

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	Dvojitý diamant: "Ptáme se, abychom pomáhali"
Stručný technický popis nástroje	Pracovní list, podporující proces navrhování služeb podle principů designu zaměřeného na člověka (HCD), aplikovaných na navrhování služeb, zejména typu sociálních inovací
Interní evidenční číslo v projektu	69301_06

Kontextové informace - <i>Co znamená "ověřený nový nástroj"?</i>	
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 Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách (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 i jiných organizací, členové komunit, iniciativ, veřejná správa při řešení aktuálních problémů/výzev.
	Sekundární CS = na koho má práce s nástrojem v důsledku dopad <ul style="list-style-type: none"> Občané, komunity, sociální skupiny apod., jichž se řešený problém týká. Odborná i laická veřejnost - uživatelé knihoven (včetně osob sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených)
K jakému zlepšení by u CS očekávatelně mělo dojít?	Primární CS: Kvalitnější pochopení procesu designu služeb, zejména v oblastech pojetí služeb jako řešení zvolených problémů, postupu na základě důkazů, zapojování stakeholderů, participace a spoluvytváření služeb, týmové práce.
	Sekundární CS: Služby organizací by v důsledku používání nabízeného procesu měly více odpovídat potřebám a motivacím jejich budoucích uživatelů, zvyšovat úroveň jejich participace a tím u nich podpořit pocit ownershipu vůči navrhované službě i jejímu poskytovateli.
(Jaké) existují nutné podmínky pro funkčnost nástroje?	<ul style="list-style-type: none"> Zájem a ochota knihoven a knihovníků (příp. pracovníků jiných organizací) průběžně pracovat podle procesu designu služeb.
V jakých klíčových aktivitách projektu nástroj vznikl?	Nástroj vznikl jako další metodická opora pro aktivity KA Inkubátor pro sociální inovace v knihovnách.
Návaznost nástroje na jiné projektové výstupy	Návaznost na evaluační zprávy projektu: <ul style="list-style-type: none"> Třetí průběžná evaluační zpráva projektu
	Jiná návaznost - samostatná Metodika, apod.: <ul style="list-style-type: none"> Proces, o který se opírá soubor pracovních listů, vychází z metodiky designu služeb, použité v dokumentu <i>Metodika inkubačního procesu na podporu sociálních inovací v knihovnách</i> (80500_09) a v nástroji <i>Inkubátor sociálních inovací v knihovnách: designový proces</i> (69301_03). Nástroj je vizualizačním a částečně také obsahovým východiskem procesu navrhování služeb, který představuje nástroj <i>E-learning: kurz Lepší služby</i>

	(69301_05) <ul style="list-style-type: none"> Používání nástroje je vhodné kombinovat s používáním nástroje <i>Navrhujeme služby - soubor pracovních listů</i> (69301_07)
--	---

Určení: <i>Jaký problém / situaci pomohl nově vytvořený nástroj (inovativně) řešit?</i>	
Kdy, kým a jak byl problém identifikován?	Projektový tým v rámci aktivit KA Inkubátor pro sociální inovace v knihovnách, realizovaných v roce 2018, identifikoval nedostatek podpůrných nástrojů pro samostatné používání metodiky a procesu designu služeb. Jde zejména o obtížnou uchopitelnost pracovního procesu v takové šíři, jak jej nabízí metodiky KA Inkubátor pro sociální inovace v knihovnách.
Detailní popis problému, pro který byl nástroj vytvořen	<p>Metodika, používaná v rámci aktivit KA Inkubátor pro sociální inovace v knihovnách (40 hodin podpory), byla účastníky aktivit vnímána a reflektována jako obtížně replikovatelná a škálovatelná pomocí vlastních kapacit knihovny a bez vhodných pomůcek.</p> <p>Nástroj má pomoci knihovnám (a jiným organizacím) v situacích, kdy vlastními prostředky a kapacitami chtějí:</p> <ul style="list-style-type: none"> podporovat myšlenkové nastavení svých zaměstnanců směrem k principům a procesu designu služeb, vymýšlet, navrhovat a testovat nové služby, reagující na společenské nebo lokální potřeby, podporovat participativní tvorbu služeb a jejich zkvalitňování, zvyšovat interní spolupráci, komunikaci a kreativitu při práci na vlastních službách.

Ověření: <i>Jakým metodickým postupem byla ověřena účinnost nástroje?</i>	
Kdo vytvořený nástroj využil a jakou formou podal zpětnou vazbu o jeho účinnosti?	<p>Nástroj byl vytvořen projektovým týmem <i>Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách</i> (KISK FF MU, 6/2017 - 6/2020).</p> <p>Zpětná vazba na nástroj a jeho účinnost byla podávána:</p> <ul style="list-style-type: none"> pozorováním na místě a rychlou zpětnou vazbou od účastníků aktivit KA Inkubátor pro sociální inovace v knihovnách v roce 2019 a 2020, individuálními rozhovory s uživateli nástroje online dotazníkem v závěru zaměřeným na zpětnou vazbu k vytvořeným a předaným nástrojům

Byla účinnost nástroje ověřena jednorázově nebo opakovaně?	Účinnost nástroje byla ověřována průběžně od jeho návržení v prvním čtvrtletí 2019 do konce projektu. Nástroj byl používán také jako artefakt, upomínající zástupce primární cílové skupiny na jimi absolvované aktivity, a motivující je v rámci jejich organizace proces samostatně replikovat (tj. byl rozesílán a předáván knihovnám v tištěné formě k umístění v kancelářích knihovny).
---	--

Úspěšnost: Pro koho a za jakých podmínek byl nástroj ověřen jako (ne)úspěšný?	
K jakému zlepšení (ne)došlo u primární cílové skupiny?	<p>Z pohledu facilitátorů procesu (mentorů aktivit KA Inkubátor) nástroj přispěl k lepšímu pochopení procesu designu služeb účastníky aktivit KA Inkubátor a k lepšímu přenosu procesu designu služeb do organizace mezi zaměstnance, kteří se aktivit neúčastnili. Účastníci aktivit nástroj využívali také jako prostředek pro podporu interní komunikace nad aktivitami a jejich posloupností, které proces designu služeb vyžaduje.</p> <p>Zástupci primární cílové skupiny získali srozumitelnou vizualizovanou formou nástroj k lepšímu pochopení procesu designu služeb, jeho jednotlivých fází a jejich posloupnosti. Získali také prostředek interní komunikace nad otázkami, souvisejícími s navrhováním a zlepšováním služeb.</p> <p>V případě zkušenějších zástupců primární cílové skupiny (absolventů dřívějších aktivit projektu) došlo při používání nástroje k hlubšímu pochopení a ukotvení používaného procesu designu služeb a schématu tzv. dvojitého diamantu.</p> <p>V případě zástupců primární cílové skupiny, kteří obdrželi nástroj bez jakékoliv předchozí zkušenosti s designovým procesem nebo s dřívějšími aktivitami projektu, nebyl prokázán jeho přínos - tito zástupci nebyli motivováni nástroj používat.</p>
Jaké faktory ovlivnily (ne)úspěch nástroje?	<ul style="list-style-type: none"> • V případě používání nástroje v rámci aktivit KA Inkubátor byl tento prezentován zkušeným facilitátorem, a v souladu s jeho doporučeními používán účastníky dál. Používání nástroje zástupci primární cílové skupiny, kteří neprošli touto instruktáží, je prokázáno ve velmi malé míře.
Jaké bariéry a omezení byly identifikovány během ověřování účinnosti nástroje?	<p>Zástupci primární cílové skupiny obvykle nejsou dostatečně motivováni nástroj využívat při své běžné každodenní praxi, a to pro pocit zpomalování vlastní práce, která může být rutinou. Nástroj tuto rutinu svou funkcí narušuje, může některé kroky pracovního procesu zpochybňovat, a jeho použití proto může být vnímáno jako neefektivní.</p>

Udržitelnost: Jak je umožněna přenositelnost a šířitelnost nástroje?	
Přenositelnost:	Úplná: obecně je tento nástroj dobře přenositelný napříč typy problémů, knihovnami a dalšími organizacemi.
Šířitelnost:	Metodická forma: volně šířitelné PDF, dostupné online, např. ke stažení na webu projektu.
Dostupnost nástroje:	Na webu realizátora projektu KISK FF MU mezi výstupy projektu: (https://kisk.phil.muni.cz/komunitni-knihovna/nastroje-a-metodiky?fbclid=IwAR1Priifg1DtWUAQXnMNMqJYROwzKSXhDWHks5WwJST-0WXWp7TppKmCLzA)

Použití: Jak nástroj technicky funguje a jak by měl být používán?
<p>Nástroj pomáhá samostatně procházet typickým procesem navrhování (designu) služeb při práci na vlastních službách. Tento proces je vizualizován pomocí schématu tzv. Dvojitého diamantu, rozděleného na hlavní fáze procesu: mapování, výzkum, analýzu, ideaci, navrhování a testování. Každá z těchto fází je zastoupena určitým počtem otázek různé povahy, seřazených do příslušných sloupců. Schopnost odpovědět na sloupec otázek umožňuje uživateli pokročit do další fáze procesu - na nástroji směrem doprava. V tomto smyslu nástroj využívá gamifikačního prvku úrovněového postupu.</p> <p>Nástroj je možné vytisknout - doporučujeme ve formátu A2 - a používat jej jako pracovní plochu, se kterou uživatelé konzultují postup procesem designu služby, nebo nad kterou prezentují výstupy svých úkolů, vyplývajících z procesu. Vytisknutý nástroj může být v uvedeném smyslu používán také jako místo interní komunikace nad průběhem projektu např. nové nebo inovované služby. Nástroj tedy může být používán jako opora projektového managementu. Nástroj není nutné používat jako celek, ale také při plánování a realizaci dílčích fází procesu designu služeb, např. v rámci výzkumu a jeho analýzy.</p> <p>Nástroj je také možné používat v digitální formě, např. pro doplňování komentářů ke konkrétním místům (otázkám, fázím) na ploše zobrazeného souboru ve formátu PDF.</p> <p>Sled aktivit, podporovaných nástrojem kladenými otázkami, by měl zároveň vést ke konkrétnímu návrhu nové nebo inovované služby. Nástroj může být užitečný při řešení jakékoli oblasti služeb.</p>



Vizuál:

Náhled na nástroj Dvojitý diamant: Ptáme se, abychom pomáhali

