

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	Navrhujeme služby - soubor pracovních listů
Stručný technický popis nástroje	Soubor pracovních listů, podporujících využívání procesu navrhování služeb podle principů a metod designu zaměřeného na člověka (HCD)
Interní evidenční číslo v projektu	69301_07

Kontextové informace - Co znamená "ověřený nový nástroj"?	
Definice indikátoru dle MPSV	<p>Indikátor 69301 "Počet experimentálně či kvazi-experimentálně ověřených nových nástrojů" oceňuje proces inovování, který zaručuje jasnou informaci po jeho skončení o tom, zdali byl přínosem, či nikoliv. Zajímá se o účinnost řešení problémů s (kvazi) experimentálním ověřením.</p> <p>"Nástroj" jsou konkrétní nové metody nebo postupy, které byly vyvinuty v rámci projektu, a prostřednictvím kterých je usilováno o měřitelné a udržitelné zlepšení u zvolené cílové skupiny. Indikátor počítá projekty, které mapují slepé uličky toho, s čím přichází, stejně jako ty, co někam vedou, ale přehlíží projekty, které proběhnou a není po nich jasné, zdali byly úspěšné, či nikoliv.</p>
<p>Popis cílové hodnoty v projektu CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_124/0006474 <i>Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách</i></p> <p>(aktualizace 1/2020)</p>	<p>Do hodnoty indikátoru 69301 počítáme nové metody nebo postupy, které byly vyvinuty v rámci všech klíčových aktivit projektu.</p> <p>Úspěšnost nástrojů vedoucí ke zlepšení u zvolené cílové skupiny bude ověřována jejich aplikací v průběhu realizace aktivit projektu a bude součástí evaluace těchto aktivit.</p> <p>U metod a postupů bude kladen důraz na přenositelnost (např. do jiných lokalit, jiných typů knihoven, atd.)</p> <p>Metody a postupy budou popsány a zhodnoceny v evaluačních zprávách projektu, na kterých spolupracují jak realizátoři akcelerovaných projektů, tak realizační tým zajišťující chod a fungování projektu.</p>

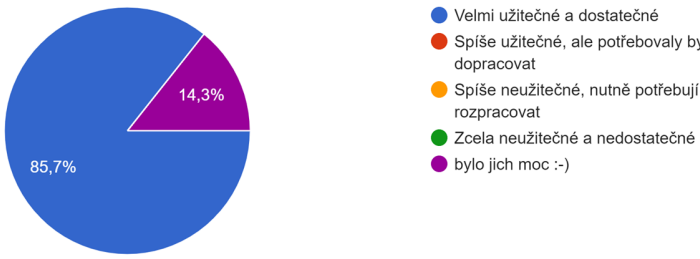


Ověřený nový nástroj - obecné charakteristiky - Pro koho/co je nástroj určen?	
Pro koho je nástroj určen? (cílové skupiny)	Primární CS = kdo má nástroj využívat <ul style="list-style-type: none">Zaměstnanci knihoven i jiných organizací, členové komunit, iniciativ, veřejná správa při řešení aktuálních problémů/výzev.
I.CS projektu: zaměstnanci II.CS projektu: osoby sociálně vyloučené a ohrožené	Sekundární CS = na koho má práce s nástrojem 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: Zvýšení kompetencí, souvisejících s principy a metodami designu služeb, zejména v oblastech pojetí služeb jako řešení zvolených problémů, postupu na základě důkazů, uživatelského výzkumu, zapojování stakeholderů, participace a spoluvytváření služeb, facilitace designového procesu a workshopu, týmové práce, generování nápadů a vytváření a prezentace návrhů služeb či jejich zlepšení. 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) věnovat se oblasti designu služeb.Společná časová kapacita uživatelů nástroje: 4 hodiny a čas na přípravu
V jakých KA projektu nástroj vznikl?	<ul style="list-style-type: none">KA Inkubátor pro sociální inovace v knihovnáchKA Konference o sociálních inovacích v knihovnách
Návaznost nástroje na jiné projektové výstupy	Návaznost na evaluační zprávy projektu: <ul style="list-style-type: none">Pátá 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>Publikovaná metodika pro designové sprinty v knihovnách na podporu sociálních inovací (80500_09)</i> a v nástroji <i>Inkubátor sociálních inovací v knihovnách: designový proces (69301_03)</i>.Používání nástroje je vhodné kombinovat s používáním nástroje <i>Dvojitý diamant: "Ptáme se, abychom pomáhali"</i> (69301_06)

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 identifikoval klíčové bariéry, bránící zaměstnancům knihoven v širší míře používat metodiky a nástroje designu služeb. Jde zejména o obtížnou pochopitelnost a uchopitelnost pracovního procesu v takové šíři, jak jej nabízí metodiky KA Inkubátor pro sociální inovace v knihovnách, a který je zároveň časově náročný, obzvláště při účasti většího počtu zaměstnanců.
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 jako obtížně replikovatelná a škálovatelná pomocí vlastních kapacit knihovny, tedy bez externího odborného mentorského vedení a facilitace procesu designu služeb, kterými se aktivity KA Inkubátor pro sociální inovace v knihovnách vyznačovaly.</p> <p>Nástroj Navrhujeme služby - soubor pracovních listů má pomoci knihovnám (a jiným organizacím) v situacích, kdy vlastními prostředky a kapacitami chtějí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zvyšovat kompetence svých zaměstnanců v oblastech souvisejících s procesem 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 - 5/2020).</p> <p>Zpětná vazba na nástroj a jeho účinnost byla podána:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pozorováním na místě v průběhu konání souvisejícího workshopu a rychlou zpětnou vazbou od účastníků, • (CAWI) evaluačním dotazníkem pro sběr okamžité zpětné vazby workshopu, který nástroj využíval. <p>Vybraná zpětná vazba (grafy a citace):</p>



	<p>Jak na vás působily pracovní listy, které vás provázely procesem navrhování služby? 7 odpovědí</p>  <ul style="list-style-type: none"> • <i>“Získala jsem lepší představu o tom, jak postupovat při řešení a realizaci problémů nebo nových záměrů pro knihovnu.”</i> • <i>“Nejvíc mě baví ideace, fáze výzkumu, formulace problému, rozhovory (zjišťování názorů stakeholderů). Rád bych uměl lépe a rychleji formulovat JBM* (mch. ten pracovní list byl skvělou pomůckou!)...”</i> /*JBM=HMW - Jak bychom mohli? How might we?/ <p>Z pohledu facilitátora procesu nástroj přispěl k lepšímu a rychlejšímu pochopení úkolů účastníky, vyplývajících z jednotlivých fází procesu designu služeb tím, že účastníci workshopu kromě samotného facilitátora nacházeli další metodickou oporu právě v pracovních listech.</p>
<p>Byla účinnost nástroje ověřena jednorázově nebo opakovaně?</p>	<p>Účinnost nástroje byla ověřena jednorázově v rámci odborného workshopu na <i>Konferenci sociální inovace v knihovnách 2020</i> s názvem <i>“Jsem knihovník, tedy designér služeb”</i>, který tento formát otestoval.</p>

<p>Úspěšnost: Pro koho a za jakých podmínek byl nástroj ověřen jako (ne)úspěšný?</p>	
<p>K jakému zlepšení (ne)došlo u primární cílové skupiny?</p>	<p>Zástupci primární cílové skupiny získali srozumitelnou formou důležité know-how jak využívat principy a vybrané konkrétní metody designu služeb v praxi.</p> <p>V případě zkušenějších účastníků (absolventů dřívějších aktivit KA Inkubátor pro sociální inovace v knihovnách) došlo k hlubšímu pochopení a ukotvení používané metodiky, a také ke zvýšení sebevědomí v samostatném vedení podobného workshopu.</p> <p>Citace ze zpětné vazby: <i>“Princip designu služeb mi byl už známý, ale na workshopu jsem si ho připomněla a ucelila. Bohužel v práci nejsou zatím podmínky takové, že by se s ním dalo pracovat plně, ale jeho znalost a je určitě přínosná...”</i></p>



Jaké faktory ovlivnily (ne)úspěch nástroje?	<ul style="list-style-type: none">• Testovacího workshopu se zúčastnili spíše více motivovaní zaměstnanci knihoven.• Testovací workshop vedl zkušený facilitátor.• Testovací workshop byl součástí konference. Účastníky proto byli zaměstnanci různých knihoven, a ze stejného důvodu byli nedosažitelní zástupci řešených cílových skupin.• Časová dotace 5 hodin.
Jaké bariéry a omezení byly identifikovány během ověřování účinnosti nástroje?	<p>Vzhledem k poměrně malé časové dotaci na průchod celým procesem designu služeb (5 hodin) workshop cílil spíše na osobní a kompetenční rozvoj účastníků v principech a vybraných metodách designu služeb. Hodnocení účastníků však může spočívat spíše v utilitárnosti nástroje vstříc kvalitnímu návrhu nové služby.</p> <p>Pro samostatnou realizaci workshopu s pomocí nástroje může být obtížné zajistit přítomnost zástupce/ů cílové skupiny pro testování návrhu služby.</p>

Udržitelnost: Jak je umožněna přenositelnost a šířitelnost nástroje?	
Přenositelnost:	<p>Úplná: obecně je tento nástroj dobře přenositelný napříč typy problémů, knihovnami a dalšími organizacemi. Součástí nástroje je obecný návod/instrukce k jeho použití.</p> <p>Pro zkušenější facilitátory je možné také přenášet pouze vybrané části nástroje za účelem použití pro konkrétní dílčí fáze procesu navrhování služeb.</p>
Šířitelnost:	<p>Metodická forma: volně šířitelné PDF, dostupné online, např. ke stažení na webu projektu.</p>
Dostupnost nástroje:	<p>Na webu realizátora projektu KISK FF MU mezi výstupy projektu: (https://kisk.phil.muni.cz/komunitni-knihovna/vyzkum-a-evaluace)</p>

Použití: Jak nástroj technicky funguje a jak by měl být používán?	
<p>Nástroj Navrhujeme služby - soubor pracovních listů pomáhá samostatně realizovat workshop, v rámci kterého je možné vyzkoušet rychlý průlet typickým procesem navrhování (designu) služeb. Sled aktivit by měl zároveň vést ke konkrétnímu návrhu nové nebo</p>	



inovované služby. Oblast služeb, které je možné se věnovat, je stanovena jako “komunitní práce a sociální inovace v knihovně”, nástroj však může být užitečný i při řešení jakéhokoliv jiného typu služeb. Workshop s použitím nástroje je doporučenímhodné koncipovat na základě řešení problému, který není typický pro oblast použití, např. v knihovnách. V případě zaměření na neznámou problematiku či tematiku se účastníci více soustředí na používané principy a metody než na konkrétní výstupy z workshopu, jejichž důležitost je v tomto případě sekundární.

Pracovní listy účastníky postupně provázejí ideálním procesem návrhu služby. Závěrečné testování návrhu doporučujeme provádět s opravdovými zástupci cílové skupiny. Pracovní listy jsou navrženy pro týmovou práci 4 až 6 lidí. Pokud se workshopu účastní více lidí, znamená to vytvoření více pracovních týmů. V případě účasti více týmů je vhodné v některých částech společně sdílet prozatímní výstupy. Tato sdílení je dobré využít pro získávání zpětné vazby od dalších pracovních týmů a účastníků. Soubor pracovních listů je připravený k tisku na formát A3 a větší, v jedné sadě do každého pracovního týmu. Časové údaje u jednotlivých úkolů je možné brát jako doporučení. V případě dodržování časových limitů doporučujeme vyhradit na workshop 4 hodiny, včetně přestávek a chvilí na společná sdílení. Stejně tak doporučujeme dopřát si zážitek experimentu a zkusit navrhnout odvážná řešení, která mohou být v daném kontextu opravdu inovativními.

Vizuál:

Ilustrační fotografie z průběhu workshopu, testujícího nástroj (metodické listy na stole)





Printscreen úvodní a poslední strany nástroje:

Navrhujeme služby Soubor pracovních listů

Tento soubor pracovních listů vám pomůže samostatně realizovat workshop, v rámci kterého si můžete vyzkoušet rychlý průlet typickým procesem navrhování (designu) služeb. Sled aktivit by vás měl zároveň vést ke konkrétnímu návrhu nové nebo inovované služby. Oblast služeb, které se s touto pomocí můžete věnovat, je nadeřpaná hned na prvním listu jako „komunální práce a sociální inovace v knihovně“. Může vám však být užitečná i při řešení jakéhokoliv jiného typu služeb.

Pracovní listy vás postupně, jeden po druhém, budou provázet procesem návrhu služby. Díky nim se na startu dokážete dohodnout na oblasti svého snažení, tedy na konkrétním společenském nebo lokálním problému, k jehož řešení by vaše organizace mohla přispět. Řada úkolů vás následně bude směřovat k návrhu významu a potenciálními uživateli nebo partnery, a k analýze získaných poznatků. Další úkoly vám pomohou při generování většího množství nápadů, jak danou věc vyřešit. Pracovní listy v závěru procesu vás provedou vytvářením návrhu služby, připraveného k „vyzkoušení“ - testování. Toto testování v závěru procesu doporučujeme provádět s opravdovými zástupci vaší cílové skupiny. Od nich totiž získáte tu nejrelevantnější a nejužitečnější zpětnou vazbu.

Spolupracujte a sdílejte

Pracovní listy jsou navrženy pro týmovou práci. Pokud můžete, dopřejte si společný zážitek s dalšími kolegy/němi tak, abyste byli alespoň čtyři a nanejvýš šest. Pokud se workshopu účastní více lidí, rozdělte se do více pracovních týmů. Můžete díky tomu sledovat, k jakým rozdílným výstupům dojdete a proč tomu tak je. V případě účasti více týmů je vhodné v některých částech společně sdílet, k čemu jste prozatím došli. Takové sdílení doporučujeme především po úkolech č. 4, 7, 13, 17 a 20. Tato sdílení je dobré využít pro získávání zpětné vazby od dalších pracovních týmů a účastníků. Ta vám může pomoci vaše průběžné výstupy dále vylepšovat. Vytiskněte si jeden celý soubor pracovních listů do každého pracovního týmu na papíry velikosti A3 nebo větší, nad každým listem pracujte společně v týmu. Jedinou výjimkou je list s úkolem č. 16, který je určený individuálně pro každého účastníka.

Dopřejte si čas, soustředění a experimentování

Možná vám bude připadat, že některé úkoly by si zastoužily větší časovou dotaci. Rychlost při plnění úkolů však má svůj účel. Pomáhá lepšímu soustředění, větší efektivitě práce i rychlejšímu otestování vašeho návrhu. Časové údaje u jednotlivých úkolů však můžete brát jako doporučení. Pokud se těmito doporučeními budete řídit, na workshop byste si měli vyhradit 4 hodiny, včetně přestávek a chvil na společná sdílení. Na přestávky nezapomínejte. Oddých, občerstvení a doplnění energie jsou při takto intenzivní práci důležité pro soustředění. Delší pauzy můžete zařadit například po úkolech č. 9 a 15. Doporučujeme nenechávat se během práce vylučovat notifikacemi svých mobilních zařízení, a doplňt si tak plnou pozornost. Stejně tak doporučujeme dopřít si zážitek experimentu a zkusit navrhnout odvázná řešení, která mohou být ve vašem prostředí opravdovými inovacemi.

Autorský tým: Tomáš Štefek, Ladislava Zbjelczuk Suchá, Jiřina Svitáková, Eliška Bartošová, Barbora Buchtová, Eva Vichová, Roman Novotný

Katedra informačních studií a knihovnictví
Filozofická fakulta, Masarykova univerzita v Brně

Zpracováno v rámci projektu Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách (CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_124/0006474).

Projekt byl podpořen z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost.



Získávejte zpětnou vazbu a upravujte své řešení.

19. Testujte. Sdílejte své řešení a ptejte se. 15 minut

Co fungovalo...	Co zlepšit...
Otázky...	Nápady...

20. Navrhněte úpravy vašeho návrhu a další kroky. 10 minut

Na základě poznatků můžete navrhnout další verzi prototypu nebo jen dílčí změny. Co je potřeba ještě zjistit nebo ověřit a jak? Co dalšího je vhodné udělat vstřícné úspěšné realizaci?