

Metodický protokol ověřeného nového nástroje (indikátor 69301)
 vytvořeného v projektu *Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách* (KISK FF MU, 6/2017 - 5/2020)

Základní evidence	
Název nástroje / metody / postupu	Metodika fokusních skupin pro knihovny Přesný název PDF metodiky: <i>Jak využít metodu Focus Group v prostředí knihovny</i>
Stručný technický popis nástroje	Metodika obsahuje praktický návod pro organizaci a vyhodnocení prezenčních i online fokusních skupin v prostředí knihoven s cílem zapojit zástupce jednotlivých cílových skupin jako zdroj informací pro rozhodování o směřování a službách knihovny.
Interní evidenční číslo v projektu	69301_08

Kontextové informace - Co znamená "ověřený nový nástroj"?	
Definice indikátoru dle MPSV	<p>Indikátor 69301 "Počet experimentálně či kvazi-experimentálně ověřených nových nástrojů" oceňuje proces inovování, který zaručuje jasnou informaci po jeho skončení o tom, zdali byl přínosem, či nikoliv. Zajímá se o účinnost řešení problémů s (kvazi) experimentálním ověřením.</p> <p>"Nástroj" jsou konkrétní nové metody nebo postupy, které byly vyvinuty v rámci projektu, a prostřednictvím kterých je usilováno o měřitelné a udržitelné zlepšení u zvolené cílové skupiny. Indikátor počítá projekty, které mapují slepé uličky toho, s čím přichází, stejně jako ty, co někam vedou, ale přehlíží projekty, které proběhnou, a není po nich jasné, zdali byly úspěšné, či nikoliv.</p>
Popis cílové hodnoty v projektu CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_124/0006474 Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách	<p>Do hodnoty indikátoru 69301 počítáme nové metody nebo postupy, které byly vyvinuty v rámci všech klíčových aktivit projektu.</p> <p>Úspěšnost nástrojů vedoucí ke zlepšení u zvolené cílové skupiny bude ověřována jejich aplikací v průběhu realizace aktivit projektu a bude součástí evaluace těchto aktivit.</p> <p>U metod a postupů bude kladen důraz na přenositelnost (např. do jiných lokalit, jiných typů knihoven, atd.)</p> <p>Metody a postupy budou popsány a zhodnoceny v evaluačních zprávách projektu, na kterých spolupracují jak realizátoři</p>

(aktualizace 1/2020)	akcelerovaných projektů, tak realizační tým zajišťující chod a fungování projektu.
----------------------	--

Ověřený nový nástroj - obecné charakteristiky - <i>Pro koho/co je nástroj určen?</i>	
Pro koho je nástroj určen? (cílové skupiny) I.CS projektu: zaměstnanci II.CS projektu: osoby sociálně vyloučené a ohrožené	Primární CS = kdo má nástroj využívat <ul style="list-style-type: none"> • Zaměstnanci knihoven
	Sekundární CS = na koho má práce s nástrojem v důsledku dopad <ul style="list-style-type: none"> • Uživatelé knihoven (stávající a potenciální), což prakticky znamená také všechny skupiny osob sociálně vyloučených, protože knihovna je z principu zdarma přístupným neutrálním veřejným prostorem.
K jakému zlepšení by u CS očekávatelně mělo dojít?	Primární CS: Zaměstnanci knihoven by prostřednictvím na míru knihovně psané metodiky měli pochopit a naučit se, jak vést fokusní skupiny se svými uživateli a tím posílit participaci uživatelů na směřování a činnosti knihovny. Uživatelé díky tomu mohou knihovně vylepšit její služby, dát návrh na vylepšení prostoru či pomoci knihovně navrhnout akce, které budou úspěšnější.
	Sekundární CS: Služby knihoven by v důsledku zapojení uživatelů formou fokusních skupin měly více odpovídat jejich potřebám. U uživatelů se také může díky větší možnosti zapojení posílit pocit ownershipu vůči knihovně. Mohou se díky tomu také vylepšit vztahy mezi uživateli a knihovnou, upevnit vzájemná důvěra a celkově posílit vznik komunity, která s knihovnou interaguje.
(Jaké) existují nutné podmínky pro funkčnost nástroje?	<ul style="list-style-type: none"> • Časové kapacity knihovny (v závislosti na počtu fokusních skupin). Náročnost organizace, provedení a vyhodnocení jedné FG s jednou cílovou skupinou v knihovně lze hrubě odhadnout na 6 hodin práce (což je následně nutné násobit počtem současně připravovaných FG). • Nutnost oslovení uživatelů i neuživatelů knihovny s prosbou o zapojení do fokusní skupiny (= získání respondentů) • Knihovníci, kteří focus group vedou, by měli být obeznámeni s metodou a ovládat facilitační dovednosti. • Nutnost vytvořit zápis nebo vytvořit záznam, který bude následně možné vyhodnotit (tj. do průběhu FG je nutné zapojit současně více než jednoho knihovníka).
V jakých klíčových aktivitách projektu nástroj vznikl?	KA Akcelerátor sociálních inovací v knihovnách



Návaznost nástroje Na jiné projektové výstupy	Návaznost na evaluační případovou studii akcelerovaného projektu: <ul style="list-style-type: none">• PS akcelerovaného projektu Knihovna Třinec• PS akcelerovaného projektu Mládež v knihovnách• PS akcelerovaného projektu Podpora čtenářství romské mládeže
	Návaznost na evaluační zprávy projektu a KA projektu: <ul style="list-style-type: none">• Průběžná evaluační zpráva č. 5• Závěrečná evaluační zpráva projektu

Určení: <i>Jaký problém / situaci pomohl nově vytvořený nástroj (inovativně) řešit?</i>	
Kdy, kým a jak byl problém identifikován?	Zástupci knihoven v průběhu spolupráce na projektu, zejména při běhu akceleratorů, opakovaně uváděli, že nemají k dispozici metodiku, na jejímž základě by mohli snadno aplikovat metodu fokusních skupin přímo v knihovně, a že dostupné obecné metodiky neodpovídají jejich potřebám.
Detailní popis problému, pro který byl nástroj vytvořen	Metodika má pomoci knihovnám při řešení situací, kdy musí: <ul style="list-style-type: none">• vymýšlet nové služby,• připravovat knihovní akce (kulturní, vzdělávací, komunitní)• vylepšovat nebo vytvořit nový prostor knihovny za participace se stávajícími či potenciálními uživateli knihovny. Pro využití v knihovnách se metoda focus group osvědčila tím, že umožňuje využít skupinové dynamiky a získat zpětnou vazbu a názory od více lidí současně. Díky debatě mezi uživateli se mohou navíc ukázat hlubší příčiny problémů, nebo naopak úspěchů, které nejsou přímo jasné. Metodika knihovníkům krok za krokem představuje, co využití metody focus group v knihovně obnáší, co všechno musí knihovníci předem připravit a jak získaná data vyhodnocovat.

Ověření: <i>Jakým metodickým postupem byla ověřena účinnost nástroje?</i>	
Kdo vytvořený nástroj využil a jakou formou	Metodika vznikala na základě zkušeností z praxe s organizováním fokusních skupin s knihovnicí a uživateli v průběhu akcelerovaného projektu knihovny Třinec (viz 80500_13 Případová studie knihovna



<p>podal zpětnou vazbu o jeho účinnosti?</p> <p>Byla účinnost nástroje ověřena jednorázově nebo opakovaně?</p>	<p><i>Třinec</i>) a s organizováním online fokusní skupiny během akcelerovaného projektu <i>Práce s mládeží v knihovnách</i> (viz 80500_19 <i>Případová studie</i>).</p> <p>Obsah metodiky vytvořil projektový tým CIDES a byl následně konzultován a připomínkován knihovníky z knihovny Třinec.</p> <p>Znovu byla již dokončená metodika využita při proškolení facilitátorů během akcelerovaného projektu <i>Podpora čtenářství romské mládeže</i> (viz 80500_18 <i>Případová studie</i>), kdy v Knihovně Jiřího Mahena v Brně byla zorganizována fokusní skupina s mladými Romy. Na té byla úspěšně ověřena účinnost nástroje, kdy zapojení spolufacilitátoři fokusních skupin reflektovali metodiku jako pochopitelnou a užitečnou.</p> <p>Z hlediska zapojení sekundárních cílových skupin projektu (osoby ohrožené sociálním vyloučením) při ověřování užitečnosti metody a metodiky, cílila v knihovně Třinec jedna ze skupin na “uživatele studoven” (což jsou převážně osoby, které nemají internet doma), a dále byla zorganizována fokusní skupina zaměřená na mladé Romy (jejíž partcipanti byli domluveni ve spolupráci s neziskovou organizací IQ Roma servis).</p>
--	--

Úspěšnost: Pro koho a za jakých podmínek byl nástroj ověřen jako (ne)úspěšný?	
<p>K jakému zlepšení (ne)došlo u primární cílové skupiny?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Primární cílová skupina (zaměstnanci knihoven) získali srozumitelnou formou důležité know-how jak využívat metodu focus group v praxi. • U začínajících facilitátorů FG došlo k překonání obav z odmítnutí spolupráce od potenciálních účastníků, kdy byli zapojení knihovníci příjemně překvapeni zájmem a aktivním zapojením uživatelů. • U kontaktnějších knihovníků, zvyklých na častou komunikaci a získávání zpětné vazby od uživatelů, bylo zaznamenáno zaujetí tím, že se oproti očekávání, dozvěděli prostřednictvím FG i nové informace.
<p>Jaké faktory ovlivnily (ne)úspěch nástroje?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Konzultace obsahu a formy zpracování metodiky přímo s knihovníky. • Ověření metodiky v praxi (pro prezenční i online formu FG)
<p>Jaké bariéry a omezení byly identifikovány během ověřování</p>	<p>I po přečtení metodiky je vždy nejlepší zúčastnit se prezenční i online fokusní skupiny osobně a vyzkoušet si ji “na vlastní kůži”.</p> <p>Pro realizaci on-line fokusní skupiny knihovna navíc potřebuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • funkční internet a komunikační nástroj (stačí i Facebook). • domluvit respondenty, kteří nemají technické ani psychologické

účinnosti nástroje?	bariéry při využívání digitální platformy (což může nastat u sociálně slabých občanů bez připojení k internetu, či seniorů a dalších skupin, které nejsou zvyklé prezentovat svoje názory písemně přes internet).
----------------------------	---

Udržitelnost: Jak je umožněna přenositelnost a šířitelnost nástroje?	
Přenositelnost:	Metodika a metoda FG se může využívat v jakékoli jiné knihovně.
Šířitelnost:	Metodická forma (volně šiřitelné PDF <i>Jak využít metodu Focus Group v prostředí knihovny</i> , dostupné online, např. ke stažení na webu projektu)
Dostupnost:	Na webu realizátora projektu KISK FF MU mezi výstupy projektu: (https://kisk.phil.muni.cz/komunitni-knihovna/vyzkum-a-evaluace) PDF: (https://kisk.phil.muni.cz/scripts/libs/pdf/1.6.210/web/viewer.html?file=/media/3237147/metodika_focus_group.pdf)

Použití: Jak nástroj technicky funguje a jak by měl být používán?
<p>Nástroj Metodiky fokusních skupin pro knihovny by měl být využíván v případech, kdy knihovna připravuje akce pro své uživatele i neuživatele ze svého okolí, zvažuje úpravy prostoru, nebo cítí potřebu více zapojit určitou cílovou skupinu, apod. Knihovna může také umožnit konání fokusních skupin ve svých prostorách jiným organizacím a prostřednictvím této metodiky ovlivňovat kvalitu jejich průběhu. Oproti například dotazníku či individuálnímu rozhovoru je metoda focus group vyjimečná tím, že umožňuje využít skupinové dynamiky a získat zpětnou vazbu a názory od více lidí současně.</p> <p>Technicky jde u prezenční formy o setkání 6 až 10 vybraných osob, v klidném prostředí knihovny za účasti facilitátora a zapisovatele, u skupinové diskuze, nad připravenými otázkami.</p> <p>V případě online formy lze diskuzi rozprostřít do delšího časového úseku a s účastníky využívat multimediální materiály.</p>

Reference: Jaký je názor odborníků anebo zástupců cílové skupiny vůči nástroji?
<p><i>“Metodika focus group je použitelná ve všech možných typech a velikostech knihoven. Nebude však fungovat, pokud knihovníci nebudou chtít naslouchat lidem, pro které chtějí vytvářet služby, akce, programy. Hlavní předpoklad je tak nastavení knihovny.”</i></p> <p>Bc. Jan Delong Zaměstnanec Knihovny Třinec</p>

Vizuál PDF metodiky

