

Når børn stiller spørgsmål:

En analyse af kommunikationen i det fysiske børnebibliotek og på *Spørg Olivia – en spørgetjeneste for børn på nettet*

Juli 2006

Af Lotte Nyboe, adjunkt, ph.d. og Kirsten Drotner, professor dr. Phil.

@ Center for Børne- og ungdomsmedier

Institut for Litteratur, Kultur og Medier

Syddansk Universitet.

INDHOLDSFORTEGNELSE

	Side
Forord	3
Resumé af hovedkonklusioner samt anbefalinger	5
Analysens design	8
Børnebiblioteket som formidlingsinstitution	10
Børnekulturen som mediekultur	12
Kommunikation i det fysiske børnebibliotek	14
Det fysiske børnebibliotek: bogsamling og computercafé	16
Når børn spørger om bøger	17
Spørg Olivia – en spørgetjeneste for børn på nettet	19
Kommunikationen på <i>Spørg Olivia</i>	22
Forskellen på "Olivia" og den fysiske børnebibliotekar	28
Bibliotekarernes rolle i det fysiske og det virtuelle børnebibliotek	31
Sammenfatning og konklusioner	33
Fremtidens børnebibliotek	34
Litteraturliste	36
Bilag	38-48

Forord

Hvordan bruger børn i dag børnebibliotekets tilbud? Hvordan forløber kommunikationen mellem bibliotekar og barn? Hvad spørger børn om, og hvordan spørger de? Og hvordan er samspillet mellem de to biblioteksformer – det fysiske børnebibliotek og det virtuelle? Det er spørgsmål, der optager biblioteksverdenen – og med rette. For børn bruger ikke biblioteket på samme måde i dag, som de gjorde for bare ti år siden. Samtidig fylder medierne mere og mere i børns hverdag. Børnekulturen er i høj grad blevet en mediekultur, hvilket stiller folkebiblioteket over for store udfordringer, der handler om at gentænke den traditionelle biblioteksbetjening, så den til stadighed er tidssvarende.

Folkebibliotekerne oplever i disse år et forandringspres på grund af informations- og medieteknologierne, og man arbejder derfor med formidlingen af bibliotekets tilbud, de virtuelle såvel som de fysiske. Der er i den henseende mangel på analytiske redskaber til belysning af, hvordan børnene opfører sig i det ene og det andet rum, og graden af overensstemmelse mellem de to typer af biblioteksbetjening. Derfor har Biblioteksstyrelsen i samarbejde med Centralbiblioteket i Gentofte iværksat denne analyse. Analysen har til formål at undersøge og systematisere børns kommunikationsmønstre i det fysiske og virtuelle bibliotek og finde metoder og analyseredskaber til strategisk udvikling af fremtidens biblioteksbetjening af børn og unge, så det fysiske bibliotek fremtidssikres som center for videns-, kundskabs- og kulturformidling. Det skal understreges, at analysen beskæftiger sig med formidlingsdialogen, dvs. den dialog eller kommunikation, der foregår mellem det enkelte barn og den fysiske eller virtuelle børnebibliotekar, og ikke de aktiviteter børnebibliotekaren ellers beskæftiger sig med.

Analysens målgruppe er *Spørg Olivias* målgruppe og således børn i aldersgruppen 9-14 år – dem man også kalder for *tweens*, dvs. børn, der placerer sig i mellemzonen mellem barndom og ungdom. Analysens målgruppe er dermed brugere, der har en god skrive- og læsefærdighed, og som må formodes at kunne færdes i det offentlige rum på egen hånd. I rapporten omtales målgruppen som enten ”børn” eller ”brugere”. Det neutrale begreb ”bruger” er i princippet at foretrække, fordi vi hverken på nettet eller i det fysiske rum har mulighed for at vide, hvor gamle børnene er.

Analysen er baseret på empirisk materiale indsamlet gennem besøg på tre forskellige børnebiblioteker, kvalitative interviews med bibliotekarer og brugere på nettet såvel som i det fysiske børnebibliotek, registrering af spørgsmål/svar i det fysiske børnebibliotek, online dialog og dialog på mail (*Spørg Olivia*) og andet kildemateriale. Registrering og observation foregik i uge 43 i 2005. Dialogen fra *Spørg Olivia* stammer fra samme periode. Interviewene blev udført i oktober og november 2005. I analysen medvirker et mindre, fynsk kommunebibliotek og to centralbiblioteker fra henholdsvis en kommune i hovedstadsområdet og en større jysk provinsby. I udvælgelsen af biblioteker blev vægtet, at bibliotekerne geografisk ligger i forskellige egne af Danmark og har forskellig størrelse. Der skal lyde en stor tak til de brugere og bibliotekarer, der har stillet deres tid og viden til rådighed i interviews i forbindelse med analysen.

Det er vores ambition og håb, at analysen kan fungere som et videns- og inspirationsgrundlag til arbejdet med at udvikle fremtidens børnebibliotek; herunder samspillet mellem det fysiske børnebibliotek og det virtuelle, således at de to former for biblioteksbetjening fremadrettet vil fungere optimalt og i overensstemmelse med hinanden som en del af samme bibliotekstilbud.

Resumé af hovedkonklusioner samt anbefalinger

I analysen fremstår *Spørg Olivia – en spørgetjeneste for børn på nettet* og det fysiske børnebibliotek som to forskellige verdener. Børnene bruger de to biblioteksformer til forskellige formål, og kommunikationen på nettet og i det fysiske børnebibliotek forløber meget forskelligt. Når børn opsøger det fysiske børnebibliotek, er de meget konkrete, idet de efterspørger en bestemt bog, spil eller film. Eller også ønsker de at benytte bibliotekets computere. Børn opsøger *Spørg Olivia* for at få svar på mange forskellige typer af faktuelle, faglige såvel som personlige spørgsmål. De spørgsmål, der stilles på *Spørg Olivia*, overlapper dermed kun i ringe grad med de spørgsmål, der stilles i det fysiske børnebibliotek.

Analysens hovedkonklusioner

- **I analysen havde man på de tre biblioteker registreret omkring 100 forespørgsler fra børn i målgruppen (aldersgruppen 9-14 år).** Der var flest forespørgsler på centralbibliotekerne og lidt færre på kommunebiblioteket, men forskellen var ingenlunde markant. Der blev i perioden på det enkelte bibliotek dermed gennemsnitligt registreret 5 forespørgsler om dagen fra børn i målgruppen.
- I det fysiske børnebibliotek er ca. halvdelen af alle målgruppens børneforespørgsler møntet på bøger. Den anden halvdel er møntet på bibliotekets computere (reservering og udlån af høretelefoner) og udlån af andre medier herunder spil, musik, tegneserier og lydband.
- **Børn stiller ikke faktuelle spørgsmål i udlånet på børnebiblioteket. De stiller heller ikke spørgsmål om internettet og om virtuelt materiale.** Børnebibliotekarens formidling i udlånet er derfor i høj grad centreret omkring formidling af fysisk materiale og særligt bøger. Nogle gange må bibliotekaren bruge lidt tid på at finde ud af, hvad det er brugeren efterspørger, andre gange er det nok at finde materialet på hylden til brugeren eller pege på hylden, hvor det efterspurgte materiale står. Hvis materialet ikke er hjemme, reserverer bibliotekaren materialet på sin computer. Derudover bruger bibliotekarerne en del tid på at reservere computere, udlåne hovedtelefoner til computerbrugere og holde opsyn med computerøerne. **Det kan derfor konkluderes, at det fysiske børnebibliotek for målgruppens vedkommende danner ramme om to primære aktiviteter: udlån og værested/computercafé.**
- **På *Spørg Olivia* var Olivia i kontakt med ca. 300 brugere online.** De fleste stillede to spørgsmål hver. **Olivia svarede på ca. 450 spørgsmål på mail.** Overvejende stillede

brugerne kun et enkelt spørgsmål. På baggrund af mundtlig information fra bibliotekarer, der svarer på mails på spørgetjenesten, er det imidlertid ikke typisk, at brugerne nøjes med at stille ét spørgsmål, hvilket kan hænge sammen med, at undersøgelsen fandt sted i ugen efter efterårsferien, hvor børnene ikke var kommet i gang med projektarbejdet endnu. Der var derfor i ugen derfor ikke så mange projektspørgsmål, der typisk afføder, at brugeren stiller to spørgsmål for at få mest muligt at vide omkring et emne. Tallet for online-kommunikationen er ikke repræsentativt for antallet af børn, der går ind på ”spørg online” og måske stiller sig i kø. På grund af ventetiden online går en del af børnene ud af køen, før de kommer til. For at undgå at køen bliver for lang, må bibliotekarerne ofte lukke køen, så brugerne ikke har mulighed for at stille sig i kø.

- En stor del af børnenes spørgsmål handler om ressourcer på nettet. De efterspørger i høj grad hjemmesider, og Olivia formidler derfor primært hjemmesider. **Vi kan på baggrund af materialet konkludere, at børn udviser en meget stor interesse for internetbaseret information, som de bruger til forskellige formål.** For mange børn repræsenterer nettet en vigtig ressource til leg, information og underholdning, og analysen viser, at børn har et stort behov for at tilegne sig viden via nettet. De bruger internettet som et slags vidensbibliotek eller -portal til underholdning såvel som skoleopgaver.
- Selvom tjenesten ikke direkte indbyder til, at brugerne stiller **personlige spørgsmål**, har vi kunnet konstatere, at en del brugere henvender sig til Olivia for at få besvaret netop denne type spørgsmål. ”Olivia” har en tæt og personlig kontakt med mange af børnene, hvilket er en kontakt, der kun sjældent opnås i det fysiske børnebibliotek. Ifølge brugerne er Olivia og den fysiske børnebibliotekar meget forskellige. Den fysiske børnebibliotekar arbejder kun med bøger, hvorimod man kan spørge Olivia om alt muligt, fx spil på nettet.
- **Det kan sammenfattende konkluderes**, at spørgsmålene, der stilles i det fysiske børnebibliotek og på *Spørg Olivia*, er meget forskellige. Brugere opsøger spørgetjenesten og det fysiske børnebibliotek for at få tilgodeset forskellige behov. På det fysiske børnebibliotek kommer de for at låne materialer og for at bruge computer/internet; på Olivia kommer de for at få svar på faktuelle, faglige såvel som personlige spørgsmål.

Anbefalinger

- Den fysiske børnebibliotekar og ”Olivia” udfylder forskellige funktioner. **Det er vigtigt at tage højde for mediets betydning for kommunikationen.** Nettets anonymitet giver anledning til en særlig form for kommunikation, hvor det fx føles tilladt at stille selv personlige og intime spørgsmål. Kompetencer inden for de to typer af biblioteksbetjening skal videreudvikles og understøttes. De to biblioteksformer bør dog forstås som grene på samme stamme, og i udviklingen af fremtidens børnebibliotek anbefaler vi, at man sidestiller de to typer af biblioteksbetjening og bl.a. gør formidlingen af virtuelle materialer til en kernekompetence på nettet såvel som i det fysiske børnebibliotek. **Som center for videns-, kundskabs- og kulturformidling bør det fysiske børnebibliotek afspejle den fremherskende mediekonvergens.** I dag tænker børn i høj grad i flere medier og på tværs af medier. Fx er Harry Potter for mange børn ikke kun bøger, men også en række andre medier: film, computerspil, brætspil m.m. Er man som barn interesseret i Harry Potter, kan det være ligeså væsentligt at få formidlet én af bøgerne som en hjemmeside om Harry Potter. Det kan på dette område derfor være nyttigt at skabe maksimal integration mellem de to biblioteksformer gennem tilpasning, vidensudveksling og kompetenceudvikling.
- I materialet giver bibliotekarerne udtryk for, at de i deres rolle som ”Olivia” styrker deres net- og formidlingskompetence og indsigt i børns kultur og interesser. Denne kompetence kan også bruges i det fysiske rum. Vi anbefaler derfor ikke kun at lade særligt udvalgte bibliotekarer betjene børn på nettet, men i princippet alle. **Kommunikation med børn på nettet kan med fordel integreres i bibliotekarens funktion som del af den samlede interaktion med brugerne.**
- Børnebibliotekarernes rolle i det fysiske børnebibliotek handler i dag i vid udstrækning om ”hentning” og ”guidning” i forhold til konkrete spørgsmål om materiale eller computerreservering. **Ud over at gøre formidlingen af virtuelt materiale til en kernekompetence anbefaler vi, at man udvikler nye måder at aktivere børnene på i biblioteket.** I fremtiden vil biblioteket formentlig stå stærkere som et kombineret formidlings-, lærings- og kulturhus, hvor der ikke kun *formidles* til børn, og hvor børn *betjenes*, men hvor de også *inddrages* på forskellig vis i forbindelse med fx videns- og informationssøgning og egne kulturfrembringelser. Måske skulle man på fremtidens børnebibliotek benytte sig mere af professionel ekspertise (fx forfattere, musikere og mediefolk) **på mere kontinuerlig vis** i forbindelse med særlige workshops/værksteder, fx

skrive-, læse- eller medieværksteder. Bibliotekerne arrangerer i dag allerede en del arrangementer, men bibliotekernes arrangementsvirksomhed er ikke integreret i hverdagspraksis. Ved at benytte sig af professionel ekspertise mere systematisk og over længere tidsperioder kan de eksterne ressourcer skabe synergi i forhold til bibliotekarernes hverdagspraksis og den enkelte bibliotekars virke. Som institution kan børnebiblioteket med fordel formidle specialiseret viden eller kundskab til børn inden for områder, som børn interesserer sig for.

Analysens design

Analysen består af to dele: et studie af kommunikationen på *Spørg Olivia* og et studie af kommunikationen i det fysiske børnebibliotek. Materialet er indsamlet i det fysiske børnebibliotek og på spørgetjenesten. Selvom kommunikationen på nettet og i det fysiske børnebibliotek er meget forskellig, har vi metodisk i udviklingen af analysens baggrundsmateriale taget højde for, at materialet skulle kunne sammenlignes.

For at kunne afdække, hvad brugerne spørger om, og hvordan de spørger i det fysiske børnebibliotek, blev der udarbejdet et *registreringsark* til brug for bibliotekarerne på de medvirkende biblioteker. I uge 43 i 2005 registrerede børnebibliotekarerne på de tre biblioteker deres interaktioner med brugerne. De noterede, hvad brugerne spurgte om, hvordan spørgsmålet blev formuleret, hvilket medie de efterspurgte, om brugeren var målrettet, eller søgende og hvordan de besvarede spørgsmålet. Registreringsarkene giver således bibliotekarernes vurdering af formidlingsdialogen med brugeren, og sammenholdt med observationsmaterialet er bibliotekarernes registreringer med til at skabe et mere helstøbt billede af kommunikationen i det fysiske børnebibliotek. Observationen fandt primært sted på centralbiblioteket i den storkøbenhavnske kommune i samme uge, som registreringen fandt sted, men der blev desuden observeret i udlånet i forbindelse med besøg på de to andre biblioteker. For at kunne observere interaktionen i det fysiske børnebibliotek blev der udarbejdet en observationsguide. Se bilag mht. registreringsark og interview- og observationsguides.

I forbindelse med besøg på bibliotekerne blev der foretaget korte strukturerede interview med brugerne og længevarende semi-strukturerede interview med bibliotekarerne. Til det formål var der

udarbejdet interviewguides, der afspejlede de forskellige grupper: børnebibliotekarerne, netbibliotekarerne, brugerne i det fysiske børnebibliotek og brugerne på nettet. Interview af brugerne på *Spørg Olivia* foregik på ”Spørg online”, hvor Lotte Nyboe optrådte som ”gæsteekspert”. Gæstevisitten var annonceret på forhånd. Gennem rækken af kvalitative interview har vi fået indsigt i de tanker og oplevelser, både bibliotekarere og brugere har af kommunikationen og interaktionen i det fysiske børnebibliotek og på *Spørg Olivia*. De kvalitative interview holdes op mod observationsmaterialet for på den måde at kunne tegne et helstøbt billede af interaktionen, da den information, man får ved interview ikke nødvendigvis harmonerer med, hvad man gør. Det er af den grund vigtigt at kombinere interview med observation. Registreringsarkene underbygger vores observationer i det fysiske børnebibliotek, da de klart indikerer, hvad børnene spørger om, og hvordan de spørger. Det empiriske materiale består desuden af mail- og onlinedialog fra *Spørg Olivia* også fra uge 43.

Det empiriske og i vid udstrækning kvalitative materiale suppleres med statistik vedrørende hjemmesiden og andet kildemateriale, rapporter o. lign. Idet analysen er kvalitativ, vil vi ikke kunne redegøre for, hvad alle børn eller bibliotekarere mener og tænker, men pege på tendenser mht. kommunikationen på *Spørg Olivia* og i det fysiske børnebibliotek. Den kvalitative metode, som vi benytter i nærværende analyse, vil føre til det, der i forskningssammenhæng kaldes *analytisk generalisering*. Til forskel fra statistisk generalisering, der beror på kvantitativt materiale, indebærer analytisk generalisering, at man gennem teoretisk baserede argumenter såvel som specificering af den tilgrundliggende dokumentation og analyse gør læseren i stand til at vurdere generaliseringspåstandenes holdbarhed (Kvale 2004/1994: 229).

Carsten Jessens rapport fra 2002 ”Spørg Olivia på nettet” bringer en bredere analyse af spørgetjenesten (Jessen 2002). Analysen af *Spørg Olivia* er i nærværende rapport specifikt møntet på kommunikationen med brugerne og på at sammenligne spørgsmål stillet på spørgetjenesten og i det fysiske børnebibliotek.

Rapporten er struktureret som følger: først beskrives og diskuteres børns mediekultur herunder bibliotekets rolle som fritidsbaseret kultur- og formidlingsinstitution i et moderne videns-, informations- og mediesamfund, dernæst analyseres materialet. Først analyseres materialet fra det fysiske børnebibliotek, dernæst materialet fra spørgetjenesten. Efterfølgende sammenholdes

delanalyserne med det formål at diskutere, hvilke behov brugerne har, og hvor de går hen for at få dem tilgodeset. På baggrund af analyserne diskuteres afslutningsvis på hvilke områder, de to former for biblioteksbetjening adskiller sig fra hinanden og eventuelt kan bringes i bedre overensstemmelse.

Børnebiblioteket som formidlingsinstitution

Børnebiblioteket er en del af folkebiblioteket og bygger på folkebibliotekets demokratiske idé om fri ret til viden og oplysning. Den frie låneret skal sikre, at alle har adgang til hvilken som helst offentlig tilgængelig viden (Duelund 1995). Ligeledes var de første børnebiblioteker i Danmark baseret på ideen om, at alle børn skulle sikres adgang til og mulighed for at tilegne sig viden, kundskaber og information i et offentligt rum (Buchhave 2005). I tresserne og halvfjerdserne var ideen at lade børn møde kulturarven gennem fx skoletjenester tilknyttet forskellige kulturinstitutioner. Man arbejdede på at skabe steder, hvor børnene frivilligt kunne møde kulturen fx på det moderne børnebibliotek (Juncker 2001). Børnebibliotekets tradition har således været at *formidle* kultur til børn og styrke børns dannelse til en bred og velfunderet kulturforståelse. Børnebiblioteket hviler således på en traditionel børnekulturformidlingsidé med sigte på navnlig skøn- og faglitteratur.

Børn kommer ikke så hyppigt på børnebiblioteket i dag, som de gjorde tidligere. Den seneste kulturvaneundersøgelse (Fridberg mfl. 2004) viser, at andelen af børn, der kommer på folkebiblioteket/børnebiblioteket mindst én gang om måneden, er faldet fra 51% i 1998 til 39% i 2004. Andelen af børn, der kommer på folkebiblioteket/børnebiblioteket sjældnere end én gang om måneden, er steget fra 28% i 1987 til 43% i 2004. Andelen af børn, der aldrig kommer på folkebiblioteket/børnebiblioteket, ligger på 18%, hvilket er samme niveau som i 1987 (Fridberg mfl. 2004:183). Overordnet set viser kulturvaneundersøgelsen således, at der er lige så mange børn, der besøger folkebiblioteket som tidligere, der går bare længere tid imellem deres besøg. En anden ændring er, at flere børn end tidligere er ledsaget af en voksen. Som kulturvaneundersøgelsen viser, kommer 85% af de voksne danskere på biblioteket for at låne bøger eller blade, 29% for at benytte håndbøger/opslagsværker, mens 36% af de voksne kommer på biblioteket for at ledsage børn. Andelen, der kommer på biblioteket for at ledsage børn, er steget i forhold til kulturvaneundersøgelsen i 1998 (Fridberg mfl. 2004:176). Børnene låner generelt lidt flere bøger

end tidligere, men gør det knapt så hyppigt. Den mest benyttede facilitet på biblioteket er iflg. kulturvaneundersøgelsen computer/internet (Fridberg mfl. 2004:185).

At børn ikke kommer på biblioteket så hyppigt, som de gjorde tidligere, må anskues i sammenhæng med bredere sociale og kulturelle ændringer. De vigtigste ændringer er *differentieringen*, *institutionaliseringen* og *teknologiseringen* af børns kultur og hverdag (Rasmussen 2001). Børns hverdagsliv er blevet mere *differentieret* og byder på en række hverdagslivsarenaer, fx familie, skole, fritidsklub, venner, sport og medier. De fleste arenaer er adskilte, men de kan også overlappe. Det gælder fx børns forbrug af medier, der typisk finder sted hjemmet, men ofte i forbindelse med besøg af kammerater (Rasmussen 2001:36). Hverdagslivsarenaerne er i dag i vid udstrækning *institutionaliserede*, dvs. formaliseret og styret af voksne, og de er derfor ofte præget af en voksenbestemt målrationalitet, planlægning og organisering (Rasmussen 2001, Buckingham 2000). Institutionaliserings-tendensen er forbundet med den tredje forandringstendens, der præger børns hverdagsliv og kulturer; den stigende *teknologisering* af samfund og hverdagsliv. Teknologi og medier præger og strukturerer børns hverdagsliv og forandrer det på forskellig vis. Som Kim Rasmussen (2001) udtrykker det, oplever og forbinder de fleste børn ”de teknologiske medier med frihed og selvstændighed. Men teknologiseringen bærer også træk, som umiskendeligt har institutionaliseringens styrende signatur. Programmer, rammer og indhold er planlagt, organiseret og udført af voksne, uanset hvor interaktive de eller er i selve brugen” (Rasmussen 2001:34).

Når børn bliver omkring 10 år er deres fritid typisk mindre voksenstyret. De går måske selv hjem fra skole, eller de går med en kammerat hjem. Deres fritid vil dog stadig være påvirket af strukturerende faktorer, fx medierne. Der er bestemte programmer, der skal ses, og man mødes med sine venner på chatten på bestemte tidspunkter af dagen. For analysens målgruppe gælder det således, at de har indflydelse på, hvordan de vil bruge deres fritid, og de kan selv i vid udstrækning forvalte den. Institutionaliserings-tendensen foregår derfor, for målgruppens vedkommende, ad andre kanaler og ofte mere ubemærket.

Børnekulturen som mediekultur

Børnekulturen er i dag blevet en mediekultur. Ifølge Kirsten Drotner (2000a) er medierne dét, som danske børn og unge bruger mest tid på næst efter at sove og gå i børnehave, i skole eller i fritidsordning eller -klub, hvor medierne tit også indgår. De er vokset op med medierne, som de bruger alt efter behov. Til forskel fra voksne så knytter børns og unges bevidsthed sig ikke til medierne enkeltvis, men til summen af mange medier, hvorfra de tager, hvad de skal bruge, og hvad der giver mening i den pågældende situation (Drotner 2001). I kulturvaneundersøgelse fremgår det, at kun 11% af de adspurgte børn ikke bruger en computer i deres fritid. Det er primært de mindste børn, hvilket betyder at stort set alle børn i nærværende analyses målgruppe bruger en computer i fritiden. Computerne bruges primært til at spille computerspil eller til at gå på internettet, hvor de også tit spiller. 64% af de adspurgte børn spiller computerspil mindst én gang om ugen. Andelen af drenge, der spiller computerspil, er størst. De fleste børn i målgruppe har i dag desuden en mobiltelefon, som bruges til forskellige formål, fx at tale, at sende tekstbeskeder og at spille. Dertil kommer børns forbrug af en række andre medier, fx fjernsyn, radio og blade.

Børns mediebrug har vakt bekymring hos en del voksne, for hvad sker der med fordybelsen og nærværet, når børnene zapper flygtigt rundt mellem mange medier? Særligt de unges brug af mobiltelefoner menes at skabe en særlig form for zappermentalitet. Carsten Jessen (2002) mener imidlertid ikke, at børns og unges mediebrug er præget af forvirring og zapperi, men af *simultane* processer, der faktisk kræver en veludviklet koncentrationsevne, overblik og omstillingsevne. Det er en evne, som de kan lære uden samtidig at aflære evnen til at indgå i tætte relationer med få mennesker ad gangen (Jessen 2002:228). Børns og unges mediekultur kan således betragtes som en multimediekultur, der kendetegnes ved simultane processer og sameksisterende og sammensmeltede medier.

Børns (medialiserede) kultur er i vid udstrækning præget af kommercielle virksomheder og en underholdningsindustri, der fortsat udvikler og markedsfører en stadig strøm af nye produkter. Børn og unge har som forbrugergruppe stor markedsappel, og flere og flere tv-programmer, kanaler, spillefilm, computerspil og blade målrettes i dag børn og unge. Seneste skud på stammen er TV2s Teddy tv-programflade, der er møntet på de 8-13-årige, dvs. gruppen af store børn på vej mod ungdommen. Det kommercielle afspejler sig i børnekulturen og medfører et skisma mellem dét, de voksne anskuer som kultur og dét, som børnene tiltrækkes af. Som Beth Juncker udtrykker det,

eksisterer der en kløft ”mellem de ældre formidlingsgenerationers kærlighed til de bøger og den natur, der havde været de centrale oplevelseskilder i deres barndom, og børnenes brug af de medier og muligheder, som deres helt anderledes multimediekulturelle barndom byder på” (Juncker 2001:27).

For mange børn er internettet en central oplevelseskilde i deres hverdag. Det er her, børnene tilbringer store dele af deres fritid. Internettets interaktive element appellerer til mange børn og, som de selv siger, så er det bedste ved de interaktive medier, ”at man selv kan gøre noget” (Jessen 2006:20). På internettet udviskes grænserne mellem afsender og modtager og i en tid, hvor flere og flere medier smelter samme og skaber nye platforme for interaktion, vil børn i stadig stigende grad inddrages som medproducenter af kultur i dagligdagen.

Internettet iflg. kulturvaneundersøgelsen 2004

- De fleste, særligt større, børn benytter i dag internettet i deres fritid
- Lidt over halvdelen af de 13-15-årige bruger internettet hver dag – jo yngre børnene er, des mindre bruger de internettet. I 1998 var der kun 13% der ”nogen gange” benyttede internettet i fritiden. Der er således sket en markant stigning i børns og unges brug af internettet på bare otte år (Fridberg mfl. 2004:137)
- 20% af børnene og de unge har i dag internetadgang på deres værelse – i 1998 var tallet kun 4% (Fridberg mfl. 2004:137)

Med netbibliotekerne *Dotbot* og *Spørg Olivia* har man taget konsekvensen af børns kulturpræference. Hensigten med netbibliotekerne *Dotbot – dit børnebibliotek på nettet* og *Spørg Olivia – en spørgetjeneste for børn på nettet* er at udvikle virtuelle videns- og oplevelsesbiblioteker målrettet til børn. Nettjenesterne hviler på folkebibliotekets formidlingstradition, men måden at nå brugerne på, er en anden. På biblioteket er kontakten baseret på fysisk nærvær, mens kontakten i det virtuelle bibliotek er baseret på fysisk fravær.

De to virtuelle børnebibliotekstjenester, *Dotbot* og *Spørg Olivia*, baserer sig et langt stykke ad vejen på sammen idégrundlag: at styrke og udvikle børns brug af IKT og adgang til information på nettet og udvikle folkebibliotekets traditionelle biblioteksbetjening. Måden, tjenesterne kommunikerer med brugerne på, er imidlertid forskellig. *Spørg Olivia* er en spørgetjeneste, der er baseret på direkte kontakt og dialog med brugerne; *Dotbot* er en netguide/vidensportal, der informerer om børnekultur på nettet. På *Dotbot* er bibliotekarerne ikke i direkte kontakt med brugerne.

Nettjenesterne supplerer hinanden såvel som den traditionelle biblioteksbetjening i det fysiske børnebibliotek.

Kommunikation i det fysiske børnebibliotek

I analysen medvirker to centralbiblioteker og et mindre kommunebibliotek. Centralbibliotekerne udmærker sig ved at have store materialesamlinger og særlige funktioner i forhold til filialer og skoler. Desuden deltager begge centralbiblioteker i forskellige udviklingsprojekter.

Materialesamlingerne på centralbibliotekerne fylder meget i bibliotekarernes bevidsthed, og de bruger en del tid på at præsentere materialesamlingen, fx at lave udstillinger i udlånet. Derudover vil man gerne fremstå som kulturinstitution og være *stedet*, hvor børn møder børnekultur. For det mindre kommunebiblioteks vedkommende er forholdene anderledes. Materialesamlingen er mindre, og børnebibliotekarerne betjener her også voksne lånere fra voksenafdelingen. På centralbibliotekerne betjener børnebibliotekarerne udelukkende børn og unge eller voksne, der efterspørger materiale målrettet til børn og unge. På kommunebiblioteket har man derfor ikke de samme muligheder for at servicere børn og skabe udfordrende kulturelle rammer for børn at udfolde sig i.

På ingen af de tre biblioteker tegner sig billedet af en ”mønsterbruger”. På kommunebiblioteket kommer flest fra mellemgruppen – de 10-13-årige. Biblioteket ligger midt i byen, mens børnefamilierne typisk bor i et bestemt villakvarter, der ligger nogle kilometer væk, adskilt af en større hovedvej, hvilket kan betyde, at en del børn ikke kommer på grund af afstanden. De børn, der kommer på biblioteket, kommer primært for at låne materiale. Computerbrugen er ikke så udbredt her, som den var tidligere, og som den er på de to andre biblioteker. På det jyske centralbibliotek kommer mange forskellige brugergrupper. Nogle kommer der mere regelmæssigt end andre, nogle alene og andre med deres familier. Nogle kommer for at bruge computerne og andre for at finde et bestemt materiale. Biblioteket har et stort opland, hvilket giver en meget differentieret brugergruppe, og biblioteket har til forskel fra de to andre en mere markant værestedsfunktion. På biblioteket kommer en gruppe af lånere, der kender hinanden, og som ofte opholder sig på biblioteket i lang tid ad gangen. Af og til går de for at komme tilbage, når fx fodboldtræningen er overstået. Denne brugergruppe har tiltrukket sig megen negativ opmærksomhed, fordi den fra tid til anden har forårsaget uro og ballade. På centralbiblioteket i den storkøbenhavnske kommune bruges

biblioteket ikke som værested. Det kan hænge sammen med, at biblioteket lægger stor vægt på materialesamlingen og i det hele taget ikke indbyder til værestedsfunktionen. Dertil kommer socioøkonomiske forhold. Brugere kommer på biblioteket af primært tre forskellige grunde: i forbindelse med at skulle løse skoleopgaver, for at hente bøger til lystlæsning og for at bruge bibliotekets computere/internet.

Vi har på baggrund af registrering og observation på linje med kulturvaneundersøgelsens tal kunnet konstatere, at mange af de 9-14-årige i dag kommer på biblioteket i følgeskab med en voksen. Registreringsarkene gjorde bibliotekarerne mere opmærksomme på, hvor mange af bibliotekets forespørgsler der faktisk kommer fra voksne. På det jyske centralbibliotek registrerede man samtlige forespørgsler i uge 43, dvs. fra både børn og voksne, og her fandt man, at ca. halvdelen af alle forespørgsler kom fra lærere, pædagoger eller forældre, der kom sammen med deres børn eller i deres sted. Det samme billede tegner sig ifølge bibliotekarerne på de to andre biblioteker. I dagligdagen foregår en stor del af kommunikationen i børnebiblioteket således mellem børnebibliotekar og voksne – men stadig med børn som målgruppe. Når de voksne kommer på børnebiblioteket med barnet, spørger de ofte for barnet eller deltager som et minimum i samtalen med bibliotekaren og barnet. Ifølge børnebibliotekarerne er voksenforespørgslerne en udfordring, fordi de skal finde måder at inddrage barnet på uden at fornærme den voksne, der tog initiativ til samtalen. Hvis barnet slet ikke er med, og forælderen går barnets ærinde, kan biblioteksbetjeningen vanskeliggøres, fordi forælderen måske ikke helt har forstået, hvad det egentligt var, barnet efterspurgte. Der kommer stadig en del ”frie” børn, dvs. børn der kommer alene på biblioteket. De kommer ofte for at bruge computerne.

Det fysiske børnebibliotek: bogsamling og computercafé

I analysen havde man på de tre biblioteker i uge 43 ca. 100 forespørgsler fra børn i målgruppen. Der var flest forespørgsler på centralbibliotekerne, lidt færre på kommunebiblioteket men ingenlunde markant. Dermed blev der i perioden på det enkelte bibliotek i gennemsnit registreret fem spørgsmål om dagen fra børn i målgruppen.

- Der blev i perioden på det enkelte bibliotek gennemsnitligt registreret 5 forespørgsler om dagen fra børn i målgruppen
- Ca. halvdelen af alle forespørgslerne var møntet på bøger
- Den anden halvdel var møntet på computere (herunder reservering og udlån af høretelefoner) og udlån af andre medier herunder bl.a. spil, musik, tegneserier og lydbånd
- Ingen spørgsmål stillet i udlånet var faktuelle

Det er vigtigt at understrege, at tallene er præget af nogen usikkerhed, da det er bibliotekarerne selv, der har stået for registreringen. Tallene afspejler desuden kun de børn, der tog kontakt til bibliotekaren under besøget. Der kommer en del børn på børnebiblioteket for at låne materiale eller for at bruge bibliotekets computere, der ikke nødvendigvis er i kontakt med børnebibliotekaren. Af den grund er andelen af registrerede computerreserveringer heller ikke repræsentativt for andelen af børn, der i perioden kom på biblioteket for at bruge computer/internet. En del af dem satte sig til en ledig computer uden at lade sig registrere. Bibliotekarernes registreringer kan derfor ikke give et komplet billede af, hvordan børn faktisk bruger biblioteket. Sammenholder vi imidlertid registreringerne med observationen, manifesterer computerøerne sig som de steder i børnebiblioteket, hvor der er størst aktivitet. Denne observation underbygges af kulturvaneundersøgelsens udsagn om, at computer/internet er den mest benyttede facilitet på bibliotekerne (Fridberg 2004: 185). Det betyder, at bibliotekarerne i dag bruger en del tid på at skrive børn op til en computer og føre tilsyn med computere. Bibliotekarerne hjælper sjældent børnene *ved* computere, og kommunikation om computer, spil og internet er begrænset. Som det ser ud i dag, forholder bibliotekarerne sig ikke systematisk til indholdet.

Når børn spørger om bøger

Børnene efterspørger to typer af litteratur: skønlitteratur og faglitteratur. Omkring 2/3 af børnenes spørgsmål vedrørende bøger er målrettet skønlitteratur, mens omkring 1/3 af spørgsmålene, som ofte er i forbindelse med skoleopgaver, er målrettet faglitteratur og hobbybøger. Spørgsmålene begynder typisk med: ”Har I?” eller ”Hvor er?” – fx ”Har I *Lev stærkt, dø ung?*” eller ”Har I *Matrix 2?*” eller ”Hvor har I Witch-bøgerne stående?”

Hvor de fleste spørgsmål om skønlitteratur målrettes en specifik bog, kommer brugerne også på biblioteket for at låne materiale, der omhandler et bestemt emne.

Ud over skønlitteratur efterspurgt børnene materiale, der omhandlede

Olieforurening, økosystemet, verdenshistorie, fattigdom i Danmark, bøger med billeder af heste, stjernetegn og astrologi, hundeopdragelse, dyr, mobning, ansigtsmaling, forurening og genbrug, syning, vand, rollespil, noget om hip-hop dans, Spanien, kastanjedyr og drager, Italien, Dronning Margrethe den 1.

Spørgsmålene, der stilles i det fysiske børnebibliotek vedrørende materiale, kan opdeles i ”lukkede” og ”åbne” spørgsmål. De *lukkede spørgsmål* er spørgsmål, der er målrettet et helt bestemt materiale. De *åbne spørgsmål* har ofte et tema, men de er ikke begrænset til et bestemt materiale. De åbne spørgsmål indledes ofte med ”Har I noget om ...?” – fx ”Har I noget om fattigdom i Danmark?”. Denne type spørgsmål stilles ofte i forbindelse med skoleopgaver.

Eksempler på registreringer i det fysiske børnebibliotek

1. Eksempel på en typisk formidlingsdialog (lukket spørgsmål)

Dreng/pige/ca.alder/etnicitet (dansk eller anden etnisk baggrund): **12-årig pige**

Hvad spørger brugeren om (emneområde): **roman**

Spørgsmålets karakter (hvordan blev det formuleret): **”Har du *Træl og fri?*”**

Medie (hvad spørges der efter; bøger, dvd, computerspil, eller): **bog**

Grad af bevidsthed om ønske (målrettede, søgende, eller): **målrettet**

Hvordan besvarede du spørgsmålet – evt. med hvilke kilder?: **fandt *Træl og fri* af Leif E. Andersen på hylden**

2. Eksempel på formidlingsdialogen (åbent spørgsmål)

Dreng/pige/ca.alder/etnicitet (dansk eller anden etnisk baggrund): **2 piger på 13 år**

Hvad spørger brugeren om (emneområde): **dyr**

Spørgsmålets karakter (hvordan blev det formuleret): **"Har I noget om dyr?"**

Medie (hvad spørges der efter; bøger, dvd, computerspil, eller): **bøger**

Grad af bevidsthed om ønske (målrettede, søgende, eller): **målrettede**

Hvordan besvarede du spørgsmålet – evt. med hvilke kilder?: **det viste sig at dreje sig om truede dyr. De valgte panda og WWF.**

3. Eksempel på formidlingsdialogen i det fysiske børnebibliotek (åbent spørgsmål)

Dreng/pige/ca.alder/etnicitet (dansk eller anden etnisk baggrund): **pige + 2 drenge 13 år.**

Hvad spørger brugeren om (emneområde): **mobning. Bøger som kunne inspirere til at skrive om mobning til en 2. klasse.**

Spørgsmålets karakter (hvordan blev det formuleret): **"Har I noget om mobning?"**

Medie (hvad spørges der efter; bøger, dvd, computerspil, eller): **bøger**

Grad af bevidsthed om ønske (målrettede, søgende, eller): **meget målrettede – drengene dog ikke helt så interesserede**

Hvordan besvarede du spørgsmålet – evt. med hvilke kilder?: **tog 30.13, 37.31, 15.2**

Bibliotekarerne har registreret flest lukkede spørgsmål, men også en del åbne spørgsmål. Typisk skriver bibliotekaren på registreringsarket, at brugeren efterspørger bøger. I forhold til de åbne spørgsmål er der imidlertid mulighed for at inddrage andre typer af materiale, fx hjemmesider, og altså formidle virtuelt materiale eventuelt i kombination med en eller flere bøger. I forbindelse med de åbne spørgsmål kan biblioteksbetjeningen udvides fra at handle eksklusivt om bog- eller materialeformidling til også at omhandle digital informations- og vidensformidling.

Empirien viser en tendens til, at børn stiller mange lukkede spørgsmål på biblioteket, men de stiller også en del åbne spørgsmål, der i modsætning til de lukkede spørgsmål ikke er begrænset til et bestemt materiale. Brugerne stiller imidlertid ingen faktuelle spørgsmål, og de stiller heller ikke af sig selv spørgsmål om internettet og virtuelt materiale. Vi kan på den baggrund konstatere, at børnebibliotekarens interaktion med brugerne i det fysiske børnebibliotek i høj grad er centreret omkring formidling af materiale – særligt formidling af bøger – og computerreservering. Bogen er stadig det mest efterspurgte materiale på biblioteket, mens børnebibliotekets computere er den mest benyttede ressource (Jf. Fridberg m.fl. 2004).

Spørg Olivia – en spørgetjeneste for børn på nettet

Spørg Olivia - en spørgetjeneste for børn på nettet er blevet til i et netværkssamarbejde mellem Gentofte Bibliotekerne, Herning Centralbibliotek, Silkeborg Bibliotek og Danmarks Radio. I dag er 52 biblioteker og 111 bibliotekarer en del af netværkssamarbejdet.

I projektbeskrivelsen står beskrevet

- Det er projektets **vision** via et netværkssamarbejde mellem Danmarks Radio og de involverede biblioteker, samt på længere sigt med andre aktører dels at skabe grundlaget for et børnekulturelt rum på Internettet, dels at synliggøre børns behov og krav og ikke mindst mulighed for at kunne tilegne sig viden via nettet
- Projektet skal på samme tid **kvalificere** den traditionelle biblioteksbetjening og transformere den til et nyt medie, og i netværkssamarbejde med andre faggrupper og institutioner opnå en synergieffekt og derved skabe en ny og udvidet service for børn på Internettet, hvor de kan hente viden
- Projektets idé er at **etablere** en Internet reference-/spørge- og svartjeneste, en tjeneste, hvor børn kan spørge og få svar enten via e-post eller i direkte online – dialog. Erfaringerne fra forsøget med Biblioteksvagten viser en konstant stigende interesse for en service af denne art for voksne, og ideen med en lignende service for børn på Internettet ligger lige for

Spørg Olivia giver som hjemmeside mulighed for at kommunikere, finde oplysninger og information samt at få oplevelser. Siden er opbygget som et hus med fem værelser, der har hver sin funktion:

- I værelset "Spørg på mail" kan brugerne indsende spørgsmål døgnet rundt. I værelset "Olivias svar" kan brugerne læse de sidste 100 besvarede spørgsmål, men de kan også søge på spørgsmål/svar, der har været offentliggjort inden for de sidste to år
- I værelset "spørg Online" taler brugerne online med Olivia i spørgetjenestens åbningstid. Dialogen er offentlig
- "Tårnværelset" er et vidensbibliotek, hvor brugerne selv kan finde frem til information. Her findes opslagsværker, emneguides og ordbøger samt links til brevkasser og børnerådgivninger. I tårnværelset har brugerne adgang til en samling af digitale opslagsværker, som Olivia ofte henviser til i dialogen med brugerne på mail eller online
- "Olivias værelse" indeholder forskellige underholdende aktiviteter. Brugere kan fx læse i Olivia-bogen, hvor Olivia fortæller om sig selv, quizze på viden, læse anmeldelser, lave postkort og spille Olivia-spillet.
- I værelset "Olivias svar" vises de 100 sidst besvarede mail-spørgsmål. Det er desuden muligt at søge i de spørgsmål og svar, der har været offentliggjort inden for de sidste to år.

Kernen i *Spørg Olivia* er "spørg online" og "spørg på mail", og analysen beskæftiger sig konkret med disse to funktioner. I dialogen med børnene henvises der imidlertid ofte til de øvrige værelser og aktiviteter, mens børnene også efterspørger information på mail eller online om sidens aktiviteter

– herunder særligt Olivia-spillet, som driller mange af brugerne. Tilsammen udgør de forskellige værelser en helhed og et videns- og oplevelsesunivers.



Billede af Olivia ved sit hus

Spørgsmålene stillet i det fysiske børnebibliotek adskiller sig markant fra den type af spørgsmål, der stilles på *Spørg Olivia*. På *Spørg Olivia* stiller brugerne overvejende faktuelle, faglige eller personlige spørgsmål, og når de efterspørger materiale på *Spørg Olivia*, er det overvejende målrettet en anden type virtuelt materiale.

Olivias kommunikation i tal

- Olivia var i uge 43 i kontakt med ca. 300 brugere online
- Olivia svarede i uge 43 på ca. 450 spørgsmål på mail
- Der er på nuværende tidspunkt 111 bibliotekarer tilknyttet tjenesten. Heraf er 20 bibliotekarer en del af onlineteamet

Olivia var i uge 43 i kontakt med ca. 300 brugere online, og de fleste stillede to spørgsmål hver. Hun svarede i samme periode på 450 spørgsmål på mail. På mail stillede brugerne ofte kun ét spørgsmål. Tallet for online-kommunikationen er ikke repræsentativt for antallet af børn, der går ind på ”spørg online” og måske stiller sig i kø. På grund af ventetiden online går en del af børnene ud af køen, før de kommer til. En del børn møder desuden en lukket kø, når de kommer ind på spørgetjenesten, fordi køen jævnligt lukkes for at undgå, at den bliver for lang.

Spørgetjenesten bygger på to forskellige typer af kommunikation: synkron og asynkron kommunikation. ”Spørg online” er en *synkron* kommunikationsform, dvs. bruger og bibliotekar befinder sig online på samme tid, mens ”spørg på mail” er *asynkron*, dvs. bruger og bibliotekar befinder sig *ikke* online på samme tid. Den synkrone kommunikation foregår her og nu og

forudsætter, at man er hurtig ved tasterne, så dialogen ikke går i stå. Når man kommunikerer på mail og altså asynkront, er der ikke noget tidspres.

Der er fordele og ulemper ved medieret kommunikation, hvad enten det drejer sig om synkron eller asynkron kommunikation. En af fordelene ved den medierede kommunikation er, at alle i princippet kan deltage. Anonymiteten, der kendetegner computermedieret kommunikation, kan anskues som både en fordel og en ulempe. Iflg. brugerne er anonymiteten en fordel, fordi de af den grund føler, at de kan spørge om selv intime og personlige spørgsmål. Anonymiteten har samtidig den ulempe, at nogle brugere ”glemmer”, at når man kommunikerer på internettet, sidder der faktisk en person i kød og blod i den anden ende. Tonen kan af den årsag blive forrået.

Der kan være mange årsager til, hvorfor brugerne logger sig ind på spørgetjenesten. Materialet viser, at brugerne logger sig ind på *Spørg Olivia*, når de:

- skal bruge en god hjemmeside
- undrer sig over noget
- søger faktuel viden omkring et bestemt emne
- skal have hjælp til at løse personlige problemer
- skal have hjælp til opgaver i skolen

Iflg. brugerne bruger de bl.a. tjenesten

- ”Fordi jeg ikke rigtig ved, hvor jeg ellers skal spørge om alt det, jeg nu har lyst til at spørge om og ikke selv kan finde å internettet, og så synes jeg, det er smadder godt, at det er en online-tjeneste”
- ”Når jeg skal bruge informationer, så er det altid godt at få nogle internetsider af Olivia”
- ”Føler tit at jeg ikke kan snakke med mine veninder om problemer, så er det altid godt at snakke med Olivia”.

Kommunikationen på *Spørg Olivia*

Der er fra projektgruppens side udarbejdet retningslinjer for, hvordan Olivia svarer børnene på henholdsvis mail og online. Politikken er, at spørgeren skal have et svar, der kan stå alene. Olivias svar er derfor ikke kun en henvisning til en bog eller en hjemmeside, hvor brugere selv kan finde svar på sit spørgsmål, men et reelt svar på brugerens spørgsmål. Det ledsages altid af en beskrivelse af, hvordan Olivia fandt frem til svaret, fx ”jeg søgte på...” eller ”jeg fandt siden ved at gå ind på...”, for på den måde at styrke børns informationssøgningskompetence. Svaret skal i det hele taget være formuleret i et sprog, der harmonerer med spørgerens formuleringsevne. Brugerens alder kendes ikke, og derfor må netbibliotekarerne tage udgangspunkt i den enkeltes formuleringsevne.

Spørgsmålene stillet online og på mail omhandler de samme emner. Måden, der spørges på, er imidlertid forskellig. Når brugerne spørger online, går de ofte lige til benet. De ved godt, at tiden er begrænset. De fleste brugere er desuden opmærksomme på, at de har lov til at stille ikke ét, men to spørgsmål. Typisk er det første spørgsmål veldefineret og gennemtænkt, mens det andet er mere improviseret. Mønstrer hænger formentligt sammen med, at brugeren klikker sig ind på tjenesten med det formål at vide noget om et bestemt emne. For at komme til at snakke med Olivia så lang tid som muligt, benytter de ventetiden til at definere et sekundært spørgsmål. Kommunikationen på ”Spørg på mail” er anderledes. Her har brugerne længere tid til at tænke sig om. For det meste nøjes de med at stille et enkelt spørgsmål, men nogle gange og særligt i forbindelse med skole spørgsmål stiller de to.

Brugere stillede i perioden – online og på mail – spørgsmål om

Kærester, venner, familien, identitet, kendte/idoler, bøger (læsetips eller analyse), madopskrifter, dyr, musik, sprog, film, geografi, tro/overtro, mode, computerspil, kroppen, sygdom, sport, lektiehjælp, chatsider, hjemmesider, eksistentielle spørgsmål, sorg, skolen, krig og katastrofer, alkohol og fester, Olivia/spørgetjeneste og Olivia-spillet

De individuelle spørgsmål er meget forskellige, og de lader sig derfor vanskeligt systematisere. Ofte overlapper forskellige emner; et spørgsmål om dyr kan således godt være af mere personlig karakter, fx hvordan man forholder sig til et dyr, som man måske snart mister på grund af alderdom. Derfor har vi valgt at bringe en række eksempler inden for udvalgte emner:

Spørgsmål og svar på mail

Spørgsmålene vises i deres redigerede form. Bibliotekarerne redigerer alle indkomne spørgsmål bl.a. med henblik på offentliggørelse på hjemmesiden

Faktuelle/faglige spørgsmål

A: "Hvorfor er hundesnuder fugtige?"

"Hej Christian, det spørgsmål har jeg fået før, og den gang ringede jeg til en dyrlæge og spurgte ham. Han fortalte, at når en hund sveder, skal den af med sveden ligesom mennesker. Mennesker sveder ud gennem huden, det gør hunde ikke, for de kan ikke få sveden ud gennem pelsen. I stedet for sveder de ud gennem snuden og munden. Det er derfor snuden føles våd. Mange hilsner fra Olivia"

B: "Hvor mange år synes du, jeg skal være for at cykle uden cykelhjelm? Jeg er 10"

"Hej Laura. Jeg synes, at alle skal cykle med cykelhjelm lige meget, hvor gamle eller unge de er. Selvom du altid kører pænt, så kan du ikke vide, at alle andre gør det samme. Uheldet kan også være ude. Alle kan være uheldige og vælte, og selv en lille hjernerystelse har hjernen ikke godt af. Hej fra Olivia"

Bøger

A: "Hej Olivia. Jeg har læst *Skammerens datter*, men jeg fatter ikke, hvordan hun kan se, hvad de har lavet?"

"Hej Veslie. Det er en særlig evne, som Skammerens datter har arvet fra sin mor. Når en forfatter skriver skønlitteratur, så må han/hun jo finde på alt. Det behøver ikke være noget, der kan ske eller lade sig gøre i virkeligheden. Forfatteren har altså givet Dina den evne. Det skal vi som læsere af bogen bare acceptere. Hej fra Olivia"

B: "Titler på 3-4 rigtig spændende drengébøger. Findes der også spil, jeg kan låne på biblioteket?"

"Hej Toke. Der er rigtig mange gode spændende drengébøger. Jeg er ikke helt sikker på, om du vil have nogle du selv kan læse eller nogle din mor eller far kan læse højt for dig, så jeg har valgt lidt af hvert. Hvis du godt kan lide fantasy, er *Drageguld* af Esther Rützou en god bog. Du kan sikkert få dine forældre til at læse den for dig. En anden spændende bog er(fortsætter 7 linjer og slutter med opfordring til at tage far eller mor med hen på biblioteket)

Om Olivia som person

"Hej Olivia. Hvor gammel er du, og har du en kæreste. Vi er 11, og vi har ikke nogen kæreste. Skrives – håber vi. Hej hej"

"Hej Anne og Julia. Jeg er 14 år gammel, og jeg har ikke nogen kæreste for tiden. Måske nok fordi min spørgetjeneste tager næsten al min tid. Men jeg har gode venner. Både drenge og piger. I kan læse mere om mig i bogen: Olivia på mit værelse. Hej fra Olivia"

Venner/personlige

A: "Hej Olivia... jeg har et lille problem. For jeg har ikke en bedste ven..... der er en fra klassen, der tror vi er bedste venner, men jeg ved ikke, hvordan jeg skal sige til hende, at jeg ikke er hendes bedste ven. Hun ringer altid og spørger, om vi skal være sammen, men jeg syntes, at hun er kedelig!! Kære Olivia – giv mig et svar NU!! Please! (Sofie)"

"Hej Sofie. Jeg vil håbe for dig, at du snart får en bedste ven – andet kan jeg ikke sige. Det kan godt være svært at sige til hende fra klassen, at du ikke har lyst til at være sammen, fordi man helst ikke vil gøre den anden ked af det. Men du må nok sige til hende, at du ikke har lyst – og at du helst vil være for dig selv et stykke tid. Kærlig hilsen, Olivia"

Eksistentielle spørgsmål/personlige

A: "Hvad er meningen med livet?"

"Hej Cecilie. Det er godt nok et stort og svært spørgsmål. Der findes nok ikke et helt entydigt svar på det, fordi alle folk er forskellige og har forskellige meninger med deres liv. Hvis du spørger om min mening, så tror jeg, at vi er her for at være gode ved hinanden og forsøge at få det bedste ud af livet, og behandle hinanden som man gerne selv vil behandles. Hilsen, Olivia"

B: "Haii, jeg er en pige på 15, som har forældre der er skilt. Jeg er hos min far hver anden weekend. Der er bare et kæmpeproblem, og det er, at jeg føler ikke, min far kan lide mig. Han gør SÅ meget forskel på min søster og mig. Det er så galt, at jeg ind imellem tænker på selvmord. Jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre, for at få ham til at lide mig. Vil du ikke nok hjælpe mig, eller ender det galt?"

"Kære Rikke. Jeg er meget glad for, at du skriver til mig om noget, der er så vigtigt for dig. Jeg er ked af, at du går gennem dette. Jeg vil meget gerne have, at du kontakter børnenettet: <http://www.boernenettet.dk/> da de har erfaring inden for dette område. Eller Girtalk som er et godt sted for tøsers: <http://www.girtalk.dk/> Man skal logge sig ind som bruger, men det skal du ikke være bange for. Jeg kan fortælle dig lidt om, hvad jeg synes: For det første synes jeg, du skal lave en formel aftale med din far – en time hvor I ikke bliver forstyrret. Så skal du fortælle ham, hvordan du oplever det (Fortsætter)"

Musik/hjemmesider

A: "Hej, kan man finde noder og/eller akkorder fra tv-serien The Simpsons?"

"Hej Ida og Ane. Jeg har ikke fundet steder på nettet hvor man kan se Simpsons noder, men på jeres bibliotek kan I bestille/låne dem. Der findes flere forskellige nodebøger med Simpsons fx *The Simpsons songbook*. Hilsen Olivia"

Hjemmesider

A: "Jeg leder efter nogle sider, hvor der er billeder af det lille dyr fra W.I.T.C.H. som Orube får. Det hedder We. Det er meget svært. Jeg har prøvet i timevis kun med det resultat at finde ud af, at det er stort set umuligt ☹"

"Hej Sidsel. Jeg har fundet et ved at gå ind i Google og søge på w.i.t.c.h orube we. Det har denne adresse <http://www.disneyzonen.dk/forum/gallery.php?cid=2> . Du kan på samme side <http://www.disneyzonen.dk/forum/> se meget andet om w.i.t.c.h. Du kan også bruge seriens hjemmeside <http://www.disney.dk/Publishing/Witchmagazine/> . Og i nr. 49 af bladet kan du se mange billeder. Knus Olivia"

B: "Hej Olivia, vil du være sød at finde en hjemmeside til mig, hvor der står noget om jagt og fiskeri i stenalderen?"

Hej Jacob. Du kan læse om stenalderen på DUDAs hjemmeside <http://www.duda.dk/>, hvis du klikke dig videre til historie – oldtiden i venstre side. Under oldtiden er der links til stenalderen til højre på siden. Hilsen, Olivia

C: Hey olivia, tænkte om du kender nogle hjemmesider, hvor man kan animere sine egne giffer? Vi håber du, vil svare tilbage så hurtigt så muligt"

"Hej Ano. Jeg har en aftale med Marianne fra den side, der hedder <http://www.dudu.dk> om, at jeg gerne må henvise til hende, hvis jeg får avancerede spørgsmål om hjemmesider. Jeg kan godt selv finde sider med animationsprogrammer, men de er ikke gratis, og det regner jeg med, at det skal være. En anden god side at få råd om programmer er denne her side: <http://www.eksperten.dk>. Det er en superside, hvor alle hjælper alle. Hilsen fra Olivia."

D: "Hej søde Olivia, jeg skal bruge nogle sider om grønland"

"Hej Sabina. På denne side får du rigtig mange sider om Grønland <http://www.duda.dk/Grundfag/Geografi/Gronland/gronland.html> . Siderne fandt jeg ved at klikke på de orange opslagsbøger i tårnværelset. Klik på Duda.dk. Find overskriften: Emne-temasider. Klik på Grønland. Hej fra Olivia!

Kendte

A: "Hej ☺ Hvad hedder ham, der spiller Nino i filmen Amelie i virkeligheden?"

"Hej Mette. Han hedder Mathieu Kassovitz. Det fandt jeg ved at gå ind i Google og søge på Amelie fra Monmartre. Jeg fik bl.a. dette link: <http://www.cinemazone.dk/movie.asp?id=1060>. Mathieu Kassovitz har også sin egen hjemmeside, nemlig <http://www.mathieukassovitz.com/english/index.htm>. Mange hilsner, Olivia"

B: "Hej Olivia, kender du en hjemmeside med billeder af Mary-Kate og Ashley og hvor der står noget om dem?"

"Hej Johanne. Hvis du går ind i mine svar og søger på Ashley som emne, får du masser af sider om Mary-Kate og Ashley. Knus, Olivia."

Spørgsmål og svar online

Dialogen er ikke redigeret.

Kroppen

Olivia: samtalen med sexy girl! er begyndt 10/24/2005 3:34:01 PM

Olivia: hej, hvad er dit spørgsmål?

Sexy girl!: heej..!

Sexy girl!: jeg ville spørge om hvor man kan få noget at vide om kroppen og hvordan den udvikler sig?!

Olivia: du kan jo gå ind

Olivia: på tårnværelset

Olivia: og klikke på kroppen eller torsoen

Olivia: som den også hedder

Olivia: oppe på reolen

Sexy girl!: det har jeg også prøvet... meen jeg synes ligesom ikke der er noget..! meen tark..!

Olivia: der er links om kroppen

Sexy girl!: så sp. nr. 2

Olivia: vent lidt

Olivia: er du en pige

Sexy girl!: ja..!

Olivia: så prøv <http://www.libresse.dk/default.aspx?id=6333>

Sexy girl!: tark..!

Olivia: den ligger under det emne jeg gav dig

Olivia: der er et link foroven

Sexy girl!: meen sp. nr. 2.

Olivia: der hedder din krop

Olivia: ja

Olivia: kom bare med sp. nr. 2

Sexy girl!: hvor gammel er du?! og ligner du hende pigen på det billede jeg kan ser her fra?!

Sexy girl!: og sidder du hver dag bare foran com. og skriver det her?! og er du aldrig sammen med dine venner?!

Olivia: jeg er 14 og det er en tegning af mig

Olivia: og alt det andet du gerne vil vide

Olivia: og som jeg vil fortælle
Olivia: kan du læse om i bogen på mit værelse
Sexy girl!: nå.. okeej.. tark..!
Sexy girl!: hej hej smukke
Olivia: hej hej vi ses
Olivia: samtalen med sexy girl! er slut 10/24/2005 3:39:40 PM
Olivia: samtalen med spil er begyndt

Hjemmesider/spil

Olivia: hej, hvad er dit spørgsmål?
Spil: hej 10/24/2005 3:20:10 PM
Spil: har du nogle gode sider med nogle sjove spil.. og nogle spil hvor man skal klare opgaver ? nogle sjove opgaver altså
Olivia: der er jo spillet her på min egen side
Olivia: men
Olivia: ellers prøv de spil
Olivia: der ligger under joysticket i mit tårnværelse
Olivia: eller dem der ligger under c som computerspil
Olivia: på kloge åge
Olivia: <http://klogeaage.dotbot.dk>
Olivia: og ellers
Olivia: kan du jo prøve denne side <http://www.jaz.dk/opgaver/>
Spil: der har jeg kigget
Olivia: som jeg fandt på <http://www.google.dk>
Olivia: ved at skrive
Olivia: spil opgaver
Olivia: i søgefeltet .
Spil: hmmm okay
Spil: tak for hjælpen
Spil: hejhej
Olivia: velbekomme
Olivia: og hej hej
Olivia: samtalen med spil er slut 10/24/2005 3:24:57 PM

Sprog

Olivia: samtalen med srsr er begyndt 10/24/2005 3:54:28 PM
Olivia: hej, hvad er dit spørgsmål?
Srsr: hej
Srsr: har du nogen sider om olddansk?
Olivia: tænker du på sådan noget dansk
Olivia: man talte i gamle dage
Srsr: ja ,, igenmen tiderne
Srsr: m*igenne
Olivia: jeg har lige tjekket på <http://www.google.dk>
Olivia: hvor jeg skrev olddansk
Olivia: i søgefeltet
Olivia: og der fik jeg nogle links
Olivia: som du får her
Olivia: http://tea.fernuni-hagen.de/iglo/install/kurs/text_without_exercises_44636.htm
Olivia: der står noget om olddansk lidt nede på siden
Srsr: ok ,, prøver
Olivia: <http://www.skaanskfremtid.dk/sprog/sproghistorie.html>
Srsr: har du mer?
Olivia: der står også noget i wikipedia
Olivia: som ligger som et link i mit tårnværelse
Olivia: under leksikaerne i reolen

Olivia: http://da.wikipedia.org/wiki/germanske_sprog
Srsr: ok
Olivia: jeg håber
Olivia: du kan bruge de links
Srsr: ja det tror jeg også!!
Olivia: har du et spørgsmål mere?
Srsr: tak ,, :o)
Olivia: velbekomme 10/24/2005 4:01:07 PM

Som eksemplerne antyder, kan der være stor forskel på kommunikationen online. Brugere har forskellige sind og temperamenter, men derudover afhænger kommunikationen også af, om det er eftermiddag eller aften, mandag eller fredag. Fredag eftermiddag, hvor brugerne måske sidder sammen med vennerne, kan sprogbrugen blive mere løssluppen og nogle gange føre til, at brugerne går over stregen. Det er ikke sjældent, at netbibliotekarere oplever verbale overfusninger, fx anklager om racisme. De verbale overfusninger finder iflg. bibliotekarere for det meste sted periodisk og i forbindelse med, at bestemte grupper kommer på tjenesten. Når gruppen af børn holder op med at komme på tjenesten, stopper den uhensigtsmæssige sprogbrug også. Som tidligere nævnt kan medieret kommunikation give anledning til det, man på engelsk kalder *flaming*, dvs. uhøflig eller fjendsk sproglig adfærd. Mediet er ikke hele forklaringen. Sociale omstændigheder spiller også en rolle. I de tilfælde, hvor brugerne går over stregen, anvises netbibliotekarere til at træde ud af pige-rollen og vise sig som en autoritet uden dog at bryde stilen. For det meste er tonen på tjenesten høflig og god, hvilket et langt stykke ad vejen er et resultat af den måde, som Olivia taler til brugerne på. Som det står skrevet i retningslinjerne for online-tjenesten, er Olivia hjælpsom, indfølelse og taler aldrig ned til nogen. Og hun giver sig ikke til at diskutere med brugerne eller svare igen. Olivia skal i det hele taget gennem sin kommunikation sikre sig, at brugerne er tilfredse og har forstået, hvordan de kommer videre ved hjælp af den information, som hun har givet dem (jf. notatet "Online-tjenesten: Retningslinjer og gode råd").

En stor del af børnenes spørgsmål handler om nettet, og Olivia formidler derfor primært hjemmesider. Men Olivia formidler også andet materiale og til spørgsmålet om *The Simpsons* noder, blev brugeren eksempelvis anbefalet at gå på biblioteket (se eksemplerne ovenfor). Også til brugerens spørgsmål om gode drengebøger anbefalede Olivia ham at gå på biblioteket. De to spørgsmål ligner spørgsmål stillet i det fysiske børnebibliotek. Det gør spørgsmålet om Grønland også – bortset fra at brugerne efterspørger sider om Grønland og ikke bøger. Der findes således enkelte typer af spørgsmål stillet på *Spørg Olivia*, der ligner spørgsmål stillet i det fysiske børnebibliotek. Den overvejende andel af spørgsmål stillet på *Spørg Olivia* stilles imidlertid aldrig

i det fysiske børnebibliotek. Det er de mange spørgsmål om internettet og hjemmesider såvel som de faktuelle, abstrakte og personlige spørgsmål.

Selvom tjenesten ikke direkte indbyder til, at brugerne stiller personlige spørgsmål, har vi kunnet konstatere, at en del brugere henvender sig til Olivia for at få besvaret netop denne type af spørgsmål. De personlige spørgsmål dukker op løbende, og selvom det ikke er den type spørgsmål, der stilles flest af, fylder de meget i bibliotekarernes bevidsthed. Som én af bibliotekarerne lidt undrende udtrykker det i interviewet: ”Hvor er de voksne henne, som brugerne egentligt skulle spørge, og som burde være der til at tage sig af den form for samtaler?” Som retningslinjerne for online-dialogen anviser, og eksemplerne foroven viser, så optræder Olivia hverken som rådgivningsekspert, læge, psykolog eller socialrådgiver, men indkredser problemet, så hun kan henvise til den rette rådgivningstjeneste.

Forskellen på ”Olivia” og den fysiske børnebibliotekar

Spørgetjenesten *Spørg Olivia* har flere funktioner. Det er en blanding af oplevelsessted og et videns- og faktasted, men derudover markerer tjenesten sig som et slags frirum for børnene. Vurderet på baggrund af kommunikationen opfatter brugerne i vid udstrækning tjenesten som *deres* sted. De har en holdning til stedet, og i deres dialog med Olivia forsøger de at påvirke Olivia som både person og netsted, fx hvilke aktiviteter, der skal være til rådighed på Olivias hjemmeside, og hvad Olivia skal læse. Den personlige kontakt etableres navnlig på online-tjenesten, hvor Olivia er i direkte kontakt med brugerne.

I interviewene med *Spørg Olivias* brugere, gav brugerne stort set alle udtryk for, at det bedste ved Olivia er, at hun tager sig tid til at svare og giver nogle gode svar. For brugerne er netbiblioteket lig med figuren Olivia. Når de blev spurgt om, hvad de mente var det bedste ved *Spørg Olivia*, svarede de derfor på, hvad de mente var det bedste ved *personen* Olivia.

Iflg. brugerne er det bedste ved *Spørg Olivia*/Olivia bl.a. at

- "hun tager sig tid til dem, der kommer og vil have hjælp... og ikke stresser"
- "man kan spørge Olivia om alt og ikke føle det pinligt eller dumt"
- "man, hvis man har problemer med at finde ting på internettet, eller der er nogle ting, der plager en, så kan man altid sende en e-mail eller snakke med Olivia online :)"
- "hun gider at hjælpe andre.. og at man får nogle gode svar"

Det er forskelligt, hvordan brugerne forholder sig til Olivia. Nogle brugere synes, at de mest kan tale med Olivia om faglige emner, mens andre synes, at de kan tale med hende om alt mellem himmel og jord – også det personlige. Der er i den henseende forskellige holdninger til, hvad spørgetjenesten menes at være beregnet til.

I online-interviewene gav brugerne entydigt udtryk for den holdning, at Olivia og børnebibliotekaren er væsensforskellige. Man kan ikke tale med en børnebibliotekar og Olivia om det samme.

Brugerne om forskellen mellem Olivia og den fysiske børnebibliotekar

- "En bibliotekar kan man snakke om bøger medmen man kan også snakke med Olivia om alt mulig andet"
- "En bibliotekar giver bare bøgerne til én, mens Olivia finder flere informationer"
- "Ja, altså okay måske lyder jeg vildt dum, men det er da ikke specielt normalt at gå hen til en bibliotekar og spørge om man kan rykke fortænderne ud på en mangrovesnog, eller hvad man skal gøre hvis ens bind ikke passe til ens tangetrusser, hvis du forstår h"

I interviewene med brugerne online sagde de bl.a.

Lotte: hvad er forskellen mellem at snakke med Olivia og så en bibliotekar på biblioteket?

Lotte: for de gør jo nogenlunde det sammen eller hvad?

Line!!!...: nej

Lotte: nej?

Line!!!...: det er bedre med Olivia – der kan man også spørge om spil på nettet og sådan noget. Det kan man jo ikke på et bibliotek.

Sara: en bibliotekar arbejder jo kun med bøger. Det gør Olivia jo ikke. Hun kan jo også snakke og svare på andre ting. Men jeg tænker bare, at det måske mest er det faglige siden er til for?

Lotte: så man kan ikke snakke med en bibliotekar på helt samme måde?

Lotte: som med Olivia?

Sara: nej, overhovedet ikke :)

Lotte: hvad er forskellen på at snakke med en Olivia og en bibliotekar på biblioteket?

Monica!: man kan ikke rigtig spørge om de samme ting.

Lotte: hvad kan man spørge bibliotekaren om?

Lotte: hvad kan man ikke spørge bibliotekaren om?

Monica!: om hvor bøger er... hæhæ! Man kan ikke spørge en bibliotekar om, hvad man skal gøre hvis man fx har problemer i skolen og sådan noget.

Lotte: ah

Lotte: fordi man står ansigt til ansigt med bibliotekaren?

Monica!: jæh.. og også fordi hun er meget ældre end en selv... Jeg er fx. kun 3 år mindre end Olivia... hvis hun altså stadig er 14 år

Som det fremgår af interviewene, så opfatter brugerne Olivia og den fysiske børnebibliotekar som meget forskellige. Den fysiske børnebibliotekar arbejder ifølge brugerne kun med bøger – Olivia kan man også spørge om fx spil på nettet. Det kan man ifølge brugerne, ”jo ikke på et bibliotek”. Samtidig spiller aldersforskellen også en rolle, og brugerne opfatter børnebibliotekaren som ”gammel/ældre”, mens Olivia er ligeværdig. Olivia er 14 år og ”nogenlunde” ligesom dem. Det er dog lidt forskelligt, hvordan brugerne betragter Olivia. Én af brugerne oplever Olivia som en slags ”hjælpelærer”, der kan give én ”ekstra viden, hvis man behøver det”. En anden oplever hende som en slags (penne)ven.

Størstedelen af brugerne leger med på ideen om, at Olivia findes i virkeligheden. De spejler sig i Olivia og vil gerne have information om hende, fx hvilken mobiltelefon hun har. De fleste er bevidste om, at Olivia er fiktion og tester figuren, men langt størstedelen af *Spørg Olivias* brugere leger med på ideen om en 14-årig pige. For særligt de yngre brugeres vedkommende, er Olivia virkelig en pige på 14 år med hang til at finde svar på alt mellem himmel og jord. Uanset hvordan brugerne forstår og oplever Olivia, så har de tilsyneladende oplevelsen af en jævnbyrdig dialog med en person, der forstår sig på deres liv og kultur.

Bibliotekarernes rolle i det fysiske og det virtuelle børnebibliotek

Som eksemplerne viser, er der stor forskel på bibliotekarens formidlende rolle i henholdsvis det fysiske og det virtuelle børnebibliotek. I det fysiske børnebibliotek er bibliotekarens rolle først og fremmest at fremskaffe det materiale, som brugeren efterspørger. Rollen som børnebibliotekar handler om at pejle sig ind på, hvad brugeren efterspørger og finde ud af, hvor meget barnet kan kapere. Når et barn fx spørger efter en bog om planter, er det bibliotekarens opgave at finde ud af præcist, hvad det er brugeren efterspørger: Er det noget om blomster i haven eller fotosyntese?

Bibliotekarernes rolle og funktion i dagligdagen afhænger af bibliotekets størrelse. På det mindre, fynske kommunebibliotek er bemanningen lille, og bibliotekarerne har ofte temmelig travlt med at betjene ikke kun børn, men også voksne i voksenudlånet. De har ikke tid til at bevæge sig rundt, men er bundet til skrivebordet, og der er heller ikke så megen ro til at betjene børnene.

Bibliotekarerne på de to centralbiblioteker er mindre bundet til skrivebordet og har mulighed for i større udstrækning at bevæge sig ud i rummet. De rydder op, finder bøger til reserveringslisterne eller retter på udstillinger. Bibliotekarerne oplever i de situationer, at de får flere spontane spørgsmål. Her får de børn i tale, som ikke kommer målrettet efter en bog eller et spil. Som det allerede er vist, så er spørgsmålene, bibliotekarerne får ved skrivebordet, meget konkrete og klart formulerede, og formidlingen ved skrivebordet handler derfor primært om at dirigere barnet det rigtige sted hen. Ude i rummet får bibliotekarerne ofte en anden type spørgsmål end dem, de får ved skrivebordet, formentligt fordi de indbyder til en anden form for dialog ude i rummet end ved skrivebordet.

Bibliotekarernes forhold til skrivebordene er ambivalent. På den ene side vil de gerne af med dem for på den måde at komme i bedre kontakt med børnene, på den anden side er de bange for, at det går ud over deres tilgængelighed. I dag er en del rutiner og arbejdsgange kædet sammen med skrivebordene, da det er her, bibliotekarerne foretager søgninger og reserverer bøger. At afskaffe skrivebordene vil indebære en ændring af en række rutiner og arbejdsgange. I dag er det bibliotekarerne, der foretager søgningen på baggrund af brugerens spørgsmål ved skrivebordet.

Den informationssøgning, som bibliotekarerne i dag foretager *for* brugerne, kunne imidlertid i vidt omfang foretages af brugerne selv. I dag kan brugerne selv foretage søgninger ved særlige pc'ere, men der er i børnebiblioteket ingen tradition for at lade brugerne søge selv. Ændring af praksis

indebærer derfor, at bibliotekarerne genovervejer deres rutiner og funktioner i udlånet og måske ad den vej skaber en ny tradition for informationssøgning på biblioteket. At inddrage lånerne i informationssøgningen kunne skabe en anden form for dialog mellem bibliotekar og bruger og styrke brugernes informationssøgningskompetence. Med enkle midler kan børnene således aktiveres i børnebiblioteket, og børnebibliotekarens rolle i biblioteket kommer derved til at handle mindre om formidling og mere om kommunikation og interaktion.

Hvor bibliotekarerne i det fysiske børnebibliotek viser rundt i samlingen, henter og reserverer bøger, fungerer netbibliotekarerne *Spørg Olivia* først og fremmest som vejvisere på nettet. De oplever, at brugerne ofte har været på Google uden at finde det, de søgte, og de gider i hvert fald ikke at gå på biblioteket. Bibliotekarernes rolle som "Olivia" er derfor et langt stykke af vejen at uddanne brugerne til informationssøgning og guide børnene på nettet.

På spørgetjenesten tager bibliotekarerne en rolle på sig, og når de er på vagt, skal de leve sig ind i og opføre sig som Olivia. Kommunikationen er en udfordring, da tonen kan skifte meget i løbet af en vagt, hvilket kræver stor omskiftelighed af bibliotekarerne. Bibliotekarerne oplever kommunikationen som meget anderledes end den, de måtte have i det fysiske børnebibliotek. Navnlig den synkrone kommunikationsform er meget umiddelbar og vedkommende. Det er lige nu og her, det foregår, så det handler om at være skarp og hurtig ved tasterne.

Bibliotekarerne, der er tilknyttet spørgetjenesten, drager stor nytte af projektet og siger i interviewene, at deres deltagelse i projektet styrker dem personligt såvel som fagligt. De får en viden om og en aktuel indsigt i hvad, der optager brugerne lige nu, og dermed en forståelse for børns ønsker og behov, hvad angår bibliotekets funktion og materialer. Desuden får de et netkendskab, som de også kan bruge i det daglige i det fysiske børnebibliotek. Olivia er imidlertid ikke kun en gevinst fagligt. For bibliotekarerne er Olivia også en gevinst personligt. Som én af bibliotekarerne udtrykte det i interviewet, så føler hun, at hun i kraft af sit arbejde på tjenesten er blevet en bedre børnebibliotekar i det hele taget. Online-formidlingen kan give hende følelsen af, at hun virkelig har rykket noget i barnet. Som hun udtrykte det, kunne hun opleve betjening, "der hvor man siger 'yes'. Det er sjældent, at jeg går rundt nede i udlånet og siger 'yes'".

Nettjenesternes styrke og potentiale ligger i, at de bidrager med både underholdning og læring og møder børnene der, hvor de er. Olivia hjælper brugerne med, at finde sjove, spændende, underholdende såvel som informative hjemmesider, og hun viser brugerne, hvordan man finder information på nettet af høj kvalitet. Nettjenesterne kan derfor være med til at udvikle børns netkompetence. De kan desuden være med til at åbne børns øjne for folkebiblioteket som et værdifuldt fritidstilbud og inspirere børn til at komme på det fysiske børnebibliotek ved at anbefale biblioteket som ressource ved passende lejligheder. Nettjenesterne kan ad den vej bygge bro til bøgerne og styrke folkebibliotekets position på det børnekulturelle område.

Sammenfatning og konklusioner

Spørg Olivia og det fysiske børnebibliotek skal ikke nødvendigvis kunne det samme, tværtimod, har de to ”steder” forskellige funktioner og tilgodeser forskellige behov. Den fysiske børnebibliotekar og ”Olivia” udfylder ligeledes forskellige funktioner. Det er i nogen udstrækning vigtigt at fastholde forskelligheden i de to biblioteksformer. Nettets anonymitet giver anledning til en særlig form for kommunikation, hvor det fx føles tilladt at stille selv personlige og intime spørgsmål. *Spørg Olivia* og det fysiske børnebibliotek lægger op til forskellige typer dialog, og kompetencer inden for de to typer af biblioteksbetjening skal derfor videreudvikles og understøttes. De to biblioteksformer bør dog forstås som grene på samme stamme, og i udviklingen af fremtidens børnebibliotek anbefaler vi, at man sidestiller de to typer biblioteksbetjening og udvikler et fælles grundlag for bibliotekarernes virke, hvad enten det er på nettet eller i det fysiske børnebibliotek. Vi vil i den sammenhæng anbefale, at man eksempelvis gør formidlingen af virtuelle materialer til en kernekompetence i begge rum.

Som vi argumenterer for i analysen, kan bibliotekerne med relativt simple midler ændre den traditionelle formidlingsmetode og derved fremme kommunikationen i det fysiske børnebibliotek. Rapporten kan bruges som inspirationsgrundlag til børnebiblioteksudviklingen på nationalt plan, men den kan også bruges lokalt på landets børnebiblioteker, da de ændringer, vi foreslår, læner sig op af et allerede eksisterende kompetencegrundlag. Med vægt på kommunikation og interaktion anbefaler vi en udbygning af professionelle traditioner og fagligheder snarere end en nydannelse af disse.

Fremtidens børnebibliotek

Vi har på baggrund af analysen kunnet konstatere, at børn har et stort behov for at tilegne sig viden via nettet. Internettet er en vigtig ressource til leg, information og underholdning og giver bl.a. mulighed for at kommunikere og skabe forbindelser til andre, udveksle tanker, holdninger og synspunkter og sætte ord på drømme (Drotner 2000). Som Drotner påpeger, tyder nyere undersøgelser af børns og unges brug af Internet i hjemmet på, ”at de prioriterer kommunikation med andre som dem selv om hverdagens emner” (Drotner 2000:13). *Spørg Olivias* succes kan forstås i det lys, at børn og unge i dag vægter ligeværdig kommunikation om hverdagens emner.

Når børn søger information i dag, så går de på nettet frem for på biblioteket, eller de gør begge dele. De fleste børn besidder imidlertid ikke den fornødne kompetence til at søge kvalificeret information. En del af hjemmesidespørgsmålene viser, at børnene selv kan have svært ved at finde frem til den relevante information. De har brug for hjælp til at udvikle deres informationsøgningskompetence såvel som tolkningskompetencer af forskelligt materiale (Drotner 2000). Set i et læringsperspektiv er det vigtigt, at børns informations- og tolkningskompetencer styrkes og udvikles igennem en målrettet indsats. Skolen bør være centrum for udviklingen af børns informations- og tolkningskompetencer. Folkebiblioteket kan som fritidstilbud understøtte denne udvikling.

Som tidligere nævnt, hviler børnebiblioteket i dag stadig i vid udstrækning på en traditionel børnekulturformidlingsidé med skøn- og faglitteratur i centrum, selvom biblioteket i dag ikke kun formidler bøger, men også fx spil og film. Folkebibliotekerne har desuden i en årrække efterhånden udgjort én af flere veje til internettet, hvor skolen har udgjort den vigtigste vej (Drotner 2000). I dag har de fleste børn og unge adgang til internettet derhjemme. Biblioteket må derfor genoverveje sin status og funktion i forhold til internettet. Det vil i fremtidens børnebibliotek ikke være nok blot at stille computer/internet til rådighed. Folkebiblioteket skal kunne tilbyde noget mere, fx ekspertbistand til hjemmesideproduktion og kvalificeret indholdsdiskussion, for på den måde at markere sig som noget andet og mere end en bogsamling og en computercafé.

I vores interview med brugerne på nettet, gav brugerne udtryk for deres holdning til den fysiske børnebibliotekar og Olivia. Brugerne var ikke i tvivl: En børnebibliotekar arbejder kun med bøger til forskel fra Olivia, som man også kan spørge om fx spil på nettet. Det kan man ifølge brugerne

”jo ikke på et bibliotek”. Det lille ”jo” er interessant, for det vidner om en meta-forståelse af biblioteket som institution. Afledt af det lille ”jo” er det nærliggende at spørge: Hvad nu hvis man kunne? Hvad nu hvis man fx kunne spørge om hjemmesider på biblioteket, kunne blive undervist i hjemmesideproduktion og giffer, eller få informationssøgningskurser, der gjorde én endnu bedre til at søge på nettet?

Den nyeste kulturvaneundersøgelse, folkebiblioteksstatistikken og evalueringen af centralbibliotekerne har, som Bente Buchhave (2005) konstaterer i artiklen ”Rejsen – At forestille sig fremtidens børnebibliotek”, gjort det nødvendigt at drøfte, hvordan man forestiller sig fremtidens børnebibliotek. Hvilke oplevelser ønsker man som bibliotek at give børnene, hvad enten det foregår fysisk eller virtuelt? Hvilke færdigheder eller kundskaber ønsker man at fremme hos børnene? Og hvad kan biblioteket, som andre ikke kan? Iflg. Drotner (2000b) skal fremtidens biblioteker ”holde en vanskelig balancegang mellem innovation (viden om det nye) og tradition (ikke være fikseret på det nye, blot fordi det er nyt). Denne balancegang kræver frem for alt rum for professionel dialog, (selv)evaluering og refleksion” (Drotner 2000b:19). Innovationen kan handle om interaktiv kulturskaben eller gå i musisk eller motorisk retning, men stadigvæk på baggrund af folkebibliotekets tradition om demokratisk videns-, kundskabs- og kulturformidling.

Det er vigtigt, at folkebiblioteket fremadrettet og strategisk skaber et substantielt link til medier som internettet som et sted for kommunikation, videnssøgning, leg og kulturproduktion for på den måde at ”fremstå som et tiltrækkende tilbud”, som Buchhave (1998:7) har udtrykt det i. Folkebiblioteket er stadig en vigtig formidler af kulturelle og demokratiske værdier og holdninger, men dets rolle i det moderne videns- og informationssamfund er blevet mere diffus, fordi videns-, kundskabs- og kulturformidling foregår ad mange kanaler. Innovation er en nødvendighed for at gribe udviklingen, så børnebiblioteket i fremtiden kan fremstå som en klart profileret kulturaktivitet i børns vifte af fritidsmuligheder.

Litteraturliste

- Buchhave, Bente. (2005). "Rejsen: At forestille sig fremtidens børnebibliotek", i *Nyt fra Biblioteksstyrelsen*, 15. årgang, nr. 3: 4-5.
- Buchhave, Bente. (1998). "Introduktion", i *Vores bibliotek: Erfaringer og perspektiver fra projekt børn og unges medbestemmelse på bibliotekerne*, København: Tværministerielle Børneudvalg og Kulturministeriet.
- Buckingham, David. (2000). *After the Death of Childhood*, Cambridge: Polity Press.
- Drotner, Kirsten. (2001). *Medier for fremtiden: børn, unge og det nye medielandskab*, København: Høst & Søn.
- Drotner, Kirsten. (2000a). "Børn, unge og medier", in M. Brørup mfl. (red), *Den nye psykologihåndbog*, København: Gyldendal.
- Drotner, Kirsten (2000b). "Folkebiblioteker og medier: Fire bud på en kulturpolitisk strategi for børn og unge", København: Kulturministeriet og Biblioteksstyrelsen.
- Duelund, Peter (1995). *Den Danske Kulturmodel: En idépolitisk redegørelse*, Århus: Forlaget Klim.
- Fridberg, Torben, Trine Bille, Svend Storgaard og Erik Wulff. (2004). *Danskernes kultur- og fritidsaktiviteter 2004 – med udviklingslinjer tilbage til 1964*, København: akf forlaget.
- Jessen, Carsten (2006). "Det bedste er, at man selv kan gøre noget", in Børnekulturens netværk (red), *Når børn møder kultur – en antologi om formidling i børnehøjde*, København: Børnekulturens Netværk.
- Jessen, Carsten. (2002). "Spørg Olivia på nettet", rapport [www.sporgolivia.dk/oliviaraapport.htm], september 2002.
- Juncker, Beth. (2001). "Børnekultur – mellem to paradigmer", in B. Tufte mfl. (red), *Børnekultur. Hvilke børn? Hvis Kultur?*, Viborg: Akademisk.
- Jørgensen, Per Schultz. (2000). "Identitetsdannelse i ungdomstiden", in M. Brørup mfl. (red), *Den nye psykologihåndbog*, København: Gyldendal.
- Kjær-Olesen, Tinna. (1998). *Vores bibliotek: Erfaringer og perspektiver fra projekt børn og unges medbestemmelse på bibliotekerne*, København: Tværministerielle Børneudvalg og Kulturministeriet. Introduktion af Bente Buchhave.
- Kvale, Steinar. (2004/1994). *Interview: En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*, København: Hans Reitzels Forlag.
- Olesen, Jesper. (2001). "Evaluering af DotBot", København: Redaktionsgruppen for Dotbot.

Rasmussen, Kim. (2001). "Børnekulturbegrebet – set i lyset af aktuelle barndomstendenser og teoretiske problemstillinger", in B. Tufte mfl. (red), *Børnekultur. Hvilke børn? Hvis Kultur?*, Viborg: Akademisk.

Thorhauge, Jens. (2001). "Hvorfor kan man ikke blande olie med vand?", København: Biblioteksstyrelsen.

Bilag 1

Registreringsark til brug for bibliotekarerne i uge 43

(Gentofte Hovedbibliotek, Nyborg Bibliotek og Herning Centralbibliotek)

(Efter hver biblioteksbetjening udfyldes et ark – et ark pr. bruger)

Bruger nr (1,2,... osv): _____

Dreng/pige/ca.alder/etnicitet (dansk eller anden etnisk baggrund): _____

Hvad spørger brugeren om (emneområde): _____

Spørgsmålets karakter (hvordan blev det formuleret): _____

Medie (hvad spørges der efter; bøger, dvd, computerspil, eller): _____

Grad af bevidsthed om ønske (målrettede, søgende, eller): _____

Hvordan besvarede du spørgsmålet – evt. med hvilke kilder?: _____

Spørgeguide

(Korte strukturerede interview med brugerne i biblioteket)

(Fortælle kort om mig selv og undersøgelsen. Fortælle dem, at det de fortæller mig vil være med til at forbedre biblioteksbetjeningen. Fortælle at de er anonyme – at det de fortæller mig vil indgå i en stor rapport som en del af en større helhed, men at man ikke vil kunne vide, at det er dem. Derudover understrege, at der ikke er rigtige eller forkerte svar.)

Brugerinfo:

<i>Dreng</i>	<i>Pige</i>	<i>Alder</i>

Hvor tit kommer du på biblioteket:

<i>Flere gange om ugen</i>	
<i>En gang om ugen</i>	
<i>Et par gange om måneden</i>	
<i>Sjældnere</i>	

Hvorfor kommer du på biblioteket? _____

Har du været i kontakt med bibliotekaren mens du har været her? _____

Hvis ja/

Hvad brugte du bibliotekaren til? _____

Hvis nej/

Plejer du at få hjælp, når du er på biblioteket, eller klarer du det selv? _____

Vil du spørge bibliotekaren om hjælp, hvis du støder på problemer? _____

Hvordan er bibliotekarerne at snakke med? (Er det ligesom lærerne henne i skolen, ens forældre, ens kammerater, ekspedienten i Kvickly eller Føtex eller hvordan?): _____

Kan man spørge bibliotekarerne om alt muligt? _____

Er der ting, man ikke har lyst til at spørge bibliotekaren om? _____

Hvem spørger man så? _____

Hvad forventer du, at bibliotekarerne gør for dig, når du besøger biblioteket? _____

Er der ting, du tænker, at du ikke kan spørge om hjælp til? _____

Kender du *Spørg Olivia*? _____

Hvis ja/

Hvad er forskellen på at spørge Olivia på nettet frem for den fysiske bibliotekar? _____

Er det lige så rart at snakke med Olivia som bibliotekaren på biblioteket? _____

Er der ting man kan spørge Olivia om, som man ikke kan spørge om i det fysiske bibliotek eller omvendt? _____

Bruger du Internettet? _____

Hvad bruger du det til? _____

Kan du bruge det, du finder på Internettet til noget? _____

Hvis vi nu siger, at vi rev biblioteket ned, og du selv skulle designe biblioteket forfra, hvordan skulle det så se ud?

Ark med 6 rum. Brugerne udfylder.

Spørgeguide

Fokusgruppeinterview med børnebibliotekarerne

(Det fysiske børnebibliotek)

Introduktion til interviewet. Orienter om, at der er fire emner, som jeg gerne vil tale med dem om:

- Rammerne for biblioteksbetjeningen
- Biblioteksbetjeningen og kommunikationen
- Spørgsmål og materiale
- Fremtidens børnebibliotek

Indledende spørgsmål:

Hvor længe har I arbejdet som børnebibliotekarere?

Kan I fortælle lidt om jeres bibliotek – hvad er det for et sted?

Rammerne for biblioteksbetjeningen:

På hvilken måde præsenterer børnebiblioteket sig (som materialesamling, som formidlingsinstitution, som kulturinstitution, som udvidet SFO/værested, eller...)?

Hvorfor kommer børnene på biblioteket (for at låne materiale, for at have et sted at være efter skole, for at komme på nettet eller spille spil, eller...)?

Hvor længe er de der?

Kommer de alene eller i grupper?

Hvordan bruges biblioteksrummet?

Biblioteksbetjeningen og kommunikationen:

Efter jeres egen opfattelse, hvad er så jeres rolle og opgave i det fysiske børnebibliotek?

Kan I fortælle mig noget om arbejdet med at betjene børn i biblioteket? Hvad er det særlige ved at betjene børn frem for voksne?

Hvad lægger I vægt på i forbindelse med biblioteksbetjeningen af børn (selve formidlingen af materiale, en god dialog med barnet, at barnet føler sig tryk, ...)?

Når I er ude i betjeningen, prøv så at fortælle lidt om, hvordan I bevæger jer rundt i rummet?

Hvordan møder I barnet (som servicemedarbejder, som autoritet, som en slags ven, eller)?

Hvis I skulle knytte yderligere kommentarer til interaktionen med barnet i biblioteket, ...?

Spørgsmål og materiale:

Hvad spørger børnene om (materiale, abstrakte spørgsmål, eller)?

Er der nogen ting, som I fornemme at børnene gerne vil spørge om men vælger IKKE at spørge om?

Hvordan stiller de spørgsmålene (er de bevidste om, hvad de går efter eller søgende)?

Hvilke materialer og genrer er mest populære for tiden?

Matcher jeres materialesamling børnenes krav og efterspørgsel?

Fremtidens børnebibliotek:

Hvis vi nu siger, at vi rev biblioteket ned, og at I skulle designe det forfra – hvordan skulle det så se ud?

Ark med 6 rum – bibliotekarerne udfylder!

Spørgeguide

Fokusgruppeinterview med børnebibliotekarerne

(Spørg Olivia)

Introduktion til interviewet. Orienter om, at der er fire emner, som jeg gerne vil tale med dem om:

- *Spørg Olivia* og rammerne for biblioteksbetjeningen
- Biblioteksbetjeningen og kommunikationen
- Spørgsmål og materiale
- Fremtidens børnebibliotek

Indledende spørgsmål:

Hvor længe har I arbejdet som børnebibliotekarere på *Spørg Olivia*?

Hvordan kom I med i *Spørg Olivias* bibliotekarteam?

***Spørg Olivia* og rammerne for biblioteksbetjeningen:**

Hvad er *Spørg Olivia* for et sted?

På hvilken måde præsenterer *Spørg Olivia* sig (som leksikon, som formidlingsinstitution, som værested eller chatrum, eller...)?

Hvorfor kommer børnene på *Spørg Olivia* (for at få svar på spørgsmål, fordi de keder sig, fordi det er sjovt at kommunikere via Internettet, fordi de er ensomme)?

Hvem kommer der, er jeres indtryk?

Biblioteksbetjeningen og kommunikationen:

Efter jeres egen opfattelse, hvad er så jeres rolle og opgave i det virtuelle børnebibliotek?

Kan I fortælle mig noget om arbejdet med at betjene børn i det virtuelle børnebibliotek – hvad er forskellen på at betjene børn på nettet frem for i det fysiske børnebibliotek?

Hvem er Olivia – hvad er hun for en pige?

Hvad lægger I (i form af Olivia) vægt på i forbindelse med biblioteksbetjeningen (selv formidlingen af materiale, en god dialog med barnet, at barnet føler sig tryk, ...)?

Er der forskel på den dialog, I har med barnet via chat, frem for den dialog I har med barnet via e-mail?

På det faglige såvel som det personlige plan, hvad får I ud af at arbejde på spørge- og svartjenesten?

Spørgsmål og materiale:

Hvad spørger børnene om?

Hvordan stiller de spørgsmålene – er de bevidste om, hvad de går efter eller søgende? Har de tænkt nøje over spørgsmålet eller handler det om spørgsmål for kontaktens skyld?

Spørger børnene om alt mellem himmel og jord eller er der spørgsmål, som I ikke får, men som børnene stiller i det fysiske børnebibliotek?

Kan I fortælle lidt mere om kommunikationen mellem barn og Olivia – prøv måske at give et billede på en interaktion, I har haft med et barn over chatten, der har gjort særligt indtryk?

Giver særlige emner anledning til særlig sprogbrug/kommunikation?

Fremtidens børnebibliotek:

Hvordan ser fremtidens børnebibliotek ud – eller man kunne også spørge på en anden måde; hvordan kunne I godt *tænke* jer, at det så ud?

Ark med 6 rum – bibliotekarerne udfylder!

Spørgeguide

(Online-interview med netbrugerne)

Hvad er det bedste ved Spørg Olivia?

Hvad kan være dårligt?

Bruger du både mail og chat?

Hvad bruger du mest?

Hvordan er Olivia at snakke med?

Kan man spørge hende om alt muligt?

Hvad f.eks.?

Får du ordentligt svar på dine spørgsmål?

Ved du godt at det er bibliotekerne, der står bag Spørg Olivias hjemmeside?

Kommer du nogen gange på det 'rigtige' bibliotek?

Hvis ja/

Hvad er forskellen på at snakke med Olivia og snakke med en bibliotekar på det 'rigtige' bibliotek?

Er der forskel på de spørgsmål, du stiller?

Var der noget ved Spørg Olivia, du kunne tænke dig var anderledes?

Supplerende spørgsmål

Bruger du Internettet til andet end at snakke med Olivia?

Hvad f.eks.?

Kan du bruge det, du finder på Internettet til noget?

Analysedesign

(Bruges både i det fysiske børnebibliotek og på nettet)

(* angiver spørgsmål, der knytter sig specifikt til det fysiske børnebibliotek. ☒ angiver spørgsmål, der knytter sig specifikt til spørge- og svartjenesten)

Interaktion med børnebibliotekaren

Hvor meget henvender barnet sig til bibliotekaren under besøget *

Er bibliotekaren opsøgende *

Hvordan præsenterer barnet sig og sit forehavende

Karakteren af samværet

Kommunikationen

Mønstre i kommunikationen

Er tonen uformel eller formel

Giver særlige emner anledning til en særlig sprogbrug/kommunikation

Emneområder

Hvad spørger børnene om

Grad af bevidsthed om ønske

Hvilket medier efterspørges (bøger, computer eller)

Formidlingen/rådgivningen af bruger

Hvordan besvares børnenes spørgsmål (vha. hvilke midler/kilder)

Sendes barnet videre og i så fald hvorhen

Interaktion med andre

Er barnet i kontakt med andre børn/voksne (ud over bibliotekaren) under besøget *

Karakteren af samværet med andre (leg, hygge, praktisk) *

Interaktion med biblioteksrummet

Hvad synes at være formålet med besøget (lån, et sted at være efter skole, adgang til computer) *

Hvad synes at være formålet med besøget (opgaveskrivning, hygge) ☒

Hvordan er barnets færden i rummet (brug af afdelingens inddeling i ung/barn/småbørn) *

Er man alene eller med andre på biblioteket (venner, familie, klasse, dagpleje, forældre) *

Hvor længe er man på stedet

Fremtidslaboratorium (interview med bibliotekarerne)

Iflg. bibliotekarerne forestiller de sig fremtidens børnebibliotekar som:

- vejleder
- inspirator
- underviser
- Kaosvejviser
- formidler af viden og kultur

Iflg. bibliotekarerne ville fremtidens børnebibliotekar desuden være:

- velorienteret både virtuelt og fysisk
- a jour med tidens trends
- mere specialiseret indenfor særlige områder fx IT, musik, teater, bøger – mere ekspert-agtig
- arrangør af kulturelle events

Iflg. bibliotekarerne ville fremtidens børnebibliotek udmærke sig som et:

- sted, hvor der er mulighed for fordybelse
- sted, hvor man finder information om verden
- oplevelses- og inspirationssted
- læringscenter med undervisning og "guidning"
- kulturhus/værested – stedet "det sker"
- et sted, hvor der ikke kun formidles til børn, men hvor de også inddrages på forskellig vis i egne kulturfrembringelser fx skriveværksteder eller multimedieværksteder
- et sted for kreativitet, fantasi og sansning
- oplevelsesrum, hvori forskellige materialer indgår
- sted med færre materiale – da lånerne ofte "kun" skal bruge hjemmesider