

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
AKADEMIN FÖR BIBLIOTEK, INFORMATION, PEDAGOGIK OCH IT
2015:59.....

Kvalitet kontra tillgänglighet

En intervjuundersökning om studentvakter på universitets- och högskolebibliotek

Paula Luusuaniemi



HÖGSKOLAN I BORÅS

VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Paula Luusuaniemi

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

Svensk titel: Kvalitet kontra tillgänglighet. En intervjuundersökning om studentvakter på universitets- och högskolebibliotek.

Engelsk titel: Quality versus accessibility. An interview study concerning student employees at academic libraries.

Författare: Paula Luusuaniemi

Färdigställt: 2016

Abstract: This Bachelor thesis studies the use of student employees at academic libraries, a subject that has been paid little attention in Swedish library and information science. The aim is to contribute with an increased knowledge and deeper understanding of how the work of student employees can be understood in relation to the library's quality and accessibility. The main questions examine underlying causes for staffing with students, their tasks, the consequences that staffing with student employees might bring, and how the results of the above questions can be understood in relation to the library profession in the academic library. The method used is semistructured interviews, five of which were individual interviews with library management, and one which was a focus group interview with student employees. The interviews are analyzed in relation to earlier research and Andrew Abbotts theory of professions. The result shows that the underlying causes for using students to staff the library is foremost a willingness from the library's side to offer generous openings hours, in combination with economical aspects. As the amount and character of reference questions are fairly low and don't require the attention of a librarian, neither library management nor student employees see the work done by the student staff as a threat to the quality of the library's service. However, the result indicate different views on how the use of student employees might affect the library profession and leads to a discussion concerning whether the work at the information desk is to be seen as part of the profession in academic libraries.

Nyckelord: studentvakter, universitetsbibliotek, högskolebibliotek, kvalitet, tillgänglighet, informationsdisken, referensarbete, bibliotekarieprofessionen

Innehållsförteckning

1	INLEDNING	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Problemformulering	2
1.3	Syfte och frågeställningar	3
2	TIDIGARE FORSKNING	3
2.1	Biblioteksassistenter	3
2.2	Amerikansk forskning om studentvakter på UH-bibliotek	4
2.2.1	Bakomliggande faktorer och konsekvenser	5
2.2.2	Arbetsuppgifter och utbildning	7
2.3	Arbetet i informationsdisken	7
3	TEORI	8
3.1	Andrew Abbotts professionsteori	8
4	METOD	10
4.1	Semistrukturerade intervjuer och fokusgrupp	10
4.2	Urval	11
4.3	Genomförande	12
4.4	Analysmetod	13
4.5	Forskningsetiska överväganden	14
4.6	Reliabilitet och validitet	14
5	RESULTAT	15
5.1	Biblioteksledning	15
5.1.1	Inledande frågor av praktisk karaktär	15
5.1.2	Arbetet i informationsdisken	16
5.1.3	Bakomliggande orsaker	17
5.1.4	Möjligheter och farhågor	18
5.1.5	Kvalitet och tillgänglighet	19
5.2	Studentvakter	21
5.2.1	Inledande frågor av praktisk karaktär	21
5.2.2	Arbetet i informationsdisken	21
5.2.3	Samarbete	22
5.2.4	Möjligheter och farhågor	23
5.2.5	Kvalitet och tillgänglighet	23
6	ANALYS	24
6.1	Vilka bakomliggande orsaker föreligger vid bemanning med studentvakter?	24
6.2	Vilka är studentvakternas arbetsuppgifter, och hur kan dessa ses i relation till kvalitet och tillgänglighet?	25
6.3	Vilka konsekvenser kan bemanning med studentvakter föra med sig, och hur kan dessa ses i relation till kvalitet och tillgänglighet?	26
6.4	Hur kan resultat av ovanstående frågor förstås i relation till bibliotekarieprofessionen på UH-bibliotek?	28

7	SLUTSATSER OCH DISKUSSION	30
7.1	Förslag till fortsatt forskning	31

REFERENSER

BILAGOR

Bilaga 1 - Intervjuförfrågan Biblioteksledning

Bilaga 2 - Intervjuguide Biblioteksledning

Bilaga 3 - Intervjuförfrågan Studentvakter

Bilaga 4 – Intervjuguide Studentvakter

1 Inledning

Då jag påbörjade det sista året på kandidatutbildningen i biblioteks- och informationsvetenskap fick jag samtidigt en anställning som biblioteksvärd på ett högskolebibliotek. För att vara tilltänkt till tjänsten ställdes det krav på att en antingen var student vid just det lärosätet eller studerade biblioteks- och informationsvetenskap. Platsannonser på till exempel Högskolan i Borås lärplattform vittnar om att det inte är någon helt ovanlig företeelse att UH-bibliotek anställer studenter som extrapersonal, ibland kallat biblioteksvärdar, studentmedarbetare, timvikarier eller studentvakter.

Vid just det högskolebiblioteket där jag fick anställning bestod biblioteksvärdarnas huvudsakliga arbetsuppgift av att bemanna informationsdisken under främst kvällar och helger, samt hantera en del andra praktiska göromål så som bokuppsättning, inplockning av fjärrlån och märkning av böcker. Men att den huvudsakliga arbetsuppgiften var att vid informationsdisken möta högskolebibliotekets användare väckte hos mig en undran inför hur detta, att använda sig av icke-utbildad personal, kan tänkas påverka kvaliteten på bibliotekets service. Informationsdisken beskrivs ofta som en av bibliotekets kärnfunktioner, som bibliotekets ansikte utåt, där biblioteket möter sina användare ansikte mot ansikte, vilket följaktligen gör bemanningen av informationsdisken och den service som erbjuds där till en angelägen fråga för verksamheten.

Vid sökningar på ämnet fann jag det vara ett föga utforskat område, även information i form av rena sakuppgifter och statistik var svårt att få fatt i. Vänder man sig till internationell forskning så finns en hel del studier som behandlar studenter som extrapersonal på UH-bibliotek, men forskning gällande svenska förhållanden har varit ytterst svår att lokalisera. Denna uppsats ambition är således att fylla en kunskapslucka där jag ämnar belysa företeelsen med studentvakter på UH-bibliotek.

1.1 Bakgrund

I inledningen nämns att studenter som extrapersonal kan benämnas olika, så för tydlighetens skull används hädanefter enbart termen studentvakter som alltså innefattar timanställda studenter vid UH-bibliotek. Studentvakter är inte att förväxlas med biblioteksassistenter. I till exempel personalstatistik i KB:s (Kungliga Biblioteket) (2015, s. 65) årliga biblioteksrapport redovisas biblioteksassistenter som en egen yrkesgrupp, medan studentvakter redovisas i gruppen ”övrig personal” som också kan innefatta chaufförer och vaktmästare (se även kapitel 2. Tidigare forskning).

Utifrån rapporter och statistik kan det konstateras att studentvakter förekommer som extrapersonal på UH-bibliotek, dock är det inte helt lätt att hitta några exakta siffror. Enligt enkätrapporten *De svenska universitets- och högskolebibliotekens tillgänglighet och service*, som visserligen är från 2006, så höll 60 % av UH-biblioteken öppet och bemannat med annan personal än ordinarie bibliotekspersonal (KB 2006, s. 9). Men det bör observeras att det i rapporten står att denna annan personal *kan* bestå av *till exempel* lärosätets studenter, vilket ju inte utesluter att det även kan bestå av andra. Enligt KB:s (2015, s. 65) rapport utgjorde ”övrig personal”, där studentvakter innefattas, 7 % av personalstyrkan på UH-biblioteken år 2014.

Att studentvakterna klumpas ihop med annan personal gör det svårt att precisera i vilken omfattning de förekommer. Ofta nämns studentvakterna i samband med uppgifter

rörande personal eller öppettider, som ”Biblioteken som har längst öppettider per vecka ... bemannas tidvis av anställda studenter som överser samlingarna” (KB 2015, s. 66) och ”Vissa bibliotek har öppet nästan jämt, men ofta med reducerad service, det vill säga, det finns inte kvalificerad personal på plats (istället studentvakter)...” (KB 2014, s. 59). Studentvakternas funktion tycks alltså vara att bemanna biblioteket vid vissa tidpunkter, men vad som mer exakt ingår i deras arbetsuppgifter står inte att läsa.

Vidare framkommer det sällan vad som motiverar eller legitimerar användandet av studentvakter. I den tidigare nämnda rapporten *De svenska universitets- och högskolebibliotekens tillgänglighet och service* (KB 2006) förs ett kortfattat resonemang beträffande att UH-bibliotekens generösare öppettider möjliggörs genom bemanning med okvalificerad personal. Å ena sidan kan utvecklingen uppfattas som vanskelig ur ett kvalitetsperspektiv, eftersom okvalificerad personal inte kan tänkas upprätthålla samma kvalitetsnivå gentemot användarna som ordinarie bibliotekarier. Men å andra sidan tycks det ändå vara att föredra framför alternativet att biblioteket är stängt (ibid., s. 6). Med andra ord framkommer här en problematik med studentvakter i relation till kvalitet och tillgänglighet.

Sammanfattningsvis går det knappt att dra några som helst slutsatser kring i vilken utsträckning studentvakter förekommer, vilka typer av arbetsuppgifter de har eller i vilken omfattning de bemannar informationsdisken. Inte heller går det att säga särskilt mycket om hur UH-biblioteken resonerar och legitimerar användandet av studentvakter. Utifrån ovanstående kan man visserligen göra antagandet att studentvakter används av ekonomiska skäl då de är mindre kostnadskrävande än bibliotekarier, men vilka eventuella konsekvenser som det kan tänkas föra med sig tycks odokumenterat. Att det inte finns tillgänglig svensk forskning ska inte likställas med att ämnet inte engagerar eller uppmärksammas. I informella samtal med bibliotekarier har jag förstått att det inom den svenska UH-biblioteksvärlden finns en diskussion kring studentvakter, som dock förblir osynlig för omvärlden.

1.2 Problemformulering

Den information som finns om studentvakter på UH-bibliotek är ytterst sparsam gällande så gott som alla aspekter, men framförallt kan det ses som bekymmersamt att det saknas problematiserande och utvärderande studier, eftersom bemanning med icke-utbildad personal kan tänkas urholka kvaliteten på bibliotekets service och bibliotekarieprofessionen i sig. Vem användaren möter i informationsdisken är av stor betydelse och bidrar till att forma bilden av bibliotekets kompetens och bemötande. Samtidigt är bibliotekets öppettider en förutsättning för god tillgänglighet. Denna balansgång mellan att tillhandahålla generösa öppettider och samtidigt bemanna med utbildade bibliotekarier är svår att bemästra, särskilt då det ställs krav på biblioteken att använda sina resurser optimalt.

Uppsatsens problemformulering tar sin utgångspunkt i denna problematik, hur studentvakter på UH-bibliotek å ena sida kan påstås urholka kvaliteten på bibliotekets service, men å andra sidan anses vara ett resurseffektivt sätt för biblioteket att möjliggöra utökad tillgänglighet.

1.3 Syfte och frågeställningar

Utifrån ovanstående problembild och med tanke på det obefintliga utbudet av svensk forskning så avser uppsatsen att dels undersöka studentvaktens arbete i allmänhet med avseende på konkreta aspekter som till exempel arbetsuppgifter och kompetenser, och dels och i synnerhet, studentvakter i relation till UH-bibliotekets kvalitet och tillgänglighet. Uppsatsen är av utforskande karaktär där intervjuer med både studentvakter och biblioteksledning förväntas kasta ljus på ämnet. Det bör klargöras att avsikten inte är att argumentera för studentvaktens vara eller icke-vara, utan tvärtom utgå från det faktum att studentvakterna är en del av UH-biblioteken och någon som användarna kan möta i informationsdisken.

Syftet är således att nå ny kunskap om studentvaktens arbete på UH-bibliotek, och framförallt bidra till en fördjupad förståelse för hur bemanning med studentvakter kan förstås i relation till kvalitet och tillgänglighet.

Följande frågeställningar har formulerats:

- Vilka bakomliggande orsaker föreligger vid bemanning med studentvakter?
- Vilka är studentvaktens arbetsuppgifter, och hur kan dessa ses i relation till kvalitet och tillgänglighet?
- Vilka konsekvenser kan bemanning med studentvakter föra med sig, och hur kan dessa ses i relation till kvalitet och tillgänglighet?
- Hur kan resultatet av ovanstående frågor förstås i relation till bibliotekarieprofessionen på UH-bibliotek?

Uppsatsen har en given plats inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning då den berör en välkänd problematik som bibliotek ständigt brottas med, den mellan kvalitet och tillgänglighet. Vidare har den professionell relevans eftersom den utforskar vilken roll icke-utbildad personal kan ha inom UH-biblioteken, samtidigt som den knyter an till ett större problemkomplex gällande vilka arbetsuppgifter som kan sägas ingå i bibliotekarieprofessionen. Slutligen kan uppsatsen hävda samhällsrelevans då det ligger i allmänhetens intresse att biblioteket som institution fungerar och drivs på ett kostnads- och resurseffektivt sätt för bästa möjliga nytta.

2 Tidigare forskning

I detta kapitel presenteras ett urval av studier och uppsatser som bidrar till att belysa ämnet, samt medverkar till att placera in uppsatsen i en kontext. Eftersom studentvakter på UH-bibliotek är ett föga utforskat ämne inom svensk forskning så består merparten av studierna om just studentvakter av amerikansk forskning.

2.1 Biblioteksassistenter

Det finns emellertid ett fåtal svenska kandidat- och magisteruppsatser som behandlar en närliggande yrkesgrupp på bibliotek, biblioteksassistenter. I likhet med studentvakter saknar biblioteksassistenter akademisk utbildning i biblioteks- och informationsvetenskap. Biblioteksassistenter kan visserligen ha gått biblioteksassistentutbildning som periodvis har funnits i Sverige eller ha akademisk

utbildning inom andra ämnen, men för anställning som biblioteksassistent finns inga formella krav på specifik utbildning (se till exempel Savazzi 2012, s. 27f). Avsikten är inte att jämföra biblioteksassistenter med studentvakter, utan dra paralleller till analoga studier som kan bidra med intressant perspektiv på själva förekomsten med icke-utbildad personal. Uppsatserna ses som relevanta att beakta eftersom biblioteksassistenter och studentvakter kan tänkas ha en liknande position inom biblioteket och angränsar till frågor rörande arbetsfördelning och profession. Dock ska det understrykas att biblioteksassistenter i stor utsträckning utför samma arbetsuppgifter som bibliotekarier på många folkbibliotek (ibid., s. 3), och besitter kvalifikationer och kompetenser som de tillskansat sig genom flera års erfarenhet, vilket inte antas vara fallet för studentvakter. Samtliga uppsatser behandlar biblioteksassistenter på folkbibliotek utifrån aspekter som yrkesgruppens status, roll, arbetsuppgifter och kvalifikationer. Ingen av uppsatserna har ett uttalat kvalitetsperspektiv, kanske ifrågasätts inte biblioteksassistenterna utifrån kvalitativa aspekter då de under en längre tid varit en naturlig del av bibliotekens arbetskraft. Vid läsning av uppsatserna har fokus legat på hur biblioteksassistenternas arbetsuppgifter kan ses i relation till frågor rörande kvalitet, eftersom vem som utför vilka arbetsuppgifter har en direkt koppling till bibliotekets kvalitet.

Lindvall och Meyer (2008) behandlar relationen mellan bibliotekarier och biblioteksassistenter utifrån aspekterna status, samarbetsklimat och arbetsfördelning. Bland annat framkommer att det visserligen finns en tydlig rollfördelning mellan bibliotekarier och biblioteksassistenter, men att det råder en viss osäkerhet kring vem som ska göra vad. Författarna menar att de mest komplexa frågorna rör arbetsuppgifter och revirgränser, gällande till exempel vem som ska utföra okvalificerade rutinuppgifter som bokuppsättning och mer komplexa arbetsuppgifter som informationssökning. Bibliotekarierna kan ses som överkvalificerade för vissa uppgifter och biblioteksassistenterna som underkvalificerade. Generellt ska biblioteksassistenterna inte ta på sig informationssökningar eftersom de inte riktigt har kompetens för det och då kan lämna ofullständiga svar, vilket ligger i konflikt med att bibliotek vill ge allmänheten bästa möjliga service (ibid., s. 59ff). Att vissa biblioteksassistenter ändå utför informationssökningar kan ur ett kvalitetsperspektiv ses som problematiskt. Liknande resonemang skulle kunna appliceras på studentvakter och deras arbete i informationsdisken på UH-bibliotek, vilka direktiv har de att rätta sig efter?

Savazzi (2012) menar att innehållet i biblioteksassistenternas yrkesroll förändrats och att gränsen mellan biblioteksassistenter och bibliotekarier med tiden har blivit allt mer suddig vad gäller arbetsuppgifter. Innan automatisering och självbetjäning var biblioteksassistenternas huvuduppgifter utlån och återlämning av böcker, bokuppsättning och bokvård, arbetsuppgifter som kan ses som relativt okomplicerade och enbart kräver ett visst mått av träning. Även Söderholm Svanberg (2013) visar på hur biblioteksassistenternas sedvanliga arbetsuppgifter fått allt mindre betydelse i och med automatiseringen och nu fått en mer kvalitativ och professionell karaktär. Hen menar också att traditionellt har biblioteksassistenternas arbetsuppgifter varit av mer praktisk/konkret karaktär, medan bibliotekariernas varit mer teoretisk/intellektuell, men att yrkena nu tenderar att likna varandra i praktiken (ibid., s. 24f).

2.2 Amerikansk forskning om studentvakter på UH-bibliotek

Inom amerikansk biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning finns det ett stort utbud av studier gällande ”non-professionals”, ”para-professionals” och ”student

employees”. En hel del av denna forskning avhandlar specifikt studenter som extrapersonal på UH-biblioteket. Det finns litteratur redan från 1930-talet som diskuterar ämnet och i åtskilliga artiklar ges en kortare historisk tillbakablick i hur användandet av studenter som extrapersonal har utvecklats. Artiklarna rör sig kring ett stort spektra av frågor, som bakomliggande faktorer, anställningskvalifikationer, introduktion och utbildning, arbetsuppgifter och utvärdering. Således finns det mycket intressant läsning att ta del av, men av praktiska skäl fokuseras här enbart på forskning från 2000-talet och framåt. Trots denna avgränsning är det omöjligt att inom ramen för denna uppsats ge en heltäckande bild, utan de artiklar som här presenteras får ses som exempel på hur ämnet studeras och diskuteras.

Det bör noteras att de engelska termerna som förekommer i artiklarna inte nödvändigtvis är helt ekvivalenta med de svenska, utan språkliga och kulturella skillnader kan ge termerna vissa nyanser gällande själva innebörden. I artiklarna används termerna student employees, student assistants och student workers, vilket motsvarar det som i denna uppsats kallas studentvakter. Vidare talas det om referens desk, circulation desk och information desk, vilka översatts ordagrant till svenska då det kan antas ligga en viss skillnad i vilken typ av arbetsuppgifter som utförs vid dessa. Det är möjligt att det också finns en nyansskillnad mellan det svenska referensservice och det engelska reference service, men utifrån den kontext som begreppet förekommer i i artiklarna så menar jag att det är motsvarande fenomen som diskuteras. Det engelska begreppet training har översatts till det svenska utbildning, men handlar snarare om upplärning och övning än formell utbildning.

2.2.1 Bakomliggande faktorer och konsekvenser

Flertalet artiklar behandlar hur bemanningen av referensdisken förändrats under de senaste decennierna. Banks och Pracht (2008) tar upp faktorer som minskat antal frågor vid referensdisken, Internet, onlinedatabaser och utveckling av webbaserade tjänster, vilket gett upphov till frågor rörande hur referensdisken bör bemannas och användandet av icke-professionell personal, som studentvakter. I samband med att de icke-professionellas arbetsinsats diskuteras och hävdas vara fullt tillräcklig, framkommer en intressant tanke, "... if nonprofessionals do at least an adequate job, then Herb White's lamentation about why one should get an MLS if nonprofessionals do the same things librarians do is something the profession should consider" (ibid., s. 57).

I *Paradigm Shift in Reference Services at the Oberlin College Library: A Case Study* (Mitchell, Comer, Starkey & Francis, 2011) menar författarna att deras avdelning, Reference & Instruction Department, under de senaste 15 åren genomgått ett paradigmskifte gällande hur referensservice tillhandahålls. Referensdisken bemannades tidigare av referensbibliotekarie och biblioteksassistent, men har till stor del ersatts av bibliotekspersonal från andra avdelningar och studentvakter. Fem faktorer som format deras nuvarande bemanningsmodell pekas ut; (1) ökad efterfrågan av undervisning och instruktion, (2) förändrad användning av referensservice, (3) ökad efterfrågan av forskningshandledning, (4) förändrat forskningsbeteende hos grundutbildningsstudenter och (5) förändringar i bibliotekets fysiska miljö (ibid., s. 359f). Även om ovannämnda faktorer hänger samman finner jag deras reflektioner kring referensarbetet intressant. Till exempel anses det faktum att flertalet förfrågningar vid disken var av mer praktisk karaktär än forskningskaraktär understödja användandet av annan personal än yrkesutbildade bibliotekarier. Analyser av referensstatistik, både vad gäller tid på dagen

och typ av frågor, fungerade som indikationer på när disken skulle vara bemannad och av vem. Då majoriteten av frågorna bedöms kunna besvaras av någon annan än en bibliotekarie verkar bemanning med studentvakter inte ses som ett kvalitetsproblem. Att bibliotekariernas kompetens kommer till större nytta i undervisning och handledningsmöten med studenter skulle i sin tur kunna ses som kvalitetshöjande.

I Peters (2015) artikel *Taking librarians off the desk: one library changes its reference desk staffing model* förs ett liknande resonemang. Här redovisas en bemanningsmodell där enbart studentvakter bemannar disken och bibliotekarier finns tillgängliga för att bistå med hjälp då svårare referensfrågor uppkommer som studentvakterna inte kan eller ska svara på, alltså en form av jourssystem. Modellen föranleddes av statistik från referensdisken där de framförallt tittat på två faktorer, det totala antalet frågor och procentandel av det totala antalet frågor som kräver bibliotekarieexpertis. Både dessa faktorer hade minskat, varpå man drog slutsatsen att bibliotekarierna inte användes på bästa möjliga sätt när de bemannade referensdisken. Bibliotekarierna själva ansåg det vara ett legitimt beslut eftersom så få frågor krävde en bibliotekaries expertis. Att bibliotekarierna frigjordes från disken förde också med sig att de kunde lägga tid på andra mer kvalificerade arbetsuppgifter, vilket skulle kunna öka produktiviteten. Uppföljningar har visat på att införandet av den nya modellen varit ett gynnsamt beslut, men statistik pekar på att studentvakterna inte skickar svårare referensfrågor till bibliotekarierna i särskilt stor utsträckning, vilket hos bibliotekarierna väckt oro för om studentvakterna överskattar sin förmåga och försöker svara på för komplexa frågor (ibid., s. 25f). Detta skulle kunna ses som ett kvalitetsproblem, men här görs ingen direkt koppling till kvalitetsaspekter eller eventuella långsiktiga effekter för bibliotekarieprofessionen. I båda ovanstående artiklar tycks användandet av studentvakter vara ett genomtänkt beslut där man beaktat olika parametrar och tagit hänsyn till rådande förhållanden.

Ryan (2008) menar att bibliotek bör ompröva om det verkligen är kostnadseffektivt att bemanna en referensdisk med bibliotekarier. Enligt analyser av 6959 frågor inkomna vid Stetson Universitys referensdisk, så kunde 89% av frågorna besvaras av annan person än bibliotekarie. Lönekostnader i kombination med det låga antalet frågor som krävde bibliotekarieexpertis motiverar alternativa bemanningsmodeller, vilket också skulle frigöra bibliotekarier till att ägna sig åt mer kvalificerade arbetsuppgifter som bättre motsvarar deras utbildning och kompetens. Alternativa bemanningsmodeller diskuteras kort, där blanda annat studentvakter nämns. Merkley (2009) ifrågasätter dock Ryans artikel. Till exempel betvivlar hen om det idag är särskilt representativt med att en referensdisk endast bemannas av bibliotekarier då många akademiska bibliotek i sitt referensarbete redan använder sig av en kombination av bibliotekarier och annan personal. Vidare menar hen,

By placing a dollar value on each reference transaction, however, the activities of the reference desk are framed by default as an expense rather than an investment. The lack of data on the value placed on these services by users at the institution or the impact of these activities in terms of fostering relationships with users makes it difficult to determine the overall cost-effectiveness. (ibid., s. 147)

Detta knyter an till ett större problemkomplex gällande just kvalitativa aspekter.

2.2.2 Arbetsuppgifter och utbildning

I artiklarna framkommer att studentvakterna i huvudsak bemannar någon form av informationsdisk. Davidson och Mikkelsen (2009) beskriver att studentvakternas arbetsuppgifter i bibliotekets båda diskar (library service desk/library helpdesk) består av att låna ut bärbara datorer, hantera skrivarproblem, svara på grundläggande referensfrågor och hämta in fjärrlånsförfrågningar. Svårare referensfrågor delegeras till bibliotekarie eller annan lämplig personal. Vidare skriver de att för att biblioteket ska fungera bra anordnas regelbundna fortbildningstillfällen för studentvakterna, vilket inte är något helt ovanligt. En intressant aspekt som framkommer är att författarna menar att den kanske mest utmanande delen av studentvakternas utbildning ligger i att lära studentvakterna att hänvisa svåra referensfrågor vidare (ibid., s. 352). Det kan ifrågasättas var gränsen går mellan grundläggande referensfrågor och svårare sådana, är det upp till studentvakten att avgöra vad hen kan hantera eller inte?

Just utbildning verkar vara en central aspekt av ämnet, vilket möjligen kan hänga ihop med att studentvakterna ses som en helt nödvändig del av UH-bibliotekens verksamhet då många artiklar refererar till dem på liknande sätt som Yang (2007, s. 150), ”Student workers are an indispensable component of library operations. They play an important role in delivering library services to patrons. Without student workers, the library would not function effectively”. Vissa artiklar behandlar specifikt utbildning riktad till studentvakter som är studenter i biblioteks- och informationsvetenskap (Thomsett-Scott 2012), och andra artiklar diskuterar utbildning av studentvakter i andra sammanhang än i informationsdisken som exempelvis katalogisering (Chen 2008). Stanfield och Palmer (2011) argumenterar för att studentvakter bör användas även till mer kvalificerade arbetsuppgifter, som i referensdisken där de kan utföra mer krävande uppgifter och ta större ansvar. De framhäver utbildning som den enskilt viktigaste faktorn och menar att grundlig och kontinuerlig utbildning ger mervärde. I artikeln återfinns en utarbetad lista med kärnkompetenser som ses som eftersträvansvärda hos studentvakter; förståelse för referensintervjun, kommunikationsförmåga, kunskaper om bibliotekets bestånd, effektiv användning av bibliotekskatalogen, grundläggande kännedom om databaser, samt tekniska färdigheter (ibid., s. 638). Kan man se dessa kompetenser som grundläggande eller är det eftersträvansvärda i förhållande till mer kvalificerade arbetsuppgifter?

Överlag görs inga explicita kopplingar till kvalitetsperspektivet, dock kan det antas att det stora fokuset på utbildning av studentvakter tar avstamp i aspekter rörande kvalitet. Slutligen kan det nämnas att få studier utgår från studentvakternas perspektiv, Yang (2007) är dock ett exempel där studentvakternas erfarenheter studerats.

2.3 Arbetet i informationsdisken

Studier som fokuserar på arbetet i informationsdisken på UH-bibliotek rent generellt har varit svåra att få fatt i. Däremot finns en hel del litteratur som behandlar referensarbetet, en tjänst som traditionellt erbjudits vid UH-bibliotekens informationsdiskar.

Referensarbetet kan kort beskrivas som de samtal där bibliotekarien och användaren möts kring användarens informationsbehov och som involverar bibliotekariens kunskap och användning av en eller flera informationskällor. Ur ett historiskt perspektiv kan referensarbetet näst intill ses som en oundgänglig tjänst, men antalet referensfrågor vid högskolebibliotekens informationsdiskar har sjunkit markant under de senaste åren (KB 2014). Referensarbetet har därmed blivit föremål för genomgripande förändringar och

flertalet studier behandlar hur referensarbetet utvecklats och hur biblioteket skapat nya digitala arenor för referensfrågor. Det reviderade referensarbetet borde också innebära nya förutsättningar för arbetet vid informationsdisken, vilket dock sällan behandlas.

Arbetet i informationsdisken består till stor del av att ge service och förmedla tjänster, vilket gör bemötande till en central del av arbetet. I rapporten *Bemötande på bibliotek – både service management och solidaritet* menar Sundström (2008) att när det gäller just tjänster så "... är bemötande en av de viktigaste faktorerna för god kvalitet" (s. 12). Författaren skriver att bemötande förutsätter interaktion på en social arena där de inblandade parterna har olika roller och där parten med den professionella rollen, till exempel bibliotekarien, har ett större ansvar än användaren för att bemötandet ska bli bra. Detta ser jag som särskilt tänkvärt i relation till en av de frågor som författaren själv lyfter fram, nämligen om bibliotekarieprofessionen i sig är en kompetensgaranti för användarna och om bemötande i så fall ingår i den kompetensen. Vidare diskuteras vad ett gott bemötande består av, där det i flertalet undersökningar angående bemötande ofta förekommer fyra områden; tillgänglighet, kompetens, attityd och miljö (ibid., s. 77ff). Kan dessa områden ses som mer knutna till en profession eller till personliga egenskaper? Synnerligen intressant i sammanhanget är att användare generellt anser att relationella "mjuka" värden är viktigare för deras uppfattning om biblioteket än om de får rätt svar på sin fråga (ibid., s. 66). Frågor gällande bibliotekspersonalens förmåga till gott bemötande kan tänkas bli av allt större vikt då referensarbetet tar allt mindre plats.

3 Teori

Då studien behandlar ett ringa utforskat ämne har empirin fått ligga till grund för vilka teoretiska aspekter som kan tillämpas. Det teoretiska perspektivet har därmed utvecklats parallellt med genomförande och sammanställning av intervjuerna. Andrew Abbotts professionsteori anses här vara gångbar då frågor om arbetsuppgifter och kvalitet angränsar till frågor rörande profession. Emellertid är användandet av Abbotts professionsteori blott ett sätt att belysa det empiriska materialet, andra teoretiska perspektiv som exempelvis organisationsteori hade kastat ett annat ljus på det. Det råder en oenighet kring om bibliotekarieyrket är en profession eller inte, där vissa hävdar det vara en semiprofession. Inom ramen för denna uppsats utgår jag från premissen att det är en profession, eftersom jag vill kunna spegla de icke-professionellas arbete gentemot bibliotekarieprofessionens. Då teoridelen enbart utgår från Andrew Abbotts (1988) *The system of professions* refererar samtliga sidhänvisningar i teorikapitlet till detta verk.

3.1 Andrew Abbotts professionsteori

Abbotts (1988) grundläggande idé i *The system of professions* är att professioner utgörs av sociala och dynamiska system som påverkas av både externa och interna krafter. Vad som utgör en profession eller vad som ingår i en profession är föränderligt, och det råder en mer eller mindre ständig konkurrens om revir mellan professioner. För att vidmakthålla auktoritet över ett visst område gör professioner anspråk på och försöker kontrollera särskilda kunskaper och färdigheter, och därmed också specifika arbetsuppgifter.

Abbott definierar en profession som ”... exclusive occupational groups applying somewhat abstract knowledge to particular cases” (s.8). Vidare menar han att den professionella praktiken inbegriper tre aktiviteter; att diagnostisera ett problem, att resonera om problemet och slutligen att behandla det (diagnosis, inference, treatment), och att dessa tre aktiviteter ofta är knutna till specifika akademiska kunskaper (s. 40ff). Utförandet av dessa professionella aktiviteter och de akademiska kunskaperna utgör en del av det Abbott kallar *jurisdiktion*, vilket är ett centralt begrepp inom hans teori. Jurisdiktion är att hävda monopol över områden och arbetsuppgifter, vilket görs både på ett kulturellt och socialt plan. Så utöver att bemästra kunskaper och färdigheter, innebär det också att tillfråga samhället om erkännande av professionens exklusiva legitimitet (s. 59).

Professioner hävdar jurisdiktion på tre olika arenor; den juridiska, den offentliga och arbetsplatsen. På den juridiska arenan hävdas formell kontroll över arbetet, till exempel i form av kunskap, utbildning, licensiering, etiska koder. Inom den offentliga arenan vill professionella grupper åstadkomma legitimitet från allmänheten och som exklusiv grupp ges rätten till ett visst område och kontroll över områdets innehåll. På arbetsplatsen hävdas jurisdiktion genom kontroll av specifika arbetsuppgifter i det vardagliga arbetet. Abbott menar att det sällan handlar om vilka arbetsuppgifter och hur de ska genomföras, utan snarare om vem som kontrollerar och övervakar arbetet, och vem som är kvalificerad att göra vad (s. 59ff).

På den juridiska och offentliga arenan, som båda är av mer formell karaktär, är gränserna för en professions jurisdiktion någorlunda skarpa, till skillnad från arbetsplatsen där gränserna är mer flytande och den formella jurisdiktionen blir av mindre betydelse. På arbetsplatser, inom organisationer, jobbar ofta olika yrken och personalkategorier tillsammans. Även om det kan finnas formella arbetsbeskrivningar som fördelar arbetet kring vem som får göra vad utifrån profession, så kan organisatoriska faktorer medföra en annan arbetsfördelning i praktiken. På till exempel arbetsplatser med hög arbetsbelastning kan närliggande yrken som egentligen saknar formell utbildning och inte är en del av professionen, beordras göra arbetsuppgifter som den officiellt inte är behörig till. Abbott menar att det då sker en kunskapsöverföring, *workplace assimilation*, vilket innebär att icke-professionella eller närliggande professioner gör arbetsuppgifter som egentligen ingår i en annan professions jurisdiktion. De tillskansar sig alltså en praktisk kunskap knutet till arbetsuppgifter, dock utan att ha de abstrakta, teoretiska kunskaperna och ses därför inte som medlemmar av professionen (s. 65).

I samband med yttre förändringar kan en professions jurisdiktion förändras. Balansen mellan professionen och arbetsuppgifterna kan tillfälligt sättas ur spel och kan då justeras på olika sätt, till exempel genom subordination där en grupp får en överordnad roll och en annan grupp en underordnad (s. 69). Ny teknik och organisatoriska förändringar ses som de mest betydande orsakerna till att en professions innehåll och arbetsuppgifter omförhandlas, att det tillkommer nya områden att göra anspråk på och att andra rent av försvinner (s. 91f). Ett konkret och relevant exempel på en yttre omständighet som Abbott menar förändrat bibliotekaryrkets jurisdiktion är datorns intåg, som stegvis medfört automatisering och användarvänlighet. Bibliotekaryrket har i takt med detta gjort anspråk på andra tillämpliga områden att hävda jurisdiktion över, där informationskompetens kan ses som ett exempel.

4 Metod

I detta avsnitt presenteras val av metod i förhållande till studiens syfte och forskningsfrågor. Vidare redovisas urval, tillvägagångsätt, analysmetod, etiska överväganden och några aspekter kring validitet och reliabilitet.

Eftersom syftet med studien är att nå fördjupad kunskap och förståelse för ett fenomen, hur bemanning med studentvakter kan förstås i relation till kvalitet och tillgänglighet, har intervjun som metod ansetts mest lämpad då den avser att samla in data om människors erfarenheter, upplevelser, förhållningssätt och värderingar kring en företeelse (Bryman 2011). För att försöka åstadkomma en nyanserad bild har både representanter från biblioteksledning och studentvakter intervjuats, med skillnaden att biblioteksledning intervjuats individuellt och studentvakter i grupp. Andra metoder såsom observation eller enkäter har bedömts som otillräckliga då uppsatsens frågeställningar inte kan besvaras genom observation med blotta ögat eller genom kortfattade svar i enkäter där forskaren inte kan ställa följdfrågor och få fatt i mer uttömmande svar. Likväl har intervjun som metod sina svagheter och begränsningar, dessa tas upp i efterföljande avsnitt där de använda metoderna, semistrukturerade intervjuer och fokusgrupp, presenteras närmare.

4.1 Semistrukturerade intervjuer och fokusgrupp

Biblioteksledning och studentvakter utgör två olika grupper med avseende på ansvar, status, makt och autonomi i förhållande till biblioteket som organisation. Wildemuth (2009, s. 234) menar att det är av vikt att uppmärksamma intervjuobjektens olika förutsättningar och anpassa intervjuerna på ett lämpligt sätt, till exempel vid konstruerandet av intervjufrågor. Jag anser att detta även kan appliceras på huruvida respondenterna intervjuas enskilt eller i grupp. Studentvakterna kan inte förutsättas vara varken insatta eller yrkesmässigt engagerade i frågor rörande biblioteksverksamhet, så dessa intervjuer har genomförts i grupp för att undvika risken att samtalet vid enskilda intervjuer stannar av. Dock har den semistrukturerade intervjuens grundläggande drag applicerats i både de enskilda intervjuerna som i gruppintervjun.

Jag har valt att använda mig av den semistrukturerade intervjun, som kan sägas vara mindre inrutad än den strukturerade men mer systematisk än den ostrukturerade (Wildemuth 2009). På detta sätt bibehålls fokus på fenomenet utifrån några på förhand valda teman samtidigt som det öppnas upp för alternativa perspektiv, vilket är av vikt då min förståelse inte kan täcka upp alla tänkbara aspekter. Bryman (2011) menar att den semistrukturerade intervjun är passande då man redan har just ett förhållandevis tydligt fokus och när man vill kunna göra jämförelser, eftersom själva jämförandet kräver ett visst mått av struktur. Även om jämförandet inte är det primära i min studie ser jag det som nödvändigt att kunna dra paralleller mellan intervjuerna och kunna relatera dem till varandra.

Generellt kan intervjun som metod ses som en kunskapsskapande process (Kvale & Brinkman 2009, s. 34) som är social och interaktiv, och ger möjlighet att se ett fenomen utifrån respondentens perspektiv. Dock för detta med sig att insamlingen av empirin blir präglad av både den som intervjuar och av respondenten. Eftersom intervjun är ett samtal som enbart äger rum på grund av undersökningen menar Bryman (2011) att

intervjun är av onaturlig karaktär, ett konstlat möte, vilket hos respondenterna kan ge upphov till reaktiva effekter där de medvetet eller omedvetet påverkas av forskaren. Med andra ord påverkar jag som ”forskare” respondenten med mitt kroppsspråk och tonfall, som i sin tur påverkar mig, vilket i förlängningen också inverkar på undersökningens resultat. Här ligger en svaghet både hos metoden som sådan, men också i mina bristande erfarenheter i intervjuteknik. Ytterligare en svaghet, som delvis hänger ihop med de reaktiva effekterna, ligger i att det är ytterst svårt att veta hur mycket ”sanning” respondenterna talar, måhända vill respondenterna försköna eller undanhålla viss typ av information (Bryman 2011). Även om man som forskare utgår från att personer talar sanning så kan intervjun som metod, och därmed studien i sig, inte påstås göra anspråk på att det är en objektiv sanning som presenteras, utan en subjektiv sådan utifrån respondenternas perspektiv. Dessa begränsningar gäller de intervjuer som genomförts enskilt likväl som den som genomförts i grupp.

Wibeck (2010, s. 51) menar att det är stor skillnad på om det är en grupp eller bara en person som intervjuas och syftar då bland annat på att en större variation av idéer framkommer i en gruppintervju än i en individuell intervju. Eftersom intervjuer är av onaturlig karaktär kan gruppen i det här sammanhanget fungera stöttande, samtidigt som gruppodynamiken kan generera mer djupgående tankegångar då deltagarna kan reagera på varandras utsagor och föra vidare resonemang. Jag är medveten om att olika metoder kan ge olika typer av svar och det är alltså mycket möjligt att enskilda intervjuer med studentvakterna skulle kunnat generera andra svar. Om studien i första hand intresserat sig för relationer hade en annan metod varit att föredra eftersom frågor av mer känslig karaktär kanske inte visar sig genom gruppintervjuer. Gruppodynamiken kan på så sätt utgöra både en styrka och en svaghet, den kan fungera triggande likväl som hämmande. Flertalet nackdelar med gruppintervju har att göra med just gruppodynamiken och rör sig om till exempel moderatorns roll (se 4.3 Genomförande) och sammansättningen av gruppen (ibid., s. 152). Det ska också tilläggas att utifrån tidsramen för denna studie så är gruppintervjun en praktisk och effektiv metod, men som till skillnad från de enskilda intervjuerna är svårare att arrangera rent praktiskt, samt svårare att transkribera och analysera (ibid., s. 51).

Men hänsyn till respektive respondentgrupps förutsättningar har två intervjuguider konstruerats, dock liknar de varandra i stort (se bilaga 2 och 4). Intervjuguiderna har arbetats fram utifrån olika teman som kan anses relevanta i förhållande till uppsatsens syfte och frågeställningar. Utgångspunkten är således en lista av frågor som kan kompletteras med ytterligare frågor under själva intervjun.

4.2 Urval

Respondenterna består alltså av två grupper som anses betydelsefulla och relevanta att inkludera i studien, biblioteksledning och studentvakter. Biblioteksledning har intervjuats eftersom de har ett övergripande biblioteks- och verksamhetsperspektiv och har ansvar för och arbetsleder studentvakterna. Studentvakterna har inkluderats eftersom det är dem och deras arbete som står i fokus för studien. Att inkludera studentvakterna är också att ge en röst till några som sällan hörs, samtidigt som de har den unika positionen av att vara både bibliotekets användare och dess personal.

För valet av respondenter från biblioteksledning gjordes först ett urval av UH-bibliotek. Eftersom ambitionen var att genomföra intervjuerna ansikte mot ansikte har urvalet

påverkats av rent geografiska avgränsningar. UH-bibliotek inom ett rimligt avstånd har kontaktats via mejl med en förfrågan om lämplig persons intervju medverkan i studien (se bilaga 1). Mejllet har i de allra flesta fall skickats till respektive bibliotekschef, med ett undantag då lämplig person att skicka förfrågan till gjordes via det UH-bibliotekets chatfunktion. I förfrågan har UH-biblioteket ombetts ta kontakt om det är så att de använder sig av studentvakter och har möjlighet att delta. Urvalet är en form av målinriktat urval, där urvalet alltså styrs av vilka objekt som är relevanta för studien och forskningsfrågorna (Bryman 2011, s. 350). Samtliga UH-bibliotek som använder sig av studentvakter har därmed ansetts relevanta och hänsyn har inte tagits till andra kriterier som storlek på lärosätet och UH-biblioteket, studentunderlag, lärosätets discipliner.

Sammantaget skickades mejlförfrågan till nio UH-bibliotek, där fem UH-bibliotek har deltagit i studien. Tre UH-bibliotek svarade inte och ett UH-bibliotek avböjde att delta med skälet att de inte använder sig av studentvakter eftersom de inte kan förväntas svara på referensfrågor. Ett av de fem bibliotek som deltagit i studien hade någorlunda nyligen börjat anställa studentvakter vilket kan medföra en begränsad erfarenhet, men antas ändå kunna bidra med resonemang och tankar kring ämnet.

När det kommer till urvalet av studentvakter har två kriterier ställs, att de ska arbeta som studentvakt och gjort det i minst en termin. Tre av biblioteksledningsrespondenterna tillfrågades om hjälp med att vidarebefordra en intervjuförfrågan till studentvakterna på respektive UH-bibliotek (se bilaga 3). Alltså har studentvakter på tre olika UH-bibliotek fått en förfrågan om medverkan i gruppintervju, varpå de själva fått anmäla intresse. Anledningen till att de övriga två UH-biblioteks studentvakter inte tillfrågades var i det ena fallet bristande erfarenhet och i det andra praktiska omständigheter.

Sammanlagt återfick jag fem positiva svar från studentvakter som ville delta. Tre av dessa jobbade på samma UH-bibliotek och gick på samma lärosäte, vilket gjorde det förhållandevis enkelt att arrangera en gruppintervju. Då de två övriga studentvakterna inte hade möjlighet att delta vid detta tillfälle deltog i slutändan endast tre studentvakter i en gruppintervju. Ingen av dessa studentvakter studerade biblioteks- och informationsvetenskap. Att samtliga studentvakter var knutna till samma UH-bibliotek kan förstås ses som problematiskt, men Wibeck (2010, s. 152) hävdar att ”... en fokusgruppsstudie inte är avsedd att ge statistiskt generaliserbara resultat och att det gruppdeltagarna säger är intressant, oavsett vilket sätt de kan sägas vara representativt för en större grupp”.

4.3 Genomförande

De fem enskilda intervjuerna med biblioteksledning har genomförts på respektive respondents arbetsplats, varav en på respondentens arbetsrum, tre i grupprum och en i en folktom kaffeteria. Vid en av intervjuerna deltog två respondenter från samma UH-bibliotek för att komplettera varandra eftersom den ena hade det mer övergripande ansvaret för enheten och den andra var arbetsledare för studentvakterna, i övrigt deltog endast en respondent per intervju. Alla intervjuer har kunnat ske ostört utan avbrott och tagit runt 60 minuter, dock drog en ut på tiden då respondenten inte hade andra åtagande efteråt och varade i ca 90 minuter.

Gruppintervjun med studentvakter genomfördes i ett grupprum på det UH-bibliotek där studentvakterna jobbar och varade ca 60 minuter. Wibeck (2010, s. 56f) hänvisar till

Morgan (1996) som gör skillnad på strukturerade och ostrukturerade fokusgruppsintervjuer, där skillnaden ligger i hur mycket moderatoren utövar kontroll över både gruppdynamiken och frågorna. Som moderator upplevde jag inte att jag behövde styra gruppdynamiken eftersom den fungerade väl och samtliga fick komma till tals, men det utesluter naturligtvis inte att det inom gruppen kan ha funnits maktpositioner och hierarkier som fungerat hämmande. Däremot så utgick själva innehållet i diskussionen till stor del utifrån den konstruerade intervjuguiden.

Samtliga respondenter godkände inspelning av intervjuerna, vilket har gjorts med två separata enheter, dator och mobiltelefon, utifall att någon av enheterna skulle slutat fungera. Även om samtliga intervjuer tagit avstamp i de inledande frågorna av praktisk karaktär så har övriga frågor sällan ställts i exakt samma ordning och inte heller formulerats ordagrant vid varje enskilt tillfälle. Den semistrukturerade intervjun innehar just denna flexibilitet vilket möjliggör både för intervjuaren och respondenten att röra sig i olika riktningar (Bryman 2011, s. 413). Under intervjuerna har frågor och svar till viss del glidit in i varandra och vid de tillfällen då respondenterna har snuddat vid en aspekt som tas upp senare i intervjuguiden har det känts naturligt att resonera vidare kring det på en gång. Detta skulle kunna ses som en eventuell metodologisk svaghet, då transkribering och sammanställning av intervjuerna har försvårats, men jag anser det inte vara av större betydelse för resultatet. Intervjuerna har till viss del fått formen av ett samtal där jag som intervjuare ibland blivit lite för entusiastisk och formulerat egna tankegångar. Detta kan ses som problematiskt eftersom det kan tänga vid att ställa ledande frågor. Några fåtal gånger har jag behövt exemplifiera då respondenten undrat ”hur menar du” eller ”hur tänker du då”. Vid dess tillfällen har jag styrt samtalet något, vilket varit angeläget för att ge respondenten möjlighet att komma vidare. Mina bristande erfarenheter i att intervjua har påverkat hur och vilka frågor som ställts, samt i vilken utsträckning jag ställt följdfrågor.

Sammanlagt är det nio respondenter som deltagit i studien, vilket kan ses som ett lågt antal intervjuade. Särskilt vad gäller studentvakterna där jag gärna fått till ytterligare en gruppintervju, förslagvis med b&i-studenter (biblioteks- och informationsvetenskapsstudenter) som arbetar som studentvakter för att se om de möjligen har en annan inställning. Vad gäller de enskilda intervjuerna med biblioteksledning kunde jag efter tre, fyra intervjuer notera en viss mättnad i svaren där liknande svarsmönster återkom, dock ansågs det fruktbart att genomföra samtliga intervjuer där det också framkom en del nya infallsvinklar. Det skulle vara vanskligt att påstå att det går att dra generella slutsatser utifrån det begränsade empiriska materialet, men då ämnet är föga utforskat bidrar studien med en första inblick.

4.4 Analysmetod

Arbetet med att transkribera intervjuerna har skett kontinuerligt vartefter intervjuerna genomförts. Vid första genomlysningen av varje intervju har de transkriberats, för att sedan renskrivs och närläses ett antal gånger. Det bör noteras att inte hela intervjuerna transkriberats utan enbart det som jag bedömt som relevant för ämnet, vilket i praktiken ändå inneburit större delen av intervjuerna. Som exempel har jag inte transkriberat delar där samtalet hamnat allt för mycket på villovägar, vilket självfallet är en tolkningsfråga, men här har studiens forskningsfrågor fungerat stöttande.

För att bringa ordning och struktur i materialet har respondenternas utsagor grupperats efter respektive fråga, vilket redovisas i resultatdelen. Utöver om det är studentvakt eller biblioteksledning som uttalar sig så har fokus inte legat på vem som säger vad, utan på vad som sägs rent innehållsmässigt. Respondenternas utsagor kopplas alltså inte ihop med lärosätets specifika karaktär eller försöks förstås i förhållande till det, utan tyngdpunkten ligger på att lyfta vilka synpunkter och resonemang som förekommer. Då jag genom intervjuerna fått ett gediget material, har vissa av intervjuguidens frågor utelämnats från resultatredovisningen till förmån för de centrala frågeställningarna.

Resultatet av intervjuerna har sedan analyserats och tolkats utifrån uppsatsens frågeställningar i relation till tidigare forskning och professionsteori. I denna process har det bearbetade empiriska materialet, i ett första steg, jämförts med relevanta aspekter från tidigare forskning för att få fatt i likheter och skillnader med avsikt att skapa en djupare förståelse. I ett nästföljande steg har väsentliga begrepp från Abbotts professionsteori fungerat som ett tankeverktyg för att vidga perspektivet och knyta an till en bredare kontext, där syftet varit att spegla studentvakternas arbete gentemot bibliotekarieprofessionen.

4.5 Forskningsetiska överväganden

I samband med planerandet och genomförandet av intervjuerna har forskningsetiska överväganden gjorts. Jag har då utgått från de grundläggande etiska principer som gäller för svensk forskning; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Bryman 2011, s. 131).

Vad gäller informationskravet har respondenterna inför intervjun informerats om studiens syfte och fått en kort sammanfattning kring vad intervjun ämnar behandla. De har meddelats hur materialet kommer att användas, att det delvis kommer transkriberas och att en del direkta citat eventuellt kommer användas. Respondenterna har också informerats om samtyckes- och konfidentialitetskravet, där de sagts att deras deltagande bygger på frivillighet och att de när som helst kan avbryta sitt deltagande, samt att materialet kommer att behandlas konfidentiellt genom att varken namn på personer eller UH-bibliotek kommer att nämnas. Jag har försökt vara noga med att avlägsna andra typer av identifierande drag, som till exempel vad studentvakterna går under för benämning på respektive UH-biblioteket. Så även om respondenterna har använt olika benämningar används enbart benämningen studentvakt i uppsatsen. När det kommer till nyttjandekravet har respondenterna informerats om att det inspelade materialet endast används i arbetet med denna uppsats och raderas en tid efter att arbetet är avslutat.

4.6 Reliabilitet och validitet

Bryman (2011, s. 351) tar upp att det kan ifrågasättas hur pass relevanta begreppen reliabilitet och validitet är när det kommer till forskning av kvalitativt slag och för ett resonemang kring hur begreppen kan anpassas till kvalitativ forskning. Jag anser att dessa två begrepp ändå är väsentliga att förhålla sig till eftersom de hjälper mig som forskare att hålla en god metodologisk linje.

När det gäller reliabilitet är det svårt att inom kvalitativ forskning göra en exakt likadan studie som genererar samma resultat eftersom studieobjektet i många fall, som i detta,

rör sig om människor. Jag har försökt åstadkomma transparens, men även om man utifrån metoddelen och intervjuguiden gör en liknande studie kan utfallet bli ett annat eftersom forskaren själv påverkar hela processen (intervjuandet, transkriberingen, analysen). Studiens validitet, alltså om den undersöker det som den påstår sig undersöka, kan bedömas utifrån hur pass väl intervjuguiden, vald metod, analys och resultat svarar mot syftet och forskningsfrågorna.

5 Resultat

I detta kapitel redovisas resultatet av intervjuerna. Av praktiska skäl redovisas intervjuerna med biblioteksledning och studentvakter separat, där en kort presentation av respondenterna sker i anslutning till respektive avsnitt. Med anledning av konfidentialitet namnges inga lärosäten eller specifika detaljer kring UH-biblioteken och respondenterna har därför inte heller getts några beteckningar utöver biblioteksledning och studentvakt.

Resultatet framförs utifrån intervjuguidernas struktur, där närliggande frågor i vissa fall slagits samman och andra frågor uteslutits helt. Att redovisa intervjuerna i sin helhet skulle vara allt för omfattande och inte heller tjäna studiens syfte, vilket innebär att störst vikt läggs vid de frågor som är mest centrala för studien som därför redovisas mer djupgående, medan andra frågor berörs flyktigt då dessa fungerat mer som bakgrund.

5.1 Biblioteksledning

Samtliga respondenter från biblioteket har någon form av ledarposition, så som enhetschef, bibliotekschef, avdelningschef, arbetsledare, ofta kopplat till avdelningen kundtjänst. Alla respondenter hade vid intervjuernas genomförande övergripande ansvar för studentvakterna eller var arbetsledare för dem, förutom en som hade haft denna position tidigare i ett antal år på samma bibliotek. Vid den intervju där två respondenter från samma bibliotek deltog var en av dem biblioteksassistent, i övrigt hade samtliga en bibliotekarieutbildning på antingen kandidat eller magisternivå. Tänkvärt, men föga överraskande, är att samtliga respondenter är kvinnor, vilket kan tänkas säga något om könsfördelningen på bibliotek.

5.1.1 Inledande frågor av praktisk karaktär

Hur länge respektive bibliotek bemannat med studentvakter varierar kraftigt, där det bibliotek som haft det längst tid haft det sedan 80-talet, följt av biblioteket som haft det sedan början på 90- och 2000-talet. Ett bibliotek har använt studentvakter periodvis, där det nu senast haft det sedan 2012. Det bibliotek som bemannat med studentvakter kortast tid har gjort det sedan hösten 2015. Antalet studentvakter varierar från endast 1 till som mest 45 stycken (på hela lärosätet). I övrigt har två bibliotek ca 10 studentvakter och ett bibliotek runt 25. Intressant att notera är att studentvakterna i vissa fall uppgår till nästan $\frac{1}{4}$ av bibliotekets personalstyrka.

Studentvakterna jobbar framförallt kvällar och helger. Under vardagar börjar det någon gång under eftermiddagen (mellan 15.00 och 16.45) och jobbar till stängning, och under helgerna bemannar de biblioteket under hela dagen. Samtliga bibliotek använder sig

även av studentvakterna på dagtid som vikarier för ordinarie personal vid till exempel sjukdom eller möten. Endast ett bibliotek bemannar med studentvakten mer regelbundet under dagtid. Vid samtliga bibliotek förekommer tillfällena då enbart studentvakter bemannar informationsdisken. När det gäller information om begränsad service gentemot användarna är det ett bibliotek som har en skylt i informationsdisken och ett annat som informerar om det på bibliotekets hemsida i samband med öppettiderna.

Studentvakternas huvudsakliga arbetsuppgift är att bemanna informationsdisken där följande uppgifter kan förekomma; svara på enklare frågor, in- och utlån, utfärda lånekort, fylla på utskriftskonton, förlänga lån, söka efter böcker, reservera böcker och till viss del hjälpa till med enklare sökfrågor. Som en respondent sammanfattar det, sådant som rör cirkulation och är av mer administrativt slag. Studentvakterna ska kunna hitta och hänvisa runt i biblioteket och i fyra av fem fall ingår bokuppsättning. Märkning av böcker förekommer också. Exempel på arbetsuppgifter som de inte får göra är vissa typer av ändringar i användarposter, svara på mejl, hantera fakturafrågor. Enbart en respondent nämner uttryckligen att studentvakterna inte ska svara på referensfrågor. Samtliga uppger att fokus för studentvakterna är att hjälpa användarna och ge god service.

Vid introduktion och utbildning har studentvakterna på samtliga bibliotek gått bredvid både ordinarie personal och rutinerade studentvakter, alltså praktiskt learning by doing. Tre bibliotek uppger att de ägnar ett par halvdagar åt introduktion där man går igenom regler, rutiner, bemötande, säkerhet, bibliotekssystemet, och på några av biblioteken används en form av manual som specifikt riktar sig till studentvakterna.

För anställning som studentvakt gäller generellt att man ska vara student på respektive lärosäte alternativt studera biblioteks- och informationsvetenskap. Sedan skiljer sig kvalifikationer åt en del. Två bibliotek anställer även studenter från andra lärosäten, då är det dock viktigt att man är just universitetsstudent och ”har det akademiska”. Ett bibliotek har som krav att man är b&i-student eftersom lärosätet är så pass litet att man befärdar att det skulle kunna vara svårt för lärosätets egna studenter att hålla på regler och liknande gentemot andra studenter. Några respondenter uppger att de gärna skulle se att de hade fler b&i-studenter anställda som studentvakter då dessa och lärosätets egna studenter kan komplettera varandra. Övriga kvalifikationer varierar men kan till exempel vara att man gått minst en termin på sin utbildning, att man har minst 1-2 år kvar på sin utbildning för långsiktighetens skull, att man är flexibel, tillgänglig och kan ta extra pass. Krav på språkfärdigheter varierar beroende på lärosäte och en respondent uppger att de eftersträvar en någorlunda jämn könsfördelning. Samtliga menar att arbetslivserfarenhet visserligen kan vara en fördel, men inget krav. När det kommer till kompetenser som anses viktiga nämns främst serviceinriktad och kunna ge ett gott bemötande. Övriga egenskaper som anges är social kompetens, motiverad/intresserad, noggrann/strukturerad, ansvarsfull och inneha god samarbetsförmåga. En respondent sammanfattar det hela kortfattat i ”mer intryck än cv”.

5.1.2 Arbetet i informationsdisken

Kompetenser som respondenterna anser som viktiga för arbete i informationsdisken varierar men kretsar i mångt och mycket om bemötande, som att vara trevlig, ha god kommunikationsförmåga, vara glad eftersom man då gör sig tillgänglig, tycka det är roligt att prata med människor och vilja hjälpa till. En respondent menar att det är av

vikt att uppträda korrekt, synas och se tillgänglig ut eftersom man är ansiktet utåt och två andra poängterar att man bör känna sig trygg med att inte alltid kunna svaret på alla frågor. I övrigt framkommer aspekter som noggrann, flexibel, gott omdöme, pliktrogen, datavana, teknisk, pedagogisk, och kunnig inom sitt ämnesområde i varierande grad. En respondent tillägger att bara för att man har en bibliotekarieexamen passar man inte per automatik för arbetet i informationsdisken.

Då studentvakterna inte kan svara på en fråga ska de be användaren återkomma nästföljande dag på dagtid då ordinarie personal finns på plats. Även om bara en respondent explicit säger att studentvakterna inte ska svara på referensfrågor, menar flertalet att studentvakterna inte ska svara på ett ungefär. En respondent uppger att studentvakterna måste vara tydliga med att de är studentvakter och att det är begränsad service, de ska inte ge sig på för krångliga referensfrågor som de inte kan hantera, och tillägger ”det är vi noggranna med, men tyvärr så händer det ju ändå att studentvakter svara på frågor de inte bör svara på, vi hade en som gärna svarade nästan lite vad som helst för hen ville inte tappa ansiktet”. En annan respondent menar att inte heller alla bibliotekarier kan svara på alla typer av frågor och måste be kollegor om hjälp, och poängterar här vikten av omdöme och ser inga hinder med att studentvakter svarar på referensfrågor som de bedömer sig behärska. En respondent säger att studentvakterna inte har fått några direktiv om att inte svara på referensfrågor, utan de får prova hjälpa till och kommer de ingenstans får de hänvisa användaren vidare.

5.1.3 Bakomliggande orsaker

Det framkommer att de bakomliggande orsakerna till användandet av studentvakter främst är en vilja att tillhandahålla långa öppettider i kombination med ekonomiska orsaker. Ordinarie personal är för dyr och vill inte jobba kvällar och helger, samtidigt som man vill kunna utnyttja lokalerna på bästa sätt. En respondent menar att användandet av studentvakterna är ett aktivt val, ett resurseffektivt sätt att hålla öppet och kunna ge viss service samtidigt som de kan göra vissa arbetsuppgifter. En annan respondent berättar att biblioteket tidigare var öppet men obemannat, vilket inte var en optimal lösning. Eftersom den personal som tidigare slopat studentvakterna hade bytts ut togs ett nytt beslut att återinföra studentvakterna, och då passade de också på att förlänga sina öppettider på vardagskvällar samt börja med lördagsöppet. I det läget var det inte så mycket att studentvakterna var billigare personal utan handlade mer om att ordinarie personal inte ville jobba kväll samtidigt som de ville ha öppet med någon form av personal. Ytterligare en annan respondent menar att de behövde förstärkning i arbetslaget och då var ute efter flexibiliteten hos studenter. En fjärde respondent uppger att de konstaterat att frågorna ändrar karaktär under dagen och att antalet avancerade frågor, där bibliotekarieutbildning behövs, är få. Hon menar att det på så sätt är en blandning av öppettider, antalet frågor, antalet besökare och kostnadseffektivitet.

När det gäller inställning till studentvakter inom organisationen framkommer delvis skilda utsagor. Två respondenter menar att det existerar någon form av diskussion där olika parter har olika åsikter. Den ena respondenten säger att det finns ett åsiktsutbyte kring hur man ska bemanna kvällar/helger kopplat till kvalitetsaspekter, men att samtliga av ekonomiska skäl får acceptera det rådande läget. Också den andra respondenten har märkt av att det förekommer olika meningar där det finns de som tycker att studentvakterna inte är kompetenta nog att stå i informationsdisken, vilket förtar bibliotekariernas anseende och yrkesstolthet, och inte är bra ur ett

professionsperspektiv, medan andra inte ser några som helst problem med studentvakterna och tycker att de kan användas än mer. Resonemanget glider in på den mer övergripande frågan om vem som ska stå i yttre tjänst, där hon menar att det alltid finns motsättningar inom personalgruppen där somliga anser att det inte är deras jobb att stå i informationsdisken och att biblioteket borde ha en grupp som är specialister på det, medan andra tycker att alla kan stå i informationsdisken eftersom det bidrar med olika kompetenser. Övriga respondenter har inte märkt av några speciella åsikter inom organisationen. En av respondenterna menar att detta kanske beror på att de flesta av studentvakterna hållit måttet väldigt bra vilket inte gett skäl att ifrågasätta dem eller se dem som ett hot mot den egna kompetensen. En annan respondent spekulerar kring om diskussionen uteblivit eftersom det varit ett förankrat beslut i personalgruppen och att det är just en b&i-student som arbetar som studentvakt,

Vi har insett att det är antalet individer som vi har att spela med i schemalaggningen som är svårigheten. Kanske har den här diskussionen om yrkesroll och profession uteblivit eftersom vi valt just b&i-student, en av våra framtida kollegor, kanske annorlunda om vi skulle tagit våra egna studenter. ... Vi vet ju vilka referensfrågor vi får, vi vet ju att det är väldigt stor del administrativa, praktiska. Man kanske inte behöver vara bibliotekarie för att sköta det mesta av det där, men vi vet att vi måste ha bemanning.

En tredje respondent tror att man inom organisationen är så van vid att studentvakterna jobbar kvällar/helger så att man inte tänker på det. Däremot har studentvakternas inhopptid föranlett diskussioner om kvalitet och behovet av bibliotekarier i informationsdisken, vilket hon menar hänger ihop med en vidare diskussion inom vilken det finns olika uppfattningar kring hur arbetet i informationsdisken ska se ut och hur den ska bemannas, med bibliotekarier, biblioteksassistenter eller studentvakter.

5.1.4 Möjligheter och farhågor

Gällande vilka möjligheter som finns med studentvakter nämner flertalet ett användarperspektiv där studentvakterna kan fungera som "studieobjekt" i egenskap av just studenter. Till exempel menar en respondent att studentvakterna känner till campus, förstår studierna och en students behov, vilket ger värdefull input om studenternas villkor och vardag. En annan respondent tänker att studentvakterna kan vara ett sätt för biblioteket att skapa relationer till sina användare eftersom studentvakterna är både personal och studenter och ser "båda sidorna". Det framkommer också att studentvakterna i viss mån kan bidra med att göra "assistentuppgifter" som märkning av böcker, vilket frigör bibliotekarier från enklare arbetsuppgifter och därmed kan fokusera på mer kvalificerade sådana. När det gäller b&i-studenter kan anställningen som studentvakt ses som ett bidrag till deras kompetens och utveckling, samtidigt som de kan bidra med nya perspektiv och input från utbildningen.

Farhågor som framkommer rör sig bland annat om felaktiga svar, dålig service, bristande omdöme, samarbetsproblem, säkerhetsrisker för studentvakterna då de är ensamma på kvällar/helger, informationsglapp och det inte är ett helt pålitligt system. I samband med samarbetsproblem studentvakter emellan lyfts också en annan intressant aspekt i att det kan bli för mycket kompisgäng, vilket kan göra att arbetsituationen blir för bekväm, som i sin tur kan påverka servicen. Hon ger exempel som sitta med fötterna på disken och titta på film, missbruka högtalarsystemet, ta in obehöriga personer i personalutrymmen, och att studentvakternas kompisar kan hänga vid disken och prata

vilket kanske skrämmer bort folk från att närma sig. Detta, att inte ha studentvakter från samma klass eller samma kompisgäng, kan vara en viktig punkt att ta hänsyn till då man anställer. En respondent upplever systemet med studentvakter som lite svajigt eftersom studentvakternas studier går först, detta trots att det aldrig hänt att det behövt stänga för att de inte har personal på plats. En annan respondent uppger att det finns ordinarie personal som ser en risk med att det kanske blir sämre service just när man tar in studentvakterna på dagtid eftersom det på dagtid finns förväntningar på en viss typ av service jämfört med kvällstid, men menar själv att det då ju finns ordinarie personal på plats att fråga vid behov. Några av respondenterna berör också professionsperspektivet,

Alltså farhågan kan ju vara det här då att man kanske bara byter ut allting till studentvakter, att de ska stå ute i informationsdiskarna, att det är lätt att det glider över, att jaha om vi kan de ha det här från klockan 15.00, kanske vi kan ha det redan från klockan 12.00.

Ingen av biblioteken har gjort någon direkt utvärdering av studentvakternas arbete, utan de verkar bakas in i större frågor gällande statistik och användarundersökningar. En respondent uppger att de undersökt användarnas behov av service kvällstid, där de framkommit att det framförallt är läsplatser som efterfrågas och enbart några få procent vill ha hjälp av personal. En annan respondent menar på att de i sina vanliga användarundersökningar inte fått några indikationer om att de skulle behöva titta mer specifikt på studentvakterna och deras arbete. De får inte in mer klagomål på kvällar/helger än på dagtid och tolkar det därför som att det fungerar bra.

5.1.5 Kvalitet och tillgänglighet

Samtliga respondenter ser inte studentvakter i termer av okvalificerad personal. De medger att de är okvalificerade i den mån att de inte har någon bibliotekarieutbildning, men att de har andra kompetenser. Respondenterna har inte reflekterat kring bristen på forskning gällande okvalificerad personal/studentvakter på UH-bibliotek. En respondent menar att det kan bero på att studentvakterna till en början var lite av en nödlösning som sedan kommit att permanentas, men upplever att det nu pratas mycket om studentvakter, i vilken omfattning man ska ha dem, vad de får göra eller inte göra. En annan välkomnar mer forskning eftersom hon upplever att "... man famlar lite, det känns ju lite som att man improviserar och testar, det blir trial and error".

När det kommer till frågan om studentvakter kan tänkas urholka bibliotekets kvalitet förekommer en rad olika resonemang där de flesta dock utmynnar i att man inte ser några direkta kvalitetsproblem. En respondent menar att olika aktörer kan ha olika syn på saken, och anser själv att det är bra med studentvakter för att hålla biblioteket tillgängligt men menar att vissa kollegor kan uttrycka en viss tveksamhet, "... vad ska det här leda till". Några respondenter poängterar att biblioteket har andra beröringspunkter med användarna än bara informationsdisken, att man möter dem genom andra kanaler och i andra sammanhang. Samtliga betonar också att det framförallt är studenterna som är i biblioteket, inte forskarna och lärarna som kanske är de som har de mest komplexa frågorna. En respondent kommenterar med att studentvakterna ska ses som ett komplement och inte en ersättning, och en annan menar att "vissa dagar känner jag att jag behöver mer utbildning i hur en kopianter fungerar än att jag behöver vara bibliotekarie". Samtliga respondenter uppger också att de inte fått några klagomål som är specifikt kopplade till just studentvakterna som grupp eller att

någon ifrågasatt varför studentvakter bemannar informationsdisken. En respondent framhåller att bemanning med studentvakter verkligen för med sig fler fördelar än nackdelar. Till viss del framkommer resonemang kring att det kan vara ogynnsamt för bibliotekarieprofessionen eftersom studentvakterna inte klarar samma nivå som bibliotekarierna.

Alla respondenter håller med om att det är bättre att biblioteket håller öppet med okvalificerad personal än att det är stängt, eftersom biblioteket i stor utsträckning fungerar som studenternas arbetsplats. En respondent menar att ”man får det minst onda av två onda ting” och poängterar att biblioteket i första hand är till för lärosätets studenter, lärare och forskare som är där under dagtid och då får mer kvalificerad hjälp. Men hon ifrågasätter hur UH-biblioteken ska förhålla sig till den tredje uppgiften, allmänhetens tillgång till mer kvalificerad hjälp. Vidare menar hon att lärosätet är noga med att tillgodose studenternas krav, till exempel om läsplatser och öppettider, och påpekar att är man angelägen om att få studenter till lärosätet måste biblioteket också vara en del av marknadsföringen. En annan respondent anser att det på obekväma tider inte är bibliotekstjänsterna som är det primära, utan biblioteket som rum. En tredje respondent pratar om UH-bibliotekets successivt förändrade roll och menar att biblioteket gått från att ha varit forskarnas bibliotek till att bli studenternas, från att ha varit referenstungt till att bli studieplats. Hon menar också att ”... i den krassa verkligheten så lär dom sig när det är bemannat och kommer då. Det gäller ju att man har en dialog med användare och studenter, att man vet när de har störst behov, vilka tider under dagen”. En annan respondent menar att det egentligen kan tänkas vara mindre viktigt med öppettiderna nu eftersom mycket finns tillgängligt elektroniskt, men studenterna förväntar sig ändå långa öppettider och lärosätet har nyligen förlängt öppettiderna efter studenternas önskemål. Ytterligare en annan respondent menar att det kan vara onödigt att ha hundra procent bibliotekariéer i informationsdisken eftersom det finns andra arbetsuppgifter där deras kompetens krävs mer. Informationsdisken kan ses som en första support tillsammans med mejl och telefon, där frågorna kommer in och sen slussas vidare till lämplig person, och då måste den som bemannar informationsdisken ge ett gott bemötande och kunna vidarebefordra frågan till lämplig person. Hon betonar också att även om det ”bara” handlar om kvällspersonal så tas annonsering och anställning på allvar där de utgår från en form av kvalitetsprofil. Även anställningsformen, där studentvakterna jobbar en termin i taget vilket innebär att det inte är självklart att de får fortsätta nästa termin, kan ses som ett sätt att hålla god kvalitet. I nästan samtliga intervjuer har alternativet 24-timmarsöppet kommit på tal, samt dess konsekvenser för bemanningen av informationsdisken och behovet av studentvakter.

Samtliga respondenter har reflekterat kring att bemanna informationsdisken med enbart studentvakter. En respondent har svårt att se hur det skulle fungera i praktiken och tror att det kan få konsekvenser för sammanhållning, kvalitet och bibliotekarieprofessionen,

När man väljer bibliotekarieyrket väljer man ju också en supporttjänst. ... Att vara i yttre tjänst är ganska självklart, att byta ut det till att bara bli hämtad en och annan gång, ja det beror ju på hur mycket det blir. ... Jag tror de flesta vill ha det [yttre tjänst; min anm.] för det är ju det som någonstans är kvintessensen i bibliotekarieyrket, att ha det här mötet och ha den här supporten. Ja och då är jag rädd, då har man inte riktigt den här kontakten, jag tror att man tappar, då blir man inte riktigt synlig.

En annan respondent anser att biblioteket ska visa upp den kompetens som finns och uppfattar att det under dagtid är tillräckligt många referensfrågor för att motivera bemanning med bibliotekarier. Hon menar också att man alternativt kan se yttre tjänst som den mest kvalificerade arbetsuppgiften på biblioteket eftersom man behöver en bred kompetens inte enbart inom ämnet, utan även gällande serviceanda och bemötande. Ytterligare en respondent funderar kring huruvida tyngden ligger i bibliotekariekompetensen eller i skicklighet i användarkontakten, och tror att det rent teoretiskt skulle fungera med någon form av jourssystem, men ser en farhåga i om studentvakterna verkligen kommer att ringa på bibliotekarierna då det behövs eller försöka själv i för stor utsträckning.

5.2 Studentvakter

Studentvakterna som deltog i fokusgruppsintervjun var alla studenter på samma lärosäte. Samtliga har två till tre års erfarenhet av arbetet som studentvakt och ser det som smidigt och bekvämt med ett jobb nära lärosätet. Fördelar som de menar att arbetet som studentvakt fört med sig, förutom ökad användning av biblioteket, är bättre koll på biblioteket vad gäller hyllplacering, databaser och studieplatser.

5.2.1 Inledande frågor av praktisk karaktär

Vad gäller kvalifikationer och kompetenser för anställning uppger studentvakterna samma svar som biblioteksledning. En av studentvakterna tror att de gick ganska mycket på känsla, där ens personlighet och lämplighet för jobbet var av betydelse.

När det gäller arbetsuppgifter framkommer följande; svara på frågor i informationsdisken, göra lånekort, sätta upp böcker, hitta i biblioteket, öppning- och stängningsrutiner, hjälpa till med skrivare, samt att det ibland förekommer extrauppgifter som till exempel gallra böcker. En studentvakt kommenterar arbetsuppgifterna med att det är sådant som är av lite enklare slag och tillägger ”det är ganska mycket generella frågor som kanske egentligen inte är relaterade till biblioteket, men som man ändå kan svara på för att man är student här...”.

Vid introduktion och utbildning har de gått bredvid både ordinarie personal och erfarna studentvakter, något samtliga menar var det mesta värdefulla. Två av dem deltog på en informationsträff där de informerades om rutiner och fick en handbok. Den studentvakt som inte erbjöds introduktionsträff eller handbok fick direkt gå bredvid några pass och menar att ”... det räckte ganska bra för att man skulle förstå systemet och hur det funkar, men sen var det ju jättemycket kvar naturligtvis som kommer upp efterhand, och svårt att få med allting i en introduktion eller ett häfte som man ska läsa igenom”.

5.2.2 Arbetet i informationsdisken

När det kommer till egenskaper/kompetenser för arbetet vid informationsdisken menar studentvakterna att det är av betydelse att vara lyhörd, hjälpsam, noggrann, uppmärksam på vad som är frågan eller behovet hos användaren, och ha koll på saker som händer i biblioteket. En studentvakt tycker att ”bemöta folk på ett trevligt och respektfullt sätt är

väldigt viktigt”, och en annan tror att det är av vikt att verkligen veta vad man håller på med så att man kan ta egna beslut ifall det inte finns någon ordinarie personal att fråga.

Studentvakterna menar att den vanligaste typen av frågor handlar om att hitta i biblioteket, att söka i katalogen och lokalisera vart i biblioteket den står. En studentvakt kommenterar med att ”det mesta är vanliga biblioteksärenden helt enkelt, hämta och reservera böcker, söka böcker”.

När det gäller frågor de inte kan svara på, som exempelvis bokningssystem som inte fungerar, så hänvisar de vidare till ansvarig person. Är det mer komplicerade referensfrågor och det inte finns ordinarie personal kvar så nämner studentvakterna några olika tillvägagångssätt; ta användarens uppgifter och be ordinarie personal kontakta dem dagen efter, be användaren återkomma dagtid, hänvisa till boka sökhandledning, eller i akuta fall försöka hjälpa till så gott man kan men ”... göra det klart för användaren att det inte är säkert att detta är det bästa eller enda sättet att göra det här på”. Samtliga studentvakter är måna om att inte svara på frågor de inte kan eftersom de inte vill ge ut fel information, och poängterar att biblioteket var ganska noga med det här när studentvakterna hade upplärning. En studentvakt säger ”... kommer tillbaka till det här med noggrannhet, man vill inte göra fel, utan noga med att det man säger stämmer och är riktigt”. De menar också att de alltid kan hänvisa till att det står att det är begränsad service vissa tider. Ingen av dem bedömer att de överskattar sin förmåga vad gäller vilka frågor de kan svara på, utan menar att det är något de känner av och märker själva.

Studentvakterna upplever inte att de får ett annat bemötande än ordinarie personal. En studentvakt berättar att då hen någon gång nämnt att hen är student så har användaren oftast blivit lite förvånad, och hen tror därför att alla inte riktigt vet att också studenter jobbar i biblioteket. Samtliga menar att användarna mest reagerar positivt då de får reda på att studentvakterna är studenter och att det också lett till samtal med användarna om studierelaterade frågor. En av studentvakterna säger dock ”... men jag har själv funderat på den frågan, om folk liksom så här tänker att här står studenter, att det ska vara liksom riktig bibliotekarie som kan allting utan och innan. Men jag kan inte komma på att jag skulle upplevt att någon haft sådana synpunkter”.

I övrigt gällande arbetet i informationsdisken uppskattar studentvakterna att de är två som jobbar samtidigt och inte står där ensamma. Inte enbart för att det kan bli kö eller att saker kan trassla, utan också för att obehagliga situationer kan uppstå och då är det bra att ha stöd av att man är två.

5.2.3 Samarbete

Studentvakterna ger inte uttryck för någon typ av problematik i samarbetet, varken studentvakter emellan eller med övrig personal. En studentvakt menar att man blir samspelt med den andra studentvakten man jobbar med enligt ordinarie schema, men att det fungerar bra att jobba med alla och poängterar vikten av att kommunicera med varandra.

I samarbetet med övrig personal menar studentvakterna att teamkänslan överlag är väldigt bra, och att studentvakterna och bibliotekarierna kompletterar varandra. De har en känsla av ömsesidig respekt och upplever inte att bibliotekarierna skulle vara nedlåtande eller liknande. En studentvakt uttrycker det som att studentvakterna fungerar

lite som en länk till bibliotekarierna när de inte är på plats. En annan säger ”Jag tror liksom att mixen är väldigt bra, jag tror inte det skulle hålla om det bara var studentvakter hela dagarna, så det är ju väldigt viktigt att det finns den här tyngden, att den kvaliteten och servicen erbjuds vissa tider”. De verkar inte ha upplevt några negativa inställningar från övrig personal och en studentvakt tror att vissa bibliotekarier inte vill stå disken, ”De vill hellre hålla på med sina andra arbetsuppgifter och inte stå i disken ...”.

Att studentvakterna får ta del av all information som skicka ut till övrig personal uppskattas eftersom de inbringar en känsla av inkludering. Även om en del information inte är relevant för dem så ses det som positiv, som en studentvakt uttrycker det ”... på så vis är det ju jämställd ändå, att vi ska ha samma information eftersom vi också står i informationsdisken”.

5.2.4 Möjligheter och farhågor

Studentvakterna tror att de kan bidra med ett studentperspektiv vad gäller just frågor som är mer studierelaterade och kursrelaterade, där de menar att de har koll på ett annat sätt än vad ordinarie personal har. Till exempel nämner de att man till andra studenter kan rekommendera i vilken utsträckning man själv använt vissa böcker och tipsa om andrahandsförsäljning. Det framkommer också att bibliotekarierna ibland frågar studentvakterna om saker, exempelvis just studentrelaterade frågor och utskriftfrågor (personalen har ett annat system än studenterna). Studentvakterna upplever att efter att biblioteket bytt system kan de få frågor från ordinarie personal kring vissa funktioner, och en studentvakt tror att det har att göra med att de, på grund av sina studier, är mer vana vid att använda komplicerade system vilket gör att de snappar upp saker snabbt.

Den enda farhåga som uttryckligen framkommer är risken att ordinarie personal ”utnyttjar” att det står en studentvakt i disken och då gör andra arbetsuppgifter, ”de har ju flera arbetsuppgifter än att stå i disken, så kanske att man inte är där hela sitt pass”.

5.2.5 Kvalitet och tillgänglighet

Studentvakterna ser ingen fara i att användandet av dem skulle urholka kvaliteten och har inte upplevt några synpunkter om att det skulle vara något negativt med att studentvakter kompletterar övrig personal. Överlag anser de att så länge man är trevlig och ger ett bra bemötande så är det gott nog. De uttrycker emellertid en medvetenhet om deras roll, ”... man ska ju bete sig på ett visst sätt när man sitter i lånedisken, man måste ju representera biblioteket, alltså man är ju ansiktet utåt, och man sitter och är servicepersonal helt enkelt, så då ska man bemöta folk med respekt”. Istället för att det ligger en problematik i gruppen studentvakter, så ser de snarare det som att det kan ligga en problematik i den enskilda studentvakten och hur den gör sitt jobb, ”... är det någon som inte sköter sitt jobb som de ska ... att folk kanske klagat och det märks ... det kan ju bero på vem som sitter där, men jag tror nog att det sköts ganska bra.” De nämner också att de ibland sitter och pluggar vilket är tillåtet, men att man samtidigt måste vara uppmärksam och lägga det åt sidan så fort det kommer någon. En studentvakt menar att ”det finns ju andra kvaliteter i det också, att det vägar upp lite, okej jag kanske inte kan svara på exakt alla biblioteksrelaterade frågor, men jag kan svara på 20 andra grejer som bibliotekspersonalen inte kan, och då är det ändå en kvalitet i det”. En annan anser att

det är av vikt att man dagtid skickar över frågorna till ordinarie personal om man inte kan hantera dem, vilket hen tror användarna uppskattar.

Vad gäller balansen mellan kvalitet och tillgänglighet är studentvakterna överens om att tillgängligheten i form av öppettider väger tyngst och att de i egenskap av studenter prioriterar att det är öppet sent. De menar att de flesta som är i biblioteket på kvällen använder det som studieplats och då spelar det ingen roll vem som sitter i informationsdisken. En studentvakt säger att det egentligen inte finns så mycket andra ställen att välja på om man vill plugga på kvällen och nämner datorer, grupprum och läsesalar som viktiga. En annan upplever att de mer avancerade frågorna kommer på dagtid och att det på kvällar kan vara mer icke-studenter som kommer till biblioteket och ska hämta eller lämna en bok. En tredje studentvakt kommenterar ”Det är ju hundra gånger bättre att vi sitter här och att biblioteket är öppet, än att ingen sitter här och biblioteket är stängt. På så sätt är det verkligen en kvalitet i alla fall”.

6 Analys

I detta avsnitt analyseras det empiriska materialet i relation till tidigare forskning och professionsteori. Analysen sker utifrån uppsatsens frågeställningar, vilket innebär att en del aspekter från resultatredovisningen får en mer framträdande roll än andra.

6.1 Vilka bakomliggande orsaker föreligger vid bemanning med studentvakter?

Genom intervjuerna framkommer det att den främsta orsaken till att studentvakter används är en vilja att från bibliotekets sida erbjuda generösa öppettider eftersom det efterfrågas av studenterna. Biblioteksledning talar om biblioteket som studenternas arbetsplats och sätter det i relation till bibliotekets förändrade roll, där lärandemiljöer och biblioteket som rum blivit allt mer centralt. UH-biblioteket har gått från att ha varit forskarnas bibliotek till att bli studenternas, från att ha varit referenstungt till att bli arbetsplats. Både lärosäten och bibliotek är lyhörda för studenternas behov, vilket i vissa fall relateras till frågor rörande konkurrens om studenter mellan lärosäten.

Generösa öppettider kan alltså ses som den primära bakomliggande orsaken. Hur det praktiskt ska göras möjligt är i sin tur framförallt en ekonomisk fråga. Men ordinarie personal är inte bara dyr, utan också i stor utsträckning ovillig att jobba sena kvällar och helger. Studenter är, i egenskap av icke-utbildad personal, billigare och, på grund av sin livssituation, mer flexibla vad gäller arbetstider. En av respondenterna pekar mer specifikt ut antalet och karaktären på frågorna vid informationsdisken, i kombination med öppettider och kostnadseffektivitet, vilket kan tolkas som att det inte är ekonomiskt försvarbart att bemanna informationsdisken med bibliotekarier vid tider då deras kompetens är ”överflödig”.

I de amerikanska artiklarna framträder en kombination av olika aspekter som bakomliggande orsak, dock nämns inte öppettider som en sådan. Istället tycks det minskade antalet referensfrågor och tillvaratagandet av bibliotekariernas kompetens vara starkt pådrivande faktorer. I artiklarna har förändringar i bemanningen av informationsdisken föranletts av statistik gällande referensfrågor. Även om samtliga

respondenter i min studie berör antalet och typen av frågor vid informationsdisken tolkar jag det inte som en pådrivande faktor, utan snarare som ett sätt att legitimera den begränsade servicen som medföljer med användandet av studentvakter.

Anmärkningsvärt i de amerikanska artiklarna finner jag också fokuset på att frigöra och tillvarata bibliotekariernas kompetens, något som snarare framkommer som en konsekvens i min studie. Till exempel menar Ryan (2008) att alternativa bemanningsmodeller skulle frigöra bibliotekarier till att ägna sig åt mer kvalificerade arbetsuppgifter som bättre motsvarar deras utbildning och kompetens. På liknande sätt som det inte kan anses försbart ur ett ekonomiskt perspektiv att bemanna med bibliotekarier, kan det hävdas att det inte heller är försvarbart ur ett professionsperspektiv att bibliotekarier i stor utsträckning ska ägna sig åt arbetsuppgifter som de är överkvalificerade för. Detta blir i förlängningen en fråga om vad som ingår i bibliotekarieprofessionen och flertalet i biblioteksledning berör huruvida yttre tjänst är en del av den, en fråga jag återkommer till längre fram.

6.2 Vilka är studentvakternas arbetsuppgifter, och hur kan dessa ses i relation till kvalitet och tillgänglighet?

Studentvakternas huvuduppgift består av att bemanna informationsdisken främst kvällar och helger då ordinarie personal inte jobbar, och i vissa fall även dagtid för att stärka upp personalgruppen. De möjliggör på så sätt generösa öppettider vilket bidrar till bibliotekens tillgänglighet och därmed studenternas tillträde till studieplatser, grupprum, datorer, böcker och viss service. Att kunna hämta ut en reserverad bok en sen vardagskväll kan ses som god service och kan sägas medverka till god kvalitet.

De arbetsuppgifter som studentvakterna utför i informationsdisken rör främst cirkulation och administration, arbetsuppgifter som är av mer praktisk och rutinmässig karaktär. Studentvakterna menar att de flesta ärenden är av enklare slag och biblioteksledning talar om arbetsuppgifterna som relativt okomplicerade och något man inte behöver en bibliotekarieutbildning för. Att ärendena i stor utsträckning inte är särskilt avancerade verkar medföra att det inte finns någon direkt oro för dålig service och kvalitet. Flertalet respondenter bringar på tal om man verkligen behöver vara bibliotekarie för att stå i informationsdisken, och omvänt om man verkligen per automatik passar i informationsdisken bara för att man är bibliotekarie.

Att hantera enklare sökfrågor hör också till studentvakterna arbetsuppgifter, och flertalet respondenter talar om enklare och svårare referensfrågor. När det gäller svårare referensfrågor menar samtliga i biblioteksledning att studentvakterna inte ska svara på ett ungefär eftersom det kan bli fel. Några menar emellertid att studentvakterna kan försöka hjälpa till så gott de kan, medan andra uttryckligen avråder dem från att svara på referensfrågor då de inte förväntas ha den kunskapen. Vad som utgör en enkel eller svår referensfråga är dock oklart. Är det upp till varje enskild studentvakt att avgöra vilka frågor hen kan hantera och vilka som bör hänvisas vidare? Enligt Davidson och Mikkelsen (2009) är just detta att lära studentvakterna att hänvisa svårare frågor vidare till bibliotekarier en av de största svårigheterna. Även Peters (2015) berör samma problematik där statistik pekar på att studentvakterna inte vidarebefordrar svårare referensfrågor i särskilt stor utsträckning, vilket väcker en oro för att studentvakterna överskattar sin förmåga. Också i Lindvall och Meyer (2008) gällande biblioteksassistenternas arbetsuppgifter förekommer liknande resonemang. Häri ligger

en möjlig kvalitetsproblematik som tycks vara någorlunda återkommande. Även om en studentvakt bedömer att hen kan hantera en fråga så är studentvaktens kunskaper tämligen begränsade i jämförelse med bibliotekariens, vilket kan medföra fragmentariska svar utan vare sig studentvaktens eller användarens vetskap. Studentvakterna i min studie menar att de är måna om att inte svara på frågor de inte kan då de inte vill ge fel information, och bedömer att de inte överskattar sin förmåga vad gäller vilka frågor de kan svara på, det är något de känner av och märker själva.

Att hantera komplexa referensfrågor kräver förtrogenhet och kunskaper om olika källor och sökstrategier, vilket kan antas vara begränsade kunskaper hos studentvakter. Men om antalet referensfrågor har sjunkit markant och en stor del av arbetet i informationsdisken nu består av enklare ärenden framstår kanske andra kunskaper eller kompetenser som mer viktiga. Både studentvakter och biblioteksledning ser serviceinriktad och förmåga till gott bemötande som de viktigaste kompetenserna vid arbetet i informationsdisken. Även om andra kompetenser inte är helt oviktiga verkar det vara av större betydelse att studentvakten kan ge ett gott bemötande än att hen nödvändigtvis har teoretiska kunskaper. En respondent beskriver informationsdisken, tillsammans med mejl och telefon, som en första support där frågorna kommer in och slussas vidare till lämplig person. Den som bemannar informationsdisken måste inte kunna besvara alla typer av frågor, utan kunna ge användaren ett bra bemötande och veta hur frågan ska hänvisas vidare. Ovanstående tankegångar kan beaktas i förhållande till Sundströms (2008) resonemang gällande att bemötande är en av de viktigaste faktorerna för god kvalitet och att bemötande snarare än ”rätt” svar tenderar att vara viktigare för användarnas uppfattning om biblioteket. Betydelsefullt i sammanhanget är också studentvakternas åsikt, där de i egenskap av studenter prioriterar att biblioteket är öppet sent på kvällen som studieplats och att det då inte spelar någon roll vem som sitter i informationsdisken, ”Det är ju hundra gånger bättre att vi sitter här och att biblioteket är öppet, än att ingen sitter här och biblioteket är stängt. På så sätt är det verkligen en kvalitet i alla fall”.

6.3 Vilka konsekvenser kan bemanning med studentvakter föra med sig, och hur kan dessa ses i relation till kvalitet och tillgänglighet?

Bemanning med studentvakter skulle kunna tänkas föra med sig konsekvenser för användarna, biblioteket och bibliotekarieprofessionen. Att ingen av biblioteken har gjort någon form av utvärdering specifikt gällande studentvakternas arbete kan uppfattas som förvånansvärt, men samtidigt framkommer det att detta delvis inkluderas i bredare frågor som statistik och användarundersökningar. Samtliga bibliotek är tydliga med att de är nöjda med studentvakternas arbete och har inte fått några synpunkter på att de bemannar med icke-utbildad personal. En i biblioteksledningen har emellertid känslan av att man improviserar och testar, att det blir lite av ”trial and error”, och välkomnar därför forskning på ämnet. Vilka konsekvenser, positiva som negativa, är alltså ringa dokumenterat, men utifrån intervjuerna synliggörs möjligheter, farhågor och problem.

Positiva följder som bemanning med studentvakter kan föra med sig, förutom det att biblioteket är öppet och tillgängligt för användarna, är att bibliotekets vilja att tillgodose studenternas efterfrågan om generösare öppettider bidrar till att hos studenterna forma en god bild av bibliotek, som lyssnar på sina användare och är måna om deras åsikter. En annan positiv aspekt som framförs av både studentvakter och biblioteksledning är

just studentvakternas användarperspektiv. Genom studentvakterna kan biblioteket skapa relationer till sina användare och få större inblick i deras behov, och studentvakterna kan bidra med ett studentperspektiv vad gäller studie- och kursrelaterade frågor gentemot både användare och bibliotekarier. Vidare kan man tänka sig att arbetsplatsen i sig vinner på att ha en mångfasetterad personalgrupp som kan tillför olika perspektiv.

Ytterligare en tänkbar konsekvens med studentvakter i informationsdisken är att det frigör bibliotekarier från enklare, praktiska arbetsuppgifter och därmed medför fokus på mer avancerade sådana, som exempelvis möten med lärare/forskare och planering av undervisning. Alltså en liknande arbetsuppdelning som den som tidigare återfanns mellan bibliotekarier och biblioteksassistenter, där bibliotekariernas arbetsuppgifter var av mer teoretisk karaktär och biblioteksassistenternas mer praktisk (Söderholm Svanberg 2013). I flera amerikanska artiklar argumenteras det för att frigörandet av bibliotekarier kan föra med sig ökad produktivitet och verka kvalitetshöjande, vilket i sin tur skulle kunna gynna användarna. Att frigöra bibliotekarierna från informationsdisken i allt för stor utsträckning skulle dock kunna medföra att bibliotekarierna tappar kontakten med ”yttre verkligheten”, med användarna, vilket kanske istället skulle medföra en kvalitetssänkning. Som Merkley (2009) antyder kan bemanningen av informationsdisken inte enbart avgöras utifrån ekonomiska aspekter, utan även andra värden bör beaktas, som till exempel värdet av att bibliotekarierna fostrar goda relationer till användarna.

Möjliga negativa konsekvenser som framkommer i form av farhågor och problem rör sig bland annat om felaktiga svar, dålig service, bristande omdöme, samarbetsproblem, säkerhetsrisker, informationsglapp och att det inte är ett helt pålitligt system. Aspekterna gällande säkerhetsrisker är på intet sätt oviktiga, men diskuteras inte här då det inte är direkt kopplade till kvalitetsperspektivet. Att det kan uppstå informationsglapp eller vara lite av ett svajigt system kan vid tillfällena, tolkar jag det som, medföra en viss stress, men har i realiteten inte inneburit några direkta konsekvenser. En anmärkningsvärd problematik som framkommer är samarbetsproblem och i viss mån brist på arbetsmoral, vilket kan ge ett oseriöst intryck av biblioteket som organisation eller medföra att användarna upplever informationsdisken otillgänglig.

En oroande konsekvens som bemanning med studentvakter kan föra med sig ligger i dålig service i form av otrevligt/oseriöst bemötande eller felaktiga svar. Att ge användare felaktiga eller ofullständiga svar är inte gynnsamt för bibliotekets förtroende och anseende, men detta verkar överlag inte vara ett problem då samtliga respondenter menar att antalet svåra referensfrågor är väldigt lågt på kvällar/helger. Att studentvakterna hänvisar svåra referensfrågor vidare behöver i sig inte vara dålig service, utan snarare visa på att användaren tas på allvar och studentvakterna inser sina begränsningar. Detta hänger till viss del ihop med användarnas förväntningar och här anser jag att det är av vikt att biblioteken är tydliga med vilken ”nivå” på servicen som erbjuds, vilket kan minska risken för orealistiska förväntningar samtidigt som studentvakterna alltid kan hänvisa till att det är begränsad service.

Vidare framkommer aspekter som kan ses som mer långsiktiga konsekvenser som berör bibliotekarieprofessionen. Till exempel ligger en oro i att användandet av studentvakter vid vissa tillfällen skulle kunna glida över till att man använder det i ännu större utsträckning, vilket skulle kunna ses som problematiskt ur ett professionsperspektiv. Jag återkommer till detta i efterföljande avsnitt.

I övrigt håller samtliga respondenter med i KB:s (2006) resonemang om att det är bättre att biblioteket håller öppet med okvalificerad personal än att det är stängt. En i biblioteksledning menar att ”man får det minst onda av två onda ting” och poängterar att biblioteket i första hand är till för lärosätets studenter, lärare och forskare som har möjlighet att vara där under dagtid och då få mer kvalificerad hjälp. Här kan det dock ifrågasättas hur UH-biblioteken bör förhålla sig till tredje uppgiften. De flesta i biblioteksledning pekar på att biblioteket möter användarna även i andra sammanhang och att det främst är studenterna, inte lärarna och forskarna, som uppehåller sig i biblioteket, samt att frågorna i de allra flesta fall är av enklare slag som inte kräver en bibliotekarie. Jag tolkar det som att dessa omständigheter understödjer uppfattningen att användandet av studentvakter inte anses urholka bibliotekets kvalitet.

6.4 Hur kan resultat av ovanstående frågor förstås i relation till bibliotekarieprofessionen på UH-bibliotek?

De svar och resonemang som förekommer i ovanstående frågor gällande bakomliggande orsaker, arbetsuppgifter och möjliga konsekvenser, berör i mångt och mycket aspekter rörande bibliotekarieprofessionen. Här är det främst bibliotekarieprofessionen på UH-bibliotek med avseende på arbetet i informationsdisken som diskuteras eftersom det i huvudsak är denna arbetsuppgift studentvakterna utför. Även genom intervjuerna framkommer det att det är en angelägen och komplicerad fråga huruvida bemanning av informationsdisken idag kan ses som en arbetsuppgift knuten till bibliotekarieprofessionen. Då referensarbetet, en central och traditionell tjänst som bibliotekarierna erbjuder inte längre efterfrågas i samma utsträckning, behöver arbetet vid informationsdisken delvis omdefinieras och anpassas, förslagsvis i frågor gällande bemanning, kompetenskrav och typ av service. Vad händer då med bibliotekarierna? Hur påverkas innehållet i professionen? Ska arbetet i informationsdisken överlåtas till andra i större utsträckning?

Samtliga respondenter menar att studentvakterna kan ses som ett komplement till bibliotekarierna och inte en ersättning, och en studentvakt anser att de kan fungera som en länk till bibliotekarierna när de inte är på plats. Det finns en någorlunda skarp rollfördelning mellan bibliotekarierna och studentvakterna, och här återfinns inte den problematik gällande rollfördelning, arbetsuppgifter, ansvar och utveckling som förekommer mellan bibliotekarier och biblioteksassistenter. Kanske är det också därför som de flesta respondenter från biblioteksledning inte ser att studentvakterna skulle utgöra ett hot mot den egna kompetensen. Dock finns det olika meningar inom biblioteken där vissa tycker att studentvakterna inte är kompetenta nog att stå i informationsdisken, vilket förtar bibliotekariernas anseende och yrkesstolthet och inte är bra ur ett professionsperspektiv. Med Abbotts terminologi kan arbetet i informationsdisken ses som en del av bibliotekarieprofessionens jurisdiktion. Då bibliotekarieprofessionen i sig brottas med status- och legitimitetsfrågor kan ovanstående oro ses som ett uttryck för att skydda professionen mot ytterligare ifrågasättande genom att utestänga andra. En studentvakt har funderat på om folk ifrågasätter att studenter bemannar informationsdisken och egentligen tycker att det borde vara riktiga bibliotekarier, men har dock inte upplevt att någon haft några sådana synpunkter. Användarna har kanske inga egentliga åsikter om detta så länge de får den hjälp och det bemötande de förväntar sig. Men hos de verksamma inom

bibliotekarieryrket kan det finnas en strävan att hävda jurisdiktion på den offentliga arenan genom allmänhetens erkännande.

Andra inom biblioteken ser inte några som helst problem med studentvakterna och tycker att de skulle kunna användas än mer. Eftersom yttre omständigheter medfört förändringar i bibliotekarieryrket, att bibliotekarier till viss del förlorat monopol inom vissa områden och därmed gjort anspråk på andra, kan det tänkas att somliga vill distansera sig från de omkomplicerade arbetsuppgifterna, som ett sätt att upprätthålla jurisdiktion över de delar av verksamheten som kommit att få större betydelse och kräver mer av teoretiska och akademiska kunskaper. Flertalet i biblioteksledning diskuterar den mer övergripande frågan om yttre tjänst och om det är en del av bibliotekarieprofessionen. Här råder delade meningar där det å ena sidan ses som kärnan av bibliotekarieryrket och å andra sidan som ”någon annans jobb”. Alternativt kan yttre tjänst ses som den mest kvalificerade arbetsuppgiften eftersom den kräver en bred kompetens inte enbart inom en rad olika aspekter av ämnet, utan även gällande service och bemötande. Samtidigt framkommer det i intervjuerna att en bibliotekarieutbildning inte per automatik är en garanti för att man är lämplig för arbetet i informationsdisken, varpå frågan om bemötande ingår i bibliotekarieprofessionen aktualiseras.

Organisatoriska faktorer, så som bemanning på obekväma tider och ekonomiska omständigheter, medför att en del av bibliotekariernas mer praktiska arbetsuppgifter utförs av andra utan formell utbildning, som studentvakter. Detta skulle kunna ses som det Abbott kallar workplace assimilation, en form av kunskapsöverföring av praktisk kunskap från bibliotekarier till studentvakter. Men jag menar att det resonemanget i högre grad kan appliceras på relationen mellan bibliotekarier och biblioteksassistenter eftersom de i större utsträckning jobbar nära varandra. Att hävda jurisdiktion på arbetsplatsen handlar bland annat om vem som är kvalificerad att göra vad och i intervjuerna framkommer överlag att bibliotekarierna bör ha monopol på referensarbetet då de har de akademiska kunskaperna. Men eftersom referensarbetet till stor del försvunnit från informationsdisken, så är det kanske inte nödvändigtvis angeläget att hävda monopol på själva informationsdisken? Att avsäga sig arbetsuppgifter som anses icke-professionella och överlåta dem till en annan grupp kan också vara ett sätt för en profession att upprätthålla jurisdiktion inom ett område.

Att bibliotekarier helt skulle avsäga sig arbetet i informationsdisken verkar utifrån intervjuerna inte aktuellt i nuläget. En respondent menar att då man väljer bibliotekarieryrket väljer man också en supporttjänst, där yttre tjänst på något sätt är kvintessensen av bibliotekarieryrket och befarar att man kanske tappar kontakten med användarna och inte bli riktigt synlig om man som bibliotekarie aldrig står i informationsdisken. Jag menar att det dock kan tänkas ligga en skillnad i om man ser mötet med användaren mer knutet till just informationsdisken eller till själva informationsförmedlandet som ju kan ske via olika kanaler. En studentvaks utsaga får avsluta och fungera som exempel utifrån ett användarperspektiv, ”Jag tror liksom att mixen är väldigt bra, jag tror inte det skulle hålla om det bara var studentvakter hela dagarna, så det är ju väldigt viktigt att det finns den här tyngden, att den kvaliteten och servicen erbjuds vissa tider”.

7 Slutsatser och diskussion

Då frågeställningarna redan besvarats i föregående kapitel, framförs här mer sammanfattande slutsatser, varpå uppsatsen i sin helhet diskuteras och avslutas med förslag till fortsatt forskning.

Syftet med uppsatsen var att nå ny kunskap om studentvakternas arbete på UH-bibliotek och framförallt bidra till en fördjupad förståelse för hur bemanning med studentvakter kan förstås i relation till kvalitet och tillgänglighet. Bakomliggande orsaker till bemanning med studentvakter ligger främst i UH-bibliotekens vilja att tillmötesgå studenternas efterfrågan om generösa öppettider i kombination med ekonomiska faktorer. UH-bibliotekets förändrade roll till att bli mer av studenternas arbetsplats och det minskade antalet referensfrågor kan sägas legitimera den begränsade service som bemanning med studentvakter medför. Befriandet av bibliotekarier till att utföra mer kvalificerade arbetsuppgifter som bättre motsvarar deras kompetens och utbildning kan snarare ses som en konsekvens än en pådrivande faktor.

Gällande studentvakternas arbetsuppgifter i relation till kvalitet och tillgänglighet indikerar resultatet på att tillgängligheten i form av långa öppettider och viss service väger tungt och kan ses som en kvalitet i sig. Ärendena vid informationsdisken, särskilt på kvällar/helger, är överlag av enklare slag och informationsdisken kan ses som en första support där förmåga till ett gott bemötande är av större betydelse än att kunna svara på alla typer av frågor. Dock ligger en viss problematik i var gränsen går mellan enklare och svårare referensfrågor.

Den efterföljande frågeställning, vilka konsekvenser som bemanning med studentvakter kan föra med sig i relation till kvalitet och tillgänglighet, överlappar till viss del den föregående, men visar också på möjligheten i att studentvakterna kan bidra med ett användarperspektiv både gentemot bibliotekarier och användare. Studentvakterna anses inte urholka bibliotekets kvalitet på grund av omständigheter som frågornas enkla karaktär, att det främst är studenter som rör sig i biblioteket på kvällar/helger för att studera, att lärosätets studenter/lärare/forskare har möjlighet att besöka biblioteket dagtid om de behöver mer kvalificerad hjälp, samt bibliotekets möte med användarna i andra sammanhang.

Däremot kan bemanning med studentvakter medföra konsekvenser för bibliotekarieprofessionen på UH-bibliotek, vilket diskuteras i den avslutande frågan. Även om bibliotekarier fortfarande kan sägas ha monopol på det mer kvalificerade referensarbete, behöver de nödvändigtvis inte hävda monopol på arbetet i den fysiska informationsdisken då det arbetet ändrat karaktär och till viss del också kan utföras av andra utan formell utbildning. Även om studentvakterna ses som ett komplement och inte som en ersättning, finns det inom biblioteken en oro för hur användandet av icke-utbildad personal kan påverka professionen.

Sammanfattningsvis kan sägas att bemanning med studentvakter inte verkar medföra en generell kvalitetssänkning av bibliotekets service då deras arbetsuppgifter och kompetenser överlag matchar de omständigheter som idag råder på UH-biblioteken. Men i relation till bibliotekarieprofessionen kan användandet av studentvakter förstås utifrån två motsatta perspektiv. Då det redan i allmänhet råder en viss förvirring kring vad en bibliotekarie är eller gör, kan användandet av icke-utbildad personal medföra att bibliotekarieprofessionen blir än mer otydlig för användaren, särskilt om det inte

framgår att det är begränsad service vissa tidpunkter. Det kan hos användaren formas en bild av bibliotekarieyrket som okomplicerat där de inte inser värdet av bibliotekariernas kunskaper och profession. Bibliotekarieprofessionen kan med Abbotts ord få problem med att hävda jurisdiktion på den offentliga arenan. Men å andra sidan skulle man kunna hävda det motsatta, att det att bibliotekarier i allt för stor utsträckning utför arbetsuppgifter som de är överkvalificerade för dränerar professionen på kvalitativt och relevant innehåll. Utifrån den tanken skulle det kunna hävdas att studentvakterna stärker bibliotekarieprofessionen genom att de utför arbetsuppgifter som bibliotekarierna till stor del är överkvalificerade för. Jag menar att UH-biblioteken och bibliotekarierna bör äga frågan och använda sig av medvetna strategier och beslut för att legitimera den bemanning som anses relevant. På så sätt kan bibliotekariekåren vara de som styr professionens innehåll och avgränsar det gentemot andra.

En intressant synpunkt som framkommit under intervjuerna är det upplevda glappet mellan bibliotekarieutbildningen och själva arbetet, mellan det teoretiska och det praktiska. Här finns en ypperlig möjlighet för både UH-biblioteken och b&i-studenter. Utan att ha full vetskap om vilka plattformar som UH-biblioteken använder för rekrytering, så skulle det eventuellt kunna ses över för att kunna få fatt i fler b&i-studenter att anställa, som samtidigt kan få mer praktisk erfarenhet av arbetet på bibliotek. I samband med detta bör det också nämnas att bara för att annan icke-utbildad personal tidvis bemannar informationsdisken så upplever jag det inte som att en bibliotekarieutbildning skulle vara överflödigt. Bibliotekarieyrket består av mycket mer än arbetet i informationsdisken, att då enbart identifiera det med arbetet i informationsdisken skulle vara att reducera professionen.

Resultatet av denna studie får ses som en första inblick i ämnet. Den använda metoden anses ha haft god räckvidd, kanske något för god då intervjumaterialet blev mycket gediget och till viss del har krävt påfallande nedkortning för att platsa inom ramen för denna uppsats. Respondenternas olika erfarenhet har bidragit till att ge en nyanserad bild, som överlag är mycket samstämmig. Däremot ser jag att studentvakternas utsagor möjligen hade kunnat få ta mer plats. Vidare är jag medveten om att det teoretiska perspektiv som applicerats inte är heltäckande, utan framförallt har varit användbart i förhållande till professionsstråket i uppsatsen. Det bör tas i beaktande att studien är av explorativ art vilket fört med sig att det varit svårt att förutse var resultatet landar, och att teoribildning inom ämnet är begränsat. Abbotts professionsteori har ansetts mest relevant i det här sammanhanget och har medfört en tankeram att förhålla sig till. När det gäller aspekterna kvalitet och tillgänglighet har tidigare forskning fungerat som en god utgångspunkt att relatera till. Slutligen ska det poängteras att studiens resultat är bundet till ett visst perspektiv, nämligen studentvakternas och biblioteksledningens. Användarnas och bibliotekariernas perspektiv täcks alltså inte in, vilket skulle kunna tänkas ge en annan bild av fenomenet.

7.1 Förslag till fortsatt forskning

I denna studie har inga paralleller gjorts mellan vem som säger vad, utan fokus har legat på att få fatt i generella mönster som kan ge en första bild av ämnet och utgöra underlag för vidare studier kring mer ingående aspekter. Till exempel skulle det kunna vara fruktbart att mer strategiskt titta på relationen mellan bibliotekets förutsättningar, i form av lärosätets storlek och discipliner, antal anställda, antal studenter, andel utländska studenter, och användandet av studentvakter. Även om en del aspekter gällande

relationer, samarbete, delaktighet och hierarkier framkommit, kan det utgöra ett område att studera vidare kring. I intervjuerna framkommer också resonemang rörande användarens förändrade roll och behov, vilket är ytterligare ett område att studera vidare kring i förhållande till organisationen av och arbetet i informationsdisken. Till sist finner jag det angeläget att mer djupgående undersöka hur bibliotekarier på UH-bibliotek ser på arbetet i informationsdisken i relation till yrket och professionen.

Referenser

Opublicerade källor

Individuella intervjuer med sex biblioteksrepresentanter från fem olika UH-bibliotek, genomförda 2015.11.05 – 2015.12.02. Inspelningar och transkribering i författarens ägo.

Gruppintervju med tre studentvakter från samma UH-bibliotek, genomförd 2015.12.01. Inspelning och transkribering i författarens ägo.

Publicerade källor

Abbott, A. (1988). *The system of professions. An essay on the division of expert labor*. Chicago: University of Chicago Press.

Banks, J. & Pracht, C. (2008). Reference desk Staffing Trends: A Survey. *Reference & User Services Quarterly*, 48(1), ss. 54–59.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. uppl. Malmö: Liber.

Chen, S. (2008). Empowering Student Assistants in the Cataloging Department through Innovative Training: The E-Learning Courseware for Basic Cataloging (ECBC) Project. *Cataloging & Classification Quarterly*, 46:2, 221-234. DOI: 10.1080/01639370802177646

Davidson, S. & Mikkelsen, S. (2009). Desk Bound No More: Reference Services at a New Research University Library. *The Reference Librarian*, 50(4), ss. 346-355. DOI: 10.1080/02763870903143591

KB (2006). *De svenska universitets- och högskolebibliotekens tillgänglighet och service*.
http://www.kb.se/Dokument/Bibliotek/utredn_rapporter/2006/tillgangl_rapport2006.pdf

KB (2014). *Bibliotek 2013*.
http://www.kb.se/Dokument/Biblioteksstatistik/Bibliotek2013_rapport_20140627.pdf

KB (2015). *Bibliotek 2014*.
http://biblioteksstatistik.blogg.kb.se/files/2015/05/Rapport_Bibliotek2014.pdf

Kvale, S. & Brinkman, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur AB.

Lindvall, O. & Meyer, S. (2008). *Bibliotekarier och biblioteksassistenter. Två yrkesgrupper som krokar?* Magisteruppsats. Borås: Högskolan i Borås, Institutionen biblioteks- och informationsvetenskap.

Merkley, C. (2009). Staffing an Academic Reference Desk with Librarians is not Cost-effective. *Evidence Based Library and Information Practice*, 4(2), ss. 143-147.

- Mitchell, M.S., Comer, C.H., Starkey, J.M. & Francis, E.A. (2011). Paradigm Shift in Reference Services at the Oberlin College Library: A Case Study. *Journal of Library Administration*, 51(4), ss. 359-374. DOI: 10.1080/01930826.2011.556959
- Peters, T. (2015). Taking librarians off the desk: one library changes its reference desk staffing model. *Performance Measurement and Metrics*, 16(1), ss. 18 – 27. DOI 10.1108/PMM-11-2014-0038
- Ryan, S. M. (2008). Reference Transactions Analysis: The Cost-effectiveness of Staffing a Traditional Academic Reference Desk. *Journal of Academic Librarianship*, 34(5), ss. 389-99.
- Savazzi, E. (2012). *Biblioteksassistent. En yrkesroll i förändring*. Kandidatuppsats. Borås: Högskolan i Borås, Institutionen biblioteks- och informationsvetenskap.
- Stanfield, A.G. & Palmer, R.L. (2011). Peer-ing into the information commons: Making the most of student assistants in new library spaces. *Reference Services Review*, 38(4), ss. 634-646. DOI 10.1108/00907321011090773
- Sundström, K. (2008) *Bemötande på bibliotek – både service management och solidaritet*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.
<http://www.vgregion.se/upload/Regionbibliotek/Konsulentverksamhet/Tillg%C3%A4nglighet/Bemotanderapport.pdf>
- Söderholm Svanberg, M. (2013). *Självbetjäningens påverkan på biblioteksassistenternas yrkeskvalifikationer*. Kandidatuppsats. Borås: Högskolan i Borås, Institutionen biblioteks- och informationsvetenskap.
- Thomsett-Scott, B. (2012.) Creating a Formal Program to Train LIS Students for Reference Services. *The Reference Librarian*, 53(1), ss. 41-59.
DOI: 10.1080/02763877.2011.591666
- Wibeck, V. (2010). *Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur AB.
- Wildemuth, B. M. (2009). *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Yang, Z.Y. (2007). Survey of Interlibrary Loan and Document Delivery Student Assistants' Job Satisfaction: Communication, and Feedback. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 17(4), ss. 149-159. DOI: 10.1300/J474v17n04_15

Bilagor

Bilaga 1 - Intervjuförfrågan Biblioteksledning

Hej!

Jag heter Paula Luusuaniemi och studerar biblioteks- och informationsvetenskap på distans via högskolan i Borås och skriver nu under höstterminen kandidatuppsats. Min uppsats behandlar studentvakter, alltså timanställda studenter som extrapersonal på UH-bibliotek, där problemformuleringen utgår från hur studentvakter i informationsdisken å ena sidan kan påstås urholka kvaliteten på bibliotekets service, men å andra sidan kan anses vara ett resurseffektivt sätt att möjliggöra utökad tillgänglighet. Ämnet är föga utforskat vad gäller svenska förhållanden och den information som finns är ytterst sparsam, och det kan framförallt ses som bekymmersamt att det saknas problematiserande och utvärderande studier gällande just okvalificerad personal på UH-bibliotek.

Om ni på ert bibliotek använder er av studenter som extrapersonal, undrar jag om du eller annan lämplig representant från bibliotekets ledning, har möjlighet att ställa upp på en intervju. Intervjun kommer att beröra olika aspekter rörande studentvakter, så som:

- * Praktiska frågor – arbetsuppgifter, arbetstider, introduktion, rutiner
- * Kvalifikationer och kompetenser
- * Bakomliggande orsaker och faktorer – hur legitimeras användandet av studentvakter
- * Möjligheter och farhågor
- * Konsekvenser, tankar och resonemang kring studentvakter och kvalitet/tillgänglighet

Intervjun beräknas ta ca 60 minuter, och kommer att bandas och delvis transkriberas. Materialet kommer att behandlas konfidentiellt och informanterna kommer att avidentifieras. Medverkan i undersökningen bygger på frivillighet och informanten kan när som helst välja att avbryta sin delaktighet.

Om ni finner detta intressant och vill delta i undersökningen, ser jag framemot att höra från er snart så att vi kan boka in en passande tid. Jag nås på telefon xx eller e-post xx.

Tack på förhand!

/Paula Luusuaniemi

Bilaga 2 - Intervjuguide Biblioteksledning

* Bakgrundsfrågor

- Befattning inom organisationen?
- Utbildning?

* Inledande frågor av praktisk karaktär gällande studentvakter

- Hur länge har X-biblioteket använt sig av studentvakter?
- Hur många studentvakter?
- Hur är studentvakternas arbetstid förlagd?
- Hur informerar ni användarna om att begränsad service förekommer under vissa tider?
- Vilka arbetsuppgifter förekommer?
- Hur går det till med introduktion och träning? (orientering, gå-bredvid, handbok, test, checklistor, kontinuerlig kompetensutveckling?)
- Vilka kvalifikationer krävs för att få anställning som studentvakt?
- Vilka kompetenser/egenskaper är viktiga för arbetet som studentvakt?
(social kompetens, förmåga att lyssna, kommunicera, stresstålighet, kunskap i informationssökning, teknisk kunskap?)

* Arbetet i informationsdisken

- Vilka kompetenser anser du vara viktiga för arbetet i informationsdisken?
- Finns det tider då informationsdisken enbart bemannas av studentvakter?
- Finns det strategier för hur studentvakterna ska agera då de inte kan besvara en fråga?
- Hur kommuniceras frågor och synpunkter mellan studentvakter och bibliotekarier?

* Bakomliggande orsaker

- Berätta om varför ni valt att använda er av studentvakter.
- Hur diskuteras användandet av studentvakter i organisationen? (bibliotekariers inställning/åsikter till studentvakter?)

* Möjligheter och farhågor

- Vilka möjligheter ser ni med användandet av studentvakter?
- Vad kan studentvakterna tänkas bidra med, som kanske inte bibliotekarier kan?
- Vilka farhågor ser ni med användandet av studentvakter?
- Har ni genomfört någon form av utvärdering/uppföljning gällande användandet av studentvakter?

* Påståenden kring studentvakter och kvalitet/tillgänglighet

- Vad man kallar studentvakter, en del vill inte tala om det som okvalificerad personal då de för med sig negativa konnotationer. Vad tänker du om det?

- Flertalet UH-bibliotek i Sverige använder sig av studentvakter, men vilka eventuella konsekvenser, positiva som negativa, som det kan föra med sig tycks vara odokumenterat. Hur resonerar du kring det?

- Vissa anser att användandet av studentvakter kan urholka kvaliteten på bibliotekets service, eftersom okvalificerad personal inte kan tänkas upprätthålla samma kvalitetsnivå gentemot användarna som ordinarie bibliotekarier. (deprofessionalisering av bibliotekarieprofessionen?) Hur tänker du kring det?

- Tror du att användarna märker av/reflekterar över vem de möter i informationsdisken?

- I en rapport från KB 2006, *Det svenska universitets- och högskolebibliotekens tillgänglighet och service*, förs ett kortfattat resonemang om att UH-bibliotekens generösare öppettider möjliggörs genom bemanning med okvalificerad personal, vilket man i rapporten menar kan uppfattas som bekymmersamt ur ett kvalitetsperspektiv men ändå är att föredra framför att biblioteket inte är öppet alls. Vad har du för tankar kring det?

- Det finns UH-bibliotek som bemannar informationsdisken med enbart studentvakter på heltid. Vad tänker du om det?

* Övriga tankar

* Tack för din medverkan!

Bilaga 3 - Intervjuförfrågan Studentvakter

Hej!

Jag heter Paula och studerar biblioteks -och informationsvetenskap på distans via Högskolan i Borås. Nu under hösten skriver jag min kandidatuppsats som handlar om studenter som extrapersonal på UH-bibliotek (Universitets -och Högskolebibliotek). Min problemformulering utgår från hur bemanning med studentvakter (biblioteksvårdar) kan ses i relation till kvalitet och tillgänglighet. Detta är ett föga utforskat ämne vad gäller svenska förhållanden och den information som finns är ytterst sparsam.

Utöver att intervjua representanter från biblioteksledning, vill jag också i min uppsats utforska hur just ni studentvakter ser på ert arbete, och är intresserad av era upplevelser, erfarenheter och tankar. Det är ju trots allt studentvakter studien handlar om och därför är det av vikt att studentvakter som grupp också får möjlighet att komma till tals. Jag vill poängtera att det inte handlar om studentvakternas vara eller icke-vara, utan snarare utgår jag från det faktum att studentvakter finns på UH-biblioteken och är någon som användaren möter i informationsdisken.

Min ambition är att få till två gruppintervjuer om 3 personer i varje grupp, och undrar helt enkelt om det finns intresse och möjlighet för några av er att delta i min studie? Min förhoppning är att gruppintervjun får formen av ett samtal där samtliga tankar och åsikter är välkomna.

Gruppintervjun kommer behandla följande punkter:

- *Praktiska frågor - som arbetsuppgifter, arbetstider, introduktion och träning
- *Arbetet i informationsdisken - kompetenser, typ av frågor, bemötande, svårigheter,
- *Möjligheter och farhågor
- *Tankar och resonemang kring studentvakter i relation till kvalitet och tillgänglighet

Gruppintervjun beräknas ta ca 60 minuter, och kommer att bandas och delvis transkriberas. Materialet kommer att behandlas konfidentiellt och informanterna kommer att aidentifieras (inga namn, inga lärosäten). Medverkan i undersökningen bygger på frivillighet och du som informant kan när som helst välja att avbryta din delaktighet.

Det har ingen betydelse om du studerar biblioteks- och informationsvetenskap eller något helt annat, men ska helst ha arbetet minst en termin som studentvakt. Om ni finner detta intressant och vill delta i undersökningen, ser jag framemot att höra från er snart, så att vi kan styra upp en passande tid. Jag nås på e-post xx.

Hälsningar
/Paula

Bilaga 4 – Intervjuguide Studentvakter

*Bakgrundsfrågor

- Vad studerar du?
- Hur länge har du jobbat som studentvakt?
- Hur kommer det sig att du sökte arbetet som studentvakt?

*Inledande frågor av praktisk karaktär

- Vilka kvalifikationer krävdes för att få anställning?
- Berätta lite om era arbetsuppgifter!
- Hur gick introduktion och träning till? (tillräckligt?)

*Arbetet i informationsdisken

- Vilka kompetenser/egenskaper anser ni att man behöver för arbetet vid informationsdisken?
- Vilken typ av frågor får ni i informationsdisken?
 - Hur gör ni då ni inte kan svara på en fråga?
- Har ni fått direktiv om att inte svara på någon viss typ av frågor?
- När man tittar på forskning som gjorts gällande studentvakter i tex USA, så var vissa bibliotekarier oroade för att studentvakterna överskattade sin förmåga och försökte svara på för svåra eller krångliga frågor, hur tänker ni kring det?
- Hur upplever ni att mötet med olika användare fungerar? (reaktioner/bemötande)
- Tror ni att användarna märker av att ni är studentvakter?

* Samarbete

- Hur upplever ni att samarbetet er studentvakter emellan fungerar? Svårigheter?
- Hur upplever ni samarbetet med övrig personal, bibliotekarier?
- Vilken inställning har ni uppfattat hos bibliotekarier gentemot studentvakter?

* Möjligheter och farhågor

- Vad kan ni som studentvakter tänkas bidra med, som kanske inte övrig personal kan?
- Vilka farhågor ser ni med studentvakter på UH-bibliotek?
- Vilken typ av svårigheter eller problem har uppstått?
- Vilka fördelar har arbete som studentvakt fört med sig? (personligt, studiemässigt?)

* Tankar och resonemang kring studentvakter i relation till kvalitet och tillgänglighet

- Vissa anser att användandet av studentvakter kan urholka kvaliteten på bibliotekets service, eftersom okvalificerad personal inte kan tänkas upprätthålla samma kvalitetsnivå gentemot användarna som ordinarie bibliotekarier. Hur tänker ni kring det?

- I en rapport från KB 2006, *Det svenska universitets- och högskolebibliotekens tillgänglighet och service*, förs ett kortfattat resonemang om att UH-bibliotekens generösare öppettider möjliggörs genom bemanning med okvalificerad personal, vilket man i rapporten menar kan uppfattas som bekymmersamt ur ett kvalitetsperspektiv men ändå är att föredra framför att biblioteket inte är öppet alls. Vad har ni, i egenskap av både studenter och personal, för tankar kring det?

* Övrigt

- * Tack för er medverkan!

