

www.spoergolivia.dk - en spørgetjeneste for børn på nettet



Er du god til at finde svar?  
Er du fuld af gode råd?  
Vil du dele din viden med andre?

- Tjek ind i SVAREFORUMMET  
på [www.spoergolivia.dk](http://www.spoergolivia.dk)

 I Svareforummet er DU med til at svare på spørgsmål og give point til andres svar. DU kan også blive valgt til ekspert. Olivias eksperter inviteres på besøg i Spørg Online.

# Når børn svarer børn

"Wisdom of the Kids" – et projekt med brugerinddragelse

*Carsten Jessen*

*Center for Playware  
Syddansk Universitet  
2008*

**Når børn svarer børn**

”Wisdom of the Kids” – et projekt med brugerinddragelse.

Af Carsten Jessen, Center for Playware, Syddansk Universitet

Gentofte Bibliotekerne, 2008.

ISBN: 87- 7347- 024 - 4

## Indholdsfortegnelse

Forord .....	4
Opsummering og anbefalinger .....	7
Wisdom of the Kids.....	9
Deltagerkultur - et nyt medielandskab, en ny kultur .....	15
Svareforummet – præsentation, eksempler og vurderinger .....	20
Eksempler på spørgsmål og svar .....	26
Litteratur.....	36

## Forord

Denne rapport beskriver et biblioteksudviklingsprojekt, hvis formål er at give børn mulighed for at svare på andre børns spørgsmål via internettet. Det sker i tilknytning til bibliotekstjenesten "Spørg Olivia", som en lang række danske børnebiblioteker med succes har drevet i fællesskab i en årrække. I "Spørg Olivia" stiller børn spørgsmål om alt mellem himmel og jord på email eller via online-dialog, og børnene får seriøse, veldokumenterede svar udformet af kompetente børnebibliotekarer, der på denne måde har udviklet og fornyet børnebibliotekernes tilbud. Den nye knopkydning, som har titlen "Svareforummet", inddrager brugerne som leverandører af svar, og dermed som aktive, ligeværdige deltagere, der svarer ud fra deres egne erfaringer og på egne betingelser. Børn svarer altså børn. For mange vil det sandsynligvis være et rimeligt spørgsmål, hvorfor det er så interessant, at bibliotekerne bruger tid og ressourcer på at udvikle og drive et sådant projekt i en tid, hvor samfundet har sat fokus på og bruger mange ressourcer på alt det, børn ikke kan og ikke får lært i tide? Der er mindst to centrale aspekter, som kort skal behandles her.

For det første er projektet endnu et skridt i retningen af det, som gennem årtier har været og er grundsubstansen og målet i dansk (og skandinavisk) børnekulturpolitik, nemlig anerkendelsen af, at børn har viden og kompetencer, som er betydningsfulde i sig selv og ikke blot nogle ufuldstændige og endnu ikke færdigudviklede skridt på vejen mod en voksen tilværelse. Perspektivet indebærer en accept af, at børn har kultur, som skal værdsættes og forstås, lige så vel som de har brug for udvikling og kulturel dannelse. Kulturformidling til børn består ikke i at fylde på tomme kar, men i det de to norske professorer og mangeårige børnekulturforskere Gunnar Danbo og Åse Enerstvedt kalder et ligeværdigt møde mellem børns og voksnes interesser<sup>1</sup>. Et sådant møde kræver ikke blot en solid faglig viden om den kultur, samfundet ønsker at formidle til de nye generationer, men også solid viden om børns aktuelle hverdagsliv og kultur. Dette har været et velkendt og prioriteret tema inden for det danske børnebiblioteksområde gennem en længere årrække, men er fortsat langt fra udviklet tilstrækkeligt, ligesom der indlysende kræves løbende udvikling i takt med de mange hastige forandringer i det globale medie- og kulturlandskab.

Disse forandringer udgør det andet centrale aspekt i projektets betydning. Når børn svarer børn på nettet via "Svareforummet" er der tale om én udgave af den form for brugerinddragelse, som for tiden sker i stor målestok sammen med internettets nyeste og mest gennemslagskraftige teknologiske udvikling, de såkaldte "WEB 2.0"-teknologier eller "sociale teknologier", hvor teknologien er rammen om brugernes aktive produktion af indhold. Flere og flere forskere og eksperter peger på, at vi i og med udbredelsen af web 2.0 ikke blot får et nyt medielandskab, men for alvor ser udviklingen af en ny kultur og et nyt kulturelt system, hvor opdelingen i (få) producenter og (mange) konsumenter forandres grundlæggende. Vi, herunder ikke mindst de nye generationer, er potentielt alle på én gang både producenter og konsumenter af medieindhold via enkle og lettilgængelige redskaber som blogs, wikis og online-videokanaler. Det vil ikke primært betyde, at vi ser en lang række "amatørmedier", selv om det allerede findes i utallige tv, radio og nyhedsmedier, der drives af amatører, men at medielandskabet vil forandre både form og indhold. For få år siden var det almindeligt at gøre sig morsom på bekostning af almindelige menneskers blogs og tilsvarende

<sup>1</sup> Når voksenkultur og barns kultur mødes: En evalueringsrapport. Oslo: Norsk kulturråd, 1995.

var videodistributionskanalen "YouTube" ved sin start for et par år siden et hit på grund af de mange skæve amatørvideoer. I dag er der næppe mange ved deres fulde fornuft, der vil afvise den indflydelse og betydning blogs og YouTube har på den globale kultur. Denne udvikling er sket på mindre end fem år. Der er med andre ord tale om en ekstrem hurtig og gennemslagskraftig proces, som ikke slet og ret ophæver forholdet mellem amatører og professionelle, men som forrykker forholdet mellem dem og forandrer vilkårene for begge parter på måder, vi stadig kun kan ane konturerne af. En række kulturforskere (Jenkins m.fl. 2007) taler om en forandring fra modtagerkultur til deltagerkultur, hvor de, der før alene var brugere, nu i stigende grad er medproducenter, der blander sig, skaber eller "remixer" indhold og derved skaber nye udtryk.

Deltagelse og medproduktion kræver indlysende nok andre og nye kompetencer og færdigheder hos brugerne. Det er – kort sagt – ikke længere tilstrækkeligt, at vi opdrager og danner børn og unge til kritisk stillingtagen over for kulturelle udtryk, sådan som det altovervejende er målsætningen i vores nuværende uddannelses- og dannelsessystem. At være borger med kompetence til at deltage fuldt ud i samfundets kulturelle og demokratiske debat og bidrage til udviklingen heraf vil i fremtiden ikke blot kræve, at man kan agere kritisk modtager og forbruger, men tillige at man er kompetent og kvalificeret (med-)producent. Man skal vel at mærke være begge dele.

Nogle børn og unge udvikler overraskende hurtigt sådanne kompetencer, så at sige af sig selv, fordi de er i stand til at tilegne sig den nødvendige viden på egen hånd via uformelle sociale fællesskaber på og uden for internettet. Det gælder imidlertid langt fra alle, og det ville være en historisk fejltagelse af rang, hvis vi forlod os på, at de kommende generationer klarer sagen på egen hånd. Der er mere end nogensinde brug for, at samfundet leverer tidssvarende uddannelses- og kulturtilbud, der forsøger at se fremad og løse den store opgave, det er at forbinde fortid og fremtid. Det ville være en tilsvarende historisk fejltagelse som ovennævnte, hvis vi opfatter de kulturelle forandringer der pågår, som noget vi skal beskytte børn og unge imod ved at give dem en stærk injektion af traditionelle kulturelle udtryk og former. Et samfunds opgave kan ikke kun være passivt at bevare traditioner, men at sikre centrale værdier ved at bringe dem ind i tidssvarende former.

Værdier bringes ikke videre til nye generationer gennem hverken lovgivning eller festtaler, men via den praksis, der bringes i anvendelse i hverdagen. Når børn svarer børn som en ny, central del af tjenesten "Spørg Olivia" er det netop en praksis, der er tale om. "Svareforummet" er med sit stærke fokus på brugerinddragelse en forandring og fornyelse af "Spørg Olivia", som på én gang tager børns eksisterende kompetencer og deres behov for udvikling af nye kompetencer alvorligt i lyset af den dannelsesopgave, som børnebibliotekerne har.

Netop fordi projektet udvikler de ovennævnte centrale aspekter og dermed potentielt sætter nye mål for en del af børnebibliotekernes udvikling fremover, vil denne rapport i det følgende ikke alene beskrive projektet, men også bruge relativt meget plads på at redegøre for deltagerkultur og placere det i relation hertil. Denne redegørelse må nødvendigvis med, fordi de vurderinger af udviklingsprojektet som rapporten indeholder, både direkte og indirekte, alle sker på grundlag af en antagelse hos denne rapport forfatter om, at de forandringer i retning af deltagerkultur, vi ser konturerne af i dag, er uomgængelige som baggrund for udviklingen af en fremtidig kulturformidling til børn og unge.

Det kan afslutningsvis nævnes, at projektet, der blev påbegyndt i september 2007, foregriber et af ti centrale forslag til nye målsætninger for fremtidens biblioteksbetjening af børn, som et ekspertudvalg under Kulturministeriet offentliggjorde i begyndelsen af 2008, hvor det hedder, at bibliotekerne skal skabe "nye rammer og faciliteter blandt andet ved at udnytte sociale teknologier og anvende personale som værter og ressourcer i virtuelle netværk for børn."<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Fremtidens biblioteksbetjening af børn, Biblioteksstyrelsen 2008.

## Opsummering og anbefalinger

Projektet "Wisdom of the Kids" har haft som formål at udvikle brugerinddragelse i svartjenesten "Spørg Olivia", som drives af en lang række danske børnebiblioteker. Konkret har udviklingsprojektet oprettet og udviklet "Svareforummet", hvor børn besvarer spørgsmål fra andre børn.

Projektet har været en klar succes hos brugerne. "Svareforummet" har i undersøgelsesperioden september 2007 til marts 2008 tiltrukket næsten 2000 aktive deltagere, der har oprettet en profil. Heraf har mere end halvdelen leveret et eller flere svar. Mellem 350 og 400 brugere har hver måned i perioden aktivt besvaret spørgsmål og i alt leveret 5000 svar, som kan læses af alle "Spørg Olivias" mange brugere.

"Svareforummet" er et vellykket forsøg med direkte inddragelse af brugerne som ressourcer i børnebibliotekets formidling. Projektets resultater er så meget mere af interesse, som det er en demonstration af, hvorledes direkte brugerdeltagelse og -indflydelse kan udvikle børnebibliotekernes nettilbud og samtidig bringe børnebibliotekerne i tæt, løbende kontakt med brugerne, hvilket er af central betydning for udviklingen af alle bibliotekernes tilbud til børn og unge, fysiske som virtuelle.

Projektet må betegnes som et vellykket nyt skridt i retningen af en tidssvarende kulturformidling til børn i videns- og netværksamfundet, og projektet foregriber dermed en af de ti centrale anbefalinger, som Kulturministeriets "Udvalg vedr. fremtidens biblioteksbetjening af børn" udsendte i foråret 2008.

Projektet har givet ny indsigt i børns aktuelle kultur og har tillige skabt en ny type kulturformidling, som viser nye veje for brugen af internettet i kultur- og vidensformidling til børn, hvor brugergeneret indhold er omdrejningspunkt. Projektet må betegnes som et betydningsfuldt nyt supplement til "Spørg Olivia", der demonstrerer, at aktiv involvering af børn i kulturformidling både er mulig og frugtbar.

Det har været ét af formålene med projektet, at brugerne skal udvikle deres kompetencer i at dele viden med Olivia som rollemodel. Projektet har udviklet en ramme for børns aktive inddragelse, som i vid udstrækning imødekommer formålet om vidensdeling.

Det er en af projektets vigtigste fortjenester, at udviklingen er sket i tæt dialog med brugerne, og at projektledelsen har været i stand til at forstå, anerkende og demonstrere, at børn besidder viden, der er værdifuld for deres liv og udvikling. Projektet er således et fremtrædende eksempel på brugerdrevet innovation i kulturformidlingen.

Det er en erfaring fra projektet, at brugerinddragelse stiller krav om kompetenceudvikling hos personalet. Den tætte dialog med brugerne kræver tillige andre kompetencer end en svartjeneste som i "Spørg Olivia".

"Svareforummet" er i sig selv et nyt tilbud til børn, der opfylder et behov hos brugerne, og derfor både kan og bør bestå med den nuværende funktionalitet. "Svareforummet" kan ikke betegnes som et virtuelt socialt fællesskab for brugerne, men projektet rummer potentiale som grundlag for yderligere knopskydninger og udvikling af børnebibliotekernes nettilbud i retningen af større brugerinddragelse.

### **Anbefalinger**

Brugerne efterlyser mulighed for dialog med hinanden, hvilket på nuværende tidspunkt ikke er muligt. For at imødekomme brugerens ønske, kan det anbefales at iværksætte forsøg, hvor brugerne får adgang til at diskutere hinandens svar. Derved vil "Svareforummet" også i højere grad få karakter af et socialt fællesskab og støtte børns udvikling af evnen til dialog og meningsforhandling, end det er tilfældet nu.

Brugerne efterlyser ligeledes mulighed for at anvende profilerne til at skabe større kendskab til hinanden. I den nuværende form er det vanskeligt for mange brugere at føle et egentligt medlemskab af "Svareforummet". Det kan være årsagen til, at relativt mange brugere kun leverer få svar (næsten 40% leverer kun ét svar). Det kan anbefales at overveje, hvordan en stærkere medlemsfølelse kan udvikles.

I "Svareforummet" kan brugere, der vurderes højt af de andre brugere, opnå at blive medlem af en ekspertgruppe, som får lejlighed til at svare på spørgsmål i "Spørg Olivias" online-dialog. Brugerne efterlyser flere ekspertgrupper, og mens disse gruppers funktion som statusgivende bør fastholdes, kan det anbefales at overveje, hvorvidt flere ekspertgrupper kan øge brugerens følelse af medlemskab, herunder om grupperne eller udvalgte brugere kan tildeles mere aktive roller som deltagere ("assistenter") i det løbende redaktionsarbejde.

"Svareforummet" er præget af figuren Olivias personlighed, stil og køn. Formen imødekommer mange børns ønsker, men det kan anbefales at overveje, om der er behov for andre former, som kan imødekomme andre børns behov. Blandt brugerne er der overvægt af piger. Det kan anbefales, at der i fremtidig udvikling tages højde for brugerens forskellige kulturelle betingelser og baggrunde, herunder køn.

"Svareforummet" fungerer ikke i den eksisterende form som et egentligt socialt medie. Brugerne har gjort deres bedste for at udvikle forummet i retningen af et sådant medie, hvilket viser en interesse og et behov. Det kan anbefales, at der i tilknytning til forummet søges skabt grundlag for udviklingsprojekter, der i højere grad forsøger sig med overdragelse af styring og kontrol til brugerne, eksempelvis i form af interessegrupper.

Projektet har skabt grundlag for en tæt kontakt med brugerne, men kontakten i sig selv skaber ikke nødvendigvis innovation. Der skal hos personalet være villighed til forandring af praksis i samspil med brugerne. Personalet skal tillige have forudsætninger for at forstå brugerens aktuelle kultur, herunder eksempelvis deltagerkulturens betingelser og krav. Dertil kommer, at brugerinddragelse kræver udvikling af personlige kompetencer til kontakt og dialog. Det kan derfor anbefales, at der skabes et solidt grundlag for kompetenceudvikling hos personalet.

For at sikre fuldt udbytte af den nævnte tætte kontakt med brugerne, kan det tillige anbefales, at den viden om brugerens kultur, interesser og behov, der indhøstes, indgår i udvikling af børnebibliotekerne som helhed, herunder i udviklingen af de fysiske tilbud.

## Wisdom of the Kids

*Børn er ikke længere kun formbare og modtagende, de er aktivt vælgende, tolkende og omskabende, fra de er helt små. (...) Vi er i fremtiden. Vi kan ikke bare omarrangere og omdekore os ud af den. Vi må gøre op med de traditionelle forforståelser og bidrage aktivt til at skabe de nye, der bliver afgørende for børnebiblioteket og dets betydning". (Juncker, 2005)*

"Wisdom of the Kids"-projektet er som nævnt i forordet udført i tilknytning til børnebibliotekernes virtuelle svartjeneste "Spørg Olivia" med støtte fra Biblioteksstyrelsen. Projektet startede i sidste halvdel af 2007 som et forsøgsprojekt, hvor formålet var at eksperimentere med inddragelse af børn aktivt som ressource i svartjenesten. Forsøget er nu en permanent del af svartjenesten i form af "Svareforummet", hvor børn svarer på hinandens spørgsmål.

"Svareforummet" er en uadskillelig del af "Spørg Olivia", der blev skabt, da børnebibliotekerne i fire kommuner og Danmarks Radios B&U-afdeling i 2001 fandt sammen om at etablere en virtuel svartjeneste for børn. Siden har en stor del af de danske børnebiblioteker sluttet sig til projektet, og "Spørg Olivia" har besvaret tusindvis af spørgsmål fra børn og unge. Tjenesten er blevet en gedigen succes på nettet i en tid, hvor børnebibliotekerne oplever en faldende interesse for det fysiske bibliotek.<sup>3</sup>

En del af baggrunden for succesen skyldes givet, at "Spørg Olivia" møder børnene der, hvor de er. Internettet spiller en voksende rolle i børns fritid, og udbredelsen af netbrug blandt børn er gået hurtigt. De seneste undersøgelser af børns kulturvaner (Bille 2008), viser en markant forskel fra 1998 til 2004. Mens 87% af børnene i alderen 7-15 år i 1998 aldrig brugte internettet, gjaldt det kun 22% i 2004, hvoraf flertallet tilhørte de yngste aldersgrupper. De ældste børn bruger nettet mest. I 2004 var der således kun 7% af de 13-15årige, der angav, at de aldrig brugte nettet, mens 56% i denne aldersgruppe brugte nettet dagligt. Piger brugte nettet lige så ofte som drenge.

Kulturvaneundersøgelsen viste også, at bibliotekernes virtuelle tilbud ikke var i høj kurs blandt børnene. Kun 5% af internetbrugerne blandt børnene klikkede sig ind på bibliotekerne hjemmesider, når de var på nettet.

Det er ikke muligt at afgøre, om "Spørg Olivia" overhovedet optræder i denne statistik. Til forskel fra andre bibliotekstjenester på nettet møder brugerne af stedet ikke umiddelbart et bibliotek eller bibliotekarer. De møder personen "Olivia", en fiktiv person, der fremtræder som en 14årig klog og hjælpsom pige. Bag hende står et stort hold børnebibliotekarer, der er spredt over hele landet og på skift besvarer de mange forespørgsler, der indsendes til svartjenesten. Olivia-figuren, som i sin tid blev skabt i samarbejde med Danmarks Radios B&U-afdeling, der har mange års erfaring med at skabe fiktive personligheder i tv, er uden tvivl en væsentlig årsag til tjenestens gennemslagskraft hos børnene. Langt de fleste brugere er klar over, at der står voksne børnebibliotekarer bag tjenesten, men de spiller med i det fiktive spil (Jessen 2002, Nyboe og Drotner 2006). Tjenesten er nærmest synonym med figuren Olivia, hvilket understreges i en

<sup>3</sup> Fremtidens biblioteksbetjening af børn, Biblioteksstyrelsen 2008.

rapport om projektet fra 2006, hvor det hedder "Når de (børnene) blev spurgt om, hvad de mente var det bedste ved "Spørg Olivia", svarede de [...] på, hvad de mente var det bedste ved personen Olivia" (Nyboe og Drotner 2006 s. 26).

"Spørg Olivia" har ikke haft som sigte at overføre det kendte børnebibliotek til nettet, men i stedet at skabe et nyt, selvstændigt univers, der ikke uden videre identificeres med bibliotekernes traditionelle image, men alligevel er baseret på bibliotekernes værdier. Det må siges at være lykkedes. I ovennævnte rapport hedder det således: "... brugerne (gav) entydigt udtryk for den holdning, at Olivia og børnebibliotekaren er væsensforskellige. Man kan ikke tale med en børnebibliotekar og Olivia om det samme" (Nyboe og Drotner 2006 s. 26). Det fremgår også af rapporten, at brugerne finder, at det bedste ved figuren Olivia er, at hun både giver sig god tid til at svare og giver gode, brugbare svar. Der er tale om en yderst positiv holdning til Olivia, som bidrager til at udvide og udbrede børns kendskab til bibliotekernes kerneydelser og værdier, samtidig med at børnebibliotekarers ry som vidensressourcer, der kan være betydningsfulde i børns hverdagsliv, styrkes. Derigennem styrkes børnebibliotekernes image naturligvis også. Netop fordi den branding af bibliotekerne, der finder sted via netpersonen Olivia, er mere indirekte end andre netjenester, kan den ikke trække på forventninger og traditioner, men må stå sin prøve i praksis.

Olivia er et eksperiment med børnebibliotekernes oplysningstraditioner i et nyt medie. Det er ikke, som mange andre bibliotekstjenester, blot et forsøg på at videreføre kendte biblioteksfunktioner i andre medier. Nøglen til tjenestens succes hos børnene skal formodentlig findes i det faktum, at "Spørg Olivia" går længere end til at forklæde biblioteket som et netsted. Olivia agerer ikke som en traditionel bibliotekar, selv om hun tydeligt repræsenterer et bibliotekarisk værdisæt, der eksempelvis bygger på velargumenteret, troværdig viden, der er underbygget med kilder. I sine svar nøjes Olivia ikke med blot at levere henvisninger til kilder, hvor brugerne kan finde et svar. Hun leverer de brugbare svar, som børnene fremhæver som det bedste ved tjenesten. Allerede dette valg er et anderledes bud på, hvad børnebibliotekets formidling kan være. I den forstand kan "Spørg Olivia" være en frugtbar kilde til innovation også i det fysiske børnebibliotek. Bibliotekernes opgave kan være andet og mere end at stille materialer og informationer til rådighed for brugerne.

Olivias opgave er ikke at fungere som en slags online-opslagsværk, der blot leverer svaret. Det er målsætning, at de svar, der leveres, skal være fyldestgørende, således at børnene får en besvarelse, de kan bruge her og nu. Men derudover fortæller Olivia som hovedregel, hvor og hvordan hun har fundet frem til svaret og henviser til materiale, hvor spørgeren kan få mere at vide.

"Spørg Olivia" ser det som sin kerneopgave, at udvikle brugernes søgekompetencer ved at fungere som såvel forbillede som sparringpartner for dem.<sup>4</sup> Denne opgave er fortsat og udvidet gennem "Svareforummet" i projektet "Wisdom of the Kids", hvis intentioner er beskrevet sådan:

Formålet med denne videreudvikling af Spørg Olivia er at imødekomme brugernes ønske om medinddragelse som "ressource" i svartjenesten. Med Olivia som sparringpartner og rollemodel opøves brugernes evne til ikke blot at finde, men også videregive, et tilfredsstillende og inspirerende svar.

---

<sup>4</sup> Formålet er formuleret i ansøgningen til "Wisdom of the Kids"-projektet

Ved at gøre brugeres spørgsmål synlige for andre brugere og give mulighed for at man kan svare med og få vurderet sine svar, udvikles ikke bare brugernes egne søgekompetencer, de vil også opnå en større bevidsthed om, at svar skal formidles og ikke nødvendigvis er endegyldige/entydige.

Som det fremgår, er en del af baggrunden for udviklingen, at "Spørg Olivias" brugere har udtrykt ønsker om at blive inddraget som aktive deltagere i svartjenesten. Mange børn har fra tjenestens begyndelse ønsket at hjælpe Olivia med at svare på andre børns spørgsmål, og Olivia får ofte tilsendt forslag til henvisninger og kilder, der kan supplere de svar, hun har givet.<sup>5</sup>

"Svareforummet" var som udgangspunkt, jf. ansøgningen, tænkt som et pædagogisk projekt i den forstand, at figuren Olivia skulle fungere som rollemodel og vise vejen for brugerne med hensyn til at finde svar og formidle gode svar i eksisterende kilder. "Svareforummet" skulle fortsætte og understøtte "Spørg Olivia" ved at uddanne brugerne i Olivias billede, kunne man sige. I ansøgningen står:

"Ved at etablere et nyt rum i Olivias hus, hvor Olivia har udvalgt spørgsmål, som børnene kan prøve kræfter på, og hvor andre børn kan kommentere og "rate" svarene efter parametre som morsomt, overraskende, dybgående, osv., vil børnene i sidste ende kunne kvalificere sig til Olivias børneekspertpanel- og optræde som gæsteeksperter online. På denne måde sker brugerinddragelsen uden at gå på kompromis med Spørg Olivias kerneopgave: At udvikle brugernes søgekompetencer ved at fungere som såvel forbillede som sparringpartner."

Dette formål ændrede sig imidlertid hurtigt i projektet. Der var med projektledelsens egne ord kort sagt "ikke behov for et pædagogisk projekt",<sup>6</sup> fordi brugerne viste sig at være i besiddelse af informationer, viden og kompetencer fra deres egne netværk, som er uhyre værdifulde for "Svareforummet" og som i realiteten blev bærer af dette, med noget anderledes emner, spørgsmål og svar end forventet. Det aspekt skal kort behandles i det følgende, fordi det vedrører en essentiel del af projektets udvikling, kontekst og betydning. I senere afsnit præsenteres og beskrives "Svareforummet" i mere konkrete detaljer.

Svareforummet adskiller sig fra "Spørg Olivia" både ved at inddrage brugere som svarere, og ved at der er flere svar på hvert spørgsmål. Som det fremgår af ansøgningsteksten var det en del af projektet, at brugerne skulle kunne se og bedømme hinandens svar. Det har også haft den sideeffekt, at det har givet indflydelse til brugerne. Brugernes påvirkning af Svareforummet er sket på flere måder, herunder gennem den kontakt, som redaktørerne har med de mest aktive og dedikerede brugere, der henvender sig uopfordret via email samt gennem fysiske møder med børn, der bliver udvalgt til ovennævnte børneekspertpanelerne (Svareforummet har ikke et særligt forum, hvor tjenesten selv diskuteres med brugerne, men det efterlyses af mange brugere<sup>7</sup>). Den væsentligste påvirkning sker imidlertid gennem brugernes konkrete adfærd og brug af Svareforummet. Da forummets succes er afhængig af, at brugerne rent faktisk svarer på det begrænsede antal spørgsmål, redaktørerne udvælger til besvarelse, er der indbygget en simpel, men relativ kraftig brugerstyring, som bestemmer retningen i forummets udvikling. Ret hurtigt begyndte brugerne også selv at anmode om at få lagt deres spørgsmål i Svareforummet, når de stillede dem til "Spørg Olivia" via email.

<sup>5</sup> Interview med projektledelsen, Rikke Lene Larsen og Berit Lærkes, april 2008

<sup>6</sup> Interview med projektledelsen

<sup>7</sup> Interview med projektledelsen

Forventningerne forud for projektet om at Svareforummet i vid udstrækning ville blive en kloning af "Spørg Olivia", holdt som sagt ikke stik. I "Spørg Olivia" er der en god blanding af faktaspørgsmål og andre emner, der er sædvanlige i børnebiblioteker (Se Nyboe og Drotner 2006). I Svareforummet er det ikke spørgsmål, som kræver bibliotekarisk viden, der har trukket flest svar, tværtimod. Et par eksempler kan illustrere forholdet (flere eksempler på spørgsmål samt på svar følger i senere afsnit). De følgende spørgsmål, som er meget konkrete og relativt almindeligt for "Spørg Olivia", men samtidig formodentligt nemme at finde svar på for mange brugere, fik færrest antal svar i perioden september-november 2007:

Kender du en hjemmeside, hvor man kan tegne en tegning, og så kan andre se tegningen og tegne videre på den?(8 svar)

Hvor mange videoer er der ca. på [www.youtube.com](http://www.youtube.com)?(7 svar)

Ville bare lige spørge om der var nogle gode sider om spøgelseshistorier altså nogle gode tip til når man selv skal skrive en :) (7 svar)

Heey Olivia Jeg skal til og i gang med en kriminalhistorie til skolen, men jeg ved ikke helt hvordan jeg skal begynde den? :D kan du give mig nogle gode råd om det, for det er lidt svært at få startet på. Jeg ved heller ikke hvad den skal handle om. (6 svar)

For børnebibliotekarerne bag Olivia ville det både være nemt og naturligt at svare på disse spørgsmål ved at slå op på nettet eller finde bøger om emnerne, men brugerne af Svareforummet synes ikke helt at ligne børnebibliotekarere på det punkt. De har naturligvis ikke de samme ressourcer til rådighed eller den samme kompetence. Alligevel er det slående, at de spørgsmål, der i samme periode fik flest svar, får mangefold flere reaktioner. De handler om noget mindst lige så konkret, som dog er meget vanskeligere at slå op eller finde litteratur om. Til gengæld kan brugerne her betegnes som eksperter:

Hej, jeg ville spørge, om du havde nogle gode råd til, hvordan jeg får mine forældre overtalt til at få en hund (99 svar)

Hej, en pige, som jeg kender, er meget træls. Hun går altid efter min veninde og mig, fordi hun ikke selv har nogen at følges med. F.eks. hvis vi skal til fest, så siger hun: Skal vi gå sammen? Vi svarer næsten altid nej, men hun følger efter. Hvad skal vi gøre? (65 svar)

Hej. Hvad kan man gå til i fritiden?(49 svar)

Hej Olivia, der er en fra min klasse, og han bliver mobbet. Jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre. Kan du hjælpe? (45 svar)

Det er tydeligt, at de spørgsmål, som fungerer bedst i Svareforummet, dvs. tiltrækker flest svar, handler om emner, som brugerne ved noget om fra deres hverdagsliv, og det er ofte spørgsmål, hvor brugerne også ved andet og mere, end en bibliotekar vil kunne finde frem til. Ud fra en vurdering af antal svar og svarenes indhold, synes det klart, at Svareforummet egner sig særligt til områder, hvor børn er bedre rådgivere for børn end voksne, fordi de enten selv er midt i samme situation eller, ikke mindst, er lidt ældre end spørgeren og lige har prøvet det samme, som fx spørgsmål, der vedrører forældre-børn-forhold, problemer, der er livsvigtige i en bestemt alder, men ikke altid tages helt seriøst af voksne. Med andre ord spørgsmål, som er væsentlige netop ud fra brugernes aktuelle perspektiv. I den forstand lever projektet fuldt og helt

op til sin titel, "Wisdom of the Kids", og har opdyrket et nyt felt, som på den ene side fornyer børnebibliotekernes tilbud, og på den anden side tilbyder et samspil mellem børns kultur og voksne, som kommercielle sociale mødesteder på nettet ikke kan tilbyde. Vi er samtidig ganske langt fra den type brevkasser, der kendes fra trykte medier, radio og internettet, hvor voksne svarer på børns spørgsmål. Disse brevkasser har uden tvivl en vigtig funktion. Forskellen er umiddelbart inddragelsen af børnene som kompetente bidragydere, der anerkendes for deres egen viden.

Kort sagt demonstrerer projektet, at der både er behov for "Svareforummet" hos brugerne, og at der er svarkompetencer blandt brugerne. Samtidig – og nok så væsentligt – bringer projektet børnebibliotekarerne tættere på børns aktuelle hverdagsliv, og skaber ny viden både om børns behov og interesser og om deres mediekultur.

"Wisdom of the Kids" er et eksperiment med brugergenereret indhold i et aktivt samspil med børn. Projektet bygger på tillid til, at børn har noget at byde på, også når det handler om at producere brugbar viden og indsigt. Det ligger ikke lige for i børnebibliotekernes tradition, at børn kan svare børn. Men vidensdeling og formidling børn og børn imellem sker løbende på websteder, hvor børn selv i vid udstrækning kontrollerer indhold og forløb. Klarest optræder børn og unge som eksperter og vidensformidlere omkring online-computerspil, hvor større børn, unge og voksne ofte udgør et vidensnetværk uden skelen til alder, men det sker også på en række andre felter i webcommunities omkring produkter og interesser.

Internettet gør både inddragelse af brugere mulig og kræver det på samme tid. Brugere i alle aldre vil ikke længere nøjes med at være modtagere af et indhold, der er leveret i færdig form. De vil deltage og påvirke aktiviteterne, diskutere og medvirke i udviklingen.

Man kan sige, at det er disse nye regelsæt, som "Svareforummet" er i gang med at undersøge gennem forsøgsvis at flytte grænserne mellem bibliotekarerne som producenter af viden og børnene som konsumenter. Det rokker naturligvis også ved rollefordelingen mellem de professionelle voksne, som vidende, og børnene som de uvidende. Hvis ikke bibliotekarerne er villige til at lytte og respektere børnenes indspil, vil grænsen kun blive flyttet på skrømt, og det vil næppe tiltrække mange børn over længere tid. Samtidig rokkes også ved en række andre forhold, herunder hvad der er relevante informationer, hvilke emner, der er vedkommende, og hvilke værdier et svar hviler på. Grundlæggende rokkes der også ved opfattelsen af, hvad relevant viden er, og ikke mindst hvordan viden skabes og læres. Problemstillingen udtrykkes præcist i Kulturministeriets rapport "Fremtidens biblioteksbetjening af børn", hvor det hedder:

For biblioteker med en årelang tradition for at formidle bogen som det væsentligste medie, er de nye dialogiske kommunikations- og formidlingsformer en udfordring til vante tænke- og handlemåder. Det kan være en fremmed og vanskelig tanke at inddrage brugerne direkte i formidlingen, fordi det indebærer at overlade en god del af kontrollen over et stofområde til brugerne. Der er ingen garanti for, at de ser og læser det, den professionelle anser for det væsentlige. Men at skabe interesse for formidling i interaktive medier forudsætter i stigende grad brugerinddragelse, hvor man tør give slip på kontrollen og har tillid til brugernes egne evner til at skabe sammenhænge i fællesskab.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Fremtidens biblioteksbetjening af børn. Rapport. Biblioteksstyrelsen 2008

Rapporten anbefaler eksplicit at bibliotekerne udvikler deres virtuelle tilbud til børn gennem at intensivere brugen af dialogiske og sociale teknologier, herunder ved at udnytte nettet som et socialt medie, hvor bibliotekspersonalet fungerer som værter og ressourcer i virtuelle netværk. Det kan man ikke gøre med udbytte uden at forlade faste bastioner og lade sig udfordre på grundlæggende antagelser, herunder antagelser om, hvad viden er, hvordan og af hvem, den skabes og vurderes. Sociale teknologier er et stort skridt væk fra de grundantagelser, som biblioteker bygger på – eller rettere et nyt stort område, der *også* skal bemestres. "Wisdom of the Kids"-projektet viser, at det, der i dag ofte betegnes som "brugerdrevet innovation" også er virksomt, når det gælder kulturformidlingen til børn og unge. Med en større afhængighed af brugerne udfordres bibliotekarerne og tvinges ud af vanetænkning mod en bedre overensstemmelse med de nye generationers behov og forventninger. Disse forventninger handler ikke mindst om dialog og deltagelse særligt i digitale medier, som i stigende grad bliver "sociale medier". Dette begreb introduceres i det følgende som indledning til en behandling af deltagerkultur.

## Deltagerkultur - et nyt medielandskab, en ny kultur

*Participatory culture is reworking the rules by which school, cultural expression, civic life, and work operate.*

Jenkins m.fl. 2007

### **Sociale medier - dialogiske medier**

For børn og unge er brug af internettet i dag i vid udstrækning lig med kommunikation og dialog, hvor de selv leverer og kontrollerer en stor del af indholdet og aktiviteterne. Det er som nævnt tidligere et nyt medielandskab, hvor brugere er i en mere magtfuld position, end vi hidtil har været vant til, og det er en tendens med stor og stigende gennemslagskraft på internettet, som vi givet vil se forstærket fremover.

En systematisering af forskellene på nye og mere traditionelle medier kan være nyttig. I skemaet neden for tages udgangspunkt i, hvor kontrollen med henholdsvis forløb og information er placeret i medierne. Én af de afgørende forskelle på medietyper er, hvem der kontrollerer indholdet (informationen) i mediet. Det har hidtil været normalt, både i traditionelle medier og i det, vi normalt betegner som interaktive medier, at indholdet er fuldstændig under producentens kontrol. Indtil for nylig var forskellen på de traditionelle og de interaktive medier derfor primært et spørgsmål om, hvem der kontrollerer forløbet i den konkrete brugssituation. I bøger, tv og radio kan brugerne ikke gribe ind i processen, mens den mulighed netop er kendetegnende for interaktive medier som hjemmesider og computerspil. Den interessante udvikling på internettet er det, der i skemaet betegnes som "sociale medier", hvor brugerne kontrollerer såvel information som forløb, og hvor vi kan tale om *brugergeneret indhold*.

<b>Medie-"typologi"</b>	<b>Information kontrolleret af producent</b>	<b>Information kontrolleret af bruger</b>
<b>Forløb kontrolleret af producent</b>	"Traditionelle medier" Bog/film/tv Databaser	"Brugere i medier" Reality-TV
<b>Forløb kontrolleret af bruger</b>	"Interaktive medier" Hjemmesider computerspil	"Sociale medier" "Brugergeneret indhold" Web Communities blogs, chat, messengers

Frit efter Jensen og Bøgelund & Rasmussen<sup>9</sup>

De interaktive mediers store gennemslagskraft og succes skyldes givet, at de giver brugerne mulighed for at påvirke medierne. Et større dansk forskningsprojekt om børns brug af digitale medier konkluderede i 2002,<sup>10</sup> at en væsentlig grund til børns interesse for disse medier skyldes den aktive rolle, medietypen giver. Brugere af digitale medier kan kort sagt blive medproducenter, der påvirker og former indholdet. En af informanterne i projektet udtrykte det klart og enkelt sådan: "Det bedste er, at man selv kan gøre noget" (

<sup>9</sup> Gengivet fra Jessen 2006

<sup>10</sup> "Børns opvækst med interaktive medier - i et fremtidsperspektiv", Danmarks Pædagogiske Universitet, Syddansk Universitet og Roskilde Universitetscenter (Sørensen og Olesen 2000, Sørensen 2001, Sørensen, Olesen og Jessen 2002)

Jessen 2006). Denne position som aktiv deltager fremhævede børnene for alle digitale mediegenerer fra computerspil over netsurfing til chat.

Den generelle udvikling på internettet har de seneste få år vist en opblomstring i sociale medier, hvor brugerne både har indflydelse på forløb og indhold. Det har skabt grundlaget for, at almindelige mennesker i alle aldre kan skabe, dele, diskutere og omskabe indhold helt på egne betingelser, dvs. skabt grundlaget for en kulturel forandring i retningen af en deltagerkultur.

### ***Deltagerkultur***

I en hvidbog fra et af de senere års største forsknings- og udviklingsprojekter inden for området børn, unge og medier, finansieret af den amerikanske almennyttige stiftelse The MacArthur Foundation<sup>11</sup>, udpeges udviklingen af deltagerkulturen til en af vor tids centrale samfundsforandrende faktorer, som vil påvirke uddannelser, kultur og arbejde grundlæggende. Deltagerkultur er karakteriseret ved følgende:

A [...] relatively low barriers to artistic expression and civic engagement, strong support for creating and sharing one's creations, and some type of informal mentorship whereby what is known by the most experienced is passed along to novices. A participatory culture is also one in which members believe their contributions matter, and feel some degree of social connection with one another. (Jenkins m.fl. 2007)

Det er den digitale teknologi, der stiller nye muligheder og redskaber til rådighed for brugerne, men det er måden, disse redskaber bruges på, der omformer kulturen. Skal det siges kort, handler det om, at brugerne ikke kun tager teknologien til sig som et redskab, der gør det nemmere at få adgang til medieindhold i form af fx nyheder, film, musik og lignende kulturelle oplevelser skabt af andre. Brugere griber ind i, påvirker og forandrer også indholdet, hvilket den digitale teknologi tillader i et langt større omfang end analoge medier, som vi fx ser det med sampling og remix af musikalske udtryk. Teknologien stiller også lettilgængelige og enkle redskaber til rådighed for at skabe, distribuere og dele nyt indhold bl.a. musik- og billedsoftware, blogs, wikis og videodelingstjenester, hvilket har dannet grundlag for en eksplosion i nye sociale netværk og fællesskaber på nettet. Disse fællesskaber er i mange tilfælde globale, men ofte lokale eller nationale. Uanset deres udstrækning er det karakteristisk, at indholdet i større eller mindre grad er brugergenereret. Ifølge hvidbogen er deltagerkulturer karakteriseret af følgende:

*Affiliations* — memberships, formal and informal, in online communities centered around various forms of media, such as Friendster, Facebook, message boards, metagaming, game clans, or MySpace).

*Expressions* — producing new creative forms (such as digital sampling, skinning and modding, fan videomaking, fan fiction writing, zines, mash-ups).

*Collaborative Problem-solving* — working together in teams, formal and informal, to complete tasks and develop new knowledge (such as through *Wikipedia*, alternative reality gaming, spoiling).

*Circulations* — Shaping the flow of media (such as podcasting, blogging).  
(Jenkins m.fl. 2007, s. 8)

Begrebet "deltagerkultur" er et forsøg på at samle de mange spredte udviklingstendenser, som udbredelsen af den digital teknologi og internettet er præget af, til et perspektiv, der gør det muligt for os at forstå, hvad der er på færde, særligt i de nye generationer. Fordelen ved et sådant begreb er, at det kan gøre det synligt, at vi ikke blot står over for en udvidelse eller mangedobling af det kendte medielandskab. Vi får fx ikke blot flere underholdningsmedier og flere nyhedsmedier, ligesom vi heller ikke får flere

<sup>11</sup> Projektet er finansieret med 250 mill. kr. over en femårig periode

producenter og distributører. I stedet for ”mere af det samme”, får vi andre nyhedsmedier, der fungerer på andre betingelser, som fx blogs. Vi får andre underholdningsmedier, hvor indhold fungerer som råstof for videre bearbejdning blandt brugere<sup>12</sup>, eller hvor brugerne i fællesskab udvikler indholdet, som fx på YouTube. Samlet set forandrer udviklingen af deltagerkulturen magtbalancen i de kulturelle systemer, som bl.a. bibliotekerne er en del af. Brugere er på vej til at blive brugere i en ny og mere bogstavelig forstand, og det vil præge vores kultur grundlæggende i fremtiden, ikke blot på kulturområdet, men også inden for uddannelser og på arbejdspladser.

Forandringen sker ikke over en nat, men den er i fuld gang – i kultur, kunst og politik. Forandringen gør heller ikke alle til kunstnere eller eksperter, men forandrer kunsten, kulturens og kulturformidlernes position og rolle. Eller rettere: Rollerne udvides og får nye dimensioner, som vi endnu kun aner konturerne af. Der er ikke tale om et enten eller, hvor traditionelle funktioner mister deres betydning, og deltagerkultur betyder ikke, at eksperter, kunstnere eller formidlere med faglig viden er overflødige. Det er helt parallelt med det faktum, at tekst og bøger ikke forsvinder eller mister betydning i og med, at vi har fået tv og internettet. De samspiller, og det medfører ofte en forandring i det konkrete, fx i hvordan kulturformidlere og undervisere kan udøve deres faglighed. Hvis kulturformidling fortsat skal nå børn og unge i de nye generationer, må formidlingen ske i tidssvarende former.

Tendensen til at skifte fra modtagerkultur til deltagerkultur må ikke forstås som slet og ret et skifte i formidlingsformer. Der er også tale om et skifte i vidensformer, dvs. i hvad viden er, og hvordan viden skabes. Deltagerkultur betyder en bevægelse væk fra et top-down-styret vidensideal, hvor viden forefindes i ”færdig” form og kommer ”ovenfra”, fx fra eksperter, forskere og fagpersoner eller kunstnere, mod et *dialogisk vidensideal*, hvor viden er noget, der produceres i situationer i fællesskab i sociale netværk. Der er vel at mærke ikke tale om, at vidensidealet vendes på hovedet i form af en bottom-up-tænkning, hvor ekspertise bortdømmes til fordel for ren amatørisme, eller en antagelse om, at alt er lige godt. Der er i stedet tale om, at vi for alvor bevæger os fra en situation, hvor brugere af viden er relativt passive modtagere, der mere eller mindre ukritisk modtager viden ”ovenfra” til en situation, hvor viden er noget, der tages i anvendelse og skal stå sin prøve i praktisk brug. Viden skal kort sagt betyde noget og kunne bruges til noget for at blive anerkendt af brugerne. Det væsentligste i denne sammenhæng er, at det ikke ene og alene er indholdet, der er det centrale i formidlingen, sådan som vi ellers er vant til, men det at skabe og udvikle viden – i form af det vi kalder indhold – i sociale fællesskaber.

Det medfører ganske andre vurderingskriterier og andre formidlingssituationer, hvor formidlere (og langt hen også undervisere) ikke kun kan nøjes med at levere den færdige pakke af viden, der traditionelt står på hylden eller ligger i en database, men også må være i stand til at forstå og indgå i den sociale proces, hvor viden tages i anvendelse, skabes, omskabes og deles. Der er tale om en meget anderledes form for formidling, som ikke uden videre erstatter de eksisterende former, men udvider disse betragteligt. Kulturformidleren kan og skal ikke bare overlade disse processer til brugerne selv, hvis der fortsat skal være tale om formidling. Der er rigeligt med sociale mødesteder på nettet, hvor børn og unge selv organiserer og leverer alt indhold. Formidleren skal derimod selv være aktiv deltager i det sociale fællesskab og *praktisere*

---

<sup>12</sup> Dette fænomen er ikke opstået med de digitale medier. Det har eksisteret altid omkring medierne, fx i børns brug af mediestof som råstof til leg (Mouritsen 1996) og unges brug af film og tv-serier som grundlag for skabelse af nye stilarter samt i fankultur (Jenkins 1992). Nettet gør dette synligt, gør en langt større og hastigere udbredelse mulig, og den digitale teknologi skaber nye former for brug af råstoffet.

skabelse og deling af viden, sådan at fællesskabet bliver det møde mellem voksenkultur og børns kultur, som er børnekulturformidlingens vigtigste opgave (Danbo og Enerstvedt 1995). Det er præcis, hvad børnebibliotekarerne forsøger at være i "Svareforummet", som er et forsøg på at skabe en ny formidlingsform, der er i dialog med og respekterer brugerne.

### ***Nye kompetencer, ny dannelse***

Hvis børn og unge skal blive aktive og skabende brugerne i fremtiden, kræver det, at de udvikler relevante kompetencer og færdigheder. Denne type kunnen er allerede efterspurgt i samfundet og vil givet blive endnu mere central fremover, eftersom vi i stigende grad skal leve af kreative, skabende borgere. Deltagerkulturen kan betragtes som en vigtig læreplads for udviklingen af de rette kompetencer. I den nævnte hvidbog hedder det således:

A growing body of scholarship suggests potential benefits of these forms of participatory culture, including opportunities for peer-to-peer learning, a changed attitude toward intellectual property, the diversification of cultural expression, the development of skills valued in the modern workplace, and a more empowered conception of citizenship. Access to this participatory culture functions as a new form of the hidden curriculum, shaping which youth will succeed and which will be left behind as they enter school and the workplace. (Jenkins m.fl. 2007, s. 3)

Med deltagerkulturen bevæger vi os fra en situation, hvor viden ofte kun var tilgængelig via velkontrollerede kanaler til et åbent, ukontrolleret og globalt vidensnetværk, der udfordrer alle kulturer. Vi priser ofte dette som en afgørende demokratisk udvikling, der medvirker til at forandre hele verdenssamfundet i en positiv retning, hvilket uden tvivl er korrekt. Deltagerkultur betyder netop, at viden og dialog demokratiseres grundlæggende og principielt bringes uden for kontrol af de eksisterende magtstrukturer i alle samfund. Vi er imidlertid langt mindre tilbøjelige til at forstå, at denne forandring stiller nye krav til kompetencer, og vi er næppe tilbøjelige til at erkende, at dette krav stiller sig stadig mere radikalt i dag. Der bliver mindre og mindre brug for, at samfundet leverer fædigpakket viden til de nye generationer, sådan som det var tilfældet i industrisamfundet, og mere og mere brug for, at der skabes rum for, at den enkelte udvikler kompetencer til indgå i udviklingen af ny viden i sociale fællesskaber af mange forskellige slags, fordi det er her, en god del af den nødvendige nye viden befinder sig. I det moderne samfund er viden dynamisk og konstant under udvikling, og når slet ikke altid frem til databaser eller bibliotekernes hylder, før den er forældet. Det gælder langt fra kun for den viden, erhvervslivet har brug for, men også for kultur.

I en demokratisk kultur er borgernes aktive deltagelse den centrale kerne, hvormed alt andet drejer, og en god del af vores uddannelses- og kultursystem sigter netop på at give de opvoksede generationer kompetencer og færdigheder i at deltage i kulturliv og politik. De kulturelle forandringer, som begrebet deltagerkultur søger at karakterisere, understreger at de kompetencer, som vi traditionelt fokuserer på, ikke længere vil være tilstrækkelige i fremtiden. At kunne deltage, dvs. have kompetencer til at indgå i kulturliv og politik, omfatter også evnerne til at medskabe, kommunikere, dele, formidle og indgå i nye former for sociale fællesskaber, hvor mening skabes. Som det understreges i rapporten "Fremtidens biblioteksbetjening af børn": "*Kulturel praksis har at gøre med at skabe mening sammen*" (forfatterens egen understregning, s. 24). Det er centralt i relation til denne rapport, at mening både må (ny-)skabes i stadig højere grad livet igennem i stedet for som tidligere at blive overtaget en gang for alle via

socialiseringen, og at mening også skabes i nye netværk af virtuel art, der rækker langt ud over det lokale og nationale. Derfor er det nødvendigt, at vi ved siden af de eksisterende læringsformer udvikler nye læringsarenaer, hvor børn og unge kan tilegne sig tidssvarende kompetencer.

Én af de centrale kompetencer kan betegnes som "meningsforhandling", der består i evnen til at indgå konstruktivt i et socialt fællesskabs udvikling af fælles forståelse og fælles mål. Begrebet er udviklet til at beskrive de udviklings- og læreprocesser, som sociale fællesskaber altid indeholder (Wenger 1998) og det kan her passende anvendes til at understrege, at mening netop ikke er noget, man møder op med så at sige "hjemmefra", men noget man udvikler gennem deltagelse i konkrete fællesskaber, hvilket det projekt, der behandles i rapporten her, netop er et eksempel på.

## Svareforummet – præsentation, eksempler og vurderinger

I det følgende præsenteres Svareforummet med en række eksempler. Samtidig sættes forummet i perspektiv som virtuelt socialt mødested, og der foretages en løbende vurdering af projektet med inddragelse af materiale fra onlineinterviews med brugere, interview med projektledelsen og statistiske data indsamlet i to perioder (september-oktober 2007 og februar-marts 2008).

Som nævnt ovenfor i afsnittet "Wisdom of the Kids" var formålet med at udvikle Svareforummet et ønske om at inddrage brugerne af "Spørg Olivia" i aktive roller, der i ansøgningen beskrives som "hjælper" og "gæsteekspert", som skal prøve kræfter med at svare på mailspørgsmål med Olivia som et klart forbillede. Svareforummet er således en knopskydning på "Spørg Olivia" og dette tilhørsforhold markeres ganske klart i forummets stil, såvel grafisk som indholdsmæssigt.

"Svareforummet" er et af flere "værelser" på "Spørg Olivias" hjemmeside. I forummet mødes brugerne af Olivia, der via en kortfattet introtekst forklarer formålet og lægger op til, at brugerne skal fungere som eksperter: "I svareforummet er det jeres tur til at dele jeres viden eller mening med andre. Hver dag udvælger jeg nogle spørgsmål i min mailbunke, som jeg er sikker på, at I kan svare meget bedre på end jeg, eller hvor I måske har en hel anden mening. Jeg lægger spørgsmålene frem i svareforummet, så alle der har lyst kan prøve at lave et svar. Jeg lægger jeres svar frem, så alle, der har lyst, kan vurdere dem og give point."



Ud over denne korte og præcise forklaring introducerer Olivia også forummets ratingsystem, hvor brugerne kan give andre brugeres svar point i form af stjerner, og hun fortæller, hvordan enkelte brugere kan opnå mulighed for at udmærke sig ved at få sit svar udnævnt til "månedens vindingsvar" og eventuelt blive medlem af en ekspertgruppe, som får lejlighed til være gæsteeksperter der svarer på spørgsmål i "Spørg Olivias" online-dialog på samme måde, som andre voksne gæsteeksperter optræder med mellemrum i "Spørg Olivia". Der har til dato været samlet to ekspertgrupper inden for henholdsvis "venskab" og "computer" med gode erfaringer.

Som det fremgår af Olivias introduktion er de spørgsmål, børnene får mulighed for at svare på i Svareforummet, udvalgt af redaktørerne. Disse finder spørgsmål blandt de mange, der indsendes på email til "Spørg Olivia", som anses for velegnede til forummet og disse lægges ud til besvarelse i en periode. De svar, brugerne indsender, går ligeledes igennem en redaktionsproces ved redaktørerne, inden de lægges ud og kan læses af alle. Når svarperioden er slut, lukkes der for svar, men der er stadig adgang til at læse de mange svar, der er indsendt.

Spørgsmålene udvælges altså suverænt af redaktørerne, og brugerne kan ikke indsende direkte til Svareforummet, men mange brugere begyndte allerede tidligt i projektperioden at bede om at få deres spørgsmål lagt i svareforum, og det efterkommer redaktionen i stort set alle tilfælde.<sup>13</sup>

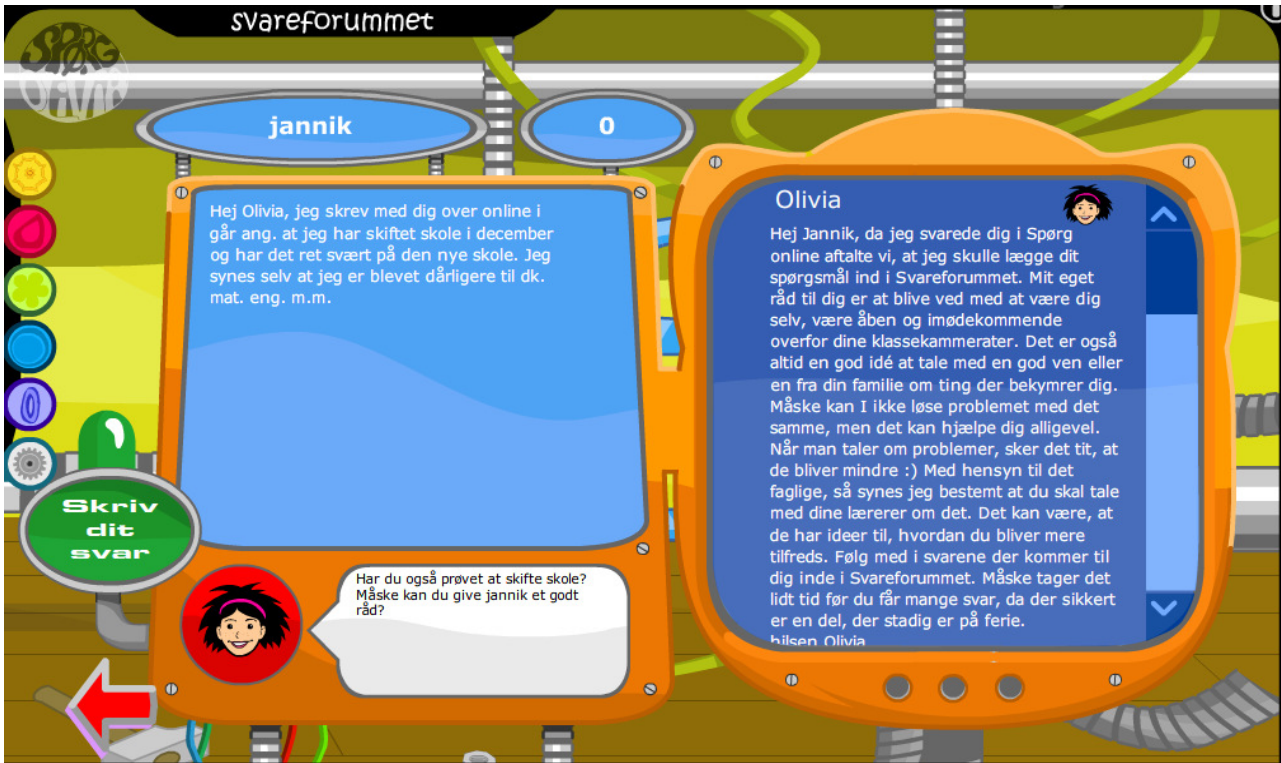
I Svareforummet er der en høj grad af moderation sammenlignet med de åbne, kommercielle sociale mødesteder på nettet, som fx det danske Arto, og der er tale om et meget omfattende redaktionsarbejde, som kræver mange ressourcer. Det giver både mulighed for den nødvendige kontrol med indholdet, som børnebibliotekernes hjemmesider skal have for at hindre misbrug og sikre kvaliteten,<sup>14</sup> og betyder samtidig også, at redaktørerne via Olivia kan påvirke svarenes indhold og stil. Redaktionen har kort sagt en unik mulighed for at gøre onlinepersonligheden Olivia til facilitator, rollemodel og retningsgiver for Svareforums aktiviteter. Det sker på tre forskellige måder, som gennemgås i det følgende.

Olivia supplerer altid brugernes spørgsmål med et kortfattet spørgsmål, der præciserer emnet over for de potentielle svarere. Eksempelvis stiller en bruger følgende spørgsmål: "Til alle jer der har/går med togskiner [dvs. tandbøjle]: 1. Bliver I drillet? 2. Hvor lang tid fik I at vide, at I skulle gå med den, og hvor lang tid gik i med den? Jeg er så nervøs. Jeg har lige fået en på!" Olivia skriver i en boks lige under spørgsmålet (se hertil illustrationen herunder): "Har du eller har du haft bøjle?"

Et andet eksempel er spørgsmålet illustreret på skærbilledet nedenfor, hvor spørgeren har problemer på grund af et skoleskifte. Eksemplet viser samtidig, hvordan redaktionen ofte aktivt initierer en proces, hvor brugernes viden og kompetencer kommer i spil, så erfaringer deles. Spørgeren, Jannik, har først spurgt Olivia online, hvor han har fået et svar sammen med en anbefaling om at få spørgsmålet i Svareforummet for at få andre brugeres erfaringer med skoleskifte:

<sup>13</sup> Interview med projekledelsen

<sup>14</sup> Marius Hartmann, redaktør på DR Ung, der har mange års erfaringer med brugergeneret indhold på nettet, citeres i rapporten "Fremtidens bibliotekstbetjening af børn for følgende: "Hvis man som public service institution inviterer brugerne til at levere indhold, så er moderation et emne man skal kalkulere med - moderation er både kompliceret og ressourcekrævende." Det kan tilføjes, at der også er brug for ressourcer til personalets kompetenceudvikling.



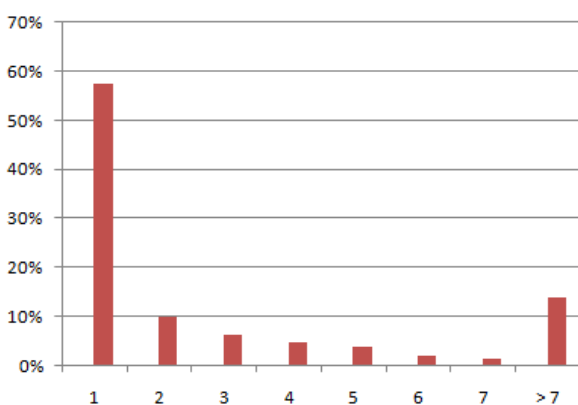
På skærmbilledet ses også Olivia eget svar, som er en anden måde, Olivia påvirker svarene fra brugerne. Hendes svar rammesætter ofte spørgsmålet og styrer i kraft af deres stil, indhold eller direkte spørgsmål brugeres svar. Da Olivia er en autoritet for de fleste brugere af "Spørg Olivia" er hendes svar et ret kraftigt virkemiddel. Især i projektperiodens begyndelse var der en række eksempler på, at børn leverede svar, som i meget høj grad mindede om Olivias. For de brugere, der følger med i spørgsmål og svar – og det gør mange<sup>15</sup> - bliver det imidlertid relativt hurtigt klart, at Olivia ikke nødvendigvis ønsker svar, der efterligner hendes eget. Dels gør redaktørerne en del ud af at markere, at der findes mange forskellige svar ved at lade Olivia opfordre til, at brugerne bruger deres egne erfaringer og meninger om emnerne, dels har Olivia endnu et middel til at fremhæve og påvirke svarene i form af små, meget korte kommentarer placeret efter brugersvaret, som en stor del (men ikke alle) svar får med på vejen, sådan som det ses på de to skærmbilleder herunder.

<sup>15</sup> Ifølge onlineinterviews med brugere 14.01.08

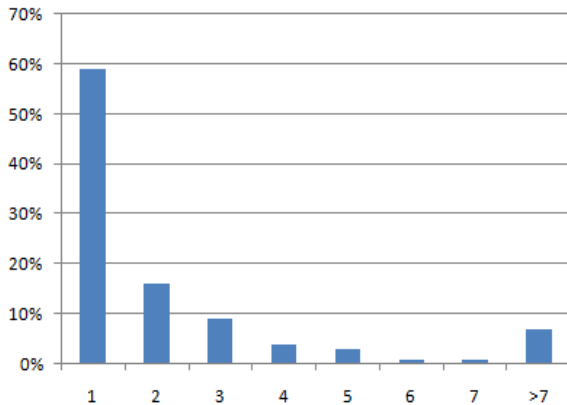


Kontrollen og påvirkningen gennem Olivias tilstedeværelse er ét af de punkter, der adskiller Svareforummet mest fra andre sociale mødesteder for børn og unge på nettet, hvor brugerne som hovedregel blot får stillet nogle tekniske rammer til rådighed, men ellers er overladt til sig selv. Svareforummet er et relativt enestående eksperiment, hvis store force er at være et reelt mødested mellem børns kultur og voksenkulturen. Projektet må betegnes som en klar succes i forhold til det formål, som fremgår af ansøgningen. Svareforum gik i luften midt i september 2007. I slutningen af marts 2008 havde lidt under 2000 brugere oprettet en profil, og der var produceret næsten 5000 brugersvar, hvilket viser, at der er stor interesse for forummet blandt brugerne.

Der er ikke tale om, at alle brugerne stadig er aktive. En del er faldet fra og nye kommer hele tiden til, sådan som det også er almindeligt på andre sociale mødesteder. Aktiviteten er dog relativt høj. I gennemsnit har mellem 350 og 400 børn leveret et eller flere svar pr. måned i de perioder, hvor der er indsamlet data. Nogle brugere er naturligvis mere aktive end andre, hvilket nogle få tal kan vise.



**Indlogninger pr. bruger.** Figuren viser, hvor mange gange brugere med en profil på Svareforum har været logget ind i perioden september- oktober 2007. De fleste, dvs. 58% af de aktive brugere, har være inde én gang. 14% af brugerne må betegnes som meget aktive med mere en syv indlogninger. De tre topscorere var inde hhv. 63, 50 og 32 gange.



Figuren viser det samme som ovenstående for perioden februar-marts 2008. Der er ikke større forskelle, ud over at der er blevet lidt færre af de meget aktive.

Brugeraktiviteterne er bemærkelsesværdigt stabile i de to perioder, hvilket viser at interessen for Svareforummet er blivende. Det skal her nævnes, at brugernes kendskab til Svareforummet alene er sket gennem "Spørg Olivias" hjemmeside. Af hensyn til de relativt omfattende redaktionelle opgaver, forummet kræver af redaktørerne, er der ikke i perioden gjort en målrettet indsats for at tiltrække flere brugere.

Antallet af indlogninger viser noget om aktiviteten, men langt fra alt. Brugere behøver kun logge sig ind, når de vil skrive et svar eller rate andre brugeres svar ved at give stjerner, mens de uden videre kan følge med i udviklingen og læse alle svar uden at logge ind. Der er mange brugere, som blot læser svarene. Det fremgår af brugernes svar i de online-interviews via "Spørg Olivias" onlinekanal, som blev foretaget i januar 2008 som en del af analysen af forummet. De ti interviewede brugere, som selv havde meldt sig til at blive interviewet<sup>16</sup>, fortalte alle, at de læser mange eller alle svarene i svareforummet. Det sidstnævnte var særligt udpræget for nogle brugere, da Svareforummet stadig var en nyhed. En af de interviewede, en 12årig pige, fortæller: "For en måned siden, gik jeg derind mere, end jeg gør nu. Og der læste jeg næsten alle spørgsmål, og svarede på så mange som muligt, men jeg har ikke rigtig haft tid til det her på det sidste, pga. min skole."

Der er altså ikke behov for, at den enkelte bruger logger sig ind for at følge med i udviklingen på Svareforummet, og det siger indirekte noget om forummet sammenlignet med andre sociale mødesteder på nettet. I modsætning til mødesteder som fx Arto, Myspace eller Facebook er Svareforummet ikke et sted, børnene går til for at møde andre børn. Det sociale fællesskab er af en anden art. Med sit stærke fokus på svar er forummet i højere grad sagsorienteret end socialt orienteret, og som sådan fortsætter projektet den tradition, som børnebibliotekerne hidtil har haft.


Projektet har imidlertid skabt en ny type kulturformidling, som rammer et behov hos mange børn. Den relativt stærke styring og kontrol, som Olivia udøver både direkte og indirekte, opfattes som et meget positivt træk af brugerne. Det viser den store stabile interesse, og det fremgik også af nævnte online-interviews, hvor blev brugerne spurgt om, hvad de syntes om Olivias kommentarer til deres og andres svar. Med undtagelse af én bruger var alle glade for kommentarerne og savnede dem, hvis de ikke kom. Manglende kommentarer synes at blive opfattet som om, Olivia er ligeglad med deres svar eller ikke synes, det er godt. Brugere synes om Olivia tilstedeværelse, og der er meget få, der protesterer. De følgende svar, som er en reaktion på Olivias eget spørgsmål til brugerne om, hvorvidt hun blander sig for meget, er således det mest kritiske, brugere kan komme op med, og det har mere karakter af vejledning end kritik:

<sup>16</sup> Det har ikke været mulighed for at udspørge et repræsentativt udvalg af brugerne.

**Sille<3** 12 år

Jeg har tænkt mig at være 100 ærlig: Jeg syntes ikke du blander dig, meget. MEN lidt - meget lidt...Men det er nok til at man nogen gange bliver lidt ked af det! Men der er jo nogen ting man kan blive bedre til :-). Når det er du skriver online eller på mail, skriver du næsten altid hvordan du finder svaret, - Det er selvfølgelig fint nok, og jeg tror du skriver hvorfor du gør det, fordi så kan vi lære hvordan man gør..Men nogen gange kan det blive for meget. Og visse svar kan man ikke bruge til noget, Feks: "Jeg dykker lige ned i mine gamle svar" Eller "Jeg syntes personligt" Eller sådan noget...

PS. Du skal ikke blive sur over mit svar:-) , Du spurgte, og jeg svarede..

 Jeg bliver bestemt ikke sur over konstruktiv kritik, jeg har jo selv bedt om det. :) Hvad medtænker du på når du er

**margrethe-m** 14 år

Hej olivia , Hm.. altså du kunne måske gøre det at du lod medlemmerne svare først også til sidst selv? Bare et råd :) Margrethe

P.S. Jeg syntes det er ok at du blander dig :) så kan man jo også se DIN mening

Netop forskellen til åbne sociale fora på nettet opfattes altså af brugerne som en fordel. Brugere ønsker sagligheden og seriøsiteten, hvor deres spørgsmål tages alvorligt, og hvor de får mulighed for erfarings- og meningsudveksling i trygge rammer. Den autoritet som Olivia tydeligvis opfattes som, i kraft af den mangeårige praksis på "Spørg Olivia", er betydningsfuld for brugerne, fordi hendes vurdering er en blåstempling af deres egne kompetencer og seriøsitet, både når det gælder emner, svarenes indhold og måden, man svarer på. Det kan være værd af minde om, at dette næppe ville have været muligt uden den lange udviklingsproces, der ligger bag figuren Olivia, der har fået formet – og fastholdt – en personlighed og en svarstil gennem "Spørg Olivia". Denne personlighed er fortsat helt afgørende, også for Svareforummet. Brugere ønsker at leve op til de krav, Olivia stiller, både direkte og indirekte gennem måden, der argumenteres og gives udtryk for meninger på, herunder hvad der tæller som relevante argumenter, og hvad der ikke gør ikke. På det punkt rammer Svareforummet et centralt punkt i moderne kulturformidling, hvor det er mindre betydningsfuldt, hvad der er sandt og rigtigt (top-down-vidensidealet), mens det er langt væsentligere, hvordan der argumenteres for, hvad der sandt, rigtigt eller godt i det sociale fællesskab.

"Meningsforhandling" er således for brugerne et af de væsentlige omdrejningspunkter i Svareforummet, hvor projektledelsen som tidligere nævnt har formået at udvide holdningen til, hvad der er relevant viden og erfaring i en børnebibliotekskontekst. Det ville ikke give meget mening at tale om brugergenereret indhold, såfremt man ikke er villig til at lade brugernes interesse styre. Derved mister man som muligheden for at bestemme, hvad brugerne skal beskæftige sig med, men man vinder til gengæld indsigt i deres interesser, behov og kultur.

## Eksempler på spørgsmål og svar

Modsat hvad der måske blev forventet ved projektets start er det sjældent, at brugernes svar er baseret på viden, der hentes fra kilder som bøger eller hjemmesider. Det er derimod brugernes egne erfaringer, der danner grundlag for svarene. Nogle af topscorerne, når det gælder antallet af svar, er spørgsmål, som ikke uden videre kan afgøres, men som kræver almen viden, stillingtagen og holdninger, dvs. netop meningsforhandling. Omvendt er nogle af bundskraberne spørgsmål, der kan besvares klart. "Paratviden", som kan findes ved hurtige opslag på internettet, har ikke stor interesse for brugerne.<sup>17</sup> Antallet af svar, som det enkelte spørgsmål genererer, svinger fra topscoreren på 99 svar til nogle få. De to følgende lister viser, hvilke svar der har fået flest og færrest svar i de to perioder, hvor der er indsamlet data. De fleste svar kommer på spørgsmål, der handler om problemstillinger fra børnenes hverdagsliv, hvor svareren kan trække på sin egen viden og anvende egne eksempler i sit svar, eller hvor svaret involverer vurdering og holdninger. Mere konkrete, faktaorienterede spørgsmål opnår de færreste svar. Det skal stærkt understreges, at man ikke ud fra topscorerne skal antage, at den type spørgsmål er det eneste, brugerne vil svare på. Topscorerne viser blot, hvad der kan samle de fleste brugere, mens spørgsmålene med færrest svar viser, hvad børnene ikke vil bruge tid på. Mellem de to poler ligger de fleste spørgsmål med relativt mange svar. Eksemplerne nedenfor er delt op i de to perioder, hvor der har været foretaget målinger.

### ***Første periode (september-oktober 2007)***

Periodens absolutte topscorer med 99 svar er dette spørgsmål, som mange børn kender og har helt konkrete erfaringer med som et stort problem:

Hej, jeg ville spørge, om du havde nogle gode råd til, hvordan jeg får mine forældre overtalt til at få en hund.

Bare nogle få af de mange svar viser en bred erfaring med problemet, og mange forskellige vinkler på en mulig løsning, fra rent plageri over taktisk plageri til rådet om at vise, at man er opgaven voksen:

Sig hver dag til din forælder, hvor ville det være sejt hvis vi have en lille sød hund ...

Ja, jeg fik overtalt mine forældre ved at plage dem hele tiden, og fandt hele tiden hunde der var til salg, så en dag fik jeg overtalt min mor om at tage ud og kigge på dem, og så synes min mor at de faktisk var ret søde, så bestilte vi en uden min far vidste det

Altså, du kommer ikke langt med at plage :-). Så hvis jeg var dig ville jeg sige hver gang jeg så en hund: Nåår, hvor er den bare dejlig! Hvorfor har VI ikke også en hund mor/far? Det er måske LIDT at plage. Men ikke DIREKTE ;-)

Jeg synes du skal tale med dem på et stille og roligt tidspunkt. feks. ikk lige når I skal til og ud

---

<sup>17</sup> Da det er en forudsætning, at brugerne kan læse og skrive, er ingen af brugerne i den alder, hvor faktaspørgsmål har større interesse. Sådanne spørgsmål, som "Spørg Olivia" har mange af, ved de fleste brugere af Svareforummet givet, hvordan de selv finder svar på. Hvis der var faktaspørgsmål fra yngre børn på forummet, var der sandsynligvis også mange ældre børn, som ville hjælpe med svar. Det er dog et ganske andet projekt.

af døren. Først og fremmest synes jeg også du skal begrunde hvorfor du gerne vil have en hund. held og lykke ;)

Ja, det er et stort problem med de forældre der ikke vil have det kæledyr du gerne vil have. Derfor må du også overbevise dine forældre om at du har tid til at passe den, og ved noget om hunde :) Knus.

Vi har alle sammen prøvet det at vi gerne ville have noget, men ikke måtte få det! Nu er du jo kommet i samme situation. Der kan være mange grunde til at du ikke må få en hund. Måske har i ikke plads, eller tid til en hund? Men nu til rådene: Tal med dine forældre og spørg dem hvorfor du ikke må få en hund. Foreslå evt. at du sørger for den ved at lufte den osv. Du kan jo sige at du vil låne en af dine venners hund og passe den. Så dine forældre kan se at du er stor nok. Men husk at have en hund kræver meget. Held og lykke :D knuss

Du kan jo starte med at fx at passe en hund for en af dine venner. Så kan du gå tur med den osv. Så kan du læse en masse om hunde. Derefter kan du jo prøve at få dem overtalt til en aftale fx. at du lover at fodre den og alt sammen! Husk at en hund også skal til dyrelægen osv. Men den der aftale kan i jo aftale at du rydder fx op i køkkenet i 2 måneder eller sådan noget...

Et enkelt af rådene rummer en smule mere avanceret forhandlingsteknik:

Du kan prøve og sige at du vil have en slange et eller andet i den stil ... du kan sige at enten vil du have en slange eller en hund og så har du næsten svaret

På de næste pladser følger spørgsmål om veninder, fritid og mobning:

Hej, en pige, som jeg kender, er meget træls. Hun går altid efter min veninde og mig, fordi hun ikke selv har nogen at følges med. F.eks. hvis vi skal til fest, så siger hun: Skal vi gå sammen? Vi svarer næsten altid nej, men hun følger efter. Hvad skal vi gøre? (65 svar).

Hej. Hvad kan man gå til i fritiden?(49 svar)

Hej Olivia, der er en fra min klasse, og han bliver mobbet. Jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre. Kan du hjælpe?(45 svar)

Hej, der er en pige fra min klasse, som har været min hjerteveninde, men en dag var vi uvenner, og siden har vi ikke sagt så meget som Hej til hinanden. Jeg savner hende meget. Jeg synes, hun er rigtig sød, men jeg ved ikke, om hun synes det samme om mig. Hun har mange andre veninder. Hvordan jeg kan komme i kontakt med hende igen? Jeg er bange for, at jeg har mistet hende.(43 svar)

Der er en pige i min klasse, der driller mig. Hvordan kan jeg få hende til at holde op?(41 svar)

Hvad skal jeg give min mor og far i bryllupsgave? (41 svar)

Hej, jeg har mange veninder, men ingen bedsteveninde, så jeg mangler en at lukke mine inderste følelser ud til. Hvad vil du foreslå, jeg skulle gøre?(40 svar)

### ***Anden periode (februar-marts 2008)***

I anden periode er det samme type hverdagsspørgsmål, der får mange svar, herunder det følgende om makeup, som fik svar med meget forskellige holdninger til, hvornår man har den rigtige alder til makeup. Det spørgsmål kan synes mindre betydningsfuldt, men i realiteten optager det både piger i en bestemt alder, deres forældre og ofte også skoler og SFOer, ligesom offentligheden gennem de senere år har diskuteret helt unge pigers påklædning og adfærd i flere omgange. I det lys er det ikke et ligegyldigt spørgsmål, men en sag der handler om forhandling af overgangen mellem barndom og ungdom:

'Hey. Mit spørgsmål er, om det er for blæret at gå med blå øjenskygge, eyeliner, mascara og rød læbestift, når man er 10 år? Jeg gør det nemlig! (54 svar)

Svarene viser, at de andre brugere altovervejende synes, det er lidt for tidligt at bruge makeup som 10årig, men der er kun meget få svar, som afviser, at det er en relevant problemstilling. Samtidig er det bemærkelsesværdigt, at mange svar rummer en blanding af holdning, erfaringer, meningsforhandling og konkret vejledning, som voksne meget vanskeligt ville kunne levere. Særligt bør det bemærkes, at svarene ofte er orienteret mod en løsning, der kan fungere her og nu for spørgeren, som det gælder for de følgende udvalgte eksempler. Kun få af de 54 svar nøjes med at præsentere en holdning for eller imod. Svarene rummer holdninger, men ikke den moralske pegefinger, der ofte sniger sig ind i voksnes rådgivning.

Hej..., altså det er måske lidt tidligt som 10 årig, men hvis du får lov af dine forældre, så kan du jo bare gøre det hvis du har lyst...jeg blir" 10 på onsdag og jeg bruger ikke make-up og jeg kender heller ikke nogen på 10 år der går med make-up, men det er dit eget valg om du syntes det er tidligt eller ej..kram

jeg synes lige at det er i overkanten med alt det der jeg går med lipglos og mascara og øjenskygge, men nu er jeg også 15

Jeg synes kun at du skal gå med mascara og eyeliner. Drop læbestiften og tag læbepomade på og drop den blå øjenskygge. Hvis øjenskygge er nødvendigt så brug en glad gul eller hvidlig farve :)

Det er ikk så godt at gå med læbestift, men det andet gør jeg også ... læbestift det virker lidt som om hej her kommer jeg , jeg er en voksen dame . Kan duuh ikk se det ...? (;

Jeg syntes det er helt forkert, du er kun 10 år ! jeg er dybt imod det med brug af make-up som 10 årig det er alt for tidligt du har slet ikke brug for det. Efter min mening hvis du virkelig gerne vil gå med make-up så tag lidt mascara og en lipgloss på !:) det er altså bare min mening syntes virkeligt ik det er blæret eller på nogle måde sejt !:)

Jeg synes det er rigtig tidligt at bruge make-up i din alder. Hvis jeg var dig ville jeg holde op, og vente til du blev lidt ældre. For det første fordi huden ikke har godt af al den make-up, og

for det andet fordi det slet ikke passer til en 10årig. Hvis jeg skal være helt ærlig, ville jeg sgu begynde at grine helt vildt, hvis jeg så en 10 årig med make-up! Men hvis du synes du er grim uden make-up, så drop eyelineren, øjenskyggen og læbestiften, og begynd i stedet med en lille smule mascara. Hvis du bruger sort mascara nu, så begynd med brun i stedet, det giver et mere naturligt og 10 årigt look! Og jeg vil sige at blæret er det ikke, at rende rundt som 10 årig, og prøve at ligne Christina Aguilera! Men hvis du er vild med Christinas look, så tag en pink lipgloss på, det passer bedre til en 10 årig.

Jeg synes liige det er tidligt nok.. Du skal virkelig huske, at glæde dig over din barndom, du vil komme til at savne den! Og husk, at du ikke skal gå med sminke for at imponere andre! De skal kunne lide dig, for den du er, og ikke for den du prøver at ligne! Og så plejer jeg altid at sige, at den bedste makeup er en god selvtillid! ;) Det er ikke løgn, det kan virkelig give dig en fed udstråling!

Hvis du bruger det hele på en gang, så er det. Og det er ikke, fordi du er 10 år gammel. Det ville også se ud som for meget på en 20-årig. Som tommelfingerregel skal man lægge fokus på enten øjnene eller læberne.

Jeg synes, det er fint, du bruger make up. Da jeg var ti, brugte jeg også meget make up, men så opdagede jeg, at jeg kunne sove et kvarter mere i stedet. Problemet ved det er, at mange mennesker måske vil se ned på dig. I min klasse er der mange af pigerne, der bagtaler lidt yngre piger, hvis de går med meget sminke. Jeg håber, jeg hjalp lidt.

De øvrige spørgsmål på topscorerlisten handler bl.a. om venindeproblemer, mobninger og kærester. Svarene – som af pladshensyn udelades her – rummer samme blanding af erfaring, holdning og konkret vejledning, som ovenstående spørgsmål om makeup.

Jeg har en veninde, som jeg ikke kan stole på. Hvad skal jeg gøre? (38 svar)

Der en dreng fra min klasse, og han er bare rigtig ond! Han mobber alle, og han har smadret mit hoved ned i gulvet 5 gange i forgårs! Hvad skal jeg gøre? (36 svar)

Alle pigerne fra min klasse har helt deres egen stil, og jeg har ikke rigtig min egen stil. Jeg kunne godt tænke at finde min egen stil, men jeg er ret tyk (160cm og 55kg) så det klæder mig ikke rigtig. Jeg er til mange farver og er ikke bange for at se speciel ud. Jeg kan ikke finde noget pænt nogle steder (jeg er ikke poptøs). Har du nogle hjemmesider men sådan noget tøj eller har du selv nogle ideer? (32 svar)

Hvad skal jeg lave en søndag morgen, når jeg vågner? (29 svar)

Jeg er en pige på 13. Jeg har en kæreste. Han er sød og dejlig, men han siger, at han vil slå op, hvis jeg ikke går i seng med ham. Hvad skal jeg gøre? (28 svar)

### **Færrest antal svar**

De følgende spørgsmål fik færrest svar i to perioder:

Jeg ville høre, om du kendte en hjemmeside, hvor man kan tegne en tegning, og så kan andre se tegningen og tegne videre på den?(8 svar)

Hvor mange videoer er der ca. på www.youtube.com? (7 svar)

Ville bare lige spørge om der var nogle gode sider om spørgelseshistorier altså nogle gode tip til når man selv skal skrive en :)(7 svar)

Heey Olivia Jeg skal til og i gang med en kriminalhistorie til skolen, men jeg ved ikke helt hvordan jeg skal begynde den? :D kan du give mig nogle gode råd om det, for det er lidt svært at få startet på. Jeg ved heller ikke hvad den skal handle om. (6 svar)

'Heej Olivia. Jeg har et par spørgsmål. Du ved jo nok godt, at der lige har været EM i håndbold for herrerne. Og i min klasse har vi snakket meget om dem, og jeg er blevet helt besat af nogen af dem. Er der en mailadresse, hvor man kan skrive til dem, enten dem alle sammen eller bare enten Lasse Boesen, Jesper Jensen eller Joachim Boldsen. Og kender du en god hjemmeside, hvor der står en masse om dem? Jeg har prøvet at skrive deres navne inde på google, men det er bare ikke lige helt nok.(4 svar)

Kan du finde nogle katteører på hårbånd uden noget hvidt eller noget andet? Kan du finde et tyllskørt af mærket RaRa? Du må meget gerne sætte det i Svareforummet. (4 svar)

'Kommer der en sly 4? Hvor mange electricman spil findes der? (4 svar)

### ***Sociale medier og kulturformidling***

Når man beskæftiger sig med kulturformidling til børn er det fordelagtigt som udgangspunkt at skelne mellem børn som fremtidige borgere og børn som medborgere i egen ret. Foretages denne skelnen ikke, er risikoen overhængende for, at børn fortsat kun betragtes som fremtidens borgere, sådan som det har været tilfældet gennem hele det moderne samfunds historie, hvorved kulturformidling til børn alene bliver en art pædagogisk opdragelsesprojekt. Det er det naturligvis også, men ikke kun. At have problemer med veninder, kærester og mobning eller spørgsmålet om at få en hund eller gå med makeup kan være noget nær livsvigtigt for børn, og sådanne emner behandles i utallige bøger, tv-udsendelser og film for børn, ligesom det er typiske emner i "Spørg Olivia". I den forstand kan Svareforummet ses som en fornyelse af kulturformidlingen på deltagerkulturens præmisser, hvor formidlerne konstant kan være i en tæt dialog med brugerne. Dermed opnår formidlerne et nært og aktuelt kendskab til børnene som målgruppe, og selv om denne viden er værdifuld og uhyre væsentlig for børnebibliotekerne i dag, ville det være for enkelt kun at se Svareforummet som en måde at lære målgruppen at kende. Forummet bør også ses som begyndelsen til en ny form for brugergenereret kulturformidling, hvor fokus flyttes fra levering af et indhold til levering af de rammer, som sætter brugerne i stand til at være skabende deltagere. For de nye generationer er det, som understreget tidligere, en central del af dannelsesprocessen. Jens Thorhauge, direktør i Styrelsen for Bibliotek og Medier og formand for udvalget bag rapporten "Fremtidens biblioteksbetjening af børn" har udtrykt det præcist: "Det er bibliotekets opgave at medvirke til at skabe rammer, hvor børn i fællesskab med andre børn og voksne kan danne sig selv og udvikle kompetencer. Hvis det skal lykkes, må bibliotekerne matche børns aktuelle dagligliv, medieinteresse og øvrige kulturelle behov. Vi må tage højde

for, at det medielandskab, børn færdes i, er ændret afgørende i de seneste ti år. Det kræver nye midler for at nå de klassiske mål.”<sup>18</sup>

Svareforummet har vist – og viser dagligt med stadig nye eksempler – at mange børn har evnerne til at dele viden virtuelt. Der er med andre ord noget at bygge på i udviklingen af tilbud, hvor børnene inddrages som deltagere.

Det blev ovenfor fremhævet, at brugerne var glade for Olivias tilstedeværelse, og det præg, hun sætter på Svareforummet. Olivias personlighed er en fordel og afgørende faktor for forummet. Brugere foretrækker ganske klart den ”personlige” kontakt, som figuren Olivia skaber, og det er i overensstemmelse med en generel tendens hos de nye generationer til at foretrække eller ligefrem forlange det personlige nærvær hos de voksne, de møder. Men netop personligheden rummer også problemstillinger. Fordelen er lige så meget et problem, for når neutraliteten forsvinder, stiger risikoen for at brugernes personlige præferencer får større betydning for deres valg. Det, der tiltrækker nogle brugere, kan skræmme andre væk, og det er en gordisk knude, som ikke kan løses, men i stedet sandsynligvis må hugges over. Olivia kan ikke på én gang være en personlighed, der træder i karakter og samtidig falde i alle brugeres smag.

Som beskrevet ovenfor bruger redaktørerne flere midler til at styre forummets stil og indhold, herunder de små kommentarer til de enkelte, som brugerne er meget glade for at få. Hvis disse kommentarer skal have betydning som andet end tomme floskler, må Olivia i større eller mindre omfang have holdninger og mene noget. I udviklingen af figuren er der gjort meget ud af ikke at give hende skarpe holdninger, men hun kan ikke være holdningsløs. Samtidig er det naturligvis et valg i sig selv ikke at have skarpe holdninger. Brugere er som nævnt meget opmærksomme på Olivias kommentarer og tolker det ofte negativt, når hun ikke har en kommentar til deres svar. Hun kommunikerer altså, selv når hun er tavs. Det følgende er et eksempel, hvor Olivia markerer en ganske klar holdning, selv om hun formulerer sig meget forsigtigt. Eksemplet stammer fra Svareforummet tidligste periode. Brugeren Mulle svarer på et spørgsmål, hvor der er blevet efterlyst kampråb til fodboldkampe.

---

<sup>18</sup> Pressemeddelelse fra Biblioteksstyrelsen i forbindelse med offentliggørelsen af den nævnte rapport

**Mulle** 13 år

Hej Sisse.  
Jeg elsker fodbold, så jeg har da et par stykker (:  
Altså nu ved jeg jo ikke, hvem du er fan af, men du kan kalde: Brøndby IF for "Bøsser i forklædning" ..  
Eller du kan kalde FC København for "Farmors Cykel Klub" ..  
Og OB for "Onds-Boller" .. (:  
Du kan også råbe Tudefjæs, hvis der er en, der ligger og tuder, eller skandaledommer hvis dommeren dømmer af H til ..  
Knus Mulle

 altså! Er det ikke over strengen - og lidt unfair? Er kampråb ikke nærmere noget, som man bruger til at opmuntre sit eget hold?

**Hejsan** 14 år

øhh dig der Mulle hvad er det dog for et råd. Sikke en pessimist du er! Altså helt ærligt, det du skriver er jo fuldkomment ondt og latterligt.

 Hvis man går ind på fodboldsider, så står der meget værre ting :-). Men det lyder skrappt, det vil jeg indrømme

Der vil sandsynligvis være mange voksne, som er enig med Olivia i, at råbene er lige skrappe nok. Fra et andet perspektiv vil der imidlertid være andre, der kan argumentere overbevisende for, at sådanne råb er en vigtig del af fodboldkulturen på tilskuerpladserne, og den type råb har meget dybe historiske rødder i den folkelige legekultur, som kun sjældent skal forstås som ondsindede. Tværtimod er råbekampe mellem tilhængere af forskellige hold en fornøjelig leg for deltagerne. For svareren er det sandsynligt, at Olivias kommentar opleves som en klar afvisning af en kulturel udfoldelse, han holder af, uanset at hun langt fra udtaler sig klart.

Eksemplet er et af meget få, hvor Olivias kommentarer til svar tydeligt kan opfattes som en afvisning. Eksemplet er ikke i sig selv væsentligt, men det demonstrerer, at det er så godt som umuligt at undgå at støde nogle brugere. Jo større kendskab til brugernes kultur, jo større er chancen selvsagt for at undgå dette, og derfor demonstrerer eksemplet også, hvor væsentlig en solid viden om brugerne er. En sådan viden kan bruges til at undgå enhver stødende bemærkning, men spørgsmålet er, om det tjener et formål for Olivias rolle i Svareforummet? Risikoen for, at Olivia bliver opfattet som holdningsløs og dermed ligegyldig er nærliggende. En solid viden om brugerne kan også bruges til at træffe kvalificerede, bevidste valg om, hvem Olivia skal være, og hvilken målgruppe, hun skal sigte mod. En del valg er allerede truffet i kraft af Olivias stil og køn, som falder fint sammen, hvilket også kommer til udtryk i eksemplet. Kampråb til fodboldkampe er primært en leg for drenge og mænd.

Med ovenstående har det været hensigten at påpege, at Svareforummet er præget af bestemte holdninger til, hvordan god dialog foregår, nemlig uden alt for skarpe kanter. Formen imødekommer mange børns ønsker, men det kan være værd at undersøge og overveje, om der er behov for andre former, som kan imødekomme andre børns ønsker og behov. I projektperioden har der været en overvægt af piger, som har været aktive brugere, og det er vurderingen, at Svareforummet er kønspræget. Svaret på dette er næppe at undgå et sådant præg, men nærmere at anerkende det og skabe et modstykke til Olivia. Under alle omstændigheder forekommer det nødvendigt, at man i fremtidige eksperimenter og udviklingsprojekter med brugerinddragelse tager højde for brugernes forskellige kulturelle betingelser, herunder køn.

Udviklingen af rammer, hvor brugerne genererer indhold, og hvor der samtidig er tale om et reelt møde mellem børns kultur og voksenkulturen, fordrer bevidste valg og en konstant reflektiv holdning til dialogform og samtalestil. Svareforummet er præget af pænhed og søgning mod harmoni i tonen, hvor debatten er fornuftig og ordentlig. Idealet er overvejende det velformulerede, formfuldendte indlæg, der kan stå alene, og der er ikke rum for dialoger mellem bruger. Det foretrækker mange børn uden tvivl, men det udelukker formodentligt andre, som har en anden stil, herunder en god del drenge.

### **Sociale dialoger**

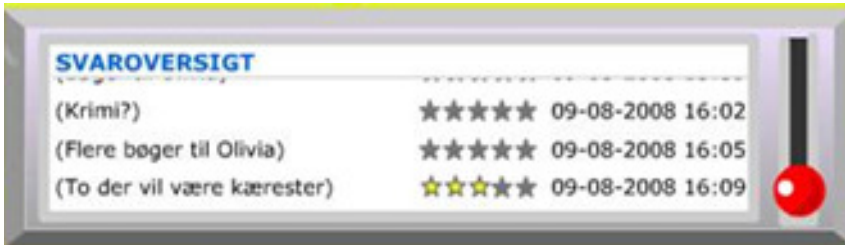
Svareforummet er som nævnt tidligere mere sagsorienteret end socialt orienteret, og i den forstand er der ikke tale om et socialt medie eller om deltagerkultur i den definition, Jenkins m.fl. har givet (jf. ovenfor). Mange brugere efterspørger en højere grad af social dialog med de øvrige brugere. En del brugere bruger deres svar til at kommenterer andres svar og overfører på den måde den adfærd, de er vant til i andre sociale medier på nettet. I den omtalte interviewundersøgelse blev brugerne spurgt, om de havde lyst til at kommentere på andres svar, og der var fuld enighed om, at det ville være en positiv udvikling af forummet. Tilsvarende har medlemmerne af ekspertgrupperne efterlyst mulighed for at kommunikere med hinanden.

I Svareforummet har brugerne en såkaldt "profil", der dog adskiller sig meget fra profiler i andre fora på nettet. Svareforummets brugerprofiler er meget rudimentære (se skærbilledet herunder).

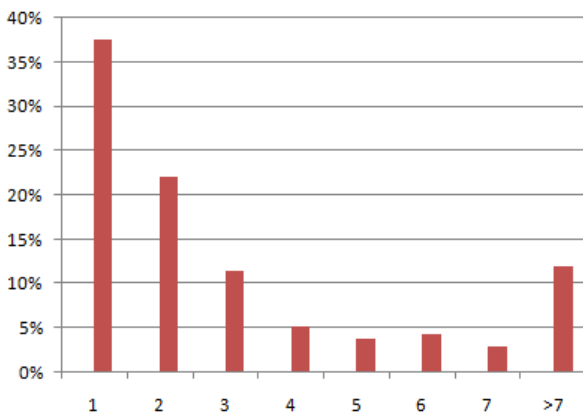


Formålet med profilerne er at identificere brugernes svar, så de kan kvalificere sig til at blive en del af børneekspertpanelet. Brugere kan kun vanskeligt opbygge en "identitet" gennem deres svarshistorik og altså heller ikke mulighed for at udvikle en fællesskabsfølelse gennem et samspil. Derved har de heller ikke mulighed for eksempelvis at udvikle interessefællesskaber. Det er muligt at se en oversigt over den enkelte deltagers svar ved at klikke på brugerens navn, når det vises i forbindelse med et svar. Den mulighed nævnes ikke i vejledningen til brugerne og bruges formodentlig kun af få, fordi oversigten kun indeholder

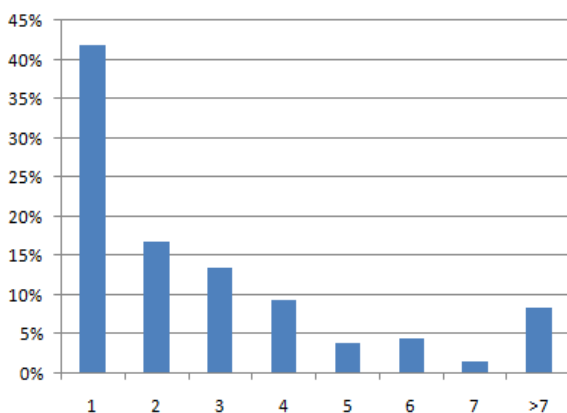
de første ord i svaret, og det er ofte blot et hej og navnet på spørgeren, som er intetsigende. Det kræver en særlig forståelse hos brugerne, hvis der skal fyldes indhold på. En enkelt synes at have forstået muligheden. Hun indleder ofte med emnet, som det ses på billedet herunder, hvorved oversigten bliver mere interessant og sigende, men ikke optimal som personprofil.



I og med oprettelsen af en profil i Svarforummet forventer brugerne et "medlemskab", og forummet lægger også op til en sådan tankegang. Hvordan man er medlem, kan imidlertid være svært at gennemskue for brugerne. Den eneste mulighed for at blive set – hvilket må være minimum for at man føler sig som bruger – er at svare på spørgsmål, løbende og hele tiden. Med de mange spørgsmål med vidt forskelligt indhold er det vanskeligt, og kun få brugere må formodes at kunne leve op til det krav. Langt de fleste brugere svarer på få spørgsmål, som det fremgår af graferne herunder.



**Svar pr. aktive bruger.** Den største del af de brugere, der leverer et svar i Svarforum, svarer kun på et eller to spørgsmål (periode: september-oktober 2007)



**Svar pr. aktiv bruger i perioden** februar-marts 2008

Svareforummet stiller store krav til brugerne, hvis de vil være egentlige deltagere. De mest entusiastiske brugere leverer mange svar, og forummet må formodes at være en vigtig del af deres hverdag. De bliver deltagere, der efterhånden bliver synlig for redaktørerne og andre brugere. Næsten halvdelen leverer kun et svar. Det er ikke forventeligt, at alle brugere skal levere mange svar, og det ligger i projektets udformning, at alle heller ikke kan være medlemmer af ekspertgrupperne. Ligeledes har det ikke været målet, at Svareforummet skulle udvikle sig til et socialt mødested på linje med fx Arto, men brugerne anvender ofte deres svar til at kommentere andre brugeres svar og lægger derved op til en mere debatterende dialogform, som rummer større mulighed for meningsforhandling end den nuværende model med spørgsmål-svar. Brugere efterspørger også mere viden om hinanden, som det fx fremgår af spørgsmålet herunder, hvor en bruger ønsker mere oplysning om de enkelte deltagere i ekspertgrupperne. I dette tilfælde bruger Olivia situationen til at lægge spørgsmålet ud til ekspertgruppemedtagerne og opfordrer dem til at skrive om sig selv, hvilket udvider rammerne for forummets funktion.



Balancen mellem det rent sociale og det sagsorienterede er vanskelig og ikke et felt, hvor der er erfaringer fra andre steder at trække på. Det må imidlertid konstateres, at Svareforummet på nuværende tidspunkt kun fungerer som et egentligt socialt fællesskab for de relativt få, meget aktive brugere. Det skal dog stærkt understreges, at Svareforummet samtidig opfylder et behov hos mange brugere, og spørgsmålet om antallet af aktive siger ikke noget om den værdi, forummet har for de mange læsere, der ikke er aktive, både som konkret rådgivning og som et eksempel på, at børn tages alvorligt og deres meninger respekteres.

“Wisdom of the Kids” lever derfor som projekt fuldt op til de intentioner, ansøgerne har haft.

## Litteratur

Bille, T.: "Kulturvaner og biblioteksbenyttelse. Bilag". In *Fremtidens biblioteksbetjening af børn*. Biblioteksstyrelsen 2008

Danbo, G. & Enerstvedt, Å (1995): *Når voksenkultur og barns kultur møtes: En evalueringsrapport*. Oslo: Norsk kulturråd.

*Fremtidens biblioteksbetjening af børn*, Biblioteksstyrelsen 2008 (Red.: Brandt, A.E. & Poulsen, A.)

Jenkins, H. (1992): *Textual Poachers. Television fans and participatory culture*. New York and London: Routledge

Jenkins, H., Clinton, K., Purushotma, R., Robison, A.J., Weigel, M. (2007): *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. The MacArthur Foundation

Jessen, C. (2006): "Det bedste er, at man selv kan gøre noget". In *Når børn møder kultur. En antologi om formidling i børnehøjde*. Børnekulturens netværk

Jessen, C.: *Spørg Olivia på nettet. En rapport om "Spørg Olivia-projektet"*. Gentofte Hovedbibliotek/Biblioteksstyrelsen 2002

Juncker, B. (2005). *Fremtidens bibliotek – Nutidens bibliotek*. København: Danmarks Biblioteksskole [Upubliceret konferencepapir].

Mouritsen, F. (1996): *Legekultur*. Odense Universitetsforlag.

Nyboe, L. & Drotner, K.: *Når børn stiller spørgsmål: En analyse af kommunikationen i det fysiske børnebibliotek og på Spørg Olivia – en spørgetjeneste for børn på nettet*. Gentofte Hovedbibliotek/Biblioteksstyrelsen 2006

Sørensen, B.H. & Olesen, B.R. (red) (2000): *Børn i en digital kultur*. GAD 2000.

Sørensen, B.H. (red) (2001): *Chat - leg, identitet, socialitet og læring*. Kbh: GADs Forlag 2001

Sørensen, B.H., Olesen, B.R. & Jessen, C. (red) (2002): *Børn på nettet*. GADs forlag

Wenger, E. (1998) *Communities of Practice Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge