

Workshop 3

**Obraz knihovny v rámci vysoké školy:
dobrá praxe v komunikaci, sdílení zkušeností**

Představení tématu

Inspirace z knihoven



Případová studie univerzity v Oslu

Knihovníci:

zlepšení fyzických prostorů

tradiční služby knihovny, např. kurzy

osobní komunikace s uživateli

Výzkumníci a studenti

téměř výhradně elektronické služby

radikálnější změny

nové způsoby komunikace s knihovnou

nové online služby inspirované např. službami Amazonu

Design zaměřený na člověka

Design zaměřený na člověka

- soubor technik a procesů zaměřený na uživatele
- tvorba nových produktů, služeb, prostředí, postupů, organizace
- Peter Rowea. *Design Thinking* (1987)
- Human Centered Design, [agentura IDEO](#)
- [Andy Priestner](#) – UX designér knihoven a LEGO Serious Play facilitátor



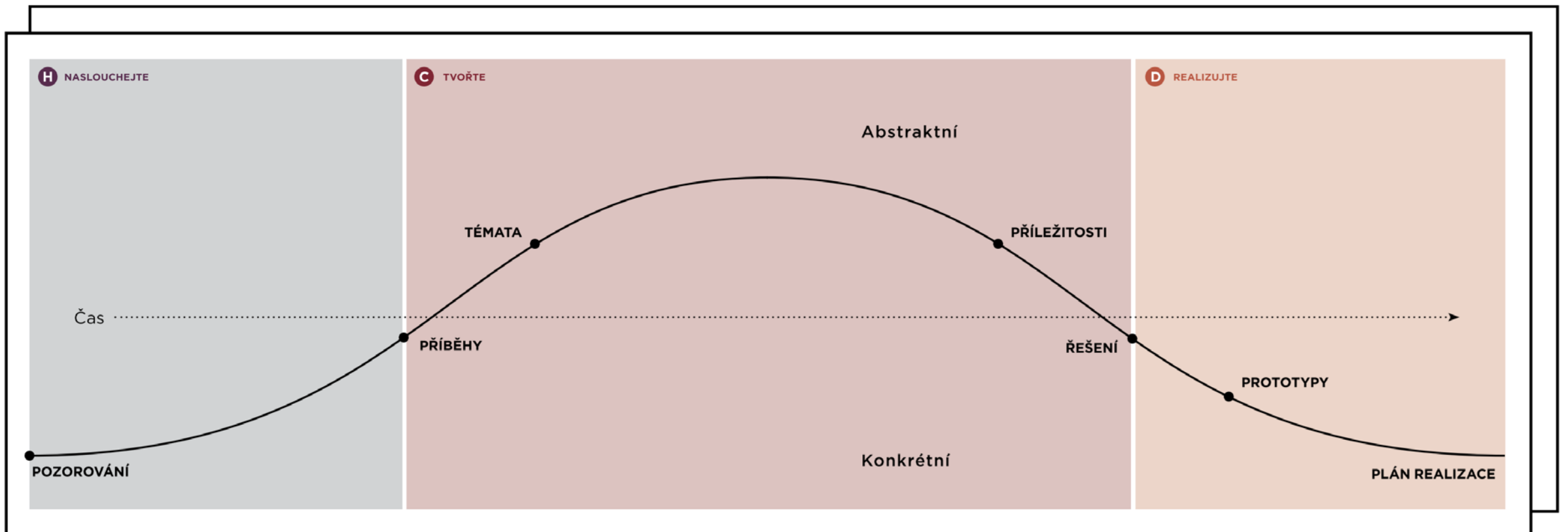
Design
zaměřený na
člověka

naslouchání

tvorba

realizace

Designový proces podle IDEO



Love letter

Break-up letter

Love letter

můžete napsat jen to,
co chcete, takže
nemusíte mít strach

pište tak, jak to
skutečně cítíte

připravte si klidné
místo, pusťte si
příjemnou hudbu

zapište si pocity,
myšlenky a nálady,
které cítíte, když jste
s druhou osobou nebo
na ni myslíte

Co vás k druhé osobě
přitahuje?

Speciální vlastnosti – vzhled,
chování, temperament, smysl
pro humor, silné stránky,
společné vzpomínky

co jste prožili při
seznamování či prvním
setkání – uveďte
všechny detaily

zmiňte budoucnost,
která vás čeká – co
budete dělat, až se zase
uvidíte, co kdyby to byl
poslední den?

„Miluji, jak ...“ „Tvůj ...
mi vždy zlepšil den.“

Break-up letter

napište si všechno,
s čím nejste na
partnerovi spokojeni
zhodnoťte, zda to jde
napravit

bud'te tvrdí a stůjte si
za svým, nedávejte
partnerovi falešnou
naději

bud'te upřímní, co se
např. skrývá za Vaším
vztekem?

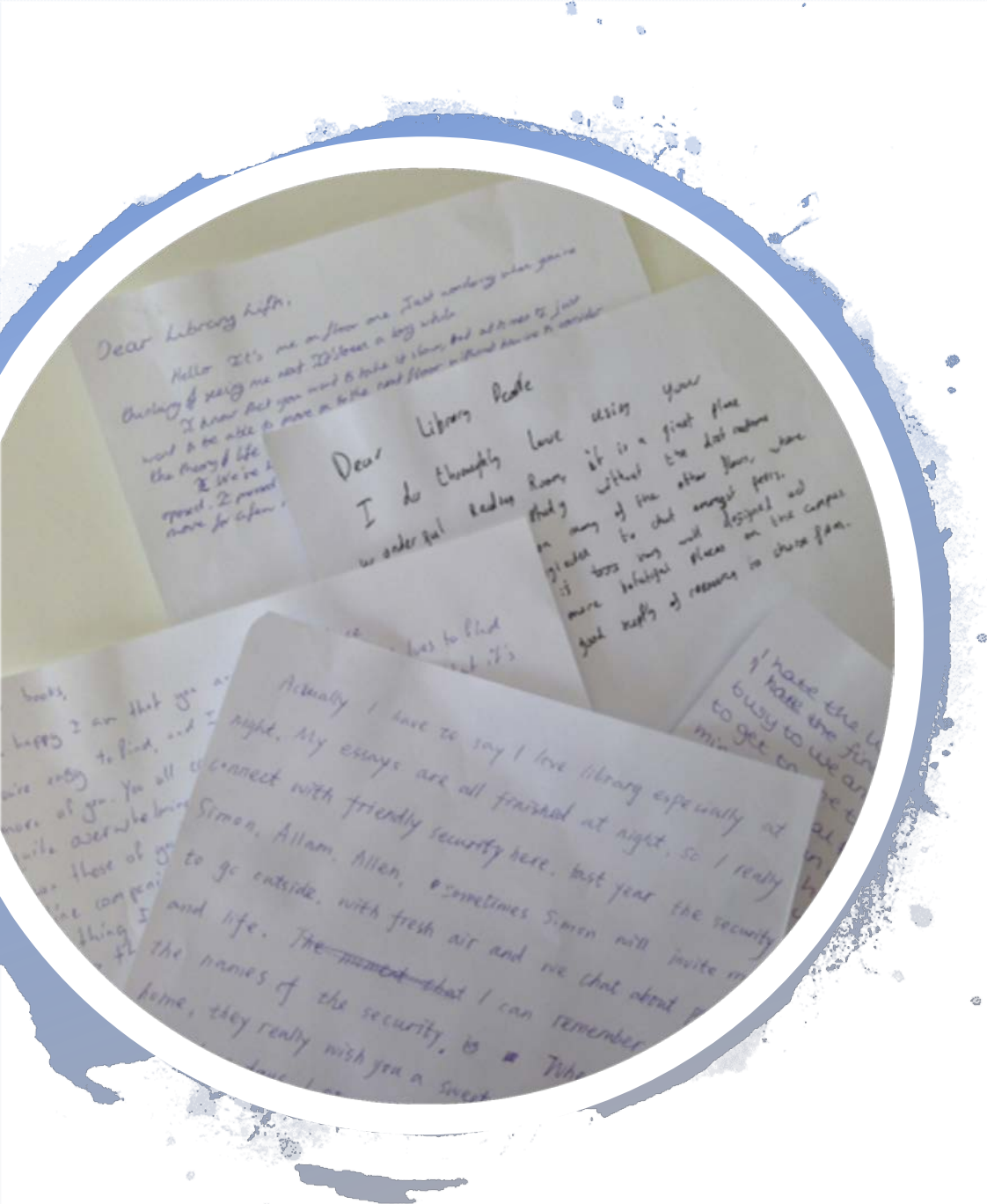
přejděte rovnou k věci
a řekněte, že tento
vztah nefunguje a že ho
chcete ukončit

řekněte, jak se cítíte
a proč

určete si jeden hlavní
důvod

připravte se na špatnou
reakci, promyslete si,
jak odpovědět

promyslete, jak se
budete společně
setkávat v budoucnu,
za jakých podmínek



Pojďme to vyzkoušet!

Love letter
Break-up letter

- Jedna služba, produkt nebo místo v knihovně
- 5 minut

Kognitivní mapy



Kognitivní mapy

- Myšlenková mapa reprezentující fyzické prostory či reálnou situaci
- Obdoba reálné mapy, zakreslení cesty, myšlenková mapa, obrázek
- Možné zadání:
 - Co pro mne knihovna znamená?
 - Jak si představuji ideální knihovnu?
 - Jak bych si chtěl vypůjčit knížku?
 - Jak používám knihovnu?
 - Moje knihovna v rámci univerzity





Pojďme to vyzkoušet!

Jak si představují ideální knihovnu?

- střídat barvy, zapsat číslo
- detaily doplňte, až zbyde-li čas
- **3x2 minuty**
- **po skončení popište, co je na mapě zakresleno**

Vyhodnocení kognitivních map

Vyhodnocení Vašich map

- barva označuje pořadí důležitosti, priority
- ve dvojici popište, co máte na své mapě zakresleno, proč zrovna takto?

Vyhodnocení v knihovně

- zaznamenat slovní popis knihoven
- na co je kladen důraz?
- spočítat, kolikrát se který element vyskytuje v mapách

<http://www.andrewasher.net/BiblioEthnoHistorioGraphy/coding-library-cognitive-maps/>

Práce ve skupinách

Práce ve skupinách

tipy na efektivní komunikace s vedením univerzity

spolupráce knihovny a dalších celouniverzitních pracovišť/fakult

navázání kontaktů s vedením fakult, kateder a jednotlivými pedagogy

spolupráce se studentskými organizacemi

knihovna v univerzitních médiích



Pojďme to vyzkoušet!

Vyberte si první stanoviště

10 minut – brainstorming

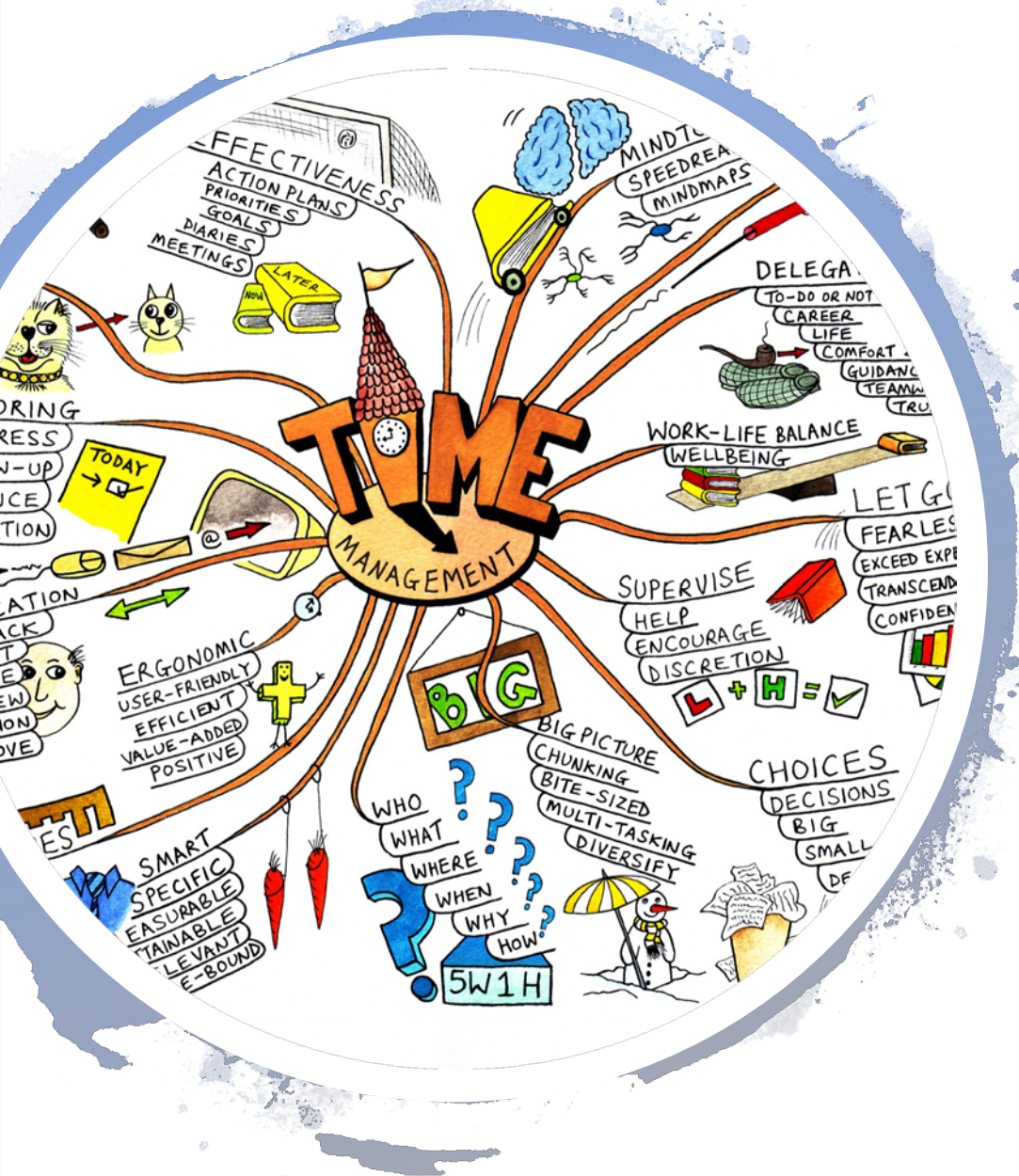
- každý nápad je dobrý
- kvantita, ne kvalita
- 3 minuty individuálně 10 nápadů
- 3 minuty na představení nápadů
- 3 minuty na vybrání nejlepších 15 nápadů

Pojďme to vyzkoušet!

Vyberte si druhé stanoviště

10 minut – myšlenková mapa

- využijte výstupu z brainstormingu
- buďte kreativní, použijte barvy, obrázky
- promyslete strategii, jak nápady uvést do praxe



Další metody

Kartičky metod

IDEO

- [51 kartiček](#)
- každá obsahuje jednu metodu a popis, jak a kdy ji použít

projekt Libdesign, KISK

- 35 kartiček
- metody pro zlepšování služeb v knihovnách

Fotoreportáž

- Co pro Vás znamená knihovna?
- Kde nejraději studujete?
- Nejdůležitější místo v knihovně?
- Nejoblíbenější místo v knihovně?
- Čím je naše knihovna unikátní?
- Které místo bychom měli zlepšit?
- Jak vypadá vaše typická pracovní plocha?



Each number shows
you which picture you
should take



LOOK HERE
TO TAKE
PICTURE



27-24. This is a picture of me (3)

23. This is in my pocket or purse

22. This is what I wear on my feet

21. This is where I live

20. This is where I work

19. This is where I sleep

18. This is what I see when I step outside

17. This is where I shop

16. This is what I bought for 500 francs

15. This is my favorite drink

14. This is my favorite food

13. You can only find this in my country

12. I wish I had this

11. I spend most of my time here

10. This is something I need

9. This is someone I love

8. This is where I relax

7. I spend time with friends here

6. This is someone I respect

5. This is beautiful to me

4. This is something I worry about

3. This is something I am proud of

2. This is something I want to improve

1. I use this every day



To advance film,
turn wheel until it stops.



1 metre



Stand about
two arms
length from
the person or
thing you are
shooting.

Uživatelova cesta knihovnou za ...

1. Identifikace kontaktních míst (digitální x fyzický svět)
2. Vyberte kartičky znázorňující kroky vedoucí k dané službě
3. Která 2 místa jsou nejdůležitější?
4. V každém kroku vyměňte 1-2 kartičky za alternativní. Jak to pomůže uživatelské přívětivosti?

[Find a Book: Customer Journeys at Academic Library](#)

Culén, Alma Leora & Gasparini, Andrea. (konference ACHI, 2014)

- Workshopy pro různé skupiny, cesta v digitálním x fyzickém světě
- Můžete dát příklad knihovní služby?
Co pro Vás znamená inovace knihovny?

[The difference between a journey map and a service blueprint](#)





Domácí úkol

Bibliotheca Academica pro mne znamená...

Vyfoťte během konference a ...

- nahrajte na <https://facebook.com/AKVSCR/>,
- Twitter #BA2018, nebo
- pošlete na jan.mach@vse.cz

Další informace

[Design Kit: The Human-Centered Design Toolkit](#)

- IDEO – designové a inovační studio, zaměřené na šíření inovací postavených na designovém přístupu
- Design zaměřený na člověka: soubor nástrojů. Brno: Flow, 2013. ISBN 978-80-905480-1-5

[Knihovníci jako designéři: Případové studie o zlepšování služeb v knihovnách](#)

MUNI Press 2016.
ISBN 978-80-210-8359-2

- Ladislava Zbiejczuk Suchá. *Designéři a designérky služeb v knihovnách*
- Pavla Minaříková, Roman Novotný @KISK. *Projekt Libdesign a 35 metod pro lepší služby*
- Alma Leora Culén, Andrea Gasparini. *Designové myšlení jako proces a karetní metodika pro nesignéry*

[Cognitive Mapping and Love/Break-up letters at the BJL](#)

Carl Barrow

- UX design v knihovně
- workshop se studenty
- redesign týmu v přední linii