

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	Inkubátor sociálních inovací v knihovnách: designový proces
Stručný technický popis nástroje	Návod k organizaci a realizaci inkubačního programu flotilového typu, podporujícího využívání procesu navrhování služeb podle principů a metod designu zaměřeného na člověka (HCD) při navrhování sociálních inovací v prostředí knihoven, a rozvíjejícího kompetence související s designem služeb
Interní evidenční číslo v projektu	69301_03

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 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. 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 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: Zvýšení kompetencí, souvisejících s aplikací principů, procesu a metod designu služeb, zejména v oblastech pojetí služeb jako řešení zvolených problémů, postupu na základě důkazů, uživatelského výzkumu, zapojování různých zúčastněných stran, participace, spoluvytváření služeb, organizace a facilitace designového procesu a workshopů, týmové práce, generování nápadů a vytváření a prezentace prototypů služeb nebo 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 v procesu navrhování služeb a tím u nich podpořit pocit ownership vůči navrhované službě i jejímu poskytovateli.
(Jaké) existují nutné podmínky pro funkčnost nástroje?	<ul style="list-style-type: none">• Zájem a ochota primární CS věnovat se oblasti designu služeb.• Ochota a schopnost primární CS věnovat programu dostatečné kapacity: minimálně 50 hodin• Časová kapacita organizátora programu: 4 hodiny a čas na přípravu• Zapojení odborného facilitátora designového procesu, odborných mentorů řešitelských týmů, případně dalších odborných hostů programu.• Vhodné prostorové kapacity a materiál pro realizaci programu.
V jakých klíčových aktivitách projektu nástroj vznikl?	<ul style="list-style-type: none">• KA Inkubátor pro sociální inovace v knihovnách
Návaznost nástroje na jiné projektové výstupy	Návaznost na evaluační zprávy projektu: <ul style="list-style-type: none">• Druhá průběžná evaluační zpráva projektu• Třetí a čtvrtá průběžná evaluační zpráva projektu• Pátá průběžná evaluační zpráva projektu



	<p>Nástroj metodicky vychází z dokumentu <i>Metodika inkubačního procesu na podporu sociálních inovací v knihovnách</i> (80500_09). Používání nástroje je vhodné kombinovat s používáním dalších nástrojů:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>E-learning: kurz Lepší služby</i> (69301_05)• <i>Navrhujeme služby - soubor pracovních listů</i> (69301_07)• <i>Dvojitý diamant: "Ptáme se, abychom pomáhali"</i> (69301_06)• Metodické karty <i>LibDesign pro sociální inovace</i> (69301_01)• Metodické LibDesign karty "35 metod pro lepší služby", vytvořené v týmu KISK na FF MU v Brně.
--	---

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 Skauting identifikoval klíčové bariéry, bránící knihovnám a jejich zaměstnancům v širší míře používat metodiky, proces, principy a nástroje designu služeb, které jsou předpokládány jako vhodné pro navrhování a zavádění služeb zejména typu sociálních inovací.
Detailní popis problému, pro který byl nástroj vytvořen	<p>Identifikované překážky spočívají zejména v obtížné samostatné (bez odborného vedení) pochopitelnosti a uchopitelnosti celého pracovního procesu, který design služeb nabízí, v nízké motivaci věnovat kapacity pokusům o samostatný průchod tímto procesem nebo jeho částem a o používání jeho metod a nástrojů, nebo v nedostatku příležitostí rozvíjet své vlastní nápady a záměry během standardních pracovních podmínek.</p> <p>Dále byla identifikována určitá míra neochoty spolupracovat na fungování a podobě služeb s jinými organizacemi, komunitami nebo přímo se zástupci cílových skupin, zejména pokud jde o skupiny sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených lidí.</p> <p>Knihovny zároveň nedisponují metodikami, nástroji nebo vzdělávacími programy, vhodnými pro řešení složitých společenských výzev, ve kterých sociální inovace mohou spočívat. Pracovníci knihoven jsou tak odkázáni na samostudium dostupných zdrojů v oblasti designu služeb, avšak bez reálné možnosti dosáhnout na odborné vedení souvisejícími aktivitami.</p> <p>V Rámci KA Skauting byly kromě uvedených bariér identifikovány také příležitosti, na které nástroj reaguje, např. ochota knihoven a jejich pracovníků vzájemně spolupracovat a sdílet své zkušenosti a postupy,</p>



	<p>a dále zájem knihoven působit lokálně a umět reagovat na zjištěné potřeby lidí, komunit nebo obce. K tomu jim však schází vhodné kompetence.</p> <p>Nástroj má knihovnám (příp. jiným organizacím) pomoci v situacích, kdy chtějí:</p> <ul style="list-style-type: none">• navrhnout novou nebo inovovat stávající službu, zejména v intencích sociální inovace,• rozvíjet participaci cílových skupin i dalších zúčastněných stran služby na jejím návrhu a fungování,• posílit týmovou práci a spolupráci a komunikaci uvnitř organizace,• získat nové kontakty a inspiraci v rámci svého oboru i mimo něj, díky zapojení odborníků,• osvojit si principy, procesy a metody designu služeb a participace, a dovednosti v oblastech uživatelského výzkumu, vytváření a testování prototypů služeb, technik spolupráce a prezentace.
--	---

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 podávána:</p> <ul style="list-style-type: none">• pozorováním na místě v průběhu realizace konání souvisejících workshopů a rychlou zpětnou vazbou od jejich účastníků,• výzkumnými a evaluačními rozhovory se spolurealizátory programu - odbornými mentory,• (CAWI) evaluačními dotazníky pro sběr okamžité i ex-post zpětné vazby jednotlivých workshopů i celého programu. <p>Příklady zpětné vazby - citace účastníků programu:</p> <ul style="list-style-type: none">• „<i>Použijeme při zavádění nových služeb, ale i při předělávání těch stávajících.</i>“• „<i>Změnilo to moje přemýšlení, ne vždy stačí mít jen řešení.</i>“• „<i>Jiná zkušenost, nový úhel pohledu, inspirace.</i>“• „<i>Inkubátor mě posunul nejen v mém profesním životě, ale i v mém osobním vidění lidí okolo mne.</i>“• „<i>V podstatě lze tento typ práce aplikovat na cokoli, jen figurky a téma se mění.</i>“• „<i>Mám větší důvěru v tým a v sebe sama.</i>“



	<ul style="list-style-type: none">„Odneseš si, že dělat chyby není špatné, člověka to může naopak posunout správným směrem.“ <p>Zpětnou vazbu na nástroj komplexně popisují:</p> <ul style="list-style-type: none">Druhá průběžná evaluační zpráva projektuTřetí a čtvrtá průběžná evaluační zpráva projektu
Byla účinnost nástroje ověřena jednorázově nebo opakovaně?	Účinnost nástroje byla ověřena opakovaně jeho realizací ve čtyřech různých bězích, tedy s jinými účastníky a jejich výzvami, a za implementace změn ve formátu programu nebo použití metod, reagujících na průběžný sběr zpětné vazby.

Úspěšnost: Pro koho a za jakých podmínek byl nástroj ověřen jako (ne)úspěšný?	
K jakému zlepšení (ne)došlo u primární cílové skupiny?	U zástupců primární cílové skupiny prokazatelně došlo ke zvýšení kompetencí, souvisejících s: <ul style="list-style-type: none">aplikací designového procesu na vlastní standardní pracovní postupy,používáním postupů, metod a technik v oblastech komunitního mapování, uživatelského výzkumu, výzkumu dalších zúčastněných stran, analýzy, prioritizace, vytváření prototypů služeb, uživatelského testování a prezentace,navazováním spolupráce, podporou týmové práce a efektivní komunikace.
Jaké faktory ovlivnily (ne)úspěch nástroje?	<ul style="list-style-type: none">Programu se účastnili zaměstnanci knihoven spíše více motivovaných věnovat se tématu sociálních inovací nebo získat zkušenosti s procesem a metodami designu služeb.Jednotlivá setkání (workshopy), konzultace mezi nimi, týmové i společné aktivity zajišťovali a facilitovali zkušení odborníci.Realizace programu v místě působení zúčastněných knihoven byla faktorem, který pozitivně ovlivnil motivaci a aktivní zapojení účastníků nebo např. dosažitelnost cílových skupin navrhovaných služeb.Požadavek na časovou dotaci účastníků programu: 50 hodin.
Jaké bariéry a omezení byly identifikovány během ověřování účinnosti nástroje?	Program byl pro řadu knihoven nedostupný pro jeho velkou náročnost z hlediska časových kapacit jeho účastníků nebo omezené možnosti cestování. Účastníci programu neměli vždy kapacitu věnovat se všem aktivitám, zejména v obdobích mezi jednotlivými setkáními (workshopy), a to kvůli vysoké vytíženosti a nepostradatelnosti v běžném pracovním režimu. Ze stejného důvodu nemohli někteří účastníci zaručit svou přítomnost na všech setkáních programu.



	<p>Zkušenost s programem se ukázala jako dostatečná při získávání dílčích zkušeností a kompetencí v oblasti designu služeb, nicméně tato jediná zkušenost jen obtížně může sloužit k aplikaci celého designového procesu na jiné problémy nebo jiná témata, která chce knihovna samostatně řešit. (Na to reagují zejména další nástroje <i>E-learning: kurz Lepší služby (69301_05)</i>, <i>Navrhujeme služby - soubor pracovních listů (69301_07)</i> a <i>Dvojitý diamant: "Ptáme se, abychom pomáhali" (69301_06)</i>.)</p>
--	--

Udržitelnost: Jak je umožněna přenositelnost a šířitelnost nástroje?	
Přenositelnost:	Obecně je tento nástroj dobře přenositelný. Součástí nástroje je obecný návod a instrukce k jeho ověřenému použití. Při realizaci a použití nástroje je vhodné pracovat také s dokumentem <i>Metodika inkubačního procesu na podporu sociálních inovací v knihovnách (80500_09)</i> .
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)

Použití: Jak nástroj technicky funguje a jak by měl být používán?	
<p>Nástroj Inkubátor sociálních inovací v knihovnách: designový proces pomáhá samostatně realizovat vzdělávací program, prostřednictvím kterého mají knihovny možnost vyvíjet nebo měnit sociálně-inovativní služby způsobem, který využívá procesu a metodologie designu služeb a participativní tvorby služeb. Program předpokládá současnou práci několika řešitelských týmů a zapojení odborných facilitátorů a mentorů se zkušenostmi v oblasti designu služeb. Program zapojeným týmům umožňuje zodpovědně a efektivně navrhnout verifikovaný prototyp služby a připravit jej k implementaci. Zároveň program klade velký důraz na svou vzdělávací složku. S tím, aby si zástupci jeho primární cílové skupiny osvojili jak principy a metody designu služeb a dokázali je aplikovat v prostředí knihoven, tak aby lépe porozuměli tématu sociálních inovací a poskytování služeb pro skupiny ohrožené sociálním vyloučením. V kontextu knihoven je další důležitou vzdělávací složkou programu porozumění důležitosti i technikám spolupráce s jinými organizacemi a s odborníky na danou sekundární cílovou skupinu. Nástroj samotný obsahuje popis způsobu jeho používání.</p>	



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

MUNI
ARTS Katedra
informačních studií
a knihovnictví

Vizuál:

Sada ilustračních fotografií z průběhu workshopu, který byl součástí programu.



