

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	E-learning jako vzdělávací nástroj pro knihovníky Kurz Komunitní knihovnou krok po kroku Kurz Lepší služby
Stručný technický popis nástroje	Vzdělávací kurz pro cílovou skupinu v online formě dostupný vzdáleným přístupem přes web https://kisk.thinkific.com/collections
Interní evidenční číslo v projektu	69301_05

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 - <i>Pro koho/co je nástroj určen?</i>	
<p>Pro koho je nástroj určen? (cílové skupiny)</p> <p>I.CS projektu: zaměstnanci II.CS projektu: osoby sociálně vyloučené a ohrožené</p>	<p>Primární CS = kdo má nástroj využívat</p> <ul style="list-style-type: none"> Zaměstnanci knihoven i jiných organizací, členové komunit, iniciativ, veřejná správa při řešení aktuálních problémů/výzev. <p>Sekundární CS = na koho má práce s nástrojem dopad</p> <ul style="list-style-type: none"> Uživatelé knihoven <ul style="list-style-type: none"> U kurzu <i>Komunitní knihovnou krok po kroku</i> je v důsledku přizpůsobení fungování knihovny cíleno na všechny osoby z okolí knihovny, včetně sociálně vyloučených. U kurzu <i>Lepší služby</i> je v důsledku využití ověřeného procesu navrhování (designu) služeb v knihovně cíleno na konkrétní cílové skupiny dle zájmu knihovny.
<p>K jakému zlepšení by u CS očekávatelně mělo dojít?</p>	<p>Primární CS: U zaměstnanců knihoven by v důsledku absolvování celého kurzu mělo dojít k ověřenému získání znalostí, dovedností a kompetencí, které pak budou moci aplikovat v praxi své knihovny.</p> <p>Sekundární CS: V důsledku zvýšení kvalifikace zaměstnanců knihoven formou vzdáleného přístupu (tj. dostupně pro všechny zájemce) by uživatelé knihoven měli od knihovny získat služby více odpovídající jejich potřebám (<i>Lepší služby</i>), získat možnost participace na jejich návrhu a nastavení, a knihovnu, k níž je navázána komunita, a která podporuje rozličné komunity ve svém okolí (<i>Komunitní knihovnou krok po kroku</i>). Tento vývoj knihoven má potenciál pozitivně ovlivňovat jak osobní, tak profesní život jejich návštěvníků a veřejnosti z okolí knihovny.</p>
<p>(Jaké) existují nutné podmínky pro funkčnost nástroje?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kurz (E-learning) je dostupný pouze online, proto je nutné připojení k internetu a technické zázemí (počítač). Personální kapacity umožňující věnovat čas studiu kurzů, protože jsou obsahově náročné.
<p>V jakých klíčových aktivitách projektu nástroj vznikl?</p>	<p>E-learningové kurzy pro knihovníky vznikly v důsledku poptávky po metodických podkladech v průběhu realizace projektu:</p> <p>KA Inkubátor pro sociální inovace v knihovnách KA Akcelérátor sociálních inovací v knihovnách KA Konference o sociálních inovacích v knihovnách</p>



Návaznost nástroje Na jiné projektové výstupy	Návaznost na evaluační zprávy projektu a KA projektu: <i>Závěrečná evaluační zpráva projektu</i> Dostupné na webu realizátora: https://kisk.phil.muni.cz/komunitni-knihovna/evaluacni-zpravy-a-odborne-publikace
	Jiná návaznost - samostatná Metodika, apod.: <ul style="list-style-type: none">• dokument: <i>Metodika inkubačního procesu na podporu sociálních inovací v knihovnách</i> (80500_09)• nástroj: <i>Dvojitý diamant: "Ptáme se, abychom pomáhali"</i> (69301_06)• nástroj: <i>Navrhujeme služby - soubor pracovních listů</i> (69301_07)• nástroj: <i>Metodika evaluace akcí knihovny</i> (69301_09) Dostupné na webu realizátora: https://kisk.phil.muni.cz/komunitni-knihovna/nastroje-a-metodiky

Určení: Jaký problém / situaci pomohl nově vytvořený nástroj (inovativně) řešit?	
Kdy, kým a jak byl problém identifikován?	<ul style="list-style-type: none">• Během pořádání prezenčních vzdělávacích aktivit v projektu CIDES (např. KA Konference, KA Inkubátor či vzdělávací kurzy během KA Akcelerátor) tým často narážel na problém, že zaměstnanci knihoven, ačkoliv projevují zájem, jsou omezováni v prezenční účasti na akcích - například z důvodů finančních (nedostatek financí na cestování) či provozních (nemožnost se uvolnit na celý den z provozu z důvodu nedostatečných personálních kapacit v knihovnách).• V návaznosti na zpětnou vazbu účastníků aktivit KA Inkubátor byla identifikována jejich potřeba mít k dispozici metodický materiál, o který se absolventi aktivit budou moci opírat při replikaci designového procesu po návratu do svého běžného pracovního prostředí.• V českém jazykovém prostředí dosud neexistovaly ucelené online kurzy pro oblasti rozvoje komunit ani designu služeb, tím spíše zaměřené na veřejnou sféru.• Potřebu vytvořit online vzdělávání ještě v závěru projektu umocnila vládou nařízená omezení v důsledku pandemie COVID-19, kdy z důvodu nouzového stavu byly zakázány všechny vzdělávací kurzy v prezenční formě.
Detailní popis problému, pro	Zaměstnanci knihoven by měli mít k dispozici online způsob vzdělávání v tématech, ve kterých se potřebují rozvíjet v návaznosti na trendy rozvoje v českém knihovnictví. Online e-learningový kurz reaguje na jejich potřebu vzdělávat se, zvláště když je pro některé knihovníky



který byl nástroj vytvořen	prakticky nemožné dojíždět a zúčastnit se vzdělávání v prezenční formě. Výhoda online kurzu spočívá v tom, že zaměstnanci si sami mohou zvolit den a čas, kdy se vzdělávání budou věnovat. Zároveň zde odpadá nutnost dojíždění a s ní související výdaje.
-----------------------------------	--

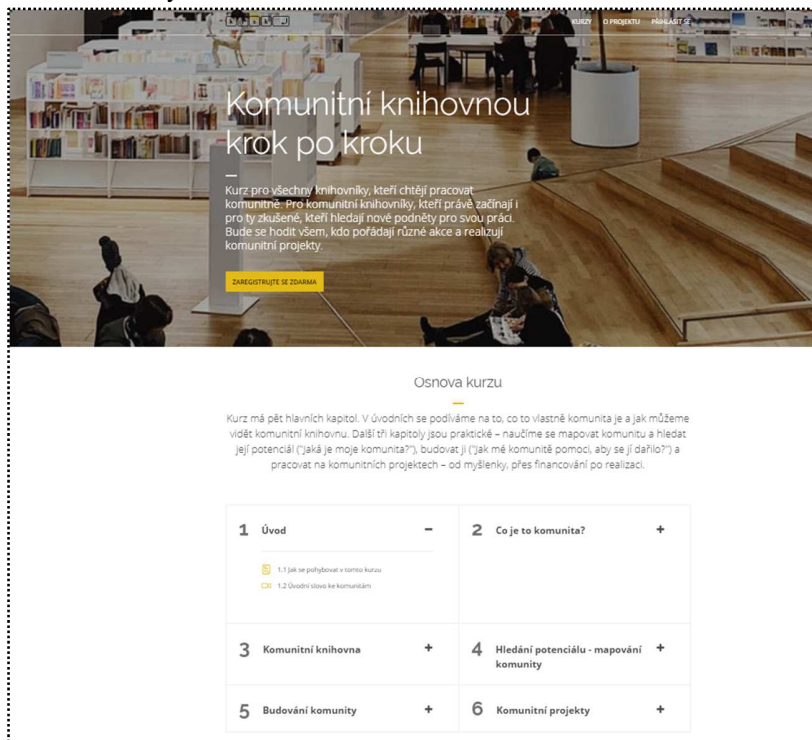
Ověření: Jakým metodickým postupem byla ověřena účinnost nástroje?	
Kdo vytvořený nástroj využil a jakou formou podal zpětnou vazbu o jeho účinnosti? Byla účinnost nástroje ověřena jednorázově nebo opakovaně?	<p>V rámci e-learningového kurzu byl připraven online dotazník, v němž mohou absolventi dobrovolně vyplnit zpětnou vazbu.</p> <p>Do e-learningového kurzu <i>Komunitní knihovnou krok po kroku</i>, který byl spuštěn ke dni 18. 5. 2020, se v termínu do 10. 7. zaregistrovalo celkem 213 lidí. 107 registrovaných osob kurz absolvovalo celý.</p> <p>Zpětnou vazbu vyplnilo celkem 86 lidí:</p> <ul style="list-style-type: none">• Absolventi hodnotili kurz jako dobře využitelný v praxi. Průměrná známka hodnocení využitelnosti je 7,93 na škále 1 (kurz je příliš teoretický) až 10 (kurz je dobře využitelný v praxi) přičemž nejčastěji uváděli účastníci hodnoty 8 (17 hodnotících tzn. 19,77 %), 9 (23 hodnotících tzn. 26,74 %) a 10 (20 hodnotících tzn. 23,26 %)• Účastníci rovněž hodnotili kladně technické zpracování kurzu a souvisejících materiálů. <p>Do e-learningového kurzu <i>Lepší služby</i>, který byl spuštěn ke dni 10. 6. 2020, se v termínu do 10. 7. zaregistrovalo celkem 48 lidí. 13 registrovaných osob kurz absolvovalo celý.</p> <p>Zpětnou vazbu vyplnilo celkem 8 lidí:</p> <ul style="list-style-type: none">• Absolventi hodnotili kurz jako dobře využitelný v praxi. Průměrná známka hodnocení využitelnosti je 6,5 na škále 1 (kurz je příliš teoretický) až 10 (kurz je dobře využitelný v praxi).• Účastníci hodnotili kladně technické zpracování kurzu a souvisejících materiálů. <p>Sběr zpětné vazby probíhá průběžně, protože dotazník je součástí vzdělávacího kurzu, je umístěn v závěru poslední kapitoly. Všichni absolventi (studující) tak mají možnost vyjádřit se k parametrům:</p> <ul style="list-style-type: none">• využitelnost kurzu v praxi• přínos jednotlivých kapitol pro praxi• zábavnost jednotlivých kapitol• ochota doporučit kurz• bariéry a nedostatky kurzu

Úspěšnost: <i>Pro koho a za jakých podmínek byl nástroj ověřen jako (ne)úspěšný?</i>	
K jakému zlepšení (ne)došlo u primární cílové skupiny?	<p>Zvýšení kompetencí u absolventů kurzů (knihovníků) se potvrdilo především v oblastech:</p> <p>Kurz <i>Komunitní knihovnou krok po kroku</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • oblast zapojení uživatelů do plánování, příprav a činností knihovny • oblast zjišťování a vnímání potřeb všech členů potenciální komunity (čtenáři, nečtenáři, potenciální návštěvníci, lidé z města, ad.) <p>Kurz <i>Lepší služby</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • oblast rozvoje interní spolupráce v týmu knihovny • oblast pro využití a zdokonalování se v designu služeb • oblast práce s metodickými materiály a nástroji využitelnými v praxi při designu služeb
Jaké faktory ovlivnily (ne)úspěch nástroje?	<ul style="list-style-type: none"> • Konzultace s odborníkem na e-learning (Braňo Frk <i>Learning Designer & Educational Futurist Adult Education Expert</i>). • Uživatelské testování s vybranými knihovníky Během 14 dní se testovalo: bylo využito videochatu, kdy tvůrci s testery postupně procházeli celý online kurz, přičemž testěři sdíleli obrazovku, a tak bylo možné pozorovat, kam klikají a jak reagují, zda něco přehlédli, atd. Postupně byly zapracovávány všechny nedostatky. • Sběr zpětné vazby během prvního otevřeného spuštění kurzu - bylo možné nadále zapracovávat postupné návrhy na vylepšení. • Zvolený nástroj pro e-learning (https://www.thinkific.com/) dobře vyhovoval potřebám kurzu, protože umožňoval kromě vkládání textů také nahrávání videí, textových příloh ve formě PDF a především online testů s možností zobrazení správných odpovědí, díky kterým si uživatelé mohou znovu opakovat znalosti, které se v kurzu naučili.
Jaké bariéry a omezení byly identifikovány během ověřování účinnosti nástroje?	<ul style="list-style-type: none"> • Je obtížné vyhodnocovat míru, ve které knihovníci budou schopni aplikovat vše, co se naučili, v praxi své knihovny (jednak z časových důvodů, kdy končí projekt, ve kterém byly kurzy připraveny, ale především z důvodu dalších externích vlivů a odlišností v prostředí, v nichž se o to jednotliví absolventi budou pokoušet). • Ne každému musí vyhovovat online forma výuky - například z důvodu nižší počítačové gramotnosti, zastaralé techniky či špatnému připojení k internetu. • Ani po zaregistrování do kurzu zde není jistota, že zaregistrovaní uživatelé celý kurz dokončí - může jim k tomu chybět motivace, čas, mohou zjistit, že jim kurz tematicky zase tolik vyhovuje, apod.

Udržitelnost: <i>Jak je umožněna přenositelnost a šířitelnost nástroje?</i>	
Přenositelnost:	E-learningového kurzu je možné využít prakticky pro jakékoliv téma, které primární cílovou skupinu zajímá.
Šířitelnost a dostupnost	Online forma
	E-learning: <i>Kurz Komunitní knihovnou krok po kroku</i> https://kisk.thinkific.com/courses/komunitni-knihovna E-learning: <i>Kurz Lepší služby</i> https://kisk.thinkific.com/courses/lepsi-sluzby

Použití: <i>Jak nástroj technicky funguje a jak by měl být používán?</i>	
<p>E-learning je distanční forma výuky pro individuální vzdělávání, kterou mohou po registraci (zdarma díky podpoře z ESF) využít knihovníci a knihovnice z celé ČR (a Slovenska), resp. pracovníci i jiných organizací především veřejné sféry.</p> <p>Oba kurzy, <i>Komunitní knihovnou krok po kroku</i> a <i>Lepší služby</i>, byly vytvořeny na základě tříleté zkušenosti z realizace projektu <i>Centrum sociálních inovací ve veřejných knihovnických a informačních službách</i>, a měly by být využívány ke zvyšování kvalifikace knihovnic a knihovníků a dalších poskytovatelů veřejných služeb.</p>	

Vizuál: Printscreeny úvodní strany kurzů



Komunitní knihovnou krok po kroku

Kurz pro všechny knihovníky, kteří chtějí pracovat komunitně. Pro komunitní knihovníky, kteří právě začínají i pro ty zkušené, kteří hledají nové podněty pro svou práci. Bude se hodit všem, kdo pořádají různé akce a realizují komunitní projekty.

ZAREGISTRUJTE SE ZDARMA

Osnova kurzu

Kurz má pět hlavních kapitol. V úvodních se podíváme na to, co to vlastně komunita je a jak můžeme více komunitní knihovnu. Další tři kapitoly jsou praktické – naučíme se mapovat komunitu a hledat její potenciál ("jaká je moje komunita?"), budovat ji ("jak má komunita pomoci, aby se jí dařilo?") a pracovat na komunitních projektech – od myšlenky, přes financování po realizaci.

1 Úvod	-	2 Co je to komunita?	+
<ul style="list-style-type: none"> 1.1 Jak se pohybovat v tomto kurzu 1.2 Úvodní slovo ke komunitám 			
3 Komunitní knihovna	+	4 Hledání potenciálu - mapování komunity	+
5 Budování komunity	+	6 Komunitní projekty	+



Lepší služby

Kurz pro každého, kdo poskytuje služby a chce to dělat co nejlépe, inovativně, zodpovědně, bez rizika. Tak, aby byly služby lidem opravdu užitečné. Provedeme vás ověřeným procesem navrhování - designu - služeb.

ZAREGISTRUJTE SE ZDARMA

V čem mi kurz Lepší služby může pomoci?

- + Navrhovat zcela nové služby nebo zlepšovat to, co už děláte. Postupovat při tom s jistotou a stavět na pevných základech.
- + Zjišťovat, co lidé potřebují, lépe jim porozumět. Zajistit tím úspěch vaší práce u těch, pro které to děláte.
- + Navazovat a udržovat smyslupnou spolupráci - s partnery, s kolegy, s klienty, s uživateli. Dělat věci participativně.
- + Být odvážní a kreativní, přitom stát kriticky nohama na zemi, učit se z chyb a vyvarovat se zbytečných přešlapů.
- + Neustále se zlepšovat, být zvědaví a přizpůsobovat své služby měnícím se podmínkám a potřebám lidí.

Čím projdu?

Jednotlivé kapitoly kurzu vás postupně seznámí s principy a s procesem navrhování - designu - služeb, s fázemi tohoto procesu a s praktickými ověřenými metodami, které vám mohou usnadnit práci. Prozradíme vám tipy a triky i zkušenosti jiných. Setkáte se také s úkoly, u kterých si budete muset vyhrnout rukávy a něco si vyzkoušet.

1	1: Inovace veřejných služeb	+	2	2: Návrhářství služeb	+
3	3: Udělat si přehled	+	4	4: Zjistit co je třeba	+
5	5: Vyznat se v tom	+	6	6: Dostat nápad	+
7	7: Vytvořit návrh	+	8	8: Udělat z návrhu skutečnost	+
9	Závěrem	+			

Reference: Jaký je názor odborníků a nebo zástupců cílové skupiny vůči nástroji?

Hodnocení absolventů ze zpětné vazby:

- Eva Mikušková: *“Chtěla bych poděkovat všem, kteří pro nás tento kurz připravili. Dozvěděla jsem se spoustu zajímavých a praktických informací, forma e-learningu mi vyhovovala. Kurz doporučuji.”*
- Lukáš Dlapa, ředitel Městské knihovny Blansko: *“Jsem rád, že něco takového vzniklo. Přemýšlím při tom, jestli se to dá zpracovat i jako celoknihovní workshop pro kolegy - třeba na víc dní, který by vedl jeden zaměstnanec po individuálním absolvování celého kurzu. Zvažuju ho právěže komplet projít s kolegyní, abychom tím pak zkusili provést všechny kolegy. Protože stále vnímám to, že tak 80 % knihovníků nad svou prací nepřemýšlí v širším měřítku – max. tak ve vztahu ke čtenáři a jeho potřebám, ale už vůbec ne k nečtenářům a potencionálním návštěvníkům a všem lidem ve městě (v okolí).”*
- Martina Štafová, Městská knihovna Prostějov: *“Hrozně se mi líbí forma těchto e-kurzů a celé e-vzdělávání. Právě pro lidi z praxe, kteří si už jen potřebují něco doplnit, být informovaní o novinkách atd. je to myslím skvělé. Můžu se zastavit u čeho chci, vrátit se k čemu potřebuju, pouštět si videa víckrát atd. Líbí se mi odkazy na další literaturu. Pokud něco nevím nebo mě to téma zajímá, ráda si přečtu i další informace a je fajn, že jsou hned na místě a stačí na ně kliknout.”*
- Anonymní respondent: *“Moc se mi zpracování líbilo. Nebyla to jen "nalejvárna". Pokud bylo cílem kurzu problematiku hlouběji vysvětlit do hloubky a pomoci knihovníkům při realizaci komunitních projektů zajímavou a stravitelnou formou, určitě byl cíl naplněn. Oceňuji i super grafické zpracování :) Děkuji!”*