

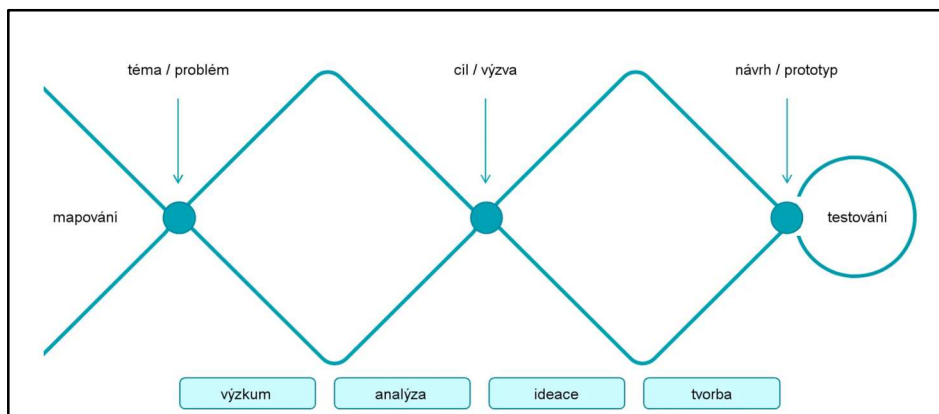


Informace o projektu

Název projektu	Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách
Registrační číslo projektu	CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_124/0006474
Příjemce	Masarykova univerzita v Brně, Filozofická fakulta, KISK
Doba realizace projektu	2017 - 2020

2. Průběžná evaluační zpráva projektu CIDES

Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách



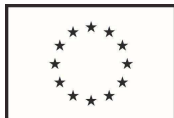
dvojdiamant jako základ Inkubátorů



Kabinet informačních studií a knihovnictví
Ústav české literatury a knihovnictví
Filozofická fakulta MU

Informace k dokumentu

Výstup klíčové aktivity	KA 5 Evaluace
Zpracovatel	Interní evaluační tým projektu senior evaluátor: Ing. Jiřina Svitáková, MBA, Ph.D.
Hodnocené období	1.1.2018 - 31.7.2018 (zhodnocení prvních inkubátorů)
Příloha ZoR	ZoR č.3 projektu, 30.9.2018



Obsah

Úvod	3
Cíle zpracování PEZ2 projektu	3
Rekapitulace metodologie EO	4
Zhodnocení procesních evaluačních otázek	5
EO2 Do jaké míry je projekt realizován v souladu s plánem a předpoklady?	5
Detailněji k průběhu jednotlivých KA:	5
Změny v harmonogramu projektu	8
Revize teorie změny	8
Vývoj hodnot indikátorů	9
Vyhodnocení rizik	9
EO3 Jaké očekávané a neočekávané faktory podpořily úspěšnou realizaci projektu?	10
EO4 Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?	11
Zhodnocení dopadových evaluačních otázek	13
EO5 Do jaké míry naplnila KA Inkubátor svůj cíl zvýšit schopnost designového myšlení u účastníků?	13
Příprava, přihlašování a hodnocení Inkubátorů	13
Hodnocení Inkubátoru I. v Praze (duben 2018)	16
Hodnocení Inkubátoru II. v Brně (květen 2018)	22
Ex-post hodnocení Inkubátorů I a II (září 2018)	27
Impulzy pro vyzkoušení jiného formátu INK v 2019	32
Závěry a doporučení PEZ2	33
Zdroje pro zpracování PEZ2	34
Příloha 1 Podklad k pozorování na místě	35
Příloha 2 Otázky dotazníkových šetření	38



Úvod

Druhá evaluační zpráva (PEZ2) navazuje na Evaluační plán (EP) projektu **Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách (CIDES)** a PEZ1.

Dle textu výzvy 03_15_124 je evaluace povinnou klíčovou aktivitou, která probíhá po celou dobu realizace projektu. Klíčová aktivita (KA) Evaluace očekává v průběhu projektu vytvoření 7 výstupů, a to EP, pěti průběžných evaluačních zpráv (PEZ1-5) a jedné souhrnné závěrečné evaluační zprávy (ZEZ).

Na realizaci KA Evaluace se v realizačním týmu podílejí zejména následující pozice:

- Senior evaluátor: **Ing. Jiřina Svitáková, MBA, Ph.D.**
- Junior evaluátor: **Mgr. Roman Novotný**
- Odborný gestor projektu: **PhDr. Ladislava Zbiejczuk Suchá, Ph.D.**
- Odborný gestor projektu: **Mgr. Eliška Bartošová**

Za vytvoření EP, zpracování evaluačních zpráv, koordinaci evaluačních aktivit, průběh a metodiku evaluace je zodpovědný senior evaluátor, kterého lze kontaktovat na jirina.svitakova@gmail.com nebo +420 724 344 816.

Cíle zpracování PEZ2 projektu

PEZ2 je vzhledem k fázi projektového cyklu zaměřena na zhodnocení průběhu a okamžitých dopadů první vlny inkubátorů sociálních inovací v knihovnách (KA02). Z hlediska času hodnotí přibližně období **od ledna do července 2018**.

Cíle PEZ2 jsou:

1. zodpovědět **procesní evaluační otázky** (EO) určené pro všechny PEZ v EP:
 - EO2 *Do jaké míry je projekt realizován v souladu s plánem a předpoklady?*
 - objasnit změny v realizaci projektu a projektovém harmonogramu
 - překontrolovat platnost vazeb a rozsahu teorie změny projektu
 - zhodnocení vývoje v oblasti rizik
 - EO3 *Jaké očekávané a neočekávané faktory podpořily úspěšnou realizaci projektu?*
 - interní faktory vázané na členy týmu a příjemce dotace
 - externí faktory vycházející z vývoje prostředí, spolupráce partnerů, ad.
 - EO4 *Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?*
 - platnost definice problému a jeho příčin z období formulace projektu
 - vyhodnotit zapojení klíčových stakeholderů
2. zodpovědět **dopadovou EO** určenou pro PEZ2 v EP projektu:
 - EO6 *Do jaké míry naplnila KA Inkubátor svůj cíl zvýšit schopnost designového myšlení u účastníků?*



1. Rekapitulace metodologie EO

Kapitola obsahuje výběr z evaluační matice EP projektu platný pro PEZ2.

PROCESNÍ OBLAST EVALUACE					
Evaluační otázky	Nástroje sběru dat, zdroje dat a velikost vzorku	Metody vyhodnocení a analýzy dat	Periodicit a sběru dat	Příspěvek k vyhodocení kritéria	Ev. výstupy
EO2 Do jaké míry je projekt realizován v souladu s plánem a předpoklady?	Desk research interní evidence projektu Rozhovory s manažerem projektu a týmem	Komparace aktuálních údajů vůči plánu	Při zpracování všech PZ	Účinnost Úspornost	Všechny EZ
EO3 Jaké očekávané a neočekávané faktory podpořily úspěšnou realizaci projektu?	Rozhovory s manažerem projektu a garanty aktivit - KA1 Skauting - KA2 Inkubátor - KA3 Akcelerátor	Kvalitativní syntéza zjištění	Vždy po ukončení běhu aktivity (opakuji se)	Účelnost Účinnost	Všechny EZ
EO4 Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?					

DOPADOVÁ OBLAST EVALUACE					
Evaluační otázky	Nástroje sběru dat, zdroje dat a velikost vzorku	Metody vyhodnocení a analýzy dat	Periodicita sběru dat	Příspěvek k vyhodocení kritéria	Ev. výstup
EO6 Do jaké míry naplnila KA Inkubátor svůj cíl zvýšit schopnost designového myšlení u účastníků?	(*) Sběr okamžité zpětné vazby formou dotazníkového šetření (CAWI) po jednotlivých dnech průběhu inkubátoru (1, 2, 3+4) - od účastníků (zástupců knihoven) - od mentorů (pokud neproběhla ZP ústně). Pozorování na místě evaluátorem. Sběr zpětné vazby s odstupem (ex-post) formou CAWI v září 2018 u účastníků INK.	Kvantitativní vyhodnocení uzavřených otázek. Kvalitativní vyhodnocení otevřených otázek.	Vždy po ukončení běhu aktivity. (INK I.) v dubnu a v květnu 2018 (INK II.) na jaře 2019.	Účelnost Úžitečnost	2 PEZ 4 PEZ

(*) v EP byl předpokládán jednodušší design, který měl spočívat v jednom sběru dat po ukončení aktivity, původní text: *Dotazníkové šetření u zástupců knihoven, kteří dokončí KA Inkubátor v plném rozsahu. Požadován bude jeden dotazník za knihovnu i v případě více účastníků z jedné instituce. CAWI může být nahrazeno polostrukturovaným rozhovorem ve stejné struktuře.* Vzhledem k tomu, že metodicky byl Inkubátor I. uchopen jako jedno setkání týdně v průběhu měsíce, nikoliv jako pětidenní blok zvažovaný v době přípravy projektové žádosti, tak byl z rozhodnutí garanta Inkubátoru sběr zpětné vazby rozšířen, aby bylo možné reagovat na zpětnou vazbu účastníků ihned, z týdne na týden. Na závěr byl doplněn sběr ex-post sběr dopadových dat (s odstupem několika měsíců).



2. Zhodnocení procesních evaluačních otázek

V této kapitole je zhodnoceno plnění EO, které dle EP projektu (evaluační matice) náleží v oblasti procesní evaluace do PEZ2.

2.1. EO2 Do jaké míry je projekt realizován v souladu s plánem a předpoklady?

Z hlediska plánovaného průběhu projektu a jeho očekávaných výstupů **projekt probíhá plně v souladu s plánem a je rozšiřován oproti předpokladům**. Nedošlo k žádným zásadním změnám ve smyslu vyřazení či omezení klíčové aktivity ani nezpracování výstupu.

2.1.1. Detailněji k průběhu jednotlivých KA:

KA01 Skauting - aktivita probíhala od zahájení projektu do ledna 2018, tvořila většinu činností projektového týmu během prvních šesti měsíců a oproti návrhu projektu byla během realizace významně rozšířena. V současné době je první fáze skautingu v knihovnách uzavřena, tým pracuje se získanými daty, finální znění analytické zprávy je v přípravě.

- Tým počítá s možností, kdy by bylo potřeba dál skautovat v knihovnách. V tom případě by ale byla připravena jiná sada výzkumných otázek. Jsou zvažovány možnosti zjistit skautingem (například) v knihovnách zájem o kurz komunitního koordinátora nebo mapování komunit, případně by byly otázky zaměřeny na jinou cílovou skupinu, zapojení zřizovatele, apod.

KA02 Inkubátor pro sociální inovace v knihovnách - intenzivní činnosti spojené s přípravami inkubátoru začaly probíhat po dokončení skautingu na začátku ledna 2018. V současné fázi projektu proběhla aktivita Inkubátor I, která v sobě obsahovala dva samostatné běhy:

- INK1 v MKP v Praze (v dubnu 2018)
- INK2 v Brně (v květnu 2018)

Detailně je tato KA v této PEZ vyhodnocena v kapitole u [zhodnocení dopadových EO](#).

KA03 Akcelerátor sociálních inovací v knihovnách - je řešen z hlediska metodické a časové návaznosti aktivit (realizace prvního běhu začíná na podzim 2018 a bude obsahem PEZ3). Byla oslovena řada potenciálních sponzorů pro projekty v Akcelerátoru, kteří by poskytli zapojeným knihovnám finanční podporu pro realizaci změny, zatím s nejasným výsledkem. Akcelerátor metodicky navazuje na Inkubátor, výběr projektů do tohoto programu a forma podpory tedy musí reflektovat průběh a závěry z Inkubátoru.

Současně se zahájením podpory prvním projektům se předběžně již nyní ukazuje, že náročnost podpory akcelerací jednotlivým knihovnám bude obsahově širší a kapacitně



náročnější, než bylo plánováno v projektové dokumentaci. Knihovny jsou designovému myšlení a designovému procesu otevřeny/uzavřeny různou měrou a nelze jim pouze nabízet experty na řešení jejich témat, ale je nutné je zvolna mentorsky vést celým procesem s trvalým zapojením člena týmu CIDES. Pravděpodobně tedy nepůjde o dva samostatné akcelerační bloky (byl plánován podzim 2018 a podzim 2019 s 5ti a 5ti projekty), ale o průběžné vstupování projektů do akcelerační podpory trvající až do konce roku 2019.

KA04 Konference o sociálních inovacích v knihovnách - aktivita vztažená ke Konferenci I byla zhodnocena v PEZ1 (proběhla na začátku února 2018). Pro Konferenci II již byly zahájeny přípravy. Tým ji chce pojmout v jiném, více na praxi zaměřeném stylu, než byla první konference, která cílila především na osvětu o sociálních inovacích v knihovnách.

Další složkou této KA, která se v projektu ukazuje jako velmi významná, je budování komunity, včetně účasti na odborných knihovnických akcích a poskytování odborné podpory i mimo hlavní projektové aktivity:

Komunita

- **Projekt se podstatně více, než jak vyplývá z projektové dokumentace, trvale věnuje vytváření komunity** (networkingu a celkově vytváření partnerských vazeb s knihovny a knihovníky, experty, stakeholdery) **a získávání podpory pro projektové aktivity a jeho cíl.**
 - Komunikace projektu je postavena především na osobní bázi (jednání one-to-one, návštěva osobně přímo v knihovně, týmová schůzka s expertem). Rozsah těchto jednání/konzultací je zcela mimořádný. V současné chvíli jde o **setkávání a konzultace s více než šedesáti odborníky**, přičemž je tento seznam stále rozšiřován.
 - Projektový tým aktivně vyhledává a využívá ke komunikaci o projektu vůči okolí příležitosti organizované mimo projekt, jako jsou odborné konference a setkání organizací v tématu knihovnictví.
- Odborná gestorka projektu se v jeho průběhu aktivně zapojila do činnosti Komunitní sekce SKIPu a komunikuje také se zástupci Priority 2 SDRUKu, kdy ačkoliv tyto dvě organizace řeší stejné téma "komunitní knihovny", není v současné době mezi nimi nastavena praktická spolupráce.

Konference Knihovny Současnosti 2018 v Olomouci

- Členové týmu se této pravidelné největší knihovnické konference v ČR zúčastnili jako účastníci již hned po zahájení projektu v roce 2017 jako posluchači, ale v roce 2018 během ní vystupovali také jako speakeři s několika příspěvky tématicky navázanými na aktivity projektu CIDES:
 - Infobox: "Projekt sociální inovace v knihovnách" / Mgr. Eliška Bartošová
 - Infobox: "Co se vylíhlo v Inkubátoru sociálních inovací?" / Mgr. Tomáš Štefek
 - Odborná přednáška: "Ještě lepší služby knihoven. Designované pro lidi a s lidmi" / Mgr. Tomáš Štefek
 - Aktuální a klíčové projekty českého knihovnictví: "Ověřeno.cz" / RNDr. Tomáš Řehák, MKP (Jde o jeden z projektů podpořených v Inkubátoru II.)



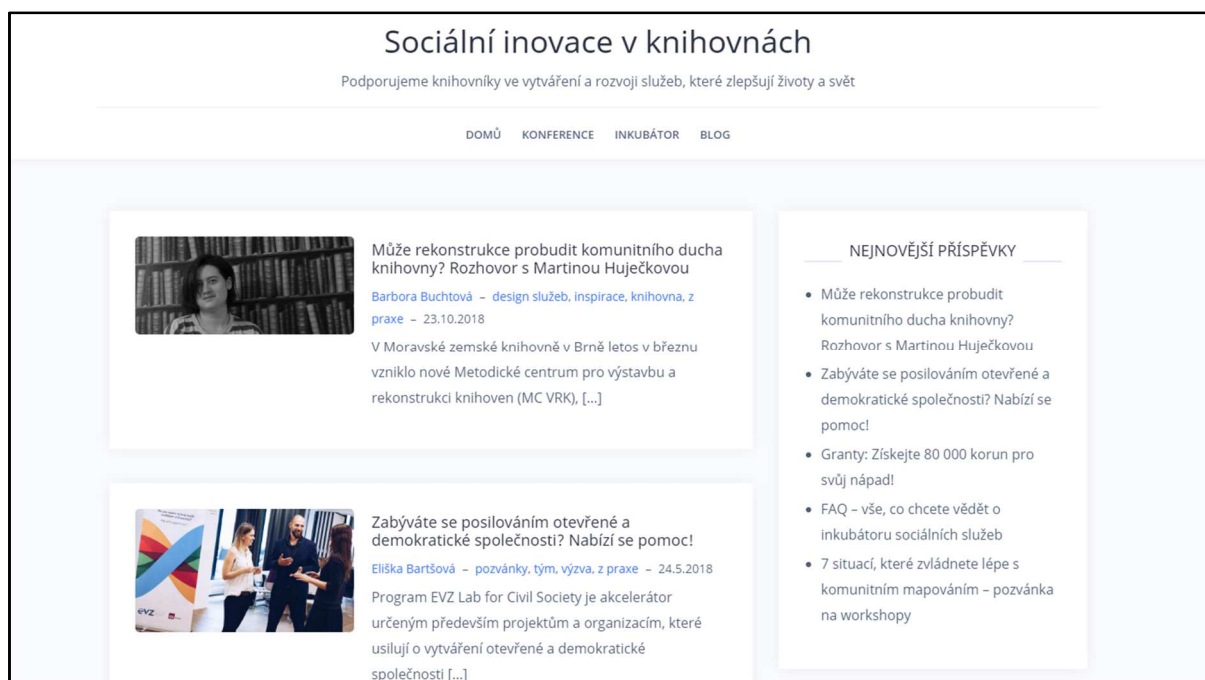
Konference NEXT Library Berlin 2018

- účast projektu za účelem networkingu a k načerpání informací z evropské úrovně k zaměření na inovační prostředí v evropských knihovnách s plánem, že v ročníku 2019 zástupce projektu CIDES bude i prezentovat tento český projekt ve vlastním bloku.

Blog na webu projektu

- tým začal aktivně plnit nejen webové stránky projektu <http://komunitni.knihovna.cz/> věcným obsahem, ale také psát články pro část blog: <http://komunitni.knihovna.cz/blog/>

Cílem je co nejvíce rozšířit to, co se již v projektu udělalo i co tým aktuálně dělá všem spolupracujícím osobám na projektu i knihovnické veřejnosti a vyzývat k diskuzi nad tématy a ke sdílení zkušeností.



(Ilustrace, printscreen landpage blogu k 25.10.2018)

LibDesignSocial - nové zpracování metod ve stylu oblíbených karet LibDesign

- pro podporu designérské práce knihovníků při přípravě nových služeb zpracoval projektový tým sadu karet, kdy každá z nich slouží jako inspirativní návod, jak využít v praxi konkrétní metodu. Logika karet tentokrát nesleduje designový proces, ale cyklus sociální inovace podle MPSV.



2.1.2. Změny v harmonogramu projektu

V aktuální fázi projekt CIDES probíhal bez změn v harmonogramu. Výhledově lze očekávat, že se prodlouží doba působení/podpory projektů v KA 3 Akcelerátor až do jara 2019 nebo individuálně do konce projektu. Možná bude v rámci několika měsíců posunuta konference v návaznosti na dostupnost hlavních speakerů. Ani jedno však nebrání hladké realizaci projektu.

Aktualizovaný harmonogram projektu CIDES

	KA1 - SCOUTING	KA2 - INKUBÁTOR	KA3 - AKCELERÁTOR	KA4 - KONFERENCE	KA 5 - EVALUACE
6/2017	Mapování stavu				
7/2017	prostředí v knihovnách				Evaluační plán
8/2017	Vyhledávání slibných				
9/2017	inovačních nápadů,			Přípravy obsahu,	
10/2017	projektů a osob			domlouvání expertů,	
11/2017	Analýza dat, formulace			příprava webu,	
12/2017	zjištění ze scoutingu.	Příprava Inkubátoru		konference a	
1/2018	Zpracování výstupů.	vytvoření metodik		workshopů	PEZ1 - procesní
2/2018		pro designové sprinty		Konference 2017 (I)	(6m realizace projektu)
3/2018		"Infodny" v krajích			(t. ZoR II. k 31.3.2018)
4/2018	průběžný				
5/2018	scouting	Inkubátor 2018 (I + II)			
6/2018					
7/2018			příprava Akcelerátoru		PEZ2 - po Inkubátoru
8/2018					2018 (I a II)
9/2018					(t. ZoR III. k 30.9.2018)
10/2018			Akcelerátor 2018 (I)		
11/2018					
12/2018				Konference 2018 (II)	
1/2019		příprava Inkubátoru			
2/2019					PEZ3 - po Akcelerátoru
3/2019					2018 (I)
4/2019					
5/2019		Inkubátor 2019 (III + IV)			
6/2019					
7/2019			příprava Akcelerátoru		PEZ4 - po Inkubátoru
8/2019					2019 (III a IV)
9/2019					
10/2019			Akcelerátor 2019 (II)		
11/2019					
12/2019				Konference 2019 (III)	PEZ5 - po Akcelerátoru
1/2020					2019 (II)
2/2020					
3/2020					
4/2020					Závěrečná
5/2020					evaluační zpráva

2.1.3. Revize teorie změny

TZ projektu v současné fázi projektu nevyžaduje revizi, pravděpodobně bude aktualizována v PEZ3 v souvislosti s výběrem projektů do KA Akcelerátor.



2.1.4. Vývoj hodnot indikátorů

Hlavní indikátory - povinná cílová hodnota	Název/číslo	Vstupní hodnota	Cílová hodnota	Hodnota dosažená k 31.8.2018	Typ indikátoru
	(60000) Celkový počet účastníků	0	146	42	Výstup
	(69301) Počet experimentálně či kvazi-experimentálně ověřených nových nástrojů	0	10	0	Výstup
	(80500) Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních)	0	17	3 (EP, PEZ1, PEZ2)	Výstup

Vzhledem k dosavadnímu průběhu projektu v souladu s plánem a očekáváními lze i nadále předpokládat, že cílové hodnoty indikátorů budou během realizace projektu naplněny.

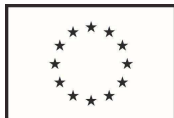
2.1.5. Vyhodnocení rizik

V návaznosti na analýzu rizik, která byla provedena v EP, se v současné době ani jedno z rizik (1 - 13) nevyvinulo do stavu nutného k řešení.

Riziko, které nebylo původně identifikováno, ale bylo vyzorováno v průběhu inkubátoru je opak rizika č.10:

10	Mezi hodnoty projektu, které mají být propracovány a šířeny mezi knihovny, patří odvaha experimentovat. Cílem je tedy v rámci KA Inkubátor i KA Akcelerator podporovat i odvážné nápady (zkoušet složitější inovace). Tímto přístupem roste riziko neúspěchu při využití konkrétní inovace v konkrétní knihovně.	8 nižší střední riziko	4	2	Riziko projekt bude předcházet pečlivým posouzením nápadů se zapojením expertů se zkušenostmi z Čech i zahraničními. Zcela neúspěch v zavádění inovativních služeb u partnerských knihoven eliminovat nelze a při cílení na složitější inovace (nevyužití creaming-off efektu) by to bylo kontraproduktivní – v případě vzniku neúspěšných inovací bude projekt zkoumat faktory neúspěchu, jejichž zjištění je stejně cenné, jako zjištění faktorů úspěchu.
----	---	---------------------------------	---	---	---

V první vlně Inkubátorů (I. a II.) se naopak oproti popsanému riziku č.10 ukázalo, že **ochota experimentovat a zkoušet složitě inovace je u knihovnických týmů velmi nízká**. Ačkoliv se projektový tým snažil od začátku klást důraz na vznik silných prototypů služeb, tak ty, které v průběhu inkubátoru vznikly, nebyly silné ve smyslu inovativnosti a společenského



dopadu. Projektový tým pak po prvním běhu inkubátoru reagoval úpravou metodiky pro druhý běh tak, aby byly vznikající prototypy posíleny. Podařilo se to jen do určité míry - "brněnské" (II.) prototypy byly silnější než "pražské" (I.) - přesto je před druhou vlnou inkubátorů (III. a IV.), která je plánována na jaro 2019, již nyní řešeno, jaký jiný metodický přístup by bylo možné použít, aby participující knihovny byly ochotny zkusit složitější inovace.

2.2. EO3 Jaké očekávané a neočekávané faktory podpořily úspěšnou realizaci projektu?

- **Očekávané interní faktory úspěšné realizace (tým, příjemce dotace)**
 - podpora a aktivní účast vedení KISK MU na aktivitách projektu
 - výběr kompetentních členů projektového týmu a to včetně **schopnosti reagovat na nutné změny na pozicích** (fluktuace způsobená odchody na mateřskou dovolenou, stěhováním, ad.)
 - schopnost týmové i samostatné práce u všech členů týmu
 - zapojování studentů do podpůrných aktivit projektu navyšuje kapacity týmu a přímo přispívá ke zvýšení kvality realizace (např. přepisy dat z rozhovorů, spoluorganizace workshopů inkubátoru, přípravy konferencí, ad.)
Pro vzájemnost spolupráce mezi KISKem s jeho studenty a projektovým týmem CIDES, spolupracují členové týmu v podzimním semestru na zajištění předmětu DISRI (*Design informačních služeb, rozhraní a interakcí*)
 - dobrá spolupráce se zázemím MU a se zázemím partnera Knihovny Třinec
- **Neočekávané interní faktory úspěšné realizace (tým, příjemce dotace)**
 - vysoká různorodost týmu, která značně zvyšuje jeho dosah a možnosti ve využívání sociálního kapitálu jednotlivých členů týmu (například pro zapojování mentorů, expertů, knihoven, apod.)
 - ochota všech členů týmu pracovat v širších souvislostech nad rámec pracovní náplně dané popisem projektu bez navýšení finančního ohodnocení za odvedenou práci, a také **ochota pracovat v nestandardních podmínkách** - projektový tým byl vzhledem k rekonstrukci a stěhování příjemce dotace několik měsíců bez projektové kanceláře, tedy i bez přístupu k tiskárně, bez zasedací místnosti, s omezenou podporou sekretariátu. Porady týmu probíhaly doma u projektové manažerky, setkání s partnery a experty v kavárnách, nebo v jejich prostorách. Vzhledem k aktuální nedostupnosti listinných dokumentů musela být odložena i kontrola na místě z MPSV. Zvládnutí této situace bez jakéhokoliv negativního vlivu na harmonogram a realizaci projektu svědčí minimálně o dobré vůli a zájmu na dobré realizaci projektu u všech členů týmu.
- **Očekávané externí faktory úspěšné realizace (prostředí, spolupráce partnerů)**
 - efektivní využití spolupráce se zahraničními i českými odborníky
 - správné načasování projektu vzhledem ke stavu prostředí



- **Neočekávané externí faktory úspěšné realizace (prostředí, partneři, ad.)**
 - V současné chvíli se jedná o **možné synergii** s jinými projekty podporovanými z ESF (např. projekt FDV Místa zblízka¹).
 - projekt se po podání přihlášky přes náročné výběrové řízení dostal mezi podpořené projekty v **EVZ Lab for Civil Society**. Tím jsou posilovány kompetence členů realizačního týmu, protože se účastní vzdělávání a konzultují s mentory pro zvýšení vlastní, již tak vysoké, kvalifikace. Pozitivní skutečností je také možnost networkingu s ostatními vybranými týmy, které dlouhodobě a se zkušeností dělají odbornou práci, kdy došlo vzájemně k několika dílčím propojením. Zajímavou zkušeností pro členy projektového týmu byla v rámci aktivit EVZ LAb nutnost opakovaně prezentovat záměr a průběh projektu CIDES před odborným publikem.

2.3. EO4 Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?

- Projekt musí velmi citlivě reagovat na kapacitu (jak personální, tak finanční) každé jednotlivé knihovny, se kterou navazuje spolupráci. Je nutné mít na zřeteli, že zapojení do projektu je pro knihovnu “práce navíc”, na kterou si dobrovolně vyčleňuje svoje kapacity, ale zároveň je nutné důsledně trvat na kvalitě dohodnuté spolupráce (např. na dohodnutém rozsahu účasti na aktivitách projektu), aby byl naplněn smysl aktivit projektu.
 - Během Inkubátoru se tato již dříve identifikovaná překážka, omezení v kapacitě knihoven, ukázala jako závažná zejména při **požadavku účastnit se rozsáhlejších aktivit**. Knihovny jsou schopny vyslat zástupce na jednorázovou akci, ale zajistit stálou účast na aktivitě, která trvala 5 dnů v jednom měsíci, byl pro část knihoven značný problém.
 - Pro vzdálenější knihovny bylo také problematické opakované dojíždění na místo konání aktivity (např. z Českých Budějovic do Brna).
 - Jeden inkubátor probíhal v Praze, což bylo logisticky náročné pro brněnský realizační tým a mentory.
- Projekt se při podpoře sociálních inovací v knihovnách v praxi střetává s nižší motivací zajímat se o toto téma, protože není přímo navázané na další benefity knihovny. Zaměstnanci knihoven jsou často **zahlceni řešením základnějších věcí** spojených s fungováním knihoven (rekonstrukce, přechody na nové IT systémy, GDPR, ad.) Sociální inovace a služby v knihovnách je téma, které obecně v knihovnictví silně zaznívá, ale lokální knihovny nic nenutí jej doopravdy řešit. Ochota věnovat tomu veškeré potřebné zdroje tak vždy musí vycházet z vnitřní motivace knihoven, nikoliv z nějakých externích faktorů.

¹ <http://www.fdv.cz/mista-zblizka>



- V návaznosti na mapovací workshopy a následně průběh Inkubátoru bylo zjištěno, že knihovny si ani po podpůrném workshopu **nejsou schopny samostatně zmapovat lokální témata a potřeby**. Je to překážka, se kterou se projekt musí vypořádat (např. úpravou designu Inkubátoru), protože předpokládal, že toho již při přihlášení se do Inkubátoru knihovny schopny budou.
- Překážkou zvyšující obtížnost realizace projektu je **projektová a univerzitní byrokracie**, která jen obtížně stíhá rychlost projektu a potřebu změn (např. při uzavírání DPP ke spolupráci s experty).



3. Zhodnocení dopadových evaluačních otázek

V této kapitole je zhodnoceno plnění EO5, která dle EP projektu (evaluační matice) náleží v oblasti dopadové evaluace do PEZ2.

3.1. EO5 Do jaké míry naplnila KA Inkubátor svůj cíl zvýšit schopnost designového myšlení u účastníků?

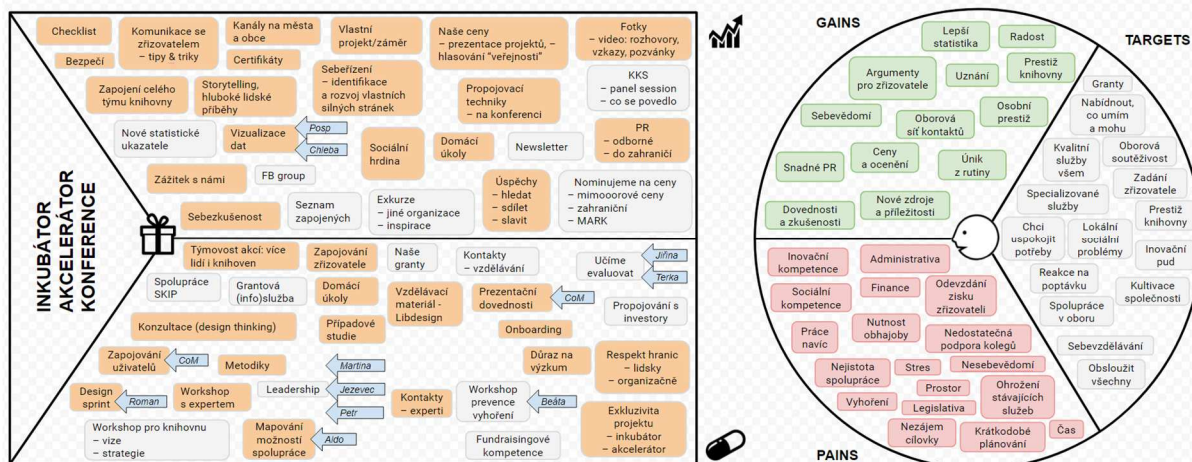
Shrnutí vln I. a II. Inkubátoru (2018)

- Inkubátor I. probíhal v dubnu 2018 jako pilot v Městské knihovně v Praze, která zajistila všechny týmy účastníků, jeho realizace byla domluvena s ředitelem knihovny a nebylo tedy nutné připravovat přihlašovaci řízení.
- Inkubátor II. probíhal od poloviny května 2018 v Brně. K účasti se přihlásily týmy z různých knihoven v ČR.
- Oba inkubátory byly připraveny jako pětidenní, ve formě celodenního setkání 1x týdně s jedním dvojdnem (1, 2, 3+4, 5).

3.1.1. Příprava, přihlašování a hodnocení Inkubátorů

Při přípravě věcného obsahu KA Inkubátor využíval projektový tým kromě základních postupů, jako je rešerše nebo brainstorming, také metodické nástroje. Osvědčilo se zejména vytvoření VPC (Value proposition canvas) - “abychom si v průběhu designování metodiky ověřovali, že tou metodikou pokrýváme cíle a že využíváme maxima příležitostí”.

Value proposition canvas pro KA Inkubátor projektu CIDES





V období mezi I. a II. vlnou byla připravena **příhláška do Inkubátoru**, při jejíž přípravě si i sám realizační tým lépe specifikoval svoje představy a požadavky. Na závěr procesu byla příhláška pilotně testována zástupci několika knihoven. Příprava příhlášky byla náročná jak procesně, tak věcně pro knihovny, očekávalo se, že již při zpracování příhlášky provedou knihovny mapování potřeb své komunity.

Vzhledem k tomu, že tým před realizací Inkubátoru organizoval mapovací workshopy v krajích (v rámci "infodní"), měla už sama příhláška za cíl, aby se knihovny **začaly zamýšlet nad svými službami z hlediska potřeb lidí** z okolí jejich knihovny. Přes veškerou snahu se toto nepodařilo, knihovny nepřišly s problémy/potřebami, ale rovnou s konkrétními řešeními. Tento neúspěch příhlášky se nakonec podařilo obrátit ve výhodu, kdy po úpravě metodiky prvního dne, pak bylo možné s týmy jejich konkrétní záměry procházet tak, aby si uvědomovali, jaké důsledky jejich nápad má a jaký problém řeší. Přesto příště (ve vlnách INK v roce 2019) nebude proces přihlašování tak složitý, protože nenaplnil svůj účel.

Příhláška byla rozeslána několika způsoby:

- (2x) emailem na 210 knihoven (z toho na 15 metodiků s přímou výzvou doporučit a rozeslat ji svým knihovnám)
- přes Facebook (KISK, SEX, Knihovny knihovnám)
- přes Konference Knihovna.

Současně s příhláškami byla rozeslána prosba, aby knihovny poslaly zpětnou vazbu, proč se rozhodnou se do Inkubátoru nepřihlásit. **Hlavní důvody neúčasti** byly:

- *velikost knihovny (příliš velká, příliš malá)*
- *5 dní mimo knihovnu by položilo provoz knihovny (nepokryjeme služby)*
- *nesestavíme 5 členný tým (málo lidí v knihovně, není koho oslovit ze zastupitelů)* (pozn. minimum v přihlášce byl 3 členný tým, ale i ten sestavit byl problém)
- *dojíždění do Brna*
- *program knihovny je na rok dopředu daný*
- *schopní lidé v mém týmu jsou již zaměstnaní nebo přetížení*

Přihlásilo se 12 skupin zájemců z 11 knihoven, nebyl vyřazen žádný zájemce na základě příhlášky. Některé skupiny nebyly pro aktivity v inkubátoru dostatečné početné, takže byly před zahájením inkubátoru tematicky sloučeny do větších týmů. V průběhu Inkubátoru odstoupily tři z původních skupin, z toho dvě jednočlenné a jedna skupina ze vzdáleného města, u které bylo podle mentorky bylo důvodem časové hledisko (výpadek v práci, směny, nemohli by jezdit 3 ale jen 2).

Změna designu Inkubátoru oproti projektové dokumentaci z pětidenního designsprintu na samostatná setkání 1x týdně s jedním dvojdnem (1+2+3+4+5) byla provedena kvůli podpoře výzkumných aktivit. Účast na inkubátoru vyžaduje zapojení stakeholderů a uživatelů, a v případě blokové formy workshopu ty rozhovory musí být domluveny předem, musí to probíhat v jedné knihovně, ad., zatímco při rozdělení je možné dávat si v týmu úkoly flexibilně z týdne na týden. Naopak dvojdne byl do designu zařazen proto, aby měly týmy možnost intenzivně bez přerušení pracovat na tvorbě prototypu inovace.



Úpravy cílů Inkubátoru během přípravy

Kromě zvýšení schopnosti designového myšlení, tým na začátku projektu identifikoval ještě další dvě žádoucí změny - očekávané výsledky KA Inkubátor (uvedené v detailu Evaluačního plánu projektu):

1. Účastníci inkubátoru zvýší svoji schopnost designově myslet (využít postupy z metodiky designových sprintů).
2. Účastníci inkubátoru více vnímají potřebu a výhody zapojení stakeholderů, možnosti vzájemné podpory a spolupráce při poskytování nových sociálních služeb.
3. Za pomoci konkrétních metod jsou účastníci inkubátoru schopni nahlížet na budoucí podobu služby, získat a analyzovat data, na nichž pak vystavují prototyp budoucí služby, který jsou schopni v podmínkách své knihovny vyzkoušet.

Naformulované očekávané výsledky z EP byly v době realizace Inkubátoru stále platné.

Navíc se během přípravy a v průběhu přidalo:

4. Zvýšení kompetencí v participativním komunitním mapování (Předpokládalo se, že to knihovny zvládnou během zpracování přihlášky, ale nakonec se tomu musela věnovat zvýšená pozornost 1. den Inkubátoru, kdy probíhá prioritizace témat, které by týmy ve svých knihovnách mohly řešit.)

Cíle sběru ex-post zpětné vazby

Sběr ex-post zpětné vazby je z metodického hlediska náročný úkol, protože účastníci již nejsou vázáni a motivováni účastní na programu. Aby sběr této vazby dával smysl, naformuloval si realizační tým žádoucí cíle posledního sběru zpětné vazby obou inkubátorů (v září 2018) s ohledem na akcelérátor a další možný postup:

Další vývoj prototypů

- jejich cíle a dosavadní aktivity
- zapojování dalších kolegů / vedení / stakeholderů

Používání zažitých metod / změna v přístupu + jaká, změna způsobu práce (obecně)

- ve vlastní praxi
- šíření mezi kolegy, co na to vedení

Náročnost SI / DS

- schopnost realizace procesu ve své knihovně
- co by vám v tom pomohlo

Vznik vzdělávací platformy / materiálů

- co by vám pomohlo dál od nás?

Vznik případových studií

- vznik prototypu a jeho další vývoj

Vazba na KA Akcelérátor

- co by vám pomohlo dál od nás?

Vazba na KA Konference

- Tým / pracovní prostředí - změnilo se nějak to, jak se cítí v týmu? udržují kontakt nově s někým, koho potkali v inkubátoru? byly navázány / zlepšeny nějaké vztahy na pracovišti?
- Kdyby měli tu možnost, chtěli by tím stejným projít znovu? Napadá je nějaké konkrétní téma, které by takto chtěli řešit?

Otázky dotazníku ex-post zpětné vazby jsou uvedeny v Příloze 2.



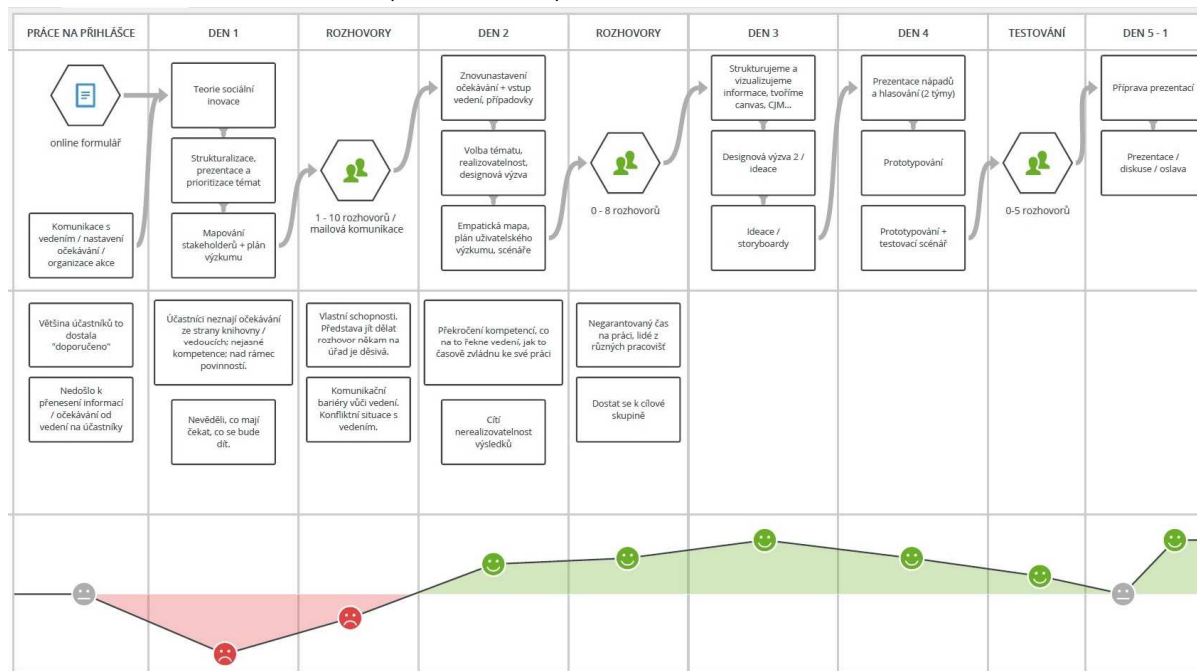
3.1.2. Hodnocení Inkubátoru I. v Praze (duben 2018)



Ilustrační fotografie z průběhu Inkubátoru I v Praze, lektor Tomáš Štefek

Pro Inkubátor I., kde byly všechny týmy ve stejné výchozí pozici, bylo možné zpracovat hodnocení za pomoci vizualizace metodou “Cesta službou”. Data byla sbírána online dotazníky (CAWI) průběžně (viz Příloha 2) a pozorováním na místě (na základě předem připraveného setu otázek pro pozorovatele viz Příloha 1). Cesta službou umožnila týmu zhodnotit průběh a návazně na to provést změny v Inkubátoru II v Brně.

Vizualizace - Cesta službou (INK I. Praha)





Stručné shrnutí zjištění z průběžné zpětné vazby k Inkubátoru I.

Den 1 - účastníci (dotazník)

Co přínosného jste si odnesli z 1. dne?	pozitivní odpovědi: týmová práce, důvěra v sebe sama, funkčnost metod „ <i>Nejde jen o vymýšlení řešení, ale zamyslet se i proč ten problém vůbec vznikl. Pak až můžeme vymýšlet řešení.</i> “ „ <i>Odnesla jsem si, že dělat chyby není špatné, člověka to může naopak posunout správným směrem.</i> “ negativní odpovědi: <i>neodnáším si nic než únavu (1 účastník)</i>
V jakých situacích byste při své práci mohli použít metody, které jste si vyzkoušeli?	- <i>Pořádání besed a komunitních aktivit,</i> - <i>Při zavádění nových služeb, navazování spolupráce s novou institucí.</i> - <i>kdykoliv je potřeba rozhodovat o řešení problémů</i> - <i>v podstatě při každém nápadu na novou službu</i> - <i>v projednávání různých změn</i>
Co změnit?	- <i>více přestávek (velká únava), zkrátit den, přidat pohyb, je to úmorné</i> + <i>spokojenost s lektory - neměnit</i>
Vzkazy	<i>Bylo by dobré popsat, co přesně je (realisticky) cílem tohoto workshopu. Také by bylo dobré nás již dopředu detailně seznámit s obsahem budoucích workshopů. Také bychom rádi věděli, jaké "následky" pro nás bude workshop mít, pokud se cíl projektu povede či ne.</i>

Den 1 - mentoři (dotazník) a pozorování

- účastníci nevěděli, co mají čekat a úvod jim to neosvětlil (doplněno 2.den ke spokojenosti)
- u účastníků nepochopení dvojdiamentu, délky a náročnosti designového procesu

Vy pozorované největší obavy účastníků:

- z překročení kompetencí (jsem jen řadový zaměstnanec) a nerealizovatelnosti výsledku
- ostych z rozhovorů se stakeholdery

Mentoři ve většině spokojeni, doporučují různé drobné úpravy (není opakované problémové téma).

Den 2 - účastníci (dotazník)

Co přínosného jste si odnesli z 2. dne?	12 pozitivních odpovědí, 0 negativní - <i>Impuls pro možnosti náhledu na problém z pohledu druhé strany (3x)</i> - <i>Umění ustoupit ze své pozice ve prospěch jiného nápadu, který se týmu zdá lepší. Schopnost jednat (2x)</i>
V jakých situacích byste při své práci mohli použít metody, které jste si vyzkoušeli?	10 pozitivních, 1 „nic mě nenapadá“ - <i>při zavádění nových služeb, akcí, ale při znovuožívání / předělávání těch stávajících - myslet více na uživatele, na jejich přání; přemýšlet, jak je oslovit...</i> - <i>při komunikaci s návštěvníky (3x)</i> - <i>Při plánování menších i větších akcí a projektů, při spolupráci s ostatními kolegy. (3x)</i>



Co změnit?	-lepší/větší prostory nebo dát část venku (pohyb) -chybí teoretické podklady +++ spokojenost s lektory
Doporučili byste v tuto chvíli účast v inkubátoru svým kolegům ve své nebo i v jiných knihovnářích? Pokud ano, jakými slovy?	12x ano/ 2x ne <i>Ano - "seznámíš se se způsobem, jak svůj nápad, co by se mohlo dít v knihovně, uskutečnit"</i> <i>Ano „Přihlaš se do inkubátoru, dozvíš se, jak se buduje komunitní knihovna“</i> <i>Ano. "Doporučila bych inkubátor všem, kteří chtějí zavádět nové služby. Změní to vaše přemýšlení, ne vždy stačí mít jen řešení. V inkubátoru se dozvíte, jak analyzovat problém a podle toho pokračovat dál a daný problém řešit (byť si myslíte, že to víte)."</i>
Pokud ne, proč?	Ne - nic nového to pro mě zatím neznamena, pouze jen zkušenost... - Ne, protože je to moc náročné a na vše je málo času.

Den 2 - mentoři (dotazník) a pozorování

Z pozorování ze **skupinového sdílení** na závěr 2. dne:

- že synergie zdánlivě nekompetentních lidí může přijít s něčím velkým
- že nejsme sami kdo chce změnu
- že neúspěch není selhání
- že tohle (designový proces) jde aplikovat na cokoli
- že můžeme s něčím (nápadem) přijít a odejít s něčím jiným
- že to může být fakt hodně práce

Mentoři

- (více týmů) nestihli sestavit výzkumné scénáře pro uživatele
- + týmy opravdu otočily způsob uvažování od "my chceme na oni mají problém" na "co potřebují?"
- + týmy se setkaly s podporou a zájmem vedení
- + od stakeholderů se (pro účastníky překvapivě) hodně dozvěděli

Den 3 a 4 - účastníci (dotazník)

Co přínosného jste si odnesli ze 3. a 4. dne?	- připustit pohled na věc očima druhé (uživatelovy) strany (2x) - spokojenost s posunem při náročné práci - uvědomění si síly týmové spolupráce
Chtěli byste se pustit do realizace vašeho návrhu z Inkubátoru?	6x ano, 2x možná, 1x ne (moc práce)
Co by vám v jeho realizaci pomohlo?	- více času v rámci pracovní doby (4x) - podpora vedení (2x)



Den 3 a 4 - mentoři (dotazník) a pozorování

Z pozorování ze **skupinového sdílení** 3. dne:

- že loučení s původními plány je ok, jedeme dál, třeba se k nim vrátíme někdy příště
- že brainstorming byl svěží
- že kreslení pod tlakem je náročné - pro nás co neumí kreslit je to frustrující
- trochu se obávám velkého množství aspektů, proměnných
- že je to smysluplná činnost - otevírá mi to obzory - dobře se nám spolupracovalo
- bylo to kreativní prostředí - že jsme dnes navštívili víc míst - byli jsme i venku :)

Mentoři

- (všichni) **problémy s výzkumem u uživatelů** (neproběhl/proběhl omezeně) – nepřipravený výzkum a nemožnost potkat se a nachystat to kvůli směnnému provozu, nedostupná cílovka
- zklamání: chuť jít dělat něco velkého / komunitního x realita - *zvládáme dělat jen něco malého.*
- obavy týmů z testování prototypů a přípravy prezentací na 5. den
- **málo času na otestování prototypů** (neodnášeli si je hotové)
- nyní budou umět akce v knihovně sami připravit a zorganizovat, budou to "jejich" akce

Den 5 a celkové zhodnocení (okamžitá zpětná vazba) - účastníci

Jaké jsou vaše vzpomínky na poslední den inkubátoru?	<p>Pozitivní odpovědi (většina), ale také důraz na náročnost závěrečného dne</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Velmi dobré, to nadšení, které jsme v sobě všichni našli, bylo parádní a vzhledem k tomu, jak to bylo na začátku, vlastně zázračné :)</i>- <i>Lehce frustrující, ale byla cítit i úleva, že je to za námi.</i>- <i>Bylo toho opravdu hodně, ale zvládli jsme to.</i>- <i>Vzpomínám si na celkem velký stres, opět málo času na přípravu konečné prezentace. Nervozita z prezentace. Úplně poslední okamžiky (po prezentacích) byly fajn.</i>- <i>Dobré, určitý úsek práce na projektu završený, spokojenost. Měl sem pocit, že podobná nálada panuje i v jiných týmech, takže příjemná atmosféra.</i>
Jaké poznatky a zkušenosti jste si z něj nebo z testování svých návrhů odnesli?	<p>Vzhledem k metodám:</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Lépe časovat a nespolehat na jedno řešení - více variant.</i>- <i>Odnáším si, že práce, kterou jsme započali, je jen zlomek toho, co nás před její finální realizací čeká. Víím ale, jak postupovat, čemu se vyvarovat a na koho se obrátit při potížích či nejasnostech.</i>- <i>Musíme analyzovat problém, pak až se zamýšlet nad řešením.</i>- <i>Práce ve skupince a pod tlakem je náročná, ale může být přínosná. Je dobré znát brzy reakci uživatelů, abychom nešli špatným směrem.</i>- <i>Je důležité zjišťovat zájem lidí z cílové skupiny.</i> <p>Vzhledem k průběhu - účastníci reportují příjemné překvapení z přínosnosti práce ve skupině, brainstormingu, svých schopností přednášet, apod.</p>
Pracujete nebo se chystáte pracovat na dalším vývoji toho, co jste v inkubátoru načali? K čemu jste v souvislosti s další prací na vašem	<ul style="list-style-type: none">- <i>Ano, pokračujeme, doufáme, že to půjde. (3x)</i>- <i>Určitě. Skepse vůči vedení MKP. Na rozvíjení komunitní práce je nutné mít čas a prostor. Momentálně pracovníci ve službách ani jedním nedisponují, nehledě na ohodnocení jejich snah ze strany vyššího managementu (nemluví jen o financích). Nepružnost, nesdílení...</i>- <i>Od ukončení workshopů jsme zrealizovali schůzku se členy neziskové organizace. Zjistili jsme, že neziskovka se naším problémem intenzivně zabývá. Chtěli bychom s ní navázat užší spolupráci. Aktuálně čekáme na</i>



návrhu skeptičtí? Co by vám v ní pomohlo?	<p><i>vyjádření paní Š., abychom se mohli posunout v realizaci dál.</i></p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Rádi bychom pokračovali. Bohužel se stále točíme na nedostatku času, ať už na samotnou přípravu akcí, plánování, těžko skloubit s běžným provozem na pobočkách. Pomohla by podpora vedení.</i>- <i>Určitě. Nejsem příliš skeptická, protože naše obvodové vedení je naopak nakloněné naší iniciativě a šanci mají i jiné nápady, které v budoucnu vzniknou.</i>- <i>Chceme zařadit více aktivit pro seniory. Je ale proti nám roční období léto, kdy z nich většina odjíždí na chaty mimo Prahu. Akce tedy rozjedeme až na podzim..</i>- <i>Chystáme. Naše vedení nám dalo zelenou a partnerská organizace má též zájem. Jednání teprve začínají, ale postup se jeví pozitivně.</i>
Jak by vypadalo stručné shrnutí toho nejdůležitějšího, co jste se v inkubátoru naučili?	<ul style="list-style-type: none">- <i>Formulovat a formovat nápady, připomínky, pracovat s týmem, nebát se vyhmátnout a pojmenovat slabiny.</i>- <i>Inkubátor mě naučil přistupovat k problémům komplexněji, zlepšily se mé dovednosti při práci v týmu.</i>- <i>Dvojdiamant.</i>- <i>Spolupráce, zpětná vazba, práce pod tlakem, "vracení se", dotáhnout věci do konce, různé cesty, různé způsoby.</i>- <i>Efektivní spolupráci i s organizacemi mimo knihovnu, zjištění vlastních kompetencí v rámci knihovny ve vztahu k realizaci prototypů, metodika, kterou je možné to realizovat.</i>- <i>Zjišťování potřeb a zájmů lidí pro které je dělána služba je klíčové. Podle toho je třeba upravovat vlastní představy.</i>
Co si z inkubátoru odnášíte pro sebe osobně?	<ul style="list-style-type: none">- <i>Dobrý pocit - nedělali jsme to nadarmo, podařilo se nám rozvinout plánovanou spolupráci - i když jsme na začátku.</i>- <i>Zavést novou službu není jednoduché.</i>- <i>Hezký pocit, projekt mi ukázal, že opravdu lze některé věci realizovat, nezůstávat pouze u myšlenek a nápadů. (3x)</i>- <i>Je v mých schopnostech se na designování služeb podílet.</i>
Napište 3 věci, které se vám v celém inkubátoru nejvíce líbily.	<ul style="list-style-type: none">- <i>práce a přátelský přístup mentorů a KISKu (5x)</i>- <i>zajímavá práce a učení se novým věcem (5x)</i>- <i>setkání/seznámení/potkávání se s lidmi z jiných poboček MKP (3x)</i>- <i>výzva, návštěva uživatele, vytržení ze stereotypu, skvělá atmosféra, ad.</i>
Napište 3 věci, které se vám v celém inkubátoru líbily nejméně.	<ul style="list-style-type: none">- <i>nemožnost se setkat v týmu mimo workshop (4x)</i>- <i>informační šumy mezi zúčastněnými stranami a vedením MKP (3x)</i>- <i>stres, tlak - nedostatek času (6x)</i>- <i>málo sušenek a kávy, chybějící klimatizace, hlučnost místnosti</i>
Jaká doporučení byste nám dali do dalších běhů inkubátoru?	<ul style="list-style-type: none">- <i>Více prozkoumat "půdu" klienta / vnitřní fungování instituce / respektovat pravidla jednotlivých knihoven.</i>- <i>Komunikace se všemi, kterých se inkubátor týká / Z prvního setkání mi nebylo úplně jasné, co je vlastně cílem workshopu, jak vše bude probíhat.</i>
V pondělí 14. 5. začíná v Brně druhý běh inkubátoru pro vaše kolegyně a	<ul style="list-style-type: none">● <i>Ptejte se, ptejte se, ptejte se. A nebojte se mluvit.</i>● <i>Zakousněte se do práce, protože vám přinese spoustu zkušeností a otevře možnosti pro zlepšení služeb v knihovnách.</i>● <i>Pevné nervy a dobrou náladu :)</i>● <i>Ať to zkusí, je to jistě přínos na více frontách.</i>

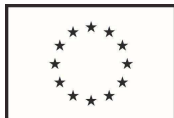


kolegy z různých knihoven celé republiky. Kdybyste mohli, co byste jim vzkázali?

- *Aby nepropadali panice :-)*
- *Nevzdávejte to hned na začátku.*
- *Nebraňte se pohledům z jiných úhlů.*
- *Pokud by někteří, pro které je tato záležitost nová, byli nejistí a necítili se nejlépe z toho kde se to ocitli, vzkázal bych, že po absolvování celé věci se jejich vnímání prakticky určitě změní k lepšímu.*

Celková a opakovaná zjištění:

- celkově zpětná vazba převážně pozitivní, potvrzena dobrá volba při výběru mentorů.
- změna přístupu k uvažování v tom “pro koho knihovny jsou a pro koho služby nastavují”, tak ta proběhla buď první či druhý den (většina) nebo vůbec.
- zjištění, že účastníci nemají mimo den workshopu žádný garantovaný čas na návaznou práci a nepotkají se při směnách, což generuje problémy s potřebným výzkumem u stakeholderů a uživatelů.
 - V případech, kdy se výzkum u stakeholderů a uživatelů podařil, přinesl cílové skupině vždy pozitivní překvapení.
- účastníci reportovali vyčerpání (hlavně 1. den), ale byli také spokojení, jak to zvládli (většina), “příště” by byli odváznější s výběrem tématu/inovace.



3.1.3. Hodnocení Inkubátoru II. v Brně (květen 2018)

Inkubátorem II. prošlo cca 26 lidí ze 7 knihoven (Moravská zemská knihovna v Brně, Městská knihovna Hostovice, Městská knihovna Tábor, Vědecká knihovna v Olomouci, Městská knihovna Třinec, Městská knihovna Břeclav, Městská knihovna v Praze).

Podle přihlášek přicházeli s následujícími tématy k řešení:

- studenti/školy: 9
- mládež: 4
- specifické potřeby: 4
- senioři / znevýhodnění: 3
- společnost / informace: 3
- interní záměry: 2
- produkt: 2



Ilustrační fotografie z průběhu Inkubátoru II v Brně, lektor Roman Hřebecký

[Jaké inovace/služby/témata byly během Inkubátoru II vytvářeny a co řešily](#) (informace ze závěrečného shrnutí a z pozorování:

tým MZK: **Jak bychom mohli vytvářet prostor pro vlastní aktivity uživatelů v knihovně?**

- Ptali se kolegů: umíte si to představit; ptali se uživatelů: co by tam chtěli
- Inovativní: reciproční - propojuje knihovnu a čtenáře; využívání knihovny jako prostor, prostředí, kam můžou přijít
- Komunitní manažer - pozice v knihovně; v jejich silách na hraně
- Check list - uživatel ví, jak se zapojit, jak aktivitu popsat
- Prototyp: půlhodinka jógy pro kolegy a čtenáře ve veřejném prostoru knihovny
- Už diskuse s kolegy a uživateli zlepšila/otevřela kulturu
- Jak najít komunitního manažera?
- Jak otevřít knihovnu aktivitám, ale sami sebe co nejméně zatížit?



tým Hostivice: **Jak posunout roli knihovny ke vzdělávání a zpřístupnit ji studentům?**

- mají spolupráci se školkou, seniory, nemají spolupráci SŠ i když je 150 m daleko
- téma: problém propojení gymnázia a knihovny
- dotazníky, rozhovory: mají školní knihovnu, do které nemají volný přístup a nemohou tam trávit volný čas. Další problém: studenti jsou informačně negramotní - uvítali by např. workshopy šité jim na míru např. "jak napsat seminárku"
- absolvovali ukázkovou hodinu na gymnáziu (byl to úspěch)
- navázali kontakt s Poličkou, s KISKem - kurz práce s informacemi
- jiná forma vzdělávání
- doufají, že změní roli knihovny, posunou blíže ke vzdělávání

tým Olomouc: **Od tématu doporučené četby k mediální výchově a fake news...**

- téma: aktivace knihovny
- původně jich chtělo jít do inkubátoru 5, omezení na 3 účastníky
- témata: čtenářský klub, vzdělávací koncepce nabízena Olomouckému kraji (požadavek paní ředitelky), boj proti dezinformacím
- výzkum se studenty: bezpečí, fake news
- chtěli dělat únikovou hru
- testování: produkt, který by aktivizoval studenty v tématech informačního bezpečí
 - už otestovali lekci
- problém, ne všechna oddělení chtějí spolupracovat
 - plánují spolupráci s dalšími odděleními, pokud by to jen trochu šlo

tým Tábor: **Jak bychom mohli knihovnu otevřít lidem, pro které je špatně dostupná?**

- knihovna jako "třetí místo"
- Tábor 35 000 obyvatel, 120 let stará budova, nemá výtah, má 4 patra, rekonstrukce v 90. letech
- hotový prototyp (fyzický model)
- čím je služba sociálně inovativní: senioři, handicapovaní, maminky s kočárkami
- paní ředitelka a knihovna nadšení, setkání s vedoucí kultury - poznamenává, že chce více knih, nad budovou nepřemýšlí
- např. audiodoknihy mají ve třetím patře
- výzkum: maminka se vůbec nedostala do knihovny s dcerou v kočárku
- potřebovali zpětnou vazbu (dotazník o 5 otázkách) - 126 odpovědí
- ať jáky nepřesunou, uvidí se, co bude dál

model prototypu





tým Třinec: **Od platformy pro systematické zapojení mladých lidí do veřejného dění po hledám práci, zn. poprvé...**

- cílovka: dostali dotazníky
- rozhovory - pracovníci sociálních služeb, učitelé, faráři, psychologové
- zjistili, že mladí řeší úplně jiné problémy, než si zaměstnanci knihovny mysleli
- my nejsme odborníci
- prototyp: Petr 19 let, živnostenský list, na workshopu pro cílovku působil jako odborník, program se protáhl až do zavření místní kavárny
- knihovník se nemusí stavět do role odborníka, může delegovat a přenechávat "komunitě"
- nechceme být ÚP
- cílem je tematizovat práci mladých, chtějí si o tom povídat

tým Memoria: **Vytvořte si digitální knihovnu z fotografií, novin, pohlednic, dopisů, audiovizuálních záznamů a uchovejte tak historii vašeho města.**

- jiné postavení - projekt už byl v podstatě hotový
- připravili k výročí 750 let Poličky
- cíl bylo zjistit, jak produkt vlastně nabízet dalším knihovnám/obcím
- Marek Uhlíř splnil úkol a obvolal knihovny
- vytvořili testovací scénář (kdo, co budou říkat)
- během Inkubátoru oslovili Kuřim, Veverskou Bítýšku a Tišnov
- vznikl web (<https://memoria4.webnode.cz/>) a návaznost na weby měst s projektem:
Polička - <http://vyvoj.knihovna.policka.org/Menu>
Bučovice - <http://memoria.bucovice.cz/>

tým Ověřeno: **Jak bychom mohli pomoci knihovnám a knihovnickům vytvořit projekt, prostřednictvím kterého budou moci plnit "informačně-vzdělávací" funkci, a který se bude společně rozvíjet podle skutečných potřeb uživatelů?**

- alianční projekt (základ MKP a KISK)
- problém: lidé nerozlišují fakta a lež. Knihovny mohou ověřovat aktuální témata.
- Již před tím několik měsíců na tom pracovali.
- provedeno 30 rozhovorů během Inkubátoru: senioři, studenti, občankáři, novináři, ředitelé knihoven, řešeršéri
- projekt by měl vytvořit "informačně-vzdělávací" funkci a rozvíjet se dle potřeb knihoven
- 54 dotazníků na knihovny, 6 je ochotno se aktivně zapojit



Průběžná zpětná vazba probíhala v Inkubátoru II v Brně metodicky obdobně jako v průběhu Inkubátoru I. v Praze (viz Stručné shrnutí v předchozí kapitole a Příloha 2). Mentoři i účastníci po každém setkání vyplňovali dotazníky, které realizační tým projektu průběžně vyhodnocoval, aby mohl flexibilně reagovat na uvedená zjištění. Protože ukázka už je v EZ uvedena u prvního inkubátoru a u druhého nezazněly pro projekt diametrálně odlišné názory, nekládáme do evaluační zprávy detailní hodnocení po dnech, tak jako u INK I., ale pouze závěrečné shrnutí okamžité zpětné vazby na inkubátor jako celek.

Okamžitá zpětná vazba k Inkubátoru II jako celku (po 5.dni) - účastníci

Co jste si z testování svých návrhů a z posledního dne odnesli?	<ul style="list-style-type: none">-<i>Stále dělat výzkumy, ptát se, shromažďovat data, neupnout se na jedno řešení.</i>-<i>Všechno může být úplně jinak - přerod původního záměru v úplně jinou službu.</i>-<i>Důkladný průzkum mezi uživateli služby a jejími spoluvůrci se jednoznačně vyplatí!</i>-<i>Asi to, že všechno chce čas na přípravu, na druhou stranu i v časovém presu se dá mnohé zvládnout...a taky to, že ne vždy jde všechno dle představ, ale i to je posun dopředu. Taky jsem zjistila, že můžeme v knihovně mnohé změnit, ale nesmíme to nechat plavat (což se teď momentálně trochu děje).</i>-<i>Pocit, že nikdy jsem nepromarnila tolik času, který bych raději věnovala naší knihovně...</i>
Jak by vypadalo stručné shrnutí toho nejdůležitějšího, co jste se v inkubátoru naučili?	<ul style="list-style-type: none">-<i>Spolupráce s kolegy, společné cíle, na kterých stále pracujeme. nová metoda diamantu.</i>-<i>Ptejte se na názory a potřeby vašich cílových skupin a stakeholderů, je to důležité. Snažte se připravovat služby s ohledem na to, co vaše cílové skupiny skutečně potřebují a ne jen podle toho, co si myslíte, že potřebují. Nemyslete si, že vaše uživatele dobře znáte a že všichni jsou s vaší knihovnou spokojeni.</i>-<i>Dívat se na (připravovanou) službu/aktivitu nejprve z pohledu jejího zamýšleného uživatele; aspoň se to vždy pokusit.</i>-<i>Připravit se na to, že konečná podoba služby může vypadat úplně jinak, než původní "záměr".</i>-<i>Plácát nesmysle, marnit čas a zašívát se....</i>
Jaká doporučení byste nám dali do dalších běhů inkubátoru?	<ul style="list-style-type: none">-<i>Mrzelo mě, že se knihovny nezapojily s "opravdu" sociálními tématy, všechno se to točilo víceméně kolem vzdělávání.</i>-<i>Kámen úrazu celého projektu bylo dojíždění, aspoň za mě. Nevyspalému člověku to zkrátka nemyslí. Co připravit Inkubátory v krajských městech?</i>-<i>Zkusit trvat na tom, aby skupiny zůstávaly až do konce dne - vzájemné zpětné vazby jsou velmi důležité.</i>
Změnilo se díky Inkubátoru něco na tom, jak ve své práci přistupujete k projektům, výzvam? Co děláte jinak?	<ul style="list-style-type: none">-<i>Dopřejeme si mnohem více času na přípravnou fázi..</i>-<i>Více myslím na uživatele - banální, ale potřebné zjištění.</i>-<i>Vývoj je důležitý.</i>-<i>Uvědomila jsem si, že nemůžu jít do úplně každého projektu po hlavě, protože pak nic nestíhám :). Ale účasti v Inkubátoru nelituju, byla to zajímavá zkušenost. Také mi došlo, že je třeba pečlivě vybírat členy týmu, kteří se opravdu budou chtít aktivně zapojovat.</i>



Co by vám v dalším vývoji vašeho návrhu nebo ve vaší běžné práci pomohlo z naší strany?

- *Propojení na odborníky na dané téma., Jakékoli řešerše toho, co řešíte., Krátká schůzka s mentorem či s vámi.*
- *Propojení na odborníky na dané téma., E-learning "kurz" v oblasti metodiky zavádění sociálních inovací., jednou za měsíc se potkat na pívu a pokecat!*
- *Doporučení nástrojů a postupů designování služeb., Propojení na odborníky na dané téma., E-learning "kurz" v oblasti metodiky designového myšlení., E-learning "kurz" v oblasti metodiky zavádění sociálních inovací.*

Mentori

- Pro účastníky workshopu bylo náročné opustit abstraktní jazyk (v jednom týmu proto zvolili Goldmannův přístup - "vysvětlí mi to jako malému dítěti").
- Týmy se spíše nestihly věnovat praktickým aspektům vedení rozhovorů ani naformulování scénáře. Přesto byly tyto rozhovory pro některé členy týmu první příležitost promluvit se čtenáři i na jiná než jen konverzační témata.
- Informace si týmy často nestihly zjistit z týdne na týden a zjišťovaly si je postupně v průběhu inkubátoru. Pomáhalo jim to lépe vše uchopit, ale také se stalo, že velmi podstatnou informaci se bohužel dozvěděli až po návratu ze 4. dne a změnilo to jejich prototyp a záměry na jeho testování.
- Když se jeden z týmů v průběhu rozšířil o zástupkyni ředitele a vedoucí PR oddělení, vedlo to k akceleraci, hlavně v oblasti důvěry v to, že projekt opravdu tým bude moci realizovat. V příštím INK se na to zaměřit.
- Někteří účastníci byli na konci Inkubátoru rozčarování z toho, že je čeká víc práce, pokud projekt uskuteční.
- Ukázalo se, že problémem pro zavádění inovativních služeb v knihovně jsou často interní předpisy, právní aspekty, GDPR či zvyklosti knihovny.
- Ve většině týmů panovaly obavy, zda a jak bude jejich návrh na změny přijat u nich v knihovně po návratu. V obecné rovině většinou podporu mají, teď ale odjeli s konkrétními návrhy na změny.
- Většina účastníků pochopila proces designování služby a naučila se využívat některé metody (byli schopni vysvětlit to kolegům).



3.1.4. Ex-post hodnocení Inkubátorů I a II (září 2018)

Ex-post zpětná vazba byla sbírána online dotazníkem v druhé polovině září 2018 u účastníků inkubátorů, které probíhaly v dubnu a v květnu 2018. Období odstupe bylo zvoleno tak, aby přesáhlo letní prázdniny, aby bylo dostatečně dlouhé na provedení nebo neprovedení navazujících kroků, a zároveň aby účastníci ještě měli intervenci v paměti.

Osloveno bylo všech 52 účastníků rozsáhlým online dotazníkem tvořeným převážně volnými otázkami (viz Příloha 2) s rizikem získání méně odpovědí, ale s benefitem získání detailnějších informací, protože pro navazující vlny inkubátoru není ani tak zajímavá základní statistika, ale více to, co se s prototypy reálně stalo v prostředí knihoven a proč.

Odpovědi k analýze bylo získáno 18 (response-rate 35 %).

Základní třídící otázka *Pracujete na dalším vývoji toho, co jste v inkubátoru začali?* oddělila 14 kladných odpovědí a 4 záporné.

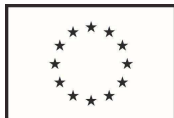
- Mezi důvody, kvůli kterým práce na nové/inovované službě z inkubátoru v knihovně nepokračuje, patří: časová tíseň znemožňující věnovat se projektům, práce respondenta v jiném oddělení, než kterému projekt věcně přísluší, a změna zaměření pracovních povinností.
- Respondenti, kteří na projektech dále pracují, uvádějí jako nejčastější oblasti, na kterých je potřeba zapracovat, protože jsou důležité pro další postup: spolupráci s uživateli, zapojení kolegů a propojování s partnery/stakeholdery (detailně viz Graf 1).

Graf 1



Vzhledem k častému efektu “vyrchání zážitku ze vzdělávání” bylo důležité zjistit, co konkrétně účastníci **udělali s prototypem služby po návratu** a za jakým účelem:

- Na otázku *Jaké jste po inkubátoru udělali další konkrétní kroky?* respondenti uváděli především na inkubátor navazující schůzky s partnery a se svými manažery, udržování kontaktu s cílovou skupinou a zorganizování prvních aktivit. *“V rámci pracovní skupiny jsme předem stanovili počet akcí-besed a množinu témat, ze kterých cílová skupina mladých lidí nyní volí témata jim blízká, na které se pak následně zaměříme.”* (Respondent z týmu Třinec)
 - Konkrétní otázka na další zapojení cílových skupin byla několika týmy zodpovězena kladně, tematicky měli zájem především na zjištění očekávání, nebo na získání zpětné vazby na aktivity.



“Ano, bavili jsme se s uživateli. Chtěli jsme identifikovat potřeby cílové skupiny. Zjistili jsme, že knihovna potřebuje získat směrem ke čtenářům "osobnější tvář". Případá jim chladná.” (Respondent z týmu MZK)

“Cílem rozhovoru bylo zmapovat povědomí o současných aktivitách knihovny a zjistit, jaká jsou další očekávání a přání. Respondenti byli velmi ochotni se o dané věci bavit, byli překvapeni, že se tím vůbec někdo zabývá, což bylo ale částečně způsobeno tím, že jsem hovořil s respondenty mimo prostory knihovny.” (Respondent z týmu MZK)

- Konkrétní otázka na další zapojení partnerů/stakeholderů knihovny ukázala, že setkání s partnery je pro knihovníky obtížnější, než setkání s uživateli. Několik týmů setkání uskutečnilo, většina ne, některé ho plánují uskutečnit.

“Dále jsme představovali projekt, nebo spíše ideu, potenciálním spojencům. Nebyl nikdo, koho by to nezaujalo, kdo by neměl plán, jak s knihovnami spolupracovat, i když častěji šlo spíše o to, že partneři viděli v knihovnické síti nástroj pro své vlastní projekty, které jsou zaměřené na podobnou oblast.” (Respondent z týmu Ověřeno)

- Na otázku na další kroky (*Co plánujete dál?*) respondenti uváděli především informace o pokračování zahájených aktivit.

Příští týden zkušební přednášku, tzv. "ochutnávku" pro pár dobrovolníků z řad zaměstnanců knihovny, na základě které se dohodneme, v jaké podobě uděláme první přednášku pro veřejnost (případně bude-li zájem i o interní vzdělávací kurz pro knihovníky). Po první přednášce pro veřejnost bychom rádi získali od lidí zpětnou vazbu. (Respondent z týmu Opatov)

- Odpovědi na otázku *Co by se mělo stát, aby služba fungovala a abyste tento projekt považovali za úspěšný?* převážně obsahovaly pochopení, že důležité ani tak není zda to sami zaměstnanci knihovny považují za úspěšné, ale jak na to zareagují návštěvníci a partneři:

“Aby návštěvníci knihovny zjistili, že je u nás prostor na jiné aktivity než je studium. Služba bude úspěšná, když na sebe nabalí dostatečný počet zájemců a bude svým způsobem samoudržitelná.” (Respondent z týmu MZK)

“Připojí se k němu několik desítek knihoven a vlastně se zapomene, jak to vznikalo, protože i "noví" partneři s ním budou do té míry souznít, že ho budou považovat za svůj.” (Respondent z týmu Ověřeno)

Další sada otázek dotazníku se věnovala samotnému **procesu designování služeb** a jeho dalšímu využití, nad rámec prototypu vytvořeného během inkubátoru:

- Na otázku *Pracovali jste na nějakém dalším návrhu služby nebo akce? O co šlo?* několik respondentů odpovědělo, že rozvíjejí původní nápad, nebo že upravují prostory knihovny či její web. Nové akce uvedli zástupci týmů následovně:

“Ano, vymysleli jsme novou sekci "digitální výstava" v rámci kolekcí, první takovou byla výstava k 68 roku v Poličce - velký úspěch. Dále bychom chtěli začít na Memorii nahrávat videa.” (Respondent z týmu Memoria)

“Aktuálně plánuji jeden workshop a v řešení je cyklus přednášek zaměřených na "udržitelný rozvoj" a ekologii” (Respondent z týmu Opatov)

“Rozvíjím nápad na témata k setkávání (cestování, vaření..), také podpůrné aktivity-výběr doporučené literatury, důraz na příjemný prostor” (Respondent z týmu MKP)

“Na Komunitním plánu rozvoje knihovny s Vámi :)” (Respondent z týmu Třinec)



“Dalším návrhem služby budou kvízy i pro nečtenáře.” (Respondent z týmu MKP)
“Zatím ne, ale odzkoušeným postupem bychom chtěly popřemýšlet nad klubovnou v knihovně.” (Respondent z týmu Tábor)

- Důležitou součástí designového procesu je okamžik, kdy musí designér odstoupit od své osobní ale neověřené představy, tzv. “zabíjení miláčků”. Na otázku *Zabili jste nějakého svého miláčka? Radovali jste se z nějaké vlastní chyby?* odpovídali respondenti následovně:

“I to se stalo :) Více se ptám, méně plánuji.” (Respondent z týmu MKP)

“Na začátku jsme se setkali v DD (u partnera) s velkou aktivitou některých chlapců, takže místo abychom něco nabízeli my, vlastně nabízeli oni nám..a bylo to super.” (Respondent z týmu MKP)

“Radovala jsem se z přetvoření původní ideje, že budeme řešit “jak u nás upíchnout ty dobrovolníky”, z nalezení jádra pudla, z pokusů o řešení problému, ze zjištění, kteří z mých kolegů se nebojí jít s vlastní kůží na trh, když existuje šance, že nastane systémová změna.” (Respondent z týmu MZK)

- Na otázku náročnosti designového procesu představeného během Inkubátoru a zda by byli schopni jej využít znovu většina respondentů uvedla, že ho považují za náročný, hlavně na čas, ale chtějí jej znovu využít. Několik respondentů jej považuje za zábavný. Nikdo nevedl, že by postup z Inkubátoru nedokázal sám použít.

“Je docela náročný, ale když už člověk ví, co by měl na co jak aplikovat, funguje to dobře.” (Respondent z týmu MKP)

“Líbí se ten postup vzniku a přemýšlení o službě.” (Respondent z týmu Tábor)

“Tento způsob práce je v běžném provozu náročný především na čas, je důležité být disciplinovaný, co se týče timemanagementu. My ale už víme, že se to vyplatí:) Určitě tento proces budeme používat opakovaně do doby než bude překonán jiným :) Nejvíce nám pomůže sebekázeň...” (Respondent z týmu Třinec)

“Proces designu služeb považuji spíš za zábavný, než za náročný. Znovu by to určitě šlo.” (Respondent z týmu Olomouc)

“Náročná metoda je to bezesporu. Nicméně pokud nechceme marnit čas něčím, o co čtenáři nestojí, tak bych tento proces použila znovu. Pomohl by mi tým, který by byl ochotný pracovat, dát do toho víc.” (Respondent z týmu MKP)

- Z jednotlivých částí inkubátoru účastníci používají nejčastěji:
 - náhled a odstup od problému / dívat se na služby v širším kontextu
 - zjišťování potřeb / komunikace se čtenáři / osobní setkání
 - obecný přístup / u nápadu vidím fáze, kterými bude muset projít
 - testování služeb

Pro využití designového procesu při přípravě služeb je nutné, aby tento postup nejen uměl využít jedinec, ale aby ho přijalo prostředí knihovny, zejména ostatní kolegové:

- Na otázku *Změnilo se něco na tom, jak přistupujete ve své práci a ke službám knihovny? Co děláte jinak?* zdůrazňovali respondenti hlavně nutnost větší přípravy před tvorbou služeb, včetně zapojení uživatelů.

“Nově přemýšlím o službách, s nimiž chceme začít. A především se vždy sám sebe ptám, zda to, co chceme my, chtějí i naši uživatelé.” (Respondent z týmu Ověřeno)

“Přemýšlím více nad prospěšností a využitelností uživatelů.” (Respondent z týmu Tábor)



“Snažíme se věnovat více času analytické fázi příprav. Dělat méně akcí s větším dopadem a dosahem, efektivně, synergicky.” (Respondent z týmu Třinec)

“Snažím se o zavedení změn, inkubátorový tým se snaží nadchnout pro ně další kolegy a spustit lavinový efekt.” (Respondent z týmu MZK)

- Na otázku *Podářilo se vám předat někomu z kolegů nebo z vedení něco z toho, co jste se v inkubátoru naučili? Jak to šlo?* přišly převážně zamítavé odpovědi. Předávání zkušenosti, pokud probíhá, tak nejčastěji formou vyprávění účastníka ostatním o tom, jaké to na Inkubátoru bylo a co se tam řešilo.

“Spíš útržkovitě. Někoho to zajímalo, někoho méně :)” (Respondent z týmu Opatov)

“Snažím se zatím všem vysvětlovat o co jde a proč mně to zaujalo.” (Respondent z týmu Třinec)

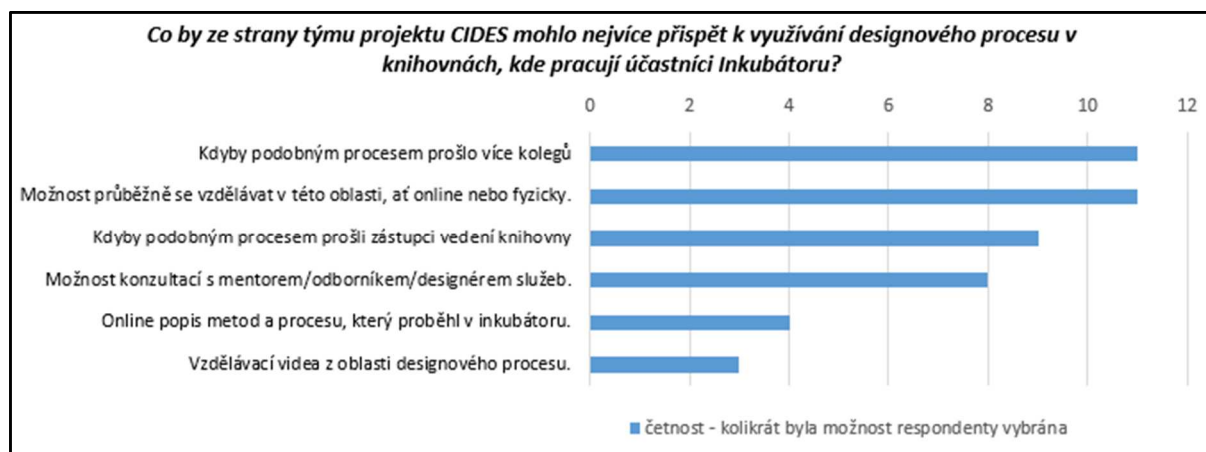
“Zkušenosti předáváme postupně, jsou ze strany kolegů vítány.” (Respondent z týmu Hostovice)

- V odpovědích na otázku *Myslíte si, že by bylo možné pracovat pomocí designového procesu také ve vaší knihovně? Co by tomu bránilo?* respondenti většinou odpovídali, že by to bylo možné, ale zdůraznili následující bariéry:
 - byrokracie provozu knihovny / složitý systém řízení a odpovědností
 - nedostatek času v běžném provozu knihovny
 - tým / spolupráce kolegů / ne každý by byl ochoten takto pracovat

Po zjištění aktivit navazujících na Inkubátor i plánů a bariér pro další využívání designového myšlení, byli respondenti dotázáni, čím by jim mohl být nápomocen tým CIDES.

Respondenti by nejvíce uvítali, kdyby podobným procesem prošlo více kolegů a zástupců vedení knihovny, a také kdyby měli možnost se v této oblasti průběžně vzdělávat, ať online nebo fyzicky. Další kategorie viz Graf 2.

Graf 2



Jeden respondent se nad rámec nabídnutých kategorií vyjádřil ve smyslu, že: *“Podle mého názoru si to lidi musí zažít, ne o tom jen teoreticky číst, nebo si nechat vyprávět od “nachytřených” vedoucích.”*

Závěr dotazníku byl věnovaný aktuálnímu dění v knihovnách, kde respondenti pracují a zamýšlení “co by kdyby”.

- Na otázku *Čím v současnosti žije vaše knihovna?* odpovídali respondenti především ve smyslu běžné knihovničky, často zmiňovali také rekonstrukce, a dále vzdělávací akce v souvislosti s výročí republiky a zahájením školního roku.



- Na otázku *“Kdybyste měli možnost, chtěli byste podobným procesem projít znovu? respondenti většinou uváděli kladné odpovědi, konkrétní problémy nebo služby, které by chtěli řešit je spíše nenapadly².*
“Chtěl bych, ale konkrétní téma nemám. Muselo by se objevit právě z rozhovorů s externími subjekty či s uživateli, které mám(e) v plánu, ale zatím není ten čas.” (Respondent z týmu Ověřeno)
“Bylo by zajímavé podívat se na další služby ve větším počtu lidí z týmu.” (Respondent z týmu Tábor)
“Ano. / Např. služby spojující seniory se studenty (využití paměti pro studium) nebo studenty a děti (“teach to learn”).” (Respondent z týmu Olomouc)
“Určitě bych si to rád po nějaké době zopakoval, konkrétní problém mě zatím ale nenapadá.” (Respondent z týmu MZK)
“Dalšímu vzdělávání bych se nebránila. V tuto chvíli ze sebe žádný konkrétní problém/službu nevymáčknu, ale jistě by se něco našlo po delší úvaze.” (Respondent z týmu MKP)

Celkově lze ex-post zpětnou vazku k **inkubátorům I a II**, které proběhly v roce 2018, zhodnotit tak, že se týmům během inkubátoru podařilo rozpracovat pro ně relevantní témata, na jejichž dalším řešení a zavádění ve své knihovně mají zájem. Nicméně se až na výjimky (Ověřeno, Třinec, MZK) nepodařilo vytvořit prototypy takových inovativních služeb se společenským dopadem, které by byly vhodné k dalšímu rozvoji v Akceleratoru.

Ze zpětné vazby vyplývá, že všichni účastníci pochopili základní principy designování služeb, část z nich dokonce považuje postup za zábavný, většina za náročný, ale užitečný. Při další aplikaci je pro knihovníky největším problémem nedostatek času, chybějící tým spolupracovníků, a obavy ze zapojování stakeholderů a partnerů. Došlo k významnému úspěchu v zapojování uživatelů-čtenářů během tvorby nových služeb.

² Zde se ale již na odpovědích mohla negativně projevit únava respondentů z délky dotazníku. Doplňující otázka na *konkrétní služby a problémy k řešení* byla v dotazníku uvedena jako poslední.



3.1.5. Impulzy pro vyzkoušení jiného formátu INK v 2019

Výzva podporující inovace a inovační prostředí, ve které je tento projekt realizován, umožňuje změnu designu nástrojů v průběhu projektu, podporuje testování jiných variant a zkoušení odlišných formátů. Díky tomu, mohou být v roce 2019 Inkubátory uskutečněny ještě jiným způsobem, než v roce 2018. Projektový tým ke zkoušení dalších formátů, ačkoliv je to výrazně pracnější než zopakovat stejný formát, vedou následující důvody:

- Nepodařilo se zapojení zřizovatelů/zástupců samospráv a uživatelů do procesu tvorby inovace/služby. Byli zapojeni, týmy s nimi dělaly rozhovory v rámci výzkumu potřeb a testování toho, co vzniká, ale nebyli zapojeni do "procesu tvorby".
- Nepodařilo se, aby zástupci zřizovatelů/samospráv byli přímo součástí týmů. Účastníci byli knihovníci, nepodařilo se vytvořit profesně smíšené týmy.
- Tento formát Inkubátoru (setkání různých týmů z několika knihoven na jednom společném místě) nepodporuje přítomnost uživatelů knihovny příslušného týmu během inkubátoru (není jak je tam mít.)
- Vyzkoušený formát, ani v první, ani po metodických úpravách, v druhé vlně, přímo nevedl k vytváření inovačně silných prototypů se společenským dopadem.

Ačkoliv se současný formát Inkubátoru osvědčil, jsou tyto skutečnosti silnými impulzy pro vyzkoušení jiného formátu Inkubátoru v roce 2019, kdy by se v rámci workshopových aktivit sešli na jednom místě knihovník a ředitel knihovny, zřizovatel, občan/zástupce komunity, a další možní stakeholdeři.

Dalším očekáváním od nově zvažovaného formátu je, že by přispěl ke zkvalitnění inovačního prostředí v té dané knihovně, pokud by inkubátor probíhal přímo v ní na místě. (*"Protože to "inovační prostředí" je něco, na co jsme hlavně v Praze, naráželi jako na překážku a v Brně nebylo možné jej využít"/* Metodik Inkubátoru).

Nápady pro zefektivnění sběru zpětné vazby:

- immediate: zdůraznit mentorům povinnost napsat okamžitou zpětnou vazbu na průběh jednotlivých dnů. Připravit pro ně základní set otázek s hodnotícími škálami, který bude stejný pro všechny týmy a mentory.
- ex-post: vytipovat v týmu jen jednoho zástupce, se kterým se předem domluví, že bude po několika měsících ochoten zpětnou vazbu dotazníkem poskytnout. Sníží se tím zátěž na respondenty (máme ověřeno, že v případě knihovníků respondenti ze stejných skupin uvádějí obsahově obdobné odpovědi).



4. Závěry a doporučení PEZ2

Období od ledna do července 2018 realizace projektu **Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách** lze hodnotit jako efektivně využitě a v souladu s celkovým záměrem projektu.

Do projektu se podařilo získat kvalitní realizační tým, kterému se daří zvládat i přirozenou fluktuaci spojenou s osobním životem členů týmu (stěhování, mateřské dovolené, ad.), je podporován ze strany KISK MU v pozici příjemce podpory. Klíčové aktivity projektu jsou realizovány v souladu s plánem a předpoklady, logicky na sebe navazují a v realizaci nedochází k nežádoucím zpožděním. Tým přistupuje k řešení projektu aktivně a se zájmem, v souladu s myšlenkou Výzvy zkouší nové metody, postupy a aktivity.

Z procesního hlediska nebyly v realizaci projektu interní evaluací nalezeny žádné závažné nedostatky.

- Vzhledem k tomu, že projekt je v průběhu své realizace rozšiřován a aktivity jsou upgradovány na základě požadavků a vývoje prostředí, doporučuje evaluátor k procesnímu hledisku zvýšenou opatrnost v naplňování výstupů projektu tak, jak jsou výslovně uvedeny v projektové žádosti.

Z hlediska průběžných dopadů projektu byla vyhodnocena první vlna Inkubátorů a lze hodnotit průběh komunikačních aktivit na podporu tvorby komunity.

- Po vyhodnocení okamžité (viz [kapitoly 3.1.2](#) a [3.1.3](#)) i ex-post zpětné vazby (viz [kapitola 3.1.4](#)) k Inkubátorům I a II lze říct, že aktivita byla připravena odborně správně, zorganizována vhodně a vedla k naplňování naformulovaných cílů. Očekávané výsledky, že *(1) účastníci inkubátoru zvýší svoji schopnost designově myslet, (2) více vnímají potřebu a výhody zapojení stakeholderů, možnosti vzájemné podpory a spolupráce při poskytování nových sociálních služeb a (3) za pomoci konkrétních metod jsou účastníci inkubátoru schopni nahlížet na budoucí podobu služby, získat a analyzovat data, na nichž pak vystavují prototyp budoucí služby, který jsou schopni v podmínkách své knihovny vyzkoušet*, byly u většiny účastníků Inkubátoru dosaženy.
- Průběžná komunikace týmu vůči stakeholderům je mimořádně intenzivní, projekt je viditelně a pozitivně přijímán odbornou veřejností v ČR i v zahraničí.

Průběžná interní evaluace projektu neodhalila v druhé fázi jeho realizace žádná závažná pochybení. Projektová logika funguje, realizační tým překonal personální změny i náročnou situaci se stěhováním kanceláří příjemce podpory, aktivity byly naplňovány dle plánu, problémy byly řešeny funkčně na denní bázi, rozsah projektu odpovídá alokovaným lidským i časovým zdrojům. Daří se nastavit účinnou komunikaci se stakeholdery a primární cílovou skupinou. Za těchto podmínek lze aktuální stav projektu hodnotit jako velmi uspokojivý. Evaluátor se domnívá, že v současné době není nutné definovat žádná nápravná opatření, projekt má potenciál i podmínky k tomu, aby v navazujících fázích dosáhl svých cílů.



Zdroje pro zpracování PEZ2

Sekundární zdroje dat:

- Interní evidence projektu v KA Inkubátor (průběžná vyhodnocení CAWI zpracovaná jako zpětná vazba během Inkubátoru v Brně, záznamy z rozhovorů s účastníky inkubátorů a s mentory, organizační a analytické excelové soubory)
- Zprávy o realizaci projektu
- Evaluační plán projektu schválený k 12.10. 2017
- Žádost o podporu projektu CIDES a její přílohy
- Fotodokumentace veřejných aktivit projektu

Primární zdroje dat:

- Rozhovory s manažerem projektu, garantem KA Inkubátor a členy realizačního týmu
- Záznamy evaluátora z průběžného pozorování průběhu projektu (zejm. pravidelné týdenní porady týmu, tématické workshopy, setkání s externími experty, účast na vzdělávacích akcích)
- Brainstorming týmu k oblasti očekávaných a neočekávaných faktorů ovlivňujících realizaci projektu, výskytu rizik, k platnosti vazeb teorie změny, k platnosti předpokladů a změn kontextu realizace projektu
- Excelové soubory s odpověďmi na ex-post CAWI od účastníků Inkubátoru



Příloha 1 Podklad k pozorování na místě

Podklad pro pozorovatele - co sledovat pro evaluaci Inkubátoru (metoda "pozorování na místě")
verze - Praha 2018 (7 týmů z různých poboček MKP)

Den 5 (26.4.2018)

Poslední den inkubátoru je v podstatě ze strany účastníků plný zpětné vazby, kterou stačí poslouchat a zapisovat, aby bylo možné ji následně analyzovat. Postupně bude probíhat:

- cenné lekce z inkubátoru (shrnutí zpětné vazby *v ranním bloku*)
- shrnutí poznatků z testování (kolektivní sdílení highlightů z minulého týdne *v předobědovém bloku*)
- prezentace týmů (*celý den*)
 - shrnutí co se na INK naučili (metody, kontext, přístup, způsob práce)
 - co si odnášejí z INK v osobní rovině
- společná reflexe (*závěrečný blok*)
 - co jste se naučili,
 - k čemu jste skeptičtí,
 - co se líbilo a nelíbilo,
 - jaká doporučení byste dali do dalších běhů

Možné otázky na odpolední panel se zástupci managementu:

- Podpořili jste účast vašich zaměstnanců v inkubátoru sociálních inovací v knihovnách. Jaká byla vaše očekávání od toho, co se bude dít a jak byla naplněna?
- Máte představu o možnostech využití výsledků inkubátoru ve vaší knihovně?
- Zaznělo během prezentací něco pro vás překvapujícího? V čem?
- Komu dalšímu byste doporučili účast v inkubátoru?
- Jaké jsou vaše výhrady k designování služeb knihovny na základě potřeb komunity?
- Čím můžete osobně podpořit účastníky inkubátoru v další práci?
- Vidíte jako možnost zapojení některých záměrů do navazujícího programu - akcelérátoru?
- Jak to, co vzniklo, naplňuje vizi knihovny?
- Vidíte možnost uplatnění, používání a rozvíjení toho, co se účastníci naučili?

Dvouden 3 a 4 (18 a 19.4.2018)

- **oblast sladění očekávání a obsahu/průběhu** (procesní část vyhodnocení)

ot.1 Sledujte z vyjádření účastníků během dnů a v závěrečných shrnutích:

- z čeho byli rozčarováni
- z čeho byli mile překvapeni

- Sebehodnocení průběhu obou dnů a jejich návaznosti lektory (Probíhaly oba dny podle jejich plánovaných představ? V čem se ukázalo jako přínosné, že byly dva dny spojeny?)

- **oblast dosažení cílů dne** (výsledková část vyhodnocení)

ot.2 Jak proběhlo zapojení uživatelů (domácí úkol z 2.dne)?

- Na jaké problémy účastníci narazili?
- Čím byli mile překvapeni?
- Přinesli z rozhovorů "strukturovaná" data pro další práci?
- Jaký byl vnímaný přínos rozhovorů s uživateli?

ot.3 Jak lze zhodnotit vytváření "canvasu" (prioritizování a vizualizace) informací?

- Co bylo pro týmy nejobtížnější?



- Podařilo se týmu vytvořit celou vizualizaci ke spokojenosti všech?
- ot.4 Do jaké míry byla 3.den upravována "designová výzva" vytvořená 2.den?
Škála: *vůbec, minimálně, částečně, asi z poloviny, většina, téměř celá*
- V čem považují účastníci provedené změny za přínosné?
- ot.5 Jak lze zhodnotit přípravu a tvorbu "prototypu s testovacím scénářem"?
- Co bylo pro týmy nejobtížnější?
 - Podařilo se týmu vytvořit prototyp a testovací scénář tak, aby se cítili jistí při jeho testování (domácí úkol)? Panují z něčeho obavy?
- **oblast vlivu/dosažení změn u účastníků** (dopadová část vyhodnocení)
- ot.6 Za co v rámci závěrečné zpětné vazby na místě účastníci "děkovali"?
- uváděli některou z pracovních částí dne častěji než jiné? proč?
 - byla více lidmi uvedena podobná "osobní" změna?
- **oblast vlivu/dosažení změn na knihovnu/město účastníka**
- ot.7 Vzhledem k průběhu 1. a 2. dne (a zapojení stakeholderů a uživatelů), zmínili účastníci nějaký vliv své účasti na domácí knihovnu/pracoviště?
- např. zájem vedení, předávání dojmů kolegům, zájem ze strany konkrétní skupiny uživatelů, apod.

Den 2 (11.4.2018)

- **oblast sladění očekávání a obsahu/průběhu** (procesní část vyhodnocení)
- ot.1 Sledujte z vyjádření účastníků během dne a v závěrečném shrnutí:
- z čeho byli rozčarováni
 - z čeho byli mile překvapeni
- Sebehodnocení průběhu dne lektory (probíhal den podle jejich plánovaných představ?)
- **oblast dosažení cílů dne** (výsledková část vyhodnocení)
- ot.2 Jak proběhlo zapojení stakeholderů (domácí úkol z 1.dne)?
- Na jaké problémy účastníci narazili?
 - Čím byli mile překvapeni?
 - Přinesli z rozhovorů "strukturovaná" data pro další práci?
 - Jaký byl vnímaný přínos rozhovorů se stakeholdery?
- ot.3 Jaké byly největší překážky při formulaci "Designové výzvy"?
- Jak snadná/obtížná byla shoda účastníků na jejím znění?
 - V jakém duchu probíhala diskuze nad HMW lepíky?
- ot.4 Jak lze zhodnotit přípravu "výzkumného scénáře" pro zapojení uživatelů?
- z čeho panovaly u účastníků obavy?
 - co si účastníci pochvalovali?
- **oblast vlivu/dosažení změn u účastníků** (dopadová část vyhodnocení)
- ot.5 Za co v rámci závěrečné zpětné vazby na místě účastníci "děkovali"?
- uváděli některou z pracovních částí dne častěji než jiné? proč?
 - byla více lidmi uvedena podobná "osobní" změna?
- **oblast vlivu/dosažení změn na knihovnu/město účastníka**
- ot.6 Vzhledem k průběhu 1. dne (a zapojení stakeholderů), zmínili účastníci nějaký vliv své účasti na domácí knihovnu/pracoviště?
- např. zájem vedení, předávání dojmů kolegům, apod.



Den 1 (4.4.2018)

- **oblast sladění očekávání a obsahu/průběhu** (procesní část vyhodnocení)

ot.1 Sledujte z vyjádření účastníků během dne a v závěrečném shrnutí:

- z čeho byli rozčarováni
 - z čeho byli mile překvapeni
- Vyfotit závěrečnou nástěnku "Chtěl bych aby..."
- Sebehodnocení průběhu dne lektory (probíhal den podle jejich plánovaných představ?)

- **oblast dosažení cílů dne** (výsledková část vyhodnocení)

ot.2 Jaké byly největší překážky při výběru "jednoho realizovatelného tématu"?

- byla odpovídající příprava? (=šlo vybrat z témat v přihlášce?)
- působili všichni členové týmu po dokončení výběru "spokojeně"? (Proč ne?)

ot.3 Jak lze zhodnotit přípravu "výzkumného scénáře" pro zapojení stakeholderů?

- z čeho panovaly u účastníků obavy?
- podařilo se domluvit konkrétní schůzky?
- co si účastníci pochvalovali?

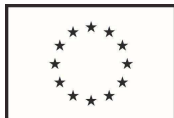
- **oblast vlivu/dosažení změn u účastníků** (dopadová část vyhodnocení)

ot.4 Za co v rámci závěrečné zpětné vazby na místě účastníci "děkovali"?

- uváděli některou z pracovních částí dne častěji než jiné? proč?
- byla více lidmi uvedena podobná "osobní" změna?

- **oblast vlivu/dosažení změn na knihovnu/město účastníka**

(tato oblast není pro 1 den relevantní)



Příloha 2 Otázky dotazníkových šetření

Otázky dotazníkových šetření pro sběr zpětné vazby od účastníků Inkubátoru Inkubátor I. v Praze (duben 2018)

Den 1

Co přínosného jste si odnesli z prvního dne?

V jakých situacích byste při své práci mohli použít metody, které jste si vyzkoušeli?

Jak se vám pracuje se svým mentorem? Změnili byste něco?

Co jiného byste chtěli pro příští workshop změnit?

Chcete nám vzkázat cokoli dalšího?

Den 2

Co přínosného jste si odnesli z druhého dne?

V jakých situacích byste při své práci mohli použít metody, které jste si vyzkoušeli?

Jak se vám pracuje se svým mentorem? Změnili byste něco?

Co jiného byste chtěli pro příští workshop změnit?

Doporučili byste v tuto chvíli účast v inkubátoru svým kolegům ve své nebo i v jiných knihovnách? Pokud ano, jakými slovy? Pokud ne, proč?

Přidáte se ve středu 18. 4. k mentorům a asistentům na večerní posezení?

Tady nám můžete vzkázat cokoli dalšího.

Den 3+4

Co přínosného jste si odnesli ze třetího a čtvrtého dne?

Chtěli byste se pustit do realizace vašeho návrhu z Inkubátoru?

Co by vám v jeho realizaci pomohlo?

Na co byste se v souvislosti s inkubátorem a s tím, co v něm vzniklo, chtěli zeptat svých vedoucích nebo vyššího managementu? Anonymně.

Co by vám pomohlo v tom, aby se vám ve vaší knihovně lépe pracovalo?

Tady nám můžete vzkázat cokoli dalšího.

Den 5 a celek

Den 5

Jaké jsou vaše vzpomínky na poslední den inkubátoru?

Jaké poznatky a zkušenosti jste si z něj nebo z testování svých návrhů odnesli?

Jak se vám prezentovalo?

Pracujete nebo se chystáte pracovat na dalším vývoji toho, co jste v inkubátoru na začali? K čemu jste v souvislosti s další prací na vašem návrhu skeptičtí? Co by vám v ní pomohlo?

Ohlédnutí za celým inkubátorem

Jak by vypadalo stručné shrnutí toho nejdůležitějšího, co jste se v inkubátoru naučili?

Co si z inkubátoru odnášíte pro sebe osobně?

Napište 3 věci, které se vám v celém inkubátoru nejvíce líbily.

Napište 3 věci, které se vám v celém inkubátoru líbily nejméně.

Jaká doporučení byste nám dali do dalších běhů inkubátoru?



V pondělí 14. 5. začíná v Brně druhý běh inkubátoru pro vaše kolegyně a kolegy z různých knihoven celé republiky. Kdybyste mohli, co byste jim vzkázali? Tady nám můžete vzkázat cokoli dalšího, co se jinam nevešlo.

Otázky dotazníkových šetření pro sběr zpětné vazby od účastníků Inkubátoru Inkubátor II. v Brně (květen 2018)

Den 1

Co přínosného jste si odnesli z prvního dne?
Jak se vám pracuje s vaším mentorem? Změnili byste něco?
Co jiného byste chtěli pro příští workshop změnit?
Kam byste se chtěli ve své práci během příštího dne dostat?
Chcete nám vzkázat cokoli dalšího?

Den 2

Co přínosného jste si odnesli z druhého dne?
V jakých situacích byste při své práci mohli použít metody, které jste si vyzkoušeli?
Co se vám líbilo?
Čeho se v souvislosti s dalším postupem obáváte?
Co můžeme udělat pro to, aby se vám lépe pracovalo?
Pokud byste se na závěr inkubátoru mohli pochlubit vším, čím jste prošli a tím, co vzniklo, komu byste to rádi prezentovali?

Den 3+4

Co přínosného jste si odnesli ze třetího a čtvrtého dne?
Co se vám líbilo? Co se vám nelíbilo? Překvapilo vás něco?
Obáváte se něčeho v souvislosti s dalším postupem a s realizací vašeho návrhu z Inkubátoru v budoucnu?
Co by vám v jeho realizaci pomohlo?
Na co byste se v souvislosti s inkubátorem a s tím, co v něm vzniklo, chtěli zeptat svých šéfů?
Tady nám můžete vzkázat cokoli dalšího.

Den 5 a celek

Jaké jsou vaše vzpomínky na poslední den Inkubátoru?
Co jste si z testování svých návrhů a z posledního dne odnesli?
Napište 3 věci, které se vám v celém Inkubátoru nejvíce líbily.
Napište 3 věci, které se vám v celém Inkubátoru líbily nejméně.
Jak by vypadalo shrnutí toho nejdůležitějšího, co jste se v celém Inkubátoru naučili?
Jaká doporučení byste nám dali do dalšího ročníku Inkubátoru?
Pracujete nebo se chystáte pracovat na dalším vývoji toho, co jste v Inkubátoru načali?
Pokud ano, jaké jste udělali další konkrétní kroky?
Změnilo se díky Inkubátoru něco na tom, jak ve své práci přistupujete k projektům, výzvám, problémům...? Pokud ano, co děláte jinak?
Jaké byly reakce vašeho vedoucího nebo kolegů na vaše náměty po absolvování Inkubátoru?
Co by vám v dalším vývoji vašeho návrhu nebo ve vaší běžné práci pomohlo z naší strany?



Jednorázové online konzultace s mentorem.
Doporučení nástrojů a postupů designování služeb.
Propojení na odborníky na dané téma.
Jakékoli řešerše toho, co řešíte.
E-learning "kurz" v oblasti metodiky designového myšlení.
E-learning "kurz" v oblasti metodiky zavádění sociálních inovací.
Další...

Tady nám můžete vzkázat cokoli dalšího, co se jinam nevešlo.

Otázky ex-post (září 2018) dotazníkového šetření pro sběr zpětné vazby od účastníků Inkubátoru I. v Praze (duben 2018) a II. v Brně (květen 2018)

Inkubátor sociálních inovací v knihovnách - Jak se vám daří a jak to vidíte dál?

Rádi bychom se dozvěděli o tom, jak se vám daří nebo nedaří s vaším projektem, jak v rámci vaší knihovny, čím žijete, co plánujete, jak bychom vám mohli pomoci. Dotazník není zrovna krátký, zabere vám cca 25 minut a méně, podle toho, jak se rozepíšete. Když si na něj čas najdete, velmi nám tím pomůžete být pro vás co nejužitečnější právě v tom, co děláte a zamýšlíte.

Ve kterém týmu jste se inkubátoru účastnil/a?

Dotazník je anonymní, ale abychom mohli co nejlépe cílit naši další pomoc pro vás, potřebujeme vědět, kterého týmu se následující odpovědi týkají. Napište prosím název knihovny, pobočky nebo jiný název týmu, který jste používali. (Stačí krátce, např. Hostivař, Tábor, MZK, "Ověřeno" apod.)

Pracujete na dalším vývoji toho, co jste v inkubátoru na začali? Ano/Ne

Pokračujeme v projektu z inkubátoru.

Jaké jste po inkubátoru udělali další konkrétní kroky?

Co plánujete dál?

Jaké jsou vaše cíle? Co by se mělo stát, aby služba fungovala a abyste tento projekt považovali za úspěšný?

V jakém časovém horizontu by měl být projekt realizovaný?

Co vnímáte pro další postup v tomto projektu za důležité? Na čem byste potřebovali zapracovat?

Podpora vedení

Zapojení kolegů

Projektový management

Propojování a prohlubování spolupráce s partnery/stakeholdery

Spolupráce s uživateli

Rady odborníků v dané oblasti

Marketing a propagace

Nepokračujeme v projektu z inkubátoru.

Nepokračujete vůbec nebo se váš původní záměr změnil? Jak? Co k tomu přispělo?

Pokud nepokračujete vůbec, co vám v tom zabránilo nebo vás od toho odradilo?

Pokud chcete v projektu pokračovat, co by vám v tom pomohlo?



Co se u vás dělo po inkubátoru?

Bavili jste se s nějakým uživatelem? Co bylo cílem rozhovoru a jak to šlo?
Setkali jste se s nějakým partnerem/stakeholderem knihovny? O co šlo a jaké to bylo?
Pracovali jste na nějakém dalším návrhu služby nebo akce? O co šlo?
Zabili jste nějakého svého miláčka? Radovali jste se z nějaké vlastní chyby? O co konkrétně šlo?
Nakolik je podle vás tento způsob práce (proces designu služeb) náročný? Dokázali byste tento proces použít znovu? Co by vám v tom pomohlo?
Používáte nějakou část inkubátoru při své práci i nadále? O které části jde?

Práce, prostředí, kolegové...

Změnilo se něco na tom, jak přistupujete ve své práci a ke službám knihovny? Co děláte jinak?
Všimli si případné změny vaši kolegové? Co na to říkali?
Změnilo se nějak to, jak se cítíte v týmu vaší knihovny? Našli jste díky inkubátoru nového parťáka?
Podařilo se vám předat někomu z kolegů nebo z vedení něco z toho, co jste se v inkubátoru naučili? Jak to šlo?
Myslíte si, že by bylo možné pracovat pomocí designového procesu také ve vaší knihovně? Co by tomu bránilo?
A teď od vás úkol pro nás. - Co by k tomu z naší strany mohlo nejvíce přispět?
Kdyby podobným procesem prošlo více kolegů.
Kdyby podobným procesem prošli zástupci vedení knihovny.
Možnost konzultací s mentorem/odborníkem/designérem služeb.
Online popis metod a procesu, který proběhl v inkubátoru.
Vzdělávací videa z oblasti designového procesu.
Možnost průběžně se vzdělávat v této oblasti, ať online nebo fyzicky.
Další...

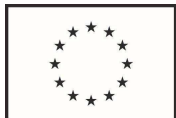
Knihovna a vy...

Čím v současnosti žije vaše knihovna?
Co teď v knihovně nejvíc řešíte vy osobně?
Kdybyste měli možnost, chtěli byste podobným procesem projít znovu? Napadají vás nějaké konkrétní problémy nebo služby, které byste chtěli řešit?
Tady nám můžete vzkázat cokoli dalšího, co se jinam nevešlo.

Oblasti interního dotazníkového šetření pro sběr informací od mentorů k průchodu týmů inkubátorem

Který tým se chystáte popsat?
Jak zní výzva, na základě které tým prototypoval?
Pokuste se prosím popsat průchod tohoto týmu inkubátorem od prvního do čtvrtého dne, načrtnout jeho "příběh".

Den 1 - vracení od záměrů k tématům, jejich rozpracování, pitche, prioritizace, zmapování stakeholderů, příprava na rozhovory...



Výzkum stakeholderů

Den 2 - volba tématu, první znění výzvy, JBM, strukturování, empatická mapa, plán uživatelského výzkumu...

Uživatelský výzkum

Den 3 - strukturování dat, vizualizace, revize výzvy, ideace, volby...

Den 4 - volby a úpravy řešení, prototypování, testovací scénář...

Plán uživatelského testování

V jakém stavu myslíte, že tento tým odcházel ze čtvrtého dne?

škála: 1 až 5 (v pohodě až velmi stresovaný)

Co členy tohoto týmu vůči pátému dni nejvíc stresovalo?

Co dalšího bychom o tomto týmu měli vědět?