

Jesper Olesen

Børn som kompetente brugere – brugskultur?

Jeg vil i dette oplæg foreslå at brug betragtes som en relationel praksis. Herudover vil jeg reservere begrebet til relationen mellem borgere og offentlige organisationer. Jeg vil forsøge at vise hvordan børns status som brugere er forbundet med offentlige organisationers arbejde med deres hovedopgave, hvad enten det er børnepasning, uddannelse, kulturformidling eller sygdomsbehandling. Brugerhensynet står aldrig alene, men vejes op mod andre hensyn til blandt andet faglighed og organisationens forpligtelser overfor samfundet i bred forstand. Oplægget er struktureret således, at jeg først vil berøre nogle principielle forskelle og ligheder mellem børn som forbrugere og børn som brugere. Derefter vil jeg præsentere en model der placerer offentlige organisationer i et spændingsfelt mellem flere forskellige styringsprincipper. Man kan kalde det et netværksperspektiv på offentlige organisationer. Med udgangspunkt i denne netværksmodel vil jeg give to illustrationer af hvordan børn indgår som brugere i relation til henholdsvis sygehuset og børnebiblioteket. Til sidst vil jeg præcisere hvilke konsekvenser sådan et organisatorisk perspektiv har for brugerbegrebet.

Forbruger eller bruger

Hvad er forskellen på at være forbruger i en forbrugskultur og bruger i en brugskultur? Forbrugskultur er en særlig historisk måde at organisere måder at skabe behov og producere vare til at imødekomme disse behov på. Generelt rummer forbrugskulturen en forventning om, at den enkelte forbruger selv er den nærmeste til at vurdere, hvilket forbrug der bedst tilfredsstillende behov, der knytter sig til at leve den form for liv, som forbrugeren måtte ønske at leve. Når forbrugskulturen på nogle områder bliver udbredt til børn, opstår der en lignende forventning om, at børn er de bedste til at vurdere, hvad de behøver for at leve den form for barndom, de måtte ønske at leve. Markedet stiller alle behov lige, hvilket giver børn lige så stor ret til at få deres behov tilgodeset som voksne i den udstrækning de har penge til det. I forbrugskulturen forventes det at børn har kompetence til at definere deres egne behov og vælge de løsninger, som bedst dækker behovene (Olesen 2003).

Den engelske sociolog Don Slater (1997) har gjort opmærksom på, at markedet har en tendens til at fremstille behov som præferencer. Præferencer er principielt irrationelle og vilkårlige, De unddrager sig derfor et hvert krav om legitimering i forhold til eksisterende viden og gældende politik. Det er kort sagt en moderne udgave af den ideologi, der rummes i vendingen ”kunden har altid ret”. Uanset hvad kunden måtte ønske sig, skal ønsket efterkommes, såfremt han eller hun er villig til at betale, hvad det koster. Markedet i sig selv rummer en deskriptiv etik i den forstand, at det, hver enkelt forbruger måtte ønske sig, er et gode. Markedet i sig selv rummer ingen normativ etik, der kan indføre kriterier for godt og dårligt forbrug, til at vurdere den enkelte forbrugers præferencer.

Brugskultur er anderledes for så vidt man som jeg knytter den til den offentlige sektor. Offentlige organisationer har stadig principielt som en del af deres opgave at opfylde borgernes behov ved at stille forskellige serviceydelser til rådighed. Men det er ikke borgernes krav alene der bestemmer, hvilke typer af ydelser organisationerne skal levere. De behov som det offentlige skal dække skal være legitime behov. Det betyder at de fx skal kunne begrundes i den gældende viden eller i forhold til den gældende lovgivning. Det gælder naturligvis også børns behov. Deres behov anerkendes hvis

de kan legitimeres i forhold til eksisterende viden om børn og barndom eller anden form for myndighed som den fx gives gennem det politisk administrative system.

Selvom de offentlige organisationer er under omstilling og i et vist omfang indoptager elementer fra den private sektor i retning af stigende krav om responsivitet overfor brugerne og effektivitet i driften, så er de offentlige organisationers virksomhed grundlæggende præget af at de dels opererer i en kontekst af modsatrettede og til tider konfliktende krav og forventninger fra omverden, dels befinder sig under offentlig bevågenhed, fordi de udover at yde konkret service til borgerne også forvalter nogle centrale værdier for samfundet. Offentlige organisationer producerer i den forstand på to forskellige niveauer.

De to danske statskundskabsfolk Marianne Antonsen og Torben Beck Jørgensen (1999) skelner mellem den brugerrettede ydelse og den almene ydelse. På det ene niveau producerer organisationerne fx undervisning, børnepasning, hospitalsoperationer e.l. På dette niveau kan offentlige ydelser karakteriseres som konkrete, afgrænsede og rettet mod individuelle og specifikke borgere som fx elever, forældre, patienter. Det er den type ydelser som Antonsen og Jørgensen kalder brugerrettede ydelser. På det andet niveau er ydelserne ikke rettet mod den enkelte bruger; i stedet er ydelserne rettet mod borgerne som helhed eller grupper af borgere. Ydelserne på dette niveau er mere diffuse og svære at måle. De har mere karakter af et offentligt gode.

Offentlige organisationer i netværk

Et netværksperspektiv på offentlige organisationer bryder med forestillingen om at de styres og udvikles i én dimension fra staten til borgerne gennem den parlamentariske styringskæde. Styring foregår i flere dimensioner mellem stat, producent og borgere. Det betyder naturligvis ikke at offentlige organisationer kan unddrage sig deres placering i det forvaltningsmæssige hierarki. De er forpligtede på at løse de opgaver, som de er sat i verden for at varetage og gøre det indenfor rammerne af den gældende lovgivning. Pointen med netværksperspektivet er blot at pege på at det forvaltningsmæssige netværk ikke er enerådende. Det spiller sammen med andre netværk, der repræsenterer andre normer for hvordan organisationen skal styres og udvikles.

Statskundskabsfolkene Torben Beck Jørgensen og Preben Melander (1999) placerer grundlæggende organisationen i to forskellige kredsløb. Det ene vedrører organisationens relationer til de politiske og administrative interessenter (det politiske kredsløb) og det andet vedrører dens relationer til de primære brugere (produktionskredsløbet). Alle offentlige organisationer indgår ifølge Jørgensen og Melander i to meget forskellige kredsløb: et der orienterer sig opad mod bevillinger og politiske mål og et orienteret nedad mod produktion og brug. Hermed fremstår en alternativ model til den parlamentariske styringskæde, som tænker relationen mellem politikere, organisation og brugere som en impuls der løber den ene vej. Jørgensen og Melander åbner op for at impulsen også kan løbe den anden vej. Det er således ikke kun politikerne der stiller krav til organisationen; det gør brugerne også gennem deres interaktion med organisationen.

Den toleddede netværksmodel kan betragtes som en grundmodel. En mere realistisk model rummer flere eksterne og interne aktører end politisk/administrative interessenter og brugere. Her vil jeg udvide den med det faglige netværk og det korporative netværk.

Groft sagt kan en offentlig organisation grundlæggende orientere sig i fire forskellige retninger. Den kan orientere sig mod politikerne; den kan orientere sig mod de principper, værdier eller den faglighed, den varetager; den kan orientere sig mod andre organiserede aktører som fx

interesseorganisationer og den kan orientere sig mod brugerne. De fire netværk kan beskrives i termer af forskellige statsmodeller med forskellige forståelser af organisationens opgaver, samspilsrelationer og normative grundlag: en suveræn stat, en autonom stat, en forhandlende stat og en responsiv stat.

Den suveræne stat

Denne model er det klassiske repræsentative demokrati. Statens rolle er at styre samfundet ud fra politiske præferencer. Borgernes rolle er med jævne mellemrum at vælge politikerne og i de mellemliggende perioder at være undersåtter. Forvaltningens opgave er neutralt at udføre de politiske beslutninger. Den har ingen egne værdier at forfølge hverken i relation til borgerne eller politikerne.

Den autonome stat

Den offentlige organisations rolle er i denne model at varetage værdier. Organisationens rolle er ikke at være neutral. Tværtimod forventes den at fungere som aktiv garant for og bærer af bestemte principper. Organisationen er orienteret ind mod sin egen mission og at skærme den mod indblanding fra såvel politikere som borgere. Autonomien sikres blandt andet gennem medarbejdernes faglige ekspertise. Borgeren er et retssikret, vejledt og socialiseret individ.

Den forhandlende stat

Den forhandlende stat bygger på forestillingen om realpolitik. Staten kan ikke betragtes som en enerådende aktør, der frit og uhæmmet kan diktere alle andre sine beslutninger. Staten er oppe mod mange interesser, der er organiseret i forskellige foreninger og sammenslutninger. Statens rolle er derfor at forhandle og formidle mellem forskellige interesser. Borgeren optræder som medlem af en eller flere interesseorganisationer.

Den responsive stat

I denne model er organisationerne ikke organiseret i hverken hierarkier eller netværk, men positioneret på et marked for serviceydelser. De vigtigste aktører er borgerne som brugere, der vælger mellem forskellige tilbud. Antonsen og Jørgensen skelner mellem tre forskellige modeller: supermarkedetsmodellen, servicemodellen og selvforvaltningsmodellen. I supermarkedetsmodellen reguleres udbudet af rå markeds kræfter, i servicemodellen står organisationen i et dialogisk forhold til brugeren og i selvforvaltningsmodellen distribueres ressourcer til brugerne, så de selv kan udvikle den service de ønsker. Præmissen for denne model er at brugerne har et erkendt behov for bestemte ydelser.

Krydspres mellem faglighed og brugerhensyn

Under visse omstændigheder kan der opstå et krydspres på den enkelte organisation, hvor den kommer i klemme mellem modstridende forventninger og krav fra de forskellige netværk. Det forekommer blandt andet under omstændigheder med stærk rammestyring og stærk brugerindflydelse. Alle organisationer der indgår i flere netværk på én gang kan være udsat for krydspres. I svære tilfælde kan krydspres føre til dilemmaer, som ikke lader sig løse endeligt, men som alligevel skal håndteres i den daglige praksis. I det følgende vil jeg koncentrere mig om de krydspres der kan opstå mellem faglighed og brugerhensyn.

Først vil jeg lige præcisere at brugerhensynet kan indgå på flere forskellige måder i den offentlige opgaveløsning. De engelske statskundskabsfolk Patrick Dunleavy & Brendan O'Leary (1987) skelner mellem en stærk og en svag variant af den autonome stat. Den stærke variant er domineret

af professioner, som ikke har klienter i den moderne betydning af ordet. Det kan gælde juridiske og teknisk videnskabelige områder. Af både dommeren og eksperter forventes en upartiskhed. Den svage variant er derimod befolket af professioner med stærk klienttilknytning. Det gælder fx sundhedsvæsenet, uddannelsessystemet og dele af det kulturelle område. Her er der en forventning om at professionen skal handle ud fra klientens interesser. Det der adskiller denne variant af den autonome stat fra den responsive stat er at det ligger indenfor professionens autoritet at definere, hvad der forstås ved "klientens interesse".

I organisationer med stærk klienttilknytning forventes det at serviceorientering supplerer den faglige orientering. Det fører generelt til nedsættelse af den faglige indflydelse. Det vil sige at elementer fra den responsive stat spiller en større rolle som supplement eller erstatning for elementer i den autonome stat. Brugere stiller krav til produktionen af service ud fra deres forventninger om et passende serviceniveau. Det har den konsekvens at organisationernes indsats trækkes i retning af den brugerrettede del af opgaven og væk fra den almene samfundsopgave.

Første illustration: Børn som brugere på sygehus

Sygehusets kerneopgave kan betragtes på to niveauer. Den brugerrettede ydelse, der angår diagnosticering, behandling og pleje. Og den almene ydelse der udover sygdomsbehandling også vedrører varetagelse af den lægefaglige uddannelse, forskning og udvikling.

Sygehuset er et klassisk eksempel på en professionel organisation. Det er de professionelle normer som personalet oplever som centrale i udførelsen af deres arbejde. Sygehuset henter overvejende sin professionelle selvforståelse i den autonome statsmodel. Denne opfattelse udfordres dog af andre opfattelser af hvilke principper, der bør være ledende for adfærden på sygehuset. Det drejer sig blandt andet om den suveræne stats krav om budgetstyring og den responsive stats krav om at de faglige normer skal afvejes med hensyn til patientens åndelige og menneskelige ve og vel. På baggrund af Susanne Højlands ph.d.-afhandling "Barndomskonstruktioner" (2002) vil jeg illustrere, hvordan sygehuset håndterer dilemmaet mellem faglighed og brugerhensyn på en børneafdeling.

Susanne Højlund begynder med at gøre rede for de formelle rammer for mødet mellem børn og sundhedspersonalet på sygehuset. I loven om patientens retstilling defineres en patient som "en bruger af sundhedsvæsenet, hvad enten vedkommende er rask eller syg". Loven skal medvirke til at sikre patientens værdighed, integritet, og selvbestemmelsesret. Det formuleres at ingen behandling må indledes eller fortsættes uden patientens informerede samtykke. Og patienten har ret til at få information om sin helbredstilstand og behandlingsmuligheder.

Hun gør opmærksom på at disse rettigheder gælder patienter, men ikke børn. For børn og unge under 15 år gælder de almindelige regler i lov om forældremyndighed. Det er derfor op til forældrene at drage omsorg for barnet og træffe afgørelse om dets personlige forhold ud fra barnets interesser og behov.

Da barnet kun via forældrene har formelle brugerrettigheder reguleres mødet mellem barn og sygehus indenfor den autonome statsmodels rammer, hvor de professionelle forventes at handle ud fra klientens interesser, men hvor disse interesser defineres ud fra professionelle kriterier.

I officielle pjecer og målsætninger signalerer sygehuset at barnet bliver opfattet som en bruger der i kraft af sin medvirken bidrager til produktionen af organisationens ydelse: "Man skal hjælpe barnet

med at mestre, man skal informere, vejlede, forklare og tale med barnet afhængig af alder og modenhed.” Her ses barnet som en aktiv medspiller i diagnosticering og behandling.

I praksis ser billedet dog noget anderledes ud. Ifølge Højlund tager personalet grundlæggende udgangspunkt i forestillingen om det sårbare psykologiske barn: at være patient anses for at være en belastning for børnene og en rolle som de ikke forventes at kunne udfylde automatisk. Sygeplejerskerne er derfor optaget af at skabe tryghed, hvilket officielt sikres ved at informere om behandling og ved at forældrene altid kan være sammen med barnet på børneafdelingen, når barnet er til undersøgelse og behandling. Problemet er ifølge Højlund, at når børn kategoriseres som ”sårbare” så er prisen for at modtage beskyttelse og tryghed ofte at børn ekskluderes fra at deltage i det sociale liv. En del af denne eksklusion bygger på opfattelsen af at børn er inkompetente til at vide noget om sygdom. Det kommer blandt andet til udtryk ved at relationen til barnet tolkes som en énvejsrelation, og ikke som en tovejsrelation, hvor barnet gives mulighed for at påvirke, samtale og fortælle om sine erfaringer med sygdommen og de bekymringer der følger af at være syg.

Højlund giver følgende eksempel på kommunikationen mellem læge og patient ved en konsultation på sygehuset:

”Sidse var sammen med sin mor til konsultation hos lægen for at få kontrolleret sin astma. Lægen indledte med at spørge Sidse, hvordan hun havde det og konkluderede kort: Så du har altså to problemer vi skal kigge på. Nej, protesterede Sidse, det var tre, jeg har også ondt i ryggen. Lægen kommenterede ikke rygproblemet, men fortsatte undersøgelsen i forhold til de to astmarelaterede problemer, hun havde ridset op, og som var den officielle årsag til konsultationen. Sidse nævnte ikke mere om ryggen (hun forklarede mig bagefter, at lægen tænkte mest på næsen, så hun var nok mest opsat på at snakke om det). Lægen undersøgte Sidse med et stetoskop og kommunikerede nu med moderen. Til sidst henvendte hun sig til Sidse igen: Er der noget, du vil spørge om? Ja, svarede Sidse: Når man har det der snot, kan man så godt tåle kæledyr? Lægen henvendte sig til moderen: Jeg tror ikke, det er allergi. Derefter gav hun Sidse et stykke tyggegummi og sagde farvel til dem begge.” (s.229)

I dette tilfælde er det de sociale effekter af astmaen - kan hun have et kæledyr - der bekymrer Sidse. Men hendes (lidt bredere) definition af problemet har hun vanskeligt ved at komme igennem med, fordi hun ikke grundlæggende bliver anerkendt som deltager eller bruger.

Hvis det er reglen at børn rutinemæssigt bliver ekskluderet som brugere på sygehuset, så peger Susanne Højlund også på en interessant undtagelse: Den kroniske børnepatient. Mads har sukkersyge og er til kontrol på sygehuset.

”Mads bydes stolen tættest på lægen, og moderen sætter sig i baggrunden. Lægen henvender sig under samtalen til Mads og næsten ikke til mor. Lægen spørger Mads: Hvor mange milligram er du oppe på nu? Mads anfører et tal. Lægen viser Mads en kurve fra hans sidste lungetest og forklarer, hvordan den er forbedret i forhold til sidste test.” (s.237)

Normalt bliver informationer om blodprøveresultater, røntgenbilleder og andre svar på forskellige prøver sjældent videregivet til børnene, men med Mads er det anderledes. Han bliver inddraget i samtalen med lægen som en kompetent patient. Det skyldes ifølge Højlund ikke hans præstation (at han kan udfylde rollen som kompetent patient), men først og fremmest at han bliver set som kompetent. Når netop Mads bliver set som kompetent i modsætning til de fleste andre

børnepatienter, så hænger det sammen med den diagnose han har. Det viser sig nemlig, at de kroniske patienter tolkes som kompetente medspillere og inkluderes i behandlingen, mens de midlertidigt syge tolkes som psykologisk sårbare børn og ekskluderes fra selve behandlingen. Kategoriseringen som enten sårbar eller kompetent afhænger af sygdommens påvirkning af barnets liv udenfor sygehuset. Det midlertidigt syge barn går tilbage til sit normale raske liv, når behandlingen er afsluttet og behøver derfor ikke at blive inddraget i en proces, som personalet mener, er belastende for barnet, hvorimod det kronisk syge barn skal lære at leve med sin sygdom. Den kronisk syge har derfor behov for at lære at mestre sin sygdom, hvilket personalet understøtter ved at inddrage barnet i behandlingen.

Hvad siger disse eksempler om børns generelle brugerstatus på sygehuset?

På sygehuset går personalet ud fra en forestilling om at børns behov er universelle. Det sårbare psykologiske barn kan måske nok se forskellige ud på overfladen med forskellige symptomer, sygdomme, familiebaggrunde, interesser m.m., men indeni er de ens. De har alle i bund og grund de samme behov, som cirkulerer om behovet for tryghed. Der er derfor i forhold til at løse organisationens hovedopgave ingen tvingende grund til at inkludere børns egne behovsudtryk. På sygehuset er det derfor de voksne, der har kompetencen til at tolke barnets udtalte behov. Det kan så i tilfældet af kronisk sygdom være at barnet skal lære at mestre sin sygdom i dagligdagen og at det derfor tjener behandlingen bedst at behandle barnet som en kompetent bruger. Med andre ord indgår børns brugerstatus som en del af behandlingen – ikke som en generel rettighed.

Anden illustration: Børn som brugere af børnebibliotekernes fælles hjemmeside Dotbot.dk

Børnebibliotekets opgave er i forhold til konkrete brugere, at udlåne bøger og andre materialer, herunder webbaserede materialer til børn og unge. Hertil kommer den almene opgave som i forhold til børn kan betegnes som en opdragende opgave: at skabe åbne, kreative og kompetente borgere i videnssamfundet (Børnekulturens Netværk 2006:42). Hertil kommer at udbrede børnebibliotekernes tilbud til alle grupper i samfundet, fx børn i landdistrikter og indvandrede børn. Fagligheden står også stærkt i denne organisation i form af kvalitetsbevidsthed. Biblioteket opfattes blandt personalet som et kvalitativt alternativ til andre (kommercielle) kulturtilbud. Denne selvforståelse placerer børnebiblioteket indenfor den autonome statsmodel. Der er imidlertid stærke begrænsninger på børnebibliotekets autonomi, fordi det kræver aktiv medvirken fra brugerne og politikerne at opretholde børnebiblioteket som et attraktivt kulturtilbud. Det stiller børnebiblioteket i et krydspres mellem på den ene side et fagligt hensyn om at formidle kvalitet og et brugerhensyn om at imødekomme det kulturtilbud som børn efterspørger. Det er vigtigt at børnebiblioteket formår at håndtere krydspreset mellem kvalitet og efterspørgsel for at omverden vedvarende har en oplevelse af at organisationen udgør et kvalitativt alternativ, der skal stilles til rådighed som et offentligt gode. Dilemmaet bliver håndteret løbende i forbindelse med anskaffelse af materialer og vægtning i aktiviteter i såvel det fysiske bibliotek som på nettet.

Et eksempel på at børnebiblioteket styrker deres brugerorientering er såkaldte børnehavebiblioteker. Tilbuddet er et svar på svigtende besøg fra børnene og deres familier som angiveligt skyldes stigende travlhed i hverdagen. Biblioteket har derfor valgt at komme til brugerne ved at stille et lille udvalg af bøger til udlån direkte fra børneinstitutionerne, så der er noget at læse højt af selv om familierne ikke når at komme på biblioteket. Den faglige bekymring ved dette tilbud går på, at børnene og deres forældre kun kommer til at møde en beskåret version af det egentlige bibliotek og ikke kommer i berøring med det samlede kulturtilbud (Børnekulturens netværk 2006:41).

Et andet problem med at håndtere dilemmaet mellem faglighed og brugerhensyn for børnebiblioteket kan man illustrere med oprettelsen af børnebibliotekernes hjemmeside *Dotbot.dk*. Hjemmesiden blev lanceret i 1999 som et forsøgsprojekt. Projektets målsætning var at udvikle en frit tilgængelig og vederlagsfri webguide til folkebibliotekernes børne- og unge brugere; at udvikle et virtuelt oplevelsesbibliotek for børn og unge; og at blive en virtuel ”øjeblikshjælper” for børn og unge for hele folkebibliotekets tilbud. Hjemmesiden bestod af en række tegnede figurer, der viser vej til forskellige typer af aktiviteter: Der er en søgemaskine, *Kloge Åge*, hvor børn kan søge efter forskellige emner på nettet. Emnerne er udvalgt af bibliotekarere ud fra kriterier om blandt andet kvalitet og relevans for børn. Brugere kan også selv sende links ind til *Miss Linkz*, som kan gøre dem tilgængelige for andre brugere. Brugere kan desuden sende anmeldelser ind af bøger, film, musik, computerspil m.m. til *Container Connie*. Herudover er der en quiz, en kalender med kulturelle aktiviteter og aktiviteter for de allermindste hos *Klatremusen Kitty*.

Børnebibliotekets selvforståelse som en formidlingsinstitution bliver jf. evalueringen af pilotprojektet (Olesen 2001) reflekteret i prioriteringen af aktiviteterne på *Dotbot*. Opbygningen af hjemmesiden har i al overvejende grad været koncentreret om søgemaskinen *Kloge Åge*, hvor man har set det som sin fremmeste opgave at formidle webressourcer på en brugervenlig måde. Det er den opgave, der har lagt beslag på størstedelen af ressourcerne, og det er den opgave, der engagerer de fleste af de børnebibliotekarer, der er tilknyttet projektet. Børnebibliotekarere er mest optaget af at styrke søgemaskinen, selvom de også synes, at de øvrige aktiviteter har deres berettigelse. De børn, der bruger *Dotbot*, opfatter derimod hjemmesiden som en helhed bestående af en række ligeværdige aktiviteter, repræsenteret af forskellige fiktive figurer. Nogle er flittigst til at bruge *Container Connie*, og andre er mest inde på *Kloge Åge*.

Brugere indgår i flere typer af relationer til *Dotbot*. De er både recipienter af information og underholdning og producenter, der leverer materiale til sidens forskellige aktiviteter. Muligheden for at indgå som producenter følger dels af nogle kvaliteter ved den digitale medieteknologi, dels af den måde børnene vælger at tage hjemmesiden i brug på. Mange brugere ser *Dotbot* som et rum for dialog og deltagelse. Man kan skelne mellem to typer af brugere:

Mønsterbrugeren som bruger *Dotbot* i overensstemmelse med bibliotekets selvforståelse:

1. Bruger siden som portal til viden på nettet.
2. Bruger først og fremmest webguiden *Kloge Åge*.
3. Oplever siden som en lige blanding af viden og underholdning.
4. De er først og fremmest recipienter.
5. De er ikke i tvivl om at Børnebiblioteket er afsender.

Dotbot får også fat i andre typer af brugere, som i højere grad søger underholdning end information.

Underholdningsbrugeren:

1. Bruger flere aktiviteter på siden; *Kloge Åge* er ikke noget særligt.
2. De opsøger siden for underholdningens skyld. *Container Connie* og *Miss Linkz* er bedst til at opfylde dette behov.
3. De bruger anmeldelserne af musik o.a. som forbrugeoplysning.
4. De savner spil, chatrum og mulighed for at høre musik.

Denne brugerkategori placerer sig mere marginalt i forhold til børnebibliotekets selvforståelse som formidler af viden og oplevelser på en underholdende måde. De falder ikke decideret udenfor

målgruppen, men de udgør en udfordring af det som personalet omtaler som ”det biblioteksfaglige”. Lederen af projektet formulerede blandt andet dilemmaet sådan her:

”Vi er formidlere, og vi bruger oplevelser som en del af formidlingen, men vi skal ikke bare gå ud og lave en spilleside eller en chatside, fordi så ryger den bibliotekariske del af siden også.”

”Vi skal lære at vi har en rolle på nettet. Så vi skal ikke være spille-SIDEN. Vi er formidler, så vores opgave er at formidle dem ud til de gode spil.”

Der er to værdier der går igen i børnebibliotekets faglige selvforståelse. Det ene er kvalitet og det andet er rollen som formidler. Begge dele udfordres af brugerne på Dotbot. En væsentlig del af målgruppen opsøger primært siden for underholdningens skyld. Og personalets formidlingsmonopol udfordres af den dialogiske kvalitet ved Internettet.

I 2001 blev pilotprojektet evalueret og børnebiblioteket skulle finde ud af hvordan de ville håndtere disse dilemmaer mellem den eksisterende faglige selvforståelse og brugerhensynet (Olesen 2001).

Den ene ting der var vigtig at overveje var om der lå nogle potentialer i brugernes ønske om underholdning i forhold til løsningen af bibliotekets almene opgave, at skabe åbne, kreative og kompetente borgere i videnssamfundet. Evalueringsrapporten foreslog, at biblioteket skulle undersøge hvad ønsket om underholdning dækker over. De underholdningssøgende (som i høj grad var piger) ønskede at deltage i kommunikation med andre via chat, mails og deltage i konkurrencer. De ønskede med andre ord at væve sig ind i et netværk af relationer fx ved at anmelde bøger og se deres anmeldelse på hjemmesiden og vide at den blev læst af andre. Underholdning handlede også om at føle sig hørt som en person med særlige præferencer og smag. Det fik de først og fremmest indfriet hos Container Connie, som de opfattede som jævnaldrene. En veninde man kunne snakke med og spørge om andre ting end den voksne bibliotekar de møder bag skranken på biblioteket. På samme måde var der nogle der opfattede Miss Linkz som en storesøster.

Den anden ting der var vigtig at overveje var børnebibliotekets identitet som formidlingsinstitution. Evalueringsrapporten pegede på det problem at flere af de aktiviteter der findes på Dotbot lå på kanten af bibliotekets selvforståelse. Der ville derfor være en risiko for at aktiviteter som måske kunne understøtte løsningen af hovedopgaven ikke ville blive anerkendt som vigtige og dermed blive prioriteret lavt af personalet. Det kunne fx ramme aktiviteter der potentielt kunne understøtte børns deltagelse gennem dialog med figurerne i det fiktive univers. Det er vigtigt at understrege, at der ikke er tale om en personlig modvilje blandt personalet bag hjemmesiden mod at give børn indflydelse på børnebibliotekets ydelse. Det er et problem der er forankret i institutionens historie og tradition som kulturformidler og som leder personalets tanker og handlinger ad bestemte veje i den daglige bibliotekspraksis ved blandt andet at udpege nogle aktiviteter som legitime faglige gøremål.

Har børnene haft brugerindflydelse på *Dotbot*? Har de haft indflydelse på produktionen af bibliotekets webbaserede ydelse?

Den er siden forsøgprojektet blevet gjort permanent og den er blevet væsentligt udbygget:

1. Alle de oprindelige figurer er der stadigvæk.
2. Der er kommet flere figurer til.

3. Fiktionsuniverset er blevet mere udviklet. De enkelte figurer har udfoldede biografier.
4. Figurerne henvender sig til børn som en segmenteret brugergruppe med forskellige livsstile.
5. Der er kommet flere nye aktiviteter til, som forener de traditionelle biblioteksfaglige værdier med det underholdende.

Hvis man sammenligner de to illustrationer, hvilket billede fremkommer så? Brugerhensynet på sygehuset kunne betragtes som en funktion af behandlingen. Barnet blev kun inddraget som bruger, når det tjente til at gøre behandlingen effektiv udenfor sygehusets rammer. Det ser derimod ud som om børnebiblioteket har udviklet den webbaserede ydelse for at imødekomme brugerne. Denne forskel kan man blandt andet forstå som en funktion af de to organisationers forskellige omverden, der presser dem i forskellig grad til at tage hensyn til brugerne. De syge børn skal nok finde vej til sygehuset, når de har brug for hjælp. Derimod står børnebiblioteket i en direkte konkurrencesituation om børnenes tid og engagement med andre alternative kulturudbydere. Den langsigtede konsekvens af ikke at være responsiv overfor brugerne er at organisationen mister sin legitimitet ved ikke at nå ud til nok børn.

Hvad kan man på denne baggrund sige om børn som brugere og brugskultur?

- Bruger er ikke noget børn er i kraft af deres egne kompetencer.
- Bruger er noget børn er indenfor en brugskultur i forhold til specifikke offentlige organisationer.
- Brugerstatus forudsætter institutionel anerkendelse.
- Institutionel anerkendelse beror på den enkelte organisations handlemuligheder og håndtering af krydspres mellem forskellige hensyn herunder hensynet til professionel faglighed og behovet for politisk legitimitet.

Referencer

- Antonsen, Marianne & Torben Beck Jørgensen (1999): *Den offentlige kontekst: Begreber og modeller* i Jørgensen, Torben Beck og Preben Mellander: *Livet i offentlige organisationer* Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Børnekulturens Netværk (2006): *Børnekultur i kommunen – Idéer og inspiration til kommunalreformen*. København: Børnekulturens Netværk.
- Dunleavy, Patrick & Brendan O'Leary (1987): *Theories of the state. The politics of liberal democracy*. London: MacMillan.
- Højlund, Susanne (2002): *Barndomskonstruktioner – På feltarbejde i skole, SFO og på sygehus* København: Gyldendal.
- Jørgensen, Torben Beck & Preben Mellander (1999): *Livet i offentlige organisationer – Institutionsdrift i spændingsfeltet mellem stat, profession og marked*. Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Olesen, Jesper (2001): *Evaluering af dotbot*. Biblioteksstyrelsen.
- Olesen, Jesper (2003): *Det forbrugende barn*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Slater, Don (1997): *Consumer Culture and Modernity*. Polity Press.
- Dotbot – dit børnebibliotek på nettet: <http://www.dotbot.dk> (24.10.2006).