

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	Trojkombová kombinace nástrojů <i>zážitek - přednáška - diskuze</i> pro účinné zážitkové workshopy
Interní evidenční číslo v projektu	69301_02

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>
<p>Popis cílové hodnoty v projektu CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_124/0006474 <i>Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách</i></p> <p>(aktualizace 1/2020)</p>	<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 akcelerovaných projektů, tak realizační tým zajišťující chod a fungování projektu.</p>

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, u kterých existuje ze strany knihovníků stereotypní vnímání, nemají dostatek informací a neví jak přistupovat k jejich využívání knihoven <ul style="list-style-type: none"> ○ 1. příklad využití - lidé bez domova ○ 2. příklad využití - etnické menšiny: Romové
K jakému zlepšení by u CS očekávatelně mělo dojít?	Primární CS: knihovníci měli zážitkovou formou přehodnotit svoje postoje k uživatelským skupinám, které vnímají jako "komplikované"
	Sekundární CS: sekundárním skupinám by změna postojů knihovníků měla přinést změnu přístupu k těmto skupinám a také lepší služby ze strany knihoven
(Jaké) existují nutné podmínky pro funkčnost nástroje?	Je nutné ho dělat v přímé interakci s účastníky, je nutné si na něj vyhradit celý den (musí trvat určitou dobu).
V jakých klíčových aktivitách projektu nástroj vznikl?	KA Skauting - mapování prostředí, vyhledávání slibných inovačních nápadů, projektů a osob KA Konference o sociálních inovacích v knihovnách
Návaznost nástroje Na jiné projektové výstupy	Návaznost na evaluační zprávy projektu: Sloučená třetí a čtvrtá evaluační zpráva projektu: dopadová EO11 <i>Byl zájem o konference a volně šířitelné výstupy projektu odpovídající účelu aktivity zvýšit povědomí o možnostech sociálních inovací v knihovnách?</i> https://kisk.phil.muni.cz/komunitni-knihovna/vyzkum-a-evaluace
	Jiná návaznost - shrnutí zjištění z konference na webu, které bylo rozesíláno účastníkům jako podklad k dalšímu využití.: https://kisk.phil.muni.cz/aktualne/aktuality/jak-mohou-knihovny-reagovat-na-problematiku-bezdomovectvi-vystupy-z-workshopu https://kisk.phil.muni.cz/aktualne/aktuality/vystupy-z-workshopu-zazitkovy-workshop-romska-mladez-v-knihovnach

Určení: <i>Jaký problém / situaci pomohl nově vytvořený nástroj (inovativně) řešit?</i>	
Kdy, kým a jak byl problém identifikován?	<p>KA Skauting - bylo zjištěno, že knihovníci se bojí pracovat se skupinou lidí bez domova</p> <p>KA Skauting - bylo zjištěno že knihovníci v Ostravě mají funkční metodiku na práci s Romy v knihovnách</p> <p>KA Akcelerátor - při komunikaci s pobočkou knihovny v Brně Husovicích bylo zjištěno, že knihovnu zajímá jak pracovat s mladými Romy</p>
Detailní popis problému, pro který byl nástroj vytvořen	<p>Využití 1:</p> <p>Lidé bez domova jsou častými uživateli knihoven zvláště ve velkých městech. V KA Skauting jsme zjistili, že knihovníci vnímají skupinu lidí bez domova jako problematickou a že je tato skupina svázána častým stereotypním vnímáním ze strany knihovníků.</p> <p>Pomocí trojkombinace nástrojů zážitek - přednáška - diskuse jsme se snažili pracovat s postoji zúčastněných knihovníků a pracovat s jejich případnými stereotypy. Pro část zážitku byla zvolena procházka po městě s člověkem bez domova zaštitěná organizací Pragulic.</p> <p>Následovala krátká reflexe a poté odborná prezentace o ukončování bezdomovectví Štěpána Ripky z Platformy pro sociální bydlení. V poslední části následovala diskuse ve formátu world café (formát, kde se u stolečků "jako v kavárně" střídají diskutující; proběhne několik kol, pro každé kolo je zadána vždy jedna otázka. Zapojit se může libovolný počet diskutujících (cca 12-200)).</p> <p>Výstupy z diskuse shrnuje článek: https://kisk.phil.muni.cz/aktualne/aktuality/jak-mohou-knihovny-reagovat-na-problematiku-bezdomovectvi-vystupy-z-workshopu.</p> <p>Využití 2:</p> <p>Romské děti a mládež jsou uživateli knihoven nejen ve vyloučených lokalitách a regionech, ale v mnoha dalších našich městech a obcích. V KA Skauting jsme zjistili, že romská problematika je pro knihovny tématem, mj. bylo zjištěno že knihovníci v Ostravě mají funkční metodiku na práci s Romy v knihovnách. V KA akcelerátor bylo při komunikaci s pobočkou knihovny v Brně Husovicích zjištěno, že knihovnu zajímá jak pracovat s mladými Romy.</p> <p>Pomocí trojkombinace nástrojů zážitek - přednáška - diskuse jsme se snažili pracovat s postoji zúčastněných knihovníků a pracovat s jejich případnými stereotypy.</p> <p>Pro část zážitku byl zvolen romský hudební workshop s jazykovými vstupy k romštině.</p> <p>Poté jsme zážitek krátce reflektovali a společně přemýšleli, jaký máme jako profesionálové ve službách vztah k romskému etniku, speciálně k romským dětem a mládeži jako uživatelům knihovny. Pátrali jsme, jaké</p>

	<p>žijeme zkušenosti, stereotypy, intence.</p> <p>Na reflexi navázal expertní vstup (Kateřina Szczepaniková z IQ Roma Servis), který nás uvedl do problematiky práce s romskými dětmi a mládeží (studijní program Gendalos).</p> <p>Finální část workshopu jsme věnovali odborné diskusi ve formátu world café, kde jsme hledali konkrétní řešení a možnosti pro knihovny, které chtějí uvažovat nad prací s romskými mladými. S knihovníky diskutovali také romští mladí lidé.</p> <p>Výstupy z diskuse shrnuje článek https://kisk.phil.muni.cz/aktualne/aktuality/vystupy-z-workshopu-zazitkovy-workshop-romska-mladez-v-knihovnach.</p>
--	--

Ověření: Jakým metodickým postupem byla ověřena účinnost nástroje?	
Kdo vytvořený nástroj využil a jakou formou podal zpětnou vazbu o jeho účinnosti?	<p>Nástroj “Trojkombinace nástrojů zážitek-přednáška-diskuze pro konference” byl vytvořen projektovým týmem Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách (KISK FF MU, 6/2017 - 5/2020).</p> <p>Zpětná vazba o jeho účinnosti byla podána třemi metodami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pozorováním na místě v průběhu konání a rychlou zpětnou vazbou od přítomných účastníků; • (CAWI) evaluačním dotazníkem pro sběr okamžité zpětné vazby z konference a workshopů, které kombinovaný nástroj využívaly; • (CAWI) evaluačním dotazníkem rozesílaným ex-post s odstupem několika měsíců po akci.
Byla účinnost nástroje ověřena jednorázově nebo opakovaně?	<p>Účinnost nástroje byla ověřena u dvou konferenčních workshopů, který formát otestovaly (tj. v návaznosti na téma “Lidé bez domova a knihovny” v roce 2019 a v návaznosti na téma “Romské děti a mládež v knihovnách” v roce 2020).</p>

Úspěšnost: Pro koho a za jakých podmínek byl nástroj ověřen jako (ne)úspěšný?	
K jakému zlepšení (ne)došlo u primární cílové skupiny?	<p>Zlepšení u cílové skupiny jsme sledovali ve dvou rovinách, a to: jaký měl program na účastníky dopad, co se týče tématu/zvolené “obtížné” skupiny uživatelů, a za druhé jsme s účastníky reflektovali samotný workshopový formát.</p> <p>Využití 1 (téma Lidé bez domova a knihovny):</p>



Ex-post dotazník byl účastníkům zaslán z odstupem šesti měsíců:

- Zjišťovali jsme, jestli jim formát kombinovaného nástroje utkvěl v paměti jako celek (83,3% zcela, 16,7% téměř zcela). Na průběhu dne - formě zážitkového workshopu - by většina účastníků nic neměnila.
- Po setkání obdrželi účastníci emailem metodiku, ptali jsme se, zda a jak ji využili
(*"(...) k diskuzi s ostatními kolegy. Chci ji předat na jednání při přípravě strategie a koncepce města či kraje."*)
- Ptali jsme se, zda se za posledního půl roku v něčem změnil přístup knihovny k lidem bez domova u konkrétních účastníků workshopu.
Část dotázaných odpověděla pozitivně: (*"Ano, nahlížet na každého individuálně."*)
Pro ostatní ke změně spíše nedošlo, nebo lidé bez domova jejich knihovnu nevyhledávají.
- Zajímalo nás dopad na služby v knihovnách účastníků workshopu. Většina dotázaných řekla, že ke výrazné změně nedošlo, nicméně knihovny lidem bez domova dále nabízejí služby (*zázemí, přístup k internetu, čítárna, poradenství*), jeden z účastníků uvedl: (*"připravuje se projekt, který by měl představit příběhy lidí, co byli na ulici a dostali se zpátky"*.)
- Dále jsme sledovali, zda se u konkrétních účastníků v něčem vyvinul názor na bezdomovectví. Zde se účastníci vyjadřovali nejrozsáhleji a lze říci, že velmi jasně reflektují změny, které v nich workshop nastartoval:
(*"Pochopila jsem, že jde o vyloučené lidi, kteří postrádají komunikaci a trpí osaměním, a to je důvod, proč se dostávají do nekonečného kruhu ..."*);
(*"Prohlídka s pánem, který má zkušenost z bezdomovectvím, mi mnohé ujasnila. Především přínos individuálního přístupu a nefunkčnost plošných opatření..."*);
(*"Dost často o něm přemýšlím."*).

Celkově lze shrnout, že workshop zapůsobil na osobní postoje části zúčastněných knihovníků, nicméně neměl sám přímo dostatečnou sílu pohnout skladbou služeb knihoven (ve sledovaném časovém horizontu).

Využití 2:

Na ex-post dotazník účastníci odpovídali z odstupem dvou měsíců od konání workshopu:

- Dobře si všechny části workshopu vybavuje většina respondentů (83%), ostatní se účastnili jen některé z částí. Z hlediska formátu workshopu by na něm respondenti nic neměnili, objevil se návrh, aby se diskusní části zúčastnili také muzikanti ze zážitkové části.
- Účastníci ocenili možnost nahlédnout do shrnutí diskuse po workshopu, kdy jim byl zaslán článek zpracovaný pro web k dalšímu využití.



(“Skvělé shrnutí a uvědomění toho, k čemu jsme se vlastně společně dobrali během celého workshopu a následně během world cafe. Je fajn, mít možnost se k textu v budoucnu v případě potřeby vrátit. Líbí se mi, že článek je podrobně rozepsaný a věnuje se i detailům, které si třeba člověk nemusel při workshopu úplně uvědomit.”

“Bylo přínosné si aktivity a jejich výsledky připomenout a znovu se nad celým tématem zamyslet.”

“Výstupy byly užitečné, oceňuji zejména grafické znázornění.”)

- Na otázku, zda se jejich přístup k romské mládeži se po workshopu nezměnil, většina účastníků odpověděla, že ne. Jedna z účastnic nás však seznamuje se s vými nejnovějšími plány: *“Ano (pozn.: ano, změnil se). V říjnu se bude konat autorské čtení romských autorů (snad první romská kulturní akce v Blansku), ráda bych zařadila do edukačního programu pro nejmladší žáky ZŠ lekci na téma Romská pohádka, ráda bych uspořádala nějaký zážitkový víkendový workshop věnovaný romské kultuře (zpěv, tanec, výtvarný projev, ...) - jsem zvědavá, co to vlastně ve městě udělá.”*
- Na otázku týkající se služeb knihovny pro Romskou mládež účastníci vyzdvihli především spolupráci se ZŠ: *“My pracujeme spíš s dětmi a mládeží při besedách se ZŠ, od podzimu máme v knihovně romského asistenta, který se dětem také věnuje, chodí k nám spíš mladší děti, pro které děláme zábavná odpoledne, soutěže, rádi si povídají.”*
“Romská mládež do knihovny nechodí, pokud ano tak se třídou.”
- Nakonec jsme se zajímali, zda se v něčem workshopem změnil názor účastníků na romskou mládež. Zde - stejně jako při prvním konání workshopu před rokem - nastala nejcitelnější změna:
“Myslím, že jsem lépe pochopila sociální a kulturní odlišnosti a z toho plynoucí problémy (...);
“Přišlo mi důležité, že zazněly potřeby a problémy mladých Romů, které si my jako majorita často ani neuvědomujeme (...);
“Myslím, že jsem měla díky diskuzi prostor se nad tím skutečně zamyslet a prozkoumat, jaký k tomu mám postoj, sledovat, jak to vidí ostatní a zvláště ti, kteří se touto problematikou zabývají dlouhodobě. Myslím, že nyní Romskou mládež vnímám "blíže" - ne jako něco, co tu někde je a s čím se pořádně nese setkávám, ale jako lidi, kteří jsou zajímaví a jsou součástí života mnoha (nejen) knihovnic a knihovníků. (...).”
- Účastníci celého workshopu hodnotili jako přínosný:
“Celý workshop byl perfektně vymyšlen, bylo hodně přínosné den začít hudebním workshopem, myslím, že jsme se během něj na sebe všichni lépe napojili a poznali se. Byl to super začátek k sítování a navazování vztahů.”;
“Bylo to pro mne hodně inspirativní, ovlivnilo mě to.”;

	<p><i>“Líbilo se mi zpívání jako prolomení ledů, uvolnění a vlastně i naladění se na témata, která jsme posléze probrali při diskuzích”.)</i></p> <p>Celkově lze druhé testování formátu nástroje shrnout obdobně jako první, tj. že workshop zapůsobil na osobní postoje části zúčastněných knihovníků, nicméně neměl sám přímo dostatečnou sílu pohnout skladbou služeb knihoven (ve sledovaném časovém horizontu).</p>
<p>Jaké faktory ovlivnily (ne)úspěch nástroje?</p>	<p>Vliv na osobní postoje přičítáme zjm. silnému osobnímu zážitku v rámci workshopu (tj. prohlídka města s Pragulic, hudební workshop s Romskými hudebníky). Slabší dopad na služby knihovny může být dán samotnou skutečností, že:</p> <ul style="list-style-type: none"> • workshopy předkládaná problematika je komplexní, • byly vybírány cílové skupiny, které knihovníci dlouhodobě vnímají jako “obtížné”, • workshopy cílily spíše na osobní posun v postojích knihovníků a nedostatečně se zabývaly strategiemi, které by knihovny mohly přímo využít pro zavádění nových služeb. <p>Máme však za to, že zážitek může být dlouhodobější pozitivní dopad a nabyté znalosti, postoje a kontakty účastníků se “zúročí” ve chvíli, kdy jejich knihovna bude o dané cílové skupině a službách uvažovat v budoucnu.</p>
<p>Jaké bariéry a omezení byly identifikovány během ověřování účinnosti nástroje?</p>	<p>Workshopy cílily spíše na osobní posun v postojích přítomných knihovníků (účastníků) a nedostatečně se zabývaly strategiemi, které by knihovny mohly přímo využít pro zavádění nových služeb</p>

<p>Udržitelnost: Jak je umožněna přenositelnost a šířitelnost nástroje?</p>	
<p>Přenositelnost: jiné lokality / jiné typy knihovny / jiné...?</p>	<p>Formát workshopu je přenositelný. Mohou ho využívat další organizátoři workshopů cílicí na změnu mindsetu u účastníků, a také knihovníci v knihovně pro práci s uživateli a stakeholdery. Formát podporuje participaci, zapojení a “přivlastnění”/osvojení závěrů účastníky.</p>
<p>Šířitelnost: online forma</p>	<p>Vznikly metodické články, které popisují formát (průběh workshopů) i jejich závěry a jsou vhodné k inspiraci a šíření:</p>
<p>Dostupnost nástroje:</p>	<p>https://kisk.phil.muni.cz/aktualne/aktuality/jak-mohou-knihovny-reagovat-na-problematiku-bezdomovectvi-vystupy-z-workshopu</p>

<https://kisk.phil.muni.cz/aktualne/aktuality/vystupy-z-workshopu-zazitkovy-workshop-romska-mladez-v-knihovnach>

Použití: *Jak by měl být nástroj používán?*

Zážitkový workshop s cílem změny mindsetu u účastníků postavený na trojkombinaci *zážitek-přednáška-diskuze* může fungovat samostatně, nebo být interaktivní součástí odborných konferencí, které mu budou schopny alokovat alespoň jeden celý den.

Hodí se všude tam, kde je potřeba pracovat s odbouráváním stereotypů, špatných nebo malých zkušeností s cílovou skupinou, u kontroverznějších témat.

Po našich zkušenostech bychom doporučili workshop koncipovat jako dvoudenní, aby na trojkombinaci *zážitek-přednáška-diskuze* mohla navazovat část, která se bude věnovat strategii zavádění nových služeb v knihovně, nebo designový workshop, kde budou služby přímo navrženy (tento formát jsme ale pilotně nevyzkoušeli).

Vizuál: fotografie z realizace jsou k dispozici v uvedených webových člancích.

1. krok: zážitek s cílovou skupinou (hudební workshop – testování 2020)



2. krok: odborná přednáška (zajištěná externím expertem / NGO / apod.)

3. krok: řízená diskuze (formát: World Café)

