

---

# 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 pomůckou můžete věnovat, je nadepsaná hned na prvním listu jako „komunitní 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 výzkumu s 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 zasloužily 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 chvilí na společná sdílení. Na přestávky nezapomínejte. Oddych, občerstvení a doplnění energie jsou při takto intenzivní práci důležité pro soustředění. Delší pauzy můžete zařadit např. po úkolech č. 9 a 15. Doporučujeme nenechávat se během práce vyrušovat notifikacemi svých mobilních zařízení, a dopřát si tak plnou pozornost. Stejně tak doporučujeme dopřát si zážitek experimentu a zkoušet navrhnout odvážná řešení, která mohou být ve vašem prostředí opravdovými inovacemi.

---

Autorský tým: Tomáš Štefek, Ladislava Zbiejczuk Suchá, Jiřina Svitáková, Eliška Bartošová, Barbora Buchtová, Eva Víchová, 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.

**M U N I**  
**A R T S** Katedra  
informačních studií  
a knihovnictví



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# Udělejte si přehled v tom, co bychom mohli zlepšit v oblasti komunitní práce a sociálních inovací v knihovně. Začněte s mapováním terénu.

## 1. Jaké jsou problémy k řešení?

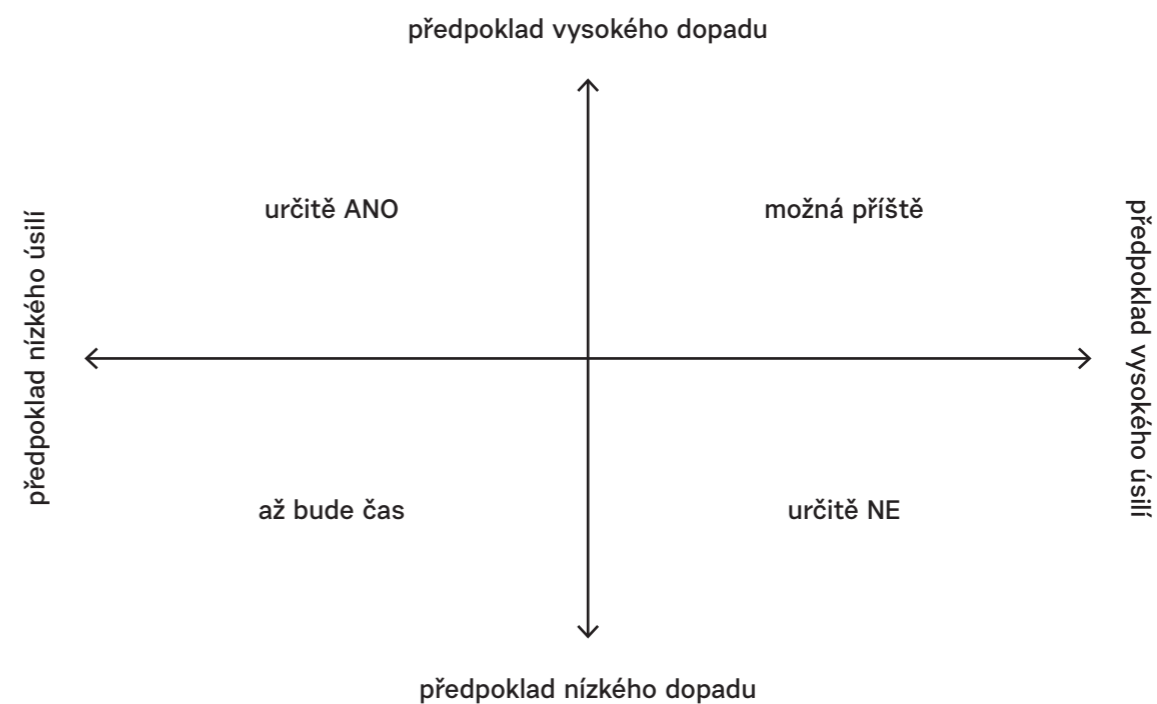
10 minut

Společně vytvářejte myšlenkovou mapu toho, co ve svém okolí vnímáte jako problém, na jehož řešení by se knihovna mohla podílet.

## 2. Vyberte problém k řešení.

7 minut

Společně se pokuste prioritizovat problémy z úkolu 1. Hodnotit je můžete na základě realizovatelnosti, rizika, nebo třeba poměru úsilí (investic) a dopadu na cílové skupiny (viz graf).



## 3. Formulujte svůj problém.

3 minuty

---

## Udělejte si přehled na hřišti vašeho problému.

### 4. Koho by to mohlo zajímat? Koho by to mělo zajímat? Kdo by měl zajímat vás?

5 minut

Společně si definujte stakeholdery (zainteresované strany) problému. Kdo by mohl být váš spojenec, rádce, investor? Kdo je spoluhráč, protihráč, rozhodčí, obecnstvo? Jaké jsou jejich aktivity v daném problému? Můžete to zkusit pomocí post-itů a jejich shluků, nebo třeba myšlenkové mapy, která může vyznačovat také vztahy mezi aktéry.

# Ujasněte si, co je potřeba zjistit, a zjistěte to.

## 5. Co nevíte?

5 minut

Existuje skutečně tento problém? Kdo ten problém má? Komu byste jeho řešením pomáhali? Jaké jsou v rámci řešeného problému vaše otázky? Co byste potřebovali zjistit, abyste se mohli posunout dál? Jaké jsou vaše domněnky?

## 6. Jak to zjistíte?

2 minuty

Jakým způsobem se doberete k odpovědím? Jakou použijete výzkumnou metodu?

## 7. Koho se zeptáte, na co a jak?

8 minut

Jakým způsobem se zeptáte? Formulujte konkrétní otázky konkrétnímu aktérovi nebo skupině aktérů problému. (Jeden člen týmu zatím může hledat vhodný způsob kontaktu.)

## 8. Jak to zjistíte?

15 minut

K zapisování poznatků z rozhovoru použijte následující pracovní list.

# Zapisujte svá zjištění a udělejte si v nich pořádek.

## 9. Zachyťte, co jste zjistili.

v průběhu rozhovoru

Zapisujte klíčová zjištění.

**Cíle a přání:** čeho chce váš potenciální partner dosáhnout? Jak by vám mohl pomoci?  
(používejte slovesa)

**Poznátky:** nové znalosti, zkušenosti, doporučení

## 10. Co vaše zjištění znamenají?

5 minut

Co způsobují? Jak se tím mění váš pohled na řešený problém?  
Kdo jsou typičtí zástupci lidí, kteří tento problém mají?

Co tito lidé řeší, co potřebují, o co jim jde? V čem z toho jim můžete pomoci?

Jaká mají přání a očekávání? V čem z toho jim můžete pomoci?

Jaké v tom mají překážky, čeho se obávají? V čem z toho jim můžete pomoci?

# Jasně si stanovte, čeho chcete dosáhnout, jaký je váš cíl.

## 11. Rozeberte řešený problém.

5 minut

Co všechno je jeho součástí? Jaké zahrnuje dílčí problémy, kterým je třeba věnovat pozornost?  
Vycházejte z předchozího úkolu. Může jít o trápení nebo překážky dotčených lidí, ale i dalších aktérů.  
Pokuste se formulovat je.

## 12. Zaujměte stanovisko.

10 minut

Z předchozího úkolu zvolte nanejvýš 3 nejdůležitější dílčí problémy, které chcete řešit a pokuste se zohlednit je ve formulaci jasného zadání vaší další práce. Shodněte se na svém cíli (výzvě) ve formátu „Jak bychom mohli...“ (Není důležité využít všechny části souvětí.)

### Jak bychom mohli...

.....  
**dělat co/jak** (akce, sloveso)

.....  
**pro koho** (lidé, cílové skupiny)

.....  
**...kteří...** (situace cílové skupiny, kontext problému)

.....  
**s kým / s čím** (stakeholdeři, nástroje)

.....  
**proč, za jakým účelem, s jakým dopadem** („aby...“)

---

## Chtějte zpětnou vazbu. (Vždy.)

### 13. Připravte si prezentaci vašeho záměru (výzvy). 10 minut

Využijte pro získání zpětné vazby od odborníka, nebo pokud chcete zapojit do řešení dalšího aktéra (kolegy, partnera, investora). Ne prezentujete pouze svou výzvu, ale také jaký problém řešíte a proč, kdo další je případně zapojený, co jste doposud zjistili, komu by to mělo pomáhat a v čem. Při přípravě prezentace si uvědomujte komu to budete říkat a co jej na tom může zajímat. Buďte výstižní. Pomoci může skica modelové situace.

### 14. Prezentujte váš záměr a chtějte na něj reakce. 3 minuty

### 15. Co jste zjistili a jak to mění situaci? 5 minut

Co jste se dozvěděli? Mění to nějak vaši výzvu? Pokud ano, přeformulujte ji.

## Ideujte: vymýšlejte nápady — různé alternativy řešení.

**16. Každý skicujte 8 radikálních způsobů, jak vyřešit vaši výzvu.**

10 minut

---

Z předchozího listu opište výzvu ve formě otázky „Jak bychom mohli...?“. Vaše nápady by měly být různými odpověďmi na ni. Na jeden nápad máte jednu minutu. Budte rychlí a výstižní. K tomu vám dobře poslouží skica. Text použijte pouze k dokreslení situace.



---

## Nakreslete finální nápad.

### 17. Sdílejte v týmu své nápady a s jejich pomocí společně navrhnete řešení.

15 minut

Prioritizujte nápady, vybírejte nejslibnější, vzájemně je propojujte a obohacujte. Zaměřte se jedním směrem a navrhnete možné řešení. Skicujte, popisujte příběh s úvodem, zápletkou a šťastným koncem, kdy je problém vašeho budoucího uživatele vyřešen. Můžete použít rozstříhané obrázky z předchozího úkolu a příběh vytvářet koláží. Kde obrázky nestačí, použijte text. Nejděte zbytečně do detailu.

---

## Vytvořte návrh — prototyp.

### 18. Navrhněte své řešení tak, abyste je mohli otestovat.

15 minut

Vytvořte něco, s čím může testovaný (zástupce vaší cílové skupiny) nějak interagovat. Něco, co mu pomůže pochopit váš návrh a co pomůže vám prezentovat mu jej. Jaké máte kolem vašeho řešení otázky nebo pochybnosti? Co chcete zjistit? Postavte návrh tak, aby vám uvedené otázky pomohl zjistit. Zaměřte se na sporné nebo nejasné části vašeho řešení. Vyprávějte příběh. Může mít podobu storyboardu (např. 8 klíčových scén komiksovou formou), hrané scénky nebo třeba prostorového modelu.

## 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 vstříc úspěšné realizaci?