

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2012:30
ISSN 1654-0247

Informationskompetens och användarundervisning i en sydafrikansk universitetskontext

Ann Dyrman
Berit Hjort



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© **Författaren/Författarna**
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Informationskompetens och användarundervisning i en sydafrikansk universitetskontext.

Engelsk titel: Information literacy and user education in a South African university context.

Författare: Ann Dyrman
Berit Hjort

Färdigställt: 2012

Handledare: Frances Hultgren

Abstract: The purpose of this Master's thesis is to study how university librarians in a South African context relate to the concept of information literacy. We investigated differences and similarities in approaches to user education and information literacy. We have based our study on the following research questions: What are the prerequisites for user education at the University of the Western Cape? How do these prerequisites influence librarians' approaches to information literacy and user education at the University of the Western Cape? We have used a sociocultural theoretical perspective and Hofstede's cultural dimensions in order to pay particular attention to the cultural and social context of user education. Six semi-structured qualitative interviews within the context of a two-week field study were carried out with nine librarians.

In the analysis several factors emerged which in interaction influenced user education: the students' qualifications, the librarians' collaboration with teachers and the librarians' approach to information literacy and user education. The result shows that although the librarians at the University of the Western Cape are aware of different theoretical perspectives on information literacy the social context in particular influences their focus in user education. Our conclusion is that information literacy must be understood in the light of social and cultural practices, while at the same time keeping pace with the effects of increasing globalization and internationalization in higher education.

Nyckelord: Informationskompetens, användarundervisning, Sydafrika, internationalisering, globalisering, social och kulturell kontext, sociokulturellt perspektiv, kulturdimensioner.

Innehåll

1. INLEDNING	1
1.1 Globalisering och internationalisering	1
1.2 Syfte och avgränsningar	2
1.3 Disposition	3
2. BAKGRUND	4
2.1 Sydafrika	4
2.2 Utbildningsväsendet	4
2.3 University of the Western Cape	5
2.4 Universitetsbiblioteket vid UWC	6
3. TEORETISKT RAMVERK.....	7
3.1 Sociokulturell teori	7
3.2 Hofstedes kulturdimensioner.....	10
4. TIDIGARE FORSKNING.....	12
4.1 Litteratursökning	12
4.2 Kulturdimensioner	12
4.3 Digitala klyftan.....	14
4.4 Perspektiv på informationskompetens	16
4.5 Förhållningssätt till användarundervisning	18
4.6 Samverkan med lärare	20
5. METOD.....	23

5.1	Semistrukturerad intervju	23
5.2	Analys	24
5.3	Validitet och reliabilitet	26
5.4	Presentation av informanterna	26
6.	RESULTAT AV ANALYSEN	28
6.1	Studenternas förutsättningar	28
6.2	Samverkan med lärarna	29
6.3	Relationen med studenterna	31
6.4	Informationskompetens och användarundervisning	32
7.	DISKUSSION	35
7.1	Förutsättningarna för användarundervisningen	35
7.1.1	Studenterna	35
7.1.2	Samverkan med lärare.....	37
7.2	Bibliotekariernas förhållningssätt	38
7.3	Metoddiskussion	39
7.4	Teoridiskussion	40
7.5	Slutsatser	41
7.6	Förslag till fortsatt forskning	41
8.	SAMMANFATTNING	43
	REFERENSER	44
	BILAGOR	48

1. Inledning

Vi har under många år undervisat studenter, lärare och forskare i informationsökning. Begreppet informationskompetens har ständigt varit närvarande och vi har haft många samtal om hur vi förhåller oss till begreppet, vad vi vill förmedla och hur vi gör det på bästa sätt. I takt med att allt fler internationella studenter söker sig till universitet har vi kommit i kontakt med studenter från olika delar av världen. Högre utbildning blir allt mer internationaliserad. Internationalisering inom den högre utbildningen kan ses som en process för att integrera en internationell, interkulturell eller global dimension i högre utbildning. Internationalisering kan även beskrivas som systematiska och fortlöpande insatser vars syfte är att göra forskare och studenter inom högre utbildning mer uppmärksamma på de krav och utmaningar som globaliseringen av samhällen, ekonomier och arbetsmarknader kommer att innebära (Ayoo, 2009).

Många internationella studenter från olika kulturer kommer till Karlstads universitet. Det har gett oss nya perspektiv på lärande och gjort oss uppmärksamma på att hur man lär kan skilja sig åt i olika kulturer. Det har skett en minskning av studenter som kommer till universitetet från länder utanför EU på grund av de avgifter som infördes från och med höstterminen 2011. Det innebär att utländska studenter från länder utanför EES-området måste betala för utbildningen. Trots detta är vi övertygade om att globaliseringen och internationaliseringen inom högre utbildning på sikt kommer att öka i form av nya samarbeten, ökad mobilitet och studentutbyten mellan länder.

När vi fick en förfrågan om att starta en distanskurs om informationskompetens för masterstudenter och forskare i utvecklingsländer beslutade vi oss för att skriva en uppsats för att fördjupa vår förståelse för informationskompetens och lärande och hur begreppet kan uppfattas i olika miljöer.

Då Karlstads universitet har ett samarbetsavtal med University of the Western Cape (UWC) i Kapstaden hade vi möjlighet att etablera kontakter med bibliotekarierna på universitetsbiblioteket. Vi blev inbjudna att besöka dem under två veckor för att utbyta erfarenheter kring informationskompetens och göra intervjuer till vår uppsats.

1.1 Globalisering och internationalisering

Globalisering och internationalisering kommer att påverka oss alltmer inom högre utbildning och är begrepp som behöver diskuteras i detta sammanhang. Globalisering kan definieras som den process som leder fram till en global marknad för varor, tjänster och arbetskraft. När man talar om begreppet globalisering handlar det ofta om ekonomiska investeringar och om utbyte av teknik och information mellan länder. Utvecklingen av informationstekniken innebär allt intensivare kommunikationsnät och informationsflöden samt ökad rörlighet som gör att information sprids allt snabbare över världen. Detta är en av orsakerna till globalisering. Globalisering kan också inbegripa begrepp som kultur och värderingar (Ayoo, 2009).

Globaliseringen innebär en utmaning för svensk högre utbildning med bland annat ökad studentrörlighet, ökad konkurrens mellan universitet och högskolor i olika länder och framväxten av en global utbildningsmarknad. Den ökade studentrörligheten medför nya utmaningar, till exempel att attrahera studenter i konkurrens med andra universitet och högskolor på en global utbildningsmarknad. Konkurrensen mellan universiteten och högskolorna på en internationell utbildningsmarknad innebär att den svenska högre utbildningen måste erbjuda en attraktiv utbildning med hög kvalitet som svarar mot de krav som en alltmer internationella arbetsmarknad efterfrågar. Morgondagens arbetsplatser kommer att vara multikulturella i mycket högre grad än vad de är idag. Detta innebär att vi alla behöver kunskaper om förhållanden i andra länder och förståelse för andra kulturer och handlingsmönster (Enequist, 2005, ss. 25ff).

Internationalisering betraktas vanligen som en del av globaliseringen eller synonymt med globalisering och har i vissa sammanhang jämförts med mobilitet. Men internationalisering innebär så mycket mer än mobilitet för studenter och lärare. Det kan handla om kurser som ges enbart på engelska vid svenska universitet och högskolor, blandningen av svenska och internationella studenter på kurserna, utbildningsprogram med särskild internationell inriktning, integrering av internationella perspektiv i kursplaner med till exempel ökad mängd kurslitteratur på engelska, kurser för lärare om interkulturell kommunikation, fortbildning i engelska för lärare och naturligtvis studentmobilitet och lärarmobilitet (Enequist, 2005, ss. 107ff).

Universitetsbiblioteken är också påverkade av internationaliseringen av den högre utbildningen. Det ökande antalet internationella studenter ställer andra krav på biblioteket och bibliotekariernas kompetens. Studenternas olika utbildningsbakgrunder och studenternas olika lärostilar är viktiga faktorer att ta hänsyn till i en akademisk miljö som blir allt mer skiftande. Dessa skillnader reflekteras i studenternas informationssökningsbeteende och bibliotekarierna bör vara medvetna om dessa skillnader. Faktorer som kan påverka de internationella studenternas benägenhet att utnyttja bibliotekariernas tjänster är bristande kunskaper i engelska, studenternas ovana att utnyttja denna typ av tjänster, studenternas ovilja att medge att de behöver hjälp att hitta information och rädsla för att förlora ansiktet. Många av de internationella studenterna kommer inte från akademiska miljöer där det finns tillgång till ett välutrustat universitetsbibliotek och känner inte till att de kan använda sig av både bibliotekariernas kunskap och bibliotekets informationsresurser för sina informationsbehov (Ayoo, 2009).

1.2 Syfte och avgränsningar

Internationalisering av högre utbildning har med andra ord fått en ökad betydelse i Sverige. I vårt arbete med informationskompetens på Karlstads universitetsbibliotek kommer vi i kontakt med studenter från olika delar av världen. De internationella studenterna har gjort oss medvetna om att synen på undervisning och lärande kan skilja sig åt i olika kulturer. Det gjorde att vi började fundera på hur den kulturella kontexten påverkar hur vi förhåller oss till informationskompetens och användarundervisning. Vårt syfte med uppsatsen är att undersöka hur universitetsbibliotekarierna i en sydafrikansk universitetsmiljö förhåller sig till begreppet informationskompetens. Vi vill undersöka eventuella skillnader och likheter i förhållningssätt till

användarundervisning och utbyta tankar kring informationskompetens. Vi kommer i denna uppsats att utgå från följande frågeställningar:

- Vilka är förutsättningarna för användarundervisning på UWC?
- Hur påverkar förutsättningarna på UWC bibliotekariernas förhållningssätt till informationskompetens och användarundervisning?

Vårt fokus i denna studie är bibliotekariernas erfarenheter och uppfattningar om informationskompetens och användarundervisning. Lärarnas och studenternas perspektiv finns inte med i undersökningen eftersom syftet med studien är att beskriva förhållningssätten hos bibliotekarierna. Vi deltog aldrig i någon undervisningssituation och har därför inte observerat själva användarundervisningen och samspelet mellan bibliotekarie-student och student-student i praktiken.

1.3 Disposition

I kapitel 1 har vi gett en bakgrund till vår studie samt syfte och avgränsningar.

I kapitel 2 kontextualiserar vi studien genom att beskriva det sydafrikanska samhället, det sydafrikanska utbildningsväsendet, University of the Western Cape och universitetsbiblioteket.

I kapitel 3 redogör vi för vårt teoretiska ramverk, det vill säga det sociokulturella perspektivet samt Hofstedes kulturdimensioner.

I kapitel 4 presenterar vi tidigare forskning om kulturdimensioner, digitala klyftan, perspektiv på informationskompetens, förhållningssätt till användarundervisning samt samverkan med lärare.

I kapitel 5 redogör vi för semistrukturerad kvalitativ intervju som metod och presenterar arbetssättet vid insamlingen och analysen samt presenterar våra informanter.

I kapitel 6 presenterar vi resultatet av analysen utifrån följande kategorier: studenternas förutsättningar, samverkan med lärarna, relationen med studenter och informationskompetens och användarundervisning.

I kapitel 7 kopplar vi resultatet av analysen till teori och tidigare forskning. Vi utgår från våra forskningsfrågor i diskussionen. Vi diskuterar sedan metod och teori och avslutar kapitlet med slutsatser och förslag till fortsatt forskning.

I kapitel 8 gör vi en sammanfattning av uppsatsens innehåll och slutsatser.

2. Bakgrund

För att sätta in UWC i ett sammanhang redogör vi nedan kort för det sydafrikanska samhället och det sydafrikanska utbildningsväsendet. Vi kontextualiserar sedan vår studie i en bakgrundsbeskrivning av UWC och universitetsbiblioteket vid UWC.

2.1 Sydafrika

Sydafrika har genomgått stora förändringar i och med de demokratiska valen 1994 som innebar slutet för apartheid. Sydafrika är fortfarande en ung demokrati som brottas med stora utmaningar (Landguiden, 2012).

Sydafrika är ett av Afrikas rikaste länder mätt i BNP per person men på grund av sin historia med apartheid är landet ekonomiskt segregerat. Medan många vita tillhör de rikaste i världen har många svarta en mycket låg levnadsstandard och lever i fattiga kåkstäder eller på fattig landsbygd i före detta hemländer s.k. home lands (Landguiden 2012). Fortfarande indelas invånarna i fyra grupper i den internationella statistiken. De fyra grupperna är afrikaner, européer, färgade och asiater (SIDA, 2011).

Sydafrika är ett stort land med ca 50 miljoner innevånare (Landguiden, 2012). Afrikanerna utgör åttio procent av befolkningen och kallas för svarta. Även färgade och asiater kallas ibland för svarta, det vill säga man inkluderar alla icke-vita människor i begreppet svarta. Afrikanerna tillhör något av bantufolken. Några av folkgrupperna inom bantufolken är zulu, xhosa, pondo, thembu, swazi, sotho, tswana, och shangaantsonga. De flesta talar något av bantuspråken nguni, sotho, tsonga och venda. Större delen av den vita minoriteten är afrikander, eller boer. Endast tio procent av befolkningen har engelska som modersmål (Landguiden, 2012).

Sydafrika är fortfarande ett av världens mest ojämlika länder. Arbetslösheten är hög och förutom de ekonomiska klyftorna så finns det stora kompetensklyftor mellan vita och svarta. En stor utmaning för landet är att försöka komma tillrätta med den omfattande fattigdomen och de problem som den för med sig. Den stora andelen fattiga människor är en outnyttjad resurs för landets sociala och ekonomiska utveckling och den sydafrikanska regeringen satsar därför idag mycket på högre utbildning för att även marginaliserade grupper ska kunna ta del av den högre utbildningen (SIDA, 2011).

Om man utgår från Human Development Index (HDI) så är Sydafrika ett utvecklingsland. HDI mäter livslängd, utbildning och levnadsstandard för alla länder i världen. Länderna delas in i fyra kategorier utifrån HDI. Kategorierna är mycket hög, hög, medel och låg. Den första kategorin kallas industriland och de tre sista kallas utvecklingsland. Sydafrika tillhör kategorin medel (UNDP, 2011, ss. 124 ff).

2.2 Utbildningsväsendet

Alla sydafrikaner har idag enligt lagen rätt till en grundläggande utbildning, men trots att Sydafrika är ett av de länder i världen som satsar mest på utbildning i förhållande till BNP är det fortfarande många barn som inte går i skolan (SouthAfrica.info, 2011). År 1991 öppnades de statliga skolorna för alla och 1995 upphörde rasåtskillnaden officiellt, men arvet efter apartheid då endast de vita hade rätt till en grundläggande utbildning

lever kvar. Många svarta ungdomar går inte vidare från det sexåriga låg- och mellanstadiet till det fyraåriga högstadiet utan lämnar skolan i förtid utan att ha lärt sig att läsa och skriva. Över sju miljoner vuxna beräknas vara analfabeter, vilket gör vuxenutbildning till en viktig del av skolsystemet (Landguiden, 2011).

Bland de vita över tjugo år hade 65% en utbildning motsvarande studentexamen eller högre år 2005. För de färgade var den siffran 17% och för de svarta 14% (SouthAfrica.info, 2011). Genomströmningen är fortfarande låg och av de 87% som börjar skolan så är det många som hoppar av. Detta beror dels på tonårsgraviditeter, dels på att många av barnen måste hjälpa familjen att vårda sjuka anhöriga. En annan orsak är familjernas ekonomiska situation. Barn från fattiga familjer som inte har råd att betala skolavgifterna ska enligt lagen ha rätt till en nio-årig grundskola, men i många fall fungerar det inte då skolorna inte får någon kompensation från staten (Landguiden, 2011).

Ett stort problem är att lärarna i de fattiga områdena har dålig utbildning och analfabetismen är fortfarande hög. Nio miljoner (ca 18%) av sydafrikanerna över 15 år kan inte läsa och skriva (SouthAfrica.info, 2011). Universitetssystemet i Sydafrika räknas till Afrikas bästa och har drygt ett tjugotal universitet. Numera är nästan hälften av studenterna svarta. Studenternas avgifter har höjts eftersom allt mer statliga anslag har förts över till grundläggande utbildning (Landguiden, 2011).

Trots att den sydafrikanska regeringen satsar mycket på högre utbildning för att även marginaliserade grupper ska kunna ta del av den högre utbildningen, är det stora skillnader mellan olika studentgrupper på universiteten (SIDA, 2011).

2.3 University of the Western Cape

University of the Western Cape (UWC) har en lång historia av kamp mot förtryck och diskriminering. Universitetet har varit en pådrivande kraft i Sydafrikas historiska förändring och har spelat en viktig roll i byggandet av en demokratisk utbildningssektor i Sydafrika.

UWC i Kapstaden öppnades/etablerades 1960 för färgade studenter. UWC var då en högskola utan självständighet under ledning av andra universitet i Sydafrika. Universitetet erbjöd en begränsad utbildning avsett för människor som klassificerats som "färgade" och som var ämnade för lägre till positioner på mellannivå i skolor och civila tjänster. Den sydafrikanska regeringen insåg att det behövdes en utbildad färgad arbetskraft för att samhället skulle fungera och för att upprätthålla apartheidsystemet. Universitetet placerades långt utanför Kapstaden i ett område med täta buskar och kallas fortfarande för "the Bush University". UWC blev en viktig plats i befrielsekampen mot apartheid och många av de statsråd som senare kom att sitta i ANC-regeringen är utbildade där. Från att ha varit en missgynnad utbildningsinstitution är det idag ett erkänt universitet som bedriver spetsforskning inom många områden. UWC kallas också "the Working Class University" på grund av de förhållandevis låga terminsavgifterna. Det finns en stark vilja och ett tydligt mål att göra det möjligt för marginaliserade och fattiga att få en universitetsutbildning. Idag har universitetet över 12 000 vita, färgade och svarta studenter från hela världen, men framförallt från olika delar av Sydafrika och från andra afrikanska länder.

Under de första åren var en stor del av lärarkåren vit. Många av föreläsarna kom från universitetet i Stellenbosch och språket på de flesta föreläsningarna var afrikaans. Universitetet var till en början en liten högskola med 166 elever inskrivna och 17 lärare.

Under de första 15 åren var styrelsen och personalen främst vita. Åren därefter blev atmosfären gradvis mer liberal och universitetet tog successivt avstånd från apartheid. År 1983 fick universitetet, genom University of Western Cape Act, äntligen sin självständighet på samma villkor som de etablerade vita utbildningsinstitutionerna.

Sedan dess har universitetet i Western Cape vuxit till ett av de mest mångkulturella universiteten i Sydafrika. År 2010 rankades UWC som det sjunde bästa universitetet i landet.

På UWC menar man att bristfällig grundskoleutbildning inte ska hindra ungdomar från att söka in på högre utbildning och har därför lägre antagningskrav. För att underlätta för de studenter som inte har klarat det test (National Benchmark Test) som krävs för att börja läsa på universitet har universitetet inrättat en ettårig kurs "Foundation Programme" där informationskompetens (Academic Information Literacy) ingår. Detta basår erbjuds på fyra av universitetets fakulteter. De flesta av de studenter som går basåret har afrikaans eller xhosa som sitt modersmål och har dåliga kunskaper i engelska. Förutom basåret finns det därför också möjlighet att gå i English Education class (EED) för att bättra på sin engelska.

2.4 Universitetsbiblioteket vid UWC

Biblioteket vid UWC finns idag i en byggnad som öppnades 1989. Byggnaden är rymlig och modern och består av åtta våningar förbundna med ramper. Varje våningsplan har sin ämnesspecifika samling av böcker och tidskrifter samt arbetsplatser för studenter och bibliotekarier. Ljuskällan som bildas i byggnadens mitt sprider ljus och skapar en gemensam yta på entreplanen. Biblioteket är välutrustat med såväl datorer som arbetsplatser för studenterna. Biblioteket erbjuder tillgång till en mängd olika databaser och elektroniska tidskrifter förutom tryckta böcker och tidskrifter.

Det finns tolv kontaktbibliotekarier som jobbar med olika ämnen på UWC. Chefskapet för gruppen roterar mellan kontaktbibliotekarierna. Två kontaktbibliotekarier utses till koordinators för kontaktbibliotekarierna för en sex-månaders period i taget.

Koordinatorerna ska fungera som en länk mellan kontaktbibliotekariegruppen och deras närmaste chef.

Många av kontaktbibliotekarierna har både studerat och sedan jobbat hela sin yrkesverksamma tid på UWC. UWC har fortsatt sin utveckling som universitet i takt med att landet har utvecklats och det finns en speciell anda som gör att många väljer att jobba kvar på UWC trots att lönenivåerna idag är lägre än på andra universitet i regionen.

Universitetet har sedan början av 2000-talet gradvis introducerat problembaserat lärande och universitetsbiblioteket har sedan några år tillbaka fått i uppdrag att implementera informationskompetens som en del av program och kurser.

3. Teoretiskt ramverk

Syftet med uppsatsen är att undersöka vilka förutsättningar som påverkar bibliotekariernas syn på informationskompetens och användarundervisning i en sydafrikansk universitetsmiljö. Vi har inspirerats av den sociokulturella teorin, eftersom den framhåller just kontextens betydelse, där lärande och informationssökning är kulturella och sociala processer som formas mellan människor i en social praktik. Vi har också inspirerats av Hofstedes kulturdimensioner för att påvisa hur kulturell bakgrund påverkar synen på lärande, informationskompetens och användarundervisning. Det teoretiska ramverket presenteras nedan och hur det används i vår undersökning återkommer vi till i slutet av kapitel 3.1 Sociokulturell teori och i slutet av kapitel 3.2 Hofstedes kulturdimensioner samt i kapitel 5.2 Analys.

3.1 Sociokulturell teori

Sociokulturella perspektiv på lärande har på senare år fått stort genomslag inom pedagogiken och inom biblioteks- och informationsvetenskapen. Detta perspektiv har en socialkonstruktivistisk grund som bottnar sig i en syn på samhället som konstruerat av ett socialt samspel mellan människor. Inom den sociokulturella teoribildningen liksom i socialkonstruktivismen är kunskap individuellt konstruerad, men medieras i en social kontext. Perspektiven grundar sig på ett konstruktivistiskt synsätt på lärande som bygger på att "...kunskap konstrueras genom samarbete i en kontext och inte primärt genom individuella processer" (Dysthe, 2003, s. 41).

Vi kommer i presentationen av teorin nedan använda oss av begreppet sociokulturellt perspektiv, men vi är medvetna om att det har många olika inriktningar och att det inte bara finns *ett* sociokulturellt perspektiv.

Vi inleder detta avsnitt med att presentera sociokulturella aspekter på lärande för att sedan presentera sociokulturella aspekter på informationskompetens. Dysthe (2003) jämför behaviorismen och kognitivismen i förhållande till ett sociokulturellt perspektiv och menar att "...*behaviorismen* betonar lärande som förändring av elevens yttre, iakttagbara beteende, *kognitivismen* understryker lärande som elevens inre processer och *sociokulturell teori* betraktar lärande som deltagande i social praktik. Denna förenkling gör samtidigt klart att alla sidor måste beaktas för att man ska förstå lärande" (Dysthe, 2003, s. 33). I Sverige representeras sociokulturellt perspektiv på lärande främst av Roger Säljö och vi har valt att utgå från honom i vår presentation nedan.

En fundamental idé i ett sociokulturellt perspektiv är att vi människor är djupt förankrade i den kultur vi lever i. Utgångspunkten är att lärande alltid sker i interaktion med andra i en social praktik. Samspelet mellan individ och kollektiv är i fokus och lärande sker på olika nivåer. Människan är en kulturell varelse som formas och utvecklas utifrån de förutsättningar som ryms i den kultur och den sociala kontext hon är en del av. Det sociala sammanhanget påverkar vårt sätt att tänka, kommunicera och lära. Vi socialiseras genom att lära oss vilka regler eller normer som gäller för de olika kulturer som vi är en del av och våra handlingar är därför situerade i den miljö, den kontext vi lever och verkar i. Våra kunskaper, tidigare erfarenheter och insikter gör att vi vet vad som förväntas av oss i olika sociala sammanhang eller situationer. Säljö

menar att våra kunskaper, erfarenheter och insikter är en del av kontexten och att de inte går att särskilja från kontexten. Den sociala praktiken kan med andra ord inte påverka våra handlingar eftersom våra handlingar också återskapar den sociala praktik som vi är en del av. Man utgår från att individen behöver interagera i en social gemenskap för att kunna förstå och bemästra och skapa mening i det dagliga livet och vad man lär sig är knutet till olika miljöer till exempel skolan, arbetet eller fritiden (Säljö, 2000, ss. 128 ff).

I den sociokulturella teoribildningen har orden redskap och verktyg en speciell betydelse. Säljö benämner dem artefakter. Med artefakter åsyftas de redskap som människan använder i den sociala praktik hon verkar i. Det är fysiska redskap som till exempel en dator eller en miniräknare men det är också intellektuella eller språkliga redskap som till exempel erfarenhet och förmågan att reflektera. Dessa olika typer av redskap vävs samman och samverkar och är ofta både fysiska och intellektuella till sin karaktär. Det inte bara behövs fysiskt material utan det krävs ofta också intellektuella insikter för att skapa dem. De kulturella redskapen medverkar till en kontinuerlig utveckling av kunskaper och färdigheter. När individen kan hantera redskapen kan hon ta del av erfarenheter och insikter i den sociala praktik hon verkar. I takt med att människan skapar nya artefakter förändras vår syn på världen. När vi till exempel fick möjlighet att lagra information i datorer förändrades våra liv avsevärt, men det innebar samtidigt att vi var tvungna att lära oss hur man hanterar datorn för att kunna söka fram informationen (Säljö, 2000, ss. 29 ff).

”Mediering innebär att vårt tänkande och våra föreställningsvärldar är framvuxna ur, och därmed färgade av, vår kultur och dess intellektuella och fysiska redskap. Detta strider mot en renodlat kognitivistisk föreställning, där intellektet uppfattas som rationellt och något 'ligger under', som liknelsen lyder, våra aktiviteter i konkreta mänskliga praktiker i vardagen” (Säljö, 2000, s. 81). Både de fysiska och intellektuella redskapen har skapats genom historien i olika kulturella kontexter. Redskapen påverkar hur vi uppfattar verkligheten och genom redskapen medierar (förmedlar, tolkar) vi det vi upplever. Hur vi uppfattar vad redskapen medierar beror i sin tur på i vilket kulturellt sammanhang vi befinner oss. Medieringen påverkar inte bara hur vi uppfattar vår omvärld utan också hur vi handlar (Säljö, 2000, ss. 80ff). ”Men mediering sker inte enbart med hjälp av teknik och artefakter utan människans allra viktigaste medierande redskap är de resurser som finns i vårt språk” (Säljö, 2000, s. 82).

Språk och kommunikation är länken mellan människor och omvärlden. Språkliga formuleringar är intellektuella redskap med vilka vi kommunicerar och interagerar med andra. ”Kommunikation föregår tänkande och att lära sig ett språk är att lära sig att tänka inom ramen för en viss kultur och en samhällelig gemenskap” (Säljö, 2000, s. 67). Alla sociala praktiker har sitt eget sätt att kommunicera och interagera (Säljö, 2000, s. 88).

Kunskap är situerad och kan därför aldrig värderas neutralt. Synen på kunskap och lärande uppfattas olika i olika kulturer och Säljö refererar till en studie där man jämfört föreställningar om lärande i Japan och USA. Studien visar att man i USA har en föreställning om goda studieresultat hänger samman med barnets individuella begåvning och förmågor medan man i Japan lägger ansvaret på en kollektiv nivå där

lärare och föräldrar tillsammans med barnet har ansvar för att det lyckas (Säljö, 2000, ss. 23ff).

Hur vi tänker, kommunicerar och lär ser med andra ord olika ut i olika kulturella kontexter:

Men ur ett sociokulturellt perspektiv är det uppenbart att världen i många avseenden fungerar tämligen olika i olika miljöer. Livsformer för barn som växer upp på barnhem i New Delhis slum, i en medelklassförort i Genève eller San Diego, i Skövde, bland inuiter på Grönland eller en nomadiserande folkgrupp i Afrika är tämligen olika. Religion världsbild, sätt att umgås och den fysiska miljön skiljer sig åt radikalt. /.../ Och det vore mycket egendomligt om inte sådana skillnader skulle få betydelse för hur människor tänker och föreställer sig sin omvärld – vilka gränser och möjligheter de ser, vad de tycker är naturligt respektive onaturligt (Säljö, 2000, s.68 ff).

Det kommunikativa synsättet med fokus på sociokulturella aspekter på lärande och informationskompetens har fått alltmer uppmärksamhet även inom biblioteks- och informationsvetenskapen (Sundin, 2005). Detta synsätt på informationskompetens förespråkas av många idag och genom att använda begreppet praktiker betonas att informationssökning sker via olika sociala aktiviteter (Sundin & Johannisson, 2005; Lloyd, 2010; Limberg, Sundin & Talja, 2009; Tuominen, Savolainen & Talja 2005).

Informationskompetens ser olika ut i olika sociala praktiker och det finns inte bara en informationskompetens utan det handlar snarare om informationskompetenser i plural. Informationskompetenser formas av och formar informationspraktiker och därför bör utformningen av undervisning av informationssökning ha sin utgångspunkt i den kontext där förmågorna ska tillämpas (Limberg, Sundin & Talja, 2009, ss. 51ff).

Informationssökning ses inte som en individuell process, utan som en social process. Genom att synliggöra betydelsen av samarbete mellan användarna anser man att informationen ges mening i dialog mellan användare i den sociala praktiken. Detta förhållningssätt innebär att det inte är informationen i sig eller den enskilda individens konstruktion av mening som står i fokus. Det är individens deltagande i gemenskaper som har betydelse för hur man söker information (Sundin, 2005). Limberg, Sundin & Talja (2009, s. 51) menar att i ett sociokulturellt perspektiv på informationskompetens söker vi information med ett särskilt syfte och i en specifik social praktik.

James Marcum är en annan forskare som applicerar en socialt orienterande lärandeteori på informationskompetens. Han menar att informationssökning och lärande inte är individuella processer, utan sker inom en social kontext. Informationskompetens bör, enligt Marcum, "...be refocused away from information toward learning, and beyond literacy in the direction of sociotechnical fluency" (2002, s. 1). Fokus bör vara på lärande, istället för på informationen i sig, om man ska kunna integrera informationskompetens i utbildningen.

I den teoretiska analysen av resultatet och i diskussionen använde vi de sociokulturella aspekter som berör samarbete och kommunikation i den sociala och kulturella

kontexten. Dessa aspekter har tillsammans med delar av Hofstedes kulturdimensioner varit vårt teoretiska ramverk. Hofstedes kulturdimensioner presenteras nedan.

3.2 Hofstedes kulturdimensioner

För att få en förståelse för hur undervisning och lärande kan uppfattas i olika kulturer har vi läst Hofstede och hans kulturdimensioner. Han har utvecklat en metod för att kunna jämföra kulturella skillnader och värderingar i olika delar av världen. När Hofstede använder begreppet kultur menar han:

It refers to the way people think, feel, and act/.../ "the collective programming of the mind distinguishing the members of one group or category of people from another". The "category" can refer to nations, regions within or across nations, ethnicities, religions, occupations, organizations, or the genders. A simpler definition is 'the unwritten rules of the social game'. (Hofstede & Hofstede, u.å.)

Hofstede började på 1960-talet med en stor studie för att ta reda på IBM-anställdas attityder och värderingar i olika delar av världen. Resultatet presenterades första gången i boken "Culture's Consequences" 1980. Han presenterade fyra olika kulturdimensioner som kan appliceras på olika samhällen och kulturer. Hofstede har sedan dess givit ut flera böcker som bygger på dessa resultat. I slutet av 1980-talet utvecklade Hofstede tillsammans med Michael Bond en femte dimension. De fem kulturdimensionerna är maktdistans (power distance), individualism (individualism), maskulinitet (masculinity), undvikande av osäkerhet (uncertainty avoidance) och långsiktig tidsorientering (long term orientation) (Hofstede, 2005, ss. 36ff).

Maktdistans handlar om i vilken utsträckning de individer och grupper som är mindre inflytelserika i ett samhälle (eller en organisation) accepterar att makten är ojämnt fördelad (Hofstede, 2005, ss. 53ff). Dimensionen maktdistans har en stor betydelse i undervisningssituationer. Relationen mellan barn och förälder återspeglas i relationen mellan student och lärare. I kulturer med hög maktdistans är läraren en auktoritet och man har en behavioristisk syn på lärandet. Det är läraren som lär studenten det som hon eller han lär sig. I kulturer med låg maktdistans däremot behandlar läraren oftare studenterna som sina jämlikar och studenterna är mer självständiga i sitt lärande (Hofstede, 2005, ss. 66ff).

Individualism ställs mot kollektivism. I ett samhälle med hög individualism ser individen till sig själv och sina närmaste, medan man i samhällen med hög kollektivism ser till gruppen och lojaliteten sträcker sig långt utanför den närmaste familjen (Hofstede, 2005, ss. 88ff). Individualism har i en lärandesituation inte bara att göra med hur studenterna har förmåga att arbeta individuellt, utan också med hur lätt de har för att arbeta i grupp med andra. Hur man fungerar i grupper etableras menar Hofstede redan i barneåren. I individualistiska samhällen är det inget problem med att dela in studenterna i nya grupper utifrån det arbete som ska göras. I ett kollektivistiskt samhälle blir man en del av en grupp tidigt och viljan att arbeta i andra grupper än den etniska grupp man tillhör är låg. I individualistiska samhällen uppmuntras konfrontationer och diskussioner i klassrummet. I kollektivistiska samhällen däremot undviker man konfrontationer och

diskussioner och man undviker att prata för mycket för att inte göra bort sig. I individualistiska samhällen är det viktigt för individen att lära sig hantera nya och okända situationer. I ett kollektivistiskt samhälle ligger tyngdvikten på traditioner och på att utbildning ska göra att man lär sig att bli en god medlem i gruppen (Hofstede, 2005, ss. 111ff).

Maskulinitet handlar om i vilken grad ett samhälle (eller en organisation) värderar traditionella maskulina värden som till exempel konkurrens, rikedom, kontroll och makt. I feminina kulturer rankas värden som sociala relationer och livskvalitet högre (Hofstede, 2005, ss. 129ff). I maskulina samhällen är det lärarens prestationer som värderas högt, medan det i feminina kulturer är egenskaper som vänlighet och sociala förmågor som är viktigare. För studenterna i kulturer med hög maskulinitet är det höga studieresultat som värderas högt medan den sociala anpassningen är viktigare i kulturer med låg maskulinitet. I maskulina kulturer är det vanligt med offentligt beröm och konkurrens uppmuntras (Hofstede, 2005, ss. 150ff).

Undvikande av osäkerhet refererar till i vilken grad individen känner sig osäker eller stressad i nya situationer. I kulturer där undvikande av osäkerhet är stor, försöker individer undvika situationer där de känner sig osäkra och vill ha fasta strukturerade regler för hur de ska leva och lära (Hofstede, 2005, ss. 179ff). Undvikande av osäkerhet relaterar till graden av struktur i undervisningen. I kulturer där undvikandet av osäkerhet är hög vill både lärare och studenter att uppgifterna är detaljerade, målen tydliga och tidsplanen detaljerad. Prov ska gärna vara utformade så att det bara finns ett rätt svar och läraren förväntas sitta inne med all kunskap. I kulturer där undvikandet av osäkerhet är lågt fungerar det bra om uppgifter och mål är diffusare och tidsplanen inte är så reglerad. Lärare och studenter resonerar och reflekterar tillsammans och läraren förväntas inte sitta inne med sanningen. (Hofstede, 2005, ss. 194ff).

Långsiktig tidsorientering och kortsiktig tidsorientering handlar om hur kulturer förhåller sig till framtiden i jämförelse med nutid och dåtid. Misslyckade studieresultat tillskrivs ofta individen och hennes eller hans förmågor och lärare involverar gärna föräldrarna i skolarbetet i kulturer där undvikande av osäkerhet är låg, medan man i kulturer där undvikande av osäkerhet är hög oftare tillskriver misslyckade studieresultat på externa faktorer (Hofstede, 2005, ss. 231ff).

Hofstedes kulturdimensioner är generaliseringar och undersökningen gjordes på 1960-talet på vita män under apartheid. Vi valde därför att använda dem som en teoretisk modell och har inte använt hans resultat vad gäller Sydafrika.

Delar av Hofstedes kulturdimensioner har tillsammans med valda aspekter av det sociokulturella perspektivet legat till grund för den teoretiska analysen av resultatet. De begrepp vi använde från vårt teoretiska ramverk var aspekter kring maktdistans, individualism samt undvikande av osäkerhet från Hofstedes kulturdimensioner samt samarbete och kommunikation i den sociala och kulturella kontexten från det sociokulturella perspektivet. Hur analysarbetet gick till presenteras i kapitel 5.2 Analys.

4. Tidigare forskning

Vi har valt att fokusera på tidigare forskning som handlar om hur begreppet informationskompetens kan uppfattas i olika kulturer samt hur kulturella och tekniska förutsättningar kan påverka synen på informationskompetens och förhållningssättet till användarundervisning. Vi inleder detta avsnitt med att redovisa vår informationssökning.

4.1 Litteratursökning

Vi gjorde litteratursökningar i bibliografiska databaser som LIBRIS, LISA, LISTA, Emerald, Scopus och ISI. Sökningarna gjordes på svenska i LIBRIS och Google Scholar med ett fåtal relevanta resultat. Sökbegrepp som användes i olika kombinationer var: informationskompetens, användarundervisning, internationalisering, globalisering, högre utbildning, kulturdimensioner, universitetsbibliotek, universitetsbibliotekarier, lärande, Sydafrika. Sökningar i databaserna och Google Scholar gjordes också på följande engelska begrepp i olika kombinationer: information literacy, user education, internationalisation, globalisation, higher education, cultural dimensions, university libraries, university librarians, learning, South Africa.

Informationskompetens eller information literacy fanns med i alla sökningar eftersom det är vårt fokus och det visade sig att träffarna annars tenderade att ha en slagsida mot informationsteknik. Eftersom utvecklingen inom detta område går väldigt snabbt och vi är intresserade av hur det ser ut idag valde vi att begränsa oss till nyare studier. Allt eftersom vi har läst litteraturen har vi sedan genom snöbollsmetoden hittat nya relevanta artiklar genom att analysera referenslistor och undersöka intressanta referenser närmare.

4.2 Kulturdimensioner

Dorner och Gorman (2006) applicerar Hofstedes kulturdimensioner på de västerländska processororienterade modellerna för undervisning i informationskompetens. De menar att det inte går att applicera våra västerländska modeller för användarundervisning till utvecklingsländer utan att ta hänsyn till kulturella aspekter. De menar vidare att man måste beakta kulturella aspekter som påverkar hur människor lär och förstå att själva syftet med utbildning ser olika ut i olika kulturer. Informationskompetens måste definieras med en medvetenhet om kulturella skillnader och de pedagogiska modellerna måste anpassas utifrån kulturella förutsättningarna i utvecklingsländer.

Dorner och Gorman (2006) beskriver hur kultur kan liknas vid en lök som består av flera olika lager. I det yttersta synliga lagret finns det som vi visar utåt och som är lätt att ta till sig och förstå till exempel beteende, livsstil och inlärningsstil. I det innersta osynliga lagret finns vår kulturella identitet som präglar vår syn på livet och som ligger till grund för hur vi till exempel tänker eller kommunicerar. De menar att detta sätt att gestalta och närma sig kulturer kan hjälpa till att förstå på vilket sätt man kan anpassa de västerländska modellerna för användarundervisning till utvecklingsländer. Denna metafor kan tillämpas på olika nivåer, inte bara på nationer utan också på till exempel grupper och organisationer. Om man vill ändra beteenden och nå fram, så måste pedagogiska modeller och inlärningsstilar i det yttre lagret korrelera med den kulturella

identiteten i det innersta lagret. Det är först då studenterna kan införliva kunskap i det verkliga livet och för det livslånga lärandet (Dorner & Gorman, 2006).

Författarna anser att de västerländska modellerna för informationskompetens utgår från studenternas egna individuella informationsbehov och ligger i linje med vår kulturs individualistiska syn på individen och lärandet. I västerländska samhällen fungerar det med uppgifter som är individuellt utformade eftersom studenterna är vana vid att använda sina analytiska förmågor. Det räcker med att visa bibliotekskataloger, databaser, sökmotorer och referenshanteringsprogram och förklara hur man analyserar informationen för att komma till nya insikter och lösa problemet. I andra mer kollektivistiska kulturer behöver läraren förklara hur man identifierar ett informationsbehov genom att ge studenterna konkreta exempel på problem som de med gemensamma krafter får lösa steg för steg. I vissa kulturer kan man låta studenterna gemensamt reflektera och diskutera sin sökprocess och sitt resultat och låta dem redovisa sina resultat inför gruppen medan det i andra kulturer finns en rädsla för att göra bort sig inför gruppen (Dorner & Gorman, 2006).

Dorner och Gorman (2006) diskuterar olika definitioner av informationskompetens och formulerar en egen definition av informationskompetens för utvecklingsländer som tar hänsyn till kulturella, ekonomiska, politiska och sociala aspekter. De pekar också på problematiken med att integrera informationskompetens i kurserna. De tror inte att en ämnes- och kontextberoende modell där informationskompetens integreras fungerar i kulturer där dimensionen undvikande av osäkerhet är hög. De menar att det kan skapa stress och ångest kring informationskompetens om bedöms och examineras som en del av den kurs de läser. Det tar också upp problematiken med att ett samarbete mellan bibliotekarier och lärare inte är möjligt i många eftersom lärarna har en helt annan status (Dorner & Gorman, 2006).

Ashoor (2005) är inne på samma tankegångar när han diskuterar svårigheterna med att applicera de västerländska modellerna för informationskompetens i utvecklingsländer. Han menar att en svårighet att applicera de västerländska modellerna för dessa länder är de traditionella utbildningssystemen och den traditionella synen på lärande som är lärarcentrerad och inte uppmuntrar kritiskt tänkande. ”...Students lack the qualities of independence, of self direction and even of simple curiosity in their attitudes to learning” (Ashoor, 2005, s. 402). Han konstaterar vidare att utvecklingsländerna måste anpassa den västerländska modellen för informationskompetens och skräddarsy den till sin lokala kontext.

Paxton (2009) menar också att studenternas kulturella och sociala historia formar studenternas referensramar och påverkar lärandet. Erfarenhet, övertygelse och värderingar ligger till grund för tolkningar och förståelser av kontexten. Hon betonar språkproblematiken inom högre utbildning i Sydafrika. Hon menar att förståelsen av nya begrepp på ett nytt språk och i en ny diskurs är mer komplext än att bara översätta begrepp från ett språk till ett annat. Engelska har hittills varit det dominerande språket för undervisning inom högre utbildning i Sydafrika. Majoriteten av de svarta studenterna har engelska som sitt andra eller tredje språk. Svarta studenter måste alltså lära sig på sitt andra eller tredje språk vilket påverkar deras möjligheter att genomföra och avsluta en kurs eller utbildning. Det är skillnader på genomströmningen av studenter med engelska som första språk och studenter med engelska som andra språk

inom högre utbildning. Genomströmningsgraden för svarta studenter är mindre än hälften av genomströmningsgraden för vita studenter. Problemen med genomströmningen är kopplat till att engelska är undervisningsspråk, men även till sociala, ekonomiska och politiska faktorer som har sitt ursprung i apartheid (Paxton, 2009).

Sydafrika var ett av länderna i Hofstedes studie som publicerades på 1980-talet. Ndletyana (2003) är kritisk till studien och menar att eftersom resultaten baseras på data från ett urval av mestadels engelsktalande vita män under apartheid så är det inte representativt för de åsikter och värderingar som den svarta befolkningen i Sydafrika har idag. Ndletyana (2003) menar att svarta och vita i Sydafrika kan reagera olika i olika situationer och att maktdistansen, individualism-kollektivism, undvikande av osäkerhet och maskulinitet-feminitet påverkar hur en grupp eller ett team kan samarbeta och lära av varandra. Som ett exempel pekar hon på att Hofstede i sin studie rangordnade Sydafrika högt vad gäller kulturdimensionen individualism. Detta kan vara sant för de vita som undersöktes i studien, men är inte sant för svarta eftersom de tillhör en kollektivistisk kultur.

Trots denna begränsning menar hon att Hofstedes kulturdimensioner är intressanta eftersom det är ett första systematiskt försök att jämföra kulturer på gruppnivå. Hon använder själv Hofstedes dimensioner i sin artikel om kulturers betydelse för teamlärande i Sydafrika, men hon breddar perspektiven och inbegriper alla delar av befolkningen. Hon menar att kulturerna i det sydafrikanska samhället inte är statiska och inte avgränsade till nationella gränser eller till samhällsgrupper. Ndletyana (2003) beskriver Sydafrika som ett land där etniska grupper och kultur är tätt sammanflätade och därför finns det ingen enhetlig homogen nationell kultur att tala om. Bakgrunden till detta, menar hon, finns i Sydafrikas historia med kolonialism och apartheid. De kulturella skillnaderna påverkar lärandets villkor. Hon tar upp begreppet ubuntu, en traditionell etik och praktik i Sydafrika som präglas av solidaritet och empati och som hon menar är en faktor att ta hänsyn till i det sydafrikanska samhället.

Venter (2004) pekar också på att ubuntu är ett centralt begrepp i det sydafrikanska samhället som innebär att det kollektiva har företräde framför det individuella. Ömsesidigt beroende och omtanken om andra är en del av denna livsfilosofi. Ubuntu, menar Venter (2004), påverkar även synen på utbildning och präglar de värderingar som ligger till grund för kulturer och samhälle. Eftersom Sydafrika är ett mångkulturellt samhälle är en medvetenhet om studenters olika kulturella bakgrunder av betydelse för interaktionen emellan studenter-bibliotekarier och studenter-studenter (Venter, 2004).

4.3 Digitala klyftan

I dagens informations- och kunskapssamhälle har informations- och kommunikationsteknik (IKT) revolutionerat det sätt som information sprids och kommuniceras globalt. Den tekniska utvecklingen skapar förutsättningar för människor i hela världen att ta del av informationsflödet. Informationsteknik är en förutsättning för att kunna ta del av digital information och forskning. En annan förutsättning är kunskap om hur man använder tekniken och hur man söker fram information.

Den digitala klyftan är ett centralt begrepp när man talar om tillgången till information i utvecklingsländer. Med den digitala klyftan avses den klyfta som finns mellan de som har tillgång till och kan använda tekniken och de som inte har tillgång till och inte kan använda tekniken. Partridge talar om ”digital haves” och ”digital have-nots” eller ”information rich” och ”information poor” (Partridge, 2007, ss. 3ff). Begreppet används dessutom för att beskriva två helt olika aspekter av den digitala klyftan, dels klyftan inom nationer dels klyftan mellan nationer. Tillgången till och förmågan att utnyttja modern informationsteknik skiljer sig mellan olika samhällsgrupper inom ett land i minst lika stor utsträckning som mellan olika utvecklade länder på informationsområdet. Grupper i samhället, som har svårt att utnyttja den nya tekniken, riskerar att ställas utanför informationssamhället (Partridge, 2007; Brooks, Donovan & Rumble, 2005).

Problematiken med den begränsade tillgången till Internet i Sydafrika blir extra påtaglig på grund av den snedfördelade tillgången mellan olika grupper i landet. Oyedemi (2012) visar i en studie att det är stora skillnader i tillgången till internet bland studenter i Sydafrika beroende på sociala och kulturella skillnader i landet. Studenter från familjer med låg inkomst är oftast de som saknar tillgång till datorer och Internet i hemmet. Följaktligen är det studenter från familjer med låg inkomst som använder datorsalar på campus mest regelbundet för Internetåtkomst. Seymour och Fourie (2004) påvisar i en intervjustudie med universitetsstudenter från Sydafrika, på hur den sociala och kulturella bakgrunden tillsammans med bristfälliga språkkunskaper påverkar studenternas IKT-kunskaper. De pekar på vikten av att universiteten utformar olika stödfunktioner för socialt missgynnade studenter för att utjämna den digitala klyftan.

I sin avhandling undersöker Davis (2005) hur studenterna interagerar med informationsåtervinningssystem (Information Retrieval Systems) på University of the Western Cape (UWC) och Peninsula Technikon (Pentech) där majoriteten av studenterna är svarta. Davis menar att slutet på apartheid har medfört nya utmaningar inom högre utbildning. Han pekar på att studenterna, och särskilt de svarta studenterna, har problem med informationssökning. Han visar i sin studie att de flesta studenterna aldrig tidigare varit på ett bibliotek eller använt datorer när börjar på UWC och Pentech.

Davis intervjuar en grupp bibliotekarier vid de båda universiteten om deras syn på studenternas informationssökning. Det som bland annat framkommer i deras berättelser är att många studenter är datorovana, känner inte till databaserna, har problem att definiera sökord och formulera sökstrategier samt har svårt att analysera och förstå sökresultaten. Studenternas sök beteende vittnar om stora brister i hur man söker information. De har problem med att förhålla sig till information och till begreppet informationskompetens. När man definierar informationskompetens måste man, menar han, ta hänsyn till studenternas uppfattning och förståelse av begreppet information. De har dessutom svårt med engelskan som är sökspråket i de flesta databaser eftersom engelska är deras andra eller tredje språk (Davis, 2005, ss. 57ff). En annan omständighet som bibliotekarierna lyfter fram är att studenterna många gånger är osäkra hur de ska tolka de uppgifter de får i kurserna och att de därför ofta vänder sig till bibliotekarierna för att få hjälp att tolka vad det är de ska göra (Davis, 2005, ss. 90ff).

Ett annat problem som Davis (2005) pekar på är att många lärare och bibliotekarier fortfarande sätter likhetstecken mellan datorkunskap och informationskompetens.

Datorkunskap är idag i och för sig en förutsättning för att söka information, men informationssökning kräver också konceptuella och kognitiva förmågor. Datorkunskap är, menar han, bara en del av det mer omfattande begreppet informationskompetens (Davis, 2005, ss. xxff). Olika perspektiv på informationskompetens presenteras i avsnittet nedan.

4.4 Perspektiv på informationskompetens

Det finns många definitioner av begreppet informationskompetens men två inriktningar dominerar litteraturen. Den första inriktningen betonar förmågor och färdigheter och är den instrumentella varianten av informationskompetens såsom det betonas, undervisas och praktiseras inom en lärande kontext. Den andra inriktningen, som är nyare, betonar det lärande som sker när en individ använder och tillämpar information. Dessa två inriktningar belyser den spännvidd som finns mellan de olika synsätt som försöker förklara och förstå detta begrepp (Lloyd, 2010).

Informationskompetens är den svenska översättningen av det engelska begreppet information literacy. Relaterade och tidigare använda begrepp är t.ex. bibliotekskunskap, användarundervisning, användarutbildning och informationssökning. Men begreppet information literacy har inte myntats inom biblioteksvärlden utan nämndes första gången av Zurkowski (1974) i en rapport där han redogör för framtida kompetensbehov inom arbetslivet i USA.

Den mest använda och citerade definitionen av informationskompetens är den från ALA (1989) som betonar de färdigheter som en informationskompetent individ bör ha: ” To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information.” ALA:s definition har legat till grund för många vidareutvecklingar av definitionen som avspeglar synen på informationskompetens som en slags kunskap som går att mäta och har presenterats i form av olika modeller och standarder.

Ett annat exempel på en definition på informationskompetens som betonar färdigheter är de standarder som har utarbetats av The Association of College and Research Libraries, a division of the American Library Association (ACRL, 2010):

- Determine the extent of information needed
- Access the needed information effectively and efficiently
- Evaluate information sources critically
- Incorporate selected information into one’s knowledge base
- Use information effectively to accomplish a specific purpose
- Understand the economic, legal, and social issues surrounding the use of information, and access and use information ethically and legally

Christina Doyle, en amerikansk forskare, har utgått från ALAs definition som hon vidareutvecklade och skapade en lista med tio punkter över vad som kännetecknar en informationskompetent individ:

- Recognizes that accurate and complete information is the basis for intelligent decision making
- Recognizes the need for information

- Formulates questions based on information needs
- Identifies potential sources of information
- Develops successful search strategies
- Accesses sources of information including computer-based and other technologies
- Evaluates information
- Organizes information for practical application
- Integrates new information into an existing body of knowledge
- Uses information in critical thinking and problem solving (Doyle, 1994, s. 3)

Doyles definition och teoretiska inriktning speglar en behavioristisk och kognitiv syn på lärande. Doyle's syn på informationskompetens kan sägas vara färdighetsbaserad. Listan över färdigheter beskriver en linjär process för hur en person blir informationskompetent.

Synen på informationskompetens som en slags kunskap som går att mäta har tagit sig uttryck i olika modeller och standarder. SCONUL (Society of College National and University Libraries) i Storbritannien har en modell som består av sju pelare och som fokuserar på utvecklingen av informationsfärdigheter (information skills) och IT-kompetens (information technology skills) som viktiga delar av informationskompetens (SCONUL, 2004). ANZIIL (Bundy, 2004) har antagit och anpassat sin definition baserat på ALAs definition. Den utgår från sex övergripande standarder som tillsammans definierar hur en informationskompetent person förvärvar, analyserar och applicerar sin kunskap. Big 6 är en annan färdighetsbaserad modell som betonar förmågan att identifiera ett informationsbehov samt att söka, finna, värdera och använda informationen effektivt (Big 6, 2012). Gemensamt för dessa standarder är att de utgår från informationskompetens som en generisk färdighet som kan tillämpas inom alla områden.

ALAs rådande definition av informationskompetens har fått kritik, delvis för att den är definierad utifrån vad biblioteksexperten anser vara kunskap. ALAs definition har även kritiserats för att den ser informationskompetens som något mätbart, att den inte betonar det sammanhang i vilket information söks och att den sätter likhetstecken mellan att vara informationskompetent och att kunna använda bibliotek.

Avhandlingen *The Seven Faces of Information Literacy* av den australiensiska forskaren Christine Bruce (1997) erbjuder på ett alternativt sätt att se på informationskompetens som tar sin utgångspunkt i en konstruktivistisk syn på lärande. Hennes definition gick emot den färdighetsbaserade uppfattningen av informationskompetens. Hon betonar och sätter i stället fokus på användarens uppfattningar eller upplevelser av fenomenet informationskompetens. I sin avhandling presenterar hon sju kategorier som beskriver olika sätt att förstå informationskompetens och som är hierarkiskt relaterade till varandra och har en ökande grad av komplexitet (Bruce, 1997, ss. 116ff):

- The information technology conception – informationskompetens uppfattas som förmåga att kunna använda IT för informationssökning och kommunikation
- The information sources conception – informationskompetens uppfattas som förmågan att kunna hitta information i olika informationskällor

- The information conception – informationskompetens ses som förmågan att kunna genomföra informationssökningsprocesser
- The information control conception – informationskompetens uppfattas som förmågan att kunna kontrollera och strukturera information
- The knowledge construction conception – informationskompetens uppfattas som förmågan att kunna bygga upp en egen kunskapsbas inom ett nytt område
- The knowledge extension conception – informationskompetens uppfattas som förmågan att arbeta med kunskap och tillämpa personligt perspektiv så att nya kunskaper kan erövrats
- The wisdom conception – informationskompetens uppfattas som förmågan att kunna använda information klokt

Bruce's olika kategorier gör begreppet informationskompetens mer komplext och betydelsen skiljer sig från tidigare färdighetsbaserade teorier som fokuserar på individens färdigheter. Hon visar på de sociala dimensionerna i de olika uppfattningarna och menar att informationskompetens är ett kollektivt ansvar (Bruce, 1997, s. 161).

Louise Limberg har i sin avhandling *Att söka information för att lära* (1998), som också grundar sig i konstruktivistiska tankegångar, undersökt samspelet mellan informationssökning och lärande. Limberg gjorde en kvalitativ studie där hon undersökte gymnasieelevers informationssökningsprocess i en specifik kontext, det vill säga den sociala praktik som skolan utgör, och använde sig av en fenomenografisk ansats. I sin avhandling poängterar hon att det inte finns en universell informationssökningsprocess utan att den alltid är beroende av kontexten.

Enligt Sundin (2005) har det funnits behov av ett kompletterande teoretiskt perspektiv som betonar just kontextens betydelse, eftersom tidigare teoretiska perspektiv "... inte i tillräcklig grad behandlar informationssökning som en social och kulturell praktik" (Sundin, 2005, s. 114). Därför har ett sociokulturellt perspektiv på informationskompetens utvecklats. Detta går ut på att man vill se lärande och kunskap utifrån en helhetssyn, det vill säga i relation till den kultur och det sammanhang som lärandet är en del av. Sundin (2005) kallar detta perspektiv för ett kommunikativt orienterat förhållningssätt. Vi har presenterat sociokulturellt perspektiv ovan under rubriken 3.1 Teoretiskt ramverk.

4.5 Förhållningssätt till användarundervisning

Den amerikanska forskaren Carol Kuhlthau inriktar sig mer på användarundervisning och betonar en ökad förståelse för de känslomässiga aspekterna i informationssökningsprocessen. Kuhlthau (1987) har identifierat tre förhållningssätt till användarundervisning:

- Tool- eller source approach: ett källorienterat förhållningssätt där man lär användarna att hitta och använda informationskällorna i ett specifikt bibliotek.
- Pathfinder approach: en stigfinnansansats eller beteendeorienterat förhållningssätt: att lära ut sökstrategier och visa hur man hittar information.
- Process approach: ett processorienterat förhållningssätt som förespråkas av Kuhlthau. Fokus ligger på användaren och informationssökningprocessen.

Det processororienterade förhållningssättet bygger på en konstruktivistisk syn på informationssökning och Kuhlthau problematiserar synen på informationssökning som en färdighet eller teknik. Hon menar att när användaren försöker åstadkomma mening i informationsflödet startar en process där individen går från osäkerhet till klarhet. Studenterna skall kunna applicera sina erfarenheter från informationssökningsprocessen i sitt livslånga lärande genom att studenterna kritiskt reflekterar över sin egen informationssökningsprocess (Kuhlthau, 1987).

Även Sundin (2005) belyser olika perspektiv på användarundervisning samt bibliotekariers olika förhållningssätt, medvetna och omedvetna, till användarundervisning som de kommer till uttryck i ett antal webbaserade handledningar. Hans resultat pekar på fyra olika förhållningssätt till användarundervisning:

- Källorienterat förhållningssätt
- Beteendeorienterat förhållningssätt
- Processororienterat förhållningssätt
- Kommunikativt förhållningssätt

Han drar paralleller mellan de tre förstnämnda och Kuhlthaus tre förhållningssätt till användarundervisning.

Det källorienterade förhållningssättet koncentrerar sig på själva informationskällorna, men saknar ett källkritiskt förhållningssätt till de specifika källorna i en specifik kontext. Källkritiken består mest av generella anvisningar. Sundin menar att detta förhållningssätt motsvarar det Kuhlthau kallar source approach.

Det beteendeorienterade förhållningssättet sätter också informationskällorna i centrum, men fokuserar mer på hur de olika källorna systematiskt ska användas i en ordningsföljd. Syftet med detta förhållningssätt är att förse studenterna med en manual med tips på sök teknik och tillvägagångssätt. Detta förhållningssätt liknar det Kuhlthau kallar pathfinder approach.

I det processororienterade förhållningssättet är det användaren och inte informationen som är i centrum. Det handlar om användarens informationssökningsprocess, från problemformulering till de olika faserna och i informationssökningsprocessen. Tanken är att denna kunskap ska kunna generaliseras och vara relevant även i andra sammanhang. Bibliotekarien har här en mer pedagogisk roll och måste ha kunskap om hur användare känner i de olika faserna av sin informationssökningsprocess. Detta förhållningssätt liknar det förhållningssätt Kuhlthau kallar process approach.

I det kommunikativt orienterade förhållningssättet är informationssökning en social process och sker i en specifik kontext. Användarens förståelse av ämne och kontext är i fokus. Kommunikation och samarbete mellan individerna betonas. Stor vikt läggs på diskussioner kring sökord och värdering. Detta kräver en medvetenhet om de sociokulturella förutsättningarna och att informationssökning får olika innebörd i olika kontexter (Sundin, 2005).

4.6 Samverkan med lärare

Relationen mellan bibliotekarier och lärare är en viktig förutsättning för hur användarundervisning kan utformas och hur arbetet med informationskompetens kan utföras.

Christiansen, Stompler och Thaxton (2004) beskriver i en artikel olika faktorer som påverkar samarbetet mellan bibliotekarier och lärare på universitetsnivå. Genom intervjuer, observationer och fokusgrupper konstaterar författarna att det finns en asymmetrisk skillnad mellan lärare och bibliotekarier och hur man förhåller sig till den. Författarna pekar på att universitetslärare och bibliotekarier hanterar denna asymmetriska skillnad på olika sätt. Lärarna ser den inte som ett problem medan den för bibliotekarien är ett problem (Christiansen et al., 2004).

Att producera och förmedla kunskap anser lärarna vara deras viktigaste uppgift. Enligt författarna tycker lärarna att biblioteken och bibliotekarierna framförallt har en servicefunktion, där den främsta uppgiften är att organisera och tillhandahålla informationsresurser till lärare och studenter. Servicefunktionen inom ett lärosäte har lägre status än funktionen som kunskapsförmedlare. Lärare är ofta vana vid att planera och hålla i utbildningar själva och anser inte att bibliotekarierna är insatta i deras ämnesområden. De inser inte att bibliotekarierna kan vara en resurs när det gäller att planera en kurs eller utbildning (Christiansen et al., 2004).

Bibliotekarierna ser på lärarna som okunniga inom områden som IKT och informationssökning och anser att lärarna har bristande insikter i vilka kompetenser som bibliotekarierna faktiskt har. I artikeln pekar författarna även på statuskillnader som att lärarna oftast har mer formell makt i beslutande organ på lärosätena. Skillnader i nivå på utbildning kan förekomma där lärarna många gånger är disputerade medan bibliotekarierna endast har en högskoleutbildning. Löneskillnader mellan universitetslärare och bibliotekarier är ytterligare en skillnad.

Skillnaderna i status mellan lärare och andra grupper inom lärosätet beror bland annat på skillnader i arbetstid, löner och förmåner, makt inom nämnder och beslutande organ och påverkar de sociala relationerna mellan lärare och övrig personal inom lärosätet. Författarna menar att detta skapar överordnade och underordnade relationer som legitimeras av antaganden om överlägsenhet och underlägsenhet. De menar att ett sätt att överbygga detta är till exempel att bibliotekarier deltar i universitetens centrala kommittéer och nämnder. Uppfattningen att bibliotekarieyrket är en traditionellt kvinnodominerad profession och därmed undervärderad på många sätt, till exempel genom lön, förmåner, respekt, finns fortfarande och det är en faktor som påverkar och förstärker den sociala statuskillnaden mellan bibliotekarier och lärare enligt författarna (Christiansen et al., 2004).

McGuinness (2006) tar i sin artikel också upp den sociala statuskillnaden mellan lärare och bibliotekarier. Han konstaterar att djupt rotade föreställningar och uppfattningar påverkar samarbetet mellan lärare och bibliotekarier och försvårar arbetet med att integrera informationskompetens i läroplanerna. Trots att det problembaserade lärandet idag ställer högre krav på att studenterna är informationskompetenta så är det svårt för bibliotekarier och lärare att hitta ett fruktbart samarbete. Många bibliotekarier upplever att lärarna inte uppmuntrar ett närmare samarbete och bibliotekarierna strävar efter att få

respekt i lärarkåren. McGuinness (2006) pekar på många studier där bibliotekarier upplever att lärarna inte vill släppa in dem i sina kurser och andra studier som visar att lärarna uppfattar bibliotekarier som en stödfunktion snarare än som en del av den pedagogiska processen. Det skapar frustration hos bibliotekarierna, men lärarna å sin sida upplever inte att det är ett problem.

McGuinness (2006) visar i sin studie att många lärare har uppfattningen att informationskompetens utvecklas succesivt och intuitivt genom att studenterna själva söker information. En sådan uppfattning, menar han, förutsätter att de uppgifter lärarna utformar till studenterna tvingar dem att behärska och förhålla sig till olika informationskällor för att skapa ett engagemang för informationskompetens. Trots detta är många lärare ovilliga att integrera informationskompetens i läroplanerna. Studenterna förväntas att själva utveckla sin informationskompetens samtidigt som de flesta är fokuserade på att bara göra det som krävs för att klara sin kurs. Informationskompetens prioriteras inte inom fakulteterna och författaren föreslår en rad strategier för att ändra på detta.

Danermark (2000) diskuterar i sin bok *Samverkan – himmel eller helvete?* några faktorer som är viktiga för att samverkan ska kunna genomföras. I boken tar författaren upp de problem som kan uppstå när man skall samverka utifrån olika perspektiv och vilka förutsättningar som bör råda. Han beskriver ledningens ansvar, organisatoriska förhållanden och regelverk som tre grundläggande faktorer som påverkar samverkan. Organisatorisk hemvist påverkar ens synsätt och sätt att agera.

Samverkan bygger också på att människor med olika förväntningar på samarbete, olika professioner och olika kunskaper möts för att tillsammans komma fram till en samarbetsform. Det är viktigt att identifiera skillnaderna och undanröja hinder mellan de samverkande eftersom skillnader i makt eller social status kan skapa obalans i mötet mellan olika yrkesgrupper. Det finns till exempel också skillnader i utbildningsnivåer eftersom universitetslärare ofta är disputerade, medan bibliotekarierna har en magisterexamen. En annan skillnad är språket eftersom lärare och bibliotekarier är skolade i olika kunskapsstraditioner med egna ”språk” eller yrkesjargong (Danermark, 2000, s. 26).

De Jager och Nassimbeni (2005) diskuterar de framsteg som bibliotekarier har uppnått i sina samarbeten med lärare och forskare, inom universitetsutbildningar i Sydafrika. De menar att en stor utmaning för bibliotekarier är att få till stånd ett närmare samarbete med lärare för att kunna implementera informationskompetens i läroplanerna. Man har på central nivå framgångsrikt jobbat fram policydirektiv för att stödja bibliotekens ambitioner att bli likvärdiga samarbetspartners i undervisnings- och lärprocesserna och tydliggöra kopplingen mellan informationskompetens, akademiska färdigheter och livslångt lärande. Även Somi och De Jager (2005) diskuterar vilken roll ett universitetsbibliotek kan ha för att höja studenters informationskompetens och datorkompetens. Författarna pekar på nödvändigheten av ett närmare samarbete med lärarna för att integrera informationskompetens och datorkunskap i universitetens läroplaner.

Bolmehag och Ejnarsson Zúñiga (2007) undersöker i sin magisteruppsats hur bibliotekarier och lärare vid en högskola uppfattar bibliotekariens funktion i den pedagogiska processen samt hur samarbetet mellan lärare och bibliotekarier upplevs.

Faktorer som påverkar samverkan är tid, kontakter, helhetssyn samt yrkestillhörighet. Resultatet visar att bibliotekariernas pedagogiska medvetenhet har ökat de senaste åren och att de är intresserade av ett fördjupat samarbete med lärarna. Det är oftast lärarna som har ansvar för studenternas uppgifter och som tar initiativ till samarbete. Lärarna tycker att bibliotekariernas användarundervisning är viktig, men det kan vara svårt att hitta samarbetsformer. De flesta bibliotekarier i studien uttrycker en önskan att få vara med och påverka den pedagogiska planeringen tidigare i processen. De intervjuade bibliotekarierna och lärarna i studien menar att de är på rätt väg och är sammanfattningsvis positiva till samverkan. Hultgren (2008) intervjuar i sin magisteruppsats högskolelärare för att undersöka hur de uppfattar sin samverkan med bibliotekarier. Resultatet visar att samtliga högskolelärare som deltar i grunden är positiva till samarbete med bibliotekarier. Faktorer som försvårar samverkan är tidsbrist, bristande marknadsföring, besparingar, effektivisering, digitalisering samt att bibliotekarier och lärare ingår i två olika yrkeskulturer.

Folkesson (2007) har studerat samverkan mellan lärare och bibliotekspersonal. Studien ingår i boken *Textflytt och sökslump: Informationssökning via skolbibliotek* (Alexandersson & Limberg, 2007). Studien visar att det är lärarnas syn på lärande och val av metoder som avgör vilken pedagogisk roll bibliotekarierna får. Hon pekar på skillnader i yrkeskulturer och yrkesidentiteter och efterlyser formaliserade mötesplatser där bibliotekarier och lärare kan diskutera och problematisera bibliotekariernas roll i undervisningen (Folkesson, 2007).

5. Metod

Kvalitativ forskningsansats inom samhälls- och beteendevetenskaperna är ett samlingsnamn för olika arbetssätt där forskaren själv är en del av den sociala verkligheten och vill fånga både människors handlingar och betydelsen av handlingarna. Det handlar om att tolka, försöka förstå och närma sig forskningsfrågan inifrån och titta på det specifika. Kvalitativa metoder har ett holistiskt perspektiv det vill säga forskaren utgår från helheten och inte från delarna. Helheten är något mer än summan av de ingående delarna. Man vill genom att kategorisera gestalta ett sammanhang eller ett fenomen i det sammanhang det uppträder. Kvalitativa metoder är lämpliga om man vill undersöka något inifrån och med en närhet till det som beforskas (Olsson & Sörensen, 2007, ss. 63ff). Under de två veckor vi tillbringade på biblioteket vid UWC intervjuade vi nio kontaktbibliotekarier. Förutom intervjuerna fick vi också möjlighet att delta i ett antal seminarier med temat informationskompetens. På seminarierna diskuterade vi informationskompetens och användarundervisning. Vi fick också en gedigen visning av universitetet med inblickar i både den historiska och politiska utvecklingen på UWC.

5.1 Semistrukturerad intervju

Vårt syfte med uppsatsen är att undersöka hur bibliotekarier vid UWC uppfattar begreppet informationskompetens och vilka förutsättningar som påverkar deras förhållningssätt till användarundervisning. Att använda semistrukturerad intervju som är en av många kvalitativa intervjumetoder gav oss möjlighet att få en inblick i bibliotekariernas egna upplevelser och erfarenheter. Genom att använda semistrukturerad intervju fick samtliga informanter samma frågor med öppna svarsmöjligheter. Intervjuprocessen blev på så sätt mer flexibel.

Trost (2005, ss. 14) menar att en kvalitativ intervjustudie är passande när man vill förstå hur människor resonerar och upplever något. Kvale och Brinkmann (2009, ss. 115 ff) delar in den praktiska delen av intervjuundersökningen i sju stadier. Dessa stadier är tematisering, planering, intervju, utskrift, analys, verifiering och rapportering. Vi valde att följa Kvales och Brinkmanns stadier i arbetet med våra intervjuer. Vi inledde vårt arbete med att formulera studiens syfte och funderade på studiens varför och vad. Vi planerade sedan för själva intervjun och formulerade en intervjuguide. Under själva intervjuerna intog vi ett reflekterande förhållningssätt. Eftersom Sydafrika är ett mångkulturellt samhälle med en för oss främmande kultur, så var vi medvetna om att vi inte kunde förutse de olika kulturella faktorer som påverkar relationen mellan den som intervjuar och den som intervjuas. Kvale och Brinkmann (2009, s. 160) menar att för att kunna upptäcka kulturella variationer måste intervjuaren vara medveten om kulturella skillnader. Vid analysen av intervjumaterialet inspirerades vi av det sociokulturella perspektivet samt Hofstedes kulturdimensioner och resultatet verifierades genom att fastställa validiteten och reliabiliteten.

Inför vårt besök på biblioteket vid University of Western Cape kontaktade vi biblioteksdirektören och ansvarig för kontaktbibliotekariegruppen. Vi fick kontaktuppgifter till samtliga tolv kontaktbibliotekarier och skickade via e-post en presentation om oss själva och information om vårt uppsatsarbete. Vi frågade om de var villiga att delta i intervjuer och berätta om sin syn på och arbete med

informationskompetens och användarundervisning. Vi fick svar från totalt nio kontaktbibliotekarier. Några var nya som kontaktbibliotekarier och ville bli intervjuade ihop med den mer erfarna bibliotekarien som man samarbetade med.

Intervjuerna förbereddes genom att vi konstruerade en intervjuguide med semistrukturerade, öppna frågor som gav utrymme till fördjupning, möjlighet att ställa följdfrågor och som gav möjlighet till en annan ordningsföljd på frågorna när det kändes relevant. Frågorna behandlade bland annat begreppet informationskompetens, arbetet med informationskompetens och användarundervisning på UWC, samarbete med lärare/forskare, studenterna etc.(se Bilaga 1). Engelska är det officiella språket på UWC och vi översatte därför intervjuguiden till engelska. Eftersom informanterna ville veta vilka frågor vi skulle ställa innan intervjuerna skedde så skickade vi intervjuguiden via e-post till alla informanter någon vecka innan. Intervjuerna genomfördes på biblioteket vid UWC i det kontor som vi tilldelades under vår vistelse där. Vi delade upp ansvaret för intervjuerna så att den ena stod för frågorna och den andra ställde följdfrågorna. Majoriteten av intervjuerna varade mellan en och två timmar och spelades in på bandspelare.

Vid kvalitativa intervjustudier är det viktigt att intervjuaren intar en hållning av att lyssna uppmärksamt och visa intresse för det respondenten berättar (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 144). Vi tänkte på att vara lyhörda och uppmärksamma på tonfall, ansiktsrörelser och så vidare (Trost, 2005, ss. 53ff). Det var till god hjälp att vi var två personer som genomförde intervjuerna. Den ena ledde samtalet medan den andra fokuserade på tonfall, minspel och så vidare samt inflikade följdfrågor. Vi lät varje informant tala till punkt utan att avbryta och försökte ge dem tid till eftertanke och möjlighet att komplettera svaren utan att bli avbrutna av oss som intervjuade. Av denna anledning fick vissa frågor i intervjuguiden mer uttömmande svar av informanterna beroende på informanternas mer eller mindre uttömmande berättelser. Eftersom intervjuerna genomfördes på engelska som inte är vårt första språk och inte heller informanternas första språk så var vi noga med att få så utförliga svar som möjligt för att kunna tolka svaren korrekt.

5.2 Analys

Inledningsvis vill vi klargöra skillnaden mellan deduktiv och induktiv undersökning som handlar om förhållandet mellan teori och empiri. En deduktiv undersökning utgår från teori och formulerar hypoteser som sedan testas empiriskt. I en induktiv undersökning är teorin i stället resultatet av de slutsatser man dragit utifrån empirin. Deduktiva och induktiva undersökningar är sällan renodlade. Det förekommer ofta ett inslag av deduktion i induktiva studier och tvärtom (Bryman, 2002, ss. 20ff).

Vår studie är i huvudsak en induktiv undersökning, men har vissa deduktiva inslag. Vi utgick från empirin, men teorin har varit närvarande i delar av analysarbetet, det vill säga i den teoretiska analysen. Analysen gjordes i två steg genom att vi inledningsvis analyserade materialet med hjälp av meningskoncentration för att i nästa steg applicera vårt teoretiska ramverk. Vi har hela tiden varit medvetna om att det inte går att anpassa empirin till det teoretiska ramverket. I de fall teorin inte stämmer med empirin så är det empirin som gäller.

Vi lyssnade på intervjuerna flera gånger för att kunna göra en korrekt sammanfattning av innehållet. Trost (2005, ss. 127ff) skriver "...man lyssnar till bandet, skriver ner vissa minnesanteckningar samt sedan skriver en sammanfattning av intervjun där man dessutom omstrukturerar den så den passar den strukturen man har i intervjuguiden". Fördelen med en sammanfattning var att materialet blev enklare att överblicka och därmed lättare att analysera (Trost, 2005, ss. 127ff).

Vid intervjuanalysen använde vi oss av meningskoncentrering (Kvale 2009, ss. 217 ff). Vi läste sammanfattningarna flera gånger och markerade betydelsefulla meningar i texten med olika färgpennor. Vi delade därefter in varje intervju i meningsenheter som vi sedan tematiserade såsom vi uppfattade informanternas utsagor. För att säkerställa trovärdigheten och tillförlitligheten gjorde vi detta var för sig och jämförde sedan resultatet. Vi ställde sedan frågor till meningsenheternas centrala teman utifrån våra forskningsfrågor. Därefter sammanställde vi de teman som var centrala till en deskriptiv utsaga. Denna analyserades sedan utifrån vårt teoretiska ramverk, det vill säga vi fokuserade på aspekter kring kontextens betydelse, och identifierade kategorier. De begrepp vi arbetade med i den teoretiska analysen var maktdistans, individualism och undvikande av osäkerhet från Hofstedes kulturdimensioner samt aspekter kring samarbete och kommunikation i den sociala och kulturella kontexten från det sociokulturella perspektivet.

Exempel:

Meningsenhet	Centralt tema		Kategori
We do have students with different backgrounds that have gone through different schooling, some do not have school libraries. We have some students who are Afrikaans-speaking who struggle to pick up the English and there are those who are Xhosa-speaking also/--/ English is their second language.	Studenternas utbildningsbakgrund och kunskaper i engelska	➔	Studenternas förutsättningar
We have a very professional relationship with our academics/---/ we have an open door policy as well as they have/---/ we are always welcome, you know academics are always busy, they have a busy expression on their face, that I am busy. I have never experienced that though/---/ we are also busy as they are but I have more empathy with them.	Relationen mellan bibliotekarier och lärare	➔	Samverkan med lärarna
You knew that here you would work with people that go back into your own community. The idea is that for anything to be developed you need to push back into your own community. That is what education for me is all about.	Bibliotekariernas kollektiva samhällssyn och sociala patos för studenterna	➔	Relationen med studenterna

Information literacy – it´s different kind of things, because for somebody who can´t read you need some kind of functional literacy/---/ To be able to deal with information specifically you need another few critical skills/---/ it is part of this bigger thing, there is technology on one hand and there are all these integrated library systems.	Kontextens betydelse för hur bibliotekariernas förhåller sig till informationskompetens	➔	Informationskompetens och användarundervisning
--	---	---	--

Tabell 1: Exempel på intervjuanalys genom meningskoncentrering samt utarbetande av kategorier utifrån det teoretiska ramverket.

En problematik som vi har varit medvetna om under intervjuerna och analysen är att Sydafrika är ett mångkulturellt samhälle. Vi förberedde oss inför intervjuerna genom att läsa om Sydafrika för att kunna upptäcka kulturella variationer. Vid intervjuerna var vi medvetna om de kulturella skillnaderna och vid analysen reflekterade vi över vårt västerländska perspektiv och hur det kunde påverka analysen.

5.3 Validitet och reliabilitet

För att säkerställa reliabiliteten har vi systematiskt och ärligt beskrivit insamlingen och bearbetningen av data. Vi var medvetna om att våra uppfattningar inte fick påverka resultatet. Förförståelse är däremot en förutsättning för att kunna förstå och sätta sig in i den intervjuades situation, drivkrafter, tankar och känslor. Även vår erfarenhet som bibliotekarier är en del av förförståelsen. Vi diskuterade vilka eventuella fördomar eller förutfattade meningar som vi hade innan intervjuerna och försökte förhålla oss kritiska till vår förförståelse och till våra eventuella förutfattade meningar (Holme & Solvang, 1997, s. 151). En svårighet var att varken vi eller våra informanter har engelska som modersmål. Vi valde därför att återge citaten på engelska för att öka transparensen och trovärdigheten. Det är viktigt att kunna fastställa att resultat och analys är tillförlitliga. (Bryman, 2002, ss. 270ff).

Vid intervjuerna liksom i alla stadier av undersökningen utgick vi från våra forskningsfrågor och beskrev utförligt hur vi gick tillväga för att säkra validiteten. Det är svårt att generalisera resultatet eftersom studien är gjord i en specifik miljö och med specifika individer. Vår ambition är heller inte att resultatet ska kunna generaliseras till andra kontexter. Vårt fokus är att fördjupa vår kunskap om hur förutsättningarna för användarundervisning och informationskompetens uppfattas i just den specifika verksamheten på UWC. Vår ambition är att vår analysmodell ska gå att applicera i andra liknande studier (Bryman, 2002, s. 270ff).

5.4 Presentation av informanterna

Vi intervjuade sju kvinnliga och två manliga kontaktbibliotekarier. Tre av intervjuerna genomfördes som gruppintervjuer med två deltagare och de andra tre intervjuerna var individuella. Majoriteten av dem har arbetat länge på bibliotek och länge på UWC och två var relativt nyanställda. Vi har valt att ge våra informanter fingerade namn. Julie och Pat började båda att arbeta på bibliotek för över tjugo år sedan. De arbetade först som biblioteksassistenter och har sedan läst till bibliotekarier under åren. Julie har

även provat på andra arbeten under åren och kom tillbaka till UWC för ungefär ett och ett halvt år sedan. Hon fick då en tjänst som kontaktbibliotekarie. Pat har arbetat på UWC hela sitt yrkesliv och fick sin tjänst som kontaktbibliotekarie sju månader innan vi träffades.

Nancy har jobbat som biblioteksassistent på biblioteket vid UWC sedan 1985 på olika avdelningar och samtidigt studerat till bibliotekarie på samma universitet. Sedan 2007 jobbar hon som kontaktbibliotekarie. William har utbildat sig på University of Cape Town (UCT) och även jobbat som biblioteksassistent på biblioteket vid UCT. Sedan 2003 har han jobbat som bibliotekarie på UCT men sökte sig 2010 till biblioteket vid UWC och fick jobb som kontaktbibliotekarie.

Susan berättar att hon arbetat som bibliotekarie på UWC sedan 1979. Under 1980-talet var hon ansvarig för ett av fakultetsbiblioteken. 1989 integrerades de med huvudbiblioteket. Rosie började jobba som bibliotekarie 1995. Hon arbetade på många olika universitet i Sydafrika innan hon kom till UWC 2002. Hon fick då en av de två kontaktbibliotekarietjänsterna som fanns på universitetsbiblioteket vid den tiden.

Rhonda började arbeta som biblioteksassistent på folkbibliotek 1979 innan hon sökte sig till UWC för att studera i början på 1980-talet. Samtidigt som hon studerade arbetade hon på biblioteket vid UWC. Hon har en examen i biblioteksvetenskap. Hon har jobbat på de flesta avdelningarna på biblioteket och jobbar numera som kontaktbibliotekarie.

Charles har jobbat som bibliotekarie i 15 år på olika bibliotek i Sydafrika. Han tog sin examen på UWC. Han sökte sig tillbaka till UWC och har nu en tjänst som kontaktbibliotekarie sedan drygt tre månader.

Carol började redan 1974 som biblioteksassistent och har jobbat på olika avdelningar inom biblioteket vid UWC. Hon började studera på UWC eftersom det var det enda universitet som antog färgade.

Samtliga informanter har minst bibliotekarieexamen och har många års yrkeserfarenhet. De flesta har arbetat länge på biblioteket vid UWC men haft olika funktioner inom biblioteket. Några har under en tid lämnat UWC och arbetat på andra bibliotek för att sedan söka sig tillbaka. Samtliga informanter arbetade som kontaktbibliotekarier när vi gjorde våra intervjuer.

6. Resultat av analysen

I detta avsnitt presenterar vi resultatet av analysen. Vi bearbetade och analyserade vårt intervjumaterial med hjälp av kvalitativ innehållsanalys. Vi arbetade med meningskoncentrering och utvecklade centrala teman. Dessa låg sedan till grund för vår teoretiska analys. Det var framförallt den sociala och kulturella kontextens betydelse i den sociokulturella teorin och delar av Hofstedes kulturdimensioner som låg till grund för den teoretiska analysen. Med hjälp av dessa teoretiska ramverk framträdde kategorier som fokuserar på kontextens betydelse för synen på informationskompetens och förhållningsätt till användarundervisning (se exempel kapitel 5.2 Analys). De kategorier som framträdde vid analysen var: studenternas förutsättningar, samverkan med lärare, relationen med studenterna samt bibliotekariernas syn på informationskompetens och användarundervisning.

6.1 Studenternas förutsättningar

Informanterna beskriver Sydafrika som ett samhälle med sociala, ekonomiska och digitala klyftor. De framställer UWC som en mångkulturell arbetsplats. De berättar att universitetet av tradition alltid har varit öppet för studenter med olika bakgrund, under förutsättning att de var emot apartheid. ”We accepted anybody that was against government policy” säger Rhonda. Avgifterna för att studera vid UWC är och har alltid varit traditionellt lägre än på andra universitet i regionen och Rhonda menar att det också kan vara en förklaring till den mångkulturella miljön. Det gör att även studenter från fattigare delar av Sydafrika söker sig till universitetet. Studenterna kommer från olika förhållanden med olika bakgrunder och de talar många olika språk. Alla informanter uttrycker en stark passion och ett starkt engagemang för att de socialt missgynnade studenterna ska få en universitetsutbildning.

We have students with all sorts of backgrounds, you know. We get the very privileged and you get people who have nothing, who come from the rural areas. They have literally nothing. But there is this idea that they must have an education. (Rhonda)

Samtliga informanter beskriver studentgruppen som heterogen och menar att även de studenter som inte kommer från fattiga förhållanden har olika förutsättningar. Susan och Rosie uttrycker det så här: ”We do have a lot of differences – race, language, ethnicity, whatever...”.

Även om UWC fortfarande har mest svarta studenter har allt fler vita valt att läsa på UWC under senare år. Förutom att studentsammansättningen idag är mer etniskt heterogen ser man också betydligt fler kvinnliga studenter. Det har, berättar Rhonda, funnits en politisk vilja att centralisera utbildningar till vissa universitet och man har slagit samman de mindre universitet till större universitet. Till exempel har sjuksköterskeutbildningen och tandläkarutbildningen förts över till UWC. Det gör också att studentgrupperna på universitetet sinsemellan skiljer sig en del beroende på vilket ämne de läser. På vissa utbildningar som, t.ex. sjuksköterskeutbildningen, samlas de mer privilegierade studenterna. Till en början var många vita ängsliga för att skicka sina barn för att studera på UWC, men med tiden har det visat sig att det fungerar bra menar

Rhonda. Majoriteten av de studenter som väljer att studera på UWC kommer dock fortfarande från fattiga förhållanden på landsbygden och är beroende av statliga stipendier för att kunna studera.

We have, how can I say that, students are mostly from the rural background. They are from all over South Africa. We have a multi cultural, you know, diverse, we got a really diverse type of environment that we found ourselves in. Sometimes, it's even for the first time they enter a big city./---/ They can be poor and disadvantaged./---/ They have burseries. The majority of students study through burseries or loans that the university organizes for them. (Julie och Pat)

Enligt informanterna saknar skolorna som studenterna kommer ifrån många gånger skolbibliotek och många av studenterna har inte de förkunskaper som krävs för högre utbildning. En del av studenterna har läs- och skrivsvårigheter och bristfälliga kunskaper i engelska. Studenterna har familjer som gör stora uppoffringar för att skicka dem till universitet för att studera. Studenterna har därför höga förväntningar hemifrån att klara utbildningen så snabbt som möjligt, för att sedan återvända till sin familj och sin hembygd och bidra till familjens försörjning och till landets utveckling.

Majoriteten av studenterna har inte engelska som sitt modersmål. Informanterna berättar att många studenter har svårt att klara sin utbildning eftersom all undervisning på UWC sker på engelska. Charles berättar att mindre än hälften av dem behärskar engelska när de kommer till universitetet. Han upplever att de studenter som har grundläggande datorkunskaper ändå inte vet hur man söker information och han menar att de definitivt inte är informationskompetenta i en högskolemiljö. Hans erfarenhet är att en stor del av studenterna aldrig har varit i ett bibliotek innan de kom till UWC.

We do have students with different backgrounds that have gone through different schooling, some do not have school libraries. We have some students who are Afrikaans-speaking who struggle to pick up the English and there are those who are Xhosa-speaking also/---/ English is their second language. (Susan och Rosie)

Susan och Rosie berättar också att många studenter inte har någon datorvana och att de saknar internetuppkoppling hemma. Laptops har blivit vanligare, men fortfarande kommer de flesta studenterna till biblioteket för att använda datorerna.

6.2 Samverkan med lärarna

De informanter som arbetat länge på UWC säger att de under åren har skapat nära och goda relationer med många lärare men de säger också att det inte existerar något riktigt samarbete. Susan och Rosie menar att ett gott samarbete med lärarna är en förutsättning för att nå fram till studenterna. När informanterna kommer närmare in på sina relationer med lärarna berättar de att den egentligen ser väldigt olika ut. De har bra relationer med vissa lärare, men sämre med andra.

At this point, some, I do have some good relations with certain departments and some not, where they keep a distance and they only contact when they really need you. (Rhonda)

För att skapa närmare relationer har kontaktbibliotekarierna på senare tid börjat gå ut till fakulteterna några timmar en gång i veckan. Tjänsten är tänkt för lärarna och forskarna, men än så länge är det framförallt studenterna som vill ha hjälp med olika saker. Julie och Pat berättar att de upplever att de vid dessa tillfällen alltid är uppskattade och respekterade av lärarna och forskarna, men att forskarna är ofta mer ödmjuka emot dem än vad lärarna är. De berättar att lärarna och forskarna ofta har ett upptaget uttryck i ansiktet. Julie och Pat tycker att man får förstå det, eftersom de har så mycket att göra.

We have a very professional relationship with our academics/---/ we have an open door policy as well as they have/---/ we are always welcome, you know academics are always busy, they have a busy expression on their face, that I am busy. I have never experienced that though/---/ we are also busy as they are but I have more empathy with them. (Julie)

Susan och Rosie poängterar att man måste ha många kontakter och kanaler för att nå fram och skapa förutsättningar för samarbete. De menar att man måste vara medveten om att det handlar om personliga relationer och att de relationer man skapar är en förutsättning för samarbete. Lärarna vet inte vad bibliotekarierna kan förmedla och har svårt att bedöma deras insats och betydelse för studenternas uppgifter. De bokar in undervisning utan att se till att den kommer vid en tidpunkt som är relevant för studenterna. Lärarna deltar ibland i undervisningen och engagerar sig, men ofta får informanterna en känsla av att de trampar in på ett område som läraren anser vara sitt när de söker samarbete. Rhonda anser att det finns en hierarki som gör att yngre lärare oftare ser bibliotekarier som assistenter till läraren än som samarbetspartners. Alla lärare känner inte heller till begreppet informationskompetens och dess innebörd och därför finns det idag inte stöd för en integrering av informationskompetens i kursplanerna. De upplever dock att allt fler lärare på senare år har insett vikten av informationskompetens och att lärarna i och med det har fått en annan inställning till biblioteket och bibliotekarierna.

De poängterar vikten av att biblioteket finns representerat i olika forum på universitetet. Bland annat har de Teaching and Learning Committées, som bildats på fakulteterna och där biblioteket har representanter, gjort att biblioteket fått en mer central roll på universitetet. Informanterna uttrycker en stark önskan att biblioteket oftare skall inkluderas i planeringen av utbildningarna på ett bättre sätt och att det ska finnas en koppling mellan ämnesundervisningen och användarundervisning, för att tidpunkten skall optimeras när användarundervisning bokas in. Lärare hänvisar ofta enskilda studenter direkt till kontaktbibliotekarierna, men som Rhonda uttrycker det: "If you feel confident enough to send one student to me, why not send all your students to me?".

Charles berättar att han skriver en masteruppsats inom biblioteks- och informationsvetenskap och att en del av forskarna och lärarna respekterar honom mer sedan de fick veta att han skulle på en bibliotekskonferens och presentera ett paper.

They started to see me as a professional. /---/ It did underline to me the importance of as librarian to be a researcher. If you are a researcher they take you seriously. (Charles)

6.3 Relationen med studenterna

I våra samtal med informanterna förstår vi att många av dem har ett djupt engagemang i sitt arbete med studenterna och att de medvetet har valt att arbeta på UWC.

You knew that here you would work with people that go back into your own community. The idea is that for anything to be developed you need to push back into your own community. That is what education for me is all about. (Rhonda)

Informanterna är överens om att de har en bra relation med de flesta studenter. De menar att när studenterna förstår vad bibliotekarierna kan hjälpa dem med och förstår deras kompetens, så möts de med respekt. Studenterna uppskattar bibliotekarierna när de förstår vad informationskompetens handlar om.

Att de flesta studenter och bibliotekarier inte har engelska som sitt modersmål, ställer höga krav när de kommunicerar och informanterna upplever att det ibland är svårt att nå fram. De berättar att de byter språk, när de träffar studenter som har samma modersmål som de själva, för att det ska bli lättare att kommunicera. De uppfattar att de tillfällen då de verkligen når fram till studenterna är just vid individuell handledning.

If students do come individually I can pick up easily, this is actually a Africaans-student, then I switch over to Africaans. If they can't express themselves in English, I switch over to Africaans and she [Rosie] switches over to Xhosa. (Susan)

För att underlätta användarundervisningen har några av informanterna försökt lära sig flera av de sydafrikanska språken, men de upplever att det är svårt. En informant uttrycker att språket också har en politisk laddning. Hon säger "Afrikaans is an apartheid language for me".

Studenternas attityder mot bibliotekarier varierar alltifrån att man kräver hjälp och service till att man vill ha individuell handledning eller hjälp med att utföra en uppgift. Att de har höga förväntningar på både lärare och bibliotekarier beror enligt informanterna på de höga avgifterna för universitetsutbildning i Sydafrika. Flera av informanterna berättar att studenterna hellre söker bibliotekariens hjälp än frågar sin lärare om de inte förstår en uppgift eller behöver hjälp inom sitt ämne. De tycker att respekten för bibliotekarier är mer synlig bland masterstudenter än bland studenter på grundnivå. Informanterna tycker att de har en bra relation med de flesta studenter och särskilt med de studenter som de har haft undervisning för.

Different attitudes, some never come, they don't know what we can do for them. Those who come in contact with us, respect us. When they realize how we can help them, they are grateful for what we told them. (Rosie)

Många studenter har det tufft med studierna och informanterna uttrycker mycket värme och engagemang när de talar om vikten att få studenterna att klara sina utbildningar. De menar att det i alla situationer är viktigt att ha en bra attityd till studenterna och möta dem med ödmjukhet. Om de till exempel måste be dem att sänka ljudnivån försöker de tänka på hur de uttrycker sig. En del studenter har ett stort behov av att bara prata, inte enbart om sina studier, utan om sitt liv överhuvudtaget. De kan berätta om skilsmässor och andra svårigheter och som Susan uttrycker det: "you have to like people to work as a librarian" och "the librarian is a social worker".

6.4 Informationskompetens och användarundervisning

Många av informanterna talar inledningsvis om sökteknik, sökstrategier, ämnessökningar och så vidare. Som ett direkt svar på frågan vad de lägger i begreppet informationskompetens säger de att det handlar om förmågan att söka, värdera och använda information. Julie uttrycker att det handlar om att visa studenter, lärare och forskare "what we have and how to use it".

We are concentrating on the five main ACRL-standards, so they can at least get past those standards, then they are information literate/---/ I never really get that much time to teach them to synthesize information, we concentrate on the first three standards/---/hoping that the lecturer would concentrate on the other. (Susan)

Under samtalens gång blir dock begreppet informationskompetens alltmer komplext och mångfacetterat och det kommer att handla om allt från att förstå hur en uppgift ska angripas till att kunna förstå engelska och kunna hantera en dator.

Information literacy – it's different kind of things, because for somebody who can't read you need some kind of functional literacy/---/ To be able to deal with information specifically you need another few critical skills/---/ it is part of this bigger thing, there is technology on one hand and there are all these integrated library systems. (Rhonda)

Informanterna menar att de alltid undervisat studenterna i informationssökning, men från att de tidigare fokuserat på tryckta källor handlar det nu om elektroniska källor. De berättar att den tekniska utvecklingen, de nya läroplanerna och det problembaserade lärandet gör att studenterna idag på ett annat sätt tvingas söka information på egen hand.

I would say that in the way of what we offer now has changed, the main concept is still the same/---/ The curricula is forcing the students to conduct research/---/they are more problem-based. (Susan)

Informanterna berättar att de först på senare år verkligen förstått vidden av begreppet informationskompetens. Det har i någon form alltid funnits med i arbetet på biblioteket vid UWC, men med ett mer traditionellt innehåll det vill säga biblioteksundervisning. De berättar att de på senare år börjat läsa vetenskapliga texter om informationskompetens och att de då fått en annan insikt i begreppet.

It was there, we took it for granted, we didn't know the concept itself. It is a very broad concept that needs to be explained to other people as well because it doesn't only end with the library.
(Nancy och William)

Informanterna beskriver informationskompetens som ett begrepp med många dimensioner och till dem hör läsa och skriva, tillämpa sina kunskaper och utforska nya områden. Nancy och William menar att informationskompetens inbegriper många literacies – reading literacy, computer literacy, media literacy, digital literacy och så vidare. Informationskompetens är ett komplext begrepp och det kan inbegripa så olika saker för olika studenter i olika situationer anser informanterna. Om man utgår från den enskilde studenten, så kan det vara att man förklarar vad en databas är eller hur en bok skiljer sig från en tidskrift. De poängterar att det inte bara är "hands on" som är viktigt för att bli informationskompetent. Studenterna måste också kunna värdera, kritiskt granska och omvandla informationen till egen kunskap. De beskriver informationskompetens som ett begrepp som är sammansatt av många delar och som Rhonda uttrycker det, Big 6 är bara en del av det.

Informationskompetens, menar informanterna, är viktigt för studenternas lärande och William poängterar att det också är betydelsefullt att få studenterna att intressera sig för texter utanför kurslitteraturen och på så sätt inte bara lära sig för att lösa en uppgift utan lära för livet. Han menar att det hänger mycket på att läraren utformar uppgifterna på ett sådant sätt. Informationskompetens är en av de kompetenser som studenterna behöver för sina studier och för sitt fortsatta yrkesverksamma liv.

Sedan man under de senaste åren börjat intressera sig för studenternas lärande centralt på universitetet så har både bibliotekarier och lärare börjat bli mer medvetna om konceptet informationskompetens. Det har också inneburit en annan syn på biblioteket och idag ser man biblioteket mer och mer som ett centrum för teknik, kunskap och vetenskaplig kommunikation. De hoppas och tror att eftersom biblioteket nu finns representerat i den Teaching & Learning plan som UWC har antagit, så blir det större fokus på informationskompetens i undervisningen. Teaching & Learning committees är ett forum där bibliotekarierna får möjlighet att diskutera informationskompetens med lärare, öppna upp för samarbeten och göra lärarna medvetna om informationskompetensens betydelse för studenternas lärande.

On campus itself it wasn't that important issue, aspect or skill. Now that we are exposed to the concept itself we take it very seriously and we are trying to take it out there to the departments so that they are on the same level and understand the importance of it./---/Some of the people that started doing research especially on learning and learning abilities it was like the gates opened, they had a look at it and discovered what is all involved in this – the information literacy./---/ The library as a unit wasn't seen as that important unit at that time. It was only the teachers and teaching and things like that. People who did the research wanted to better the learning abilities of the students. Teaching has definitely changed. (Nancy och William)

En förhoppning som både Nancy och William uttrycker är att informationskompetens ska inkluderas i planeringen av utbildningarna på ett bättre sätt framöver, dels genom att lärarna kopplar användarundervisningen till en ämneskontext, dels att tidpunkten för användarundervisningen optimeras. Charles betonar att informationskompetens inte är en generell färdighet utan att det alltid måste integreras med och anpassas till det ämne studenten läser och med studentens behov i fokus. Informanterna är överens om att det är viktigt att knyta informationssökning till ett ämne som studenterna kan relatera till eller som de kan ha nytta av i verkliga livet och för det livslånga lärandet. Julie berättar till exempel om en grupp första års studenter som fick i uppgift att ta fram information till en fiktiv vän som fått bröstcancer. De fick sedan redovisa hur och var de sökte fram informationen och hur de förhöll sig till det de hittade.

När informanterna berättar om sin användarundervisning säger de att undervisningen oftast sker i storgrupp och att det därför är svårt att veta om man når fram. Det kan vara så många som 350 studenter i en grupp.

Carol berättar att hon ofta brukar börja sin undervisning med att visa olika publikationstyper för studenterna. Hon berättar att hon utgår från de tidningar som finns att köpa i affären och att hon sedan förklarar hur en tidning skiljer sig från en tidskrift, att en artikel i en tidskrift tar längre tid att skriva och att den därför inte kommer ut så många gånger på ett år. Hon förklarar också varför en del tidskrifter är vetenskapliga och andra populärvetenskapliga. Hon menar att det är viktigt att studenterna förstår varför en del litteratur är vetenskaplig och annan litteratur inte är det.

Informanterna är överens om att det är viktigt att möta den enskilde studenten på den nivå hon eller han befinner sig. Pat berättar att det är många studenter som har svårt att hänga med när hon har användarundervisning. För att försöka få med sig alla brukar hon därför inleda med att säga till studenterna att de måste avbryta om de inte förstår.

All of us are not on the same page, one person will be good in this field, another will be good in that field/---/ just put up your hand/---/ some come from the rural areas and some know how to use the computer/---/this will make them more free to ask. (Pat)

7. Diskussion

Syftet med studien var att undersöka förutsättningar och förhållningssätt till informationskompetens och användarundervisning på UWC. I diskussionen kommer vi att utgå från våra forskningsfrågor:

- Vilka är förutsättningarna för användarundervisning på UWC?
- Hur påverkar förutsättningarna på UWC bibliotekariernas förhållningssätt till informationskompetens och användarundervisning?

De kategorier som framträdde i analysen var studenternas förutsättningar, samverkan med lärare och bibliotekariernas förhållningssätt. Vi kommer att diskutera hur kategorierna är relaterade till varandra utifrån forskningsfrågorna, vårt teoretiska ramverk samt tidigare forskning. Det är bibliotekariernas inställning till och perspektiv på informationskompetens och användarundervisning som vi har valt att fokusera på i denna studie. Det är deras berättelser om förutsättningar och förhållningssätt som ligger till grund för vår diskussion.

7.1 Förutsättningarna för användarundervisningen

7.1.1 Studenterna

I resultatet av analysen framkom att studenternas bakgrund påverkar förutsättningarna för användarundervisningen på UWC. De faktorer som framträdde och som vi kommer att diskutera nedan är social och kulturell kontext samt språk- och it-kunskaper.

Mötet med universitetsbiblioteket innebär för alla nya studenter att komma till en ny social kontext. Att studenterna på UWC kommer med så vitt skilda förutsättningar till universitetsbiblioteket påverkar socialiseringsprocessen och bibliotekariernas relation med studenterna och arbetet med användarundervisning. Bakgrund och erfarenhet påverkar hur vi uppfattar och handlar i olika sociala sammanhang (Säljö, 2000 s.128ff). Vårt resultat visade att informanterna är mycket medvetna om den kulturella och sociala kontext de verkar i och de lyfte fram studenternas varierande bakgrunder som påverkar deras sätt att tänka, kommunicera och lära.

Hofstede (2005) menar att samhällen med hög kollektivism sätter gruppen framför individen och att lojaliteten sträcker sig långt utanför den närmaste familjen. Ubuntu, det vill säga att det kollektiva har företräde framför det individuella, genomsyrar många sydafrikanska folkgruppers syn på livet (Ndletyana, 2003; Venter, 2004). Detta kommer till uttryck i informanternas starka sociala patos för att de missgynnade studenterna ska få en högre utbildning. Genom sitt sociala patos medierar de till studenterna att de finns där för att stötta dem. Bibliotekarierna ser det som sin uppgift att socialisera in studenterna i UWC:s sociala praktik och de uttrycker mycket värme och engagemang när de talar om vikten att få studenterna att klara sina utbildningar. De menar att det i alla situationer är viktigt att ha en god inställning till studenterna och möta dem med respekt och få dem att känna sig delaktiga och engagerade. De ger också uttryck för en kollektivistisk tanke om att utbildningen ska bidra till ett livslångt lärande och i förlängningen till det sydafrikanska samhällets utveckling. Vi uppfattar att när

informanterna betonar vikten av att ge tillbaka till eller stärka den svarta befolkningen så är det ett uttryck för kollektivistisk syn.

Språket är ett centralt medierande redskap i all kommunikation för att förstå och tillägna sig verkligheten. När man lär sig ett språk eller en ämnesterminologi lär man sig att tänka inom ramen för en viss kontext. Alla sociala praktiker har sitt eget sätt att kommunicera och interagera (Säljö, 2000, s.88). Eftersom engelska är det officiella undervisningsspråket på UWC måste många studenter lära sig på sitt andra eller tredje språk och det påverkar deras möjligheter att söka information. De flesta informationsresurser har också engelska som sökspråk. Vi menar att det påverkar studenternas förståelse för databasernas terminologi som i sin tur påverkar informationssökningsprocessen. Den forskning vi läst visar att förståelsen av nya begrepp på ett nytt språk och i en ny diskurs är mer komplext än att bara översätta begrepp från ett språk till ett annat (Paxton, 2009; Davis, 2005). Bristen på goda språkkunskaper i engelska påverkar studenternas möjlighet att teoretiskt reflektera och förstå terminologin inom sin ämneskontext och därmed påverkas även studenternas förståelse för informationssökning.

Denna problematik finns även här hos oss. En stor skillnad är att vi har svenska som ett gemensamt språk och kan förklara och instruera på ett språk som båda parter behärskar. Ingen av våra informanter har själva engelska som modermål vilket på UWC ytterligare försvårar interaktion och kommunikation. Inte bara språk utan även de olika kommunikationsmönster som är en del av språket påverkar bibliotekariernas arbete med användarundervisning och enskild handledning. Den språkliga och kulturella mångfalden ställer krav på kunskaper och fingertoppskänsla hos både bibliotekarierna och studenterna. Bibliotekarierna medierar en samhörighetskänsla med studenterna genom att byta språk när de träffar studenter som har samma modersmål som de själva, för att det ska bli lättare att kommunicera.

Det är stora skillnader i internetanvändning mellan olika grupper i det sydafrikanska samhället. Detta gör att diskrepansen vad gäller internetvanor mellan studentgrupperna är stora (Davis, 2005; Oyedemi, 2012). I vår studie kommer vi fram till samma resultat. Sydafrika beskrivs av informanterna inte bara som ett land med sociala och ekonomiska klyftor utan också som ett land med stora digitala klyftor. Många studenter saknar kunskap i hur man använder datorer och även om alltfler har datorvana saknar de kunskap om hur man söker och förhåller sig till information. Partridge (2007, ss. 3ff) diskuterar denna problematik och talar om ”digital haves” och ”digital have-nots” eller ”information rich” och ”information poor”. För att kunna söka information måste studenterna inte bara kunna det engelska språket och ämnesterminologin, utan också kunna använda en dator.

Många studenter saknar med andra ord ofta det som informanterna kallar akademisk kompetens. Davis (2005) påtalar även denna problematik i sin avhandling och konstaterar att de flesta svarta studenterna aldrig tidigare varit på ett bibliotek eller använt datorer innan de kommer till universitetet. Informanterna menar att många studenter vid UWC saknar de redskap, det vill säga de artefakter som de behöver för att söka, tolka, ta ställning och sammanställa. Det är de fysiska eller kulturella redskapen som till exempel datorer och databaser, men det är också intellektuella eller språkliga redskap som till exempel erfarenhet och förmågan att reflektera. Språk, terminologi och

it-kunskaper behöver tillsammans med kognitiva förmågor vävas samman och samverka för att medverka till den kontinuerliga utvecklingen av kunskaper och färdigheter. När studenterna kan hantera artefakterna kan de ta del av erfarenheter och insikter i den sociala praktik som biblioteket utgör (Säljö, 2002, s.29ff).

Studenternas och bibliotekariernas mångkulturella bakgrund och den kollektivistiska samhällssynen påverkar den sociala kontexten och relationen mellan bibliotekarierna och studenterna på universitetsbiblioteket på UWC. Detta påverkar, menar vi, också förutsättningarna för informationskompetens och användarundervisning.

7.1.2 Samverkan med lärare

I vår analys framkommer att bibliotekariernas samverkan och relation med lärarna är en faktor som påverkar förutsättningarna för användarundervisningen på UWC.

Informanterna upplever att de har svårt att hitta samarbetsformer med lärarna, men de har samtidigt en förståelse för att lärarna inte känner till deras kompetenser. Samverkan bygger på att människor med olika förväntningar, med olika professioner och med olika kunskaper möts för att tillsammans komma fram till en samarbetsform (Danermark, 2000). Lärarna har traditionellt haft en högre status än bibliotekarierna och de olika organisationstillhörigheterna försvårar samverkan. Det är skillnader i nivå på utbildning och lärarna är många gånger disputerade medan bibliotekarierna endast har en högskoleutbildning. Bibliotekarieyrket uppfattas dessutom som en traditionellt kvinnodominerad profession och är därmed undervärderad på många sätt. Detta är faktorer som påverkar och förstärker den sociala statusskillnaden mellan bibliotekarier och lärare. Analysen av resultatet visar att lärarna på UWC inte söker samarbete med bibliotekarierna medan bibliotekarierna däremot aktivt söker samarbete med lärarna.

I vår studie framkommer det att bibliotekarierna har en stark önskan om att få respekt i sin yrkesroll för att kunna samverka på lika villkor. Denna problematik känner vi igen från vårt eget arbete med användarundervisning och den samverkan vi har med lärare. Många studier pekar på denna problematik (Bolmehag & Ejnarsson Zúñiga, 2007; Christiansen, 2004 et al; Danermark, 2000; Folkesson, 2007; Hultgren, 2008). Detta är med andra ord inte ett problem som är unikt för UWC. Även om problematiken med samverkan mellan dessa båda yrkesgrupper är densamma på många håll, så uppfattar vi att informanterna ger uttryck för att den kontext de verkar i är mer statisk och hierarkisk.

En av informanterna berättar till exempel att forskarna och lärarna respekterar honom mer sedan de fick veta att han skriver en masteruppsats. Han upplevde att han fick en annan status och möttes med mer respekt. Några andra informanter berättar att många lärare och forskare har ett upptaget uttryck i ansiktet när bibliotekarierna kontaktar dem. Informanterna ger uttryck för en tydlig maktdistans mellan de båda yrkesgrupperna som vi inte riktigt känner igen från vår egen organisation. Det går att relatera detta till det Hofstede (2001) kallar maktdistans, det vill säga i vilken utsträckning de individer och grupper som är mindre inflytelserika i ett samhälle eller en organisation accepterar att makten är ojämlikt fördelad.

Det saknas många gånger formaliserade mötesplatser där bibliotekarier och lärare kan diskutera och problematisera bibliotekariernas roll i undervisningen (Folkesson, 2007).

Om studenterna ska utveckla informationskompetens så måste alla delaktiga i den sociala praktiken ha en samsyn på studenternas lärande och det pedagogiska förhållningssättet. Christiansen et al. (2004) menar att ett sätt att underlätta samarbetet och få en större förståelse för varandras yrkesroller är till exempel att bibliotekarier deltar i universitetens centrala kommittéer och nämnder. För att skapa en bättre förståelse hos lärarna för vilken roll bibliotekarierna kan ha i den pedagogiska processen, menar informanterna att det är viktigt att biblioteket finns representerat i olika fora på universitetet. De Teaching & Learning Committes som introducerats på universitetet ger bibliotekarierna möjlighet att mediera sin syn på informationskompetens för att öka lärarnas förståelse för innebörden av begreppet.

7.2 Bibliotekariernas förhållningssätt

Som vi konstaterat är Sydafrika ett mångkulturellt samhälle som har sin bakgrund i Sydafrikas historia med kolonialism och apartheid. De många olika folkgrupperna har skilda kulturer och språk. De kulturella skillnaderna påverkar lärandets villkor och därmed även villkoren för användarundervisning. Studenternas bakgrund och förkunskaper är sociokulturella aspekter som påverkar förutsättningarna för användarundervisning och synen på informationskompetens på UWC. Den mångkulturella miljön gör det svårt för bibliotekarierna att i praktiken förhålla sig till informationskompetens på något annat sätt. Informanterna menar att informationskompetens borde vara en förutsättning för att studenterna ska klara studierna. Studenternas starka fokus på att klara sina studier gör det svårt att intressera dem för informationskompetens. De är fokuserade på att få ut sin examen så snart som möjligt. En annan faktor som påverkar viljan och behovet att söka information är lärarnas traditionella pedagogiska förhållningssätt.

Informanterna ger uttryck för olika perspektiv på informationskompetens. Det är ett färdighetsbaserat perspektiv som informanterna ger uttryck för när de beskriver hur de faktiskt lägger upp sin användarundervisning och de har ett käll- och beteendeorienterat förhållningssätt (Kuhlthau, 1997; Sundin, 2005). När det kommer till kritan måste de ta hänsyn till studenternas språkliga och tekniska förutsättningar. Den sociokulturella kontexten inverkar på vad bibliotekarierna uppfattar som nödvändigt för studenterna att kunna. I sin användarundervisning fokuserar de därför på att lära studenterna att använda datorer och att hitta information i olika informationskällor, det vill säga de två första kategorierna som Bruce presenterar i sin avhandling (Bruce, 1997, s. 161).

Samtidigt visar resultatet att informanterna är medvetna om att det finns olika teoretiska perspektiv på informationskompetens och förhållningssätt till användarundervisning. De teoretiska perspektiven på informationskompetens och användarundervisning är något de på senare år blivit medvetna om och som de börjat förhålla sig till. De hänvisar till internationell forskning de har läst och uttrycker en önskan om att arbeta utifrån ett mer kommunikativt orienterat förhållningssätt. De anknyter till det globala arbetet med informationskompetens och användarundervisning och uttrycker en samhörighet med den globala biblioteksprofessionen. När informanterna talar om informationskompetens och användarundervisning menar de att informationskompetens inte är en generell färdighet utan att det alltid måste integreras med och anpassas till det ämne studenten läser och med studentens kunskapsinhämtning i fokus. Den tekniska utvecklingen samt införandet av de nya läroplanerna och det problembaserade lärandet, gör att studenterna

framöver på ett annat sätt måste söka information på egen hand. Informanterna menar att det öppnar möjligheter för att integrera informationskompetens i kursplanerna.

Med utgångspunkt i den forskning vi läst om kulturdimensioner så drar vi också slutsatsen att det kan vara svårare att införa problembaserat lärande på UWC än vad det är på universitetsbiblioteken i till exempel Sverige (Davis, 2005; Dorner & Gorman, 2006; Hofstede, 2001; Ndletyana, 2003). I det problembaserade lärandet förutsätts det att studenterna själva är aktiva i sin lärandeprocess och de förväntas diskutera och ifrågasätta. I kulturer med hög maktdistans är läraren ofta en auktoritet och en behavioristisk syn på lärande är vanlig. Det är läraren som lär studenten och studenten lär sig inte i första hand genom att söka egen kunskap. Informanterna uttrycker i intervjuerna att det fortfarande är ett traditionellt pedagogiskt förhållningssätt som dominerar på UWC. När kulturdimensionen undvikande av osäkerhet är hög vill både lärare och studenter att uppgifterna är detaljerade, målen tydliga och tidsplanen detaljerad. Informanterna beskriver hur studenterna är fokuserade på att klara sin uppgift och att de föredrar den av läraren fastställda kurslitteraturen istället för att själva söka fram den information de behöver. Bibliotekarierna är beroende av vad läraren medierar genom valet av pedagogisk modell. De kan inte arbeta utifrån en problembaserad modell om inte lärarna gör det. Om informationskompetens integreras i kursplanerna och dessutom examineras enligt västerländsk modell måste man vara medveten om de kulturdimensioner som påverkar lärandet. Dorner och Gorman (2006) menar att en ämnes- och kontextberoende modell inte säkert fungerar i en kultur där undvikande av osäkerhet är hög. För att studenter ska kunna införliva kunskap så måste man vid val av pedagogiska modeller ta hänsyn till kulturella identiteter (Dorner & Gorman, 2006).

Det finns en ambition hos informanterna att vara mer av en pedagogisk resurs. Det kommer till uttryck i deras resonemang om olika perspektiv på informationskompetens. Utifrån den forskning som informanterna relaterar till i våra samtal hoppas de att informationskompetens implementeras i kursplanerna på UWC i takt med att problembaserat lärande introduceras. Vår egen erfarenhet är dock att det problembaserade lärandet inte har lett till nya pedagogiska former för användarundervisning. Det är vi bibliotekarier som vill att biblioteket ska uppfattas som en pedagogisk resurs. Många studier visar också att man ännu inte kan se något genomslag för det kommunikativa synsättet inom bibliotekens praktiska verksamhet och i användarundervisningen. Äldre teoretiska förhållningssätt lever i praktiken ofta kvar i bibliotekens användarundervisning (Sundin, 2005).

7.3 Metoddiskussion

Genom att använda en kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer har vi fått en god bild om hur bibliotekarier i en sydafrikansk universitetskontext förhåller sig till informationskompetens och användarundervisning. Intervjusvaren gav oss också en förståelse för vilka faktorer som påverkar bibliotekariernas uppfattningar och förhållningssätt till informationskompetens och användarundervisning. Vi valde att ha en semistrukturerad intervjumall, vilket visade sig vara bra. Det gjorde att informanterna gavs möjlighet att utveckla sina resonemang och tankar samt fokusera på det de ansåg vara viktigt och relevant. Vi fick också tillfälle att ställa följdfrågor och kunde ändra ordningsföljden på frågorna när det kändes relevant.

Vi valde att skicka intervjufrågorna till våra informanter en tid innan vi gjorde intervjuerna. En tanke som slagit oss är att det kanske påverkade deras berättelser. Några av informanterna hade förberett sig mycket väl och vi känner en viss oro för att de i våra samtal ville möta upp till de eventuella förväntningar som vi skulle kunna ha på deras sätt att tala om och arbeta med informationskompetens och användarundervisning. Samtliga informanter var också mycket samstämmiga i sina berättelser.

Vår tanke var inledningsvis att kombinera de kvalitativa intervjuerna med observation. Detta blev dessvärre inte möjligt då vårt besök på UWC inte sammanföll med någon period då de har användarundervisning. Att använda observation som metod hade förmodligen gett oss en fördjupad förståelse för hur de tillämpade teorierna i praktiken.

En annan faktor som vi varit medvetna om både vid intervjutillfällena och vid analysen av intervjumaterialet är att varken vi eller våra respondenter har engelska som modersmål. Att använda bandspelare för att dokumentera intervjuerna visade sig vara mycket värdefullt. Vi kunde vid analysen lyssna på informanternas berättelser om och om igen för att vara så säkra som möjligt på att vi uppfattat det de sa korrekt.

Det faktum att vi kommer från en helt annan kulturell kontext med en annan förståelse har funnits med oss genom hela arbetet med uppsatsen. Vi förberedde oss grundligt genom att läsa in oss på sydafrikansk kultur och på det sydafrikanska utbildningssystemet.

Vid analysen av intervjumaterialet använde vi oss av meningskoncentration. För att säkerställa trovärdigheten och tillförlitligheten tematiserade vi varje intervju i meningsenheter var för sig och jämförde sedan resultatet. Det finns risk för att den analys och de tolkningar vi gjort utifrån vårt teoretiska ramverk har färgats av vårt västerländska perspektiv. Vi har dock fört en ständig diskussion kring denna problematik och vi upplever att det har varit en stor hjälp att vi har varit två personer och att detta ökar trovärdigheten.

7.4 Teoridiskussion

I denna studie var vi intresserade av aspekter kring kontextens betydelse för hur informationskompetens och användarundervisning kan uppfattas. Vi inspirerades av ett sociokulturellt perspektiv och Hofstedes kulturdimensioner i vår teoretiska analys. Båda dessa teorier var relevanta eftersom de framhåller just den kulturella kontextens betydelse. De begrepp vi arbetade med i den teoretiska analysen var maktdistans, individualism samt undvikande av osäkerhet från Hofstedes kulturdimensioner och aspekter som berör samarbete och kommunikation i den sociala och kulturella kontexten utifrån ett sociokulturellt perspektiv. Övriga delar av dessa teorier var inte användbara i vår studie då vi inte kunde applicera dem på empirin.

Vi har haft många diskussioner om hur vi skulle applicera sociokulturell teori och Hofstedes kulturdimensioner på resultatet. Efter att vi med hjälp av meningskoncentration identifierat centrala teman sammanställde vi dem till en deskriptiv utsaga. Vi analyserade sedan utsagan utifrån vårt teoretiska ramverk, det vill säga vi fokuserade på aspekter kring kontextens betydelse, och identifierade kategorier. Bibliotekariernas kollektiva samhällssyn och sociala patos för studenterna, var till

exempel ett tema som vi identifierade och som vi placerade i kategorin bibliotekariernas relation med studenterna. Vi applicerade i detta exempel Hofstedes kulturdimension individualism/kollektivism. Bibliotekariernas kollektiva samhällsyn präglas av solidaritet och en medvetenhet om studenternas olika kulturella bakgrunder. Samhörigheten med de svarta studenterna och deras engagemang för att lyfta den svarta befolkningen och bidra till samhällsutvecklingen påverkar relationen med studenterna.

Att använda ett sociokulturellt perspektiv har varit relevant i denna studie, då kontextens betydelse för hur informationskompetens och användarundervisning uppfattas blev uppenbart under arbetets gång. Hofstedes modell var relevant i analysen då den synliggjorde kulturella aspekter som påverkar lärandet. Vi var medvetna om att kulturdimensionerna är generaliseringar och att undersökningen gjordes på 1960-talet. Trots denna begränsning var Hofstedes kulturdimensioner intressanta eftersom vi valde att använda dem som en teoretisk modell.

7.5 Slutsatser

Studien visar att studenternas förutsättningar, samverkan med lärarna och förhållningssättet till informationskompetens är faktorer som påverkar användarundervisningen på UWC. Bibliotekariernas sociala patos och kulturella medvetenhet är påfallande och präglar både hur de ser på sitt arbete och hur de upplever sin yrkesroll. De är medvetna om olika teoretiska perspektiv på informationskompetens, som de tagit del av genom internationell forskning, men den sociala praktiken på UWC formar till stor del deras förhållningssätt till informationskompetens och användarundervisning. Det är förmågor och färdigheter, det vill säga en instrumentell syn på informationskompetens som avspeglar sig i deras berättelser om sin egen användarundervisning.

Det som skiljer deras arbete med informationskompetens och användarundervisning från vårt arbete är framför allt förutsättningarna. De har större studentgrupper och studenter som ofta saknar både relevanta it-kunskaper och språkkunskaper. Det som också skiljer är bibliotekariernas sociala patos och engagemang för att lyfta den svarta befolkningen och bidra till samhällsutvecklingen. Kontexten på UWC gör att bibliotekarierna tar ett större socialt ansvar både i mötet med den enskilda studenten och vid användarundervisning. På UWC blir det tydligt att informationskompetens är ett komplext begrepp och att det innefattar så olika saker för olika studenter i olika situationer. Slutsatsen är att det är viktigt att ta hänsyn till den kulturella bakgrunden och den sociala kontexten när man formulerar sin syn på och förhåller sig till informationskompetens och användarundervisning i teori och praktik.

7.6 Förslag till fortsatt forskning

Denna studie visar att informationskompetens och användarundervisning måste förstås utifrån kulturell kontext. I takt med att den högre utbildningen blir allt mer globaliserad och internationaliserad så måste vi bibliotekarier bli medvetna om vårt förhållningssätt och vår roll i en kulturell miljö som blir alltmer mångskiftande. Studenternas utbildningsbakgrund och olika förhållningssätt till lärande är viktiga faktorer att ta hänsyn till. Kunskaper om skillnader i utbildningstraditioner är nödvändiga insikter för att kunna anpassa användarundervisningen till olika studentgrupper.

Vi behöver bli medvetna om vad globaliseringen får för konsekvenser och öka förståelsen för hur den kulturella mångfalden kommer att påverka oss i framtiden. Denna studie har gjort oss medvetna om att det är inom dessa områden vi behöver höja vår kompetens och lägga vårt fokus framöver. Det är också inom dessa områden som det behövs mer forskning.

8. Sammanfattning

Universitetsbiblioteken påverkas av internationaliseringen av den högre utbildningen och det ökande antalet internationella studenter ställer nya krav på biblioteket och bibliotekariernas kompetens. De internationella studenterna på Karlstads universitet har gjort oss medvetna om att synen på undervisning och lärande kan skilja sig åt i olika kulturer. Det gjorde att vi började fundera på hur den kulturella kontexten påverkar hur vi förhåller oss till informationskompetens och användarundervisning.

Vårt syfte med uppsatsen var att undersöka hur universitetsbibliotekarier i en sydafrikansk universitetskontext förhåller sig till begreppet informationskompetens. Vi ville undersöka eventuella skillnader och likheter i förhållningssätt till användarundervisning och informationskompetens. Vi utgick från följande frågeställningar:

- Vilka är förutsättningarna för användarundervisning på UWC?
- Hur påverkar förutsättningarna på UWC bibliotekariernas förhållningssätt till informationskompetens och användarundervisning?

Vi valde att använda semistrukturerad intervju och intervjuade nio kontaktbibliotekarier. Vi bearbetade och analyserade vårt intervjumaterial med hjälp av kvalitativ innehållsanalys. Vi arbetade med meningskoncentration och utvecklade centrala teman. Dessa låg sedan till grund för vår teoretiska analys. Utifrån den sociokulturella teorin och Hofstedes modell valde vi att fokusera på aspekter kring den sociala och kulturella kontexten i analysen. De kategorier som utkristalliserade sig i analysen av resultatet var studenternas förutsättningar, samverkan med lärare och bibliotekariernas förhållningssätt.

Studien visar att bibliotekarierna på UWC är mycket medvetna om olika perspektiv på informationskompetens. Den sociala och kulturella kontexten på UWC formar deras förhållningssätt till informationskompetens och användarundervisning. De har stora studentgrupper och studenter som ofta saknar både relevanta it- och språkkunskaper. De uttrycker ett starkt socialt patos och engagemang. De uttalar också en stark önskan att lyfta de grupper som är missgynnade i det sydafrikanska samhället och därmed bidra till den demokratiska samhällsutvecklingen. Denna studie pekar på att utbildningsbakgrunder och lärostilar är viktiga faktorer att ta hänsyn till i en akademisk miljö som blir allt mer skiftande och att förhållningssättet till informationskompetens och användarundervisning måste anpassas till en kulturell kontext i takt med den ökade globaliseringen och internationaliseringen.

Referenser

- ACRL (Association of College & Research Libraries) (2010). *Information literacy defined*.
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm#ildef> [2010-03-12]
- ALA (American Library Association) (1989). *Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*.
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm> [2010-03-15].
- Alexandersson, Mikael, Limberg, Louise, Lantz-Andersson, Annika & Kylemark, Mimmi (2007). *Textflytt och sök slump: Informationssökning via skolbibliotek*, 2. uppl. Stockholm: Myndigheten för skolutveckling.
- Ashoor, Mohammed-Saleh. (2005). Information literacy: A case study of the KFUPM library. *The Electronic Library*, vol. 23, no. 4, s. 398-409.
- Ayoo, Philip Ouma. (2009). Reflections on the digital divide and its implications for the internationalization of higher education in a developing region: The case of East Africa. *Higher Education Policy*, vol. 22, s. 303-318.
- The Big6 (2012). Welcome to the Big6. <http://big6.com/> [2011-11-01]
- Bolmehag, Maria & Ejnarsson Zúñiga, Viktoria (2007). *Högskolebibliotekarien som pedagogisk resurs. En studie om bibliotekariers och lärares samarbete på ett högskolebibliotek*. Magisteruppsats, Borås: Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap/ Bibliotekshögskolan
- Brooks, Sam, Donovan, Paul & Rumble, Clint (2005). Developing nations, the digital divide and research databases. *Serials Review*, vol. 31, s. 270-278.
- Bruce, Christine (1997). *The seven faces of information literacy*. Adelaide: Auslib Press.
- Bryman, Alan (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Bundy, Alan, red. (2004). *Australian and New Zealand information literacy framework: principles, standards and practice*. 2. uppl. Adelaide: Australian and New Zealand Institute for Information Literacy.
- Christiansen, Lars, Stomblor, Mindy & Thaxton, Lyn (2004). A report on librarian-faculty relations from a sociological perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 30, s. 116-121.
- Danermark, Berth (2000). *Samverkan: Himmel eller helvete?* Stockholm: Gothia.

Davis, Gavin R. (2005). *Information retrieval interaction and the undergraduate student at historically disadvantaged higher education institutions in the Western Cape, South Africa: A cognitive approach*. Diss., Cape Town: University of the Western Cape.

De Jager, Karin & Nassimbeni, Mary (2005). Information literacy and quality assurance in South African higher education institutions. *Libri*, vol. 55, s. 31-38.

Dorner, D. G. & Gorman, G. E. (2006). Information literacy education in Asian developing countries: Cultural factors affecting curriculum development and programme delivery. *IFLA journal*, vol. 32, no. 4, s. 281-293.

Doyle, Christina S. (1994). *Information literacy in an information society: A concept for the information age*. Syracuse, NY: ERIC.

Dysthe, Olga, red. (2003). Sociokulturella teoriperspektiv på kunskap och lärande. Ingår i Dysthe, Olga, red., *Dialog, samspel och lärande*. Lund: Studentlitteratur. S. 31-74.

Enequist, Gunnar (2005). *En gränslös högskola?: Om internationalisering av grund- och forskarutbildning*, Stockholm: Högskoleverket.

Folkesson, Lena (2007). Samspel mellan lärare och bibliotekspersonal. Ingår i Limberg, Louise, Alexandersson, Mikael, Lantz-Andersson, Annika & Kylemark, Mimmi, red. *Textflytt och sök slump: Informationssökning via skolbibliotek*. Stockholm: Myndigheten för skolutveckling. S. 71-81.

Hofstede, Geert & Hofstede, Gert J. (u.å). *Culture: What is culture?*
<http://www.geerthofstede.nl/culture.aspx> [2011-10-12]

Hofstede, Geert & Hofstede, Gert J. (2005). *Organisationer och kulturer*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Holme, Idar M. & Solvang, Bernt K. (1997). *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Hultgren, Lisa (2008). *Samverkan som strategi: En studie om informationskompetens och samverkan mellan bibliotekariéer och högskolelärares på Stockholms Universitet*. Magisteruppsats. Borås: Institutionen biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan.

Kuhlthau, Carol C. (1987). An emerging theory of library instruction. *School library media quarterly*, vol. 16, s. 23-28.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Landguiden (2012). *Sydafrika: Utbildning*.
<http://www.landguiden.se/Lander/Afrika/Sydafrika/Utbildning> [2012- 03-05].

- Limberg, Louise, Sundin, Olof & Talja, Sanna (2009). Teoretiska perspektiv på informationskompetens. Ingår i Hedman, Jenny & Lundh, Anna, red. *Informationskompetenser: Om lärande i informationspraktiker och informationssökning i lärandepraktiker*. Stockholm: Carlsson. S. 36-65.
- Limberg, Louise (1998). *Att söka information för att lära: En studie av samspel mellan informationssökning och lärande*. Diss. Borås: Valfrid.
- Lloyd, Annemaree (2010). Framing information literacy as information practice: Site ontology and practice theory. *Journal of Documentation*, vol. 66, s. 245-258.
- Marcum, James W. (2002). Rethinking information literacy. *The Library Quarterly*, vol. 72, s. 1-26.
- McGuinness, Claire (2006). What faculty think—exploring the barriers to information literacy development in undergraduate education. *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 32, s. 573-582.
- Ndletyana, Dorothy (2003). The impact of culture on team learning in a South African context. *Advances in Developing Human Resources*, vol. 5, s. 84-102.
- Olsson, Henny & Sörensen, Stefan (2007). *Forskningsprocessen: Kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. 2. uppl. Stockholm: Liber.
- Oyedemi, Toks D. (2012). Digital inequalities and implications for social inequalities: A study of Internet penetration amongst university students in South Africa. *Telematics and Informatics*, vol. 29, s. 302-313.
- Partridge, Helen L. (2007). *Establishing the human perspective of the information society*. Diss. Brisbane, Australia: Queensland University of Technology.
- Paxton, Moragh I.J. (2009). It's easy to learn when you using your home language but with English you need to start learning language before you get to the concept': Bilingual concept development in an English medium university in South Africa. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, vol. 30, s. 345-359.
- SCONUL (Society of College, National and University Librarians) (2004). *Learning outcomes and information literacy*. http://www.sconul.ac.uk/groups/information_literacy/papers/outcomes.pdf [2010-03-12]
- Seymour, Lisa & Fourie, Riandi (2010). ICT literacy in higher education: Influences and inequality. Ingår i *Scoring IT education goals in 2010: Proceedings of the Conference of the Southern African Computer Lecturers` Association*, June 7–9, 2010, Pretoria, South Africa.
- SIDA (2011). *Sydafrika*. <http://www.sida.se/Svenska/Lander--regioner/Afrika/Sydafrika/> [2012-04-05]

Somi, Ntombizodwa G. & De Jager, Karin (2005). The role of academic libraries in the enhancement of information literacy: A study of Fort Hare Library. *South African Journal of Libraries and Information Science*, vol. 71, s. 259-267.

SouthAfrica.info (2011). *Education in South Africa*.
<http://www.southafrica.info/about/education/education.htm> [2011-12-10]

Sundin, Olof (2005). Webberad användarundervisning: Ett forum för förhandlingar om bibliotekariers professionella expertis. *HumanIT*, vol. 7, s. 109-168.

Sundin, Olof & Johannisson, Jenny (2005). Pragmatism, neo-pragmatism and sociocultural theory. *Journal of Documentation*, vol. 61, s. 23-41.

Säljö, Roger (2000). *Lärande i praktiken: Ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma.

Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Tuominen, Kimmo, Savolainen, Reijo & Talja, Sanna (2005). Information literacy as a sociotechnical practice. *The Library Quarterly*, vol. 75, s. 329-345.

UNDP (2010). *Human development report. 2011, Sustainability and equity : A better future for all*. 21. uppl. Basingstoke: Palgrave Macmillan for the United Nations Development Programme.

Venter, Elza (2004). The notion of ubuntu and communalism in African educational discourse. *Studies in Philosophy and Education*, vol. 23, s. 149-160.

Zurkowski, Paul G. (1974). *The information service environment relationships and priorities*. Washington DC: National Commission on libraries and information science.

Opublicerat material

Intervju 1 2011-10-20 Julie och Pat (01:14:37)

Intervju 2 2011-10-20 Rhonda (01:53:49)

Intervju 3 2011-10-25 Susan och Rosie (01:22:12)

Intervju 4 2011-10-25 Charles (00:23:38)

Intervju 5 2011-10-27 Nancy och William (01:18:42)

Intervju 6 2011-10-27 Carol (00:36:56)

Bilagor

Bilaga 1: Interview guide

Introduction

When did you start working as a librarian?

What are your academic qualifications?

Describe a typical day/week as an information services librarian at UWC.

Information services librarians/Liaison librarians - faculties?

Number of students?

Students backgrounds?

Levels?

Information literacy

What is information literacy for you?

How would you describe an information literate student?

Concepts analysis (literacies)

Information literacy and learning

Teaching information literacy at UWC

How do you teach information literacy? Which elements are included?

A typical learning moment?

Progression?

Collaboration with teachers?

Integrated versus credit bearing courses?

Problem based learning?

Supervision?

The students

Describe a typical student from one of “your” faculties.

Attitudes?

Computer skills?

How and where do the students prefer to search for information?

Evaluation/Source criticism?

Librarian – student relation?

What are your thoughts about your ability to support the students, what works and what does not work?