

Design thinking for libraries: piensa el futuro de la biblioteca como lo haría un diseñador

Ferran Burguillos

Biblioteques Municipals de Sabadell,
Diputació de Barcelona
burguillosmf@diba.cat

Burguillos, Ferran (2016). "Design thinking for libraries: piensa el futuro de la biblioteca como lo haría un diseñador". *Anuario ThinkEPI*, v. 10, pp. 109-112.

<http://dx.doi.org/10.3145/thinkepi.2016.19>

Publicado en *Blok de BiD* el 10 de junio de 2015



¿Cómo podemos transformar las bibliotecas en laboratorios de creación y aprendizaje, verdaderos motores culturales y de fomento de la lectura y del conocimiento? ¿De qué manera podemos adaptar los servicios en el entorno digital y mejorar la experiencia del usuario?

¿Cómo podemos transformar los equipamientos en espacios de relación y vertebración social de la comunidad? ¿Cuáles deben ser los usos y las funciones de la biblioteca del futuro?

Hace años que desde el entorno profesional buscamos cómo reorientar el modelo del servicio de biblioteca, y a menudo, a pesar de tener claro hacia donde tenemos que ir, nos cuesta saber por dónde tenemos que empezar. Las bibliotecas públicas de Chicago, en EUA, y las de Aarhus, en Dinamarca, en 2013 comenzaron a trabajar conjuntamente con la organización *IDEO.org* en un proyecto patrocinado por *Global Libraries* de la *Bill & Melinda Gates Foundation*, en el que acabaron implicándose más de 40 bibliotecas de 10 países.

<http://www.chipublic.org>

<https://www.aakb.dk/english/about-aarhus-public-libraries-0>

<https://www.ideo.org>

<http://www.gatesfoundation.org/What-We-Do/Global-Development/Global-Libraries>

El resultado: el *Design thinking for libraries*, una especie de caja o juego de herramientas, de recopilación de documentos prácticos, dirigido a los profesionales y responsables del servicio de biblioteca, que tiene el objetivo de explicar e implementar los procesos de investigación en diseño para encontrar las mejores soluciones que

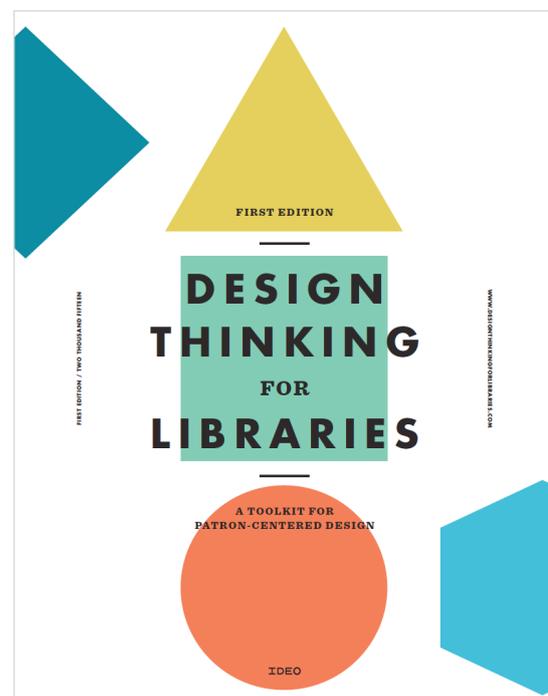
se adapten a las necesidades cambiantes de los usuarios.

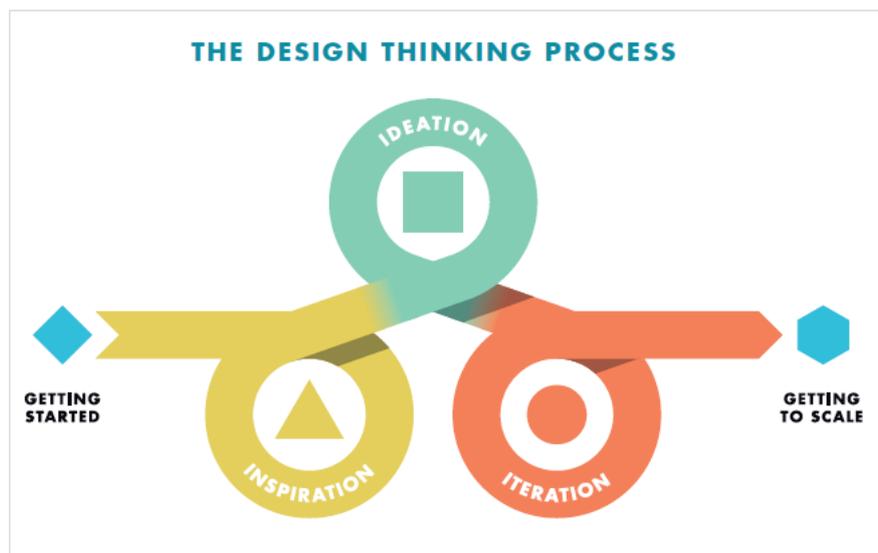
La metodología, de acuerdo con las experiencias que se muestran en los documentos, permite que el equipo de trabajo de la biblioteca cree un cambio rápido, al servicio de los usuarios, de manera efectiva y con pocos recursos. Los casos prácticos van desde la creación de un nuevo espacio de juego en el área infantil de una biblioteca pública, a la reorientación del perfil de los bibliotecarios centrándolo en las necesidades del público joven, o en la creación de contenidos pedagógicos digitales con el profesorado como alternativa a la adquisición de manuales universitarios en una biblioteca de investigación.

El *design thinking* es un método de resolución de problemas con un enfoque creativo, práctico, intencional y repetible, que estimula soluciones innovadoras y da respuesta a las necesidades reales de los usuarios, mejorando el resultado obtenido y, como consecuencia, su experiencia en relación con el servicio.

El nombre proviene de la forma en que trabajan los diseñadores de productos, y sería preferible traducirlo como "la forma en que piensan los diseñadores", más que el literal "pensamiento de diseño". Comenzó a utilizarse durante la década de 1970 en el *Institute of Design* de la *Stanford University* en California (EUA) y actualmente recibe mucha atención en el ámbito de los negocios y la innovación social.

<http://dschool.stanford.edu>





<http://designthinkingforlibraries.com>

Se trata de una variante de los procesos de diseño centrado en las personas o en el usuario (*human-centered o user-centered design*), que comparten el foco en el usuario final de un producto o servicio. En estos métodos se considera el usuario como el elemento clave para definir, diseñar y evaluar cualquier actividad relacionada con la creación de sistemas. Tener en cuenta el usuario significa considerarlo desde una perspectiva holística: sus deseos, expectativas y necesidades, sus limitaciones físicas y cognitivas, sus aspectos racionales e irracionales o emocionales, el contexto de uso, etc. El proceso para incluir la perspectiva de los usuarios es siempre iterativo, esto es, en fases que se retroalimentan.

El método permite trabajar en equipo para llevar a cabo soluciones innovadoras de manera abierta y colaborativa. Persigue estimular la cooperación y la creatividad rompiendo con ideas preconcebidas, poniendo las personas en el centro del proceso, no tanto con la visión de una investigación de mercado sino con la mirada de un etnógrafo, que observa y participa de la comunidad que investiga. Entre los beneficios que presenta este método destaca:

- empatía que se establece con los usuarios para los que se diseñan las soluciones;
- flexibilidad y ahorro de costes;
- posibilidad de movilizar y comprometer esfuerzos del equipo de trabajo alrededor de una visión compartida.

Entre los riesgos a tener en cuenta:

- peligro de centrarse demasiado en las necesidades de un pequeño grupo de usuarios generando una solución que no satisfaga colectivamente;
- necesidad de asignar tareas muy específicas y

de gestionar el tiempo con el objetivo de conducir el proceso a buen término.

El *design thinking* centra los esfuerzos en empatizar con los usuarios, generar ideas creativas y confrontarlas continuamente con ellos a través del prototipo resultante como proceso de aprendizaje, pensamiento y referencia para la evaluación de las soluciones. A diferencia del pensamiento analítico, el *design thinking* es un proceso creativo que se basa en ir construyendo a partir de ideas diferentes sin tener en cuenta los pre-

juicios o el miedo a equivocarse. Se concibe como un proceso iterativo de aproximación progresiva a la mejor solución. Por eso, hay que cambiar la concepción del trabajo como un proyecto cerrado con una entrega final y definitivo por un proceso de gestión de la incertidumbre y del fracaso. La evaluación del *design thinking* se centra en el proceso de aprendizaje para la implementación de las mejoras.

“El *design thinking* es un método de resolución de problemas con un enfoque creativo, práctico, intencional y repetible, que estimula soluciones innovadoras y da respuesta a las necesidades de los usuarios”

El juego de herramientas que podemos descargar gratuitamente en la web consta de tres documentos:

- *Toolkit guide for patron-centered design*: corresponde al componente principal del método: un documento de más de cien de páginas que entra en profundidad en el *design thinking* y proporciona detalles sobre cada fase del proceso, con numerosos ejemplos y estudios de caso;
- *Activities workbook*: es una recopilación de actividades complementarias muy útiles para llevar a cabo el proyecto y plantillas para romper el hielo para crear prototipos y para obtener la retroalimentación necesaria para la evaluación;
- *Design thinking in a day: an at-a-glance guide for advancing your library*: es una guía rápida para los que no dispongan de demasiado

tiempo para dedicar al tema y quieran ver cómo se puede aplicar este método en el transcurso de un día de trabajo. Es una versión condensada del primer documento, útil como introducción, pero insuficiente si lo que realmente se pretende es implementar algo en la biblioteca.

El diseño centrado en el usuario que encontramos en el juego de herramientas consta de tres etapas:

- inspiración: se centra en plantear un desafío y aprender directamente de los usuarios de manera empática, conociendo con profundidad las expectativas sobre el servicio; se propone sumergirse en las vidas de los usuarios y comprender en profundidad sus necesidades;
- ideación: se materializa lo aprendido, se identifican las oportunidades para el diseño, se ponen en práctica las ideas y se elabora el prototipo de las posibles soluciones;
- iteración: se prueban las ideas y se mejoran a partir de la retroalimentación con los usuarios.

Los pasos fundamentales del método son:

- Elige un reto: ¿Qué necesidad o desafío hay que resolver urgentemente?
- Inspírate: Salir del pensamiento analítico es la esencia del *design thinking*; para conseguir la inspiración habla con la comunidad, sumérgete en las perspectivas y experiencias de otras personas, visita nuevos lugares y mira las cosas con ojos nuevos.
- Genera ideas: Reúne personas diversas para llevar a cabo una lluvia de ideas en común. Tómate el tiempo necesario y da a todos libertad creativa. Durante este tiempo, debes posponer tu juicio, estimular ideas alocadas, construir sobre las ideas de los demás, mantener enfocado en el tema, mantener una conversación ordenada, ser visual, e ir a por la cantidad.
- Lleva la idea a la vida real: es el momento de elegir y llevar a la práctica una de las ideas que hayan surgido en el *brainstorming* anterior. La mejor manera de hacerlo es construir un prototipo rápido que ayude a visualizar el proyecto. Aquí podemos emplear papel y lápiz, marcadores de colores, tijeras, pegamento, tela y cartulina. También se puede crear una maqueta



<http://designthinkingforlibraries.com>

digital, hacer un juego de rol para demostrar la funcionalidad, crear un modelo 3D, reorganizar un espacio o cualquier otra cosa que funcione con este propósito.

- Itera, repite: es el momento de presentar la idea al mundo. Al hacerlo, se abre la puerta a la retroalimentación honesta, directa y constructiva de la comunidad de usuarios. No tengas miedo de llegar a la gente y pedirles su opinión. Haz preguntas enfocadas y atractivas, haz una lista de lo que vayas aprendiendo y haz un retorno de las ideas en el equipo para que se pueda volver a repetir el proyecto, mejorado.
- Comparte: una vez que el proyecto se ha refinado, es el momento de compartir en qué consiste, cómo llegó a ser, y cuáles son las expectativas que tiene. Al hablar con la gente (o buscar alianzas o financiación), la narrativa sugerida es: preséntate y presenta al equipo; definir el reto o problema que se pretende resolver; compartir las fuentes de inspiración; hablar sobre el proceso de ideación; compartir las respuestas que generó en la comunidad y las mejoras que se propusieron a partir de la retroalimentación, y explicar a la gente de qué manera se pueden involucrar en el proyecto.

El *design thinking* no funciona para resolver todos los problemas, obstáculos o retos, y a menudo otros métodos diferentes pueden fun-

cionar razonablemente bien. Cada día tomamos decisiones intuitivas que son eficaces para hacer frente a problemas concretos. El *enfoque del diseño* debería ser una herramienta más a tener en cuenta cuando sea necesario entender cuál es el problema antes de intentar resolverlo. Hay que tener en cuenta, asimismo, que cualquier innovación cuenta con un porcentaje elevado de fracaso. Innovar es tomar riesgos para idear y adoptar soluciones que no se han explorado con antelación. Para evitar el desánimo es importante considerar que las mejoras son casi siempre incrementales, no radicales. Para innovar es importante “desaprender” la forma en que hacemos las cosas, distanciarnos de las ideas preconcebidas y abstraernos de las soluciones actuales.

Una de las razones por las que aprovechar este método es que muchos procesos de investigación en diseño, adaptación y mejora de servicios y productos implican un gasto considerable de recursos y suelen toparse con barreras administrativas. En cambio, el juego de herramientas que ha elaborado *IDEO.org* como resultado del trabajo con las bibliotecas, ofrece soluciones prácticas y sencillas, que implican a menudo los responsables políticos y de gestión. Lo que realmente interesa es el valor del diseño en el desarrollo de soluciones bien pensadas y viables, independientemente del entorno en que se aplique, y las experiencias que se muestran hablan de que las personas implicadas en el proceso se sienten más conectadas con la biblioteca y el personal más motivado en su trabajo.

“Para innovar es importante desaprender la forma en que hacemos las cosas, distanciarnos de las ideas preconcebidas y abstraernos de las soluciones actuales”

IDEO.org ha utilizado métodos similares para imaginar nuevos productos, servicios, espacios y experiencias en otros sectores, como el educativo (*Design thinking for educators*) y varios sectores de negocio.

<http://www.designthinkingforeducators.com>

Podemos encontrar como recursos complementarios un juego de herramientas que recoge más de cincuenta experiencias de diversos ámbitos de innovación social, con traducción al castellano (*The field guide to human-centered design: a step-by-step guide that will get you solving problems like a designer*) y formaciones online gratuitas (*Design kit: the course for human-centered design*).

<http://www.designkit.org/resources/1>

<http://plusacumen.org/courses/hcd-for-social-innovation>

El juego de herramientas *Design thinking for libraries* se presenta como un prototipo en proceso de revisión, y próximamente estará disponible en castellano. Los responsables invitan a las bibliotecas que implementen la metodología a contar su experiencia a través del correo electrónico: hello@designthinkingforlibraries.com

Seguro que en los próximos años oiremos hablar mucho de esto en nuestra profesión.

IDEO.org (2014). *Design thinking for libraries: a toolkit for patron-centered design*. San Francisco: IDEO LP.

<http://designthinkingforlibraries.com>

Nota original completa en *Blok de BiD*:
<http://www.ub.edu/blokdebid/es/node/617>

* * *

Diagnóstico para conocer las bibliotecas públicas de Colombia y a sus usuarios

Felicidad Campal-García

Biblioteca Pública del Estado de Salamanca, Facultad de Documentación. Universidad de Salamanca
fcampal@usal.es

Campal-García, Felicidad (2016). “Diagnóstico para conocer las bibliotecas públicas de Colombia y sus usuarios”. *Anuario ThinkEPI*, v. 10, pp. 112-115.

<http://dx.doi.org/10.3145/thinkepi.2016.20>

Publicado en *Blok de BiD* el 23 de septiembre de 2015



Este documento presenta los principales hallazgos del *Diagnóstico Nacional de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP)*. El estudio, cuyo trabajo de campo fue realizado entre julio y septiembre de 2013, cubrió el 98% de las bibliotecas públicas adscritas a la *RNBP* (1.302 bibliotecas, a lo largo y ancho del territorio nacional, de las 1.404 registradas), y