



Inovácie pre budúcnosť verejných knižníc

Mestská knižnica v Bratislave

Zborník z odborného celoslovenského seminára s medzinárodnou účasťou k 118. výročiu založenia Mestskej knižnice v Bratislave konaného dňa 17. 10. 2018.

OBSAH

Inovácie pre budúcnosť verejných knižníc	3
Delong, Jan - 20 let inovací a cesta k otevřené Knihovně Třinec	4
Ficková, Hana - Angličtina pro knihovníky: Příklady z praxe a užitečné tipy	8
Hrazdil, Filip - Vzdělávání seniorů a handicapovaných v Knihovně města Ostravy	12
Huwig, Annabell - Ideenw3rk - kreatívny priestor a jeho aktivity vo verejnej knižnici	20
Špáni, Pavol - Katalóg kníh InfoGate - poučte sa v knižnici z našich chýb	24
Štefek, Tomáš - Inkubátor sociálních inovací v knihovnách	28

INOVÁCIE PRE BUDÚCNOŠŤ VEREJNÝCH KNIŽNÍC

Zborník z odborného celoslovenského seminára s medzinárodnou účasťou k 118. výročiu založenia Mestskej knižnice v Bratislave konaného dňa 17. 10. 2018.

Odborný seminár bol realizovaný v spolupráci s Goethe inštitútom v Bratislave pod záštitou primátora hlavného mesta SR Bratislavy Iva Nesrovnala.

Realizáciu seminára podporil Fond na podporu umenia, hlavný partner projektu.

Miesto konania seminára: Mestská knižnica v Bratislave, Galéria Artotéka, Kapucínska 1

Zborník obsahuje 6 plnotextových príspevkov (príspevky prezentovali prednášajúci z troch krajín (Spolková republika Nemecko, Česká republika, Slovenská republika) za účasti 61 knihovníkov z rôznych typov knižníc.

Uzávierka príspevkov do zborníka 30. 11. 2018.

Príspevky usporiadala a elektronickú verziu zborníka vytvorila Mgr. Helena Mlejová.

Zborník je vydaný iba v elektronickej verzii.



Elektronický zborník je publikovaný s licenciou Creative Commons, Creative Commons Attribution 4.0 International Licencia (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), ktorá umožňuje používanie, zdieľanie, adaptáciu, distribúciu a rozmnožovanie v akomkoľvek médiu alebo formáte, pokiaľ dáte príslušný kredit pôvodnému autorovi (autorom) a zdroju, uvediete odkaz na licenciu Creative Commons a uvediete, či boli vykonané zmeny.



Za obsah a gramatickú správnosť textov zodpovedajú autori. Neprešlo jazykovou úpravou.

MGR. JAN DELONG

20 let inovací a cesta k otevřené Knihovně Třinec

Mgr. Jan Delong, jan.delong@knihovnatrinec.cz

Abstrakt: Příspěvek shrnuje a na vybraných příkladech ukazuje, jakou cestu absolvovala Knihovna Třinec za posledních 20 let a jak se z tradičně vnímané instituce stal otevřený, pulzující prostor, který funguje jako kulturní a vzdělávací centrum města.

Klíčová slova: Knihovna Třinec, inovace, design služeb, strategické plánování

O autorovi

Jan Delong pracuje jako PR a koordinační manažer v Knihovně Třinec, kde má na starosti také dramaturgii kulturního programu a komunitní projekty. Je absolventem bakalářského studia Kabinetu informačních studií a knihovnictví na Filozofické fakultě Masarykovy univerzity v Brně. Ve své diplomové práci se věnoval otevřeným knihovnám. V současné době je členem expertního týmu, který se věnuje sociálním inovacím v knihovnách.

Úvod

Knihovna Třinec v letošním roce oslavila dvacet let na jedné adrese. Na první pohled se může zdát, že se nejedná o nijak výjimečné výročí. Knihovny jsou totiž tradiční instituce, které mají mnohem delší tradici.

V případě třinecké knihovny se však jedná o období, jež znamenalo významný posun vpřed směrem k novým službám, přístupům a větší otevřenosti. To vše je rámováno novou, moderní budovou a oceněním Knihovna roku 2015.

V následujícím textu se dozvíte, jak se během 20 let může proměnit veřejná knihovna ve středně velkém industriálním městě na východě České republiky a jak se z ní může stát otevřené kulturní, vzdělávací a komunitní centrum obce a regionu.

Inovace v pojetí Knihovny Třinec

Než však začneme popisovat vybrané změny, kterými třinecká knihovna prošla, je potřeba vymezit, co v jejím pojetí znamená inovace.

Velmi často se v českém prostředí označuje za inovace *“obnova a rozšíření škály výrobků a služeb a s nimi spojených trhů, vytvoření nových metod výroby, dodávek a distribuce, zavedení změn řízení, organizace práce, pracovních podmínek a kvalifikace pracovní síly.”*¹

Tato definice není tak daleko od toho, jak inovace vnímají třinečtí knihovníci. V jejich případě se také jedná o vytváření a rozšiřování nabídky služeb knihovny. Inovace však nemusí být jen v podobě něčeho “hmotného” jako je třeba nový vzdělávací program nebo kulturní pořad nebo projekt. Může jít

¹ NOVÁK, Adam. *Inovace je rozhodnutí: kompletní návod, jak dělat inovace nejen v byznysu : 12 praktických nástrojů, 40 příkladů z praxe*. Praha: Grada, 2017. Str. 21.

také o změnu přístupu a přemýšlení, tvorba strategií nebo postupné otevírání knihovny směrem k partnerům nebo veřejnosti.

Na počátku bylo stěhování a akcent na podporu čtenářství

Na samém počátku celého procesu, tedy v roce 1998, byl moment, kdy se Knihovna Třinec přestěhovala z prostoru místního kulturního domu do budovy bývalé mateřské školy. Od začátku bylo patrné, že se nejedná o ideální prostor, přesto to znamenalo dostatečný posun pro to, aby Knihovna Třinec začala zavádět nové služby a rozvíjet svou činnost.

Kromě rozvoje a implementace nových technologií, k čemuž v té době docházelo v podstatě plošně a jednalo se např. o možnost připojit se bezplatně k internetu, umožnil nový prostor dětského oddělení systematičtější podporu rozvoje čtenářství nebo čtenářských klubů.

Knihovně se také začalo nabízet mnohem více možností jak spolupracovat se školami a učiteli. Postupem času knihovníci a především pak knihovnice do těchto lekcí zapracovávaly metody kritického myšlení – RWCT. Ty jsou v současné době již nedílnou součástí téměř všech aktivit, které Knihovna Třinec vytváří pro děti od předškolních let až po středoškoláky.

Příznačné je pro tyto aktivity také snaha vybrat formu, která je pro danou cílovou skupinu co možná nejpřitažlivější. V případě nabídky pro děti se velmi často v programu objevuje scénické čtení, kdy se knihovníci na malou chvíli stávají herci a vybranou knihu dramaticky ztvárňují.

Klub pro mladé a rozvoj mládežnických aktivit

Rok 2010 byl ve vývoji třinecké knihovny důležitý, otevřela totiž Mklub. Klub pro mladé², který se stal jedinečným oddělením svého druhu mezi českými knihovnami. Bylo to totiž vůbec poprvé, co knihovna prostorově a koncepčně oddělila děti a teenagery, mládež a dospívající. V Mklubu pro ně vznikl prostor, který byl uzpůsobený jejich zájmům a potřebám.

Mklub je specifický nejen tím, že pro cílovou skupinu vytváří otevřený prostor pro setkávání, trávení volného času nebo studium, ale také tím, že se zaměřuje na žánrovou literaturu nebo deskové hry. Nezůstává však jen u pasivní nabídky, ale na knižní fond zaměřuje také tematické zážitkové programy, ze kterých můžeme zmínit např. miniFantasy Fest (nyní TriCon) nebo nocování v knihovně (tzv. Horrornocky).

Mklub umožnil také postupný vznik a rozvoj dobrovolnického centra, které funguje právě pod záštitou Mklubu, a na něj navázaného Informačního centra pro mládež. Za 4 roky fungování prošlo centrem několik desítek dobrovolníků a stabilní jádro tvoří zhruba 20 mladých a aktivních členů. Ti společně s knihovníky pomáhají při organizaci akcí knihovny, ale sami jsou iniciátory toho, co se v knihovně děje. Jsou například lektory deskových her, pořádají Language Coffee (neformální konverzace u kávy v angličtině) nebo organizují již zmiňované tematické akce.

Knihovna Třinec se také stala místem, kde se setkává místní Rada mládeže. Skupina žáků místních základních a středních škol se pravidelně schází a zapojuje se do dění ve městě.

Nová budova a naplňování potenciálu

Rok 2014 byl pravděpodobně tím nejzásadnějším v celé historii fungování Knihovny Třinec. V říjnu se totiž veřejnosti otevřela zrekonstruovaná budova knihovny, která nahradila nevyhovující prostory bývalé školky. Třinecké knihovně a jejím knihovníkům se tak otevřely nové možnosti využít svůj potenciál.

² Více o Mklubu zde: <https://knihovnatrinec.cz/mladi/o-nas/>

Přestože je z architektonického hlediska knihovna navrhována s tradičním akcentem na to, že se jedná o místo pro knihy, je možné díky nově vzniklým prostorům naplňovat i další funkce a cíle. Malý a velký sál je využíván pro organizaci vzdělávacích akcí, workshopů, přednášek a kulturních akcí nebo setkání. Literární kavárna, která se stala nově součástí knihovny, je místem pro pořádání koncertů, literárních akcí nebo promítání filmů v rámci třineckého filmového klubu.

Galerie města Třince, která je součástí organizační struktury knihovny, získala s novou budovou druhý výstavní prostor a stala se současně také Knihovnou umění se specializovaným fondem. Ve vstupní hale funguje Informační centrum města, které nově nabízí služby tzv. Senior Pointu, specializující se na služby pro danou věkovou kategorii.

A to je jen skromný a obecný výčet aktivit, kterým se knihovna mohla začít naplno věnovat díky uskutečněné a úspěšné rekonstrukci.

Ocenění knihovna roku 2015 a dánská inspirace

Potvrzením nastoupené cesty se symbolicky stalo ocenění Knihovna roku 2015 v kategorii informační počin. V odůvodnění mimo jiné stálo: *“Činnost, kterou knihovna vyvíjí, je systematická a koncepční – knihovna připravuje celoroční programy s pečlivou dramaturgií a důrazem na kvalitu. Součástí dlouhodobé koncepce rozvoje knihovny a jedním z prioritních bodů strategického plánu města je práce s mládeží... Třinecká knihovna jde inovativní cestou zlepšování služeb a experimentálně se rozhodla využít u nás zatím neotřelých metod designu služeb zaměřeného na člověka. Ve spolupráci s Kabinetem informačních studií a knihovnictví FF MU dlouhodobě inovuje služby zaměřené v první fázi na výpůjční služby, postupně na celou nabídku služeb.”*³

Součástí ocenění byla také finanční prémie, kterou se třinečtí knihovníci rozhodli využít ke zorganizování inspirační cesty do tří Dánských knihoven. Společně s dalšími kolegy z českých knihoven navštívili na jaře 2016 knihovny v Herningu, Aarhusu a Kodani.

Reportáž, která následně vznikla jako svým způsobem zápis poznatků ukazuje,⁴ že cesta měla kypřený dopad. V případě Knihovny Třinec se jednalo o mnohem větší inklinaci směrem k otevřenosti knihovny.

Konkrétním příkladem může být vznik nového projektu s názvem Kulturní a komunitní kurátoři Třinec,⁵ který propojuje knihovnu s osobnostmi kulturního a společenského života.

Strategie a design služeb

Rozvoj knihovny by však nebyl možný, pokud by nebyl strategický či koncepčně ukotvený. Pro Knihovnu Třinec je strategický plán jeden z nejdůležitějších interních dokumentů, které pravidelně vytváří. Obsahuje totiž mapování aktuálního stavu za pomoci série analýz, ale také nastavuje harmonogram dalšího rozvoje. Tento harmonogram pak pokrývá všechny oblasti a činnosti knihovny. Zahrnuje vnitřní procesy, služby pro veřejnost nebo implementaci nových technologií a systémů. V současnosti je platný plán na období 2016–2020 a jeho velkou přidanou hodnotou je to, že se na něm podílel kompletní tým knihovny. Každý tak mohl přispět svou znalostí, zkušeností nebo vizí. Díky spolupráci s Kabinetem informačních studií a knihovnictví (KISK) z Filozofické fakulty Masarykovy univerzity v Brně má knihovna možnost pracovat s metodami designového myšlení a

³ Knihovna roku - ceny udělené roku 2015. *Informace pro knihovny* [online]. [cit. 2018-10-15]. Dostupné z: <https://ipk.nkp.cz/knihovnicke-souteze-a-ceny/knihovna-roku/knihovna-roku-2015/knihovna-roku-ceny-pridelene-roku-2015>

⁴ Viz <http://www.inflow.cz/ze-zeme-knihoven-budoucnosti>

⁵ Více informací o projektu www.knihovnatrinec.cz/kuratori

designem služeb. Poprvé byly metody v praxi využity během rekonstrukce knihovny a před jejím otevřením. Zkušenosti z tohoto procesu byly shrnuty v publikaci *Knihovníci jako designéři: Případové studie o zlepšování služeb v knihovnách*.⁶

S designovým myšlením a jeho metodami ale knihovna pracuje stále, především při vytváření a implementaci nových služeb a vždy, když do rozhodování o dalších krocích chce zapojit uživatele a návštěvníky.

Partnerství a lidé

Pro třineckou knihovnu jsou důležití partneři. Nejen z akademického prostředí, ale především ti lokální. Mezi ně patří neziskové organizace, příspěvkové organizace města a město samotné, místní firmy, spolky nebo sdružení, které působí v různých odvětvích.

Díky těmto partnerstvím, spřízněnosti a v určitých případech můžeme mluvit také o přátelstvích, se knihovně pravidelně uskutečňují akce, se kterými si ji lidé primárně nespojí. Jedná se například o Sousedské snídani, které společně s knihovnou organizovaly neziskové organizace působící v sociální oblasti.

Paleta partnerů, kteří působí aktivně na Třinecku a které knihovna podporuje, je však mnohem pestřejší. Velmi často jsou to organizace, které se věnují hendikepovaným, sportovní kluby, bistra a kavárny nebo mladí aktivní lidé.

Aktivní lidé jsou pro knihovnu prioritou a snaží se jim poskytovat maximální podporu, ať už jde o zázemí nebo možnost praxí nebo stáží. Díky tomu vzniká kolem knihovny pestrá komunita a síť kontaktů, které knihovna velmi často využívá. A především díky nim se z knihovny stává přirozeně otevřený prostor.

Stejně důležití jsou pro knihovnu samotní knihovníci a knihovnice, kteří mají díky tomu, jak je organizace nastavená, možnost promlouvat do směřování instituce a spoluutvářet její program a obsah, a to nejen v rámci strategického plánování, ale i v rámci pravidelných teambuildingů nebo přípravy dílčích koncepcí.

Výhledy do budoucna

Dvacet let se může zdát jako dostatečně dlouhá doba pro vytvoření ideální, fungující organizace. V případě Knihovny Třinec to tak není. Jak vedení, tak i další zaměstnanci cítí, že především v dnešní době neustálého a překotného vývoje (technologického i společenského) je potřeba hledat cestu, jak se pomocí inovací a vytváření nových služeb stát relevantní a smysluplnou institucí.

Pokud se tak bude dít, naplní se slova ředitelky Knihovny Třinec, Martiny Wolne: *“a knihovna bude místo plné lidí, příběhů, informací, nápadů, takový otevřený prostor s bohatým kulturním, komunitním, vzdělávacím a společenským obsahem.”*⁷

⁶ CULÉN, Alma Leora, Andrea GASPARINI, Roman NOVOTNÝ a Jan DELONG, MINAŘÍKOVÁ, Pavla a Ladislava ZBIEJCZUK SUCHÁ (eds.). *Knihovníci jako designéři: Případové studie o zlepšování služeb v knihovnách*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2016.

⁷ DELONG, Petr. Martina Wolna: Knihovna je otevřený prostor, místo plné lidí, příběhů a nápadů. E15.cz [online]. 28. 8. 2017 [cit. 2018-10-15]. Dostupné z: <https://www.e15.cz/the-student-times/martina-wolna-knihovna-je-otevreny-prostor-misto-plne-lidi-pribehu-a-napadu-1336693>

MGR. HANA FICKOVÁ

Angličtina pro knihovníky: příklady z praxe a užitečné tipy

Mgr. Hana Ficková, fickova@kmo.cz

Abstrakt: Příspěvek ukazuje možný přístup k plánování a tvorbě jazykových kurzů pro zaměstnance knihoven. Opírá se o poznatky z praxe v Knihovně Města Ostravy.

Klíčová slova: odborná angličtina, jazykové kurzy, vzdělávání knihovníků

Nápad uskutečnit kurz odborné angličtiny pro zaměstnance Knihovny města Ostravy se zrodil na začátku roku 2017. V KMO do té doby probíhaly kurzy obecné angličtiny, někteří kolegové navíc prošli českým e-learningem knihovnické angličtiny e-LKA,¹ situace však nebyla ideální a při kontaktu s cizinci si knihovníci často nevěděli rady.

V té době jsem za sebou měla více než rok praxe v knihovně a zároveň 6 let praxe s lektorstvím angličtiny ve veřejných, individuálních i firemních kurzech.

Kurzy knihovnické angličtiny “na míru” se v KMO se setkaly s úspěchem, knihovníci je hodnotili velmi kladně a počet zájemců o nové kurzy stoupal - k této chvíli kurzy prošlo 40 knihovníků.

Kromě dalšího vzdělávání a získání znalosti cizího jazyka představuje jazykový kurz i zajímavou možnost aktivity v kolektivu - skupiny knihovníků se spolu pravidelně setkávají a “mimo kancelář” probírají témata z pracovního prostředí a porovnávají své zkušenosti a zážitky z praxe.

Co od kurzu očekáváte?

V lektorské praxi jsem se setkala s celou škálou kurzů pro zaměstnance - jak s kurzy obecné, případně obchodní angličtiny, tak s firemními kurzy se zaměřením na slovní zásobu specifickou pro danou pracovní pozici. V případě obecné angličtiny nebo profesní angličtiny z velmi žádané oblasti (pro právníky, zdravotní sestry atp.) má lektor možnost opřít se o kvalitní učebnice.

Zájemci o kurz ale také často mívají požadavky typu „Pracuji v bance / v autoservisu (...) a chci se naučit hlavně angličtinu, kterou mohu využít v práci.“ Na dotaz, o jakou slovní zásobu či fráze se konkrétně jedná, však většinou neumí přesně odpovědět. Lektor, který má s danou oblastí malé nebo žádné zkušenosti, pravděpodobně sám nedokáže vystihnout konkrétní situace, se kterými se jeho klient při práci setkává, takže při přípravě v podstatě jen hádá, jaká slovní zásoba by se klientovi mohla hodit.

Aby měl váš jazykový kurz opravdu smysl, rozmyslete si, co přesně mají knihovníci po absolvování umět a také jak dlouho má výuka trvat; kurz obecné angličtiny s velkou hodinovou dotací se bude podstatně lišit od náplně kurzu knihovnické angličtiny, kterou mají knihovníci zvládnout za 12 týdnů.

Délka kurzu

Naučit se dobře cizí jazyk je časově náročný úkol. Podle organizace Cambridge Assessment English, která pořádá jazykové zkoušky Cambridge ESOL, dosáhne průměrný student úrovně B2 po 500-600 hodinách výuky.² S rostoucím věkem studenta se zároveň mění schopnost osvojit si nový jazyk a poslední výzkumy naznačují, že studenti, kteří se začínají učit jazyk po 18 roce života, většinou nedosáhnou stejné úrovně jako studenti, kteří si jazyk osvojili v mladším věku.³

Tyto faktory nepředstavují při výuce angličtiny objektivní překážku – subjektivně ale dospělé studenty demotivují, a to především při výuce na pracovišti, kdy účast zaměstnance v kurzu závisí spíše na rozhodnutí zaměstnavatele, než na vlastní motivaci zvládnout cizí jazyk.

Další možnou překážkou jsou časové možnosti účastníků kurzu. Kvalitní výuka cizího jazyka vyžaduje časté opakování a tedy přípravu studenta i mimo lekce (případně vysokou frekvenci lekcí, při intenzivních kurzech i několik hodin výuky denně). Při přípravě lekcí v KMO se ale většina knihovníků shodla, že na rozsáhlejší domácí přípravu nemají čas ani chuť.

Zaměstnanci KMO v minulosti kladně hodnotili školení, která měla bezprostřední a jasný přínos pro jejich praxi. Zároveň je z organizačních důvodů nevhodné, když musí větší skupina zaměstnanců dlouhodobě navštěvovat opakující se pravidelné školení.

Proto jsem se snažila vytvořit kurz, který by knihovníky za krátkou dobu a s vynaložením poměrně malého úsilí naučil anglicky reagovat v běžných pracovních situacích. První kurzy knihovnické angličtiny v KMO vznikly pro knihovníky v přímých službách – začátečníky. Po absolvování 18 hodin výuky (tj. 12 lekcí) si knihovníci uměli poradit se základními situacemi z každodenní praxe (témata 1-6, viz níže), kdy závěrečným testem úspěšně prošlo 11 z 13 účastníků.

Témata a slovní zásoba

Obsah kurzu závisí zejména na pracovní náplni účastníků kurzu. Knihovníci v přímých službách mají jiné potřeby než knihovníci katalogizátoři, ať už jde o slovní zásobu či o jazykové kompetence (mluvený projev, čtení s porozuměním atd.).

Zamyslete se nad situacemi, při kterých se knihovník může v praxi s cizím jazykem setkat, a analyzujte jazykové potřeby, které z nich vyplývají:

Anglicky hovořící uživatel přichází do knihovny a chce využít internet. Ptá se, zda knihovna tuto službu poskytuje, zda musí být registrovaný nebo může internet využít zdarma, zda je k dispozici wi-fi, kde najde internetová PC, zda je omezen časovým limitem atd.

Jakou slovní zásobu musí knihovník ovládat, aby uživateli porozuměl a zároveň mu uměl odpovědět?

Mimo kurz pro úplně začátečníky, kde je nutné věnovat větší prostor zvládnutí gramatiky a částečně i slovní zásobě, která bezprostředně nesouvisí přímo s knihovnictvím, se odborný základ pro různou jazykovou úroveň příliš neliší.

Základní témata v kurzech pro knihovníky v přímých službách v KMO byla stejná napříč všemi kurzy: 1) Knihovna obecně - oddělení, pobočky, otevírací hodiny, předměty v prostoru knihovny; 2) typy dokumentů - naučná literatura, beletrie, žánry; 3) registrace - osobní údaje a doklady, stručné popsání služeb a pravidel; 4) výpůjční služby - půjčování a vracení dokumentů, poplatky z prodlení, rezervace; 5) PC a internet, kopírka, skener, příp. herní konzole - obsluha a vysvětlení pravidel užívání; 6) orientace v knihovně - vysvětlení cesty, navigace; 7) online katalog - orientace v katalogu, pomoc s vyhledáním konkrétního titulu.

Potřebujeme gramatiku?

Podobným způsobem můžeme přistoupit i ke gramatice. Mým cílem bylo především dát účastníkům kurzu ty gramatické nástroje, které potřebují k použití slovní zásoby v situacích, kterými jsme se zabývali, a zbytečně je nepřetěžovat.

Např. v kurzu pro začátečníky jsem v prvních 12 lekcích oproti původnímu plánu nezahrnula minulý ani budoucí čas a rozhodla jsem se raději přizpůsobit tempu studentů, kteří zvládali slovní zásobu, ale měli potíže se zapamatováním gramatiky. Nakonec jsme si pro výše uvedená témata vystačili s 1) přítomným časem prostým; 2) přivlastňovacími a ukazovacími zájmeny; 3) vazbou *there is*; 4) modálními slovesy *must* a *can*; 5) určováním času; 6) rozkazovacím způsobem a s 7) podmínkovými větami v přítomném čase.

V kurzech pro středně pokročilé jsem se pak zaměřila především na zopakování a upevnění gramatiky, kterou už studenti ovládali a na odbourání častých chyb.

Nestačí e-learning?

Čeští knihovníci mají možnost vzdělávat se v odborné angličtině formou e-learningu. Nespornou výhodou jsou nízké náklady a dostupnost, e-learning obecně však má svá úskalí a není vhodný pro každého.⁴ Výborně se hodí například pro knihovníky, kteří angličtinu ovládají na komunikační úrovni a pouze si potřebují doplnit odbornou slovní zásobu. Domnívám se ale, že zejména při výuce knihovníků v přímých službách, kteří s angličtinou začínají, je důležité důkladně nacvičit interakci se čtenářem a zbavit knihovníky strachu z mluvení v cizím jazyce, což je oblast, kterou e-learning ze své podstaty nabídnout nemůže.

Metody výuky

Volba vhodných metod výuky opět záleží především na pracovní náplni účastníků kurzu. Pro knihovníky v přímých službách je nejdůležitější umět se dorozumět při rozhovoru s uživatelem – reagovat na dotazy, vysvětlovat, doptávat se. Proto jsem se při výuce zaměřila především na konverzaci.

Volně jsem se inspirovala Callanovou,⁵ potažmo přímou metodou výuky angličtiny (tzv. DME),⁶ které znám z vlastní praxe. Obě metody jsou založeny na maximálním zapojení studenta do výuky a kladou důraz především na konverzaci a okamžité využití nového učiva v praxi. Hlavní část výuky probíhá jako dialog mezi lektorem (který pokládá dotazy) a studentem (který odpovídá celou větou). Tímto způsobem jsou studenti už od první hodiny schopni reagovat na jednoduché dotazy a lektor může vést téměř celou hodinu v angličtině.

Při konverzačním stylu výuky je vhodné, aby počet studentů v daném kurzu nebyl příliš vysoký. V KMO pracuji se skupinami 4-9 studentů.

Důležitou součástí výuky bylo simulování rozhovorů se čtenářem ve dvojicích a časté opakování klíčových situací a frází.

Důraz na konverzaci a praktické využití probrané slovní zásoby a gramatiky se v kurzech Angličtiny v KMO setkal s pozitivním ohlasem – účastníci měli pocit, že kurz byl oproti běžné výuce užitečnější. Více se rozmluvili, zafixovali si klíčové fráze a zbavili se ostychu z angličtiny. Zároveň je výuka více bavila a téměř všichni účastníci měli po skončení kurzu zájem pokračovat.

„Školení bylo naprosto perfektní. Paní lektorka byla výborná. Angličtina a hlavně gramatika pod jejím vedením byla pro mě velmi dobře srozumitelná. Naučili jsme se spoustu frází, které v knihovnické praxi můžeme ihned použít. Toto školení bylo obohacující. Děkuji! Bylo by moc fajn, kdybychom pod jejím vedením mohli dál pokračovat.“ (Ze zpětné vazby po absolvování kurzu).

Písemné procvičení jazyka bylo součástí domácí přípravy. Jelikož výuka z časových důvodů probíhala jen jednou týdně, případně jednou za dva týdny, uvítali účastníci kurzu možnost dostávat materiály k opakování učiva i mimo výuku. Mezi jednotlivými lekci dostávali studenti 1-2 strany opakovacích cvičení tradičního formátu zaměřených na slovní zásobu a gramatiku, případně na porozumění psanému textu a písenný projev. Tyto materiály jsme rovněž využívali jako podklad pro opakování v úvodu další lekce.

Nejen jazyk

Spoléhat se jen na zvládnutí předepsaného učiva nestačí. Zejména v kurzech s nízkou hodinovou dotací je pravděpodobné, že účastníci kurzu část naučených znalostí časem opět zapomenou.

V ideálním případě lze do plánu vzdělávání zaměstnanců v pravidelných intervalech zahrnout upevňovací lekce, workshopy, případně poskytnout alespoň písenné materiály k procvičení.

Velkou pomocí pro knihovníky jsou ale i praktické rady, které jim pomohou situace, kdy se setkají s cizím jazykem, zvládnout: při komunikaci neváhat sáhnout po papíru a tužce, využít PC a online překladačů, naučit se základní fráze typu “*I don't understand*”, “*Can you repeat that?*” atp.

Spolupráce s lektorem

Ze zkušenosti vím, že většina lektorů a jazykových škol je ochotná se maximálně přizpůsobit požadavkům klienta. Jak už jsem ale zmínila, není snadné vytvořit kurz odborné angličtiny na míru, pokud se lektor v dané oblasti nepohybuje. Knihovna jako veřejný prostor svádí k domněnce, že přece „každý ví, co se v knihovně dělá“, lektor ale nikdy nevystihne potřeby knihovníků tak jako sami knihovníci.

Než tedy oslovíte lektora či jazykovou školu, rozmyslete si, které jazykové kompetence má kurz rozvíjet a připravte si podklady ve vašem rodném jazyce – shrnutí témat, odbornou slovní zásobu a příklady situací, které by měli účastníci kurzu umět zvládnout v angličtině a poskytněte je lektorovi předem.

Zvažte i typ jazykové školy, kterou oslovíte, případně typ výuky, se kterou má lektor praxi. Lekce budou vždy kvalitnější, pokud zaměření školy/lektora (např. výuka pomocí konverzace) odpovídá vašim potřebám (naučit knihovníky komunikovat s uživatelem).

Závěrem

Kurzy v KMO vznikly v podobě, v jaké existují, díky tomu, že jsem měla zkušenost jak s lektorstvím angličtiny, tak s prací v knihovně, a proto jsem se mohla ujmout celého procesu přípravy kurzu. Přínosný kurz angličtiny ale může vzniknout i na základě spolupráce s kvalitním externím lektorem, je pouze nutné ujasnit si účel kurzu a připravit lektorovi vhodné podklady.

Citované a použité zdroje:

1. E-LKA e-learning [online]. 2009 [cit. 2018-09-26]. Dostupné z: <https://e-lka.webnode.cz/>
2. Guided learning hours. *Cambridge Assesment English* [online]. [cit. 2018-09-26]. Dostupné z: <https://support.cambridgeenglish.org/hc/en-gb/articles/202838506-Guided-learning-hours>
3. TRAFTON, Anne. Cognitive scientists define critical period for learning language. *MIT News: on campus and around the world* [online]. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, May 1, 2018 [cit. 2018-09-26]. Dostupné z: <http://news.mit.edu/2018/cognitive-scientists-define-critical-period-learning-language-0501>
4. BAREŠOVÁ, Andrea. *E-learning ve vzdělávání dospělých*. Praha: 1. VOX, 2011, s. 39-48. ISBN 9788087480007.
5. Callan Method Organisation [online]. 2018 [cit. 2018-09-26]. Dostupné z: www.callan.co.uk
6. Direct Language Lab [online]. 2018 [cit. 2018-09-26]. Dostupné z: <http://www.dllab.eu/>

BC. FILIP HRAZDIL

Vzdělávání seniorů a handicapovaných v Knihovně města Ostravy

Bc. Filip Hrazdil, hrazdil@kmo.cz

Abstrakt: Příspěvek se zabývá vzděláváním seniorů a mentálně handicapovaných, s přihlédnutím k praxi v Knihovně města Ostravy. Analyzuje faktory a předpokládané budoucí trendy prostředí, uvádí specifika těchto skupin, zásady vzdělávání a jeho přínos pro knihovny. Věnuje se rovněž příkladům a typům osvědčené praxe. V neposlední řadě nabízí pohled na možné inovace v celoživotním vzdělávání dospělých.

Klíčová slova: Knihovna města Ostravy, vzdělávání v knihovnách, celoživotní vzdělávání, neformální vzdělávání, vzdělávání seniorů, vzdělávání mentálně handicapovaných, inovace ve vzdělávání.

Tématem našeho semináře jsou **inovace pro budoucnost veřejných knihoven. Inovace** (zdokonalení) dle mého soudu **začínají schopností se ptát, klást si otázky a hledat odpovědi** (řešení). Nicméně s trochou nadsázky či básnické licence se dá říci, že jsou také o **snění, představivosti a fantazii**. Pojdme si tedy společně některé otázky položit a možná se i trochu zasnít...

Proč ve veřejných knihovnách vůbec vzdělávat?

Zkusme nechat odpověď **nejprve na čtenářích, návštěvnicích knihovny:**

„Když člověk nerozumí těm počítačům, tak se ztrácí, ztrácí se.“

„Já je neovládám ty technologie, no a myslím, že vzhledem k těm mladým si připadám takový směšný, takový jaksi zaostale směšný, co tady vůbec chce.“

„Všichni mají doma počítače a dělají na internetu, a když něco chci, musím se každého prosit.“

„Koupil jsem si navigaci a v tom je cédéčko a nic, žádný návod, já jsem se tak mohl na něj akorát dívat.“

Výše uvedené názory jsou vybrané odpovědi seniorů na otázku: **Proč jste přišli na počítačové školení do naší knihovny?** Dobře ilustrují **důležitou roli knihoven v celoživotním vzdělávání**, zde konkrétně ve zvyšování digitální gramotnosti jejich návštěvníků. Domnívám se, že je nutné dále reflektovat celospolečenský vývoj, díky kterému se velmi rychle **měníme v informační společnost**, kde **knihovny ztrácí svůj informační monopol**. Důvodem je rychlý **rozvoj a dostupnost informačních zdrojů, komunikačních prostředků a výpočetní techniky**. Týká se to zejména internetu (včetně toho mobilního), chytrých telefonů, tabletů, elektronických knih, ale i plošné digitalizace, existence centrálních informačních systémů a celkově rychlejšího životního tempa a tím i **větších informačních nároků dnešní společnosti**. Běžnou se stává také **práce na dálku, z domova** a s tím je někdy spojená i **menší ochota za informacemi fyzicky cestovat**.

Knihovny tedy již **informace pouze neposkytují**, ale čím dál více **učí své uživatele s informacemi a informačními technologiemi pracovat**. Nahrává tomu i fakt, že **objem informací extrémně rychle roste**, velmi **rychle zastarávají** a navíc je často diskutovaná i jejich **objektivita, pravdivost, bezpečnost a srozumitelnost**. Největší **výzvou se tak stává smysluplná orientace v moři informací** a nových technologií.

Lze předpokládat, že **neformální vzdělávání** a jeho podpora **bude hrát v knihovnách jednu z klíčových úloh**. V této oblasti se také mohou dobře uplatnit četné inovace. Dá se tedy říci, že **proměna** veřejných knihoven z institucí, které **informace jen získávají, uchovávají, organizují a zpřístupňují** v instituce, které navíc **aktivně učí uživatele s informacemi smysluplně pracovat**, je jednou ze **zásadních inovací**. A to i vzhledem k tomu, že lze **vidět i dále predikovat pokles zájmu o některé tradiční knihovnické služby**.

Koho máme vzdělávat?

1. Vzdělávání veřejnosti dnes neodmyslitelně patří k práci knihoven, relativně často se však hovoří o vzdělávání dětí a mládeže (LIV), dejme prostor také dospělým, seniorům a handicapovaným
2. Senioři a handicapovaní jsou lidé se **specifickými vzdělávacími potřebami, jejich vzdělávání je společensky žádoucí** a zejména u seniorů čím dál větší příležitostí i pro knihovny

Seniory a handicapované tedy **spojuje specifický přístup ke vzdělávání** a jeho **společenská užitečnost (potřebnost)**, oproti tomu se **liší v intenzitě návštěvnosti knihoven**. Senioři reprezentují majoritní skupinu ve veřejných knihovnách a handicapovaní skupinu minoritní. Toto srovnání může být podnětné a domnívám se, že i prospěšné vzhledem k možným inovacím.

Proč vzdělávat právě seniory?

1. **Demografický faktor „stárnutí populace“** - nahrává a čím dál více bude nahrávat vzdělávání seniorů a celoživotnímu vzdělávání
2. **Věkové rozložení uživatelů knihovny** - již dnes senioři společně s dětmi a mládeží tvoří největší (nejaktivnější) skupinu návštěvníků veřejných knihoven
3. **Masivní rozvoj technologií (ICT)** - internet a technologie jako „nový“ fenomén a celospolečenské téma. Senioři zde mají stále určitý handicap, tedy znovu příležitost pro jejich vzdělávání

Demografický faktor „stárnutí populace“

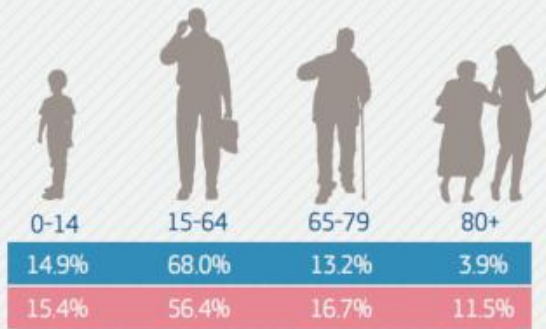
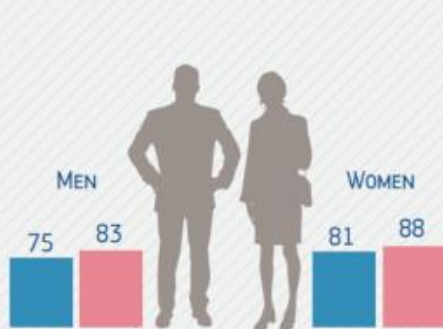
Kategorie "senior" **není právně ani statisticky přesně (jednotně) definována podle věku**, jedná se spíše o pojem sociologický, historicky se věková hranice neustále posouvá. V současnosti se obvykle v ČR používá rozmezí 60-65 let. Nejčastěji je věková hranice označující seniora vázána na věk odchodu do starobního důchodu. Pro vzdělávací účely je vhodné počítat i se skupinou preseniorů (podobné vzdělávací potřeby) cca od 50-55 let věku. Zpráva o stárnutí obyvatelstva zemí EU z roku 2015 (1) predikuje **v roce 2060 v České republice 28 % populace starší 65 let, na Slovensku dokonce 35 %**. Zpráva rovněž analyzuje očekávané náklady spojené se stárnutím populace: **rostoucí náklady** na zdravotnictví, dlouhodobou péči, **vzdělávání**, důchody a dávky v nezaměstnanosti. Zkrátka **lidé budou žít déle** a v populaci **bude růst množství seniorů**, zejména lidí **starších 80 let**. Takto dlouhodobá předpověď nemusí být úplně přesná, ale **obecný trend stárnutí populace je zde zcela zjevný**. Názorně to dokládá následující informační grafika.

CZECH REPUBLIC

2015 AGEING REPORT

PROJECTED DEMOGRAPHIC CHANGES

 THERE WILL BE MORE PEOPLE



 PEOPLE WILL LIVE LONGER

 THERE WILL BE MORE ELDERLY PEOPLE

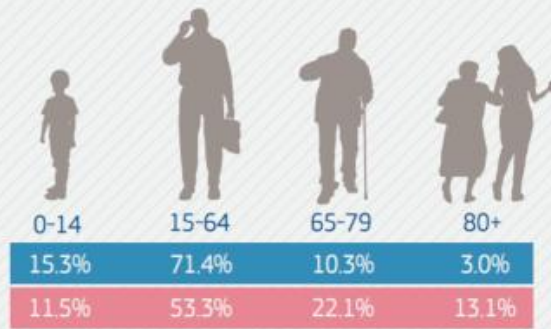
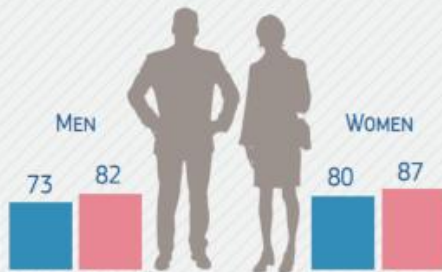
Dostupné z: http://ec.europa.eu/economy_finance/graphs/pdf/czech_republic_en.pdf

SLOVAKIA


2015 AGEING REPORT

PROJECTED DEMOGRAPHIC CHANGES

 THERE WILL BE LESS PEOPLE



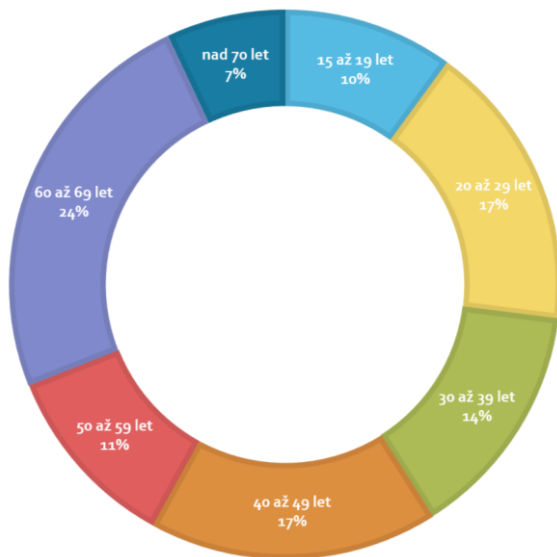
 PEOPLE WILL LIVE LONGER

 THERE WILL BE MORE ELDERLY PEOPLE

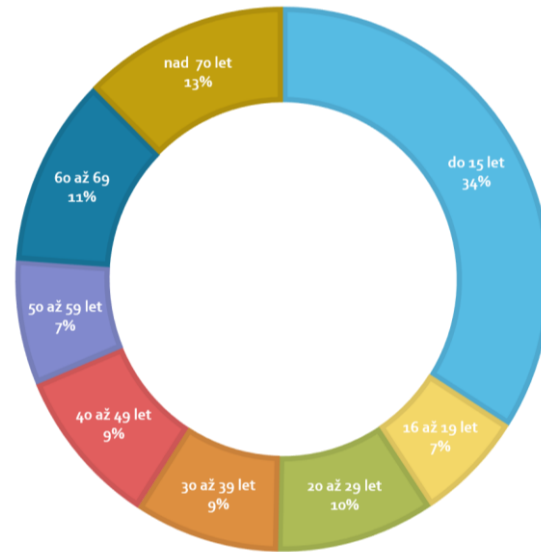
Dostupné z: http://ec.europa.eu/economy_finance/graphs/pdf/slovakia_en.pdf

Věkové rozložení uživatelů knihovny

Už v celostátním průzkumu čtenářství z roku 2013 lze vysledovat **dlouhodobý trend** ukazující, že **nejpočetnější skupinou návštěvníků knihoven** v dospělé populaci ČR **jsou právě senioři** od 60 let, kteří tvoří 31 % ze všech návštěvníků (2). Rovněž ze statistiky registrovaných čtenářů Knihovny města Ostravy (KMO) plyne, že **skupina preseniůrů a seniůrů 31 % je společně s dětmi do 15 let 34 % nejpočetnější**. Situaci dobře ilustrují následující grafy.



návštěvníci knihoven dle věku (15+)



registrovaní čtenáři KMO dle věku

Masivní rozvoj informačních a komunikačních technologií

V roce **2005** mělo **30 %** domácností v ČR **počítač** a **jen 19 % internet**, o **dvanáct let později má již 77 %** domácností jak **počítač**, tak **internet**. Příznačné je, že **mezi jednotlivci používajícími internet jsou senioři v posledních letech nejrychleji rostoucí skupinou**. V roce **2007** používalo počítač jen **necelých 8 % seniorů**, v roce **2017** to bylo **již 36 %** (3).

Pravidelné vzdělávání seniorů v KMO

Práce s výpočetní technikou a dalšími moderními technologiemi

- **nejfrekventovanější forma** pravidelného vzdělávání seniorů: provedeno cca 250 školení ročně
- pro seniory registrované čtenáře zdarma, nejstarší účastník 97 let
- individuální či malé skupinky (většinou do 3-4 osob), jedna lekce max. 60 minut

Virtuální Univerzita třetího věku (VU3V)

- dvě pobočky KMO jsou konzultačním střediskem VU3V při Provozně ekonomické fakultě České zemědělské univerzity v Praze
- zprostředkováváme výuku e-learningových kurzů, webinářů, pomoc s učením
- od roku 2012, jednou za 14 dnů, 1-2 hodiny, cca 40 studentů

Práce seniorských klubů

- **na patnácti pobočkách a ústředí**, zejména literární besedy (novinky, žánry...), místní historie (komentované prohlídky...), vzpomínky, mezigenerační dialog, ale i kulturní program, podpora městských úřadů

Projekt Paměť Ostravy 2014-2018 (55+)

- veřejná knihovna jako komunitní centrum, paměťová instituce, hledání kořenů, zajímavé pro zřizovatele...
- pět pracovišť, sběr vzpomínek na život v regionu (text, foto, audio, rozhovor, dobové tiskoviny...)
- setkávání (i mezigenerační 22-99 let), komentované prohlídky, výstavy, besedy, archivace v tištěných a elektronických publikacích, on-line ...
- školení na techniku a software potřebný ke sběru vzpomínek (základy práce s PC, scanner, diktafon, úložiště, práce s textem, fotoaparát...)
- výsledky vhodné i pro „reminiscenční terapii“ například v domovech seniorů

Jak na seniory a jejich vzdělávání?

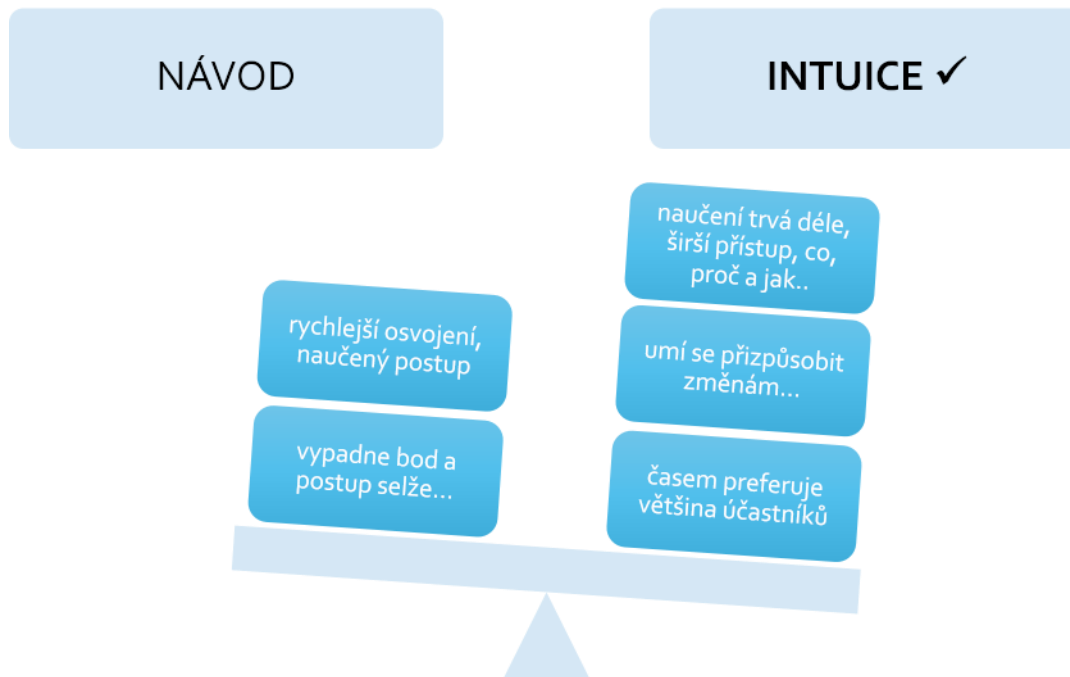
Seniory nelze jednotně charakterizovat, jsou značně různorodou skupinou, **stárnutí je individuální proces**. Dá se ale říci, že potřebují **vlastní „cestu“** a **vlastní tempo** (individuální přístup je výhodou). Je dobré **společně** s nimi **objevovat jejich schopnosti**, možnosti a preference - **učit je, co chtějí oni, ne co chceme my**. Velice oceňují vstřícnost, otevřenost a **empatii lektora** (asi nejvíce ze všech věkových skupin), hledají **sociální kontakt**, emoční podporu a pravidelnost (zejména osamocení seniori). Důležitá je i **přehlednost**, názornost, srozumitelnost, množství **příkladů** a **opakování**. Velmi užitečným přístupem je **více** oceňovat, chválit, **motivovat**, což je důležité pro **překonávání nedůvěry ve vlastní schopnost efektivně se učit**. V neposlední řadě je potřeba brát **ohled** na jejich schopnost **soustředění** a **zapamatování**, možnost informačního **přehlcení**, zdravotní a psychickou **kondici**, denní dobu, individuální zvyky.

A co víc, z vlastní zkušenosti mohou říci, že vzdělávat seniory bývá často přínosné i pro samotného knihovníka. Čas a úsilí, které věnujete této činnosti, se vám vrátí nejen skrze pocit **smysluplně vykonané práce**, ale i tím, že budete komunitu **spokojených uživatelů knihovny**, kteří ji rádi a pravidelně navštěvují, účastní se zde i jiných aktivit a **šíří její dobré jméno**. Ti, kteří k nám do knihovny přijdou, jsou totiž většinou velmi **dobře motivovaní, váží si školení** a díky tomu **také knihovny, která jim ho umožnila. Přináší životní zkušenosti** a je užitečné se s nimi pobavit i mimo oblast vzdělávání. Nežřídko se také seniori právě díky bezplatnému vzdělávání do knihovny registrují.

Nejčastější formou pravidelného vzdělávání seniorů v Knihovně města Ostravy jsou **školení v oblasti ICT**, pojďme se proto podívat na jejich **témata seřazená dle četnosti**. Sledovaným obdobím je rok 2017 a ti čtvrtletí roku 2018.

1. **Základní a pokročilá práce s internetem** (vyhledávání, **komunikace**, bankovníctví, nákupy, **sociální sítě**, základy **počítačové i mobilní bezpečnosti** a **autorského práva**...)
2. **Základy práce s počítačem** (teorie, klávesnice, myš, minimum z OS) - preference notebooků
3. Základy práce s **operačním systémem** (zejména **souborový systém**, nastavení, včetně **přenosu fotografií** do PC a jejich základní úpravy)
4. **On-line katalog**
5. **Tablety, chytré telefony**, včetně jejich bezpečnosti (**2018 rychlý růst**)

V průběhu let se obrázek klasického návštěvníka kurzu proměnil. Zpočátku se jednalo o vysvětlování převážně úplných základů počítačů a internetu. Dnes jde hlavně o trochu pokročilejší práci, **komunikační nástroje** typu emailu a **sociálních sítí**, pravidla **bezpečného internetu**, ale i o práci s **tabletem**, chytrým **telefonem** či **čtečkou** e-knih. Proměnila se rovněž metoda výuky. Dříve byla ze strany seniorů preferována metoda postupů a návodů, **dnes převládá** časově náročnější **intuitivní přístup**, kdy se účastník dokáže přizpůsobit změnám (vývoji) v používaných nástrojích či aplikacích a více **chápe v souvislostech**. Dobře to ilustruje následující schéma.



Motivací seniorů při školení bývá čím dál častěji snaha **nevypadnout z komunikace**, chtějí se naučit komunikovat se svou rodinou a přáteli bez ohledu na vzdálenosti, které je dělí. Stejně tak touží nakupovat, používat internetové bankovníctví, číst zprávy nebo se jen bavit. Dalším důvodem, který nabývá na důležitosti, je **porozumět moderní době**, kde jsou slova internet, počítač či sociální síť skloňovány ve všech pádech a ve většině médií. Chtějí si také **dokázat, že to zvládají**, že **udrží tempo s mladší generací** a naučit se něco nového. V neposlední řadě hledají již zmiňovaný **sociální kontakt** a **pravidelnost**, která jim v důchodovém věku někdy schází. Je evidentní, že existuje **společenská a informační propast** mezi lidmi, kteří informační technologie ovládají a neovládají. Ti první mohou využívat jejich výhod, naopak ti druzí ztrácí řadu příležitostí. Bohužel to není už jen otázka volby či osobních preferencí, ale **řada služeb dnes využívá převážně informační technologie**, a to platí i v knihovnách (OPAC, vzdálené přístupy do bází dat, rezervace, e-mailové upozornění a upomínky...).

Věkové skupiny chodí různé, ale zdaleka ne vždy ti „nejmladší senioři“. Velice úspěšně prošel školením například 96 letý účastník, který nejenže nadprůměrně ovládal počítač a chytrý telefon, ale ke všemu ještě i hodně četl. Důležitější než věk je totiž **vnitřní motivace**, touha naučit se něco nového. Z mých zkušeností se dá tedy říci, že **pokud se senioři rozhodnou v oblasti informačních technologií vzdělávat, dosahují slušných výsledků a v drtivé většině dále s počítačem pracují**. Co je snad ještě důležitější, je skutečnost, že u nich **mizí despekt a obavy z digitálních technologií a přestávají se cítit** v moderní informační společnosti „nepatřičně“, jinými slovy **přestávají se v digitálním světě ztrácet**.

Pojďme se nyní podívat na neformální vzdělávání handicapovaných v Knihovně města Ostravy, to se zatím pravidelně realizuje prakticky jen pro skupinu uživatelů s mentálním handicapem. Níže uvádím přehled jejich vzdělávání a některé zásady a specifika plynoucí z našich zkušeností.

Pravidelné vzdělávání mentálně handicapovaných v KMO

Vzdělávací a animační setkávání klientů centra Čtyřlístek se zapojením **výpočetní techniky**, osoby se zdravotním postižením mentálním i kombinovaným (těžší mentální handicap)

- animační činnost s PC (včetně speciálního software), využívání kompenzačních pomůcek, muzikoterapie, rozvoj kognitivních funkcí, změna prostředí...
- **1 x měsíčně, již 12 let, skupina cca 5-8 osob, realizuje KMO pro handicap**

ITC školení klientů chráněného bydlení centra Čtyřlístek (lehčí mentální handicap)

- většinou lehká mentální retardace, ale i poruchy osobnosti
- **1 x týdně, již 7 let (s delšími přestávkami), až 2 skupiny podle úrovně 5-8 osob, většinou ve věku 20 až 40 let**

Některá specifika vzdělávání mentálně handicapovaných

- **povaha mentálního handicapu se** u různých jedinců **značně liší**, jedni žijí v podmínkách chráněného bydlení (běžná domácnost s terénní pomocí), pracují, jiní jsou závislí na péči druhých (např. klienti center či ústavů)
- **snížené intelektuální schopnosti** a nižší schopnost orientovat se v běžném životě, ale upřímnost, jasně vyjadřují své emoce
- mají „problém“ s porozuměním významu informací
- mají „problém“ s pravopisem (vhodné použít hlasové ovládání PC), někdy i s výslovností
- **nejsou** u nás (obecně v knihovnách) **příliš významnou uživatelskou skupinou**
- knihovnu navštěvují lidé s lehčím mentálním handicapem (svéprávnost)
- nejsou velkými čtenáři, „neprahnou“ tolik po informacích
- ale **stejně jako senioři chtějí porozumět internetu, technologiím jako fenoménu (médiu) dneška, nechtějí se cítit vyloučení z komunikace (společnosti), chtějí si dokázat, že to zvládají**

Základní zásady při komunikaci a vzdělávání (lehčí mentální handicap)

- je důležité věnovat mentálně postiženému člověku maximální pozornost; používat **vstřícnost, otevřenost, empatii a respekt**, nejednat povýšeně či jako s dítětem
- používat jednoduchou řeč, krátká slova a věty, **jasně vyjadřovat myšlenky**, nepoužívat cizí a hovorová slova; mluvmě pomalu, mentálně postiženého **nezahlcujme**, nemusíme však mluvit moc nahlas nebo něco zbytečně dlouho a triviálně vysvětlovat
- ověřovat, zda nám dotyčný rozuměl, pochopil, co jsme mu sdělili, a zda s naším sdělením souhlasí; mluvmě jen o jedné hlavní myšlence, k další přejdeme až po ujištění, že nám partner rozuměl - **budme prostě trpěliví**
- v co největší míře používat **příklady, názornost, odměňovat zábavou** (hry, video, hudba), **udržet pozornost**
- opakovat, opakovat a ověřovat, nově a zábavně, **musí nás to bavit (poznají to!)**
- chválit (upřímně, snadno to poznají) a motivovat
- pozor na délku školení, **střídat vysvětlování se zábavou a prostorem k vlastnímu vyjádření** účastníka
- mentálně postižení jsou zpravidla značně sugestibilní, nekriticky přejímají myšlenky druhých, **lze je relativně snadno ovlivnit, manipulovat**; pamatujte na to při volbě otázek, **nepodsouvat, nezobecňovat**

V čem je školení mentálně handicapovaných a seniorů pro knihovny přínosné?

- děláme smysluplnou práci, **pomůžeme opravdu potřebným, ocení to!**
- **spolupráce** mentálně handicapovaných při kulturních akcích knihovny (bubenická skupina Rytmy, tanec, hudba, Mental Café)
- spolupráce seniorů na projektech knihovny (např. Paměť Ostravy)
- účast na akcích pořádaných knihovnou
- **díky školení (zdarma) se registrují** a využívají i jiných služeb knihovny
- **dobrovolníci** z řad chráněného bydlení (zvuková knihovna, oddělení PR)
- profesní a osobní **rozvoj lektora**
- **pomáhají budovat dobré jméno knihovny** (přirozeně a ve svém prostředí)

- školení našich zaměstnanců odborníky ze Čtyřlístku na mentální handicap (my školíme jejich zaměstnance na ICT)

Doufám, že jsem prostřednictvím tohoto článku alespoň trochu přispěl k diskuzi o budoucnosti veřejných knihoven a hledání smysluplných inovací nejen na poli vzdělávání seniorů a handicapovaných.

Citované a použité zdroje:

1. The 2015 Ageing Report. *EUROPEAN ECONOMY* [online]. 2015, no. 3 [cit 2018-09-19]. ISSN 1725-3217. Dostupné z: http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/european_economy/2015/pdf/ee3_en.pdf
2. RICHTER, Vít. Jak navštívujeme veřejné knihovny: nad třetím statistickým výzkumem čtenářů a čtení. *Čtenář*. 2014, roč. 66, č. 2, s. 43-47. ISSN 0011-2321.
3. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci – 2017* [online]. Praha: Český statistický úřad 2017 [cit 2018-09-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyuzivani-informacnich-a-komunikacnich-technologie-v-domacnostech-a-mezi-jednotlivci-2017>
4. RICHTER, Vít. Potřeby návštěvníků a uživatelů knihoven ve vztahu k Centrálnímu portálu knihoven. *Ikaros* [online]. 2014, roč. 18, č. 1 [cit. 2018-09-24]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <https://ikaros.cz/cpk1-potreby-navstevniku-a-uzivatelu-knihoven-ve-vztahu-k-centralnimu-portalu-knihoven>
5. *KMO pro handicap* [online]. Ostrava: Knihovna města Ostravy [cit. 2018-09-24]. Dostupné z: <http://www.kmoprohandicap.cz/>
6. Ané z: <http://www.kmoprohandicap.cz/>

ANNABELL HUWIG

Ideenw3rk – kreatívny priestor a jeho aktivity vo verejnej knižnici

Annabell Huwig, annabell.huwig@ludwigshafen.de

O autorke

Annabell Huwig pracuje v [Mestskej knižnici v Ludwigshafene](#) od roku 2012. Najprv pracovala v knižnici pre deti a mládež a organizovala v rokoch 2012-2017 podujatia pre centrálnu knižnicu. Od svojich 16 rokov sa zaujíma o ručné práce. Cosplayerka je od roku 2004, precestovala už 40 krajín na 4 kontinentoch ako hosť [cosplay](#).

Aktuálne je súčasťou tímu projektu [Ideenw3rk](#) v Mestskej knižnici v Ludwigshafene (spolu s Marcom Teufelom).

Úvod - čo je Makerspace a koncept hier v knižnici

Makerspace je priestor na spluprácu v knižnici, v ktorom sa môžu ľudia venovať kreatívnym záľubám. Záľuby môžu byť tak rôznorodé, ako je to len možné, napr. pletenie, šitie, stavenie, programovanie, budovanie. Makerspace ľuďom vytvára možnosť venovať sa svojim záľubám na určitom mieste a čase formou práce v skupine.

Súčasťou aktivity v rámci projektu môže byť aj inštruktor, ktorý skupinu vedie a trénuje.

Druhou možnosťou je, že to môže byť voľné stretnutie ľudí s rovnakou záľubou, ktorí majú záujem zdieľať poznatky, objavovať, niečo nové sa naučiť.

Koncept Makerspace pochádza pôvodne z USA. V Európe sa stal známym vďaka [Idea Stores](#) v Londýne. Sú tam knižnice, ktoré majú spoločnú budovu s inštitúciami pre celoživotné vzdelávanie. Knižnice vo Veľkej Británii sú už dlhodobo považované za komunitné centrá, nielen ako miesto, kam si príde človek požičať knihy.

Tvorivý priestor a hry majú v knižnici opodstatnenie, keďže knižnice potrebujú byť relevantné inými spôsobmi, ako len byť miestom informácií. Informácie nie sú len v knihách a Internet je na používanie zvyčajne rýchlejší a jednoduchší, než prejsť si cestu do knižnice. Priestor, ktorý pritiahne ľudí do knižnice za zaujímavými aktivitami je veľmi potrebný a žiadúci pre udržanie fyzickej návštevnosti.

Projekt Ideenw3rk – ako to celé začalo

Ludwigshafen je mesto, ktoré má približne 165 000 obyvateľov. Verejná knižnica má spolu 300 000 médií, z toho 160 000 sa nachádza v ústrednej knižnici.

V súvislosti s novou koncepciou knižnice, ktorej cieľom bolo prispôbiť sa zmenám a potrebám mesta, sa realizovala rekonštrukcia knižnice, ktorej cieľom bolo zmeniť aj celkový kontext služieb a pretvoriť ju na miesto vzdelávania, stretávania sa a poskytnúť čo najširšiu ponuku digitálnych služieb. V procese rekonštrukcie knižnica spolupracovala aj s externým konzultantom, ktorý vniesol do kolektívu nadšenie a impulz pre inováciu služieb s mnohými zaujímavými nápadmi na to, ako sa môže stať priestor knižnice hravým, živým a vzrušujúcim.

Uprostred rekonštrukcie vznikol nápad na vytvorenie priestoru pre tvorivé aktivity a hry. V tomto momente bolo potrebné nájsť človeka, ktorý bude za celý projekt zodpovedný a bude mať záujem ho kontinuálne rozvíjať. Vždy som mala záujem o tvorivé aktivity a venovala som sa im. Vedenie knižnice

sa našťastie zaujíma o záľuby svojich zamestnancom a vie ich využiť v prospech rozvoja knižnice. Začala som plánovať celý projekt s kolegami a v jednom momente sme si uvedomili, že nám chýba knihovník s IT znalosťami, ktorý by zodpovedal za kurzy programovania, práce s digitálnymi médiami a 3D tlač. Do knižnice pribudol kolega Marco Teufel, ktorý je spolu so mnou dodnes zodpovedný za projekt Ideenw3rk. V prvotnej fáze sme mali pol roka, aby sme si naplánovali, aké kurzy budeme realizovať s tým, čo sme schopní my dvaja. Napadlo nám, že by sme mohli osloviť aj našich priateľov a čitateľov, ktorí vedia robiť iné veci a boli by ochotní spolupracovať s nami.

V auguste 2017 sme mali otvorenie knižnice. Tretie poschodie, na ktorom sa nachádza náš projekt Ideenw3rk, je najvyššie. Reakcie návštevníkov boli od začiatku výborné, zaujal ich priestor, aj ponuka. Postupne sa otvorili rôzne záujmové kluby, ako je Manga klub, klub hier. Začalo to pomaly, ponuka sa postupne rozširovala. Od začiatku celého projektu bol veľmi dôležitou súčasťou aj marketing. Každú aktivitu je potrebné propagovať na webe, na sociálnych sieťach, tlačiť a šíriť letáky. V úvodnej fáze každého projektu je úspech jeho realizácie neistý. Aktivita, ktorá je zaujímavá v jednej verejnej knižnici, nemusí zaujať v desiatich ďalších. Dôležité je poznať komunitu, v ktorej knižnica pôsobí a zaujímať sa o požiadavky svojich čitateľov, to je základný predpoklad budúceho úspechu.

Aktivity v projekte Ideenw3rk

Zaujímavé a navštevované aktivity, na ktorých sa môžu podieľať aj používatelia, sú kľúčom k tomu, aby boli knižnice živé. Používatelia sa musia cítiť pozitívne, keď sú v knižnici.

Kvalita pobytu sa zvyšuje, keď používatelia vnímajú knižnicu ako miesto, kde sa môžu venovať svojim záľubám a stráviť tu svoj voľný čas. Vďaka dobrej ponuke v knižniciach sa zvyšuje aj kvalita života ľudí v meste. Nie každý má peniaze na to „len tak si kúpiť 3D tlačiareň a vyskúšať ju“.

Vďaka knižnici môžu ľudia používať zariadenia, ktoré by boli pre nich inak nedosiahnuteľné.

Premyslite si, v ktorej časti knižnice by bolo možné vytvoriť miesto pre večerný kurz alebo klub.

Napríklad v priestore, kde sú posuvné knižničné regály, v počítačovej miestnosti, v priestore určenom na semináre. Kurzy a workshopy sa môžu konať aj večer, po zatvorení knižnice. Mnohí zamestnaní ľudia majú čas aj tak až po šiestej večer.

V Ludwigshafene máme 8 knižníc (v mestských častiach) s veľmi obmedzeným priestorom.

Príležitostné večerné podujatia patria k štandardnej ponuke. Popri literárnych večeroch, ktoré patria k najčastejšie realizovaným podujatiam, môžu byť v ponuke aj workshopy a kluby.

Mnohí používatelia chodia do knižnice radi, ale nie na večerné literárne podujatia. Určite by uprednostnili kreatívne dielne (napr. vyrobiť si náhrdelník z modelovacej hmoty).

Každý človek má nejaké záľuby, aj knihovníci. Cielené využitie silných stránok a záujmov zamestnancov je skvelým začiatkom pre otvorenie prvých kurzov, workshopov alebo klubov.

Možno nie je medzi zamestnancami knižnice nikto, kto by vedel dobre šiť, ale môže poznať niekoho, kto o to zaujíma a prišiel by do knižnice. Môžete tiež vyhľadávať ľudí, ktorí by sa mohli stať súčasťou projektu prostredníctvom sociálnych médií, novinových reklám a letákov. Využívanie osobných záujmov zamestnancov pomáha aj posilňovať ich identifikáciu na pracovisku a v konečnom dôsledku budete mať šťastnejších a spokojnejších zamestnancov. Záujmy zamestnancov sú len prvým krokom. Prostredníctvom zaujímavých aktivít a dobrej komunikácie v médiách upriamite na knižnicu pozornosť ďalších ľudí, ktorí môžu v knižnici predstaviť svoje vlastné záujmy. Je to proces, ktorý sa nestane cez noc, ale pomaly a stabilne. Je dôležité, aby ste mali z podujatí veľa fotiek a videí, ktoré budete následne zdieľať online, rovnako dôležité je neustále informovať regionálne noviny o udalostiach v knižnici.

Pri realizácii projektu v začiatkovej fáze sú pred nami vždy výzvy. Kde môžeme získať šijací stroj pre šijací klub a notebooky pre rôzne kurzy? Keďže my knihovníci sme kreatívni, na všetko nájdeme

riešenie. My sme dostali rôzny spotrebný materiál a zariadenie prostredníctvom vecných a finančných darov. Zvyšky látky, kľbko vlny, potreby na háčkovanie zbierame od ľudí, ktorí ich už nepotrebujú. Niektorí vedúci kurzov prinesú so sebou svoje vybavenie a po skončení podujatia si ho odnesú naspäť domov (napr. minipekáreň na makrónky).

Na dobré projekty v knižniciach môžeme žiadať aj granty od rôznych inštitúcií. Tie sú u nás väčšinou úspešné a získané finančné prostriedky použijeme na rozšírenie ponuky nášho zariadenia o najnovšie technológie a materiálov potrebných pri realizáciu workshopov. Samozrejme využívame pri nákupe rôzne možnosti, nie vždy musí byť používané najnovšie a najdrahšie zariadenie. Obchodné reťazce majú v Nemecku napr. často v akcii celkom kvalitné šijacie stroje.

Hry v knižnici

Hra je prirodzenou súčasťou ľudí. Každý sa rád hrá, či je mladý alebo starý. Pri spoločnej hre sa ľudia odreagujú a pôsobia aj na uvoľnenie stresu. Hra je bežná zábava, rovnako ako sledovanie filmov, počúvanie hudby alebo čítanie kníh. Spoločná hra podporuje komunikačné zručnosti a zručnosti pri riešení problémov. Doma človek zvyčajne hrá sám alebo len s niekoľkými priateľmi, zatiaľ čo knižnica môže poskytnúť priestor pre viacerých hráčov. Mladí ľudia tvoria tímy hráčov a vytvárajú pritom aj nové priateľstvá, čo je úplne odlišný zážitok, ako hra doma.

Kde v knižnici sa dá hrať? Mnoho knižníc nemá priestor, ale aj s obmedzeným priestorom je možné vytvoriť priestor pre hry. Kde je k dispozícii priestor? Počítačová miestnosť? Knižnica pre mládež? Závisí od možností každej knižnice a ich budovy, kam tieto aktivity umiestnenia v prípade, že nie je možnosť vyhradiť priestor účelne pre hry. Eventuálna možnosť je plánovanie hier v čase, kedy je knižnica zatvorená.

Kde možno získať konzoly, prenosné počítače a hry? Požiadajte používateľov o požičianie konzoly alebo retro konzoly. Často to nemusia byť najnovšie konzoly a hry. Aj staršie konzoly majú skvelé multiplayerové alebo spoločenské hry. Keď sa ukáže, že sa ponuka dobre využije, môžete zvážiť, či by sa časť rozpočtu knižnice mohla použiť na rozšírenie ponuky hier.

Hráči nie sú homogénna skupina. Existuje mnoho typov hier, ako aj mnoho ich podskupín. Skupiny sa rozširujú a myšlienky sa časom vyvíjajú. Ponuka nemusí byť od začiatku perfektná.

Možno zvážiť aj špecifické ponuky hier, ako napríklad retro hry, detské hry, hry pre dospelých, indie hry. Ktorí zamestnanci by sa mali postarať o ponuku? Opýtajte sa, ktorý zamestnanec by mal záujem. Nechajte si od hráčov poradiť v technických záležitostiach. Pracovníci potrebujú čas na ďalšie vzdelávanie, aby sa mohli starať o ponuku hier.

Na začiatku všetkého je možnosť hrať sa a vytvoriť skupinu ľudí s rovnakým záujmom. Spoločne možno ponuku ďalej rozširovať.

V súčasnosti sme sa u nás v knižnici dostali do stavu, že naše IT kurzy sú plné, v miestnosti pre hry máme dve veľké obrazovky, po dva kusy Playstation, Xbox, Nintendo Switch, Wii U a ešte päť počítačov, ku ktorým máme samozrejme aj počítačové hry. Máme aj hry, ktoré je možné požičať si absenčne.

Čo ešte knižnica ponúka

Najmä pre ľudí, ktorí nemajú peniaze ani príležitosť, pre domácu sieť WLAN alebo si nemôžu dovoliť prenosný počítač, sme dôležití. Máme prenosnú skrinku, ktorá má všetky programy, ktoré potrebujete, zapožičané každý deň, takže píšú svoje aplikácie a čokoľvek iné, čo potrebujú. Ludwigshafen je miesto s vysokým podielom migrantov. Tiež sú tu zastúpené a cítia sa veľmi spokojne s nami. A chceme to taky. Máme mnohých sprievodcov s utečencami. Majú veľký záujem o požičiavanie kníh a môžu sa tu napríklad učiť za svoje nemecké kurzy. Aj tu sa tu stretáva veľa utečeneckých skupín,

napríklad skupín pre pomoc žien. Ale môžu sa tu tiež zabaviť, požičovať doskové hry alebo kartové hry, hrať hry alebo šiť. To je bez znalosti nemčiny. To, čo sa mi veľmi páči, je, že v kurzoch, ako je Vyrábajú sa 3D tlačce alebo hráči VR hrania ľudí všetkých vekových kategórií. Od dieťaťa až po dospelého sedia spolu. Druhý deň sme mali staršieho muža vo výhernej triede VR, ktorá ho práve milovala, chcela to zažiť a potom si zahral s 3D okuliarmi. Máme tiež klub Cos-Play, kde si hráči môžu skutočne šiť svoje kostýmy a potom prišiel chlapec s matkou, ktorá mala len 12 rokov. Matka by mohla chcieť vidieť, že sa stará o hodinu. A keď bol sám, začal šiť na kostýmu power ranger. Matka sa po chvíli vrátila, aby ho vyzdvihla. Potom videla, ako nadšený pracoval. No, on nebol veľmi dobrý, švy boli dosť krútené, ale bol úplne pohltený. Matka tam sedela ešte dve hodiny a dívala sa, ako sa šiť, pretože sa jej toľko páčilo.

Raz nám jedno dievčatko povedalo: "Mám dva domovy, jeden tu a jeden doma." Povedala to veľmi jednoducho a pekne. To je presne to, čo chceme.

Záver

Pre knižnice a knihovníkov je veľmi dôležité byť otvorení pre všetky inovácie a tiež pre veci, ktoré sa bojíte vyskúšať. A možno tento postoj rozvinúť, že aj veci, ktoré vás osobne nezaujímajú, môžu byť dôležité. Mali by ste tiež ísť do knižníc, ktoré už tieto veci implementovali a zistiť, ako to funguje. Potom máte oveľa viac motivácie a nápadov, aby ste vyskúšali nové veci a implementovali ich.

Preklad textu z nemčiny: Mgr. Helena Mlejová

MGR. PAVOL ŠPÁNI

KATALÓG KNÍH INFOGATE - POUČTE SA V KNIŽNICI Z NAŠICH CHÝB

Mgr. Pavol Špáni, SVOP, spol. s r. o., spani@svop.sk

Anotácia: Príspevok sa venuje popisu súborného katalógu InfoGate vo verzii 3.0. Približuje prostredie Mojej knižnice – MyLibu, ktoré slúži registrovaným používateľom ako čitateľský denník aj ako osobná knižnica s možnosťou zápisu údajov o vlastníctve a výpožičke. Podobnou funkčnou nadstavbou je aj systém pre malé knižnice BibLib, ktorý je určený pre malé knižnice a v základnej verzii je zdarma. Samostatné kapitoly príspevku sú venované implementácii riešenia súborného katalógu do praxe, očakávaniam a predpokladom v konfrontácii s analýzou používateľských očakávaní.

Kľúčové slová: súborný katalóg InfoGate, online katalóg, OPAC, deduplikácia bibliografických záznamov, BibLib, Moja knižnica.

Jedným zo súčasných trendov v oblasti sprístupňovania bibliografických informácií je snaha o čo najväčšiu integráciu dát. Tak, ako v zahraničí, aj na Slovensku vznikajú snahy poskytnúť používateľom jednotné rozhranie pre zjednotené vyhľadávanie vo viacerých databázach, knižniciach, resp. ich OPAC-och na báze súborných katalógov, alebo tzv. discovery služieb. Spoločnosť SVOP spol. s r. o., ako producent knižnično-informačného systému DAWINCI, prišla v roku 2017 s novou verzou súborného katalógu knižníc. V tomto príspevku vám priblížime niektoré skúsenosti s jeho vývojom a očakávaniami, ktoré sme mali pri jeho projektovaní a spustení do prevádzky.

Základná definícia InfoGate

InfoGate je súborný katalóg, ktorý umožňuje používateľom prehľadávať databázy zapojených knižníc z jedného miesta pomocou jedného dotazu. Výsledkom vyhľadávania sú deduplikované záznamy a používateľ je navigovaný do OPAC-u zdrojovej knižnice. Zapojené knižnice majú svoje vlastné databázy a používajú viaceré knižnično-informačné systémy. Bibliografické dáta, ktoré od nich zbierame, ukladáme do spoločnej databázy, kde sa ich snažíme deduplikovať na základe rovnakých údajov a následne umožňujeme používateľom túto databázu prehľadávať.

Nové funkcie vo verzii 3.0

V apríli 2017 sme spustili už 3. verziu, ktorá obsahuje rad noviniek. Zatraktívnili sme dizajn portálu a sprístupňujeme ho responzívne. Osoby sa môžu na portál registrovať, a to vyplnením registračného formulára alebo Facebook registráciou. Ku záznamom sme pridali náhľady obálok kníh a anotácie s možnosťou pripojiť vlastnú obálku alebo anotáciu tam, kde chýba. Záznamy je možné doplniť o video ukážky z Youtube alebo audio ukážky zo služieb Soundcloud alebo Soundtier. Registrovaní používatelia môžu pridať aj linky na (blogerské) recenzie.

V detaile záznamu dokumentu, v časti *dostupnosť v knižniciach*, uvádzame aj celkový počet exemplárov a počet voľných exemplárov v knižniciach používajúcich KIS DAWINCI. Tieto údaje sú aktualizované raz za deň. Okrem toho sme pri každej knižnici v zozname uviedli aj jej vzdialenosť v kilometroch od aktuálnej pozície prihláseného používateľa.

Moja knižnica

Novinkou je vlastné prostredie prihlásenej osoby s množstvom funkcií pre vytvorenie a správu vlastnej zbierky titulov, ktorú ponúkame používateľom pod názvom „Moja knižnica (skratka MY ako My Library)“.

Používateľ si môže každý záznam vyhladaný v prostredí InfoGate prevziať do vlastnej knižnice a označiť si ho viacerými príznakmi určujúcimi čitateľskú aktivitu a/alebo vlastníctvo titulu. Po priradení aktivity alebo vlastníctva aspoň jedného titulu, získava používateľ prostredie vlastnej knižnice, dizajnovane aj funkčne oddelené od katalógu InfoGate, v ktorom si môže spravovať záznamy o tituloch podľa vlastných potrieb. Súčasne má v tomto prostredí aj veľmi flexibilné možnosti filtrovania jednotlivých stavov vrátane prehľadu o tituloch, ktoré iba hodnotil a/alebo komentoval.

Pre definovanie formy vlastníctva sú k dispozícii stavy:

- vlastným,
- vlastnil som,
- chcem vlastniť.

Na výber sú stavy čitateľskej aktivity:

- čítam,
- čítal som,
- chcem čítať.

Pri každom stave je doplnková možnosť, kde je možné uviesť rozsah dátumov od – do. Takto získa používateľ presný prehľad o tom, odkedy vlastní, alebo v akom intervale čítal konkrétnu knihu.

Zaujímavá funkcia Mojej knižnice (MY) je nepochybne možnosť evidovať **výpožičky medzi používateľmi**, pomocou funkcie *Požičať známemu*. Vypožičaná kniha získa príznak o požičaní, vďaka čomu je jej stav jasne identifikovaný a ľahko filtrovateľný.

Napriek tomu, že databáza obsahuje viac ako 700 tisíc jedinečných titulov, nezriedka sa stáva, že v nej mnohé dokumenty chýbajú. Je to preto, lebo sa nenachádzajú v žiadnej zo zapojených knižníc. Pre všetkých používateľov sme pripravili **funkciu umožňujúcu zápis nového záznamu dokumentu pomocou jednoduchého alebo rozšíreného formulára**. Oba formuláre sú vytvorené so zreteľom na jednoduchosť a komplexnosť. Pri ich vyplňaní nie sú potrebné znalosti knihovníckych štandardov alebo formátov. Zahŕňajú pomôcky, krátke návody a viaceré kontroly (povinné polia, duplicity a pod.). Jednoduchý formulár obsahuje 8 najdôležitejších polí a postačuje pre zápis základných bibliografických údajov titulu. Rozšírený formulár pokrýva všetky polia, ktoré sú nevyhnutné pre komplexný bibliografický popis, vrátane popisu rolí autorov a samotných autoritných záznamov.

BibLib - prostredie a funkcie pre malé knižnice zdarma

Jedným z našich cieľov je ponúknuť plnohodnotný a cenovo dostupný online knižnično-informačný systém. Ide o dlhodobý cieľ, ktorý sme rozdelili na niekoľko vývojových etáp. V čase publikácie tohto príspevku už máme vyvinuté prostredie a funkcie vhodné pre malé knižnice s názvom BibLib. Po troch mesiacoch od spustenia do prevádzky ho aktívne využívajú 3 obecné, 1 fakultná a 2 nadačné knižnice. Vyplnením krátkeho registračného formulára je možné si založiť vlastnú knižnicu. Takáto knižnica registráciou získava automaticky vlastný online katalóg (OPAC) a vlastnú stránku, kde si môže publikovať základné informácie, oznamy, otváracie hodiny a kontakty. Linka na online katalóg je v tvare www.infogate.sk/library/skratkaknižnice. Správca knižnice môže do jej fondu pridávať dokumenty ich preberaním z katalógu InfoGate, teda vyhľadaním a prebráním záznamov bez nutnosti ďalšej editácie. Záznamy o dokumentoch, ktoré nenašiel, môže vytvoriť pomocou formulárov a po ich uložení sa tieto záznamy stávajú súčasťou katalógu kníh InfoGate a poslúžia ako zdroj dát alebo vyhľadávania aj iným používateľom. Pre správu exemplárov sú k dispozícii komplexné prostriedky s možnosťou tlače prírastkového / úbytkového zoznamu. Zastúpená je tiež jednoduchá funkcia pre požičiavanie dokumentov čitateľom knižnice s prehľadom o požičaných a upomínaných tituloch. Založiť a spravovať knižnicu v prostredí BibLib dokáže **ktokoľvek aj bez knihovníckeho vzdelania** a bez ďalších odborných znalostí. Knižnica, ktorá vznikne v prostredí BibLib, sa automaticky stáva

súčasťou katalógu kníh InfoGate a jej fond je okrem samostatného OPAC-u dostupný aj v tomto prostredí.

Rozšírenie funkcií

V auguste 2018 sme pridali nový funkčný celok – Bazár kníh. Funguje ako samostatné inzertné prostredie, v ktorom si môžu registrovaní používatelia pridávať vlastné inzeráty na predaj kníh. Prostredie Bazára umožňuje vyhľadávať predávané knihy medzi záznamami v InfoGate. Reagovať na inzerát v Bazári môže aj neprihlásený používateľ. Počet predávaných kníh nie je limitovaný.

V prostredí systému BibLib sú ďalším krátkodobým vývojovým krokom funkcie pre zápis a správu čitateľov, výpožičný modul a submodul pre vytváranie štatistických výstupov.

Ciele projektu

Ambíciou projektu InfoGate je stať sa komunitným miestom, kde používatelia nájdu viac ako len bibliografické odkazy na knihy. Chceme, aby sa aktívne podieľali na budovaní a vylepšovaní katalógu, kde by knihy nielen hodnotili a komentovali, vzájomne si odporúčali kvalitnú literatúru, ale k záznamom pridávali širší kontext, ako sú linky na recenzie, video a audio ukážky.

Chyby, očakávania a ponaučenia

Deduplikácia záznamov

Do InfoGatu prúdia bibliografické záznamy zo všetkých zúčastnených knižných. Našou ambíciou je spájať rovnaké záznamy a vytvoriť tak 1 spoločný záznam, ktorý bude reprezentovať rovnaké záznamy daného titulu a odkazovať na informáciu o zúčastnených knižniciach.

Strojová deduplikácia prebieha na základe vyhľadania zhody niektorých bibliografických údajov, pričom plne rešpektujeme poradie alebo rok vydania. V ideálnom prípade by sme strojovo vedeli pripraviť záznam o diele, ktorý by obsahoval záznamy o jednotlivých jeho vydaniach, a to bez ohľadu na jazyk. Priblížili by sme sa tak k modelu FRBR ako napr. databáza Goodreads či Databazeknih.cz. Realita InfoGatu je však iná. Záznamy z knižníc nie je možné spoľahlivo deduplikovať, a to hlavne z dôvodu nefungujúcej zdieľanej katalogizácie v Slovenskej republike a nejednotnej katalogizácii. Katalogizátori nezapisujú názov originálu diela, čím nám do veľkej miery znemožňujú spájať vydania do celkov (FRBR). Ešte oveľa častejšie majú problémy pri identifikácii údajov ako podnázov, číslo časti a názov časti. Na ich obranu je potrebné uviesť, že niektoré bibliografické údaje sa ťažšie identifikujú z dôvodu nejasnej typografickej úpravy knihy, no na druhú stranu sa nepokúšajú o zjednotenie popisu napríklad nahliadnutím do online katalógu inej knižnice. Príkladom nejednotného zápisu je titul *Harry Potter a kameň mudrcov*, ktorého vydanie z roku 2015 sa nachádza v InfoGate celkovo 5-krát, a to aj vďaka rôznym variantom zápisu mena autorky, ktorá je uvádzaná raz ako J. K. Rowling, inokedy ako J. K. Rowlingová alebo Joanne K. Rowling a pod. Jediný nástroj, ktorý dokáže prekonať tieto katalogizačné rozdiely, je funkcia pre ručnú deduplikáciu, ktorú pripravujeme.

Bibliografické údaje

Pri vytváraní predošlej verzie InfoGate sme vychádzali zo zaužívaného modelu online katalógov knižníc, a teda, že používatel'ov zaujíma detailný bibliografický popis diela, a preto sme ho takto aj zobrazovali pri záznamoch. Súčasne sme sa snažili zozbierať všetky predmetové heslá k záznamu, deduplikovať ich a ponúknuť používateľom – v zmysle „čím viac-tým lepšie“.

Náš predpoklad nebol správny. Dotazovaním viacerých používateľov, analýzou používateľského správania cez nástroj sledovania Smartlook a analýzou moderných súborných katalógov, sme zistili, že používatelia beletrie vo výsledku hľadania na prvej obrazovke preferujú iba základnú bibliografickú informáciu, ktorá vedie k jednoznačnej identifikácii diela: názov, autor, jazyk (ak nie je zrejmý z názvu) a rok vydania. Všetky ostatné údaje sú pre čitateľov beletrie podľa prieskumu redundantné a dokonca

sťažujú ich orientáciu vo výsledkoch hľadania. Na tento fakt sme reagovali a vo výsledku vyhľadávania sme pri beletristickej literatúre na prvej obrazovke nechali iba názvové údaje, autorské údaje, jazyk a rok vydania. Ku nim sme pridali úryvok z anotácie. Zvyšné bibliografické údaje sme umiestnili v detaile záznamu pod text anotácie. Časom uvažujeme, že priestor vyhradený bibliografickým údajom beletrie ešte zmenšíme a viditeľné bez rozkliknutia nebudú všetky, ako teraz, ale iba niektoré. Ku zvyšným sa záujemca bude môcť dostať po rozkliknutí. Podobným spôsobom by sa po analýze používateľských očakávaní mohli uberať aj knižnice.

Vyhľadávanie záznamov

Používatelia majú v katalógu kníh InfoGate na výber z jednoduchého a rozšíreného vyhľadávania, podobne, ako tomu je aj v iných online katalógoch knižníc alebo súborných katalógoch. Po analýze používateľského správania sme zistili, že používatelia výrazne preferujú jednoduché vyhľadávanie oproti rozšírenému. Je to pochopiteľné, pretože jednoduché hľadanie v Infogate funguje ako Google. Návštevník katalógu môže formulovať svoju požiadavku napr. ako: Stalo sa prvého Rankov 2008“. V rozšírenom vyhľadávaní by na zápis názvu, autora a roku vydania potreboval niekoľkonásobne dlhší čas a viacej klikania. Tento poznatok dokážu knižnice využiť pri návrhu úprav svojho aktuálneho OPACu, kedy by mali ponúkať jednoduché vyhľadávanie ako prioritné, samozrejme ale za podmienky, že dokáže vyhľadávať plnotextovo, naprieč jednotlivými bibliografickými údajmi – ako sme uviedli vyššie.

Používateľské očakávania a ich analýza

Pri návrhu viacerých funkcií a funkčných blokov sme sa, ako už bolo uvedené, častokrát opierali o naše dlhoročné skúsenosti pri projektovaní online katalógov. Až následnou analýzou výsledného produktu alebo jeho časti sme zistili, že smerovanie, používateľské očakávania a nároky na vyhľadávanie, bibliografický popis či dizajn, sa posunuli iným smerom. Vychádzať iba z toho, čo je rokmi používané a osvedčené v knižniciach, sme spätne vyhodnotili ako chybné, to preto, lebo samotné slovenské knižnice nedokážu flexibilne reflektovať na nové trendy. Dôvodov prečo to tak je, je niekoľko, ale nie sú účelom tohto príspevku. Z čoho sa ale môžu knižnice poučiť, je naše opatrenie, aby každej výraznej funkčnej zmene, úprave používateľského rozhrania, alebo návrhu novej funkcie, predchádzala dôkladná analýza trendov ale hlavne používateľských očakávaní, a to aspoň veľmi jednoduchou formou dotazníka alebo krátkeho rozhovoru. Pri dostatočnom počte respondentov je možné získať spoľahlivý obraz o očakávaniach pred samotným vývojom ale aj spätne zisťovať spokojnosť s novou funkciou a podobne.

Záverom

Zachytiť trendy používateľských preferencií, správania sa a odhadnúť smerovanie vývoja s cieľom prinášať rýchlo, kvalitne a presne informácie a výsledky hľadania, je v neustále sa meniacom svete technológií veľká výzva, nielen pre knižnice ale aj pre technologické firmy, akou je tá naša. Na ceste vývoja súborného katalógu kníh sme už prešli veľký kus cesty, ale išli sme aj uličkami, ktoré sa nakoniec ukázali ako slepé a vrátili nás späť alebo nás spomalili. Stratili sme tak množstvo času a investovaných financií. Zámerom tohto príspevku bolo poukázať na príčiny niektorých z nich a vyvolať zamyslenie aj v radoch knižníc, či cesta, po ktorej dlhé roky idú a zdá sa rovná a dobre vyšliapaná, nie je v skutočnosti cestou, ktorá nevedie k pokroku ale končí v kruhu.

MGR. TOMÁŠ ŠTEFEK

Inkubátor sociálních inovací v knihovnách

Kabinet informačních studií a knihovnictví, Masarykova univerzita, stefek@phil.muni.cz

projekt Sociální inovace v knihovnách

Mentorským a vzdělávacím programem "Inkubátor" letos prošlo na padesát knihovnic a knihovníků. Co si z toho podle autentických výpovědí odnesli? "Zajímavou a jinou zkušenost, nový úhel pohledu, inspiraci." - "Změní to vaše přemýšlení." - "Umění ustoupit ze své pozice ve prospěch nápadu, který se týmu zdá lepší." - "Že neúspěch není selhání." - "Že tohle (designový proces) jde aplikovat na cokoli, při práci na dalších projektech a službách." - "Doporučila bych to knihovníkům, kteří chtějí sebe i knihovnu posunout blíže moderním trendům a zůstat stále atraktivní pro širší okruh návštěvníků." Jak se to stalo? A co vzniklo?

PROJEKT SOCIÁLNÍ INOVACE V KNIHOVNÁCH

Projekt Sociální inovace v knihovnách (dále jen projekt) se snaží:

- pomáhat pracovním a pracovníkům českých knihoven přemýšlet o svých (budoucích i současných) službách jako o řešení problémů, které mají občané/společnost/komunity v jejich okolí,
- pomáhat jim služby v tomto smyslu inovovat nebo designovat zcela nové, zakládat je na výzkumech, hledat partnery, vytvářet ve spolupráci s uživateli prototypy těchto služeb a testovat je s nimi,
- nabízet k těmto účelům know-how, metodiku a nástroje založené na designovém myšlení (human-centered designu) a metodice komunitního mapování,
- pracovat s klienty způsobem "learning by doing", tedy poskytovat jim imerzivní zážitek celého procesu,
- importovat do jejich praxe pojem a koncept sociálních inovací a vytvářet kolem tohoto tématu komunitu zájmu.

Dalšími klíčovými oblastmi projektu je akcelerační program, který vybrané prototypy knihoven provede vstříc realizaci, pořádání konferencí, a všemi aktivitami projektu prochází evaluační koncept. Projekt je realizován v letech 2017 až 2020, za podpory Evropského sociálního fondu.

Projekt odborně i metodicky staví na významných několikaletých zkušenostech Kabinetu informačních studií a knihovnictví, zejména projektu Libdesign, mezi jehož výstupy patří soubor metod a nástrojů designového procesu, přizpůsobený prostředí knihoven, překlady designérských publikací i publikace vlastní. Projekt také navazuje na koncept komunitní knihovny jako místa a organizace, která aktivně podporuje komunity v místě svého působení, nejen jako knihovny jako subjektu, který pečuje o komunity vzniklé svou vlastní činností.

Potřebnost projektových aktivit, které by knihovnám dodaly metody a nástroje pro práci s komunitami a pro práci na sociálně inovativních službách, je způsobena faktem, že Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2017 - 2020 sice zahrnuje kapitolu Priorita 2: "Posilování role knihoven jako komunitních center", jenže zároveň neexistuje reálná praktická ani teoretická podpora jak tohoto cíle dosahovat.

K sociálním inovacím projekt přistupuje skrze definici Ministerstva práce a sociálních věcí ČR: „Sociální inovace představují nová a lepší řešení (tj. účinnější, efektivnější, udržitelnější,

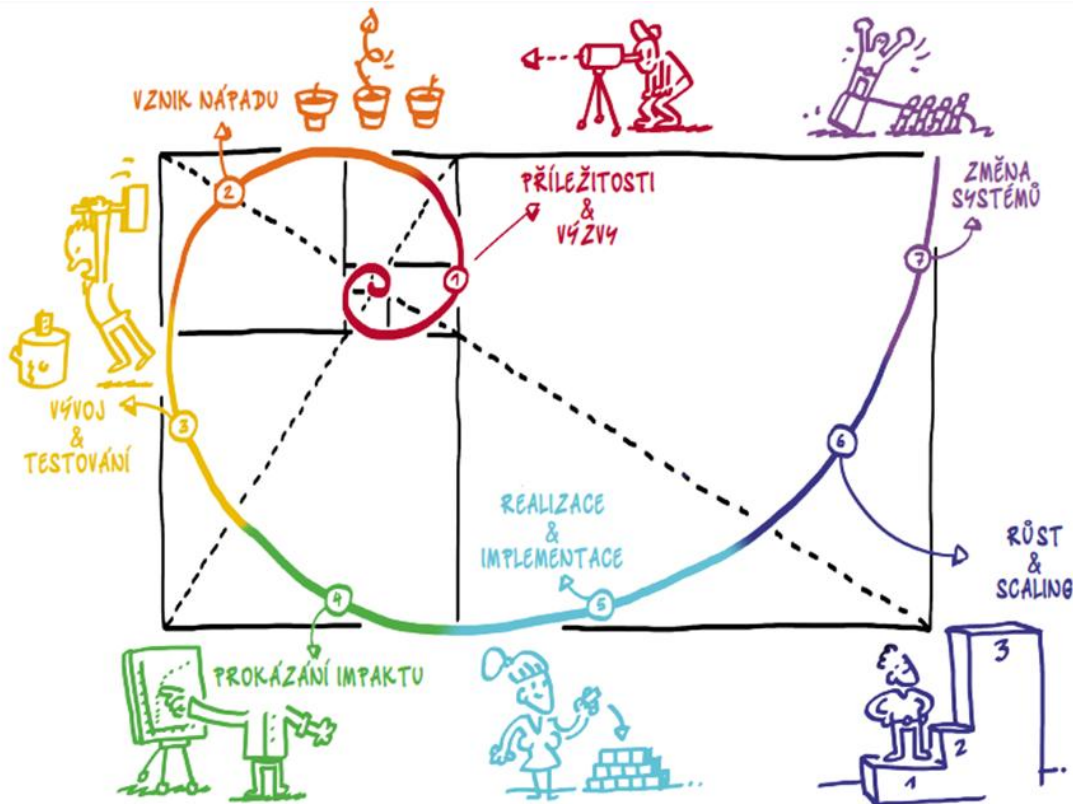
spravedlivější), která naplňují naléhavé společenské potřeby a zároveň vytvářejí nové sociální vztahy nebo spolupráce.” Osobně pak rád ilustruji potřebnost a relevanci aktivit, věnujících se sociálně vyloučeným, nebo sociálním vyloučením ohroženým skupinám, na citátu: “Pokud někoho nazveme okrajovým případem, definujeme tím hranice toho, co nás ještě zajímá a co už ne. Z definice jsou tito lidé marginalizovaní. Nejsou ale okrajovými případy. Jsou lidskými bytostmi, a patří jim naše nejlepší práce stejně jako jiným” (Mike Monteiro: Design’s Lost Generation).

CÍLOVÉ SKUPINY AKTIVIT PROJEKTU

Cílovými skupinami aktivit a inovací, které projekt v knihovnách podporuje, jsou především skupiny obyvatel, ohrožené zmíněným sociálním vyloučením. Sociální vyloučení však není koncept, týkající se pouze lidí na okraji společnosti. Určitým druhem vyloučení může trpět každý z nás, ať teď nebo v budoucnosti. Může zahrnovat např. rodiče na rodičovské dovolené, seniory, dlouhodobě nezaměstnané, lidi s jakýmkoli fyzickým nebo psychickým hendikepem, po ústavní péči, členy etnických menšin, až po bezdomovce.

TEORETICKÉ UKOTVENÍ

Projekt pracuje na jedné straně s teorií vývoje sociální inovace, který představuje cestu služby od mapování příležitostí a výzev, přes vznik nápadu - způsobu řešení, jeho vývoje a testování, prokázání impaktu, realizaci, implementaci, škálování, až po systémovou změnu, která může zapříčinit změnu postojů nebo podmínek, souvisejících se sociálně inovativními službami a jejich poskytováním (viz Obr. 1). Na druhé straně je projekt založen na předpokladu, že ideálním způsobem práce na sociálních inovacích je proces designu služeb. Pod jinými označeními také designové myšlení, human-centered design, případně inkluzivní design. Jeho základními znaky jsou totiž holistický přístup jako snaha postihnout maximum proměnných procesu, permanentní uživatelský výzkum a jeho analýza, tedy rozhodování na základě důkazů, spolupráce při vytváření služeb s jejich budoucími uživateli, empatie, kritické myšlení, pružnost, kreativita a důraz na testování.



Obr. 1: Proces vývoje sociální inovace

Pokud jde o teoretické základy projektu, odkazují na zdroje v oblasti teorie sociální inovace, jako [The open book of social innovation](#), na zdroje v oblasti designového myšlení, jakým je [Designové myšlení pro knihovny](#), a navazující na výstupy aktuálních výzkumů v relevantních oblastech, jakým je [Zpráva Agentury pro sociální začleňování](#). Projekt by se však nemohl spokojit pouze s výzkumy proběhlými v minulosti, a v rámci své skautingové aktivity provedl desítky rozhovorů se zástupci knihoven o jejich praxi, reálné situaci, bariérách a příležitostech v poskytování sociálně inovativních služeb. Rozhovory byly vedeny také s desítkami expertů na design služeb a sociální inovace. Vzniklé množiny poznatků byly podrobeny analýzám, které zajišťovaly stavební kameny designování následných aktivit a programů. Projekt v tomto smyslu spolupracuje také s knihovnou v dánském Aarhusu, s Knihovnou University of Oslo nebo s Tilburg University.

VÝZKUM POTŘEB A BARIÉR V POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ INOVATIVNÍCH SLUŽEB V KNIHOVNÁCH

Zmíněný výzkum např. zjistil, že v řadě knihoven záměry realizovat sociálně inovativní služby existují. Např. využívat potenciálu seniorů a mladých, otevřít chráněnou dílnu, provozovat literární kavárnu jako sociální podnik, legálně zpřístupnit audioknihy imobilním občanům, reagovat na aktuální témata, která hýbou společností, pracovat s lidmi na pokraji syndromu vyhoření, propojovat generace, podporovat aktivní občanství. Musí se však potýkat s řadou bariér, které mohou nabývat podob např. latentní xenofobie, ohrožení poskytování tradičních služeb, chybějících kompetencí, slabých partnerství, nízké ochoty navazovat partnerství nová, pasivní role knihoven, orientace na statistické ukazatele, prostředí (firemní kultury) nenakloněného inovacím. Na opačné straně však hraje podstatnou roli také řada příležitostí ke vzniku sociálně inovativních služeb, jako je určitá experimentální kultura (ochota riskovat) některých knihoven, dispozice prostorem, aktivní uživatelé i partneři, profesní i osobní sítě zaměstnanců a vzájemná inspirace.

Vzájemná inspirace však nemusí být nutně správným řešením, pokud tato inspirace, její potřebnost, relevance a provedení není založeno právě na uživatelském výzkumu. V tomto momentě hraje roli právě designový proces, který posouvá otázku (tzv. designovou výzvu), o znění např. “Jak bychom mohli dostat mládež do knihovny?”, přes “Jak bychom mohli pomoci mládeži řešit jejich problémy?”, a rozšiřující “Jaké problémy řeší mládež? A s čím jim knihovna může pomoci?”, až po na výzkumných datech založenou “Jak bychom mohli pomoci mládeži hledat a získat pracovní zkušenosti?” Základním kritickým a pochybujícím momentem na počátku těchto modifikací výzvy byla prostá otázka “Proč?” Proč by knihovna měla chtít dostat k sobě mládež? Protože chce této skupině pomoci řešit nějaký její problém. Otázka “Jak?”, tedy způsob řešení, přichází až v následujících fázích procesu designování služby.

DŮLEŽITOST PARTNERSTVÍ A “ZAPEKLITÉ” PROBLÉMY

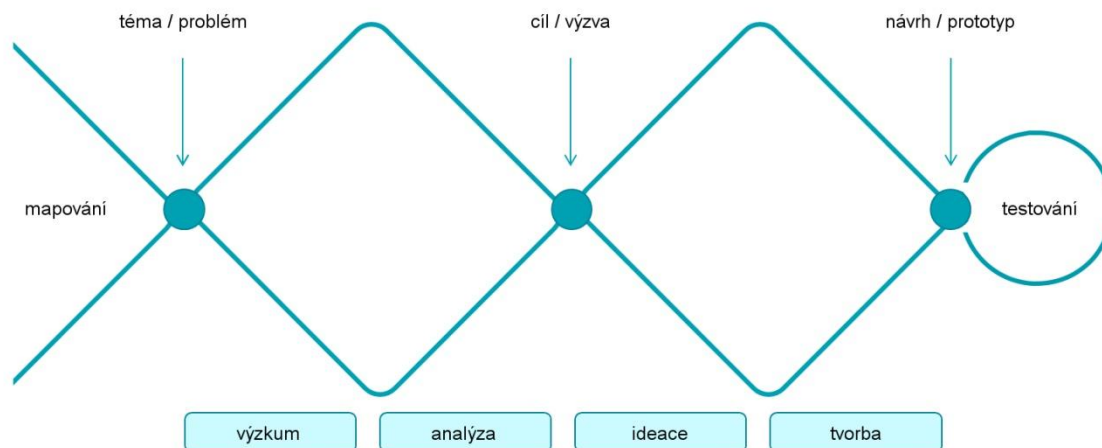
Designový přístup také klade důraz na spolupráci a hledání partnerů, každá výzva proto může být rozšířena o otázku “... a kdo nám s tím může pomoci?” Sociální inovace totiž sice kladou na pracovníky knihoven nové kompetenční nároky a posouvají hranice profesní působnosti, svou podstatou jsou však tyto služby založeny právě na propojování, spolupráci a sdílení příležitostí různých organizací, komunit, jednotlivců, jejich kapacit a kompetencí.

Sociální inovace totiž často představují řešení sporných a rozporuplných problémů, které mohou zahrnovat více hledisek, proměnných, měnících se podmínek a takových, u nichž je potřeba sledovat důsledky navržených řešení a to, zda nejsou nezamýšlené, např. s negativním dopadem pro jiné skupiny obyvatel než jsou cílové. Jak bychom se mohli více otevřít romské komunitě a neztratit přitom uživatele? Jak bychom mohli více otevřít prostor knihovny a nebát se o svěřený majetek? Jak bychom mohli reagovat na aktuální společenská témata a zůstat přitom nestranní a apolitičtí? Jak bychom mohli učit seniory počítačové gramotnosti, aniž bychom tím přispěli k šíření fake news? To jsou příklady výzev z prostředí knihoven, které takovéto "zapeklité" problémy mohou představovat, a pro které je designový proces jako způsob jejich řešení vhodný pro svou schopnost pracovat s větším množstvím vstupních dat, a zároveň nabízet kreativní řešení.

DESIGN A METODIKA INKUBAČNÍHO PROGRAMU

Inkubátor sociálních inovací (dále jen inkubátor) je jednou z klíčových aktivit projektu. Představuje mentorský vzdělávací program pro všechny knihovny ČR, navržený tak, aby účastníky provedl procesem designu služeb, předal jim kompetence v oblasti designového myšlení, používání jeho metod, s cílem vzniku návrhů, tedy prototypů sociálně inovativních a komunitních služeb, otestovaných s jejich budoucími uživateli. Program metodicky zahrnuje fáze vzniku sociálních inovací od mapování příležitostí a výzev, přes vznik nápadu - řešení, po vývoj a testování prototypu (modelu) služby s jejich budoucími uživateli (viz Obr. 1).

Projektový tým ve spolupráci s externími experty designoval inkubátor na základě poznatků z předchozího výzkumu s vedoucími a zaměstnanci knihoven, na základě zkušeností odborníků s inkubačními programy a s výstavbou workshopů, založených na designovém procesu. Mnohá doporučení se týkala např. opuštění původní vize tzv. design sprintu (intenzivní průchod designovým procesem v pěti po sobě jdoucích dnech), nutnosti sdílet získané zkušenosti se spolupracovníky, kteří se inkubátoru neúčastní, varování před specifíčitostí designového způsobu práce, na který pracovníci knihoven nemusejí reagovat vždy pozitivně, a dalších.



Obr. 2: Vizualizace procesu inkubátoru pomocí schématu tzv. dvojitého diamantu.

Z metodologického hlediska je možné inkubátor popsat procesním schématem tzv. dvojitého diamantu (viz Obr. 2), rozšířeným o úvodní fázi mapování příležitostí. Tento model klade důraz na několik klíčových bodů procesu designování služby, a to na prioritizaci příležitostí, vedoucí k definování tématu či problému k řešení, na rozšiřování báze dat a poznatků výzkumu s uživateli a stakeholdery, které jsou následně analyzovány s cílem definice tzv. designové výzvy, co nejpřesněji popisující cíl následných fází navrhování a tvorby prototypu, který je v závěru procesu podrobován testování (iteracím).

REALIZACE A DRAMATURGIE INKUBAČNÍHO PROGRAMU

Program byl otevřený knihovnám všech velikostí a typů (nejmenším zastoupeným sídlem bylo město s 3 tis. obyvateli), přihlásit se do něj mohly týmy 3 až 5 lidí z jedné knihovny, ale také individuálně. Spočíval v 5 celodenních workshopech, realizovaných v průběhu 1 měsíce, což umožňovalo využít čas mezi jednotlivými setkáními pro uživatelské dotazování, rozhovory s potenciálními partnery nebo pro testování návrhů služeb a aktivit. Každý tým byl po celou dobu v individuální péči jednoho zkušeného mentora - designérů služeb, produktového designéra, ředitelky knihovny, expertky na sociální podnikání a jiných. Každý společný den byl uváděn a moderován zkušeným facilitátorem, který zároveň absolvované aktivity ukotvoval teoreticky a pomocí případových studií z praxe. V případě dosavadních běhů se programu účastnilo vždy přibližně třicet knihovnic a knihovníků v sedmi týmech. Obzvláště v případě prvního běhu programu, kdy šlo o týmy z různých poboček a pracovišť jediné velké knihovny, se toto flotilové pojetí aktivit ukázalo jako efektivní zejména v oblastech reflektování strategie knihovny, interní komunikace, inovačního prostředí, koležiality a motivace.

Pro knihovny účast znamenala zpočátku především práci na přihlášce do programu. Ta zahrnovala zmapování témat a problémů, k jejichž řešení by knihovna mohla a chtěla přispět, a analýzu každého z těchto záměrů z hlediska jejich přínosu, cílových skupin, zapojených komunit, stakeholderů, a vlastních zkušeností v dané oblasti. Předětem mapování mohl být také záměr designovat novou službu nebo inovovat stávající. Tato fáze měla metodicky navazovat na workshopy komunitního mapování, které předtím projektový tým realizoval v jednotlivých krajích. Podmínkou přijetí do programu tedy bylo představení série 3 až 5 témat či problémů k řešení, zhodnocení jejich

závažnosti, zdůvodnění, proč by je knihovna měla řešit a na základě jaké motivace, a také znalost cílové skupiny a možných partnerů.

Během prvního společného dne se týmy vracely k tématu sociální inovativnosti a jeho perspektivou přehodnocovaly své záměry. Vybíraly takové, které odpovídaly strategii a roli dané knihovny, a na která mělo smysl se během programu soustředit. Docházelo k prioritizaci a redukci záměrů, hodnocení jejich dopadu a proveditelnosti, hledání odpovědí na základní otázky proč, pro koho a s kým chtěly týmy daná témata řešit. Týmy připravovaly smysluplný plán zjišťování informací od zúčastněných stran, výstupem byl výzkumný scénář stakeholderů všech zmapovaných témat/záměrů. K jeho realizaci sloužil následující týden. Použité metody např.: pitch, heat map, strukturovaný rozhovor.

Do druhého dne týmy přicházely už pouze s jedním či dvěma tématy/záměry, u každého z nich mluvily s relevantními zúčastněnými stranami, mají od nich vstupy, které jsou strukturované. Vybíraly si jedno konkrétní téma, definovaly designovou výzvu a otázky, na které potřebovaly znát odpovědi na konci programu, pojmenovávaly ukazatele dlouhodobého úspěchu a neúspěchu svého záměru. Výstupem dne byl výzkumný scénář, zkoumající shodu řešených témat/záměrů s reálnými potřebami relevantních cílových skupin. K jeho realizaci sloužil následující týden. Použité metody např.: optimista/pesimista, empatická mapa, strukturovaný rozhovor.

Třetí společný den týmy přicházely s jediným tématem, u něhož mluvily se všemi relevantními stakeholdery a zástupci uživatelů, mají od nich strukturované vstupy, prioritizované, zpravidla pomocí určitého druhu canvasu. Dochází k redefinici designové výzvy a k ideačním aktivitám, aby hned následující den mohly týmy pracovat na prototypu (modelu) služby. Použité metody např.: lean canvas, social business model canvas, jak bychom mohli?, crazy 8's, heat map, storyboard.

Ve čtvrtém dni týmy prototypovaly (modelovaly) službu/inovaci, zpravidla začínaly zmapováním uživatelské cesty službou. Metody pro tuto práci bylo těžké předpovědět, záleželo především na zkušenostech mentora, protože metody se odvíjí od povahy návrhů, které vznikly v průběhu předchozího dne. Role mentora se mohla přelévat z pozice podporovatele do pozice (spolu)designéra. Společně s prototypem, nebo dokonce v jeho předstihu vzniká testovací záměr a scénář. Bylo zdůrazňováno, že není potřeba dokonalé řešení, ale něco, na čem s uživateli ověříme, že náš koncept a návrh služby opravdu funguje nebo nefunguje. V následujícím týdnu probíhalo uživatelské testování vzniklých prototypů. Použité metody např.: cesta službou, persony, storyboard, 3D modely, design studio.

Pátý, poslední den programu byl věnován vyhodnocení testování prototypu a jeho případnému redesignu/reframingu. Týmy si připravovaly a realizovaly prezentace, které zahrnovaly představení jejich prototypu, výstupy jeho testování, reflexi celého inkubačního programu, způsob jeho průchodu a osobní přínosy. Na druhou část dne byli pozváni hosté (především zástupci zúčastněných knihoven a partnerů), jimž byly výstupy prezentovány, včetně obohacení o související obavy a o plán dalších kroků vstříc realizaci služby. Všichni přítomní společně pracovali na sestavení canvasu o kategoriích "Co umíme?", "Co nám brání?", "Co by nám pomohlo?" a "Co nás překvapilo?", následně probíhala moderovaná diskuse.

Při koncipování programu byl důraz kladen především na pochopení důležitosti výzkumu, jeho realizaci a prožití účastníky. Na uvědomění, že bez výzkumu jde pouze o práci s domněnkami, na zjištění, že pomocí rozhovorů je možné dosáhnout hlubšího pochopení uživatelů než např. dotazníky.

Druhou akcentovanou oblastí byl koncept rychlého prototypování, tedy vytváření tzv. minimálních produktů, které co nejdříve testujeme s uživateli. Výhodami tohoto způsobu vývoje služby je především úspora nákladů, tedy času i energie pracovníků, minimalizace rizika budoucího neúspěchu, a důraz na týmovou práci.

Konkrétně vznikla řada prototypů služeb nebo aktivit, přičemž většina z nich je v současnosti dále rozvíjena, upravována, a některé z nich jsou již ve stádiu realizace. Několik příkladů designových výzev, na základě kterých byly vytvářeny prototypy služeb:

- Chceme vytvářet prostředí, ve kterém bude mládež z dětských domovů aktivně bourat bariéry, které vůči ní ve společnosti existují.
- Skrze mezigenerační dialog chceme obnovit zprerhané vazby mezi seniory a mladými rodinami a překlenout jejich osamělost, protože knihovnu vnímáme jako místo, kde se tyto skupiny setkávají.
- Usilujeme o setkávání generací nejen nad knihami pro děti za účelem získávání povědomí o minulosti.
- Jak bychom mohli naučit nezaměstnané 50+ sebehodnocení a sebezprezentaci vlastních schopností a dovedností?
- Jak bychom mohli vytvářet prostor pro vlastní aktivity uživatelů v knihovně?
- Jak bychom mohli knihovnu otevřít lidem, pro které je špatně dostupná?
- Jak bychom mohli spolupracovat s místním gymnáziem na zvyšování informační gramotnosti občanů?
- Jak bychom mohli ve spolupráci s místními organizacemi mladým lidem pomoci hledat první pracovní příležitosti a zkušenosti?

Společenský dopad a inovativnost návrhů se mentoři snažili průběžně posilovat otázkami např.:

- Pracujeme na něčem, co lidem pomáhá, co řeší nějaký jejich problém?
- Co zlepšíme, když tento problém budeme řešit?
- Jak lidi podporujeme v aktivitě?
- Čím je naše řešení nové, neotřelé, mazané, chytré?
- Jak tím pomáháme růst našim partnerům?
- Co se o našem řešení bude říkat za deset let?
- Jak se díky práci na tomto projektu rozvíjím?
- Na co se těším? Z čeho mám obavy?

EVALUACE INKUBAČNÍHO PROGRAMU A VÝHLED

Program byl na jaře tohoto roku poprvé realizován ve Městské knihovně v Praze pro 7 týmů, složených z jejich různých pracovišť, podruhé v Brně pro 7 týmů z knihoven z celé ČR. Inkubátor se osvědčil zejména jako hluboce zažitá zkušenost s designovým procesem a jeho metodami, jako aktivita, podněcující motivaci a poznání vlastních kvalit, jako nástroj zvyšující kompetence v oblasti výzkumu (zejména formou rozhovorů) a zkvalitňující interní komunikaci v knihovně. Program také potvrdil předpoklad, že v tomto způsobu práce se nemusí cítit dobře každý, a že získané zkušenosti mohou po skončení programu narážet na organizační bariéry nebo na pracovní rutinu. Důležitým poselstvím, které se podle získané zpětné vazby podařilo předat, bylo také poznání a uvědomění, že případný neúspěch návrhu (prototypu) služby nebo aktivity není selháním, ale je především poznáním, jakým způsobem jej dále ve spolupráci s uživateli upravovat.

Důležitým tématem se ukázalo být také inovační prostředí organizací, tedy knihoven, jeho bariéry a naopak možnosti rozvoje. Dotýká se oblastí jako interní komunikace, sdílený jazyk, orientace

evaluace na výkon a statistické ukazatele, spolupráce napříč tradičními odděleními, existence a sdílení strategie a hodnot knihovny, tématu svobody v práci, osobního rozvoje nebo osobní odpovědnost za svěřené projekty.

Pro projekt Sociální inovace v knihovnách to vše představuje řadu závazků. V blízké budoucnosti půjde především o popis realizovaných aktivit pomocí metodik a případových studií tak, aby takový program mohl být co nejsnadněji opakován či škálován, a dále o vývoj podpůrných nástrojů. První polovina roku 2019 pak bude ve znamení druhého ročníku inkubátorů, které však na základě letošních zkušeností mohou získat zcela jinou podobu. Může jít o inkubátor na míru konkrétní knihovně nebo obci, nebo o program, který by v některém z krajů pomáhal několika knihovnám řešit jejich společný problém, téma či záměr.

V oblasti podpůrných nástrojů už dnes existují např. metodické karty Libdesign, pomocí kterých se můžete s designovým procesem seznámit prakticky, a v současnosti vzniká sociálně inovační edice karet "Libdesign Social". Více teorie nebo případových studií pak představují publikace Designové myšlení pro knihovny a Knihovníci jako designéři, obě dostupné na adrese <http://eknihy.knihovna.cz/>.

Na inkubátor v tomto období konce roku 2018 navazuje akcelerační program, který 5 vybraných prototypů nebo záměrů provede vstříc realizaci formou individuální podpory.