



# **Spørg Olivia på nettet**

**Carsten Jessen**  
September 2002

## Forord

”Spørg Olivia på nettet” er et udviklingsprojekt, som **Gentofte Bibliotekerne, Herning Central Bibliotek, Silkeborg Bibliotek og Danmarks Radio** har iværksat med støtte fra Biblioteksstyrelsens udviklingspulje for folke- og skolebiblioteker med det formål at skabe et nyt børnekulturelt univers på internettet, hvor børn kan spørge og få kvalificerede svar om alt mellem himmel og jord. Projektet, der gik på nettet i september 2001 på adressen [www.spoergolivia.dk](http://www.spoergolivia.dk), har som formål haft at forny børnebibliotekernes tilbud ved at udnytte internettets muligheder for kommunikation og dialog.

Undertegnede har som følgeforsker fulgt projektet siden dets start og i perioden deltaget aktivt i de fleste af projektets møder. I denne rapport beskrives og vurderes projektet, primært i relation til børnebibliotekerne. Formålet har været at undersøge, om et netunivers, hvor børns spørgsmål er i centrum, kan anvendes som et led i bibliotekernes formidlingsaktiviteter, og rapporten adskiller sig på flere punkter fra en traditionel evalueringsrapport, idet den primært vægter at formidle projektets relevans og betydning i perspektivet af en fremtid, hvor børnebibliotekernes rolle givet vil ændre sig, men hvor lødige oplysninger ikke vil blive mindre betydningsfulde for børns opvækst og udvikling.

Baggrunden for de følgende afsnits beskrivelse og vurdering af udviklingsprojektet er en undersøgelse baseret på et datamateriale bestående dels af alle de spørgsmål, børn har stillet, og de svar, der er givet, dels af gruppeinterviews med i alt 97 børn fra 4., 5. og 6. klassetrin, gennemført med det formål at indsamle data til brug for projektets videre udvikling.

Projektet har i perioden været under stadig udvikling. I september 2002 har hjemmesiderne fået nyt design samt tilføjet nyt indhold med mere interaktivitet, og [www.spoergolivia.dk](http://www.spoergolivia.dk) er samtidig ved at skifte status fra et forsøgsprojekt til en permanent aktivitet, hvori der inddrages en række nye børnebiblioteker. I den forbindelse er en stor del af de problemstillinger, som har vist sig i forsøgsperioden, blevet løst, ligesom en del af ønskerne til forbedringer, som bl.a. børn har fremsat, er blevet indarbejdet. Efter kun godt et års arbejde er der således gennem projektet skabt et nyt og levedygtigt dansk netunivers for børn.

## Indhold

1. Indledning: Retten til oplysning.....	4
Børnebibliotekerne i et netværkssamfund.....	4
Oplysning må finde nye former .....	5
2. Projektet ”Spørg Olivia på nettet” .....	7
3. Fra børnebibliotek til netunivers .....	9
Brugergrænsefladen .....	9
Fra bibliotekar til netfigur .....	11
4. Netuniverset og brugerne .....	13
Hvem er Olivia? .....	13
En børnekulturel tradition i et nyt medie .....	14
Holdninger og værdier .....	15
Børnenes indtryk af Olivia .....	16
Kønsforskelle .....	17
5. Spørgsmålene og svarene.....	19
Brugernes bedømmelse af svarene.....	22
Dialogen mangler .....	24
6. Chat – en udfordring .....	25
7. Afslutning .....	29
Litteratur: .....	32

## 1. Indledning: Retten til oplysning

*Hvorfor har zebrafiskene striber?  
Hvorfor ser jeg ud som jeg gør?  
Hvorfor dør man?*

For et barn er der næppe noget vigtigere end at kunne få besvaret de mange spørgsmål, der rejser sig i mødet med verden, som i løbet af barndommen hele tiden udvider sig og bliver større. Nysgerrighed og undren er drivkraften for et barns udvikling, og de forklaringer, et barn modtager, danner grundlag for de værdier og holdninger, barnet udvikler. Retten til at stille sine egne spørgsmål og søge dem besvaret er ikke uden grund en del af ytringsfriheden i et demokratisk samfund, og denne ret omfatter også børn, sådan som det fremgår af artikel 13 i FN's konvention om barnets rettigheder:

Barnet skal have ytringsfrihed; denne ret omfatter frihed til uanset territoriale grænser at søge, modtage og videregive oplysninger og tanker af enhver art, enten mundtligt, skriftligt eller på tryk i form af kunst eller gennem en hvilken som helst anden udtryksmåde, barnet måtte vælge.

Børn har ikke mulighed for at virkeliggøre denne ret til ytringsfrihed og oplysninger på egen hånd, men er afhængige af andre, herunder af en samfundsmæssig indsats, der sikrer investeringer i gode rammer for oplysning med bevidstheden om, at der hermed investeres i fremtiden. Skolen er normalt den første institution, vi tænker på i den forbindelse, men skolen, som vi kender den i dag, har ikke sin primære funktion i at sikre barnets ret til frit at søge, modtage og videregive tanker. Skolen skal ikke tage udgangspunkt i barnet i denne frie forstand, men i mål defineret af samfundet. Det er mål, der er til barnets bedste, naturligvis, men ikke mål, der er defineret af barnet selv. Vi har derimod andre institutioner, hvis forpligtelser i højere grad er at sikre børn adgang til oplysninger og viden med udgangspunkt i barnets egne tanker og nysgerrighed. Børnebibliotekerne indtager her en central placering, og de har som en del af folkebibliotekerne spillet en væsentlig rolle i opbygningen af vores oplysningstraditioner. Børnebibliotekerne med fri adgang til materialer er en integreret og uundværlig del af det, vi i dag betragter som vigtigt for en sund barndom.

### **Børnebibliotekerne i et netværkssamfund**

Folkebibliotekerne, herunder børnebibliotekerne, har en lang tradition bag sig. De er, som Biblioteksstyrelsen formulerer det, ”den ældste mediebårne formidler af samfundets kunstneriske og kulturelle værdier. Folkebiblioteket er indgangen til sproget som en vigtig faktor i individets og samfundets identitet.” (Biblioteksstyrelsen 1999). Om bibliotekerne fortsat vil være en tilsvarende vigtig faktor i fremtiden, afhænger af bibliotekernes evne til at forandre sig med det omgivende samfund. Det gælder ikke mindst for børnebibliotekerne, der skal introducere det, vi betragter som

kulturel kvalitet og seriøs viden, til nye generationer, hvis opvækst foregår i en tid, hvor mulighederne for oplevelser og omfanget af informationer vokser eksplosivt.

Biblioteker forbindes først og fremmest med bøger, men i dag står børnebibliotekerne over for en generation af børn og unge, for hvem bøger ikke uden videre er den vigtigste kilde til viden og gode oplevelser, men blot én kilde blandt mange andre. Børn læser stadig bøger, men andre medier spiller en stor og voksende rolle. Det faktum er det ikke nemt at acceptere, hvis man skal tro de sidste mange års debat om børn og medier, hvor der er en klar tendens til, at kvaliteten ved bøger fremhæves på bekostning af andre, nyere medier. Det er der forståelige grunde til, for bøger har i generationer bragt oplevelser og viden til de opvoksende generationer. Bøger har en særlig status og aura for de af os, der er vokset op med dem. De åbnede verden for os, gav os indsigt, oplevelser og viden. Måske gav de os først og fremmest tillid til, at der findes svar på de spørgsmål, man tumler med, og forklaringer på det, man undrer sig over. Disse oplevelser er for mange af os tæt forbundet med bogen som fysisk genstand, og det kan være svært at forbinde dem med en skærm. For yngre generationer er sagen anderledes kontant. Som en 14-årig dreng udtrykker det:

Før internettet kom, tror jeg kun man havde to muligheder, hvis man havde brug for informationer; den ene var at spørge nogle man kendte, mens den anden var at læse sig til det i en bog. I dag har man to ekstra muligheder, hvis man leder efter nogle oplysninger; at finde dem på internettet eller at spørge andre på nettet, og det gør at man har væsentlig større chance for at finde den information man søger. (Andersen, 2002).

Mere præcist kan det næppe markeres, hvad et nyt medie som internettet betyder for muligheden for at tilegne sig ny viden. For mange børn er det i dag helt naturligt at søge efter svar på internettet, og det er værd at bemærke, at de ikke blot opfatter nettet som en stor database, hvor man kan søge efter informationer, men som et sted, hvor man kan møde andre, herunder ”nogen, man kan spørge”, som den 14-årige anfører i citatet ovenfor.

Stadig flere børn har i dag nettet lige ved hånden. I løbet af en meget kort årrække er det blevet en del af hverdagen i flertallet af de danske familier. Mens antallet af husstande med netadgang i 1997 lå under 10 %, var det i slutningen af 2001 steget til 60 %, og det er ikke mindst familier med børn, der trækker tallet op. 75 % af danske par med børn havde i 2001 adgang til internettet hjemmefra, og det samme gjaldt for 52 % af enlige med børn (Danmarks Statistik 2001).

### **Oplysning må finde nye former**

Intet bibliotek kan hamle op med internettet, hverken når det gælder omfanget af informationer eller den nemhed, hvormed man får adgang til dem. For det, der er blevet kaldt ”netgenerationen” (Tapscott 1998), er nettet ikke blot et fremtidens medie. Det er allerede et væsentligt medie, som i stigende grad bidrager til hverdagslivet med oplevelser, oplysning og viden. Sideløbende hermed spiller mobile kommunikationsenheder som fx mobiltelefonen en stadig voksende rolle i børns daglige kommunikation, og de vil givet få endnu større betydning i fremtiden. Virtuel kommunikation kan generelt forventes at blive en integreret del af informations- og vidensstrømmene i fremtiden, ikke mindst for børn og unge (Jessen 2002). Hvis man fortsat ønsker, at børnebibliotekerne skal være en af de centrale institutioner i børns liv og bidrage til at oplyse de kommende generationer og introducere dem til kulturelle værdier, kan man ikke sidde denne

udvikling overhørig, og man kan frem for alt ikke leve på hævdvundne traditioner eller forlade sig på, at det, der fungerede for en generation siden, også vil fungere lige så godt i fremtiden. Hvis vore traditioner for oplysning af børn fortsat skal bevares, må rammerne og måden, det sker på, derfor forandres og finde nye former.

Bibliotekerne har i en årrække været på nettet med tilbud til børn, primært i form af hjemmesider med oplysninger og henvisninger. Men bibliotekerne udnytter kun i et mindre omfang de potentialer det virtuelle rum giver. Hovedparten af det, børn møder på nettet i dag, har kommerciel karakter og en relativ stor del af tilbuddene er underholdning, der enten er reklamefinansieret eller i sig selv skjulte reklamer. Internettet er på godt og ondt ikke underlagt den kontrol, som andre elektroniske medier er. Børnebibliotekernes mulighed for at trænge igennem de mange tilbud til børn beror på deres evne til at finde, udnytte og udvikle de aspekter og fortrin, der kendetegner biblioteket som institution. At stille materialer gratis til rådighed er en essentiel del af bibliotekernes opgave i et demokratisk velfærdssamfund, og sådan vil det sandsynligvis fortsat være i fremtiden, hvor netjenester af kvalitet næppe kan formodes fortsat at blive stillet gratis til rådighed for brugerne. Men med en voksende mængde af information på nettet vil især vejledning og hjælp til at finde frem til den rigtige viden få større betydning, og det vil være en helt central funktion i forbindelse med fri og lige adgang til oplysning for alle børn. I et fremtidsperspektiv vil rollen som vejviser i en stadig voksende mængde af information være det, der kan sikre at de opvoksede generationer kan begå sig i et videnssamfund, hvor kravene til orienteringsevner og informationsbearbejdning er store. Denne rolle omfatter andet og mere end at henvise til, hvor man finder information, og det er i lyset heraf og som et nødvendigt eksperiment med bibliotekernes oplysningstraditioner, udviklingsprojektet "Spørg Olivia på nettet" bør ses.

## 2. Projektet ”Spørg Olivia på nettet”

Ideen med ”Spørg Olivia på nettet” var at etablere en tjeneste på internettet, hvor børn kan spørge og få svar via e-mail eller i en direkte dialog. Projektet, der er inspireret af erfaringerne i et forsøg med en lignende tjeneste for voksne med titlen BiblioteksVagten.dk, er et forsøg på at transformere den service, bibliotekarer traditionelt udfører i børnebibliotekerne, til internettet. I projektansøgningen er formål og perspektiver formuleret således:

- 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. I synergi og samarbejde med andre faggrupper og institutioner udvikles en ny og udvidet service for børn på Internettet, hvor de kan hente viden.
- Projektets ide er at etablere en Internet spørge- og vagttjeneste, hvor børn kan spørge og få svar enten via e-post eller i dialog via en chatfunktion. 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.
- Projektets målgruppe er alle børn, men især dem, der kan skrive fra cirka 8-9 år til 14 år. Alle spørgsmål besvares i form af et egentligt svar eller en henvisning. Grundlaget eller profilen for svartjenesten afklares indledningsvis i projektforløbet.
- Alle spørgsmål besvares af en svartjeneste, der i projektfasen organiseres blandt ansøgerne. Det er ambitionen at udvide svartjenestens panel med et fagligt netværk af "eksperter" fra andre institutioner og områder: Eksperimentarium, museer, skoletjenester m.v. (fra <http://www.spoergolivia.dk/projektbeskrivelse.html>)

Tjenesten besvarer alle de spørgsmål, der stilles, herunder også spørgsmål, der indsendes til DR's spørgeprogram ”Spørg Olivia”. DR's ”Spørg Olivia”- redaktion modtager spørgsmål både via email og almindelige breve, og udvælger en mindre del til brug i udsendelserne. De øvrige spørgsmål, som tidligere ikke blev besvaret, sendes videre til børnebibliotekerne, hvor de indgår på linie med spørgsmål, der stilles via projektets hjemmeside. Arbejdet med at besvare spørgsmål udføres i fællesskab af de deltagende biblioteker, som på skift har vagt i tjenestens åbningstid, pt. mandag til torsdag 14-20, fredag 12-18 og lørdag kl. 10-15, i alt 35 timer om ugen. Der kan stilles spørgsmål pr. email uden for åbningstiderne, men ikke via chat. Svarene lægges (**enten**) på hjemmesiderne, hvor de seneste 100 besvarede spørgsmål vises, **og** sendes **samtidig** direkte til spørgerens email-

adresse, hvis en sådan er opgivet, **med mindre det skønnes, at spørgsmålet har en sådan karakter, at det ikke egner sig til offentliggørelse.**



*Et eksempel på et svar i førsteudgaven af "Spørg Olivia på nettet"s hjemmesider*

"Spørg Olivia på nettet" åbnede den 15. september 2001, og tjenesten har siden starten oplevet stor interesse fra børn. I tjenestens første syv måneder modtog man mere en 4000 spørgsmål på mail samt et ukendt antal via chat. Som det vil fremgå nedenfor, er brugerne glade for spørgetjenesten. Projektet har vist, at børn har mange spørgsmål, de ikke kan få besvaret i deres umiddelbare omgivelser, og tjenesten har samtidig tydeligt demonstreret, at internettet kan være et velegnet medie, når disse spørgsmål skal besvares.

### 3. Fra børnebibliotek til netunivers

At bevæge sig fra børnebibliotekernes fysiske rum med deres indbyggede traditioner og vaner til et netunivers er ingen nem opgave. Et nyt medie som internettet indebærer helt nye kommunikationsformer i og med forandringen af den mellem menneskelige kontaktform fra den verbalsproglige samtale til det skriftsproglige virtuelle møde. ”Spørg Olivia på nettet” er baseret på dialog med børnene, hvilket åbner nye muligheder i bibliotekernes brug af internettet, men også stiller krav om, at bibliotekarerne tilegner sig nye kompetencer. Der skydes et nyt led ind mellem bibliotekarerne og brugerne, når den kommunikation, der normalt sker ansigt til ansigt i børnebibliotekerne, nu foregår gennem et medie. Med tilstedeværelsen på internettet træder bibliotekerne med andre ord ind i en medieverden, og i projektet er det sket i radikal forstand.

For flertallet af de børnebibliotekarer, der har deltaget i projektet, var kommunikation med børn via internettet ved projektets begyndelse et helt nyt område. Medier har gennem en årrække haft stor opmærksomhed i relation til biblioteksvæsnen, dog primært i forbindelse med diskussioner om, hvilke materialer bibliotekerne bør stille til rådighed for brugerne. Først for nylig er det blevet lovfæstet, at folkebibliotekerne skal tilbyde brugerne adgang til andre typer af medier end bøger og tryksager. Spørgsmålet om hvilke materialer, bibliotekerne skal tilbyde, er imidlertid ikke den eneste udfordring, bibliotekerne står overfor i forbindelse med udviklingen i de digitale medier. Der kan næppe være tvivl om, at en større del af biblioteksarbejdet for fremtiden vil blive mediebåret. Det kræver, at bibliotekarer som en del af deres professionsudvikling lærer at beherske virtuel kommunikation. Erfaringsmæssigt er det ikke muligt blot at overføre traditioner og former direkte fra det fysiske møde til internettet.

”Spørg Olivia på nettet” har ikke sigtet på at præsentere børnebiblioteket på nettet. Det har i stedet været en væsentlig målsætning at skabe et helt selvstændigt univers, der ikke uden videre skal identificeres med bibliotekerne og deres traditionelle image. I den forstand er der ikke blot tale om at overføre nogle kendte arbejdsfunktioner til et nyt medie, men om et eksperiment med børnebibliotekernes oplysningstraditioner, så disse udføres på det nye medies betingelser og udnytter de muligheder, mediet tilbyder. Dette eksperiment tager udgangspunkt i brugerfladen og især i figuren ”Olivia”.

#### Brugergrænsefladen

Børn møder ”Spørg Olivia på nettet” på adressen [www.spoergolivia.dk](http://www.spoergolivia.dk), der består af en børnevenlig brugergrænseflade, der dels rummer email og chatfunktion, hvor der kan stilles spørgsmål, dels giver adgang til at læse de seneste spørgsmål og svar. Brugergrænsefladen, der er udviklet til projektet i et samarbejde mellem **projektgruppen og webbureauet ”TiHi”**, har et indbydende grafisk design, der matcher de hjemmesider, børn i øvrigt møder på nettet. Brugere finder, at siden

er nem at finde rundt i, og designet er godt. Der er ingen af de interviewede børn, der nævner at siden har forkerte farver eller på andre måder retter kritik imod designet. Det er værd at fremhæve, fordi børn ofte er kritiske overfor hjemmesiders udseende og design (Børns opvækst med interaktive medier, 2000).

Siderne signalerer ikke, at afsenderen er børnebiblioteker, men præsenterer sig som et selvstændigt sted på nettet. Rødderne til DR er dog til stede i og med titlen ”Spørg Olivia”, ligesom **radioprogrammernes vært, Jimmy Stahr**, optrådte på den første udgave af indgangssiden, der blev anvendt frem til september 2002. Den aktive part på hjemmesiden er imidlertid alene pigen Olivia, en tegnet figur, der er opfundet til projektet. Hun optræder således ikke på tv eller i radioen, men på hjemmesiderne er hun frontfiguren, der leverer alle svarene, og hun er en central dimension i projektet. Overfor brugerne udgør hun netuniversets identitet.



*Indgangssiden til ”Spørg Olivia” på nettet.*



*Olivia-figuren repræsenterer en tjekket 14-årig pige*

Som det fremgår af illustrationerne er Olivia en rimelig tjekket ung pige, der ikke umiddelbart leder tanken hen på biblioteker, bibliotekarer eller for den sags skyld på bøger. Olivia er som udgangspunkt ligestillet med brugerne, og da hun samtidig er relativ neutral, kan brugerne møde hende uden for mange forudfattede holdninger. De må i stedet danne sig et indtryk af hende gennem den konkrete dialog.

### **Fra bibliotekar til netfigur**

Valget af en fiktiv figur som projektets ansigt virker måske ikke oplagt, når man bl.a. repræsenterer en institution som børnebiblioteket, der har lange traditioner, er kendt af ethvert barn og har et renommé, der signalerer kvalitet. Baggrunden for valget er dels, at man med en figur har gode muligheder for at synliggøre en ny tjeneste på nettet, dels at man i projektet har ønsket at frigøre sig fra børnebibliotekernes traditionsbestemte image, bl.a. ud fra den erkendelse, at det ikke tiltrækker alle børn (Fridberg 1999, Drotner 2001). Samtidig har valget – i alt fald principielt – frigjort bibliotekarerne fra de institutionelle rammer med deres vaner og traditioner, hvilket er af stor betydning for et udviklingsprojekt. Det har været muligt at konstruere en ny identitet, og dermed skabe rum for eksperimenter med rammerne omkring spørgsmål og svar på hjemmesiderne. Det har givet gjort skridtet fra børnebibliotek til netunivers nemmere.

For Danmarks Radio er anvendelsen af en fiktiv figur ikke et brud med traditioner, tværtimod. Børne- og Ungdomsafdelingen i DR anvender i stor udstrækning fiktive identiteter i deres programmer, og det er også tilfældet i et faktaprogram som radioens ”Spørg Olivia”, hvor der som i andre udsendelser arbejdes bevidst med roller. I sig selv er ”Olivia” en yderst fiktiv person i programmernes univers, da hun aldrig har optrådt i dem. (**Når hun beskrives – f.eks. fordi børn spørger til, hvem hun er – omtales hun som en klog gammel kone, der hjælper programværtten med at svare på spørgsmål.**) Den Olivia, der optræder på hjemmesiderne, er således en helt ny figur.

Mødet mellem en institution, der er vant til at anvende fiktion og roller som arbejdsredskab, og børnebibliotekerne, hvor rollerne har et fast tag i virkeligheden, har været af afgørende betydning for projektet. Projektet har nydt godt af at kunne tage udgangspunkt i det image, som ”Spørg Olivia” har via DR’s radio og **”Olivia- hvoffor hvoffor dit og hvoffor dat”** via TV- udsendelserne. Udviklingen og lanceringen af en fiktiv identitet er en krævende opgave, og det kan nemt falde uheldigt ud og mislykkes, ikke mindst i børnenes øjne.

For de primære leverandører af svar, bibliotekarerne, har der været tale om en løbende læreproces, hvor nye kompetencer er udviklet. Dette er ikke blevet nemmere af, at Olivia-figuren dækker over mange forskellige voksne personer med hver deres præferencer og baggrund. Fordelene ved valget af en figur afspejler sig imidlertid i de fleste af svarene, der hovedsageligt er formuleret i en uformel toneart, som passer brugerne godt (jf. nedenfor). Figuren har gjort det muligt, i alt fald potentielt, at møde børnene, hvor de er.

Samtidig har ”Olivia” bidraget til at overvinde de problemer, der opstår i og med at virtuel kommunikation baseret på tekst, er af en anden art i end den, vi kender fra den fysiske virkelighed eller for den sags skyld fra et visuelt medie som tv. På nettet er man udelukkende repræsenteret ved det, man skriver. Man har hverken udseende, påklædning, alder, køn eller andre af de signaler og roller, vi i den fysiske verden benytter os af til at skabe baggrund for dialoger. Kommunikationen er

uden kontekst, hvorfor en sådan må skabes, da det i enhver kommunikation selvsagt er vigtigt for det, der siges, at man medtænker, hvem der siger det, og i hvilken situation, der udtales. Det kan på den ene side ses som et problem, og det er det ofte for folk, der ikke er vant til at benytte sig af internettets kommunikationsformer. På den anden side er det netop den manglende kontekst, der sikrer muligheden for at begynde fra bunden med opbygningen af et nyt univers og en fiktiv figur. For børn, der er vant til at bruge nettet til fx chat, hvor det er almindeligt at konstruere roller og identiteter, som i langt de fleste tilfælde er fiktive i større eller mindre grad og jævnlige omformes eller udskiftes (Sørensen, Olesen og Audon 2000), er dette ikke et problem, tværtimod. Fiktionsfiguren Olivia er i den forstand tæt på børns kultur, og børnene har, som det vil fremgå nedenfor, accepteret både konteksten og figuren.

## 4. Netuniverset og brugerne

Grundlaget for det følgende er dels en interviewundersøgelse med børn i 4.-6. kl. (hvor børnene er fra ca. 9-12 år), dels alle spørgsmål og svar, tjenesten har modtaget i de første seks måneder. Det sidstnævnte materiale rummer oplysninger om alder, for så vidt disse er opgivet af spørgerne. Disse oplysninger har imidlertid været relativt usikre, da det er frivilligt for spørgerne, om de vil give dem fra sig, og der ikke er nogen mulighed for at kontrollere, om de er korrekte. På baggrund af erfaringer fra anden forskning i børns brug af chat, hvor det mere er normen end reglen, at alder opgives korrekt, er der næppe grund til at antage, at de er valide (Børns opvækst med interaktive medier, 2000). En sammenligning af spørgsmålenes emner og de sproglige formuleringer med aldersopgivelser viser i mange tilfælde, at der er et misforhold. Dertil kommer, at der i materialet er en overvægt af 8-årige, hvilket er ”default”-standarden på hjemmesiden, hvis spørgeren ikke selv anfører sin alder (dette er siden ændret). Datamaterialet er derfor ikke underkastet en kvantitativ analyse i større udstrækning, men har primært været grundlag for kvalitativ analyse og har dannet baggrund for de gennemførte interviews. Geografisk er interviewene foretaget såvel i storbyområder som i større provinsbyer og i mindre bysamfund.

### Hvem er Olivia?

Olivia-figuren spiller en central rolle for de børn, der bruger netuniverset, og de er især optaget af, hvem der gemmer sig bag figuren. For de af børnene, der kender ”Spørg Olivia” fra radioen eller tv-programmet ”**Olivia hvoffor hvoffor dit og hvoffor dat**”, og det gør flertallet, er Olivia en del af det særlige image, som radioprogrammet og Jimmy Stahr har opbygget over en lang årrække, men da Olivia-figuren ikke medvirker i udsendelserne, er hun alligevel sin egen. Hun vækker interesse som personlighed, og der stilles løbende spørgsmål, der vedrører hendes person, bopæl, fritidsinteresser, smag osv. I projektet var det ikke på forhånd ventet, at det ville blive nødvendigt i større udstrækning, og Olivia var i begyndelsen kun udstyret med en rudimentær og neutral baggrund som en 14-årig pige, der kunne lide at svare på spørgsmål i sin fritid. Men børnene har forlangt svar på, hvem de er i dialog med, og hen ad vejen har Olivia måttet udstyres med en baggrund og en historie. Hun har med andre ord fået sit eget liv, fremtvunget af brugerne, og det har været en ny og uventet opgave i projektet.

Tilstedeværelsen på nettet og dermed som en del af medieverdenen betyder, at projektets frontfigur på en række områder deler vilkår med andre mediefigurer, om man vil det eller ej. Hvad der siges, gøres og fortælles i hendes navn sender signaler om, hvem hun er, og hvilke værdier, hun står for. På sin vis er Olivia det, der i dag går under betegnelsen et ”brand” – en mærkevarer, der ud over at

blive vurderet på, om det opfylder sin funktion, også bedømmes på de emotionelle og etiske signaler, produktet sender. ”Branding” – det at skabe et godt image hos kunder og brugere – er afgørende for et produkts succes, og det omtales som ofte netop at skabe en fortælling om produktet, der videregiver mere end et indtryk af produktets funktion. Det handler således ikke blot om at fortælle, hvad det er, man tilbyder, men også hvem man er. Der bør vel at mærke være overensstemmelse mellem fortællingen og den bagvedliggende virkelighed (Jacobsen 1999). En sådan fortælling må styres, hvis man vil undgå forvirring. Dybest set handler det om, at være sig bevidst, hvilke signaler, man sender til brugerne, så det indtryk, de får, ikke baseres på tilfældige informationer og løse antagelser. Det gælder ikke mindst for identiteter på nettet.

Olivia’s image har måttet styres, dels for at fastholde en sammenhæng i figuren fra svar til svar og dermed give karakteren en vis troværdighed, og dels, men ikke mindst, for at undgå at figuren skulle frastøde nogle børn. En del af de spørgsmål, børn har stillet, har ikke voldt de store problemer i den forbindelse. Det følgende er nogle få eksempler på den type spørgsmål og svar, som kan give et indtryk af, hvordan børn spørger til Olivia’s person:

**Har Olivia en kæreste?**

Hej Hulabula!  
Nej det har jeg ikke. Lige for øjeblikket altså.  
Hilsen fra Olivia

**Hvor høj er du?**

Hej Cecilie  
Jeg har ikke målt **mig** i lang tid, men jeg er helt normal højde af en 14-årig pige. Men jeg tror jeg er ca. 160 cm høj.  
Venlig hilsen Olivia

**Tror du på spøgelser**

Nej Cecilie, det gør jeg ikke! Og det spørger ikke i det hus jeg bor i.  
Hilsen Olivia

**Er du dum eller sød og hvor gammel er du?**

Jeg synes selv, jeg er meget sød. Jeg er 14 år.  
hilsen Olivia

**Er det ikke svært at svare på alle de spørgsmål?**

Kære Julie!  
Det er meget sjovt! Nogen gange skal jeg kigge i mange bøger for at finde et svar, men så får jeg en masse at vide om alt muligt. Det kan være lidt svært af og til, men det gør ikke noget, når jeg bare kan finde et svar.  
Hilsen Olivia

**En børnekulturel tradition i et nyt medie**

Svarene er ikke neutrale eller intetsigende. De giver indtrykket af en normal 14-årig pige med en særlig og lidt særegen interesse for at finde svar. Olivias begejstring for at finde forklaringer på alt muligt går igen i flere svar og er et af figurens helt centrale karaktertræk. Det kan nævnes, at det træk falder i god jord hos brugerne (jf. nedenfor), hvilket givet hænger sammen med, at det aldrig overspilles eller fremhæves som noget særligt. Olivia spiller aldrig ”klog”; hun tager altid spørgerne

alvorligt og giver seriøse svar, også når hun ind i mellem sættes på prøve med drillende spørgsmål. At finde viden virker således som en seriøs passion for hende, og det skyldes sandsynligvis, at figuren på dette punkt er i fuld overensstemmelse med de personer, der reelt skriver svarene. Samtidig har det betydning, at børnene i Olivias stil og attituder genkender en dansk kulturtradition for seriøs formidling til børn, der er opbygget over en lang årrække bl.a. i bøger og andre medier med ”Spørg Olivia” i radio og tv som aktuelle repræsentanter.

Med figuren Olivia er det lykkedes at udvikle disse traditioner og demonstrere, at de kan overføres til et online-medie som internettet, hvilket må betegnes som et af projektets vigtigste resultater og en erfaring, der kan bygges videre på.

### **Holdninger og værdier**

Der stilles jævnligt spørgsmål om Olivias efternavn og bopæl, men dem afviser Olivia af gode grunde at svare på. Spørgsmål af mere intim karakter, ofte stillet af drenge, afvises uden videre uden nogen form for besvarelse. Andre spørgsmål berører kontroversielle emner, der involverer holdninger og værdier blandt børn, som fx dette:

**Hvem er du fan af?**

Hej Kathrine!

Lige for øjeblikket kan jeg ikke komme i tanker om nogen.

:-) Olivia

Spørgsmålet viser også, hvor vanskeligt det er på én gang af fastholde en troværdig figur, der samtidig forholder sig neutral, for hvilken 14-årig pige er ikke fan af nogen? Svaret er uundgåeligt med til at definere Olivia, og sandsynligvis ville det virke mere troværdigt, hvis Olivia havde afvist at svare, eller havde benyttet den taktik at vende spørgsmålet mod spørgeren. Problemet gentager sig i en lidt anden udgave i det følgende spørgsmål, som omhandler fodboldhold, der som bekendt kan være et stærkt holdningspræget spørgsmål. Her kan Olivia måske undskyldes med, at hun er pige:

**Er du fan af AB?**

Hej Andreas!

Jeg bliver nok nødt til at indrømme, at jeg ikke er særlig vild med fodbold.

Olivia

Selv om det kan være vigtigt for børn, hvem man er fan af, har det dog ikke nødvendigvis direkte indflydelse på, om man er troværdig i andre sammenhænge. Det kan imidlertid være tilfældet med emner, der deler befolkningen efter holdning og værdier som fx dette, hvor svaret kan påvirke opfattelsen af nettjenesten i nogle befolkningsgrupper:

Hej Olivia

Jeg vil gerne vide om du er kristen

Mens en fiktiv figur på den ene side giver frihed til at opbygge en identitet, er det på den side også en sårbar position, som gør det nødvendigt at arbejde bevidst med det billede af figuren, der opbygges. I forbindelse med redesign af hjemmesiderne er Olivia i øvrigt som konsekvens heraf blevet udstyret med en kortfattet og relativt neutral baggrundshistorie (se senere). I projektperioden

har der været tale om en løbende proces, som stykvis har resulteret i udviklingen af en fortælling om Olivia og en definition af, hvor grænserne går for, hvad denne fortælling skal videregive om Olivias personlighed til brugerne. Om det er lykkedes at skabe en identitet og et univers, der opfylder formålet med projektet, afgøres i sidste ende af brugerne.

### **Børnenes indtryk af Olivia**

Det indtryk, brugerne får af Olivia gennem de direkte svar på spørgsmål vedrørende hendes person, er ikke den eneste kilde til den opfattelse, børnene har af figuren. De mange svar, hun giver på spørgsmål om alt mellem himmel og jord, er den væsentligste baggrund for børnenes holdning til hvem og hvad, Olivia er. Det gælder ikke kun svar på deres egne spørgsmål, for det er populært blandt brugerne at tjene den at bladere og læse i de mange svar, der offentliggøres på hjemmesiden.

Hvis man sammenligner børns anvendelse af "Spørg Olivia på nettet" med deres brug af internettet i øvrigt, er der klare paralleller, når de gælder de personlige forhold. Børn er vant til at kommunikere om, hvem de er, hvordan de ser ud, og hvad de synes om, når de møder hinanden fx i chat-kanaler, hvor den personlige introduktion er en nødvendig del af ritualerne, hvis man skal lære hinanden at kende. Olivia anlægger i grafikken og ofte også i sine svar en personlig stil, som giver netuniverset en afslappet atmosfære, og selve det at brugerne stiller de personlige spørgsmål er et tegn på, at de accepterer figuren som en ligestillet. Med figuren Olivia er det lykkedes af skabe god kontakt og dialog med brugerne.

Samtidig viser de interviews med børn i 4.-6. kl., der er foretaget som baggrund for denne rapport, at der ikke er grund til at frygte, at figuren bidrager til at sløre grænserne mellem fiktion og virkelighed. Kun meget få børn er i tvivl om, at Olivia er en fiktiv figur. Ud af de 97 børn, der er interviewet, nævner to børn, begge piger fra 4. kl., at der måske kan være tale om en 14-årig pige. Børnene er imidlertid meget nysgerrige efter at få at vide, hvem der står bag Olivia. Deres egne gæt tager udgangspunkt i radio- og tv-udsendelserne og omfatter bl.a. Jimmy Stahr og andre fra programmerne. De fleste af børnene mener, at der må være flere voksne bag, for som det udtrykkes "der *må* være flere, ellers skulle de være meget, meget kloge" (dreng, 6. kl.). Denne holdning gives der også udtryk for i flere spørgsmål til Olivia, som fx i det følgende:

**Jeg tror ikke på , at Olivia er een person. En pige på 14 år kan ikke klare alle de spørgsmål.**

Hej Michel!

Ja, det er altså mig, der skriver til jer og som I kan spørge online. Men der er selvfølgelig mange, der hjælper mig med at finde svarene. Det jeg først og fremmest er god til er at vide, hvor jeg skal lede, eller hvem jeg skal spørge, hvis jeg ikke selv kan finde svaret. Først og fremmest hjælper børnebibliotekerne mig, det er jo dem, der har fået ideen til "Spørg Olivia på nettet" sammen med Danmarks Radio. Men nogle gange ringer jeg også og spørger forskellige eksperter. Og så skriver jeg svaret på min måde bagefter.

Mange hilsener fra Olivia

Kun et enkelt barn nævner, at der er bibliotekarer bag, en viden han har fra tv-programmet "**Olivia-hvoffor hvoffor dit og hvoffor dat**". To børn ser projektet som en underafdeling af et andet biblioteksprojekt rettet mod børn, "DotBot". Der er flere børn, som forbinder projektet med DR's (**spørge**)programmer, end der er børn, der ser børnebibliotekerne som bagland, men flertallet opfatter hjemmesiderne som et selvstændigt netunivers på linie med andre tilbud på nettet.

Der er ingen tvivl om, at Olivia har opnået stor anerkendelse blandt børnene, hvilken fx kommer til udtryk i udtalelser som disse: ”Jeg ville gerne være Olivia!” (pige, 6. kl.) og ”Man skulle tro, det var verdens klogeste mand, der sad derinde” (dreng, 5. kl.). Børnene giver udtryk for stor tillid til de svar, der gives, og de er imponerede over, at man kan finde ud af så meget. Det indtryk henter de især ved at bladre i de mange offentliggjorte svar på hjemmesiderne. Projektet har således ramt et behov hos børn, og det demonstrerer tillige løbende, at der findes svar på alle spørgsmål. Det understreges af børnenes svar på det konkrete interviewspørgsmål: Hvad man kan spørge Olivia om? Der er blandt de interviewede bred enighed om, at man hos Olivia kan få svar på *alle* spørgsmål, ikke mindst på de vanskelige, som forældre og andre voksne i de nærmeste omgivelser ikke kan svare på.

Det er dog ikke ensbetydende med, at brugerne vil spørge Olivia om alt. Børnene opfatter primært tjenesten som beregnet til faktuelle spørgsmål. Kun enkelte mener, at Olivia kan spørges til råds om følelsesmæssige forhold og personlige problemer. Det skyldes først og fremmest den manglende anonymitet, da mange af spørgsmålene offentliggøres, og det er i overensstemmelse med intentionerne i projektet, hvor man ikke ønsker at drive rådgivningstjeneste. Børnene udtrykker i øvrigt ikke ønske om, at Olivia skal være personlig rådgiver, men henviser til at de hellere vil henvende sig til venner, til voksne de kender, eller bruge børnetelefonen, hvis de har problemer.

Figuren Olivia opfylder altså i følge børnene det formål, hun er skabt til. Hun giver brugerne en rolle, der er nem at finde ind i, og hun gør det i sin egenskab af en ligestillet, ”ikke voksen”, let for børnene at indlede en dialog. Samtidig er brugerne på det rene med, at det er en fiktiv figur, og at dialogen er et spil, de deltager i. De fleste børn er ligeledes på det rene med, at dette spil har klare regler, og at det kun fungerer, hvis begge parter overholder reglerne og spiller rollerne. Det er på denne baggrund, børnene vurderer Olivias troværdighed som figur. Olivia opfattes altså ikke som en realistisk person, og hun er i den forstand ikke en ”kunstig” eksistens. Figuren giver paradoksalt nok netuniverset et personligt, menneskeligt skær og signalerer, at der står mennesker bag.

### **Kønsforskelle**

I interviewene giver hverken drenge eller piger udtryk for, at det betyder noget, at Olivia-figuren er en pige. Det kan her have været af betydning, at de ved, der er tale om en fiktiv identitet, som dækker over personer, der både kan være mænd og kvinder, alt efter brugerens indstilling. Indirekte synes det imidlertid at have betydning for tjenesten. I aldersgruppen over otte år, er der således næsten dobbelt så mange spørgsmål fra piger som fra drenge, i alt fald hvis man kan tage børnenes egne opgivelser for gode varer. Det er ligeledes markant, at der er relativ få spørgsmål om teknik og maskiner, herunder få spørgsmål om et emne som computerspil, der traditionelt interesserer drenge fra 9-12 års alderen. Det kan hænge sammen med, at der er andre muligheder for at få svar på sådanne spørgsmål på nettet, men det er alligevel slående, at disse spørgsmål ikke fylder mere. Man kan næppe se bort fra, at det har betydning, at Olivia er en pige, for det er ikke oplagt at spørge en 14-årig af dette køn om emner, der normalt kun har drenges og mænds interesse. Fraværet af svar på disse emner forstærker samtidig problemet, da børnene danner sig et indtryk af netuniverset ved at bladre i de offentliggjorte svar.

I forlængelse af dette kan det nævnes, at en af de interviewede drenge beklager sig over, at Olivia ikke vil svare på, hvad der er gode ”scoretricks”, hvilket han ærgrer sig over. Omvendt svarer Olivia gerne både piger og drenge, når de stiller spørgsmål, der tager udgangspunkt i, at de er

forelskede og gerne vil have gode råd om, hvordan de får kontakt. For en dreng i målgruppens alder kan det givet være svært at forstå denne forskelsbehandling som andet end kønsbetinget.

## 5. Spørgsmålene og svarene

Som nævnt mener børnene, at man kan spørge Olivia om alt, og bortset fra det, der er anført ovenfor vedrørende spørgsmål om teknik og klart personlige spørgsmål, så spørger brugerne af nettjenesten også om alt mellem himmel og jord. Spørgsmålenes karakter vidner om, at tjenesten har en bred appel til spørgerne. En del spørgsmål i det datamateriale, der har været anvendt her stilles tydeligvis som led i løsningen af opgaver i skolen, hvilket især skyldes at projektet i den første prøveperiode inviterede en række skoleklasser til at deltage i skoletiden. Størstedelen af spørgsmålene tager udgangspunkt i det, børn møder i deres hverdagsliv bredt set, og dissiderede opgavespørgsmål fylder stadig mindre i løbet af projektperioden.

Spørgsmålenes karakter afviger ifølge de deltagende børnebibliotekarer på et afgørende punkt fra de spørgsmål, der stilles i det fysiske børnebibliotek. I den sidstnævnte kontekst er det karakteristisk, at børn spørger til, hvor bøger om bestemte emner står. I netuniverset er det derimod præcise spørgsmål, om det børnene ønsker svar på, der er typiske. Konteksten har således stor betydning for børns spørgsmål. På nettet spørger børnene ud fra, hvad de tænker her og nu, og de kan få svar, der bringer dem videre. Samtidig får børnene som regel også en forklaring på, hvordan Olivia har fundet frem til svarene og en inspiration til at gå videre med emnet. Spørgerne får dermed indirekte en indsigt i de kompetencer i videnssøgning, som bibliotekarerne er i besiddelse af.

Kvantitativt dominerer klassiske faktaspørgsmål fx om dyr, herunder særligt kæledyr og eksotiske dyr, og andre naturvidenskabelige forhold, men et relativt stort antal kan karakteriseres som eksistentielle spørgsmål om livet, døden og meningen med det, børn ser og oplever. Variationen i emner og temaer er imidlertid stor, og det er bemærkelsesværdigt, at spørgsmålene ikke kan rubriceres i nogle få kategorier, hvilket vidner om, at børnene i målgruppen modtager mange og meget forskelligartede indtryk bl.a. fra medier, der rejser behov for svar. De følgende eksempler giver derfor kun et lille indblik i, hvad der spørges om, men det viser variationen. Der skal som baggrund for eksemplerne lige nævnes, at projektets har som målsætning, at de svar, der leveres, skal være fyldestgørende, således at børnene får en besvarelse, de kan bruge her og nu. Derudover henvises til materiale, hvor spørgeren kan få mere at vide.

### **Hvorfor synker skibe ikke?**

Hej Carsten!

Selv om metal er meget tungt, synker et skib ikke, fordi det rummer mange hule rum med luft. Skibets skrog presser på vandet, og vandet presser tilbage mod skibet med en kraft, som kaldes opdrift. Den opadrettede kraft på undersiden er større end tyngden af skibet.

Derfor synker skibet ikke.

Jeg har fundet denne her forklaring i Gyldendals Store Børneleksikon. Der kan du læse meget mere om skibe, - og jeg synes man lettere kan forstå forklaringen, når der er billeder til.

**Hvorfor har zebrafisken striber?**

Hej Mads!

Zebrafisken har striber for at den kan komme til at gemme sig for fjender der vil spise den, den er camoufleret så den kan komme til at skjule sig lige netop der, hvor den svømmer i vandet set i forhold til sten og planter omkring den. Alle fisk har forskellige farver alt efter hvordan de har brug for at være. En Scalaria er også stribet, den har striberne på den anden led end zebrafisk, det er fordi den svømmer meget i siv, så falder dens striber sammen med omgivelserne. Hilsen Olivia

**Hvor stor kan en kongeboa blive?**

Hej Anna!

Jeg har fundet flere forskellige oplysninger på hvor stor en kongeboa kan blive. Men både på adressen:<http://www.krybdyr.dk/st/kongeboa.htm> og i Maurice Burtons bog, der hedder Padder og krybdyr siger man 5 til 5½ m og det gør kongeboen til verdens femtestørste slange.

Hilsen Olivia

**Hvordan kan man tæmme en elefant?**

Mille 7 år

Hej Mille

Elefanter trænes som andre dyr med kærlig omgang og god pleje. Elefantpasseren skal snakke med sine dyr og give den en belønning når de gør som han siger. Det kan være et klap eller en lille godbid.

**Hvorfor har man briller?**

Hej Camilla!

Når man ikke ser så godt, som man skal, så har man nedsat syn og så har man brug for briller til at se alting helt klart igen. Nogle mennesker har brug for briller til at se tingene tydeligt tæt på, som når man skal læse en bog. Andre har brug for det, når de skal se noget, der er langt væk, f.eks. når man skal ud og køre bil. Når man får briller, er der heller ikke andre, som kan bruge lige dem, fordi øjenlægen eller optikeren i brilleforretningen undersøger øjnene og måler hvilke glas, som passer lige præcis til den enkeltes øjne.

Jeg har lånt en bog på biblioteket, som hedder "David skal have briller". Den er skrevet af Vibeke Manniche og forklarer det med briller på en god måde.

Hilsen Olivia

**Hvorfor bliver man fed?**

FEWDSFFDS 16 år

Hej FEWDSFFDS!

Man spiser mad for at få energi. Hvis man spiser mere, end organismen har brug for, og hvis man får for lidt motion, vil den mad man indtager, ikke blive omsat til energi. Så vil den bare blive oplagret i organismen og omdannet til fedt.

Fedme kan med andre ord modvirkes ved nedsat kalorieindtagelse og ved motion.

I sjældne tilfælde kan fedme skyldes stofskifteforstyrrelser, og en vis tendens til fedme kan også være arvelig.

Hvis du går ind på [www.google.com](http://www.google.com) og søger danske sider om "fedme", så er der masser af gode sider, hvor du kan få meget mere at vide.

Mange hilsener fra Olivia

**Hvorfor har nogle sort hudfarve og andre lys hudfarve?**

benjamin, mads og michael :) 14 år

Hej Benjamin, Mads og Michael!

Det kommer an på hvor meget pigment der er i huden. Hudens farvestof hedder melanin, i lande hvor solen skinner meget og hvor der er meget lyst pga. is som på Grønland, har huden brug for megen beskyttelse, og indeholder meget melanin. I Danmark har vi ikke igennem tiderne haft brug for så

megen beskyttelse, så derfor er vi lyse. Der er en bog på biblioteket der hedder: "Hud hår og tænder" der er det beskrevet. Hilsen Olivia

### **Hvor stammer doping fra?**

*punk 13 år*

Hej Punk

Jeg har været inde på [www.doping.dk](http://www.doping.dk) her kan man under menuen publikationer finde en "Hvidbog om doping". Her står der bla:

Udtrykket doping stammer fra det hollandske ord "doop", som betyder "sovs, dyppelse". I Sydafrika blev ordet brugt, når boere dyppede brødet i en drik, som stimulerede kroppen under religiøse ceremonier og langvarigt arbejde. I 1889 kom ordet ind i engelske ordbøger som betegnelse for en blanding af opium og narkotiske stoffer til brug for heste. I 1933 blev doping for første gang medtaget i et engelsk sportsleksikon, hvor såvel den medicinske som en moralsk side af begrebet var inkluderet. I dag benyttes ordet som betegnelse for anvendelsen af stoffer, som er fremmede for kroppen eller benyttes i store mængder eller på en særlig måde med det formål at forøge præstationer inden for idræt og sport.

Jeg håber det er svar nok til dig. Men klik selv ind på [www.doping.dk](http://www.doping.dk) og se videre.

### **Hvorfor fløj Osama Bin Laden ind i World Trade Center?**

Hej Charlotte!

Det du spørger om, det kan jeg ikke svare dig på kort. Det er en meget lang historie, det er vigtigt at kende udviklingen langt tilbage i historien. Helt kort fortalt, så er Osama Bin Laden terrorist, og terroristerne er utilfredse med den måde bl.a. U.S.A. behandler andre lande på. U.S.A. har jo været med i mange krige og bestemt meget over andre lande. Du kan jo tage spørgsmålet op i din klasse og snakke med dine forældre.

Der er ikke skrevet nogen bøger endnu, så hvis du vil læse om det kan du læse aviser. Der er også meget på internettet, men jeg synes det er svært at læse når man er 12 år.

Hilsen Olivia

### **Har du nogle gode steder på nettet hvor piger kan spørge om kærester og måske sex? Og også steder hvor piger kan chatte om det?**

Christina 15 år

Hej Christina

Ja, der er flere steder, du kan prøve at klikke dig ind på, f.eks.:

[www.sexlinien.dk](http://www.sexlinien.dk)

[www.libresse.dk](http://www.libresse.dk)

[www.dr.dk/zild/brevkassen.html](http://www.dr.dk/zild/brevkassen.html)

Du kan få flere ideer, hvis du klikker dig ind på [www.dotbot.dk](http://www.dotbot.dk). Vælg derefter Kløge Åge og emneordene chat, kærlighed og sex.

### **Hvorfor dør man?**

*Nanna 8 år*

Kære Nanna!

Jeg tror at næsten alle mennesker spørger ligesom du har gjort. Vi kan ikke fatte at vi engang skal dø. Det er også svært at give et svar. Jeg har læst en bog, som fortæller om livet og døden på en god måde. Den kan du spørge efter på biblioteket og låne. Læs den, gerne sammen med en voksen, det kan være meget at snakke om, både mens man læser og bagefter.

Kærlig hilsen Olivia

Bogen hedder: "Der var engang vi ikke var her" og er skrevet af Anne Jacobsen

### **Hvordan får man gode kammerater?**

*Rasmus 6 år*

Hej Rasmus

Det er ikke helt nemt at give dig et kort svar på. Det kommer an på, hvordan du selv er over for andre. For at et kammeratskab eller venskab skal kunne holde, skal man kunne stole på hinanden, og det må ikke være sådan, at en enkelt hele tiden skal bestemme, hvad de andre skal.

Der findes flere gode bøger om venskab for din alder på biblioteket, så dem kunne du låne nogle af og få din far eller mor til at læse dem for dig, f.eks. *Bedste venner af Eva Eriksson*, *Billy-bøgerne af Birgitta Stenberg*, *Rune og Julie-bøgerne af Måns Gahrton* og bøgerne om den lille bjørn og den lille tiger af Janosch.

### **Hvorfor er det blevet opfundet at være ked af det?**

*Stine 9 år*

Hej Stine!

Jeg tror ikke, at det at være ked af det, er noget, som man har opfundet. Alle mennesker har følelser, er glade, vrede, sure og kede af det. Det hører til det at være menneske ligesom det at være træt, sulten og tørstig og mange andre ting. Men nogle mennesker viser ikke så meget for andre, hvad de føler, andre kan vi lige med det samme se på, at de er glade, sure eller kede af det. Det er nok også sådan, at hvis man ikke har oplevet at være ked af det, så ved man heller ikke, hvordan det er at være rigtig glad.

### **Brugernes bedømmelse af svarene**

Blandt de børn, der er blevet interviewet, er der generelt tilfredshed med svarene, som synes at ramme i alt fald denne del af målgruppen præcist (undersøgelsen dækker som nævnt aldergruppen 4. – 6. kl.). Børnene angiver, at de har kunnet bruge langt de fleste svar, og det støttes også af, at de offentliggjorte svar på hjemmesiden vækker interesse og bruges som lystlæsning af brugerne, hvor ”man få noget at vide, man slet ikke har tænkt over”, som en af børnene udtrykker det. Der produceres således også godt læsestof i projektet.

Børnene fremhæver, at de bedste svar er dem, der i sig selv er fyldestgørende, mens svar, der blot henviser til, hvor man kan få informationer betegnes som ”dårlige”. Det gælder også svar, der henviser til andre steder på nettet, fordi det ofte er vanskeligt for børnene at læse og forstå hjemmesider, der kan være meget omfattende og uoverskuelige i deres opbygning. Aldersgruppen har generelt endnu ikke lært at orientere sig i tekster uden at læse helheden, og det betyder, at de ofte opgiver deres søgen efter svar, hvis de henvises til hjemmesider, der indeholder meget tekst. En henvisning til en søgemaskine, som fx Google, er i følge børnene et ”rigtigt dumt” svar, fordi en søgning her giver et helt uoverskueligt antal resultater, særlig for de yngste i 4.-5. kl., men også mange i 6. kl. mangler kompetencerne i at orientere sig på nettet.

Det betegnes også som et dårligt svar, hvis det er meget kortfattet og derefter henviser til bøger, der kan lånes på biblioteket. Problemet er, at bøgerne kan være udlånt, og dertil kommer, at der faktisk er en del børn i aldersgruppen, der ikke har nem adgang til et børnebibliotek, bl.a. fordi de bor på landet, eller fordi de er afhængige af, at forældrene har tid til at ledsage dem.

Et fyldestgørende svar fulgt af henvisninger til, hvor man kan få mere at vide, betragter børnene som gode. Her bedømmes både henvisninger til bøger og henvisninger til hjemmesider på nettet som godt. I det sidstnævnte tilfælde er det også acceptabelt med henvisninger til mere omfattende sider. Når først svaret er givet, er der altså tilsyneladende mere overskud til at gå på opdagelse i stoffet. Billeder og illustrationer, der er relevante for svaret, er især populære.

Det betragtes heller ikke som et godt svar, hvis der henvises til andre steder på nettet, hvor de kan stille spørgsmål, fx *Dyrebrevkassen*, men der er dog forståelse for det: ”...hvis de ikke ved så meget

om dyr, er det jo svært for dem at svare” (pige, 4. kl.). Kritikken hænger dog nøje sammen med det, brugerne opfatter som det største problem, nemlig den tid, der går fra spørgsmålet er stillet, til de får et svar. Jo yngre børnene er, jo større er det problem. Da der kan gå flere dage, alt efter hvor mange spørgsmål, spørgetjenesten modtager, er denne kritik forståelig, så meget mere, som det for børn, der kun har adgang til nettet på skolen, betyder, at de ofte ikke når at se svaret, da det kun er de seneste 100 svar, der er tilgængelige på hjemmesiderne. Alle børnene er enige om, at svarene ikke kommer hurtigt nok, og det er én af grundene til, at de børnene kun vælger tjenesten, hvis forældrene eller lærerne ikke kan give svar. En del af problemet er, at relativt få af børnene i aldersgruppen har egen deres email-adresse.

I nogle ganske få tilfælde finder børnene Olivia’s svar forkert eller mærkeligt. Det gælder dog udelukkende, når de ikke synes, svaret lyder, som om det er formuleret af en 14-årig, som fx dette:

### **Hvorfor får man skældud i skolen?**

*Maria 9 år*

Hej Maria!

Både hjemme og i skolen, på fritidshjemmet og de fleste andre steder hvor man kommer, har man jo nogle regler for, hvordan man skal opføre sig. Det skal være sådan, at det skal være godt for alle at være et sted ikke kun for en selv. Derfor bliver man nødt til at følge de regler der er de forskellige steder og hvis man ikke gør, kan det godt være at man kan få lidt skældud.

Samlet set er de interviewede meget positive over for netuniversets indhold og stil. Det understreges af, at de interviewede børn på forespørgslen om, hvad der kunne gøres bedre, nok kunne pege på forhold, der burde ændres – herunder især svartiderne – men også havde en række forslag til udvidelser med den begrundelse, at ”så kan man blive lidt længere”. Børnene mener, at det ville være sjovere, hvis der var flere ting på siden, og de henviser til DR’s og TV2’s børnesider, hvor der er mange aktiviteter. Spil er det gennemgående forslag til udvidelse. Børnene mener ikke, det skal være actionspil, men spil med spørgsmål eller en quiz, som Olivia udformer. Disse ønsker er i dag i vidt omfang opfyldt i den nye udgave af ”Spørg Olivia”-hjemmesiden, hvor Olivia har fået sit eget værelse med bl.a. er Quiz og konkurrencer.



*Olivias værelse i anden udgave af ”Spørg Olivia på nettet”*

## Dialogen mangler

Børnene følger sjældent op på svarene, hvis de ikke er tilfredsstillende. De vil gerne, men de opfatter det ikke som en reel mulighed at gå i dialog med Olivia, når der spørges via email. Systemet er med den nuværende udformning ikke egnet til en egentlig dialog, idet hverken spørgeren eller den, der svarer, er identificeret klart. Spørgeren kan selvfølgelig stille et nyt spørgsmål, men det er ikke muligt uden videre at henvise til det tidligere spørgsmål, og der er stor sandsynlighed for, at spørgsmålet ender hos en ny bibliotekar. Har barnet egen email, kan et tidligere spørgsmål nemt medsendes via reply-funktionen, men det vil stadig være tilfældig, hvem der modtager det. I realiteten sker dialogen derfor fortrinsvis som en form for envejskommunikation, og mulighederne for dialog, som ville give spørger og svarer bedre mulighed for at forstå hinanden, udnyttes ikke optimalt.

Det er særligt et problem, fordi der ikke åbnes for dialog af mere personlig karakter, sådan som det er tilfældet i den fysiske verden og sådan som børn i øvrigt er vant til på nettet. Et eksempel:

### **Hvordan har I det?**

*nanna 12 år*

Hej Nanna

Vi har det fint, *hvordan med dig*, vi håber også at du har det godt.

;-)

Olivia

I eksemplet, der stammer fra projektets startfase, lægges klart op til et svar fra Nanna, der nemt risikerer at drukne eller blive misforstået. Systemet rummer ikke mulighed for dialog, når der spørges på email. Det kan til gengæld lade sig gøre, når der spørges via chat.

## 6. Chat – en udfordring

Når man vil skabe et børnekulturelt rum på nettet, må man møde børnene på deres egne betingelser. Det kan være en udfordring, at få en tæt kontakt med børns verden.

Ud over at spørge via email, har brugerne også mulighed for at stille spørgsmål via chat. Der er ikke tale om en almindelig chat-kanal, men om en modificeret udgave, som giver kun giver plads for et barn ad gangen. Børnene kan ikke chatte med hinanden, men udelukkende med Olivia, eller rettere med den bibliotekar, der har vagt.

Chat er en relativt udbredt form for kommunikation på internettet. Det foregår skriftligt, men i modsætning til email sidder kommunikationspartnerne foran skærmen samtidig og skriver til hinanden. De synkrone samtaler i chat er populære blandt børn, der kender genren som en meget uformel form for dialog fra chat-kanaler, hvor man er anonym, lige som det er tilfældet i chatten på Olivia. Anonymiteten har nogle iøjefaldende fordele for børn og unge i en alder, hvor de begynder at interessere sig for det andet køn, men samtidig har svært ved at etablere kontakt ansigt til ansigt. Når man chatter, er det fx lige meget, hvordan man ser ud, om man rødmer eller om stemmen slår kluder (Sørensen, Olesen og Audon 2000). Anonymiteten kan naturligvis også misbruges til at føre et frispog, der overskrider de sædvanlige grænserne for god tone.

Det er særligt i chatten, at børnebibliotekarer er stødt frontalt ind i børns udtryksformer, og de sædvanlige rammer for kommunikation mellem børn og voksne er blevet brudt. Chatten har ført til et nyt møde mellem børn og voksne, og den har ført projektdeltagerne tættere på børns kultur og sprog end det normalt er tilfældet på børnebiblioteket. Chat har derfor været en stor udfordring for ”Spørg Olivia på nettet” på flere måder, og de konkrete erfaringerne fra chatten har i projektet medført diskussioner om det formålstjenlige i overhovedet at have en chat.

I interviewundersøgelsen giver især de ældste børn i 6. kl. udtryk for, at de gerne vil bruge chat, og at de ønsker en længere åbningstid. Det stemmer godt med det forhold, at chat spiller en stor og voksende rolle for børn fra de er omkring 11-12 år. De har taget den til sig, fordi den for dem er et velegnet kommunikationsredskab, og chat er ved at blive så dagligdags et fænomen for mange børn og unge, at det alene af den grund er svært at komme uden om den (Audon 2002, Tufte og Kristensen 2001). Dertil kommer, at kommunikation via chat rummer nogle klare fordele, som email ikke har. Dialogen er tættere på talesproget, der stilles ikke de samme krav til beherskelsen af skriftsproget som email, og det er frem for alt nemt at korrigere misforståelser. Nogle eksempler kan vise dette:

*olivia* hej Mads  
*Emil* Hej, ved I hvornår den rigtige halloween aften er?  
*Emil* Jeg er 8 år

*olivia* øjeblik jeg slår det lige op  
*olivia* hej emil det er den 31. oktober altså på onsdag  
*Emil* Tusind tak skal du have, min storebror og jeg skal nemlig holde halloween på onsdag, men der var nogen der fortalte os, at det først er på fredag. Så jeg er glad for dit svar.

*Olivia* hej Louise  
*Louise* hvad har det nu de store tårne der væltede hed???  
*Olivia* Mener du World Trade Center ?  
*Louise* tak så kan jeg godt selv søge

*olivia* hej Peter. Hvad vil du spørge om  
*Peter* jeg vil bare spørge om byen Kansk ligger i Mongolit eller Rusland  
*olivia* det må jeg have lidt længere tid til at finde ud af  
*Peter* ok jeg venter  
*olivia* nu har jeg fundet Kansk på et atlas  
*olivia* det er en hel del nordligere end Mongoliet  
*Peter* ligger det i Rusland?  
*olivia* den ligger i det tidligere Sovjetunionen  
*Peter* ok, tak. Lige et sidste spørgsmål  
*olivia* jeg vil gerne prøve at finde ud, hvilken stat Kansk ligger i, hvis du sender en mail  
*Peter* Min mormor bor i Zelenogorsk.  
*Peter* Ved du hvordan man ringer der til fra danmark?  
*olivia* så skal jeg først finde ud af i hvilken stat byen ligger  
*Peter* ja,ok  
*olivia* er du sikker på, at byen hedder sådan  
*olivia* på det atlas jeg sidder med, er der en by der hedder Zelenodolsk  
*olivia* kan det være den?  
*Peter* 100% Byen ligger ikke så langt fra Kansk!

En dialog som den sidste ville være vanskelig og tage uforholdsmæssig lang tid, hvis den skulle føres via email, og chat er et effektivt redskab til hurtige spørgsmål og korte svar.

Problemerne er flere, set i forhold til projektet. For det første stiller det i princippet krav til bibliotekarerne om at svare her og nu, men som det fremgår ovenfor kan der henvises til email, hvis svaret ikke kan findes hurtigt. I projektperiodens begyndelse var nødvendigheden af hurtige svar i chat en kilde til frustration hos børnebibliotekarerne, idet et ordentligt svar ofte kræver opslag i flere bøger spredt rundt i biblioteket. Det lod sig ofte ikke gøre, at finde svarene hurtigt nok, dvs. før børnene havde forladt chat-kanalen. Når dertil kom, at den bibliotekar, der var på vagt, også havde andre opgaver sideløbende med ansvaret for at svare på chat-kanalen, blev det meget vanskeligt at give børnene tilfredsstillende svar. For det andet er selve dialog-formen uvant og ikke helt ligetil at beherske. Det fremgår ikke ovenfor, men chat har sine egne regler og tillige sine egne ord i form af forkortelser og de såkaldte ”emoticons”, dvs. små tegn, der markerer afsenderens humør og fungerer på linie med mimik. Det største problem er imidlertid, at det ikke er muligt på samme måde som med email at sortere eller rette i teksten. Hvad børnene skriver, kommer på skærmen og ud til eventuelle tilskuere, uanset indholdet. Det kommer næppe som en overraskelse, at seksualitet i forskellige afskygninger er et yndet emne for nogle børn i målgruppen. Et eksempel kan illustrere problemet klart:

Charistina: vil du gerne komme i seng med mig

Charistina: jeg har store ( . )( . )

Det er selvsagt ikke den type spørgsmål eller brug af emoticons, der egner sig for en spørgetjeneste for børn. På den anden side er det ikke en helt usædvanlig bemærkning blandt børn indbyrdes i målgruppens alder, som Olivia jo i princippet tilhører. I andre chat-kanaler vil man også ofte kunne møde den slags udtalelser. Her ville den i øvrigt ikke føre til andet end at stemple afsenderen som en umoden og barnagtig type, der ikke er værd at ofre tid på, og det skal stærk understreges, at ”Charistina” ikke repræsenterer normen for børns chat. Det er et relevant spørgsmål, om nettjenesten skal bringe sig i en situation, hvor man risikerer at skulle stå model til et sådant sprog. Problemet er, at chat-kanalen i projektet er udformet så teksten kan være synlig for andre. Det er et rent teknisk problem, som i øvrigt er blevet løst med redesignet af hjemmesiderne.

Fordelene ved kommunikation via chat bør naturligvis vurderes i forhold til de problemer, der følger med. Hvis chat skal være et redskab for børns kommunikation med voksne, må de voksne tilegne sig nye kommunikative kompetencer på området, så de bl.a. klart og forståeligt kan give udtryk for, hvilken type dialog, der inviteres til. Det er således en erfaring fra projektet, at man med ordet ”chat” lægger op til en uformel snak, og at børnene, der logger ind på hjemmesidens chat-kanal ikke umiddelbart skelner den fra andre chat-kanaler, og det er typisk, at børn starter med at skrive fx sådan: ”er der en lækker dreng på 11 år som kunne tænke sig en kærste”. Eksemplet ovenfor viser det samme, og læst i en større sammenhæng som en ”chat” overskrider ”Charistina” stadig regler for god opførsel, også i en chat-kanal, men til hendes – eller hans – undskyldning tæller dog, at Olivia-figuren siger ja til at chatte og accepterer at samtale som en 14-årig:

Charistina	hej er der nogen der vil chatte
Olivia	Charistina, kan jeg hjælpe dig med noget?
Charistina	ja vil du chatte
Olivia	OK, lidt, men jeg er her mest for at svare på spørgsmål!!
Charistina	jeg er 14 år
Olivia	Det er jeg osse, har du mange venner?
Charistina	ja
Olivia	Hvad laver I?
Charistina	gå ti dans
Olivia	Hvad for noget dans, showdance eller hva*?
Charistina	ja
Charistina	har du manga venner
Olivia	Showdance er ret flot. Danser du med en bestemt?
Olivia	Ja jeg har ret mange venner, Flest piger.
Charistina	ja med en dreng
Olivia	Har han styr på det?
Charistina	har du en kæreste
Olivia	Der er en jeg er vild med, men han ved det ikke.
Charistina	hvis du ikke har vil du så godt være kæreste med mig
Olivia	Næ, men vi kan være venner.
Charistina	hvor er du dårlig
Olivia	:(
Charistina	du er ikke dårlig skatter
Olivia	:-)
Charistina	vil du gerne komme i seng med mig
Charistina	jeg har store ( . )( . )

I løbet af projektet er titlen på projektets chat-kanal blevet ændret fra ”Spørg på chat” til ”Spørg online”, ligesom projektdeltagerne er blevet opmærksomme på at give klare signaler om, hvad formålet med chatten er, sådan at kommunikationen har fokus på online-svar i stedet for på online-snak, hvilket har gjort problemerne mindre og sjældnere. Samtidig er der en voksende erkendelse af, at chat ikke er en kommunikationsform, som alle deltagerne føler sig tilpas ved at anvende, hvorfor en arbejdsdeling kan være en nødvendig løsning.

Det direkte møde med børns udtryksformer og kultur, som online-spørgsmålene giver, er af stor værdi for en profession, hvis opgave det er at formidle til børn. Det kan mindske afstanden mellem generationerne, om ikke andet så på det sproglige område – som når en af de deltagende bibliotekarer bekymrer sig om sine evner til at være ligeværdig samtalepartner, da hun i en chat-samtale som afskedssalut fra barnet får at vide, at hun ”styrer for vildt”. Det er selvsagt væsentligt for en udbytterig dialog, at man faktisk er klar over det, når man roses.

## 7. Afslutning

Visionen med ”Spørg Olivia på nettet” er at etablere et nyt børnekulturelt rum på nettet, der kan tiltrække børn og videreføre børnebibliotekernes oplysningstraditioner i et nyt medie. Interessen fra børnenes side har tydeligt været til stede, og de har taget godt imod den valgte form. Tjenestens har tillige en klar profil. Flertallet af børnene ser tjenesten som et univers, hvor spørgsmål og svar er det centrale, og som beskrevet tidligere vender de sig mod det, når svarene ikke kan fås andre steder. Det understreger på én gang, at børn har behovet for et sted, hvor de kan få viden, og at tjenesten opfylder dette behov. Det netunivers, der er skabt, lever med andre ord op til visionerne og er et godt grundlag for det fortsatte arbejde med børnekultur på internettet.

Tjenesten henter grundlaget for sin profil fra Danmarks Radios ”Spørg Olivia”-programmer, som de fleste af børnene kender og omtaler meget positivt. Netuniverset skiller sig imidlertid ud fra programmerne som noget selvstændigt for børnene, og Olivia har sin egen identitet. Samtidig forholder børnene sig lige så positivt til netuniverset, som til tv- og radioprogrammerne. Samarbejdet mellem DR og børnebibliotekerne har således resulteret i den ønskede synergieffekt.

Brugernes positive modtagelse beror ikke alene på gode, brugbare svar, men nok så meget på universets miljø og karakter, som udnytter centrale kompetencer og værdier hos børnebibliotekarerne, herunder ikke mindst det at tage udgangspunkt i børnene og tage dem alvorligt. Det er primært dette, børnene mellem linierne giver udtryk for i deres omtale af stedet og figuren Olivia. Projektet viser, at det kan lade sig gøre at transformere værdierne til internettet, men udnyttelsen af disse muligheder, kræver kompetenceudvikling, både med hensyn til selve kommunikationsformen, sådan som det fx er tilfældet med chat, og i forbindelse med formidling af



viden i svarene. I projektet er det i vid udstrækningen lykkedes at udvikle disse kompetencer og bringe de vidensressourcer, bibliotekerne rummer, tættere på børns hverdagsliv. De fleste af deltagerne var ved projektets begyndelse som nævnt novicer med hensyn til netkommunikation. Det er tydeligt i dag, at deltagerne i løbet af projektet har bevæget sig fra at være famlende nybegyndere til at have forståelse for

og greb om de særlige betingelser som internettet stiller for dialog. Deltagernes evner til at beherske den særlige genre, det er at levere kortfattede præcise svar på børnenes spørgsmål, har ligeledes udviklet sig stærkt i løbet af perioden.

Ved en udvidelse af deltagerkredsen i projektet, der pt. er i fuld gang, er kompetenceudvikling et kritisk punkt for bevarelsen af tjenestens profil. Med flere og nye deltagere vil det bl.a. være en fordel, hvis der udarbejdes en detaljeret intern beskrivelse af karakteren Olivia, hvilket er sket i den såkaldte "Olivia bog", men det er derudover væsentligt at være opmærksom på, at de bibliotekarer, der har deltaget i projekts udvikling, over længere tid har tilegnet sig en række nye kommunikative kompetencer og tillige en særlig indstilling til netkommunikation. Det kritiske punkt er som i alle udviklingsprojekter, at der skabes tid og rum for, at disse erfaringer kan overføres til kollegaer.

Det har ikke været projektets formål at undersøge, om man gennem anvendelsen af internettet når andre børn eller flere børn end gennem de fysiske børnebiblioteker. I interviewundersøgelsen giver børnene ikke udtryk for, at de hellere vil spørge via nettet end på biblioteket, men mange af spørgsmålene ville givet ikke blive stillet på samme måde overfor en bibliotekar.

Samtidig giver tilstedeværelsen på nettet brugergruppen bedre mulighed for at komme i kontakt med bibliotekstilbud. Børnene finder det mere oplagt, at spørge Olivia end at gå på biblioteket. Dels fordi det er nemmere at få plads til i en hverdag, hvor børnefamilier ofte mangler tid, og dels er Olivias svar altid relevante for det, børnene ønsker at vide. Det sidstnævnte er ofte med til at give dem lyst til at gå videre i deres søgen efter viden.

Opbygningen af et netunivers og figuren Olivia er en central og omkostningskrævende dimension i projektet. Det kan selvfølgelig diskuteres, om den ekstra indsats, som en fiktiv figur kræver, er disse omkostninger værd, og om det ville være mere hensigtsmæssigt blot at sætte børnebiblioteket på nettet. Ud over hvad børnebibliotekernes image måtte betyde for, hvilke børn, der tiltrækkes, er der er i princippet ikke noget i vejen for, at der ville kunne opnås en positiv effekt ved at lade børnebibliotekarerne træde frem i front. Men i sådanne tilfælde ville mediet alligevel kræve, at der blev opbygget et netunivers og nogle "net-personligheder". I modsat fald risikeres det, at børnene oplever en netjeneste som upersonlig, anonym og uvedkommende, hvilket er tilfældet med en række hjemmesider for børn, hvor brugeren ikke får indtryk af, at der er en afsender bag informationerne. Det er netop styrken i "Spørg Olivia på nettet", at universet opleves som personligt præget med en klar afsender, så børnene oplever, at de er i dialog med nogen.

Risikoen ved at basere dialogen på en fiktiv figur med en personlighed er, at figuren kan slides ned og miste børnenes interesse, som det er tilfældet med mange af de figurer, der befolker medie- og legetøjsområdet, og at den konkrete identitet har betydning for, hvem der spørger, og hvad der spørges om.

Risikoen for at brugerne mister interessen for Olivia, eller at figuren bliver direkte upopulær, er større, jo mere præcis hun defineres, og der er nødvendigt at fastholde en passende balance mellem det personlige udtryk og de saglige svar. Det er i den forbindelse samtidig væsentligt at overveje, hvor langt tjenesten skal gå i at opfylde børnenes ønsker om udvidelser med spil og andre aktiviteter. Tjenestens klare profil, som et sted hvor man stiller spørgsmål og får svar, kan blive udvisket, hvis nye aktiviteter ligger fjernt fra tjenestens oprindelige formål. Derimod kan aktiviteter, der anvender de offentliggjorte svare på hjemmesiderne, antagelig bidrage til at styrke tjenesten.

Risikoen for at figuren har indflydelse på indholdet og karakteren af spørgsmålene er oplagt et problem, jf. den skæve fordeling af spørgsmål fra piger og drenge. På den anden side er denne risiko næppe større på nettet end i de fysiske børnebiblioteker, når børnene møder bibliotekarerne ansigt til ansigt. På nettet bliver problemet tydeligt. Her kan det til gengæld løses med udviklingen af en eller flere nye figurer, der kan appellere til forskellige målgrupper.

Det skal nævnes, at det ikke er blevet undersøgt, hvordan yngre børn vurderer netuniverset og svarene. Da kravene til formidlingsform er andre og vanskeligere at honorere, end når det gælder større børn, bør denne aldersgruppe gøres til genstand for en undersøgelse. Det bør i det hele taget overvejes, hvordan tjenesten kan sikre en løbende feedback fra de brugere, man ikke længere møder ansigt til ansigt. Der bør som minimum løbende være mulighed for adgang til statistik over brugen af hjemmesider fx fordelt på ugedage, hvilket ikke har været tilfældet i projektperioden.

Behovet for en fortløbende feedback fra brugere, der sikrer, at deres problemer og ønsker bliver hørt, er vigtig for projektets overlevelse på længere sigt i konkurrence med de mange andre tilbud til børn, der findes på internettet. I den forbindelse kan der forventes løbende at være behov for nyudvikling af netuniverset, herunder for at implementere nye tekniske løsninger og for at skabe nye figurer eller eventuelt helt nye universer. Som nævnt er en stor del af de ønsker, der på nuværende tidspunkt er opsamlet fra brugere indfriet i den seneste udgave af hjemmesiderne, herunder fx muligheden for at få svaret på mobiltelefon via SMS. I interviewundersøgelsen var det et stort ønske, som viste sig at hænge sammen med, at mange børn har deres egen private mobiltelefon, mens de som regel må dele en computer med andre både i skolen og i hjemmet. Børns brug af mobiltelefoner og SMS er et blandt mange eksempler på, at information og kommunikation er under konstant forandring. Hvis vi som samfund fortsat ønsker at bevare vore traditioner for oplysning til børn og unge har vi næppe andet valg end at følge med.

Som projekt har ”Spørg Olivia på nettet” demonstreret, at børnebibliotekernes viden og kompetencer kan finde nye former i videnssamfundet. En klar sidegevinst er, at projektet giver indsigt i, hvor der savnes oplysningskilder, fordi børn stiller spørgsmål ud fra deres behov. Det er i fx blevet tydeligt i løbet af projektet, at pubertetsdrenge har et generelt problem, når de søger seriøs seksualoplysning på nettet, frem for i bøgerne på bibliotekets hylder. Da mange drenge i dag foretrækker nettet, er det et reelt problem. På dette som på mange andre områder kan projektet pege på felter, hvor en indsats ville være formålstjenlig og mere fremadrettet end en kritik af nettets nuværende indhold.

Afslutningsvis skal der igen peges på, at samarbejdet mellem børnebibliotekerne og Danmarks Radio har haft stor betydning for projektets succes. Et fortsat samarbejde vil givet kunne være til gavn for begge parter. Eksempelvis vil ”Spørg Olivia **på nettet**” løbende og aktuelt kunne give DR viden om børn, der kan danne baggrund for indhold i radio- og tv-udsendelser. Spørgsmålene til Olivia en ajourført database over, hvad børn interesserer sig for og spekulerer over. Nogle af de mange spørgsmål er evige, som dette: ”Hvordan scorer jeg den jeg godt kan lide, så vi kan blive kæresten?” Andre er udtryk for aktuelle bekymringer her og nu, som fx dette: ”Tror du, der kommer en ny istid meget snart?” Begge spørgsmål fortjener et svar.

**Litteratur:**

- Andersen, Kristine (2002): *Det kan ske at mine forældre beder mig om at søge nogle oplysninger på internettet*. Under udgivelse
- Biblioteksstyrelsen (1999): *Biblioteker, Børn og Kultur*. København
- Børns opvækst med interaktive medier(2000): *Datamateriale fra forskningsprojektet "Børns opvækst med interaktive medier – i et fremtidsperspektiv*. DPU, RUC (ikke offentliggjort)
- Danmarks Statistik (2001/2002): *Nyt fra Danmarks Statistik* nr. 460, 2001 og 26, 2002
- Drotner, Kirsten (2001): *Medier for fremtiden : børn, unge og det nye medielandskab*. København.
- Jacobsen, Glenn (1999): *Branding i et nyt perspektiv*. Munksgaard
- Jessen, Carsten (2002): "Kommunikationsmedier og sociale forandringer. Hvorfor bruger børn og unge mobiltelefoner?" I Sørensen, B.H., Olesen, B.R., Jessen, C. (red) (2002): *Børn på nettet*. GADs forlag)
- Sørensen, B.H., Olesen, B. R., Audon, L. (2000): *Legekultur på chatkanalerne*. I Sørense, B.H. og Olesen, B. R.: *Børn i en digital kultur*. København.
- Tapscott, Don (1998): *Growing Up Digital. The Rise of the Net Generation*. New York.
- Torben Fridberg (1999): *Skolebørns fritidsaktiviteter - Kultur- og fritidsaktivitetsundersøgelsen 1998*. Socialforskningsinstituttet
- Tufte, B. og Kristensen, O. (2001): *Familier i forandring*. København.