydeligere grad enn i overordnede strategier, og det er tendenser til å oppfatte bokens symbolske egenskaper som motsetninger til egenskaper ved det digitale. Erfaringene med de digitale tjenestene er at de foreløpig er mangelfulle erstatninger for de analogbaserte praksisene.

Digitaliseringsnormene i samfunnet påfører bibliotekene nye oppgaver på grunn av et serviceunderskudd i omgivelsene. Tilslutningen til at biblioteket skal tilby veiledning på områder som ikke tidligere har hatt bibliotekinstitusjonens eget innhold kan derfor tolkes som en dreining innenfor statslogikkens etablerte folkeopplysningsoppdrag. Det å tilby en form for innbyggjerservice er en ny materiell praksis, men den er i stor grad i samsvar med den symbolske betoningen av det omfordelende folkeopplysningsoppdraget.

Idealisering av opprinnelige kjerneoppgaver

I 2013 ble møteplassfunksjonen lovfestet gjennom den nye formålsparagrafen i Folkebibliotekloven. 2013-loven er en svært viktig symbolsk endring for feltet fordi loven ikke lenger begrunner bibliotekenes formål i det fysiske materialet. Loven er teknologi- og medienøytral i formålet om at bibliotekene fortsatt skal gi innbyggerne gratis tilgang til både bøker og andre medier. Minst like viktig er det at loven tar inn møteplassfunksjonen, som ble fremhevet i de to foregående stortingsmeldingene om biblioteksektoren (St. meld. nr. 22 (1999-2000); St. meld. nr. 23 (2008-2009)):

Folkebibliotekene skal ha til oppgave å fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet, gjennom aktiv formidling og ved å stille bøker og andre medier gratis til disposisjon for alle som bor i landet. Folkebibliotekene skal være en uavhengig møteplass og arena for offentlig samtale og debatt. Det enkelte bibliotek skal i sine tilbud til barn og voksne legge vekt på kvalitet, allsidighet og aktualitet. Bibliotekenes innhold og tjenester skal gjøres kjent [...] (Lov om folkebibliotek (folkebibliotekloven), 2013, §1).

De digitale forventningene gjøres ikke eksplisitte i lovverket fra 2013, men tydeliggjøres i de påfølgende nasjonale bibliotekstrategiene. Strategien fra 2015 er det første styringsdokumentet som sier hva folkebibliotekene skal gjøre når det gjelder digitale tjenester: «Bibliotekene skal gi tilgang til digitalt innhold, tilby digitale bibliotek tjenester og drive aktiv formidling på nett» (Kulturdepartementet, 2015, s. 23). I strategien knyttes disse oppgavene an til bibliotekenes tradisjonelle kjerneoppgaver med veiledning og formidling av samlingene ved å se bibliotekaren som en «guide» inn i digital kunnskap (Kulturdepartementet, 2015, s. 5). Også strategien fra 2020-2023 peker på «digital formidling og formidling av digitalt innhold» som prioriterte aktiviteter for 2020-2023 (Kulturdepartementet og Kunnskapsdepartementet, 2019). Dette gjentas i strategien for 2023-2025: «Målet er at du som låner i et folkebibliotek både skal ha tilgang til et stort og variert digitalt innhold, og at det skal formidles til deg i et enkelt og brukervennlig system» (Kultur- og likestillingsdepartementet, 2023). Betoningen av bibliotekarenes rolle som guider eller veiledere knytter det nye oppdraget til det som av mange oppfattes som «truede» kjerneoppgaver.

De symbolske dreiningene der biblioteket blir møteplass og bibliotekarene er initiativtakere til sosiale prosesser samsvarer bare delvis med de symbolske oppfatningene av biblioteket som kommer frem i intervjumaterialet. Der er den symbolske meningen med yrket og institusjonen fremdeles i stor grad knyttet til boken og til de bibliotekariske praksisene rundt samlingsforvaltning. Dette kan sees som et symbolsk misforhold mellom bibliotek institusjonen og profesjonen eller som en destabilisering av profesjonens tette tilknytning til bibliotek institusjonen (Audunson, 2015). På operativt nivå ser det ut til at profesjonen til en viss grad idealiserer opprinnelige kjerneoppgaver i bibliotekaryrket som fikk en svekket posisjon med digitaliseringen. Noen valgte bibliotekaryrket fordi de ønsket et konkret og praktisk yrke, og en av informantene var mest fascinert av det å organisere og bygge opp en mediesamling (informant 10). De aller fleste svarer at de ble bibliotekarer fordi de var så glade i å lese bøker: «Hvorfor jeg begynte på utdanninga? Ja, ikke sant, det er det klassiske: det var fordi jeg var så glad i å lese bøker. Jeg er sikker på at du har fått det samme svaret fra alle du har spurt» (informant 6).

For enkelte er bibliotekaryrket og det å jobbe med bøker selve barndomsdrømmen:

Ifølge en nabodame, sa jeg allerede i 4. klasse at jeg ville bli bibliotekar [...]. Jeg har alltid vokst opp med det, så det var det jeg ville bli. Så hadde jeg arbeidsuka mi i 9. klasse på biblioteket, og det ble bare bekreftet at det var definitivt det jeg ville bli. Da jeg var ferdig med videregående, gikk jeg rett på bibliotekskolen. (Informant 4)

Ingen av informantene ble bibliotekarer på grunn av møteplassfunksjonen, og noen uttrykker at de ikke var forberedt på den sosiale siden ved yrket: «Jeg tenkte at det var fint å sitte og jobbe med bøker, men jeg var ikke forberedt på at det var å jobbe så mye med folk. Det virker jo veldig naivt og dumt i dag» (informant 3).

Noen informanter er helt tydelige på at de mener at fysiske bøker har kvaliteter som er overlegne sammenlignet med de digitale tjenestene. Rent konkret har ikke de digitale bøkene illustrasjoner, noe som gjør dem lite egnet for mindre barn, men det er også en verdi som forsvinner i den sosiale leseopplevelsen ved overgangen fra perm til skjerm: «Å ligge i senga og lese høyt fra digital bok på mobilen? Tommelen ned fra meg» (informant 5). Utvikling av leseferdigheter hos barn er også et argument for å prioritere fysiske bøker foran digitale til barn: «Det er viktig å begynne med gode bildebøker for å utvikle leseferdighetene» (informant 9). Flere forteller at de selv konsentrerer seg bedre når de leser papirbøker. En har sluttet å lese e-bøker: «Jeg har sluttet å lese e-bøker. Jeg bare sveiper til neste side og mister den grundige lesingen» (informant 2). «Personlig liker jeg den fysiske boken. Mange sier at det er vanskeligere å lese på skjerm. (...) Jeg synes den fysiske boken er et bedre produkt, rett og slett» (informant 8). En annen informant forteller at hun jobbet på en «heldigital» videregående skole: «Alle hatet det, både lærere og elever. Elevrådet hadde avstemming og ønsket å få tilbake fysiske skolebøker» (informant 6).

Den symbolske meningen med boken ligger også i den opplevde egenverdien av materialiteten, med store, trykte illustrasjoner på papir av god kvalitet (informant 5, informant 9). Selv om denne argumentasjonen er knyttet til bokens materialitet, samspiller den tydelig med den etablerte symbolske særstilling som boken har hatt i institusjonen. Vi har ingen negative informantutsagn om fysiske bøker, utover at det kan være ekkelt å tenke på at noen kan ha hatt den med seg på do (informant 6).

Informant 13 skiller mellom to sameksisterende symbolske forståelser av biblioteket:

Det er fortsatt mange bibliotek som lever i den ånden der, at det er et hus med bøker i. Men det jo ikke sånn det skal være i dag. Boka er ikke hovedmediet til biblioteket, og det er ikke noe oppbevaringssted for bøker. Det er en møteplass og det er et arrangementssted, hvor man også skal ha tilgang til alt det som finnes i hjem med store ressurser (informant 13).

De ulike forståelsene av bokens posisjon i den «nye» institusjonen kan dermed sies å bidra til destabiliseringen av institusjonens identitet, selv om begge oppfatningene samsvarer med statslogikkens omfordelingsmekanisme og velferdsøkonomi.

Påført praksisutvidelse

Samspill mellom digitale og analogbaserte praksiser

Implementering av digitale tjenester ser ut til å føre til at de analogbaserte samlingene i mindre grad blir vedlikeholdt, selv om de ikke alltid blir erstattet av digitale tjenester. Dette gjelder spesielt for musikk, film og lydbøker, men også til en viss grad aviser og magasiner. Aviser ser ut til å være i en spesiell stilling fordi lesing av fysiske aviser holder seg som en sosial og analogbasert aktivitet på biblioteket. Intervjuene forteller om flere erfaringer med at besøkende ikke ønsker å lese på digitale flater. Dette til tross for at det fysiske avistilbudet blir stadig dårligere, mens det digitale tilbudet er nærmest uendelig: «Vi har trofaste lesere som kommer hver dag. Vi kjøpte iPader i til dette formålet, men de er det ingen som bruker. Folk har lyst til å lese på papir» (informant 2).

De digitale tjenestene som finnes per i dag beskrives av mange av informantene som mangelfulle erstatninger for de fysiske samlingene innenfor samme kulturuttrykk. Intervjuene viser at det er ulikt i hvilken grad de fysiske samlingene, for eksempel innen film, får fullverdige digitale erstatninger. Enkelte digitale tjenester er fritt tilgjengelige for alle bibliotek, mens andre tjenester må kjøpes inn. Informant 3, som jobber ved et lite folkebibliotek, forteller at det lenge ikke var noe alternativ å tilby film digitalt, og at de var sist ute i sitt fylke med å tilby digitale filmtjenester. Hun «savnet en refleksjonsøvelse om hvorfor bibliotekene skal bruke penger på dette» når de allerede har nok med daglig drift og

problemer med å promotere de tjenestene de allerede har. På grunn av utvalget og at man maksimalt kan låne fire filmer per måned, oppfatter informanten innholdet i filmtjenesten som et annenrangs tilbud som ikke er i nærheten av å kunne tilby det samme som de kommersielle strømmetjenestene. «Vi syntes ikke utvalget var så bra, det ble litt sånn ‘for de fattige’» (informant 3). Samtidig som det fremdeles er vanskelig for bibliotekene å skape et fullverdig digitalt medietilbud, er det klare forventninger fra lånerne om at biblioteket skal tilby strømmetjenester for film:

Det er noe med å være aktuelle. Vi har en yngre generasjon og en mellomgenerasjon som nesten forventer at ting skal være digitalt. Det vil være å ta et steg tilbake å si at du må låne på DVD, for hvem har DVD-spiller i dag? For at biblioteket skal oppfylle samfunnsnyttens, må vi gi tilgang på de formatene majoriteten foretrekker. [...] Vi er i en hybrid mediesamling, og der tror jeg vi skal være ganske lenge. Så gjelder det å greie overgangen til det digitale. (Informant 10)

Da Fagerli så inn i den digitale fremtiden i 1995, resonnererte han slik: «En elektronisk kopi hentet fra nettverkene kan være bedre oppdatert og er definitivt aldri utlånt» (Fagerli, 1995, s. 106). Slik er det foreløpig ikke blitt, selv om det også i dag er en forventning hos både bibliotekarer og lånere om at digitalt betyr tilgjengelighet, for eksempel når det gjelder e-bøker:

Mange tenker digitalt er tilgjengelig, så det å stå i kø for noe digitalt oppleves som litt merkelig. Slik som Spotify – tenk om man hadde måttet stå i kø for en sang på Spotify? Veldig ulikt hvordan digitale tjenester fungerer ellers. Det blir vanskelig å formidle. [...] Jeg leser mye og jobber her, men bruker den ikke på bakgrunn av at utvalget er for dårlig [...]. (Informant 2)

Dette kan illustrere hvordan folkebibliotekfeltet er en arena for motstridende krav fra brukere på den ene siden og hensyn til lovverk, avtaler og økonomi på den andre: Det er et ønske om å innfri innbyggernes forventninger om digitale tjenester. Samtidig opplever det operative nivået at de ved å tilby de digitale tjenestene som er utviklet for bibliotek likevel ikke vil

kunne innfri forventningene.

Utfordringene rundt e-bøker kan sees som et uttrykk for at digitale tjenester gjør at bibliotekene må forholde seg mer direkte til markedslogikken enn tidligere. En utfordring ved at e-bøker kjøpes inn med lisens på et definert antall bruk er at bibliotekene får et dårligere utvalg av smale titler. Mens fysisk materiale kan lånes mellom bibliotek, er ikke dette mulig med digitale tilganger. Ifølge en informant fra fylkesbibliotek, er det de boktitlene mange vil ha som prioriteres i e-boksortimentet:

Vi kjøper ofte inn de bøkene som flest ønsker seg. Men vi kommer sjelden dit at vi kan kjøpe inn de som bare en eller to har ønsket seg. Vi er i utgangspunktet ikke kommersielle, men vi blir fort sånn. En fysisk bok blir lånt inn til brukeren, men ikke en digital. (Informant 6)

Andre mener at det tross alt er bedre med et tilbud som ikke er like bra som de kommersielle tjenestene, enn å ikke ha noe tilbud: «Nå har jo ikke vi film og musikkbasert som erstatter de store strømmetjenester på privatmarkedet. Men når færre har avspillere for fysisk film og musikk, gjør det å ha et digitalt tilbud at de kan få et tilbud» (informant 15).

Kostnader ved digitale tjenester ser også ut til å være en viktig grunn til at det å tilby digitale tjenester fremstilles som motsetning til analogbaserte tjenester. Dette handler særlig om at de digitale tilgangene er kostbare og midlertidige tilganger til innhold, og at dette er utgifter som går i direkte motsetning til å bygge opp en samling: «Jo mer vi bruker på digitale medier, jo mindre kan vi bruke på fysiske medier som varer. Så lenge vi ikke har et ubegrensa budsjett, vil det være motsetninger. Og det blir jo ikke mer penger i bibliotek» (informant 7). Dermed kommer statslogikken og markedslogikken i direkte konflikt. Lisens medfører transaksjoner ut av biblioteket, mens lån av analogbaserte tjenester er omfordeling uten nye kostnader. Det kostnadmessige, kombinert med digitale terskler for brukerne, fremheves som en ulempe også av de mest digitalt positive informantene:

Foreløpig koster det mye. Det er veldig dyre tjenester å ha. Vi får mindre ut av pengene enn vi gjør for de fysiske mediene. Da må det nødvendigvis spise av det

andre mediebudsjettet. Det er en vurdering – hvor mye skal vi investere i det digitale ut fra at det går utover det fysiske. I noen grad er det ikke like tilgjengelig for alle tross alt. Det krever en teknisk kompetanse som er en barriere for noen. (Informant 8)

En ansatt i et folkebibliotek opplever at det er mange, både kolleger og besøkende som trenger hjelp med å bruke digitale innholdstjenester:

Jeg klarte jo fint å komme meg inn, for jeg er jo veldig digital. Men for en del av de eldre lånerne må jeg hjelpe dem med å sette det opp. Hjelp dem med å vise hvor de skal skrive inn passord, og de har ikke lært å se på skjermen etter den informasjonen du trenger. Særlig på det med lånekortnummer og pin-kode er det mange som trenger hjelp. (Informant 4)

Skolebibliotekarene vi snakket med fortalte at innloggingene til de digitale tjenestene var så kompliserte at elevene i videregående skole bare ga opp, selv om bibliotekarene hadde forsøkt å gjøre det oversiktlig for dem ved å lage diagrammer over hvilke tjenester som har hvilken type innlogging: «det er ikke noe galt med produktene, men det er det å få det til å virke. Det er mest det tekniske, at det er vanskelig tilgjengelig innlogging – alt dette mylderet av forskjellige løsninger som gjør at jeg vet at 16-åringene gir opp» (informant 14). Løsningene oppfattes som teknisk vanskelige å bruke enn forventet også i folkebibliotek: «'Don't make me think' er en god retning for digitale løsninger, og det er ikke enkelt nok her» (informant 2). Dette bekreftes også av de observasjonene og egenobservasjonene vi har gjort med å ta tjenestene i bruk. Til sammen blir det mange ulike kombinasjoner av apper, nettsteder, brukernavn, passord, PIN-koder å logge inn ved hjelp av.

Serviceunderskudd i omgivelsene påfører nye oppgaver

Serviceunderskudd i omgivelsene ser ut til å være en grunn til at bibliotekene får nye, ikke-planlagte oppgaver. Digitaliseringsnormene som utfordret bibliotekets enhetlige identitet, fører med seg nye forventninger om digital selvbetjening på andre samfunnsområder. Informantene forteller at mye av tiden i skranken går med til å hjelpe besøkende med å løse

digitale utfordringer på ulike områder i dagliglivet. Denne uformelle veiledningen av besøkende som trenger hjelp med ulike ting ser ut til å oppfattes som en forlengelse av den tradisjonelle veilederrollen til bibliotekarene: «Vi diskuterer mye om dette er oppgaver man må gjøre. Når vi tilbyr PC, blir det rart at vi ikke tilbyr hjelp, men så er det tidkrevende» (informant 12). Det er også mange som forteller at de har ulike kurs eller faste tidspunkt der lånere kan få hjelp med å bruke PC eller annet utstyr. Alle hovedbibliotekene i landet hadde PC til publikum tilgjengelig i 2009 (St. meld. nr. 23 (2008-2009)). Vi har ikke funnet noen bibliotek som ikke tilbyr tjenester som PC og printer i dag. Alle informantene har erfaring med at bibliotekene driver ulike former for hjelp og opplæring med digitale tjenester fra andre sektorer eller andre offentlige virksomheter, som oppholdstillatelse eller andre skjema, søknader knyttet til kommunale tjenester, NAV-tjenester, nettbank og lignende. Det er gjennomgående at informantene opplever at det å veilede besøkende som trenger hjelp er en del av bibliotekets rolle, samtidig som det ofte fører til etiske dilemma:

Jeg synes vi har en rolle i å hjelpe folk til å ha god nok digital kompetanse til å kunne gjøre sånne ting. Vi har hatt datakurs og datahjelp i mange år. Men å hjelpe til i en søknadsprosess der det kan få konsekvenser for folks liv... Da blir det skummelt.
(Informant 15)

Situasjoner der bibliotekarer blir bedt om å hjelpe til med digitale oppgaver som gjør at de må håndtere private personopplysninger knyttet til banktjenester, passord, søknader av sensitiv karakter ser ut til å være ganske vanlig. Informantene gir uttrykk for at de prinsipielt ønsker å unngå slike situasjoner, samtidig som de vet at mange ikke har andre steder å henvende seg: «Det er vanskelig å si ring banken. De har ingen steder å gå. Eldre blir superfrustrerte over å ikke få hjelp noe sted» (informant 7). Informantene forteller om at de opplever at de uformelle veiledningsoppgavene er et resultat av stengte dører andre steder i samfunnet:

Det var veldig mange som ble sendt til oss fra NAV når NAV...jeg holdt på å si nesten stengte dørene for folk... og man bare kunne lage avtaler om å komme, så da sa de ofte: 'dra til biblioteket, der får dere hjelp til det!'. [...] Det er på en måte ikke nedfelt noe sted at det er vi som skal gjøre det, men vi blir på en måte den eneste plassen folk kan komme for å få hjelp med de tinga. (Informant 8)

Den gjennomgående oppfatningen hos informantene er at dette er en ad hoc oppgave som det ikke er tilført ressurser for å løse, men som de anerkjenner at er blitt del av bibliotekets hverdag. Det er ingen som oppfatter denne typen veiledning som en definert del av bibliotekets samfunnsoppdrag. Informanten fra Nasjonalbiblioteket mener problemstillingene rundt det å drive uformell veiledning i folkebibliotekene uten egne ressurser til dette bør diskuteres på et overordnet nivå. Samtidig: «Hvis bestemor sitter der og må betale via en banktjeneste, hva skal man gjøre da?» (informant 16). Informanten er tydelig på at det å avvise folk som trenger hjelp i praksis ikke er noe alternativ for bibliotekene: «Jeg tror det blir vanskelig å skyve disse oppgavene ut igjen. Liksom sette opp en lapp på døra med at ‘her får du ikke hjelp til å...’ det er ikke veldig bibliotekarisk [...]» (informant 16). Selv om det er «bibliotekarisk» å hjelpe, gir noen av informantene uttrykk for at grensen bør gå der generell veiledning går på bekostning av de tradisjonelle bibliotekstjenestene: «Når det gjelder det med servicetorg og sånn - da må det nesten jobbe noen der fra kommunen og NAV og sånn, for det er jo ikke kompetanse bibliotekaren har i sekken. Så ja takk, men ikke på bekostning av litteraturformidling» (informant 14).

At det ikke ser ut til å være et alternativ å ta de uformelle veiledningsoppgavene ut av biblioteket kan tolkes som et uttrykk for at begge oppgavene er en sentral del av kjerneoppdraget. Både hjelp til nettbank og veiledning i samlingene ser ut til å ha høy grad av sentralitet og kompatibilitet innenfor statslogikken. Det vil si at det er stort rom for variasjon i praksiser innenfor den symbolske betydningen av å være omfordelende, enten det dreier seg om praksiser som i mange tilfeller beveger seg mer i retning av kommunale velferdstjenester eller folkebibliotekenes tradisjonelle kultur- og kunnskapsverdier. Det ser også ut til at feltets aktører må balansere mellom det tradisjonelle kultur- og kunnskapsoppdraget og kommunale prioriteringer.

Fremvekst av en flerdimensjonal identitet

Denne aggregerte dimensjonen er utviklet på bakgrunn av empiri som forteller om nye forståelser av bibliotekets mening skal være. Sammenlignet med dimensjonen destabilisering, viser denne dimensjonen en annen symbolsk forståelse av institusjonen på operativt nivå.

Feltet ser ut til å etablere en flerdimensjonal identitet som på symbolsk nivå handler om at biblioteket er en åpen dør og en institusjon som fasiliterer for at innbyggerne skal få hjelp til å løse praktiske behov i dagliglivet og få tilgang til kultur og kunnskap. Materialet tyder på at det eksisterer et narrativ i feltet der de nye symbolske funksjonene begrunnes i bibliotekinstitutionens historiske rolle som folkeopplyser og fremfor alt bibliotekarens historiske rolle som formidler og tilrettelegger.

Utvidelsen av de materielle praksisene til å omfatte utlånsobjekter, kurstilbud, arrangementer, utstillinger og analogbaserte samlinger og digitale tilganger til innholdstjenester er en flerdimensjonal materiell tilpasning til den flerdimensjonale symbolske meningen. Utvidelsen av institusjonens identitet kan sees som en institusjonell respons på motsetningsfulle krav i omgivelsene fra innbyggere, kommuner og nasjonale lover og strategier på bibliotekområdet. Selv om det ser ut til at det i prinsippet er både symbolsk og materielt samsvar mellom digitale tjenester og den flerdimensjonale bibliotekinstitutionen, tyder materialet på at analogbaserte tjenester prioriteres når det oppstår konflikt, for eksempel på grunn av kostnader. Det vil si at ved konflikt, er det både lav sentralitet og lav kompatibilitet mellom digitale tjenester og analogbaserte tjenester. Dermed blir den institusjonelle responsen fremmedgjort (Besharov & Smith, 2014). Digitale tjenester implementeres, men i et avgrenset omfang og som ett av mange tjenestetilbud innenfor den flerdimensjonale identiteten.

Redefinering av institusjonens samfunnsrolle

Fra opprettelsen av folkeboksamlingene var bibliotekets rolle å være en folkeopplyser som skulle lede de lavere klasser i retning av oppbyggelig litteratur, til sitt eget og samfunnets beste. I 1984 var det tilsyn med pasientbiblioteket på Rikshospitalet, og *Hardyguttene* og *Sagaen om Isfolket* ble fjernet fordi biblioteket skulle tilby litteratur av høy kvalitet. Hva pasientene ønsket å lese, var underordnet (Frisvold, 2021). I materialet ser det ut til at dagens bibliotekinstitution har beveget seg langt fra denne paternalistiske holdningen og mot en institusjon som legger til rette ut fra innbyggernes ønsker og behov, uavhengig av innhold og format. Den symbolske møteplassfunksjonen i formålparagrafen ser ut til å samsvare godt med oppfatningene av bibliotekets mening på operativt nivå: «Spesielt viktig for meg er at

biblioteket er en lavterskel møteplass for absolutt alle [...] biblioteket er omtrent det eneste stedet der folk kan komme uten at noe forventer noe av dem, uten å måtte gjøre noe» (informant 4). Flere informanter forteller om at det er viktig for dem at biblioteket er et sted for alle, et sted som er åpent og uten krav: «Jeg liker tanken på at man kan gå ut av huset sitt og være trygg, men alene sammen med andre. Uten krav om å kjøpe noe, uten krav om noe. Man kan bare være, være seg sjøl eller gå på arrangement» (informant 11).

Tvedten et al.s (2015) rapport om merkevarebygging i Vestfoldbibliotekene er et annet eksempel på hvordan møteplassfunksjonen fremheves som et trekk ved den moderne bibliotekinstusjonen. Utgangspunktet for merkevarebyggingen var en felles visjon fra 2009: «Vestfoldbibliotekene – mennesker møter muligheter» (Tvedten et al., 2015). I tillegg til å være en arena for kunnskap, skal bibliotekene «virke som en integrerende kraft i kommunene» (Tvedten et al., 2015, s. 7). Hensikten var å løsrive biblioteket «fra tradisjonelle forestillinger om biblioteket som boksamling» og til å formidle bibliotekets funksjon som kraftsenter «for involvering og sosial inklusjon» (Tvedten et al., 2015, s. 7). Vektleggingen av bibliotekene som en kraft for kommunal inkludering kan sees som en redefinering der formålsparagrafens møteplassfunksjon knyttes nærmere kommunale behov for innbyggertjenester. Det vil si at det ikke bare skjer en redefinering av bibliotekenes formål som bibliotek. Utvidelsen av tjenester og tilbud kan tyde på at det også skjer en redefinering der bibliotekenes tjenester tilpasses kommunale behov innenfor den fragmenterte eierstrukturen.

Feltets sterke tilslutning til møteplassfunksjonen ser likevel ikke ut til å stå i noen symbolsk motsetning til at kunnskaps- og kulturformidling også oppfattes som bibliotekets mening: «Det handler også om kulturell kompetanse, at alle skal ha tilgang på kulturopplevelser. Livslang læring. Selv om man er ferdig på skolen, kan man fortsatt lære på biblioteket» (informant 12). Holdningen om at det er bibliotekets rolle å legge til rette for publikums ønsker og behov gjelder også i litteraturformidlingen: «Det er mange ungdommer som gjør lekser her. Vi prioriterer å kjøpe inn eller låne inn det de vil ha, som engelsk og manga. Jeg er ikke kresen på hva de leser, så lenge de leser. Det å lese mye forskjellig er bra for empatiutviklingen» (informant 4).

I tillegg til at biblioteket skal gi tilgang til et bredt utvalg av kilder til kultur og kunnskap, skal

det også gi rom for et mangfold av ytringer:

Vi skal tilby bøker, filmmusikk, forskjellige medietyper og materialtyper til alle som har behov for det, og vi skal tilby det gratis. Vi skal være et sted som rommer mange forskjellige meninger og ytringer. Det er ikke vår rolle å sensurere ting. (Informant 8)

Flere av informantene er inne på at det ikke er nok å ha et bredt publikumstilbud, men man må også greie å få oppmerksomhet i konkurranse med mange andre aktører som konkurrerer om folks tid og oppmerksomhet. Dette gjelder også analogbaserte tjenester, men informantene forteller at det er særlig utfordrende å nå ut med digitalt innhold. De fleste ser ut til å formidle digitale tjenester med plakater, brosjyrer, informasjon på nettsidene og i direkte samtaler med lånerne, selv om noen informanter forteller at de velger aktivt å ikke anbefale alle de digitale tjenestene de har fordi de ikke står inne for kvaliteten. Utover dette beskrives de digitale tjenestene som «skjulte» eller «hemmelige tjenester» som det er lett å glemme å fortelle om fordi «Du mister det å oppdage noe på hylla som du ikke hadde tenkt på. Du mister blikkfanget og den personlige kontakten» (informant 12). Selv om det informeres om tjenestene, ser innholdet i digitale tjenester ut til å bli kontekstualisert og formidlet i mindre grad enn det fysiske: «Digitale tjenester er litt sånn skjulte tjenester, det synes ikke like lett. Det fysiske er satt inn i en kontekst med lignende bøker. Man kuraterer og tilgjengeliggjør samlingen mye mer aktivt enn hva man har forutsetninger for med det digitale» (informant 10). Det vil si at i redefineringsprosessen av institusjonen er digitale tilbud noe bibliotekene har, men som ikke integreres i formidlerrollen i samme grad som analogbaserte tjenester.

Deltakelsen i konkurransen om innbyggernes oppmerksomhet viser en markant symbolsk endring fra det analogbaserte biblioteket. Tiden der lånerne først henvendte seg i skranken, for deretter å få snakke med referansebibliotekaren, før de til slutt fikk tilgang til det kuraterte og håndklippede innholdet fra samlingene, ser definitivt ut til å være over. Enkelte mener det er vanskelig for bibliotekene å nå opp i konkurranse med spesialiserte kommersielle aktører som tilbyr lignende tjenester: «det er jo en umulig oppgave å tilby det samme som store, profesjonelle aktører» (informant 13). For å gjøre tjenestene mer synlige, rådet kommunikasjonsbyrået Try bibliotekene til å forstå målgruppene sine og kommunisere mer målrettet:

Vi må lage innhold basert på kjennskap til kanaler, målgruppens digitale vaner og generell innsikt i hva det er som trigger dem vi vil nå. Hva er de opptatt av? Hvilke deler av bibliotekets digitale tjenester vil være spesielt relevant for dem? (Prosjekt Digin, 2021, vedlegg 4)

I konkurransen om publikums oppmerksomhet kan det altså se ut til at feltet redefinerer seg etter en form for markedslogikk der lånerne er kunder og bibliotekene søker en posisjon i markedet. Samtidig skjer det innenfor statslogikkens velferdsøkonomi og ut fra en strategi om å forbedre biblioteket som samfunnsgode (Thornton et al., 2012). Fasilitering for innbyggerne kan dermed sees som et virkemiddel for å oppfylle både folkeopplysning og andre velferdsfunksjoner som rommes innenfor statslogikken.

Redefinering gjennom bruk av narrativ

Informanten fra Nasjonalbiblioteket fortalte en liten historie fra sitt eget liv som kan fungere som narrativ for hvordan bibliotekfeltet i dag utøver sin stabile symbolske funksjon gjennom nye materielle praksiser i en digital tid:

På midten av 80-tallet skulle jeg og sønnen min lage en drage han kunne fly med. Så da dro vi på biblioteket og lånte en bok om dragebygging. Men hvis man har lyst å lage en drage i dag, så søker man på YouTube. Nå, når barnebarnet mitt skulle på dragefestival [...], arrangerte biblioteket dragekurs med instruktører som kunne bygge drager. De lånte sikkert ikke ut en eneste bok om dragebygging, men det var antakelig flere unger som lærte dragebygging den dagen enn som lånte bok om dragebygging på biblioteket på 80-tallet. Jeg tror ikke det er stor etterspørsel etter dragebyggebøker i dag. (informant 16)

Det å etablere slike nye narrativ om biblioteket er fremstilt som en viktig oppgave for feltet. I 2015 hevdet nasjonalbibliotekaren at den papirbaserte fortiden fortsatt hang som en «skygge» over bibliotekene:

Folkebibliotekene står sterkt i Norge i dag. [...] Likevel er det en skygge over bibliotekene. Forestillingen om hva biblioteket er, er knytta sterkt til utlånet av bøker på papir, og dermed til det tjuende århundre. Denne forestillingen må erstattes av en moderne idé om biblioteket som korresponderer med den teknologiske og sosiale utviklingen (Kulturdepartementet, 2015).

De narrative vi finner i vårt materiale handler alle om at biblioteket er en institusjon med historisk kontinuitet i samfunnsoppdraget, men som har nye måter å gjennomføre det på, slik det også ble gjort i de to første stortingsmeldingene som tematiserte bibliotekets samfunnsrolle i en digital tid (St. meld. nr. 22 (1999-2000); St. meld. nr. 23 (2008-2009)). Dette gjelder både i strategiske dokumenter og informantutsagn fra bibliotekarer på operativt nivå.

Flere av informantene fra folkebibliotek beskriver endringene i bibliotekfeltet som nye måter å utøve folkeopplysningsoppdraget på. De beskriver oppgaver, både formelle og uformelle, som skiller seg fra de tradisjonelle tjenestene til biblioteket, samtidig som mye er likt når det kommer til rollen som folkeopplyser. «Det er jo kunnskapsformidling i overført betydning i forhold til tidligere tider, som 1880-åra» (informant 2). I narrative om biblioteket som institusjon vektlegges også bibliotekets historiske rolle som møteplass for lavere samfunnsklasser: «Biblioteket var den lokale møteplassen, selv for 100 år tilbake, for dem som ikke var det øvre lag av samfunnet. Så den er der fortsatt, den funksjonen» (informant 9).

Også den nasjonale bibliotekstrategien kan sies å videreføre den noe høystemte symbolske tradisjonen fra Wergeland for å knytte sammen biblioteket og nasjonen i beskrivelsen av folkeopplysningstanken «som grunnstammen i demokratiet og blodårene i det kulturelle systemet» (Kulturdepartementet, 2015). Bibliotekstrategien fra 2020-2023 var enda mer eksplisitt og forankret bibliotekinstitusjonen i folkeboksamlingenes tid:

Helt fra de norske folkeboksamlingene ble etablert for nesten 200 år siden har biblioteket hatt rollen som dannelsesinstitusjon. Bibliotekansatte har jobbet for at folk skal lese og ha tilgang til kunnskap og kultur. Rollen som formidler og en som åpner opp samlinger og forskning, er fremdeles like aktuell (*Rom for demokrati og dannelse: Nasjonal bibliotekstrategi 2020-2023*, 2019, s. 4)

Folkebøksamlingenes fortegnelser over passende bøker for allmuen må kunne sies å være et godt stykke fra bibliotekets funksjon som åpen dør i lokalsamfunnet. Likevel kan disse historisk funderte narrativene om bibliotekinstitusjonens kontinuitet og endring illustrere hvordan en institusjon kan opprettholde og utvide sin symbolske mening gjennom å knytte meningen til nye praksiser. Den flerdimensjonale identiteten er knyttet til både velferdsfunksjoner og kultur- og kunnskapsfunksjoner. Gjennom disse narrativene kobles den flerdimensjonale identiteten til bibliotekarenes historiske rolle som veileder og formidler.

Egeninitiert praksisutvidelse

Den siste prosessen vi ser konturene av i vårt materiale er at bibliotekene selv initierer nye materielle praksiser. For at bibliotekene skal oppfylle møteplassfunksjonen, må folk oppleve at de har en grunn til å komme dit. Noen informanter mener at digitale tjenester gjør det vanskeligere: «Vi mister to bibliotekbesøk per utlånte e-bok. Bibliotekbesøkene går ned når lånerne ikke må møte opp» (informant 12). Folkebibliotek tilbyr i dag en rekke ulike arrangementer og tjenester som kan sees som en måte å initiere sosiale prosesser på (St. meld. nr. 23 (2008-2009)). Dette kan forstås som en måte som en måte å redefinere bibliotekets materielle praksiser på innenfor møteplassfunksjonen.

Arrangementer og analogbaserte tjenester

Materialet viser at det har vokst frem en flerdimensjonal identitet i feltet ved at bibliotekene har utviklet en rekke nye tjenester innenfor samfunnsoppdraget som møteplass og åpen dør. Dette gjelder både tjenester innenfor og utenfor det tradisjonelle kultur- og kunnskapsoppdraget. Ett eksempel er mangfoldet av litterære arrangementer, som spenner fra babylesing til forfattermøter og debattkvelder. At det har funnet sted en stor egeninitiert praksisutvidelse gjenspeiles også i hva informantene forteller om økningen i antall arrangementer de siste årene: «Vi har mange arrangementer, vi er aktive formidlere. I forbindelse med endringene i bibliotekloven i 2014, eksploderte det med arrangementer, der vi gikk fra 11 til 230 arrangementer i året» (informant 2). Selv om ikke alle var forberedt på denne delen av bibliotekaryrket, forteller flere at de oppfatter arrangementer som en

spennende arbeidsoppgave: «Jeg syntes det var ganske kjedelig å jobbe i bibliotek. Men så ble det fart i sakene da vi begynte å lage arrangementer, for det syntes jeg var gøy. Det ble bare mer og mer» (informant 6).

Ikke alle opplever noen motsetning mellom digitale tilbud og fysiske tilbud. Erfaringen fra dette biblioteket er at selve atmosfæren i bygget trekker folk:

I det hele tatt bygget som møteplass. Når man har den atmosfæren, og utstillinger, formidling, arrangementer og så videre. Vi har jo filmvisning og et kinotilbud selv om flere og flere strømmer eller låner film. Vi formidler et innhold, vi er ikke bare en bokhylle. (Informant 15)

Formidling i form av arrangementer kan også oppleves som utfordrende: «Jeg er ikke å så glad i å lese høyt for voksne, men jeg kan jo ikke alltid få kollegaene mine til å gjøre det» (informant 4). Det er gjennomgående at informantene opplever at yrket er mer sammensatt og mange er blitt litt overrasket over at yrket er så sosialt. Informanten fra Nasjonalbiblioteket er klar på at aktiv formidling bør være en prioritert oppgave:

Hvordan deler vi av vår kunnskap nå når all kunnskap sitter i den lille smarte tingen du har i hånden hele tiden? Jo, det er først og fremst gjennom formidling. Biblioteket må jobbe med formidling, de må invitere en fagbokforfatter, sette opp en utstilling, arrangere en temakveld. (Informant 16)

Vi har ingen informantutsagn om at bibliotekarene driver aktiv formidling av tematisk eller litterært innhold med utgangspunkt i de digitale tjenestene. Her ser det ut til at det er en annen praksis i feltet enn hva som legges til grunn i bibliotekstrategien fra 2015-2018, der det ble lagt til grunn at bibliotekaren skulle fungere som guide inn i biblioteket som digital kunnskapsressurs (Kulturdepartementet, 2015, s. 5). Behovet for formidling av digitalt innhold, og ikke bare formidling av tjenestene, uttrykkes også av informant 16 fra Nasjonalbiblioteket, men dette har ikke vært et tema for informanter fra folkebibliotek og fylkesbibliotek.

Bibliotekene har også utvidet innholdet i de materialbaserte tjenestene. Mange bibliotek tilbyr nå analogbaserte tjenester som er langt utenfor de tradisjonelle allmennkulturelle samlingene med film og musikk. Under datainnsamlingsperioden har vi hørt om utlån av musikkinstrumenter, fotballsongs kort, el-sykler, verktøy, plantefrø, skøyter og redningsvester med mer. Utvidelsen av det fysiske tjenestetilbudet er en tydelig utvidelse av den materielle basen til bibliotekene. Ut fra statlige føringer for feltet, kan denne funksjonen sies å rommes av «det sosiale biblioteket» (St. meld. nr. 23 (2008-2009)).

Som kommunalt ansatte kan bibliotekarer møte ønsker om å løse et vidt spekter av oppgaver som de ikke alltid opplever som kjerneoppgaver, men som det likevel kan være nyttig å løse fordi det skaper «goodwill» for biblioteket innenfor den kommunale konteksten. Det blir også nevnt at dette kan gi nye grupper av besøkende en grunn til å komme innom, for eksempel for å låne skøyter:

Jeg kan ikke si bombastisk at vi ikke skal låne ut skøyter. På [NN bibliotek], for eksempel, har de skøytebane utenfor. Da er det litt vinn-vinn ved at de får folk inn i biblioteket. Det bør ikke *sååå* mange der, så man må være litt lur. [...] Posttjenester, for eksempel. Man har de ansatte man har, og må se hvordan de fungerer med de oppgavene som skal løses. (Informant 13)

Informantene ser ut til å være delt i synet på denne utvidelsen av det materielle. Flere informanter uttrykker at selv om det kanskje ikke er kjerneoppgaver, er det vanskelig å trekke klare grenser for en institusjon som skal være en del av lokalsamfunnet (informant 2, 13, 15). Men som vi har sett - det er lite «bibliotekarisk» å si nei:

Vi var en ren kunnskapsarena før, noen synes nok det er litt utfordrende at vi skal kunne tilby alt mulig. Etter hvert må vi kanskje begynne å si nei. Skal vi låne ut flytevester? 'Har dere sagt nei noen gang', ble det spurt ut i salen under en debatt på en konferanse nylig. Ingen hadde det. Vi blir spist opp utafor kjerneoppgavene. (Informant 2)

Flere er inne på at det kan gå for langt. For én bibliotekar ble det til slutt så mye forskjellig som var så langt unna kultur- og kunnskapsfunksjonen hun var utdannet til å forvalte, at hun

skiftet jobb: «Så ble det så mye andre greier. Vi skulle låne ut skiutstyr, sykler, verktøy... det var ikke måte på hva som skulle inn. Da tenkte jeg at jeg har ikke gått tre år på skole for å drive med dette!» (Informant 6).

Sammen med utlån av diverse materielle objekter og satsing på arrangementer, har det også kommet arrangementer med innhold utover den tradisjonelle kultur- og kunnskapsfunksjonen. I løpet av datainnsamlingen har vi sett eksempler på en rekke åpne tilbud som sykkelverksted, syverksted, klesbyttedager, reparasjon- og redesign, male/tegnekvelder, spillkveld, språkkafé, drageverksted, og nakenkino i samarbeid med den lokale nudistforeningen. Andre arrangement minner mer om tilbudet ved aktivitetsskoler, som dette: «*Etter skoletid: 'Mat og hygge'*, Noen ganger har vi høytlesing. Noen ganger er det leksehjelp. Noen ganger snurrer vi film 😊» (Asker bibliotek, 2024). Vi ser også at enkelte bibliotek velger å jobbe systematisk med de uformelle veiledningsoppgavene som kom til biblioteket sammen med digitalisering på andre samfunnsområder. Informant 8 forteller at hans bibliotek har startet et prosjekt for å jobbe mer systematisk med innbyggjerservice-tjenester, og at de søker ekstern finansiering til dette.

Utvidelse og tilpasning av digitale tjenester

Utvidelsen av tilgangen digitale tjenester inngår i den egeninitierte praksisutvidelsen. Flere av informantene oppfatter at digitale og analogbaserte formater kan eksistere side ved side. Da arbeidet med nye Deichman i Bjørvika startet, var det stor usikkerhet om hvilke medier og formater det nye biblioteket kom til å inneholde. De snakket derfor ikke om bokhyller, men om «mediestativer». Men i dag er det annerledes: «Nå tror jo ikke vi at boka er død om ti år, altså at papirboka er borte» (informant 15). Noen forteller at de tidligere hadde tenkt på digitalisering som en trussel mot bibliotekets egenart, men nå er opplevelsen tvert imot at bibliotekene har overlevd: «Da e-bøkene kom, var det veldig dramatisk, som om bibliotekene skulle gå under. Men vi gjør jo ikke det» (informant 9). Digitale tjenester er blitt en del av hverdagen, og det er noe man bare må tilpasse seg til, selv om det gjør vondt. Oppfordringen til andre bibliotekarere er klar: «Embrace your pain!» (Informant 6). Digitale tjenester ser ut til å ha kommet mer som et tillegg til analogbaserte tjenester enn i stedet for analogbaserte

tjenester. Deichmann promoterer fremdeles fysisk musikk i fysisk format: «Lån musikk du ikke finner på Spotify på biblioteket. Deichman har en musikksamling på over 52.000 musikkinnspillinger; 1400 musikkinnspillinger for barn og 51.000 musikkinnspillinger for voksne» (Deichman, 2024b).

Selv om flere informanter gir tydelig uttrykk for at de deler den nasjonale bibliotekstrategiens «mantra» om å gi likere tilgang til både fysiske og digitale bibliotekstjenester, ser det ut til å være tvil om hva det er mulig å få til i praksis. Den høyt fragmenterte strukturen i bibliotekfeltet, der hver kommune eier og finansierer sitt bibliotek, ser ut til å være en viktig grunn til at målet om en viss likhet i tilgangen på tjenester oppfattes som fint, men urealistisk:

Vi skal tilby det som tilbys ellers i samfunnet, men vi skal gi gratis tilgang. Tilgang til medier, som bøker og lydbøker og e-bøker, strømming. Lik tilgang for alle i hele landet. [...] Det å gi lik tilgang til alle er et mantra – som også er vanskelig å oppfylle fordi det er ulik økonomi i kommunene. (Informant 13)

Digitale tilganger til bøker åpner for mange muligheter, men kostnadene setter en stopper for omfattende bruk: «Vi kunne hatt digitale bokkasser i Bookbites på skolebibliotek. Men den bok-kassa vil koste mange tusen kroner for hver gang den blir brukt. Biblioteket kjøper en bok mot en lisens som bare kan brukes x-antall ganger» (informant 2).

Dette informantutsagnet illustrerer hvorfor det strategiske målet om likere tilgang forutsetter en viss samordning. På grunn av behovet for samordning på det digitale området, ble forprosjektet Digin etablert med mål om «å samle, styrke og effektivisere bibliotekenes digitale innholdstjenester for dermed å sikre likere tilgang og bedre vilkår» (Kultur- og likestillingsdepartementet, 2023, s. 18). Etter forprosjektet ble Bibliotek 24 etablert som et konsortium som blant annet skal profesjonalisere forhandlingene om digitale tjenester gjennom kollektive avtaler om tjenester og markedsføring. Målet er at det samlet sett skal bli ressursbesparende for bibliotekene (Prosjekt Digin, 2021).

I dag eksisterer det felles innkjøpsavtaler som omfatter lisenser til digitale plattformer for aviser, ukeblader, film, fag- og forskningslitteratur (Bibliotek24, 2024). Se Vedlegg 2: Figur 3

som viser innskjøpsmodellen for ulike medier i biblioteksektoren, for detaljer. Bibliotekene har nå mulighet til å kjøpe lisenser gjennom felles fremforhandlede avtaler for en rekke tilbud: «Kongstanken er samkjøring av tilbud, at alle skulle kunne tilby det samme, tidsskifter, filmer, osv. Bibliotekene får samme tilbud, men det blir ikke det samme tilbudet ut til publikum» (informant 2). Selv om avtalene forhandles kollektivt, er det opp til det enkelte bibliotek om det vil slutte seg til den fremforhandlede avtalen eller ikke. Dermed er det å oppnå likere tilgang ikke så enkelt i praksis: «Alle ønsker dette, men så er det kjempevanskelig i realiteten med trang kommuneøkonomi og fordi mange ikke skjønner at de må bruke penger på dette» (informant 12).

Flere fremhever at en risiko ved å bruke store ressurser på digitale tilganger er at man risikerer å miste den samlingen man har «kuratert» innenfor et system. Dermed er det lagt ned både arbeid og penger som det ikke finnes noe varig resultat av når avtalen av en eller annen grunn avsluttes:

Man kan bygge en samling for eksempel på Libby, men da må du bruke den appen, skal du bytte leverandør, må du forhandle om hver eneste bok med hvert eneste forlag. Det løses til dels ved å bygge egne samlinger. Danskene har Filmstriben, de betaler royalties selv. Håper vi kommer dit raskt nok, så vi ikke har store verdier liggende hos kommersielle leverandører. Det er en stor utfordring med den digitale leverandøren. Man står i fare for å måtte bygge en samling på nytt. Det er blitt økt tilgjengelighet, men et helt nytt marked og virkelighet å drive bibliotek under. (Informant 10)

Dette poenget erfarte vi selv helt konkret da tilgangen til e-bokappen «Allbok» ble fjernet fra Deichman mens vi skrev denne oppgaven:

Deichmans avtale med e-bokleverandøren Bokbasen går ut onsdag 24. april. Bokbasen legger ned Allboks tilbud til bibliotek dagen etter. (...) Vi i Deichman holder nå på å finne en best mulig erstatning for Allbok. Så snart ny e-bokapp er på plass, gir vi beskjed. (Deichman, 2024a)

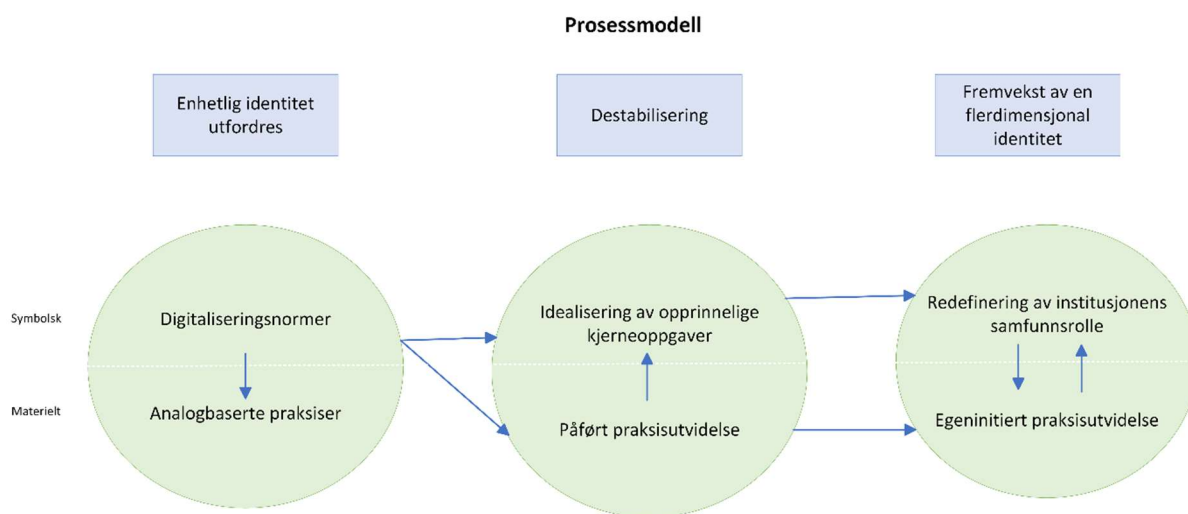
Dette understreker at digitale tjenester ikke alltid gir likere tilganger. For Deichmans lånere forsvant hele e-boktilbudet, og landets største folkebibliotek er uten tilbud om e-bøker i påvente av at det kommer en ny avtale på plass.

Nasjonalbibliotekets anbefalte prismodell e-bøker basert på klikk eller lisenspakker og Bibliotek 24 kan sees som forsøk på å håndtere at de digitale tjenestene distribueres innenfor en markedslogikk som har lett for å komme i konflikt med velferdsøkonomien. Sammen med de digitale tjenestene har det kommet en ny type økonomi inn i biblioteket: "Alt skal være tilgjengelig, men ikke nødvendigvis fritt tilgjengelig for alle. Det er noen regimer rundt dette med opphavsrett" (informant 16). Motsetningen mellom bibliotekinstusjonen og den kommersielle delen av bokbransjen er drøftet av Colbjørnsen (2017). Han ser prismodellen som et legitimt forsvar fra en bransje som må overleve økonomisk. Colbjørnsen beskriver det samme som informantene våre gjør, at forlagene har dårlige tekniske løsninger og dyre betalingsmodeller som fører til at det blir begrensninger på utlån. Forlagene ønsker å ha gunstige økonomiske avtaler for sin bransje. Slik skapes det en «kunstig vareknapphet» (artificial scarcity of goods) (Colbjørnsen, 2017, s. 37).

Digitale tjenester ser ut til å være innlemmet i den flerdimensjonale identiteten der biblioteket gir tilgang til en rekke ulike gjenstander innenfor statslogikkens rotmetafor om omfordeling. Når kostnadene ved digitale tjenester oppleves å gå utover analogbaserte tjenester, ser det ut til at det er en tendens til å prioritere det analogbaserte. Denne prioriteringen kan være et uttrykk for at de analoge og de digitale tjenestene ikke blir sett på som like avgjørende for å oppfylle de symbolske meningene knyttet til det å være møteplass og omfordelingsmekanisme. Dette kan tolkes som at det er lav sentralitet mellom materielle praksiser på elementnivå, selv om begge praksisene inngår i bibliotekfeltets omfordelende statslogikk.

Utfordringene knyttet til hvordan bibliotekene skal forholde seg til tjenester som overlapper mot kommersielle aktører ble også tematisert i forbindelse med endringene i Folkebibliotekloven og desentraliseringen av feltet i 1985 (Ot. prp. nr 14 (1985-1986)). Da ble det overlatt til kommunene å finne lokale løsninger. Forsøkene på å finne frem til felles prismodeller og samarbeid om innkjøpsløsninger for digitale tjenester kan dermed sees som tendenser til re-sentralisering av feltet.

Prosessmodell for identitetsendring gjennom implementering



Figur 2 Prosessmodell

Prosessmodellen illustrerer dynamikken mellom 2. ordens konstruktene og de aggregerte kategoriene i datastrukturen. Dette er ikke en sekvensiell modell, noe som betyr at individer og organisasjoner i feltet kan befinne seg på ulike steder i modellen samtidig.

I den første prosessen utfordres den enhetlige identiteten. Digitaliseringsnormer utfordrer den enhetlige identiteten som tradisjonelt har vært basert på analogbaserte praksiser. For folkebibliotekets del har identiteten tradisjonelt vært basert på fysisk materiale og fremfor alt ideen om bokens folkeopplysende virkning. Parallelt med digitaliseringsnormer på samfunnsnivå inkluderer bibliotekene nye formater i samlingene. Med økende tilgang til informasjon og kulturelt innhold via nettbaserte tjenester, svekkes folkebibliotekets posisjon som forvalter av kunnskap.

Den neste prosessen viser hvordan institusjonen destabiliseres. På symbolsk nivå skjer det ved at digitaliseringsnormer medvirker til praksisutvidelse som igjen bidrar til idealisering av opprinnelige kjerneoppgaver. For folkebibliotekfeltet førte digitaliseringsnormene med seg

praksisutvidelse på flere områder. Bibliotekene begynte å ta i bruk digitale tjenester og samtidig kommer brukere til bibliotekene for å få hjelp fordi digitalisering på andre samfunnsområder skaper et serviceunderskudd. I forbindelse med implementering av digitale tjenester ser vi at bøker og opprinnelige kjerneoppgaver får en tydeligere positiv verdi. Dette handler blant annet om at informanter opplever at boken, som de digitale tjenestene var varslet å langt på vei skulle erstatte, har en rekke egenskaper som digitale tjenester ikke har.

Den siste prosessen viser fremveksten av en flerdimensjonal identitet. På symbolsk nivå bidrar idealiseringen av opprinnelige kjerneoppgaver til at institusjonens identitet redefineres på en måte som både rommer opprinnelige kjerneoppgaver og praksisutvidelsen. Samtidig tar institusjonen hånd om den påførte praksisutvidelsen. Institusjonen utvikler en tjenesteportefølje som både er i samsvar med den flerdimensjonale symbolske identiteten og som bidrar til å forme den nye identitetens mening. Innenfor denne flerdimensjonale identiteten er de digitale tjenestene implementert som én av mange tjenestekategorier. Idealiseringen av opprinnelige kjerneoppgaver vektla bibliotekarens veilederfunksjon og de analogbaserte praksisenes fortrinn. Sammen med fortolkningen av biblioteket som åpen dør og møteplass, etablerte det seg en flerdimensjonal identitet der biblioteket fasiliterer for prosesser som er i tråd med innbyggernes interesser, enten det gjelder velferdsorienterte oppgaver eller tradisjonelle kultur- og kunnskapsoppgaver. Innenfor denne identiteten, og som en del av utviklingen av den, ble det etablert en rekke nye tjenester, der digitale innholdstjenester inngår i en omfangsrik tjenesteportefølje. Med betoningen av sosiale prosesser og av bibliotekarens rolle fremfor materialets, ser utlåsenhetene, enten de er digitale eller fysiske, ut til å ha fått en mer perifer posisjon i institusjonen enn innenfor den enhetlige identiteten. Dermed viser modellen både hvordan symbolske og materielle praksiser i institusjonen har betydning for implementeringsprosessen og hvordan implementeringsprosessen har bidratt til å endre institusjonen til en institusjon som har definert seg i motsetning til det digitale. Konsekvensen er at de digitale tjenestene implementeres, men som en avgrenset del av virksomheten og som et tillegg til etablerte analogbaserte praksiser og øvrig praksisutvidelse.

5 Diskusjon

Med utgangspunkt i problemstillingen «Hvordan samspiller implementering av digitale tjenester med institusjonelle kontekster i offentlig sektor?» har vi undersøkt hvordan digitale tjenester implementeres i folkebibliotekfeltet og hvilken betydning implementering av digitale tjenester har for praksiser i folkebibliotekfeltet. I det følgende vil vi diskutere hvordan funnene kan bidra til utvikling av implementeringsteori, forskning på innovasjon i offentlig sektor og institusjonell logikk.

Bidrag til implementeringsteori

Etablerte teorier som TAM, IDM og NPT har alle sitt utgangspunkt i implementering av teknologi, og tar utgangspunkt i implementering på individ- og organisasjonsnivå (Davis & Granic, 2024; May & Finch, 2009; May et al., 2009; Rogers, 2003). Dette gjør at disse modellene ikke er tilstrekkelige for å forklare hvordan implementering samspiller med institusjonelle kontekster og at våre funn som gjelder dette samspillet kan bidra til å utfylle eksisterende teori om implementering.

Ett av våre bidrag til implementeringsteorien gjelder betydningen av å innlemme feltnivået i implementeringsprosesser. Ut fra våre funn beveger samspillet mellom implementering av digitale tjenester og den institusjonelle konteksten seg utover den enkelte ansatte eller organisasjonen som tar den digitale tjenesten i bruk. Ved å undersøke dette samspillet på feltnivå fant vi at implementeringen av digitale innholdstjenester gjennom Bibliotek24 bare var en liten del av en omfattende digitaliserings- og redefineringsprosess som har pågått over flere tiår. Betoningen av feltnivået og av historiske prosesser på feltnivået skiller vår undersøkelse seg fra TAM og IDM, som først og fremst omhandler individnivåets betydning for implementering, enten det dreier seg om betydningen av holdninger eller individuelle egenskaper i nettverk og på organisasjonsnivå (Davis & Granic, 2024; Rogers, 2003).

Et annet bidrag til implementeringslitteraturen er at våre funn viser at tjenester utenfor organisasjonen og andre arbeidsprosesser enn de innovasjonen inngår direkte i kan være relevante for å forstå hvorfor en innovasjon ikke rutineres. Selv om NPT kan forklare

implementering innenfor institusjonelle kontekster, er dette en teori som avgrenser den institusjonelle konteksten til den konkrete organisatoriske rammen som normaliseringen av den materielle praksisen foregår innenfor (May et al., 2009). Våre funn viser at ansatte på operativt nivå forklarer at de ikke anbefaler kommersielle digitale tjenester fordi de oppfatter at den digitale bibliotekstjenesten har et dårligere innhold eller går på bekostning av andre tjenester. Det vil si at det ikke er oppfattelsen av den digitale tjenesten i seg, men av tjenesten i relasjon til andre tjenester i og utenfor institusjonen som ser ut til å være avgjørende for rutinisering.

Vårt tredje bidrag til implementeringslitteraturen er at våre funn viser at institusjonen tilpasser seg den digitale innovasjonen ved å etablere seg med en identitet og tjenesteportefølje som står i motsetning til det digitale. Rogers vektlegger at implementering skjer gjennom bruk av innovasjonen og gjensidig tilpassing av organisasjon og innovasjon på et generelt nivå (Rogers, 2003). Selv om vår undersøkelse er gjort på feltnivå, og Rogers ikke inkluderer feltnivået i sin teori, viser også våre funn at både institusjonen og innovasjonen endres. Institusjonen tilpasser seg en digital tid ved å dreie institusjonen fra samling til formidling og innta rollen som en romlig møteplass i et ellers digitalt samfunn. Det vil si at innovasjonen er med på å endre institusjonen til en institusjon der de digitale tjenestene, som skal implementeres i institusjonen, etter hvert spiller en avgrenset rolle i forhold til institusjonens kjerneoppdrag.

Vårt fjerde bidrag til implementeringslitteraturen er fremgangsmåten for å se hvilken betydning implementeringen har for institusjonen. Ifølge Rogers er det lite forskning på hvilke konsekvenser innovasjoner har for det sosiale systemet de implementeres innenfor. Han anbefaler at det forskes mer på konsekvensene av innovasjon, særlig gjennom casestudier som foregår over et langt tidsrom. Ulempen ved slike studier er ifølge Rogers at de er svært ressurskrevende (Rogers, 2003). Ved å bruke dokumenter som datakilde, har vi sett på utviklingen av folkebibliotekfeltet over et langt tidsspenn. Fordelen med denne fremgangsmåten var at det lange tidsspennet gjorde det mulig å få øye på hvilken betydning digitale tjenester har hatt både i forbindelse med destabilisering og redefinering av institusjonen, og hvordan forholdet mellom institusjonen og innovasjonen har endret seg over tid.

Vi ser også koblingen mellom implementeringsteori og institusjonell logikk som et bidrag til implementeringsteori fordi denne koblingen viser hvorfor det kan være nyttig å utvide perspektivet på implementeringsprosesser til også å omfatte den institusjonelle konteksten innovasjonen inngår i. Studien vår eksemplifiserer hvordan institusjoner ikke er statiske og «gitt», men i bevegelse gjennom endring av både symbolske og materielle elementer. Samtidig har institusjoner, så lenge de fortsetter å være den samme institusjonen, noen stabile trekk som må forstås i sammenheng med den historiske sammenhengen de ble til innenfor og som til sammen ser ut til å ha betydning for innovasjonens mulighet til å bli normalisert eller rutinisert.

Bidrag til forskning på innovasjon i offentlig sektor

På bakgrunn av sine kunnskapsgjennomganger av innovasjon i offentlig sektor, oppfordrer De Vries et al. og Cinar til empiriske studier som utvider analysenivået fra organisasjonsperspektivet for å belyse innovasjonsprosesser i offentlig sektor (Cinar et al., 2019; De Vries et al., 2016). Denne oppfordringen kan ses i sammenheng med Van de Vens understreking av institusjonelle konteksters betydning for innovasjonsledelse generelt (Van de Ven, 1986). Ved å undersøke implementering av digitale tjenester på feltnivå er undersøkelsen et bidrag til å forstå hvordan institusjonelle omgivelser samspiller med innovasjonen. Vårt funn er at institusjonelle omgivelser både strekker seg bakover og fremover i tid, vet at det skapes noen historiske forutsetninger og narrativer som har betydning for hvilken rolle innovasjonen kan spille i institusjonen. Undersøkelsen har også eksemplifisert hvordan implementeringsprosessen samspiller med andre parallelle endringsprosesser på samfunns- og feltnivå.

Kjente barrierer for innovasjon i offentlig sektor på organisasjonsnivå og i nettverk er knyttet til effektivitet i administrative prosesser, manglende støtte fra ledere og ressurser, rigide organisasjonsstrukturer, manglende kunnskap, risikoaversjon, mangel på incentiver, og teknologirelaterte begrensninger og produktivitetsfall i implementeringsperioden, manglende konkurranse, risikoaversjon, regulatoriske utfordringer og utfordringer knyttet til samarbeid mellom offentlige aktører (Cinar et al., 2019; Torfing, 2016; Torugsa & Arundel, 2016). Vår undersøkelse bidrar til forskningslitteraturen ved at vi har funn som viser at forholdet mellom

innovasjonen og øvrige praksiser ser ut til å ha betydning for i hvilken grad det å ta i bruk innovasjonen er en prioritert aktivitet. Dette ser etter vår oppfatning ut til å dreie seg om noe annet enn det fenomenet Cinar beskriver ved at arbeidspresset i implementeringsperioden gjør at operativt nivå prioriterer de kjente kjerneoppgavene (Cinar et al., 2019). I vårt materiale ser det ut til å være en barriere at innovasjonen kommer i konkurranse eller konflikt med etablerte praksiser. Vi vil hevde at denne utfordringen ikke kan forklares med etablerte forklaringer om ressursknapphet og fall i produksjon alene. Det operative nivåets praksiser knyttet til implementering ser også ut til å handle om hvordan relasjonen mellom innovasjonen og etablerte praksiser oppfattes, spesielt når innovasjonen ikke erstatter, men kommer i tillegg til etablerte oppgaver.

Funnet om at innovasjonen ikke nødvendigvis forbedrer eller erstatter eksisterende tjenester og prosesser, men kommer i tillegg til, kan bidra til å belyse hvorfor innovasjon i offentlig sektor er krevende. Basert på våre funn ser det ut til at det kan være et trekk ved offentlig sektor at man i liten grad erstatter praksiser gjennom innovasjon, men at innovasjon representerer en praksisutvidelse. Dette er et trekk ved offentlig sektor som vi ikke kan se at er beskrevet i forskningslitteraturen om innovasjon i offentlig sektor. I vårt materiale ser vi at feltet implementerer nye tjenester, både analoge og digitale, men det ser i liten grad ut til å være noen planlagt avvikling av eksisterende tjenester. Som Hartley (2005) har beskrevet, er effektivisering av tjenester og prosesser ofte en målsetting ved innovasjon i offentlig sektor. Våre funn underbygger at målet med digitalisering er effektivisering og forbedring av tjenester. Også for biblioteksektorens del ble det forutsatt at digitalt materiale ville erstatte de analogbaserte tjenestene. Funnene våre er derimot at feltet bare delvis har erstattet fysisk materiale med digitalt materiale og at samtlige informanter ser på digitale tjenester som et tillegg til materialbaserte tjenester.

Funnet om at innovasjon skaper nye oppgaver i tillegg til eksisterende tjenester og prosesser er dermed et bidrag til å forstå kompleksiteten i offentlig sektor som omgivelse for innovasjon. Kompleksiteten følger av motsetningsfulle krav og forventninger fra ulike politiske nivåer, media og interessegrupper, men også av at offentlige organisasjoner skal handle til fellesskapets beste og for innbyggere som har svært ulike liv og livsvilkår (De Vries et al., 2016; Hoggett, 2006; Torfing, 2016; Walker, 2006). Walker fant to variabler som hadde

sammenheng med overføring av innovasjoner mellom lokale myndigheter i England: forventninger eller krav fra innbyggere og brukere, og konkurranse mellom tilbydere (Walker, 2006). Våre funn viser at begge deler ser ut til å ha betydning for utviklingen i det norske folkebibliotekfeltet. Bibliotekarene oppfatter det som sin oppgave å bistå bibliotekbesøkende som med oppgaver som involverer PC fordi digitaliseringen på samfunnsnivå gjør at mange servicetjenester har forsvunnet. Samtidig konkurrerer bibliotekene med kommersielle tilbydere av digitale tjenester om mediebrukernes tid og oppmerksomhet. Dette kan illustrere hvordan de motsetningsfulle omgivelsene ser ut til å ha betydning for implementering. Krysspresset fra alle de ulike interessegruppene gjør det vanskelig å kvitte seg med eksisterende tjenester, selv om innovasjonen krever ressurser.

Institusjonell logikk

Hovedtyngden av empiriske studier knyttet til institusjonell logikk er knyttet til organisatorisk endring, og spesielt med fokus på teknologi- og politikkinplementering innenfor sektorene velferd, helse og utdanning (Cai & Mountford, 2022; Høiland & Klemsdal, 2022; Raaijmakers et al., 2018; Van den Broek et al., 2014). I disse studiene fungerer konflikt mellom ulike institusjonelle logikker både som forklaring på organisatoriske responser og som indikatorer for at institusjonen er i endring. Institusjonelle logikker kan tilføres elementer fra andre logikker uten at en ny logikk erstatter den gamle (Lounsbury & Boxenbaum, 2013). Konflikt mellom ulike institusjonelle logikker er også et tema i vår undersøkelse, der markedslogikken kommer i konflikt med statslogikken. Vårt bidrag til forskningslitteraturen innenfor institusjonell logikk er først og fremst at vi viser hvordan institusjonell endring finner sted gjennom endring av symbolske og materielle elementer innenfor statslogikken som idealtipe. Gjennom den induktive prosessen der vi tolket dokumenter som synliggjorde institusjonens symbolske mening og materielle praksiser i sammenheng med informantutsagn, kunne vi se hvordan symbolske meninger ble opprettholdt i samspillet med nye materielle praksiser innenfor samme logikk.

Undersøkelsen er dermed også et empirisk bidrag til forskningslitteraturen på tregheten i institusjonell endring (Kurtmollaiev et al., 2018; Thornton & Ocasio, 1999), samtidig som den viser hvordan den institusjonelle logikken er i endring på elementnivå. Friedland og Alford knytter selve tanken om institusjonelle idealtyper til de institusjonelle idealtypenes historiske

opprinnelse (Friedland & Alford, 1991). I forlengelsen av dette legger også Thornton et al. til grunn at institusjonelle logikker er historisk betinget og har en spesifikk historisk opprinnelse (Thornton et al., 2012). Hverken Alford og Friedland eller Thornton et al. konkretiserer hvilken rolle historisiteten spiller på operativt nivå. Likevel ser det ut til at institusjonenes historiske opprinnelse er viet lite oppmerksomhet i empiriske studier som bruker institusjonell logikk.

I vår studie kommer institusjonens historisitet til uttrykk i det operative nivåets meningsdanning rundt egen praksis. Schultz og Hernes har understreket betydningen av strategisk bruk av historiske narrativ i organisasjonsendringsprosesser (Schultz & Hernes, 2013). Våre funn indikerer at det også er grunn til å se på hvordan historisk betingede materielle og symbolske praksiser kan ha betydning for hvilke narrativer som er kompatible på operativt nivå. Både de nye materielle praksisene for å utøve møteplassfunksjonen og prinsippet om lik tilgang til digitale tjenester er kompatible med det historiske narrative om biblioteket som en omfordelende folkeopplysningsinstitusjon. Undersøkelsen vår viste at bokens symbolske tilknytning til folkeopplysningstanken og bibliotekets omfordelende funksjon har stått sentralt i institusjonen gjennom 200 år, selv om det har skjedd en utvidelse av materialiteten og praksisene som utøver folkeopplysningsfunksjonen. Det vil si at våre funn kan tyde på at de symbolske og materielle elementene som lå til grunn for etableringen av institusjonens historie er av betydning for å forstå konteksten for implementeringsfasen.

Selv om institusjonelle logikker utgjøres av dynamikken mellom materielle og symbolske elementer har det symbolske elementet dominert forskningen, og det er tatt til orde for at det er behov for flere studier som undersøker de materielle aspektene ved institusjonell logikk (Friedland, 2013; Kurtmollaiev, 2023; Raaijmakers et al., 2018). Funnene i vår undersøkelse kan være et bidrag til å vise hvordan endringer i institusjonens materialitet, både som fysiske formater og materielle praksiser, har tett sammenheng med både utøvelse og endring av institusjonens symbolske mening. Betydningen av de materielle elementene kan følges gjennom prosessmodellen, fra de analogbaserte praksisenes betydning i den enhetlige identiteten, via destabilisering og konflikt mellom ulike materialiteter, og til sist hvordan praksisutvidelsen med digitale tjenester henger sammen med rekonfigureringen av institusjonen med en flerdimensjonal identitet. I denne prosessen ser vi at sentrale symbolske elementer i statslogikken som institusjonell idealtipe, som rotmetaforen omfordeling,

forbedring av samfunnsgoder som strategi og velferdsøkonomi som økonomisk system, kunne være i samsvar med og utøves gjennom flere ulike materielle praksiser.

Raaijmakers modell viser hvordan graden av samsvar eller ikke samsvar mellom symbolske og materielle elementer sier noe om sannsynlige organisatoriske responser (Raaijmakers et al., 2018). Selv om flere materielle praksiser er i samsvar med et symbolsk element, viste våre funn at det likevel er et hierarki mellom de ulike materielle praksisene som kommer til syne når de materielle praksisene kommer i konflikt. Vi oppfatter derfor at Besharov og Smiths bruk av begrepene sentralitet og kompatibilitet kan være nyttige også på elementnivå, for å beskrive forholdet mellom en symbolsk mening og parallelle materielle praksiser innenfor samme logikk (Besharov & Smith, 2014). Besharov og Smiths modell for sentralitet og kompatibilitet viser hvilken betydning parallelle logikker kan ha for institusjoner.

Betydningen avhenger av i hvilken grad logikkene er kompatible med hverandre og i hvilken grad begge er sentrale for institusjonens kjernefunksjoner. Prosessen med utfordring av enhetlig identitet, destabilisering og fremvekst av flerdimensjonal identitet viste flere eksempler på konflikter mellom ulike materialiteter. Innenfor den flerdimensjonale identiteten ser det ut til at utlån av medier, tilgang til bibliotekrommet med utstyr, generell veiledning, og inntil et visst punkt også arrangementer, er kompatible med hverandre og har høy grad av sentralitet for institusjonens kjerneoppgaver. Materialitetene er i samsvar med hverandre og sentrale i utøvelsen av institusjonens rotmetafor som omfordelende. Funnene viser at når det blir konkurranse om ressurser, er det andre materielle praksiser enn de digitale som har høyere prioritet. De digitale tjenestene er en del av tilbudet, men i relasjon til de andre tjenestene er både graden av sentralitet og kompatibilitet lav, og konflikten mellom materialitetene holdes moderat innenfor en fremmedgjort institusjon. Et teoretisk bidrag fra vår undersøkelse kan dermed være at innovasjonens grad av kompatibilitet med andre praksiser, og graden av sentralitet for institusjonens symbolske mening, kan se ut til å ha betydning for organisatorisk respons på implementering.

6 Konklusjon og praktiske implikasjoner

Utgangspunktet vårt var et ønske om å frembringe mer kunnskap om samspillet mellom implementeringsprosesser og den institusjonelle konteksten prosessene inngår i. Eksisterende forskning på innovasjon i offentlig sektor har vist at det kan være vanskelig å fange verdien av innovasjonsprosessene fordi implementeringen stopper opp, eller fordi implementering ikke betraktes som en del av innovasjonsprosessen. Vi valgte folkebibliotekene som case for studien. Grunnen til dette var at implementeringen av digitale innholdstjenester involverer hele feltet, og både målene om likere tjenester og tiltakene for å få det til gjelder feltnivået.

Problemstillingen vår var «**Hvordan samspiller implementering av digitale tjenester med institusjonelle kontekster i offentlig sektor?**». Forskningsspørsmålene var «*Hvordan implementeres digitale tjenester i folkebibliotekfeltet?*» og «*Hvilken betydning har implementering av digitale tjenester for folkebibliotekfeltet?*»

Vi begynner med forskningsspørsmål 1. «*Hvordan implementeres digitale tjenester i folkebibliotekfeltet?*» For å forstå hvordan digitale tjenester implementeres i folkebibliotekfeltet har vi funnet det nødvendig å se tjenestene i sammenheng med andre arbeidsprosesser i feltet. Våre funn viser at ansatte på operativt nivå ikke alltid anbefaler digitale bibliotekstjenester fordi de oppfatter at tjenestene har et dårligere innhold eller går på bekostning av andre publikumstilbud. Bibliotekene opplever et ytre press om å tilby digitale tjenester, samtidig som de erfarer at de digitale tjenestene likevel ikke svarer til innbyggernes forventninger. Det vil si at det ikke bare er oppfattelsen av de digitale tjenestene som sådan, men at oppfattelsen av hvordan de samspiller med andre tjenester i institusjonskonteksten ser ut til å være avgjørende for implementering og rutinisering.

Implementering av digitale tjenester ser i stor grad ut til å ha blitt et tillegg til analogbaserte tjenester og ikke en erstatning. De tekniske løsningene oppleves ikke som optimale, kostnadsnivået er høyt, og det er et fragmentert system for innkjøp. I implementeringsprosessen gjøres det forsøk på å finne frem til fellesløsninger for innkjøp. Konsortiesamarbeidet Bibliotek 24 og Nasjonalbibliotekets anbefalte prismodell for e-bøker kan sees som forsøk på å løse en motsetning mellom markedslogikk og statslogikk i feltet.

Noen av de etablerte forklaringene på hvorfor innovasjon i offentlig sektor kan være krevende er ressursknapphet, fall i produksjon i implementeringsfasen, høyt arbeidspress og at ansatte derfor prioriterer etablerte kjerneoppgaver. Ett av våre funn er at nedprioritering av digitale tjenester på operativt nivå også ser ut til å ha sammenheng med at innovasjonen oppleves å gå på bekostning av etablerte praksiser som er sentrale for institusjonens funksjon. Forholdet mellom innovasjonen og etablerte praksiser kan undersøkes ved å se på sentralitet og kompatibilitet mellom symboler og praksiser på elementnivå.

For å forstå hvorfor implementeringen ikke forløper knirkefritt, er det også nødvendig å forstå hvordan prosessen har innvirkning på feltet: «*Hvilken betydning har implementering av digitale tjenester for folkebibliotekfeltet?*». Det finnes lite forskning på hvilke konsekvenser innovasjoner har for det sosiale systemet de inngår i. Gjennom oppgaven argumenterer vi for at implementeringen av digitale tjenester bidrar til å endre bibliotekfeltet som institusjonell kontekst. Overordnet skjer det ved at endringen av formålsparagrafen i Folkebibliotekloven, der formidling og funksjonen som møteplass betones i sterkere grad enn tidligere, kan sees som en institusjonell kompromiss-respons på digitalisering på samfunnsnivå. Parallelt med digitalisering skjer det en omfattende praksisutvidelse i feltet. Praksisutvidelsen handler både om at det oppstår et serviceunderskudd i omgivelsene og om at bibliotekene utvikler andre tjenester og funksjoner som kan trekke folk til biblioteket. Når innbyggerne kan få tilgang til medier og informasjon via internett, helt uavhengig av samlinger og kompetanse ved de fysiske bibliotekene, må biblioteket utvikle sin rolle som tilrettelegger for sosiale prosesser. I utøvelsen av bibliotekets sosiale roller finner vi lite som knytter digitale innholdstjenester til denne funksjonen. Dette kan være én årsak til at digitale tjenester er blitt én av mange materialtyper som biblioteket forvalter. Responsen i den operative delen av feltet kan dermed sees som fremmedgjort: digitale tjenester er implementert, men har lav kompatibilitet med øvrige praksiser og det er lav sentralitet når digitale tjenester kommer i konflikt med andre tjenester. Den fremmedgjorte responsen ser ut til å være mulig fordi feltet er preget av moderat sentralisering, med både statlig og kommunal innflytelse på innholdet, og høy grad av fragmentering på grunn av kommunal organisering og finansiering.

Bokens symbolske tilknytning til folkeopplysningstanken og bibliotekets omfordelende funksjon har stått sentralt siden institusjonens opprettelse, selv om det har skjedd en utvidelse

av materialiteten og praksisene innenfor folkeopplysningsfunksjonen. Dette underbygger vårt funn om at symbolske og materielle elementer som lå til grunn for den historiske etableringen av institusjonen ser ut til å være av betydning for å forstå i hvilken grad det er samsvar mellom innovasjonen og institusjonens symbolske mening. Denne relasjonen kan undersøkes ved å se på narrativer om institusjonen på operativt nivå.

Gjennom undersøkelsen av de to forskningsspørsmålene belyser oppgaven den overordnede problemstillingen: *«Hvordan samspiller implementering av digitale tjenester med institusjonelle kontekster i offentlig sektor?»*

Ved å undersøke implementeringen av digitale tjenester på feltnivå, finner vi at samspillet mellom implementering og den institusjonelle konteksten er komplekst og går ut over individ- og organisasjonsnivå. Målet med digitalisering i offentlig sektor er effektivisering og forbedring av tjenester. For biblioteksektorens del ble det forutsatt at digitalt materiale langt på vei ville erstatte de analogbaserte tjenestene. Likevel har feltet bare delvis erstattet fysiske utlåsenheter med digitalt materiale, og samtlige informanter ser på digitale tjenester som et tillegg. Vi argumenterer derfor for at motsetningsfulle krav og interessentgrupper gjør at det kan være vanskelig å avvikle tjenester i offentlig sektor. Når innovasjonen kommer i tillegg til etablerte oppgaver, har det operative nivåets oppfatning av relasjonen mellom innovasjonen og etablerte praksiser betydning for den institusjonelle responsen på innovasjonen.

Intervjuene viste at det operative nivået i stor grad fortolker digitale innholdstjenester som en del av en større digitaliseringsprosess. På bakgrunn av analysen av datamaterialet utviklet vi en prosessmodell for identitetsendring gjennom implementering. Prosessmodellen viser hvordan samspillet mellom symbolske og materielle elementer gjør at implementeringsprosessen utfordrer og destabiliserer institusjonens enhetlige identitet, før institusjonen etablerer en flerdimensjonal identitet der de digitale tjenestene inngår som ett av flere materielle elementer.

På bakgrunn av prosessmodellen argumenterer vi for at symbolsk og materielt samsvar mellom innovasjonen og institusjonen ikke er tilstrekkelig til at innovasjonen blir rutinisert. Det har også betydning i hvilken grad det er sentralitet og kompatibilitet mellom

innovasjonen og andre praksiser i implementeringskonteksten. Analyser ut fra institusjonell logikk kan dermed bidra til forståelse av mulige barrierer for implementering i offentlig sektor.

Studiens begrensinger

Utgangspunktet vårt var at vi ville undersøke hvordan implementeringen av digitale innholdstjenester ble sett fra ulike deler av feltet, og vi hadde en antakelse om at dette ville se ulikt ut sett fra feltnivå, mellom organisasjoner eller mellom ulike individer. Vi fant at oppfatningene fra informantene hadde likhetstrekk og variasjoner uavhengig av om de jobbet på lite eller stort folkebibliotek, på fylkes-, skole-, eller Nasjonalbiblioteknivå. Vi har derfor ikke funnet det hensiktsmessig å operere med disse skillene i analysen. Selv om vi intervjuet informanter frem til vi opplevde datametning, er antallet informanter på hvert nivå i feltet begrenset. Det kan være mulig at vi hadde funnet tydeligere ulikheter dersom vi hadde gjort flere intervjuer på hvert nivå. Dette var det ikke anledning til av tidshensyn, men vi mener at vi gjennom å gå i dybden i intervjuene og ved at vi har presentert datastruktur og funn til informanter, likevel har tilstrekkelig belegg for våre tolkninger.

Det er alltid en åpning for at andre kan tolke dataene annerledes. Samtidig har vi sett på empirien i mange runder og gått tilbake til opptakene av intervjuene, og vi har også presentert våre funn for ansatte i sektoren. Vi har benyttet flere datakilder, som dokumenter, kvalitative forskningsintervjuer, uformelle samtaler, observasjon og egenobservasjon. Vi har tolket data hver for oss, sammen og i flere omganger, og har også diskutert funn med veileder. Dette mener vi styrker antakelsen om at våre tolkninger er rimelige.

Ingen av oss har tilhørighet til feltet og vi kan derfor ha gått glipp av forståelser og innsikter, men vi har hatt et stort antall informanter som har vært åpne og delt villig fra sine erfaringer og synspunkter på tematikken. Det at vi ser på feltet utenfra, har kunnet gi oss en mer objektiv tilnærming.

Vi kunne ha gjennomført fokusgruppeintervjuer eller spørreundersøkelser, men valgte individuelle intervjuer fordi vi var interessert i hvordan den enkelte informant forstår feltet og beskriver sin egen praksis. Vi ønsket å få en dypere tilgang til informantenes egen formidling av hvordan de oppfatter digitalisering av tjenester og bibliotekets samfunnsoppdrag, og ha mulighet for å stille oppfølgingsspørsmål for å få frem en rikest mulig beskrivelse. For å få tilgang til den faktiske utøvelsen av digital formidling, kunne observasjon gitt oss innsikter. Siden dette bare er en liten del av bibliotekarenes arbeidsdag, ville det ha krevet mange timers observasjon, og i tillegg ville det ha vært vanskelig å observere tett nok på uten å forstyrre veiledningen i bruk av digitale tjenester. Vi valgte isteden å gjøre uformelle samtaler og egenobservasjon der vi prøvde ut de forskjellige løsningene i et forsøk på å forstå brukerperspektivet. Vi har begge vært brukere av ulike tjenester i mange forskjellige bibliotek gjennom hele livet, og har god innsikt i tilbudet sett fra kundesiden.

Overførbarhet

Bibliotekfeltet har et lovkrav om at det skal være en bibliotekutdannet fagperson ved hvert bibliotek, selv små bibliotek med begrensede stillingsbrøker må ha dette. Dermed er det tette koblinger på feltnivå ved at feltet er dominert av bibliotekfaglige utdannete. Våre funn viser ingen tydelige motsetninger mellom institusjonen og profesjonen. Dette gjør at resultatene våre vil kunne ha mindre overførbarhet til andre offentlige felt som er preget av en mer heterogen sammensetning av ansatte. Vi ser det som rimelig at funnene er overførbare til andre felt som både er moderat sentraliserte gjennom parallell kommunal og statlig innflytelse og høyt fragmenterte gjennom kommunalt eierskap og organisering.

Praktiske implikasjoner

Oppgaven kan ha praktiske implikasjoner for folkebibliotekfeltet. I den nasjonale bibliotekstrategien er det et eget punkt om at Nasjonalbiblioteket vil gå i dialog med folkebibliotekene om infrastrukturtiltak og driftsformer (Kultur- og likestillingsdepartementet, 2023). Denne oppgaven kan inngå som en del av kunnskapsgrunnlaget for en slik dialog. Bibliotek 24 er i en fase der det skal tas stilling til om innkjøpsmodellen som forvaltes av

Bibliotek 24 skal gå over fra prosjekt til drift. Per i dag mangler det lokale incentiver for å lykkes med høy bruk av digitale tjenester innenfor de eksisterende innkjøpsmodellene. For å løse dette, kan det være et forslag at forlagsbransjen, mediehus og andre tilbydere jobber med innovasjon i forretningsmodeller sammen.

I forbindelse med lovrevisjonen i 1985 anbefalte Kultur- og vitenskapsdepartementet at folkebibliotekene ikke skulle prioritere å tilby utlån av videoer som også tilbys i det kommersielle utleiemarkedet, men at praksisen rundt dette måtte vurderes lokalt. Ved at biblioteket nå tilbyr digitale innholdstjenester i konkurranse med kommersielle innholdstjenester, fører dette til at innkjøpsmodellen oppfattes som kostbar og at tjenestene kommer i konflikt med tjenester som vurderes å ha større betydning i lokalsamfunnet. Muligheten for at lånere blir digitale brukere i andre deler av landet enn der de bor, kan bidra til å frata folkebibliotekene incentiver til å satse mer på formidling av digitale tjenester lokalt.

Dette viser at det fremdeles er behov for å gjøre en avklaring på statlig nivå av hvordan feltet skal håndtere tjenester knyttet til innhold som også tilbys på det kommersielle markedet.

Biblioteket har utvidet sin tjenesteportefølje som en tilpasning til endringer i samfunnet og kan med dette stå i fare for å utvanne sitt opprinnelige samfunnsoppdrag som kunnskapsformidler og folkeopplyser.

Oppgaven kan også ha praktiske implikasjoner for innovasjon i offentlig sektor ved at den viser at implementering med fordel kan sees i sammenheng med andre tjenester. Funnene peker også på at det kan være nyttig å gjøre en kritisk vurdering av om innovasjonen skal implementeres som et tillegg til eller en erstatning for eksisterende tjenester, og eventuelt planlegge en prosess for avvikling av tjenester.

Videre forskning

Kommunale tjenester utføres i organisasjoner som opererer i veldig ulike lokalsamfunn og under ulike faglige, økonomiske og administrative betingelser. I et så sammensatt felt som folkebibliotekfeltet, ville det kunne være interessant å gjøre en sammenlignende case-studie

for å se hvordan kravet om likere tjenester og tjenesteutvikling håndteres i praksis av organisasjoner på organisasjonsnivå. Det ville i den forbindelse også være relevant å undersøke forholdet mellom ytre press og strategiske beslutninger som drivere for endringsprosesser.

Funnene viser at det er stor variasjon i ulike tjenester innenfor samme felt. For å ta gode strategiske beslutninger om fremtidig digital infrastruktur vil det være nyttig med et bedre kunnskapsgrunnlag om hvordan innbyggerne bruker tjenestene. Et fremtidig forskningsprosjekt ville, ved å kombinere eksisterende statistikk fra feltet med kvalitative undersøkelser, kunne frembringe viktig kunnskap om hvilke innbyggergrupper som bruker de ulike tjenestene og i hvilken grad det er overlapp mellom brukere av tjenestene. For å se hvor feltet er på vei, kunne en komparativ studie med våre naboland også være av interesse.

Funnene viser noen tendenser til re-sentralisering. Dette henger sammen med normer om likere tjenester i hele landet. Dette er en tendens det kunne ha vært interessant å undersøke fra et nyinstitusjonelt perspektiv. Det vil både kunne belyse om det er en tendens til resentralisering også innenfor andre deler av offentlig sektor og hva som eventuelt er de organisatoriske responsene når endringene skal implementeres.

Litteraturliste

- Ansteensen, J. (1916). *Bibliotekstel: en kort veiledning* (Bd. 2).
- Archer, M. S. (2003). *Structure, agency, and the internal conversation*. Cambridge University Press.
- Asker bibliotek. (2024). Program. <https://www.askerbibliotekene.no/program/>
- Audunson, R. (2015). Bibliotekarene - en profesjon under press? Institusjonalisering, deinstitutionalisering og reinstitusjonalisering av et profesjonelt felt. I R. Audunson (Red.), *Samle, formidle, dele: 75 år med bibliotekarutdanning* (s. 47-71). ABM-Media.
- Audunson, R. (2023). *Bibliotekene kan ha bommet på bibliotekstrategien*. <https://www.bokogbibliotek.no/aktuelt/bibliotekene-kan-ha-bommet-pa-bibliotekstrategien/182130>
- Baregheh, A., Rowley, J. & Sambrook, S. (2009). Towards a multidisciplinary definition of innovation. *Management decision*, 47(8), 1323-1339. <https://doi.org/10.1108/00251740910984578>
- Bathelt, H., Cohendet, P., Henn, S. & Simon, L. (2017). Innovation and knowledge creation: challenges to the field. I H. Bathelt, P. Cohendet, S. Henn & L. Simon (Red.), *The Elgar Companion to Innovation and Knowledge Creation*. Edward Elgar Publishing.
- Bell, E., Bryman, A., & Harley, B. (2022). *Business research methods*. Oxford university press.
- Besharov, M. L. & Smith, W. K. (2014). MULTIPLE INSTITUTIONAL LOGICS IN ORGANIZATIONS: EXPLAINING THEIR VARIED NATURE AND IMPLICATIONS. *The Academy of Management review*, 39(3), 364-381. <https://doi.org/10.5465/amr.2011.0431>
- Bibliotek24. (2024). *Bibliotek24.no*. Hentet 21.01 fra <https://bibliotek24.no/>
- Cai, Y. & Mountford, N. (2022). Institutional logics analysis in higher education research. *Studies in higher education (Dorchester-on-Thames)*, 47(8), 1627-1651. <https://doi.org/10.1080/03075079.2021.1946032>
- Cinar, E., Trott, P. & Simms, C. (2019). A systematic review of barriers to public sector innovation process. *Public management review*, 21(2), 264-290. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1473477>
- Colbjørnsen, T. (2017). Åpenhet i det digitale bibliotek. Om politiske føringer og gnisninger mellom kommersiell bokbransje og bibliotek i en digital tid. I A. Anderson, C. Fagerlid, H. Larsen & I. S. Straume (Red.), *Det åpne bibliotek: Forskningsbibliotek i endring*. Cappelen Damm Akademisk.
- Corley, K. G. & Gioia, D. A. (2004). Identity Ambiguity and Change in the Wake of a Corporate Spin-Off. *Administrative science quarterly*, 49(2), 173-208. <https://doi.org/10.2307/4131471>
- Davis, F. D. & Granic, A. (2024). *The Technology Acceptance Model : 30 Years of TAM* (First edition. utg.). Springer Nature Switzerland AG.
- De Vries, H., Bekkers, V. & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: a systematic review and future research agenda. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Deichman. (2024a). Allbok (utgåar) E-bokapp kommer. https://deichman.no/vi-tilbyr/allbok_38e5ac31-5395-469a-ada2-31c29055df97
- Deichman. (2024b). *Musikkinnspillinger*. https://deichman.no/vi-tilbyr/musikkinnspillinger_ef00ff99-82a0-44be-a2c6-29a098ec38dd
- DiMaggio, P. J. & Powell, W. W. (1991). The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. I *The New institutionalism in organizational analysis* (s. 63-82). University of Chicago Press.

- Fagerli, H. M. (1995). *Vår digitale framtid: om elektronisk informasjonsformidling*. Cappelen akademisk forl.
- Flick, U. (2018). *The SAGE handbook of qualitative data collection*. SAGE Reference.
- Folkebibliotekloven. (1935). *Lov um folke- og skuleboksamlingar*.
https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1935&paid=8&wid=a&psid=DIV_L630&pgid=a_0916
- Folkebibliotekloven. (1947). *Lov av 12. desember 1947 om endring i lov frå 16. mai 1935 om folke- og skuleboksamlingar*.
<https://www.nb.no/items/0f4e0e226a995c414956d06761c82360?page=0&searchText=lov%20om%20folke%20og%20skuleboksamlingar%201935>
- Folkebibliotekloven. (1971). *Lov om folke- og skolebiblioteker* (LOV-1971-06-18-80).
<https://lovdata.no/dokument/NLO/lov/1971-06-18-80>
- Friedland, R. (2013). God, Love and Other Good Reasons for Practice. I M. Lounsbury & E. Boxenbaum (Red.), *Institutional logics in action* (1st. utg., s. 25-50) (Research in the sociology of organizations). Emerald Group Publishing Limited.
- Friedland, R. & Alford, R. R. (1991). Bringing Society Back In: Symbols, Practices, and Institutional Contradictions. I P. J. DiMaggio & W. W. Powell (Red.), *The New institutionalism in organizational analysis*. University of Chicago Press.
- Frisvold, Ø. (2021). *Kunnskap er makt: norsk bibliotekhistorie. Kultur, politikk og samfunn* (Utgave 1.1. utg.). ABM-media as.
- Gioia, D. A., Corley, K. G. & Hamilton, A. L. (2013). Seeking Qualitative Rigor in Inductive Research: Notes on the Gioia Methodology. *Organizational research methods*, 16(1), 15-31. <https://doi.org/10.1177/1094428112452151>
- Hartley, J. (2005). Innovation in Governance and Public Services: Past and Present. *Public money & management*, 25(1), 27-34. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9302.2005.00447.x>
- Hoggett, P. (2006). Conflict, ambivalence, and the contested purpose of public organizations. *Human relations (New York)*, 59(2), 175-194.
<https://doi.org/10.1177/0018726706062731>
- Hylland, O. M. (2020). Digital kulturpolitikk: Om en langsom utvikling på et politikkområde. *Digital cultural policy : on the slow and ambivalent development of a policy field*, 23(1), 29-47. <https://doi.org/10.18261/issn.2000-8325/-2020-01-03>
- Høiland, G. C. L. & Klemsdal, L. (2022). Organizing professional work and services through institutional complexity – how institutional logics and differences in organizational roles matter. *Human relations (New York)*, 75(2), 240-272.
<https://doi.org/10.1177/0018726720970274>
- Johannessen, A., Christoffersen, L. & Tufte, P. A. (2020). *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag* (4. utg.). Abstrakt forlag.
- Johnsen, R., Bliksvær, T. & Ødegård, A. (2020). Tjenestedesign, tjenesteinnovasjon og organisasjonsutvikling i offentlig sektor – en kunnskapsoppsummering. I. Nordlandsforskning.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2019). *Én digital offentlig sektor. Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025*.
- Kommunenes sentralforbund. (2023). *Innovasjonsguiden - nytt, nyttig, nyttiggjort*. Hentet 30.03 fra
<https://www.ks.no/fagomrader/innovasjon/innovasjonsledelse/innovasjonsguiden---nytt-nyttig-nyttiggjort/>
- Kultur- og likestillingsdepartementet. (2023). *Rom for demokrati og dannelse. Utvidet nasjonal bibliotekstrategi – ut 2025*.
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/utvidet-nasjonal-bibliotekstrategi-ut-2025-rom-for-demokrati-og-dannelse/id2995881/?ch=1>

- Kulturdepartementet. (2015). *Nasjonal bibliotekstrategi 2015-2018: Statens oppgaver og ansvar for utvikling av folkebibliotekene*. Kulturdepartementet.
- Kulturdepartementet og Kunnskapsdepartementet. (2019). *Rom for demokrati og dannelse: Nasjonal bibliotekstrategi 2020-2023*.
- Kurtmollaiev, S. (2023). In total smartness: the institutional logics perspective on the Internet of things and people. *Consumption Markets & Culture*, 26(4), 258-279. <https://doi.org/10.1080/10253866.2023.2172572>
- Kurtmollaiev, S., Fjuk, A., Pedersen, P. E., Clatworthy, S. & Kvale, K. (2018). Organizational Transformation Through Service Design: The Institutional Logics Perspective. *Journal of service research : JSR*, 21(1), 59-74. <https://doi.org/10.1177/1094670517738371>
- Kurtmollaiev, S., Pedersen, P. E. & Lie, T. (2023). A bird in the hand: empirically grounded archetypes of collaborative innovation in the public sector. *Public management review, ahead-of-print*(ahead-of-print), 1-33. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2171092>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal akademisk.
- Linneberg, A. (1992). *Norsk litteraturkritikks historie 1770-1940: Bind II: 1848-1870*. Universitetsforlaget.
- Lounsbury, M. & Boxenbaum, E. (2013). Institutional Logics in Action. I (Bd. 39A, s. 3-24) (Research in the Sociology of Organizations). Emerald. [https://doi.org/10.1108/S0733-558X\(2013\)0039A&B004](https://doi.org/10.1108/S0733-558X(2013)0039A&B004)
- Lov om folkebibliotek (folkebibliotekloven)*. (2013). https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1985-12-20-108/KAPITTEL_1#KAPITTEL_1
- Maxwell, J. & Chmiel, M. (2013). Notes Toward a Theory of Qualitative Data Analysis. I U. Flick (Red.), *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*.
- May, C. & Finch, T. (2009). Implementing, Embedding, and Integrating Practices: An Outline of Normalization Process Theory. *Sociology (Oxford)*, 43(3), 535-554. <https://doi.org/10.1177/0038038509103208>
- May, C. R., Mair, F., Finch, T., MacFarlane, A., Dowrick, C., Treweek, S., Rapley, T., Ballini, L., Ong, B. N., Rogers, A., Murray, E., Elwyn, G., Légaré, F., Gunn, J. & Montori, V. M. (2009). Development of a theory of implementation and integration: Normalization Process Theory. *Implement Sci*, 4(1), 29-29. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-4-29>
- McCracken, G. (1988). *Long Interview* (1. utg., Bd. 13). Los Angeles: SAGE Publications Inc. <https://doi.org/10.4135/9781412986229>
- McEvoy, R., Ballini, L., Maltoni, S., O'Donnell, C. A., Mair, F. S. & Macfarlane, A. (2014). A qualitative systematic review of studies using the normalization process theory to research implementation processes. *Implement Sci*, 9(1), 2-2. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-9-2>
- Meld. St. 30 (2019–2020). *En innovativ offentlig sektor — Kultur, ledelse og kompetanse*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/contentassets/14fce122212d46668253087e6301cec9/no/pdfs/stm201920200030000dddpdfs.pdf>
- Murray, E., Burns, J., May, C., Finch, T., O'Donnell, C., Wallace, P. & Mair, F. (2011). Why is it difficult to implement e-health initiatives? A qualitative study. *Implement Sci*, 6(1), 6-6. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-6-6>
- Noble, H. & Smith, J. (2015). Issues of validity and reliability in qualitative research. *Evidence-based nursing*, 18.
- Norsk kulturbarometer 2023*. (2024). Statistisk sentralbyrå. https://www.ssb.no/kultur-og-fritid/kultur/artikler/norsk-kulturbarometer-2023/attachment/inline/f544a7ce-41f9-46e8-ac0d-fc4e09be1e97:9e379a32642db01ceb2329600ba6aee395adb719/SA174_web.pdf
- Nysveen, H., Pedersen, P. E. & Skard, S. (2020). Ecosystem adoption of practices over time (EAPT): Toward an alternative view of contemporary technology adoption. *Journal of business research*, 116, 542-551. <https://doi.org/10.1016/j.ibusres.2020.01.014>

- Ocasio, W. & Lounsbury, M. (2017). Advances to the Institutional Logics Perspective. I R. Greenwood, C. Oliver, T. B. Lawrence & R. E. Meyer (Red.), *The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism* (2nd edition. utg.). United Kingdom: SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781526415066>
- OECD. (2018). *Oslo manual 2018: guidelines for collecting, reporting and using data on innovation* (4th edition. utg.). Paris: OECD publishing.
- Ot. prp. nr 14 (1985-1986). *Lov om folkebibliotek*. Kultur- og vitenskapsdepartementet.
- Pache, A.-C. & Santos, F. (2010). WHEN WORLDS COLLIDE: THE INTERNAL DYNAMICS OF ORGANIZATIONAL RESPONSES TO CONFLICTING INSTITUTIONAL DEMANDS. *The Academy of Management review*, 35(3), 455-476. <https://doi.org/10.5465/amr.2010.51142368>
- Prosjekt Digin. (2021). *Prosjekt Digin. Felles drift av digitale innholdstjenester - et forprosjekt*. <https://bibliotek24.no/wp-content/uploads/2024/03/Diginrapporten-2021.pdf>
- Ra, E. & Karlsen, S. I. (2008). *Utlån i norske bibliotek*. <https://www.bokogbibliotek.no/aktuelt/utlan-i-norske-bibliotek/193968>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th. utg.). Free P.
- Roulston, K. & Choi, M. (2018). Qualitative Interviews. I U. Flick (Red.), *The SAGE handbook of qualitative data collection*. SAGE Reference.
- Raaijmakers, A., Vermeulen, P. A. M. & Meeus, M. T. H. (2018). Children Without Bruised Knees: Responding to Material and Ideational (Mis)alignments. *Organization studies*, 39(5-6), 811-830. <https://doi.org/10.1177/0170840617743298>
- Schultz, M. & Hernes, T. (2013). A Temporal Perspective on Organizational Identity. *Organization science (Providence, R.I.)*, 24(1), 1-21. <https://doi.org/10.1287/orsc.1110.0731>
- Sikt. (2024). *Personvernhandbok for forskning*. <https://sikt.no/tjenester/personverntjenester-forskning/personvernhandbok-forskning>
- Smets, M., Morris, T. I. M. & Greenwood, R. (2012). FROM PRACTICE TO FIELD: A MULTILEVEL MODEL OF PRACTICE-DRIVEN INSTITUTIONAL CHANGE. *Academy of Management journal*, 55(4), 877-904. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.0013>
- St. meld. 17 (2006-2007). *Eit informasjonssamfunn for alle*. Fornyings- og administrasjonsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-17-2006-2007/id441497/>
- St. meld. nr. 22 (1999-2000). *Kjelder til kunnskap og oppleving*. Det kongelege kulturdepartement.
- St. meld. nr. 23 (2008-2009). *Bibliotek: kunnskapsallmenning, møtestad og kulturarena i ei digital tid*. Kultur- og kyrkjedepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-23-2008-2009/id555516/>
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. Sage.
- Thornton, P. H. & Ocasio, W. (1999). Institutional logics and the historical contingency of power in organizations : Executive succession in the higher education publishing industry, 1958-1990. *The American journal of sociology*, 105(3), 801-843. <https://doi.org/10.1086/210361>
- Thornton, P. H. & Ocasio, W. (2008). Institutional Logics. I R. Greenwood, C. Oliver, R. Suddaby & K. Sahlin (Red.), *The SAGE Handbook of organizational institutionalism*. SAGE.
- Thornton, P. H., Ocasio, W. & Lounsbury, M. (2012). *The institutional logics perspective: a new approach to culture, structure, and process*. Oxford University Press.
- Thunberg, S. & Arnell, L. (2022). Pioneering the use of technologies in qualitative research - A research review of the use of digital interviews. *International journal of social research methodology*, 25(6), 757-768. <https://doi.org/10.1080/13645579.2021.1935565>
- Tjora, A. H. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (4. utgave. utg.). Gyldendal.

- Torfinn, J. (2016). *Collaborative Innovation in the Public Sector*. Washington: Georgetown University Press.
- Torfinn, J. (2019). Collaborative innovation in the public sector: the argument. *Public management review*, 21(1), 1-11. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1430248>
- Torugsa, N. & Arundel, A. (2016). Complexity of Innovation in the public sector: A workgroup-level analysis of related factors and outcomes. *Public management review*, 18(3), 392-416. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.984626>
- Tvedten, S., Solem, B. A. A., Elvestad, E. & Thorkildsen, A. (2015). *Vestfoldbibliotekene - en merkevare i prosess: evaluering av et synliggjøringsprosjekt for folkebibliotekene i Vestfold* (Bd. nr. 11/2015). Høgskolen i Buskerud og Vestfold.
- Tveterås, H. L. (1965). *Litteratur og lesning*. Aas & Wahls boktrykkeri.
- Tveterås, H. L. (1986). *Bokens kulturhistorie. Formet av forfattere, forleggere, bokhandlere og lesere. 1850-1900* (Bd. 3). Den norske bokhandlerforening Den norske forleggerforening Norske bok- og papiransattes forbund.
- Van de Ven, A. H. (1986). Central Problems in the Management of Innovation. *Management science*, 32(5), 590-607. <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.590>
- Van den Broek, J., Boselie, P. & Paauwe, J. (2014). Multiple Institutional Logics in Health Care: 'Productive Ward: Releasing Time to Care'. *Public management review*, 16(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.770059>
- Vestheim, G. (1997). *Fornuft, kultur og velferd: ein historisk-sosiologisk studie av norsk folkebibliotekpolitikk* [Samlaget]. Oslo.
- Vickers, I., Lyon, F., Sepulveda, L. & McMullin, C. (2017). Public service innovation and multiple institutional logics: The case of hybrid social enterprise providers of health and wellbeing. *Research policy*, 46(10), 1755-1768. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.08.003>
- Walker, R. M. (2006). INNOVATION TYPE AND DIFFUSION: AN EMPIRICAL ANALYSIS OF LOCAL GOVERNMENT. *Public administration (London)*, 84(2), 311-335. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2006.00004.x>
- Walker, R. M. (2014). Internal and External Antecedents of Process Innovation: A review and extension. *Public management review*, 16(1), 21-44. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.771698>
- Wergeland, H. (1830a). Anhang: Fortegnelse over nogle Bøger, passende for Almue-Bogsamlinger. *For Almuen*, 1, 27-32.
- Wergeland, H. (1830b). Opmuntring til Almuen at sørge for sin Oplysning især ved gode Bøgers Læsning, og til at sætte sig istand hertil ved at fremme og benytte Almue-Bogsamlinger. *For Almuen*, 1, 5-23. https://www.nb.no/items/URN:NBN:no-nb_digimanus_47310?page=0
- Wergeland, H. (1831). Levnets og Velfærds Viisdom. *For Almuen*, 5, 9-96.
- Yin, R. K. (2017). *Case study research and applications : design and methods* (Sixth edition. utg.). SAGE.

Figurliste

Figur 1 Datastruktur

Figur 2 Prosessmodell

Figur 3 Innkjøpsmodell

Figur 4 Oversikt over bibliotekfeltet

Tabeller

Tabell 1. Oversikt over datakilder

Tabell 2. Representative sitater til støtte for datastrukturen

Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide

Intervjuguide

Bakgrunn og informasjon om samtykke

Vi begynner med å gi informasjon om masterprosjekt og hva vi er nysgjerrige på, som er digitalisering av bibliotek tjenester.

Vi gir informasjon om samtykke, mulighet for å trekke samtykke, anonymitet og hvordan dataene skal brukes, når de skal slettes, og undertegnelse av dokument der de eventuelt gir samtykke.

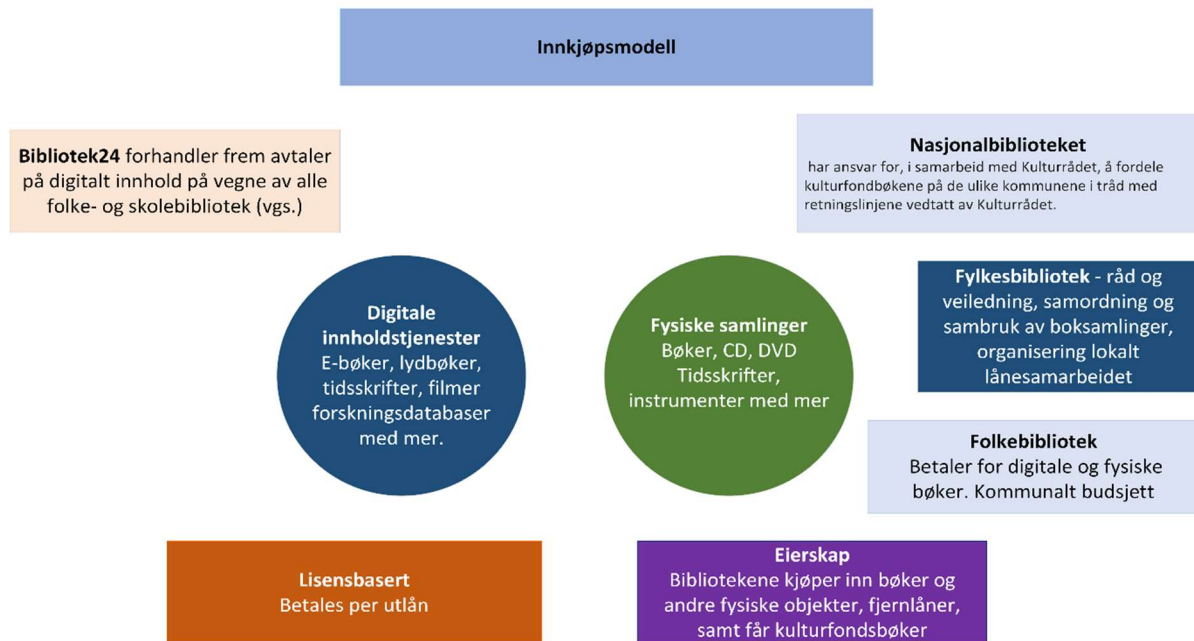
Bibliotekansatt (kan være underordnet eller overordnet stilling)

1. Kan du fortelle noe om hvorfor du begynte å jobbe på bibliotek?
2. Hvordan opplever du det å jobbe i bibliotekbransjen i dag?
3. Hvordan vil du beskrive bibliotekenes samfunnsoppdrag? Kan du gi et konkret eksempel?
4. Hva skal til for at ditt bibliotek skal oppfylle samfunnsoppdraget?
5. Fortell om hvordan ditt bibliotek tilbyr digitale medietjenester?
6. Hvilke tjenester bruker dere?
7. Vet du om ditt bibliotek er tilknyttet Bibliotek 24 og eventuelt hvilke tjenester dere bruker?
8. Hvordan ville du forklart hva digitale medietjenester eller tjenesten Bibliotek 24 er til en låner?
9. Kan du beskrive hvordan det er å ta i bruk digitale medietjenester?
10. Hvilke fordeler og ulemper ser du ved å bruke og formidle digitale medietjenester? Kan du gi noen konkrete eksempler?
11. Hva mener du man mister, og hva vinner man i overgangen fra fysiske til digitale medier? Kan du gi noen konkrete eksempler?
12. Er det noe vi ikke har spurt om? / Er det noe du ønsker å tilføye?

Prosjektgruppa for Bibliotek24

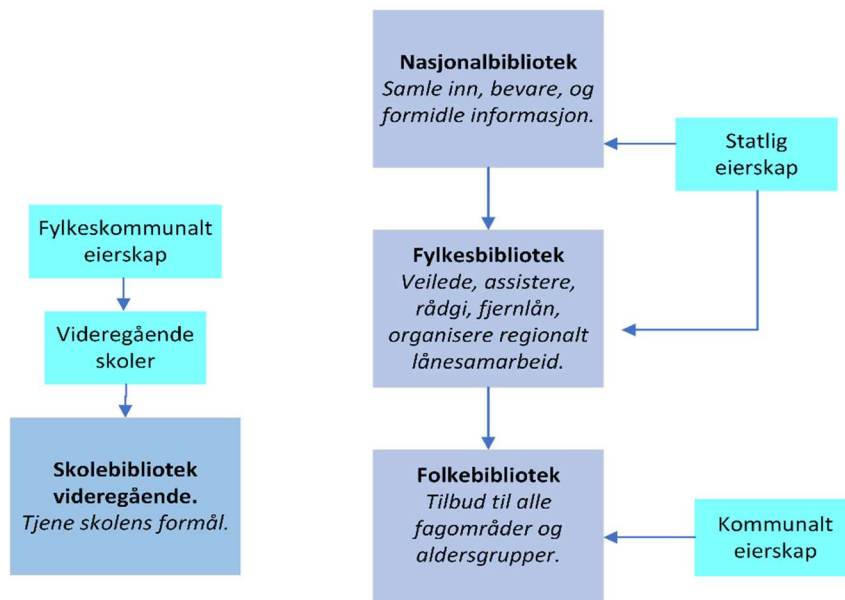
13. Kan dere fortelle noe om hvorfor dere begynte å jobbe med bibliotek og hvilke forventninger dere hadde til dette?
14. Hvordan vil dere beskrive bibliotekenes samfunnsoppdrag? Kan dere gi noen konkrete eksempler?
15. Kan dere fortelle om hvorfor bibliotekene skal formidle digitale medietjenester?
16. Hva er de største fordelene for bibliotekene og lånerne med Bibliotek 24? Kan dere gi noen konkrete eksempler?
17. Kan dere beskrive de viktigste stegene i implementeringsprosessen for Bibliotek 24?
18. Hvilke utfordringer har dere møtt på underveis, og hva har vært enkelt å få til? Kan dere gi noen konkrete eksempler?
19. Er det noe vi ikke har spurt om? / Er det noe du ønsker å tilføye?

Vedlegg 2: Figur 3 som viser innkjøpsmodellen for ulike medier i biblioteksektoren



Figur 3 Innkjøpsmodell

Vedlegg 3: Figur 4 som viser en oversikt over bibliotekfeltet.



Figur 4 Oversikt over bibliotekfeltet