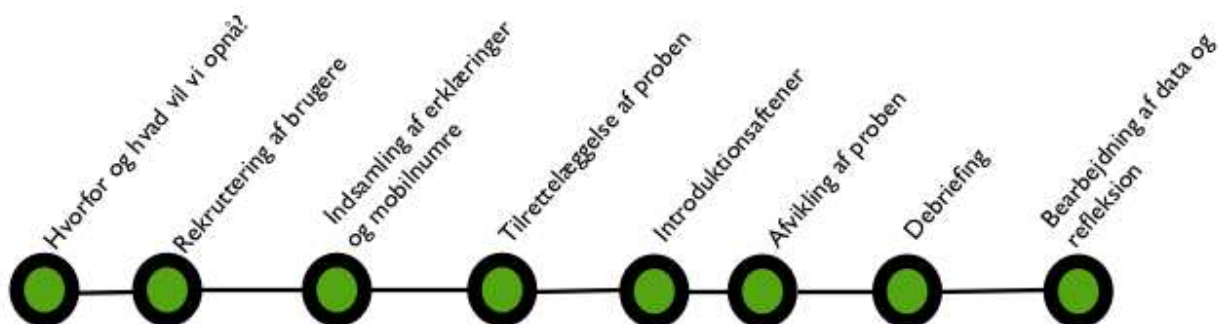


Spørg brugeren - brug mobilen

Drejebog til et brugerinddragelsesforløb med mobilen



MobileProbe

Metode: Mobile Probes

Brugergruppe: Tweens (9-13 år)

Borgerservice og Biblioteker, Hovedbiblioteket i Aarhus

Projekt Mobile Probes / Støttet af *Program for Brugerdrevet Innovation* under Erhvervs- og Byggestyrelsen

En drejebog med værktøjer og skabeloner

Dette er en drejebog for, hvordan man kan lave et brugerinddragelsesforløb med metoden mobile probes. Vi har samlet alle relevante værktøjer og skabeloner, som vi brugte til at afvikle et mobile probes-forløb med tweens på Hovedbiblioteket i Århus. Både værktøjer og skabeloner er lige til at tage ud og tilpasse til jeres formål – enten ved at hente inspiration her i denne drejebog eller ved at downloade værktøjerne fra projektets website:

www.mobileprobes.dk



Hvad er mobile probes?

Mobile probes er en ny metode til at lave brugerresearch og til at inddrage brugere i innovationsprocessen. Metoden blev skabt i projektet *Mobile Probes*, som blev støttet af Erhvervs- og Byggestyrelsens *Program for Brugerdreven Innovation*. Mobile probes er først og fremmest en metode, men det er også et konkret værktøj, som kan bruges til at gennemføre et brugerinddragelsesforløb via mobilen.

Projektet løb fra 2009-2010 og gik ud på at udvikle et nyt digitalt og mobilbaseret system baseret på principperne i cultural probes metoden. *Cultural probes* er en metode til at undersøge brugeres liv og lade det være inspiration til nye produkter og services. Her modtager deltagerne en fysisk pakke med spørgsmål og opgaver. I en *mobile probe* udfører man undersøgelsen via brugernes mobiltelefoner frem for via en fysisk pakke. Under en mobile probe modtager brugerne spørgsmål og opgaver, som de kan besvare ved at sende SMS- eller MMS-beskeder tilbage. På denne måde kan man få adgang til brugernes dagligdag og input herfra kan give inspiration til produkter, projekter, services, workshops m.m.

Hvad kan man bruge mobile probes til?

På Hovedbiblioteket i Århus har vi brugt mobile probe-metoden til forskellige formål og brugergrupper: familier (hvad laver de sammen i deres fritid?), tweens (hvad er de optagede af?), deltagere på vores konferencer/temadage (forberedelse, overraskelser i løbet af dagen og evaluering) og som en intern personaleprobe (hvad skaber arbejdsglæde på Hovedbiblioteket?).

En mobile probe-proces kan altså bruges til mange forskellige ting - fx:

- hvis du vil have konkret feedback om, hvad brugerne foretager sig i deres hverdag: hvordan deres køleskab ser ud, hvad de foretager sig osv.
- hvis du vil have inspiration og udtryk fra brugerne
- som optakt til en workshop, hvor du med en mobile probe kan forberede brugerne. Få dem fx til at returnere svar i form af billeder eller tekst, som kan fungere som input på workshoppen
- hvis du vil have ideer og alternative input fra brugerne
- hvis du har brug for inspirationsmateriale i en udviklingsproces eller i etableringen af en service

Det er vigtigt, at en mobile probe skræddersyes til det konkrete formål og målgruppe. Med vores mobile probe ønskede vi at afdække, hvad aldersgruppen tweens er optagede af i relation til de tilbud, biblioteket har eller kan etablere til dem. Brugere i vores case var derfor tweens i alderen 12-13 år. Der er meget stor forskel på at køre en mobile probes for tweens og for andre målgrupper. Det gælder alt fra rekruttering af deltagere, introduktion til formulering af spørgsmål og opgaver og opsamling. Elementerne i denne drejebog skal derfor bearbejdes og transformeres, hvis det skal bruges til andre brugergrupper og formål.

Find ud af mere:

På projektets website er der samlet eksempler og gode råd, som I kan bruge, inden I går i gang: www.mobileprobes.dk

Eller kontakt projektgruppen på Hovedbiblioteket i Århus:

Sidsel Bech-Petersen, sibp@aarhus.dk Jannik Mulvad, jmu@aarhus.dk

Pauline Kern-Jespersen, pau@aarhus.dk Margit Fischer, mfi@aarhus.dk

Lotte Duwe Nielsen, ldn@aarhus.dk

Baggrund for vores tweensprobe

Undersøgelser peger på, at tweens benytter bibliotekerne i mindre grad end tidligere. Tweens er betegnelsen for den aldersgruppe, der er på vej ud af barndommen og endnu ikke er teenagere. Derfor er der behov for at udvikle bibliotekets service til tweens, således at biblioteket fortsat kan støtte dem i at udvikle de kompetencer, som er nødvendige i vidensamfundet og i et moderne demokrati. Biblioteket skal være et sted, hvor børn får oplevelser såvel som viden. Den dannelse, som biblioteket skal formidle, må satse på både at give børn rum til at danne sig selv og til den dannelse og læring, som de voksne omkring barnet videregiver.

Tweens er interessante, fordi de er "forandringsagenter" på medie- og læringsmetoder. De udvikler mediekompetencer og tilegner sig læring og dannelse hurtigere end andre grupper¹, samtidig med at de har brug for voksnes kompetencer til at støtte deres udvikling.



Multimediehuset

Billede: schmidt hammer lassen architects

I Aarhus er der særligt fokus på udvikling af bibliotekets services i forbindelse med planlægningen af Multimediehuset, som blandt andet skal indeholde byens nye hovedbibliotek. Multimediehuset åbner ved udgangen af 2014².

I udviklingsprojekter og netværk arbejder Hovedbiblioteket i Aarhus konstant med at undersøge og udvikle, hvad det fremtidige Multimediehus kan indeholde. I udviklingen af nye services bruges en række metoder; inspiration fra faglige netværk og forskning og innovationsprojekter, hvor nye koncepter udvikles og testes. En vigtig metode er brugerinddragelse.

Multimediehuset skal være et attraktivt sted for børn, som appellerer til leg, oplevelse og læring, og der skal være en "tweenslounge". Udviklingen af disse to aspekter sker i forskellige projekter – blandt andet:

- Det interaktive børnebibliotek

¹ [Buchhave, Bente: Transformationer – ny ladning af børnebiblioteket, 2006.](#)

² Multimediehuset er en del af Urban Media Space-projektet: www.urbanmediaspace.dk

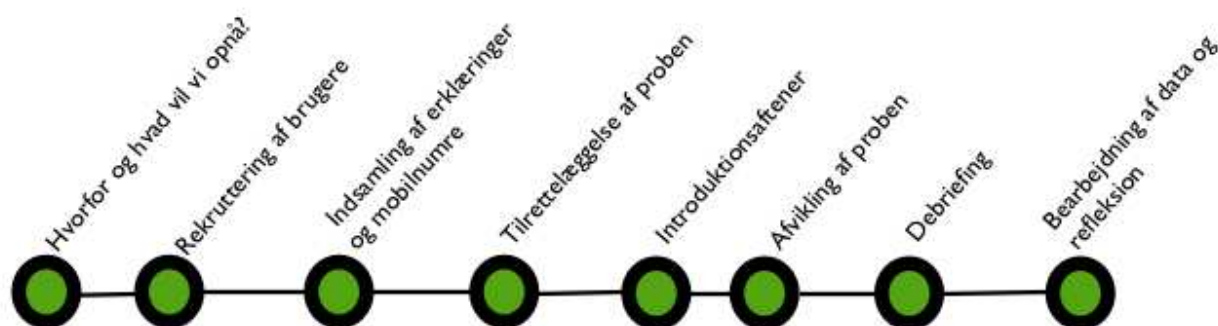
- Ideværksted for børn³ (i 2007 deltog 34 børn i alderen 6-14 år i et idéværksted)
- Legende familier i biblioteket⁴

Som supplement til de erfaringer og resultater de forskellige initiativer giver, har vi brugt mobile probes til at sætte fokus på tweens.

Set i lyset af de 9-13-åriges dalende brug af biblioteket ønskede vi at gennemføre et brugerinddragelsesforløb for at få input og inspiration til udvikling af bibliotekstilbuddet for tweens, både i det nuværende bibliotek og til den "tweenslounge" der planlægges i Multimediehuset. Resultaterne af proben vil derfor blive inspiration til innovation af biblioteket, og de vil kunne anvendes i sammenhæng med andre input, for eksempel fra erfaringer i biblioteksarbejdet, netværk, forskning og kvantitative data.

Køreplan for vores mobile probe

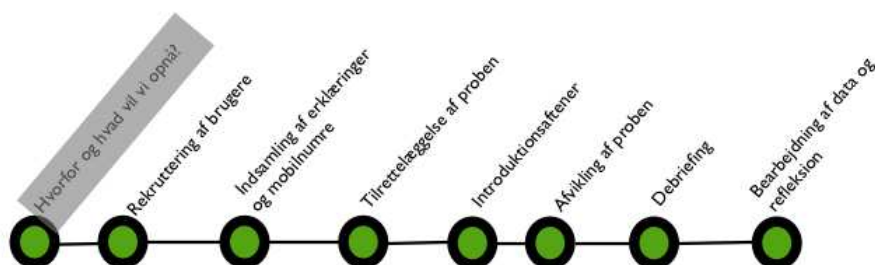
I de følgende afsnit kan du læse om de 8 stop, vores mobile probe med tweens var igennem.



Undervejs er der eksempler på breve, samtykkeerklæringer, drejebøger og tjeklister. De kan også downloades på:

www.urbanmediaspace.aarhus.dk/multimediehuset/fremtidensbibliotek/mobileprobes

1.stop: Hvorfor og hvad vil vi opnå?



³ Se mere på <http://www.urbanmediaspace.dk/dialog/borgerinddragelse/eksperimentariet>

⁴ Læs mere om projekterne på websitet for Urban Mediaspace Aarhus: <http://www.urbanmediaspace.dk/multimediehuset/fremtidens-bibliotek/>

Formål: Hvad vil vi med en mobile probe?

Inden vi nåede frem til, at vi ville benytte mobile probes til selve brugerinddragelsesforløbet, måtte vi igennem nogle nødvendige afklarings- og planlægningsfaser.

Vi stillede os selv en række spørgsmål som

- hvad vil vi gerne opnå? hvad skal outputtet af vores probe være?
- hvor mange og hvilke ressourcer har vi?
- hvor lang tid har vi?
- hvad er formålet med at inddrage tweens?
- hvilket input kan vi forvente, de kan give os? hvad kræver det af os at inddrage tweens?
- hvilke metoder kan vi bruge?
- hvad har andre gjort og erfaret?
- hvordan griber vi arbejdet an?⁵

På baggrund af disse indledende overvejelser fandt vi frem til, at vi ville afprøve metoden mobile probes i forhold til de 12-13 årige. Ganske vist de ældste i tweens-målgruppen, men til gengæld dem, der formodentlig bedst kunne give os et brugbart materiale at arbejde videre med.

Ved at stille spørgsmål og opgaver til en gruppe 12-13 årige ønskede vi at finde ud af, hvad aldersgruppen tweens er optaget af i relation til de tilbud, biblioteket har eller kan etablere til dem. Det handler både om rum, medier, kultur, læringsstile og kompetencer.

TIP

Afsæt god tid til at finde ud af, hvordan metoden skal bruges i jeres udviklingsproces. Mobile probes-projektet har udviklet 10 bud, som kan hjælpe jer på vej:

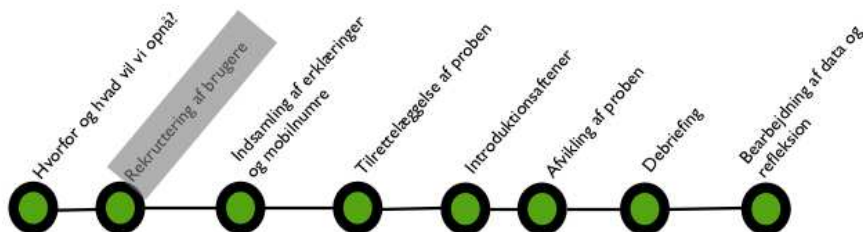
- Bud nr. 1: Brug denne metode, hvis det er den bedst egnede
- Bud nr. 2: Du skal afsætte tid til at forberede processen
- Bud nr. 3: Du skal sikre dig, at processen er designet, så den motiverer brugerne
- Bud 4: Du skal søge inspiration og udtryk snarere end konkrete ideer og viden
- Bud 5: Du skal prioritere opfølgning med brugerne
- Bud 6: Du må ikke undervurdere det svære i rekrutteringen af brugere
- Bud 7: Du skal have overblik over, hvor i innovationsprocessen du vil bruge proben
- Bud 8: Du må ikke stille for mange opgaver – keep it simple
- Bud 9: Du må gerne integrere analoge medier
- Bud 10: Du må ikke stille lukkede spørgsmål og opgaver

Tag stilling til dem alle i denne fase.

De 10 bud kan også ses på: http://mobileprobes.dk/files/mobileprobe_de10bud.pdf

⁵ Læs mere om denne afklaringsfase i ”Slip brugerne løs på biblioteket. Kogebog i brugerinddragelse”: <http://www.aakb.dk/biblioteker/blog/slip-brugerne-loes-biblioteket-kogebog-brugerinddragelse>

2.stop: Rekruttering af brugere



Find brugerne

Vi fandt vores brugergruppe, inden vi begyndte at planlægge prøben i detaljer. Vi brugte vores netværk til at komme i kontakt med to klasser i aldersgruppen, og hér var klasselæreren nøglepersonen. Sammen fandt vi et tidspunkt til at afvikle prøben.

Orientering af forældre

Som optakt til prøben mødte vi personligt op til forældremøder i begge klasser og fortalte om vores projektidé og plan. Vi medbragte inspirerende og uddybende skriftligt materiale til forældrene, som de kunne tage med hjem til nærmere information.

Vores brev til forældrene så sådan ud:

Hovedbiblioteket vil gerne "låne" jeres børn, hvis de kan-vil-må "udlånes"!

biblioteket → tweens → mobil → output → redesign → "tweensbibliotek"

På Hovedbiblioteket arbejder vi med brugerdreven innovation på mange niveauer. Her og nu er opmærksomheden rettet mod udvikling af Multimediehuset – det nye hovedbibliotek, der skal bygges ved havnen og forventes at være indflytningsklar i udgangen af 2014.

Især gruppen tweens, de 9-13 årige, er i fokus. Traditionelt er børnebibliotekerne tænkt til de 0-14 årige, men udviklingen har frembragt et nyt segment - tweens. Således defineres aldersgruppen 0-9 som børn, 9-14 som tweens og 14-19+ som unge. Derfor må vi også redesigne biblioteket både hvad indhold, og hvad indretning angår for at være i tråd med vores brugere.

Børnebiblioteket er for nyligt blevet renoveret. Vi har haft projektet Mindspot for gruppen 14-20 år, der bl.a. har resulteret i et område særligt indrettet til denne gruppe på biblioteket og et mobilt bibliotek – en minicampingvogn – der opstilles på festivaler, på stranden og ved offentlige arrangementer for unge. Endvidere er der ansat 3 unge mellem 16 og 23 år 4 timer ugentligt, deres opgave er fortsat at udvikle Mindspot. www.mindspot.dk



Nu skal vi i gang med tweens. Det er her jeres børn kommer ind i billedet.

Der er meget vi ikke ved om denne gruppe, og der er meget de ikke ved om biblioteket. Hvad skal fremtidens bibliotek tilbyde tweens, hvilke elementer skal det indeholde, hvad er der af udfordringer ... ?

Hvordan, hvad og hvornår:

Den endelige skabelon til tweensforløbet er endnu ikke på plads, men rammen er følgende:

- Det skal være sjovt, og det vil indeholde et konkurrenceelement.
- Alle børn i klassen modtager et brev, der indeholder information om hele forløbet, tilmeldingsblanket og en samtykkeerklæring, der skal underskrives af barnets forældre, hvis deres barn skal deltage.
- Deltagerne skal organisere sig i grupper à 2 eller 3. Disse par/grupper er faste under hele forløbet.
- Introduktionsmøde for de deltagende børn.
- Selve brugerinddragelsesforløbet vil bestå af en række opgaver. Det hele vil foregå via mobil. Har dit barn ingen mobil, er det ingen hindring, det skal vi nok løse.
- Opfølgingsmøde, her vil vi udveksle erfaringer, ideer og visioner om fremtidens tweensområde i Multimediehuset: www.urbanmediaspace.dk
- Vi forventer, at start vil ligge i slutningen af februar efter klassens projektuge.

Hele dette forløb er en del af projektet Mobile Probes, der er støttet af Erhvervs- og Byggestyrelsen. I Mobile Probes (www.mobileprobes.dk) deltager både softwareudviklere, forskere og virksomheder. Formålet er at udvikle og teste anvendelsesmulighederne for mobilen som redskab til brugerdreven innovation. Hovedbibliotekets opgave i dette projekt er at afvikle og afrapportere 3-4 cases.

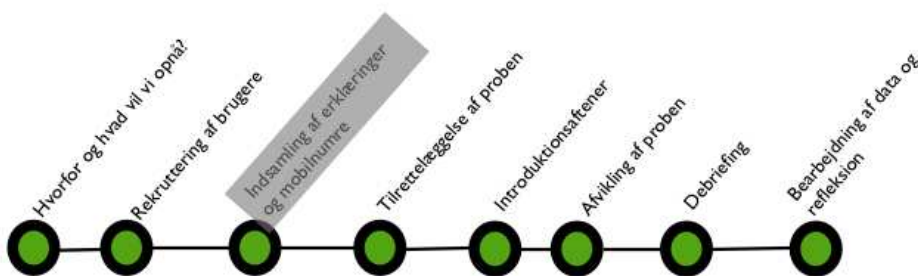


Projektleder Lotte Duwe Nielsen ldn@aarhus.dk
Projektmedarb. Margit Fischer mfi@aarhus.dk
Projektmedarb. Pauline Kerrn-Jespersen pau@aarhus.dk
Projektmedarb. Jannik Mulvad jmu@aarhus.dk

af, om deltagerne tolkes i forhold til

af brugere. Det er mindst, hvordan

3.stop: Indsamling af erklæringer og mobilnumre



På skolens Forældreintra orienterede vi om dato og forløb. Alle elever fik brev + samtykkeerklæring til underskrift hjemme + frankeret svarkuvert tilsendt. Det er nødvendigt at sikre sig, at forældrene giver deres samtykke, når biblioteket ønsker at kommunikere direkte med børn under 18 år og anvende børnenes billeder og svar efterfølgende. Samtidig fik vi indsamlet børnenes mobilnumre.

Sådan udformede vi brevet og samtykkeerklæringen:

Tweensprobe

bibliotek → tweens → mobil → output → redesign → bibliotek for tweens

Så er det nu, vi gerne vil låne jeres børn!

Hovedbiblioteket har som tidligere nævnt behov for mere viden om gruppen "tweens", de 9 – 13-årige, i vores daglige arbejde med udvikling af bibliotekstilbuddet. Samtidig er vi allerede meget involveret i kvalificeringen af byggeriet af Multimediehuset, der skal åbne ved udgangen af 2014. Multimediehuset skal rumme Hovedbiblioteket og Borgerservice.

Tweensproben er et brugerinddragelsesforløb, hvor vi via mobiltelefonen stiller børn i 6.A og 6.B fra Elise Smiths Skole en række spørgsmål. Svarene kan forhåbentlig give os idéer til,

hvad biblioteket skal tilbyde i et tweensområde, hvilke elementer det skal indeholde, hvad der skal ske i området etc.

Introduktion til tweensproben:

Hvornår Onsdag den 24. februar kl. 19-20.30
Hvem Denne aften kun elever fra 6.B Elise Smiths Skole
Hvor Hovedbibliotekets forhal
Hvad skal ske Vi orienterer børnene om hvorfor – hvordan – hvornår. Vi gennemfører en lille testprobe for at sikre, at alt virker, og at alle er med på, hvordan det fungerer.
På tom mave! Neeeej, vi skal nok sørge for mad og drikke.

Selve tweensproben:

Hvornår Spørgsmålene sendes via sms 25. – 28. februar

Afslutning - hvordan gik det så:

Hvornår Mandag den 1. marts kl. 19-20
Hvem Elever fra 6.A og 6.B Elise Smiths Skole
Hvor Hovedbibliotekets forhal
Hvad skal ske Vi vil gennem en række spørgsmål og opgaver søge viden om, hvordan forløbet har fungeret og få svar på, hvad vi kan gøre anderledes, bedre, hvad skal vi bevare, og hvad skal vi udvikle.
På tom mave! Vi sørger igen for mad og drikke.

Hvad spørger vi om, hvordan gør vi det, hvad sker der med de indsamlede data (svarene):

Temaer Dig og din familie
Dig
Dig og biblioteket
Om læring
Dig og dine venner

Metode Alle spørgsmål/opgaver sendes via sms og skal besvares via mobil som sms eller mms. I uge 8 vil vi afsende 1 - 4 sms til besvarelse pr. dag, og i uge 9 vil de modtage 1 - 2 sms, der skal minde dem om mødet mandag den 1. marts.
Sms og mms sendes til almindelig takst.

Data Alle svar registreres i en base, som kun vi i projektet har adgang til. Data bruges til udvikling af bibliotekstilbuddet for tweens.

Samtykke fra jer forældre

Vi har brug for jeres tilladelse til at anvende data fra tweensproben til andre relevante formål. Det kunne være på bibliotekets hjemmeside, i filmklip, årsrapporter og lignende.

Derfor bedes I udfylde og returnere vedlagte samtykkeerklæring om, at biblioteket må bruge de data, der indsamles i løbet af undersøgelsen. Erklæringen omhandler både jeres børns deltagelse, og i hvilke sammenhænge vi ønsker at kunne anvende data.

Jeres barns billeder og tekster vil ikke blive givet videre til andre firmaer eller institutioner uden for projekt MobileProbes.

Tusind tak fordi I vil lade jeres barn deltage i undersøgelsen af, hvad der fænger tweens. Som tak for dets hjælp modtager hvert barn en gave til afslutningsarrangementet den 1. marts.

Hvis I har spørgsmål før, under eller efter forløbet, er I velkommen til at kontakte:

Pauline: tlf. 5183 7323 mail pau@aarhus.dk

Jannik: tlf. 5157 6464 mail jmu@aarhus.dk

venlig hilsen

Margit, Pauline, Lotte og Jannik

SAMTYKKEERKLÆRING

*Returneres senest fredag d. 5. februar 2010
i vedlagte kuvert.*

Projektet "MobileProbes" skal udvikle mobilteknologi og metoder til at inddrage brugerne. MobileProbes er et projekt med mange deltagere, både institutioner, forskere og virksomheder. Projektet er støttet af Erhvervs- og Byggestyrelsen. Mere om projektet kan ses på:
www.mobileprobes.dk

Jeg giver samtykke til, at mit barn

Fornavn:.....

Efternavn:.....

Mobilnummer:.....

må deltage i Tweensprobe, et brugerinddragelsesforløb under MobileProbes på Hovedbiblioteket i Århus, og må kontaktes via mobil i perioden fra den 21. februar til 3. marts 2010.

Jeg giver samtidig samtykke til, at data, tekster og billeder i forbindelse med MobileProbes undersøgelsen februar 2010 må anvendes på bibliotekets hjemmesider, i film og rapporter. Samtykket er kun gældende til denne konkrete undersøgelse og bortfalder herefter.

(Dato og underskrift):.....den2010

.....

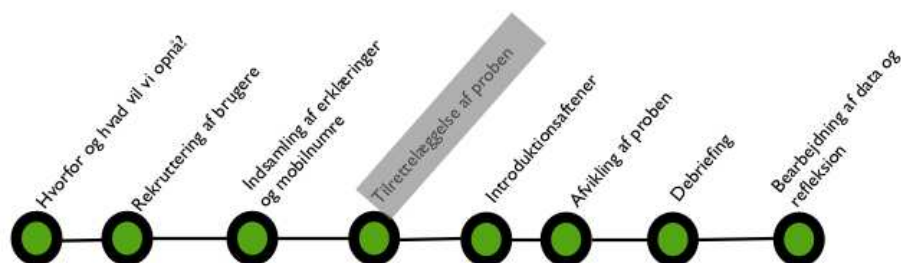
Undertegnede forældremyndighedsindehaver(e)/væрге
Navn og adresse:

.....

.....

.....

4.stop: Tilrettelæggelse af proben



Efter at have rekrutteret brugerne og indsamlet samtykkeerklæringer, var vi klar til at tilrettelægge proben og formulere spørgsmålene til børnene. Helt overordnet ville vi vide, hvad der skal til, for at aldersgruppen vil komme på biblioteket. Udfordringen var at formulere opgaver eller spørgsmål, der kunne besvare f.eks:

- Hvilke interesser har de?
- Hvad bruger de deres fritid til?
- Hvad appellerer til dem?
- Hvilke medier bruger de?
- Kender de alle bibliotekets tilbud?
- Hvordan opfatter de biblioteket?
- Hvordan skal biblioteket være indrettet? Afskærmet område? Møbler? Faciliteter?
- Hvilke aktiviteter skal de kunne foretage på biblioteket? Se film, spille i grupper, snakke, spille wii, lytte til musik, læse, låne?
- Hvordan gør vi inddragelsen med mobile probes sjovt og udfordrende for børnene?

Derudover skulle vi formulere praktiske sms'er til introduktions- og debriefingmøder. Introduktionsmøderne skulle være med til at motivere brugerne og sikre, at de kunne bruge teknologien bag mobile probes. Debriefingmøderne skulle sikre, at vi fik uddybet og nuanceret brugernes input.

Proben kom derfor til at bestå af:

- Spørgsmål der blev sendt ud i forbindelse med introduktionsmøderne for at forberede brugerne
- Probe-spørgsmål som i løbet af en uge skulle sendes ud til brugerne
- Spørgsmål der blev sendt ud i forbindelse med debriefingmøderne

Vi havde fået tilsagn om at være med i proben fra 20 børn.

Vi lagde deres mobilnumre og vores spørgsmålene ind i mobile probes-programmet⁶, så proben var klar til at gå i gang.

⁶ Mobile Probes-softwaren er udviklet i projektet *Mobile Probes*. Få mere information om softwaren på www.mobileprobes.dk

TIP

Der er flere af de 10 bud, der peger på, at denne del af processen er vigtig at have fokus på. Det er her, du danner grundlag for et godt resultat af proben. Husk derfor følgende bud:

Bud nr. 3: Du må sikre dig, at processen er designet, så den motiverer brugerne

Bud 4: Du skal søge inspiration og udtryk snarere end konkrete ideer og viden

Bud 8: Du må ikke stille for mange opgaver – keep it simple

Bud 9: Du må gerne integrere analoge medier

Bud 10: Du må ikke stille lukkede spørgsmål og opgaver

Probens indhold - de spørgsmål, børnene fik pr sms:

Til introduktionsaftnerne:

- Hej (barnets navn) Vi glæder os til, at du skal være mobilreporter for Hovedbiblioteket i næste uge. Lige et lille spørgsmål: kan du sende mms fra din mobil? Svar LBIBA1 ja eller LBIBA1 nej og send til 1230. Vi ses.
- Hej ... Vi har ikke fået svar fra alle i 6A, så vi vil gerne have at I alle svarer igen. Spørgsmålet er: kan du sende en mms fra din telefon? Du skal sende dit svar til 1230. Først skal du skrive LBIBA1 ud i et og så dit svar: ja eller nej. Prøv igen for det er vigtigt for os at få svar fra dig, inden vi mødes i morgen.
- Hej ... Vi ses snart. Vi skal mødes i forhallen på biblioteket kl 19. Hvis du kan sende mms, så send os et billede af det du ser til højre for dig lige nu. Skriv LBIBA3 og send til 1230
- Hej ... hvad var der i din sandwich? Skriv LBIBA4 og det den indeholdt, send til 1230
- Hej Tag på opdagelse i biblioteket. Du må gå ind ad alle ulåste døre også i KÆLDEREN - god tur.
- Hej ..., hvor på biblioteket kan man sidde og høre de nyeste hits? sms LBIBA6 og skriv hvor, send til 1230
- Hej ..., på din vej rundt - hvad overrasker dig mest? Start din sms med LBIBA7 og skriv hvorfor - send til 1230
- Hej ..., find trappen helt bagerst i biblioteket og gå ned i magasinet. Hvor mange trappetrin er der? Skriv LBIBA8 og skriv svaret – send til 1230
- Hej ..., har du set noget på din vej rundt, som du IKKE synes skal være på biblioteket. Send din sms til 1230 og mærk det LBIBA9 og skriv et par ord om, hvorfor du ikke synes det skal være her.
- Hej ..., hvor på biblioteket kan man spille Wii? Send dit svar til 1230 skriv LBIBA10 + dit svar
- Hej ..., om 3 minutter skal vi mødes i forhallen - vi ses

- Hej Hvad synes du der mangler på biblioteket? sms LBIBB13 + dit svar og send til 1230. Tak fordi du er med! Vi er spændte på at modtage alle dine beskeder. Vi ses igen på biblioteket mandag den 1. marts.



Probens weekendforløb:

Torsdag den 25.2

- Hej Så starter vi igen. Husk du er mobilreporter. Hvad er det fedeste sted på din skole?? skriv LBIBC1 + hvorfor det er fedt og sms til 1230
- Hej Hvad synes du er fedt at lave med din familie? Skriv først LBIBC2, bagefter dit svar. Send svaret til 1230
- Hej Hvad ville du ønske du skulle lave med din familie, hvis I skulle på en rejse sammen? Skriv LBIBC3 + dit svar og send det til 1230
- Hej Hvad ville du ønske at din familie lavede MERE af sammen? Skriv først LBIBC4, derefter dit svar og send det til 1230
- (Hej Har du noget legetøj på dit værelse – og hvad? Skriv LBIBC5 først i din sms, derefter dit svar. Send til 1230)

Fredag den 26.2

- Hej Hvad ønsker du dig til din fødselsdag? Sms LBIBC6 + dit svar. Send din sms til 1230
- Hej Har du noget legetøj på dit værelse – og hvad? Skriv LBIBC7 først i din sms, derefter dit svar. Send til 1230
- Hej Hvad går du til? Sms først LBIBC8 og bagefter dit svar. Send dit svar til 1230
- Hej Hvem ville du gerne være? Sms LBIBC9 og dit svar til 1230
- Hej Hvad ville det være fedt at være god til? Sms først LBIBC10 og bagefter dit svar til 1230
- Hej Tænk på et rum eller et sted hvor du har det super godt. Hvor er det, hvordan ser det ud? prøv at beskrive det. Husk først LBIBC11 og send til 1230

Lørdag den 27.2

- Hej Bruger du biblioteket, og hvis ja til hvad? Sms først LBIBC12, derefter dit svar til 1230

- Hej Hvis du skulle "gå til bibliotek", som du f.eks. går til håndbold, hvad skal du så lave dér? Sms LBIBC13 og dit svar til 1230
- Hej Hvis du selv havde et bibliotek og du kunne bestemme alt, hvordan skulle det så være dér? Sms LBIBC14 i starten af dit svar og send til 1230
- Hej Hvad er dit yndlingssted i byen – er det f.eks. en butik, cafe, park, biografen og hvorfor?. Sms dit svar med LBIBC16 først og send det til 1230
- Hej Fortæl hvor du helst vil sidde/ ligge/ stå og lave lektier? skriv LBIBC17 + hvorfor og sms til 1230
- Hej Har du en yndlingslærer og hvorfor er han/hun det? Skriv LBIBC18 + dit svar og send til 1230
- Hej Hvis der er noget du ikke kan finde ud af – hvem spørger du? Hvad gør du? Sms først LBIBC19, bagefter dit svar og send til 1230

Søndag den 28.2

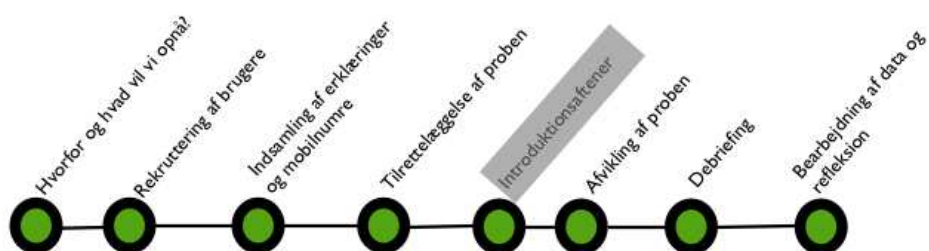
- hej Hvis der er noget du ikke kan finde ud af hvem spørger du? Hvad gør du? Sms først LBIBC20, bagefter dit svar og send til 1230
- Hej Hvad lærer du af dine venner? Sms til 1230, skriv LBIBC21 + dit svar
- Hej Kender du facebook, og hvordan lærte du det at kende? Sms til 1230, start din sms med LBIBC22
- Hej Hvordan "snakker" du MEST med dine venner – på messenger/ facebook, på mobilen / sms eller er I sammen? Sms LBIBC23 og dit svar til 1230
- Hej hvor kan du bedst lide at være sammen med dine venner? sms LBIBC24 + dit svar, send til 1230
- Hej ... hvis du ikke mødes med venner hjemme, hvor er I så når I er sammen? sms LBIBC25 + svar og send til 1230

Mandag den 1.3

- Hej ..., super at du ville være mobilreporter for biblioteket! Vi håber også du synes det var sjovt. Vi ses igen i aften kl 19. Som sidst gir vi mad og drikke.
- Hej ... vi ses lige om snart på biblioteket, gør vi ikke? Send - for sidste gang - dit svar til 1230 svar LBIBC27 ja eller nej!



5.stop: Introduktionsaftener



Den 23. og 24. februar afholdte vi to introduktionsaftener kl. 19-20.30 på biblioteket for henholdsvis 6.A og 6.B. Formålet var at introducere metoden, at lære børnene at benytte koderne, når de sendte svar, motivere børnene til at yde gode bidrag, at have en hyggelig aften med lidt mad og mobilopgaver og at lære hinanden at kende.

Børnenes kommentarer og benyttelse af biblioteksrummet disse aftener indgår også i resultaterne fra prøben.

Som i tidligere brugerinddragelsesforløb benyttede vi vores tjekliste- og drejebogsskabelon⁷ som værktøjer til at skabe overblik og struktur på opgaven og til at lave en detaljeret tidsplan.

⁷ Tjeklister og drejebogsskabeloner er beskrevet i *Slip brugerne løs på biblioteket – kogebog til brugerinddragelse* - kan downloades på: <http://gl.aakb.dk/sw135335.asp>

Vores tjekliste og drejebog til de to introduktionsmøder kom til at således ud:

Tjekliste til **introduktionsmøde**

Titel	<i>Tweensprobe</i>
Formål	<i>Input til udvikling af biblioteksservice og rum for tweens, på kort og lang sigt. Ved at stille spørgsmål og opgaver til en gruppe 12-13 årige ønsker vi at undersøge, hvad aldersgruppen tweens er optaget af i relation til de tilbud, biblioteket har eller kan etablere til dem.</i>
Opgave	<i>Alle får fælles forståelse for proben og vi får øvet teknikken, sådan at børnene sender svar med de rigtige koder. Endvidere at børnene får set alle kroge af biblioteket og har det sjovt.</i>
Høst	<i>Sms og mms (hvis muligt). Vær opmærksom på pris/takster/abonnementstype, hvis det er børnenes egne mobiltelefoner, der benyttes. Alternativt kan man udlåne mobiltelefoner til deltagerne.</i>
Værktøj	<i>Software programmet mobileprobes Evt mobiltelefoner til deltagerne</i>
Deltagere	<i>2 x 6. klasser fra Elise Smiths Skole</i>
Tid & sted	<i>Intromøder 23. og 24. feb. Hovedbibliotekets forhal kl. 19-20.30</i>
Praktiske opgaver	<i>Klargør rummet, bestil mad og drikke, sæt proben op, pc og projektor samt lærred, flipover + tuscher, ekstra mobiler til evt. udlån. Skilte ved indgangen og hvor mødet skal holdes.</i>
Kontakt	<i>Jannik + Pauline</i>



Drejebog til introduktionsmøde

Tid	Hvad	Metode	Formål	Værktøjer	Hvem
Fredag 19/2	Sms Hej vi glæder os til at du skal være mobilreporter for Hovedbiblioteket i næste uge. Lige et lille spørgsmål: kan du sende mms fra din mobil? svar ja/nej.....		Påmindelse og dels at få dem i gang med at svare, samt finde ud af hvorvidt de kan sende mms. Hvis de ikke kan sende mms, skal det overvejes at tilrette proben	Alle sms-udsendelser vha Mobile Probes-værktøjet	
Tirsdag 6a onsdag 6b					
17.45	Sms Hej vi ses snart. Vi skal mødes i forhallen på biblioteket kl. 19 Hvis du kan sende mms, så send os et billede af det du ser til højre for dig.....		Påmindelse Samt få en endelig afklaring af om de kan sende mms.		
18.00	klargøre rummet		At det opleves som sjovt og spændende at skulle deltage, og at de ser at vi har gjort noget ud af det/dem	3 borde Flipover Mobil storskærm Bærbar pc med net Mad og drikke Skilte om hvor mødet holdes	
19.00	deltagernes ankomst	Sig velkommen og præsentér dig selv	Velkomst og anerkendelse af deltagerne. Så deltagerne ved, hvilke voksne der holder arrangementet og de voksne ved, hvilke børn der deltager		
	tjek-ind	Alle siger på skift deres navn	at alle får præsenteret sig og får sagt "noget"		
	spisning		Fælles samling, mulighed for at snakke gruppevis – skabe tryghed og få tid til at falde til/ ned		
19.20	præsentation af hvad der skal ske og gennemgang af de første 2 sms'er		At sikre, at alle forstår hvordan det virker, og hvad vi vil bruge det til.	Mobil skærm – se indkomne svar i datamappen	
19.25	1.sms "hvad var der i din sandwich" – send til	Gennemgå kronologisk, trin for trin hvordan der skal svares og ende med at alle sender + vi ser svarene komme ind	Vi sikrer at alle kan håndtere mobilen og løser evt. tekniske problemer	Flipover, tuscher. Mobil skærm – se indkomne svar i datamappen	
19.35	2. sms tag på		Give børnene lyst til		

	opdagelse i biblioteket I må gå ind af alle ulåste døre også i KÆLDEREN god tur.		<i>at gå på opdagelse i biblioteket og iagttage, hvordan de oplever biblioteksrummene</i>		
19.38	3. sms Hvor på biblioteket kan man sidde og høre de nyeste hits?		<i>Opleve nye steder på biblioteket, hvor de måske ikke tidligere har været</i>		
Tid	Hvad	Metode	Formål	Værktøjer	Hvem
19.45	4. sms På din vej rundt - tag et billede af det på biblioteket der overrasker dig mest.		<i>Få input om, hvad målgruppen mener om det nuværende bibliotek</i>		
19.50	5. sms Tag trappen helt bagerst i biblioteket og gå ned i magasinet. Hvor mange trappetrin er der?		<i>At motivere til at komme helt ud i krogene af biblioteket</i>		
19.55	6. sms Tag og så et billede af det du ikke synes der skal være på biblioteket		<i>Få input om, hvad målgruppen mener om det nuværende bibliotek</i>		
20.00	7. sms Hvor på biblioteket kan man spille Wii?		<i>Opleve nye steder på biblioteket, hvor de måske ikke tidligere har været</i>		
20.10	8. sms Om 3 minutter ses vi i forhallen		<i>At samle deltagerne igen</i>		
20.15	opsamling	<i>i plenum</i>	<i>At vise hvordan det virker og se deres svar Høre deres mening om konceptet</i>	<i>Mobil skærm – se indkomne svar i datamappen</i>	
20.25	afrunding		<i>At få samlet overblik over dagens hovedpunkter</i>		
21.00	9. sms Hvad synes du der mangler der på biblioteket – sms Tak fordi du er med		<i>Få input om, hvad målgruppen mener om det nuværende bibliotek Anerkende deres bidrag</i>		
1.3. Kl 8.00	Sms – super at du ville være mobilreporter for biblioteket! Vi håber også du synes det var sjovt. Vi ses igen i aften kl 19. Som sidst gir vi mad og drikke...		<i>Påmindelse</i>		
1.3 Kl 17.45	Sms: Hej Vi ses vel lige om snart på biblioteket, gør vi ikke? j/n				

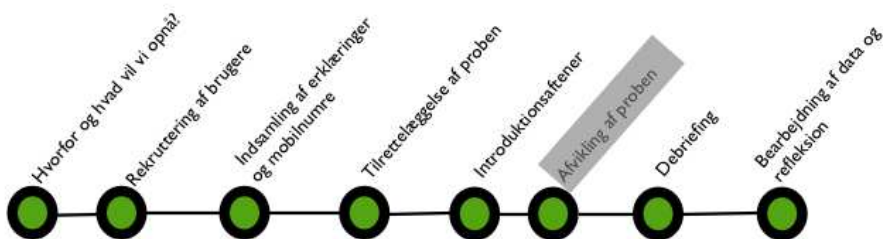
i, at de kan finde ud
lgende punkter før

t til

undgå, at deltagerne
ierer
e i brug af

kan fx ikke regne
MS (erfaring fra en

6.stop: Afvikling af proben

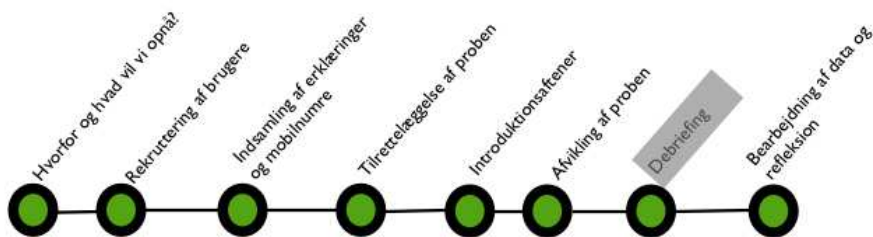


Efter introduktionsmøderne var børnene rustet – og forhåbentlig motiverede - til at svare på den del af proben, hvor de på egen hånd skulle svare på de sms'er, programmet sendte til dem de næste dage.

Da det havde vist sig, at programmet havde tekniske problemer med at modtage mms, tilrettede vi forinden proben, så alle spørgsmål kunne besvares med tekst.

Tween-proben blev sat i gang og i værktøjet kunne vi følge svarene, der løbende kom ind. Proben gav i alt 275 svar fra de 20 brugere.

7.stop: Debriefing



Dagen efter de sidste spørgsmål var sendt ud, afholdte vi et kort, afsluttende møde med deltagerne fra begge klasser, hvor vi dels ville runde proben af og takke dem for indsatsen, dels gerne ville høre børnenes reaktioner og drøfte de indkomne svar og metoden med dem. Mødet gav børnene mulighed for at tilføje kommentarer og oplevelser ud over det, de har sendt i løbet af proben.

(leder) eller
med brugerne

Tjekliste til debriefingmøde

titel	<i>Tweensprobe</i>
formål	<i>Input til udvikling af biblioteksservice og rum for tweens, på kort og lang sigt</i>
opgave	<i>At anerkende og takke deltagerne for deres svar på mobilen og invitere til at uddybe svar, ideer og ønsker til biblioteket. At få feedback på metode.</i>
høst	<i>Feedback på metode og uddybning af input til indholdsdelen</i>
værktøj	<i>Pc med software og data fra proben, projector og lærred, mobiltelefoner.</i>
deltagere	<i>2 x 6. klasser fra Elise Smiths Skole</i>
tid & sted	<i>1. marts 2010 på Hovedbiblioteket forhallen</i>
praktiske opgaver	<ul style="list-style-type: none">• <i>Redigere samlet ark med spørgsmål fra probe</i>• <i>Redigere slideshow med billeder fra de to intro-møder til skærm</i>• <i>Hente sandwich, frugt og sodavand</i>• <i>Hente fade, servietter, glas og oplukker</i>• <i>Teknik-opstilling</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • Hente stole i magasin • Skiltning af rummet • Bærbare pc'er til referat • Gaver <p>Oprydning</p>
kontakt	Jannik + Pauline + Margit + Lotte

Drejebog til **debriefingmøde**

Tid	hvad	metode	formål	værktøjer	hvem
8.00	Sms – super at du ville være mobilreporter for biblioteket! Vi håber også du synes det var sjovt. Vi ses igen i aften kl 19. Som sidst gir vi mad og drikke...		Påmindelse og anerkendelse af deres indsats	Alle sms-udsendelser via MobileProbes softwaren	
17.45	Sms Hej Vi ses vel lige om snart på biblioteket, gør vi ikke? j/n		Påmindelse		
18.00	Klargøre rummet		At det opleves som sjovt og spændende at skulle deltage	2 runde borde Alle skamler og stole i en stor rundkreds Flipover Mobil storskærm Bærbare pc med net Mad og drikke (se ovenfor)	
19.00	Deltagerne ankommer	Velkommen igen	Så deltagerne ved hvilke voksne, der står for arrangementet		
	Fælles velkomst og intro	Plenum	Genkendelse og anerkendelse af børnenes indsats	Slideshow med billeder på storskærm Eksempler på spørgsmål og alle svar -	
	Spisning Præsentation af hvad der skal ske		Fælles samling og vi får mulighed for at snakke gruppevis under spisningen		
	Hvordan virkede teknikken?	Uformel snak i plenum	Feed back på teknik	Evt. eksempler fra software på storskærm	

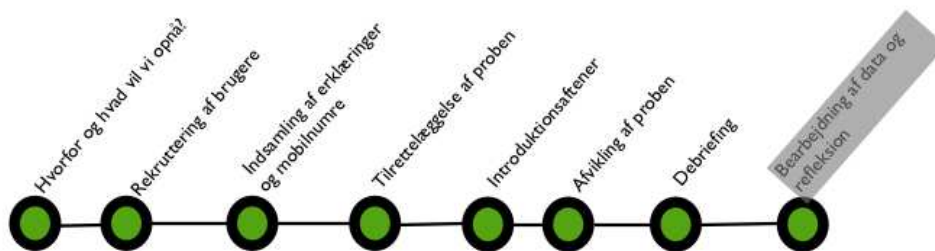
TIP

Nedenstående rundbordssnak gennemførte vi uden den helt store succes. Vi har tidligere holdt debriefingmøder med familier, hvor vi med en rundbordssnak fik nyttig feedback til metode og meget information og inspiration til biblioteksudvikling ud over det, deltagerne havde sendt via mobil. At denne mødeform ikke fungerede i vores tweens-forløb skyldes nok, at mødeformen ikke appellerede til denne aldersgruppe. De er stadig meget legende og vil hellere være fysiske aktive og snakke med hinanden frem for at deltage i rundbordssamtaler med voksne. Derfor er det vores overbevisning, at oplevelsen og udbyttet af mødet ville have været større, hvis vi havde aktiveret de unge. Man kunne overveje et opgaveløb/skattejagt eller lignende rundt i biblioteket og på den måde få deres input.

Tid	hvad	metode	formål	værktøjer	
19.20	Opdeling i to grupper (alle siger 1 eller 2 i rundkreds – 1'erne går til det ene bord og 2'erne går til det andet bord) Personalet fordeler sig i de to grupper.	At dele grupperne tilfældigt på tværs af klasser og køn			
	FEEDBACK PÅ METODE: Mobile Probes	Rundbordssnak gruppeinterview			
	Intrømødet. Oplevede I, at det var hyggeligt og sjovt? Hvad kunne have været anderledes?		FEEDBACK PÅ METODE: Intrømøde		
	Intrømødet. Fik I forståelse for, hvordan I skulle bruge mobiltelefonen og koderne, når vi sendte spørgsmål?		FEEDBACK PÅ METODE: Mobile Probes		
	Selve proben: Var spørgsmålene til at forstå?		FEEDBACK PÅ METODE: Spørgsmålene		
	Selve proben: Antallet af spørgsmål – var det for mange eller for få?		FEEDBACK PÅ METODE: Mobile Probes, spørgsmålene		
	Selve proben: Var det ok tidspunkter I fik spørgsmål eller var det nogle, som kom på trælse tidspunkter?		FEEDBACK PÅ METODE: Mobile Probes, spørgsmålene		
Tid	hvad	metode	formål	værktøjer	hvem
	Selve proben: Hvordan var det at blive spurgt via en mobil-telefon. Ville I hellere have haft		FEEDBACK PÅ METODE: Mobile Probes		

	spørgsmålene i et spørgeskema på papir – eller på en hjemmeside?				
19.35	UDDYBNING PÅ INDHOLD				
	Uddybning af indhold: Rum: hvilke rum synes I allerbedst om? Hvor kan I bedst lide at være? Og hvorfor? (giv tid til at børnene kan komme med alle mulige ideer og indtryk)	<i>Rundbordssnak Gruppeinterview</i>	<i>UDDYBNING PÅ INDHOLD</i>		
	Hvordan synes I voksne skal være og hvad skal de kunne? – og hvad vil I bruge de voksne til i et bibliotek, f.eks.		<i>UDDYBNING PÅ INDHOLD</i>		
	Hvis vi skulle lave en lektiecafe for jer, hvordan skulle den så være? (indretning, medier, åbningstider, voksne, IT-udstyr, regler)		<i>UDDYBNING PÅ INDHOLD</i>		
	Hvis det var jeres bibliotek, hvor I kunne bestemme ALT, hvordan skulle det så være?		<i>UDDYBNING PÅ INDHOLD</i>		
19.50	Tusind tak for hjælpen – og uddeling af gaver	<i>plenum</i>	<i>Anerkendelse af børnenes indsats</i>		
20.00	Afrunding og tak for i aften Vi håber at se jer igen. Kontakt os, hvis I har spørgsmål	<i>plenum</i>			
	Oprydning				

Endestation: Bearbejdning af data og refleksion



Resultatet af en mobile probe-proces er en mængde inspirationsmateriale fra brugerne. Det vil ofte ikke indeholde konkrete svar eller konkret viden, som du direkte kan overføre til en udviklingsproces. Det er derfor vigtigt at afsætte tid til at analysere dataene. Det kan gøres ved at printe alle svar og billeder ud og i en workshop bearbejde og gruppere dem. Det er også en god ide at bruge debriefing-mødet til at få brugerne til at forholde sig til deres svar, uddybe dem, så man kan komme et skridt videre.

probe. Inddrag
st inspiration fra
get inspiration fra

Tilpasning til målgruppen

Mobiltelefonen var et godt medie at inddrage tweens. De er stadig meget legende og vil hellere være fysiske aktive og snakke med hinanden frem for at deltage i rundbordssamtaler med voksne. Mobile probes var en metode, der passede godt til deres temperament, og de havde nemt ved at bruge telefonen til at svare.

Vores debriefingmøde viste os tydeligt, at tweens ikke gider rundbordssamtaler, så vi skulle have aktiveret de unge endnu mere under debriefingmødet. I stedet for at mødes og snakke kunne man overveje at bruge mobiltelefonen også under debriefingmøderne til et opgaveløb /skattejagt eller lignende rundt i biblioteket og på den måde få deres output.

også over:

Resultat: ledetråde til videre udvikling

Mobile probe-processen har givet os konkret viden om tweens-målgruppen. Ved introduktionsmødet var børnene opmærksomme, nysgerrige, søde og aktive på en helt anden måde, end vi oplever i det daglige, og den måde, de kastede sig ud i opgaver og leg var i sig selv vigtig for forståelsen af målgruppens behov.

Et andet vigtigt output var en række ledetråde om tweens: Der er på ingen måde tale om statistisk valide data, eller data man kan udlede nogen generelle konklusioner om tweens på. Men dataene har givet os nogle ledetråde som vi kan arbejde videre med i udviklingen af fremtidens bibliotek.

Vores iagttagelser er, at 12-13-årige har en meget legende adfærd og de udnyttede opfordringerne til at løbe rundt i biblioteket, klæde sig ud, spille Wii og lede efter nye steder. Børnene efterlyste fysiske udfoldelsesmuligheder, såsom udklædning, klatremuligheder og huler. I de svar, børnene sendte via mobil fandt vi to vigtige ledetråde:

- at tweens ønsker at tilbringe tid og deltage i aktiviteter sammen med familien, både stille, sociale aktiviteter, men også oplevelser samt fysiske aktiviteter/spil og socialt samvær. Det peger på, at fremtidens bibliotek skal give rum for fælles familieaktiviteter også med de større børn
- at tweens har behov for voksne, der støtter, opmuntrer og giver indflydelse. At de værdsætter voksne der er sjove og hjælpsomme. Omsat i en bibliotekskontekst peger det på, at et område designet for tweens ikke skal være en ø med lidt sikkerhedsovervågning, men der skal være personale, som har tid til at vejlede børnene.