

Online informationskvarterer

Nyhedsgrupper som informationssystemer og sociale fællesskaber

Af Mette Enemærke

“Virtual communities have the potential to support a wide variety of activities related to information seeking, provision and sharing, in addition to socializing and other types of interactions” (Burnett, 2000, s. 7)

De seneste års etablering af forskellige former for interessefællesskaber på internettet viser os, at værdifuld information kan findes andre steder end i traditionelle, dokumentbaserede informationssystemer. Citatet illustrerer, at der med disse internetbaserede fællesskabsformer er opstået nye muligheder og rammer for informationsadfærd og social interaktion. Computernetværk og den medierede kommunikation, hvor vi interagerer gennem tekst eller et medie, udvider vores sociale rækkevidde og giver os muligheder for at opsøge og udvikle interesser i fællesskab med andre.

Nyhedsgrupper er et eksempel på en medieret fællesskabsform, som tiltrækker et stadigt stigende antal medlemmer. Mennesker opsøger nyhedsgrupperne, fordi de udgør potentielle værdifulde informationsmiljøer, hvor man kan få adgang til og udveksle information med andre medlemmer (Wasko & Faraj,

2000; Burnett, 2000). Informationsudvekslingen er imidlertid tæt forbundet til de sociale udvekslinger, der også foregår mellem medlemmerne (Preece, 1999; Wellman & Gulia, 1999).

Denne artikel tager afsæt i, at disse nye fællesskabsformer kan opfylde to samtidige og komplementære funktioner for medlemmerne: Dels fungerer de som informationsmarkeder, og dels udgør de sociale fællesskaber for medlemmerne. Nyhedsgrupperne kan betragtes som informationsorienterede sociale rum, hvor medlemmer kan søge og udveksle information og samtidig deltage i et socialt fællesskab baseret på fælles interesse og engagement. Artiklen bygger på forfatterens kandidatspeciale fra Danmarks Biblioteksskole¹.

Artiklens hovedformål er at diskutere sammenhængen mellem medlemmernes informationsmæssige og sociale interaktion. Det sker gennem inddragelsen af en metafor, hvor nyhedsgruppen betegnes som et boligkvarter og medlemmerne som beboere i dette kvarter.

Det empiriske grundlag for artiklen udgøres af en kvalitativ spørgeskemaundersøgelse af Wasko og Faraj (2000). De har bedt medlemmerne i tre nyhedsgrupper med computerprogrammering som emne om at beskrive baggrunden for deres deltagelse og fortælle om, hvorfor de udveksler information med hinanden. Wasko og Farajs undersøgelse havde 342 respondenter i alt, og da spørgeskemaet havde en åben form hvor respondenterne kunne angive flere svarkategorier på et spørgsmål resulterede det i 508 kommentarer. Gennem en indholdsanalyse af disse kommentarer blev kommentarerne inddelt i tre kategorier som omhandler respondenternes motivation for at deltage i nyhedsgruppen og udveksle med de andre medlemmer. De tre kategorier er: 'håndgribeligt udbytte', 'uhåndgribeligt udbytte' og 'interaktion med et fællesskab'.

Som supplement til denne undersøgelse har jeg i to måneder fulgt interaktionen i den ene af de tre nyhedsgrupper, comp.lang.c++.²

Online informationsadfærd

Informationsadfærd er en samlebetegnelse for de processer og aktiviteter, individet sætter i gang i forbindelse med at identificere sit informationsbehov, søge efter information og anvende den, herunder eventuelt også udveksle informationen med andre. Det er kendetegnende for forskning i informationsadfærd, at det ofte antages at en problemsituation med et afledt informationsbehov, er den motiverende faktor for en informationssøgningsproces (Wilson, 1999). Den problemorienterede forståelse af informationsadfærd bliver både bekræftet og udfordret af informationsadfærden i nyhedsgruppen, hvor motivationen bag informationsadfærden ikke nødvendigvis er et veldefineret problem eller behov. Medlemmerne i nyhedsgruppen finder ganske vist svar på konkrete problemer og spørgsmål, men derudover er den mellem menneskelige interaktion også et centralt element i deltagelsen.

Hvad er en nyhedsgruppe?

Nyhedsgrupper har på trods af navnet ikke noget med nyheder at gøre. De kan snarere betegnes som diskussionsfora eller et "sted", hvor medlemmer kan mødes for at diskutere og udveksle information om deres interesser. Nyhedsgrupper er åbne fora og deltagelsen er frivillig, ligesom der heller ikke stilles krav om en særlig mængde eller type deltagelse.

Nyhedsgrupper er emnemæssigt afgrænsede og kan være yderst specialiserede. Emnerne kan være både faglige og hobbyorienterede, og der findes nyhedsgrupper om alt fra computerprogrammering til hesteopdræt, rugbrødsbagning og EU. Der findes ingen central registrering af nyhedsgruppernes aktivitet, men de beskrives flere steder som den mest omfattende fællesskabsform på internettet (Smith, 1999; Rheingold, 1993). En af de store og anerkendte nyhedsgruppeværter angiver 25 millioner brugere dagligt total set (<http://www.usenetplanet.com/faq.htm>).

Nyhedsgrupperes kommunikation formidles via Usenet, som er et internet-integreret netværk. På Usenet har nyhedsgruppen sit eget "rum", det vil sige en adresse, hvor medlemmernes indlæg ligger tilgængelig. Nyhedsgrupper er tekstbaserede, og interaktionen foregår ved, at medlemmer læser og eventuelt besvarer hinandens indlæg i en form som ligner email-korrespondance. Indlæggene er struktureret som en e-mail med afsender, modtager, dato, emnefelt og selve teksten, og de samles og organiseres i diskussionstråde. Medlemmer kan således skrive og placere et indlæg i en bestemt emnemæssig kontekst, og læsere kan udvælge tråde alt efter relevans og interesse.

Som nævnt indledningsvist kan nyhedsgruppen opfylde to samtidige funktioner for medlemmerne. I det følgende skal funktionen som henholdsvis informationsmarked og socialt fællesskab kort skitseres.

Informationsmarkedet har til dels baggrund i nyhedsgruppens emnemæssige afgrænsning. Medlemmerne er bundet sammen af en fælles interesse i dette emne,

og ikke af forhold som livsstil, alder eller geografisk nærhed der kendetegner fysiske fællesskaber (Kollock, 1999). Den emnemæssige afgrænsning kan være smal eller bred, men det væsentlige er, at den sætter rammer omkring interaktionen og deltagelsen. Det medfører, at den information, der produceres og udveksles, er fokuseret, og at den i kraft af medlemmernes interesse i emnet også er detaljeret, opdateret og varieret (Wasko & Faraj, 2000; Kollock, 1999). Der er således gode informationsmæssige årsager til at være medlem af en nyhedsgruppe. Information er imidlertid kun en af de mange ressourcer, som skabes og udveksles.

Udover funktionen som informationsmarked giver nyhedsgruppen også mulighed for at skabe og deltage i et *socialt fællesskab* baseret på fælles interesse og engagement. Det er kendetegnende for nogle af disse fællesskaber, at medlemmerne yder følelsesmæssig støtte til hinanden, for eksempel i forbindelse med sygdomsrelaterede online fællesskaber. Her søger og yder medlemmer hjælp til sociale, fysiske og/eller psykiske problemer, samtidig med at de udveksler information om for eksempel læger og behandlinger (Wellman & Gulia, 1999). Udover denne følelsesmæssige støtte kan medlemmer også opleve en personlig tilfredsstillelse og selvrealisering ved at indgå i de informationsmæssige og sociale udvekslinger sammen med andre medlemmer (Wasko & Faraj, 2000).

Det er vigtigt at pointere, at medlemmerne kan vægte den ene eller den anden funktion i deres deltagelse. Det er således både muligt og legitimt at gøre brug af informationsmarkedet uden samtidig at have ønske om at indgå i sociale relationer med de andre medlemmer. Det er netop nyhedsgruppens styrke, at den rummer funktionen som både informationsmarked og socialt fællesskab, og at engagementet er frivilligt og op til den enkelte.

Interaktion i informationskvarteret

Størstedelen (41,9%) af kommentarerne i Wasko og Farajs undersøgelse angiver at muligheden for inter-

aktion med et fællesskab er motivation for deres deltagelse i nyhedsgruppen. Det er processer som samarbejde, udveksling og feedback fra fagfæller, der vurderes som værdifuld interaktion. Det er med andre ord muligheden for at indgå i et fællesskab med ligesindede, der er det bærende element for lang de fleste medlemmers deltagelse.

Men hvad er det, der gør interaktionen og udvekslingen så værdifuld for medlemmerne? Følgende kommentar kan bidrage til at besvare det spørgsmål:

“If it just becomes a platform for Q&A³ and no discussion I would lose interest quickly. No single persons answer should be taken as the only way and a discussion highlights the variations and flaws to a solution or even a problem. It’s like any other social circle. You hang around those who you like to interact with. The interaction being the important part. If the interaction ceases, there is nothing to keep you there.”

(Wasko & Faraj, 2000, s. 167)

Interaktionen i nyhedsgrupperne er altså andet og mere end en spørgsmål/svar dialog mellem to medlemmer. Gennem interaktion synliggøres mangfoldigheden i medlemmernes synspunkter og tilgange, og den dimension fremstår her som et vigtigt kriterium for deltagelsen. Samtidig udtrykker citatet også, at der indgår et socialt og personligt element i interaktionen: *“you hang around those you like”*. Den medierede, skriftbaserede interaktion kan ifølge denne kommentar også give indtryk af medlemmernes identitet og væremåde, og disse indtryk kan de øvrige medlemmer bruge til at identificere, hvem de eventuelt har lyst til at indgå tættere relationer med. Respondenterne beskriver, at adgang til information, muligheden for at lære af andres erfaringer og dele ud af sine egne er vigtige årsager til deres deltagelse. Alt i alt tegner undersøgelsen et sammensat billede af medlemmernes bevæggrunde og kriterier for at deltage og udveksle information.

Informationens sociale liv

Wasko og Farajs undersøgelse peger på, at nyhedsgruppen kan imødekomme både sociale behov og informationsbehov, og at der kan være forskellige årsager til at deltage. Overføres nyhedsgruppens dobbelte funktion til metaforen om boligkvarteret, bliver skelnen mellem de informationsmæssige og sociale behov og udvekslinger ikke så entydig: Hvis man låner en kop sukker af sin nabo eller er aktiv i fodboldklubben er det ikke kun sukker og fodbold det handler om. Det handler i lige så høj grad om, at man udvikler sit naboskab og sin tilknytning til kvarteret og de andre beboere. Udveksling og deltagelse handler således ikke kun om det der udveksles, men også om selve det at indgå i en udvekslingsrelation, og dermed at være med i et fællesskab, hvorved sammenhængen mellem de to funktioner accentueres.

Ved siden af deltagelse og udveksling, er det andet omdrejningspunkt i informationskvarteret at de skal repræsentere ”noget interessant” for beboerne. I et informationskvarter færdes mennesker som har en fælles interesse, og der holdes streng justits med at interaktionen holder sig indenfor kvarterets grænser. Det forekommer ofte i comp.lang.c++, at spørgsmål som falder udenfor gruppens emne afvises og måske henvises til en anden nyhedsgruppe. Det kan tolkes som en strategi til at fastholde den emnemæssige afgrænsning - og dermed også det interessante for beboerne. Jeg har også set eksempler på irettesættelser af medlemmer som ikke overholder den vedtagne omgangsform. Medlemmer der spreder dårlig stemning kan sættes udenfor bygrænsen. Det interessante, både i form af fællesskabets stemning og dets emne, beskyttes og opretholdes således gennem sociale sanktioner.

Det metaforen betoner er, at man ikke flytter ikke til et informationskvarter udelukkende for at få løst et boligproblem, men også fordi man har lyst til at bo der og være med i fællesskabet, fordi man synes det udstråler noget interessant, både informationsmæssigt og socialt. Der indgår således en række personlige og sociale kriterier for at bedømme et informa-

tionskvarter som interessant nok til at man har lyst til at flytte derhen eller komme på besøg. Man kan f.eks. lægge vægt på den stemning kvarteret udstråler, man kan observere hvad tales der om og hvordan omgangsformen er, og ikke mindst hvilken baggrund de andre har.

Forskellige typer beboere

Nyhedsgruppernes uformelle og dynamiske struktur, og det faktum at gruppernes medlemmer kan være anonyme, betyder at der er mange niveauer og måder at være medlem på. Beboerne i informationskvarteret kan indtage en aktiv og central placering i fællesskabet eller en mere perifer og observerende placering, ligesom de kan indtage forskellige roller og være gamle i gårde, nye beboere eller gæster. De forskellige deltagelsesformer og roller kan begrebsliggøres som to typer informationsadfærd: *Informationsudveksling* som er den aktive deltagelsesform og *legitim perifer deltagelse*, hvor medlemmerne søger information eller observerer de andre medlemmers deltagelse.

Aktive beboere

Udvekslingen kræver aktiv og skabende deltagelse af medlemmerne. Informationsudvekslingen består helt konkret i, at medlemmer skriver, læser og besvarer indlæg. Den aktive udveksling og interaktion mellem medlemmerne tilfører informationen nogle dimensioner, som et traditionelt dokumentbaseret informationssystem ikke kan facilitere. På baggrund af kommentarerne i Wasko og Farajs undersøgelse kan man udelde, at informationen i nyhedsgruppen kan antage to former, henholdsvis hurtige oplysninger og nuancerede synspunkter. I 18,3% af kommentarerne i undersøgelsen udtrykker medlemmerne, at de deltager, fordi informationen er nyttig og værdifuld og for at få svar på konkrete spørgsmål. En del af nytteværdien ligger i hurtig respons, og i at informationen er troværdig og nøjagtig. Udvekslingen af hurtige oplysninger opstår ofte på baggrund af et her-og-nu behov. Et medlem vil beskrive sit problem i et indlæg, som et eller flere medlemmer vil besvare. Dette udgangspunkt kan, afhængig af spørgsmålet og del-

tagernes diskussionslyst, eventuelt udvikle sig til en interaktion mellem flere medlemmer, som strækker sig over en lang periode og hvor der udveksles synspunkter og ikke kun hurtige oplysninger. Medlemmerne får gennem udvekslingen og den aktive deltagelse skærpet og udvidet deres faglige forståelse og horisont.

Legitime perifere beboere

Det forhold at beboerne i informationskvarteret kan indtage forskellige placeringer og roller i fællesskabet kan man mene ikke er spor anderledes end i fællesskaber i den fysiske virkelighed. Der er imidlertid et fænomen, som får særlige udfoldelsesmuligheder og funktioner i en online sammenhæng: 'Lurking' eller lurende deltagelse. Lurende deltagelse vil sige, at man er medlem af en nyhedsgruppe og læser indlæg uden selv at bidrage eller måske uden endda at give sig til kende. En lurende deltager er placeret i udkannten af fællesskabet og observerer interaktionen, altså en slags vindueskigger (Gotved, 2000).

En anden udlægning af lurende deltagelse er det fænomen, Wenger betegner som 'legitim perifer deltagelse' (Wenger, 1998). Den legitime perifere deltagelse er en del af Wengers sociale læringsteori og tager udgangspunkt i forholdet mellem en lærling og dennes mester. Gennem observation og perifer deltagelse lærer lærlingen sit fags små hemmeligheder og håndlag. I konteksten af en nyhedsgruppe betegner den legitime perifere deltagelse, at medlemmer, oftest i starten af deres medlemskab, så at sige står på sidelinjen og betragter de øvrige medlemmers interaktion. Undervejs sporer man sig ind på nyhedsgruppens emne og niveau og afkoder den gældende netikette⁴. Legitim perifer deltagelse har også en funktion i forhold til medlemmers grad af ekspertise. Det vil således være legitimt (måske endda ønskeligt) for en nybegynder ikke at besvare spørgsmål og dermed eventuelt videregive vildledende råd og forkerte oplysninger til de andre medlemmer (Gotved, 2000, s. 138). Som informationsadfærd giver den legitime perifere deltagelse mulighed for at søge information uden selv at skulle bidrage, og at lytte med når mere rutinerede diskuterer faglige spørgsmål, og

på den måde udvikle sin terminologi og kendskab til faglige problemstillinger

Den perifere deltagelsesform er afhængig af informationsudvekslingen. Hvis udvekslingen ophørte, ville der ikke være noget at forholde sig perifert til. Den perifere deltagelse, hvor medlemmer læser bidrag uden selv at byde ind, kan umiddelbart se passiv ud i forhold til den aktive udveksling og minde om frihjulskørsel. Men i modsætning til frihjulskørsel i traditionel forstand, har den legitime perifere deltagelse i nyhedsgruppen imidlertid en vigtig funktion som informationsadfærd.

Både nybegyndere og rutinerede medlemmer kan udvise perifer deltagelse. Nybegyndere på baggrund af de ovennævnte årsager, og de rutinerede for at holde sig opdaterede i perioder hvor de eventuelt ikke har tid eller lyst til at deltage aktivt. Med den perifere deltagelsesform kan medlemmer selv bestemme graden af deres deltagelse og afkræves ikke én bestemt og stabil indsats, men kan indstille deres deltagelse efter behov og lyst.

Den perifere deltagelsesform peger også på, at informationsadfærden i nyhedsgruppen indeholder tilfældige elementer. Formålet med at læse bidrag er ikke nødvendigvis formuleret eksplicit og informationsbehovet er ikke orienteret mod løsningen af et konkret problem. Flere af kommentarerne i Wasko og Farajs undersøgelse viser, at medlemmerne overrasker hinanden og kan supplere hinanden i kraft af deres forskellige tilgange og synspunkter:

"Someone posts a problem and I reply with a solution. I then get feed back about the viability of my solution. Others may modify it or may adopt and enhance the solutions of others. I often come away with ideas that no one on the list would have come up with on their own"

(Wasko & Faraj, 2000, s. 167)

Ved siden af den mere målrettede udveksling, er 'overraskelsesmomentet' således en væsentlig del af nyhedsgruppens værdi som informationsmarked og

af medlemmernes informationsadfærd. Samtidig er det også forklarende i forhold til den legitime perifere deltagelsesform, og dennes funktion som informationsadfærd. Man holder øje med de forskellige diskussionstråde og oplever, at man har fingeren på pulsen.

Bruger eller beboer?

Nyhedsgruppen giver med den særlige interaktionsform medlemmerne mulighed for skabe indhold og for at interagere med hinanden. Med disse muligheder kan medlemmerne betegnes som en ny type informationsbrugere med andre funktioner og roller end brugere i traditionelle, dokumentbaserede informationssystemer. I et interessefællesskab er medlemmer aktive medproducenter af informationen og dermed også af informationssystemet, og medlemmerne bliver således hinandens informationsformidlere og informationsressourcer. Deres rolle som brugere udvides med nyhedsgrupperne til også at være indholdsleverandører og aktive medlemmer af et socialt fællesskab. Også interaktion mellem medlemmerne tilfører informationen nogle dimensioner, som et traditionelt dokumentbaseret informationssystem ikke kan facilitere.

Tilsammen er disse kendetegn forklarende i forhold til, hvorfor interessefællesskaberne kan betragtes som informationsressourcer der kan supplere - og på nogle områder måske ligefrem udfordre - de dokumentbaserede informationssystemer

Genfinding eller deltagelse?

Afslutningsvis kan informationskvartermetaforen bruges til at pege på hvordan biblioteks og informationsvidenskaben eventuelt kan bidrage til udviklingen af nyhedsgruppens informationsstruktur.

Registrering og genfinding er vigtige elementer i et dokumentbaseret informationssystem mens det i informationskvarteret først og fremmest handler om at deltage og interagere med hinanden. Sammenholder man nyhedsgrupperne med traditionelle in-

formationssystemer er det således oplagt at spørge om hvorvidt nyhedsgruppens medlemmer har ønske og behov for genfinding af indlæg og diskussioner? Ved at udvikle en informationsstruktur kunne man give mulighed for at søge og genfinde diskussioner, emner og eventuelt bestemte deltageres indlæg. I comp.lang.c++ møder man ofte forespørgsler på gamle diskussioner, på om andre medlemmer kan huske hvad man fandt frem til eller om de eventuelt har gemt dem, et tegn på at der er et behov. Et genfindingsystem ville hjælpe den perifere deltagelse og ville støtte tilflyttere og gæster i deres færden i informationskvarteret. Man kunne forestille sig telefonbog over beboerne, en slags gule sider hvor man kan søge i emner og beboernes interesse og ekspertisefelter. Denne type søgemulighed ville imidlertid kræve registrering af medlemmer og deres deltagelse, som kan vise sig at være problematisk i forhold til den frivillighed der kendetegner deltagelsen.

Nyhedsgruppens funktion som informationsmarked og socialt fællesskab viser os, at de internetbaserede fællesskaber både kan understøtte og udvikle menneskelige relationer; og i forlængelse af disse nye muligheder for interaktion tilføres informationsadfærd og informationsbrug nye, sociale dimensioner.

Noter

1. Enemærke, M. (2004). Online informationsadfærd: Nyhedsgrupper som informationsmarkeder og sociale fællesskaber. Tilgængeligt fra Danmarks Biblioteksskoles bibliotek.
2. Gruppen kan lokaliseres på adressen: <http://groups.google.com/groups?hl=da&lr=&ie=UTF-8&group=comp.lang.c%2B%2B>.
3. Q&A er forkortelse for questions and answers.
4. Takt og tone for bl.a. nyhedsgrupper.

Litteratur

Burnett, G. (2000). Information exchange in virtual communities: a typology. *Information Research*. Vol. 5 (4). Lokaliseret den 27. april 2004 på World Wide Web: <http://informationr.net/ir/5-4/paper82.html>.

Gotved, S. (2000). *Cybersociologi. Det samme bare på en anden måde*. København: Københavns Universitet. Ph.d.-afhandling.

Preece, J. (1999). Empathic communities: balancing emotional and factual communication. *Interacting with Computers*. Vol. 12, s. 63-77.

Rheingold, H. (1993). *The Virtual Community: Homesteading the Electronic Frontier*. Addison Wesley.

Wasko, McLure & Faraj, S. (2000). "It is what one does": why people participate and help others in electronic communities of practice. *Journal of Strategic Information Systems*. Vol. 9, s. 155-173.

Wellman B. & Gulia M. (1999). Virtual communities as communities: Net surfers don't ride alone. Smith, M. A. & Kollock, P. (ed.) *Communities in Cyberspace*. London: Routledge. S. 167-194.

Wenger, E. (1998). *Communities of Practice. Learning, meaning and identity*. Cambridge University Press.

Wilson, T. D. (1999). Models in Information Behaviour Research. *The Journal of Documentation*. Vol. 33 (3), s. 249-270.