



**PROGRAMA DE FORMACIÓN EN LIDERAZGO, GERENCIA E INNOVACIÓN
PARA BIBLIOTECARIOS PÚBLICOS DE IBEROAMÉRICA**

Maratón de diseño de servicios bibliotecarios innovadores

Reto: Diseñar un prototipo conceptual y gráfico de un servicio bibliotecario innovador, que tenga en cuenta las necesidades de los usuarios, que aproveche el potencial existente del entorno, y que tenga un impacto en la comunidad. Este servicio debe tener en cuenta, como mínimo, el QUIÉN, el CÓMO, el CON QUIÉN y el PARA QUÉ.

Ganador: El equipo ganador será definido por un jurado al final del día 3 (miércoles), después de las presentaciones finales. Serán juzgados por la solidez conceptual del servicio, la coherencia del servicio con el presupuesto y las herramientas planteadas y la calidad de la presentación.

Metodología: *Design Thinking* (según el planteamiento de IDEO para bibliotecas)
<http://designthinkingforlibraries.com>

Design Thinking es una metodología creativa, colaborativa, basada en la acción y en la experimentación, que inicia con la valoración y la inclusión de las necesidades del usuario para el diseño de un producto, un servicio, un programa o un espacio.

La metodología se funda en un ciclo de tres pasos:

1. Planteamiento de un problema o una necesidad
2. Investigación y generación de ideas
3. Diseño de prototipo y retroalimentación

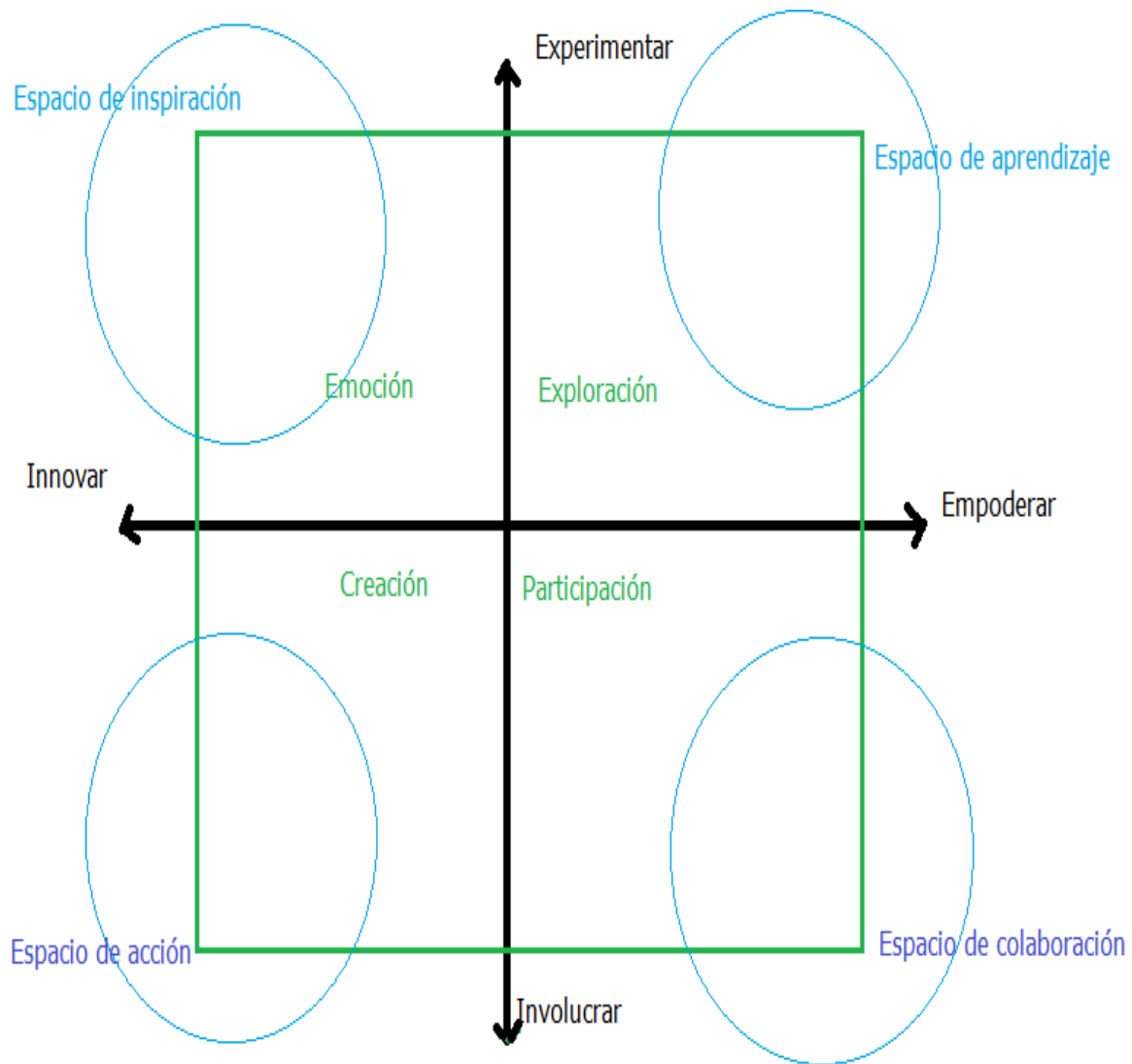
¿Qué es un prototipo?

Un prototipo es una representación física o grafica de un concepto que nos permite comunicarnos con otros, refinar nuestras ideas y recibir retroalimentación. Un prototipo es una respuesta TANGIBLE a una pregunta teórica.

¿Por qué usar esta metodología en nuestras bibliotecas?

“Creo que [al usar esta metodología] nuestros usuarios se benefician de dos formas. Una es que sus necesidades y sus demandas son tomadas en serio y tenidas en cuenta. Son reconocidos como agentes activos en el proceso de transformación de la biblioteca, y no como simples consumidores pasivos de servicios. Esto es lo que llamamos un beneficio democrático. El segundo beneficio es que las perspectivas y opiniones de los usuarios son transformadas en servicios mejores.”

Rolf Halpel. Director de Bibliotecas de Aarhus.



Definición del espacio
bibliotecario, según Rolf
Halpel.

¿Qué?

- Aprendizaje para toda la vida
- Comunidades competentes
- Uso significativo de la información
- Creación y difusión de conocimiento
- Lectura para todos
- Encuentro con el otro
- Impulso al emprendimiento y el trabajo
- Espacio de encuentro y colaboración

¿Para quién?

- Usuario con discapacidad
- Usuario apático
- Usuario con intereses políticos
- Usuario con intereses ecológicos
- Usuario con intereses educativos
- Usuario con intereses en manualidades

¿Con quién?

- **Aliados externos:** hospitales, colegios, centros de reciclaje, cafeterías, iglesias, etc.
- **Voluntarios:** adultos mayores, padres de familia, alumnos, etc.
- **Redes profesionales**
- **Entidades pares:** bibliotecas vecinas o lejanas, redes departamentales o nacionales.

¿Cómo?

- **Tecnologías para la creación audiovisual:** software, cámaras, etc.
- **Tecnologías para el marketing y la comunicación:** *newsletters*, blogs, etc.
- **Mejora de procedimientos internos**
- **Aprovechamiento de recursos existentes en la comunidad y la biblioteca:** expertos locales, hobbies y talentos del personal y de la comunidad
- **Transformación espacial:** reorganización de mobiliario, aprovechamiento de zonas al aire libre, etc.

Misión del Día 1

- Nombre del equipo, definición del líder y carteles
- Entrevista al usuario
- Lluvia de ideas interna
- Síntesis
- Preparación de primera propuesta de servicio
- Presentación pública y retroalimentación

Pistas y claves

Recomendaciones para la lluvia de ideas interna:

- No hay ideas malas ni ideas tontas. La clave de la lluvia de ideas es que todos puedan participar libremente.
- Piensen en grande. Piensen en ideas locas. Piensen sin límites.
- Usen los *post-its*, carteleras y otros elementos para expresar de forma pública y concreta sus ideas
- Manténganse concentrados en el tema y en la meta del día.
- Respeten las ideas de sus compañeros y traten de construir sus ideas tomando como base las ideas de los otros.
- Cantidad! Entre más ideas surjan, mejor.

Pistas y claves

Recomendaciones para la entrevista:

- Prepare sus preguntas, empiece con preguntas amplias y vaya avanzando progresivamente hacia preguntas mas especificas.
- Construya un ambiente de confianza y respeto con su entrevistado. Escuche atentamente. Invite a que su entrevistado se explique en profundidad. Pregunte “por que”.
- Busque claves o indicaciones que revelen las verdaderas preocupaciones e intereses de su entrevistado. Observe su lenguaje corporal.
- Tome notas. Trate de capturar frases exactas dichas por su entrevistado. Trate de no interpretar.

Pistas y claves

Garabatos:

- La comunicación visual es fundamental para transmitir nuestras ideas a otras personas y así lograr que ellos también puedan participar y aportar con sus ideas.
- No es necesario ser un gran dibujante ni un artista. Usen palos, flechas, círculos, mamarrachos, estrellas, cuadrados... Lo que sea que sirva para que los otros entiendan lo que queremos decir.
- Usen las carteleras, hojas, marcadores, papelitos y todos los insumos necesarios para expresarse. En este punto no importa el resultado estético: nos importa que las ideas fluyan y que todos participen activamente.

Maratón de diseño de servicios bibliotecarios innovadores

Día 2

¿Qué pasó ayer?

- Los equipos definieron el espíritu y la filosofía de su biblioteca.
- Los equipos aproximaron una serie de servicios o programas que apuntan a cumplir las expectativas y necesidades de ese usuario al que entrevistaron.
- Los equipos encontraron una manera de expresar verbalmente el rumbo que debe tomar su biblioteca. Encontraron un lenguaje y una orientación que los identifica y les da un rumbo.

¿Qué queremos lograr hoy?

- Que los equipos definan un servicio que cumpla las expectativas y necesidades de ese usuario al que entrevistaron y de otros como el o ella.
- Que ese servicio concreto responda a la visión y filosofía de la biblioteca ya definida por el equipo.
- Que ese servicio tenga en cuenta la participación de un aliado concreto y que cuente con un presupuesto específico.
- Que, por medio de una infografía o un comic, se exprese el ciclo completo del servicio así como sus componentes.

¿Qué?

- Aprendizaje para toda la vida
- Comunidades competentes
- Uso significativo de la información
- Creación y difusión de conocimiento
- Lectura para todos
- Encuentro con el otro
- Impulso al emprendimiento y el trabajo
- Espacio de encuentro y colaboración

¿Para quién?

- Usuario con discapacidad
- Usuario apático
- Usuario con intereses políticos
- Usuario con intereses ecológicos
- Usuario con intereses educativos
- Usuario con intereses en manualidades

¿Con quién?

- **Aliados externos:** hospitales, colegios, centros de reciclaje, cafeterías, iglesias, etc.
- **Voluntarios:** adultos mayores, padres de familia, alumnos, etc.
- **Redes profesionales**
- **Entidades pares:** bibliotecas vecinas, redes departamentales o nacionales.
- **Personal de la biblioteca:** promotor de lectura, referencista, tallerista de arte, etc.

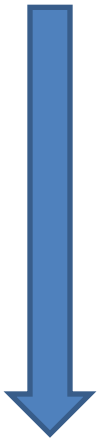
¿Cómo?

- **Tecnologías para la creación audiovisual:** software, cámaras, etc.
- **Tecnologías para el marketing y la comunicación:** *newsletters*, blogs, etc.
- **Mejora de procedimientos internos**
- **Aprovechamiento de recursos existentes en la comunidad y la biblioteca:** expertos locales, hobbies y talentos del personal y de la comunidad
- **Transformación espacial:** reorganización de mobiliario, aprovechamiento de zonas al aire libre, etc.

¿Cuánto cuesta?

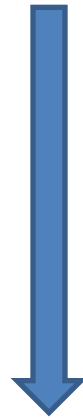
- **Insumos:** materiales, libros, aparatos, volantes publicitarios, afiches, gasolina, etc.
- **Recurso humano interno:** promotor de lectura, director de proyecto, jefe de comunicaciones, etc.
- **Recurso humano externo:** tallerista experto, asesor, diseñador gráfico, programador de sistemas, etc.

¿Con quién?



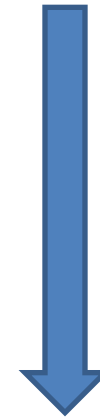
Alcalde, Rector del colegio,
Encargado de presupuesto,
Comerciante, Sacerdote,
Director del hospital

¿Cómo?



Compra de libros, software,
página web, afiches,
tabletas, computadores,
pelotas de futbol...

¿Cuánto cuesta?



USD\$

EL CICLO COMPLETO DE UN SERVICIO

Un servicio es como una historia: tiene un comienzo, un nudo y un desenlace...

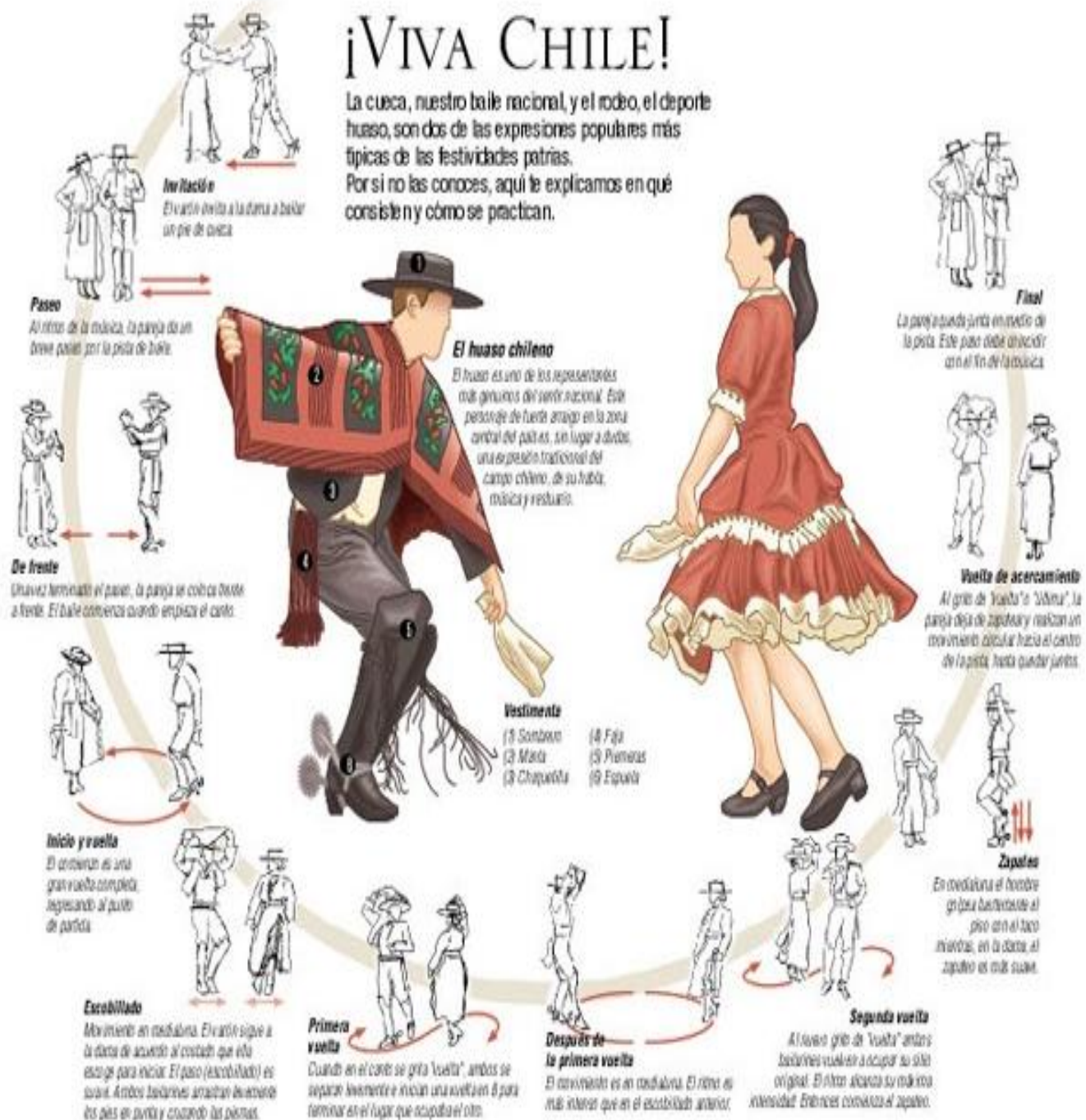
- **COMIENZO**
 - ¿Quién es su usuario? ¿Qué comportamientos lo definen a ese usuario y a otros como el o ella?
 - ¿Cómo se enteran sus usuarios de este servicio?
 - ¿Qué herramientas y recursos humanos se requieren para implementar el servicio?
 - ¿En qué momento su usuario comienza el uso del servicio?
- **NUDO**
 - ¿Qué sucede mientras esta usando el servicio?
 - ¿Qué herramientas y recursos humanos requieren en la biblioteca darle continuidad a ese servicio?
 - ¿Qué sucede después de que el usuario usa el servicio?
- **DESENLACE**
 - ¿Qué gana su usuario en el mediano o largo plazo?
 - ¿Qué gana la biblioteca al promover este servicio?
 - ¿Cómo logra que su usuario promueva el servicio entre otros? ¿Cómo darle sostenibilidad a ese servicio?

Infografía:

La Infografía es una combinación de textos y de imágenes sintéticas, explicativas y fáciles de entender con el fin de comunicar información de manera visual para facilitar su transmisión.

¡VIVA CHILE!

La cueca, nuestro baile nacional, y el rodeo, el deporte huaso, son dos de las expresiones populares más típicas de las festividades patrias. Por si no las conoces, aquí te explicamos en qué consiste y cómo se practican.



Cómic:

es una serie de [dibujos](#) o de viñetas que constituyen un [relato](#). El texto puede ser de carácter narrativo o explicativo. También se pueden incluir diálogos.

The User:



first-generation immigrants w/ English-fluent, US-born children.

Awareness:



Leverage children as awareness point. Market the English Language Learners App in schools.

download app + use:



User downloads app and sees where Polish resources are located throughout library system.

Use:



Use in library:



Advocate:



¿Qué información debe transmitir su cómic o infografía?

- Debe transmitir el ciclo completo del servicio
- Debe mostrar los distintos elementos que componen el servicio (i.e. personal, herramientas, espacios, estrategias de divulgación)
- Debe mostrar cómo atiende las necesidades del usuario y/o público objetivo
- Debe mostrar como actual el aliado estratégico
- Debe tener cifras (i.e. # de personas que se atenderán, intensidad horaria, inversión)

Ojo!

La infografía tiene un espíritu más conceptual, mientras que el cómic es más narrativo.

Maratón de diseño de servicios bibliotecarios innovadores

Día 3

¿Qué pasó ayer?

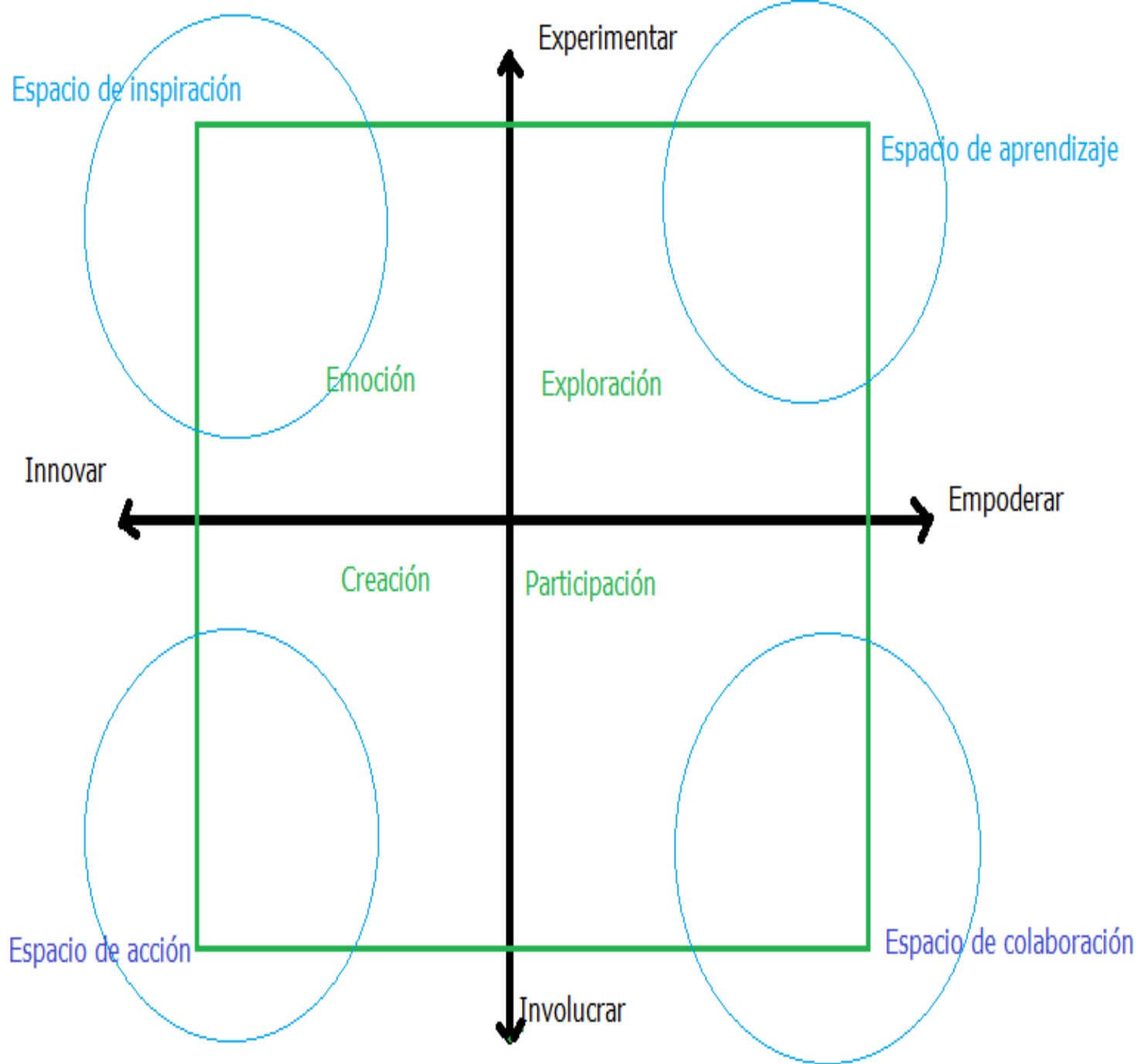
- Los equipos definieron el servicio que va a prestar su biblioteca, elaboraron un presupuesto y, en algunos casos, explicaron el rol de sus aliados.
- Los equipos aproximaron una manera de expresar visual y verbalmente el servicio que prestara su biblioteca.
- Los equipos mostraron la capacidad de trabajar en grupo en una propuesta de complejidad creciente.
- Los equipos se enfrentaron a la dificultad de expresar de forma sencilla y directa una idea compleja.

¿Qué queremos lograr hoy?

- Que los equipos concreten y precisen el mensaje del servicio que prestará su biblioteca, y que procuren que este mensaje sea atractivo y poderoso.
- Que los equipos afinen la propuesta visual, de manera que esta les sirva como un apoyo para la presentación de su idea, no como una muleta. **Nota: aquellos que vayan a hacer presentación digital, deben continuar la labor de equipo y la comunicación mutua. No olvidar que el peso de su presentación es la coherencia conceptual y verbal, no la presentación gráfica.**
- Que los equipos afinen la “narrativa” o el “ciclo completo” de su servicio, sin irse por las ramas, sin aportar información superflua, sin enredarse en términos desconocidos.
- Que los equipos aprovechen el tiempo de trabajo de la mañana para concretar, aclarar, precisar y definir certeramente el servicio que se presta su biblioteca. **Nota: El taller de Think&Talk es para desarrollar habilidades de comunicación, pero si no hay una idea clara y coherente para comunicar....**

¿Qué queremos lograr hoy?

- Que los equipos concreten y precisen el mensaje del servicio que prestará su biblioteca, y que procuren que este mensaje sea atractivo y poderoso.
- Que los equipos afinen la propuesta visual, de manera que esta les sirva como un apoyo para la presentación de su idea, no como una muleta. **Nota: aquellos que vayan a hacer presentación digital, deben continuar la labor de equipo y la comunicación mutua. No olvidar que el peso de su presentación es la coherencia conceptual y verbal, no la presentación gráfica.**
- Que los equipos afinen la “narrativa” o el “ciclo completo” de su servicio, sin irse por las ramas, sin aportar información superflua, sin enredarse en términos desconocidos.
- Que los equipos aprovechen el tiempo de trabajo de la mañana para concretar, aclarar, precisar y definir certeramente el servicio que se presta su biblioteca. **Nota: El taller de Think&Talk es para desarrollar habilidades de comunicación, pero si no hay una idea clara y coherente para comunicar....**



Definición del espacio
bibliotecario, según Rolf
Halpel.