



CartesXBM

Resum

Durant el 2019 la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona ha definit i elaborat unes cartes per dinamitzar sessions de treball amb metodologia *design thinking*. L'objectiu principal és apoderar els bibliotecaris en l'ús d'aquestes metodologies proactives que els poden ajudar a posar als usuaris en el centre del servei, donant-los una eina de suport alhora de dinamitzar la participació dels usuaris. Durant el projecte s'han realitzat diverses sessions de treball amb un conjunt de professionals de la Xarxa de Biblioteques Municipals (a partir d'ara XBM) amb la finalitat d'identificar les metodologies més encertades en relació amb la realitat de les biblioteques de la província de Barcelona.

El resultat ha estat un conjunt de 24 cartes organitzades en 4 fases diferents (Escalfa, Empatitza, Idea, Valida) i una sessió de formació en l'ús de les metodologies de les cartes al personal de la XBM.

Està prevista la publicació i distribució de les cartes a les biblioteques durant el 2021.

Paraules clau

Paraules clau

Metodologia de treball, design thinking, participació d'usuaris

Palabras clave

Metodologia de trabajo, design thinking, participación de usuarios

Keywords

Work methodology, design thinking, users participation



Autors

Núria Méndez Estradé

mendezen@diba.cat

Cap de la Unitat de Gestió de Continguts de la Xarxa

Gerència de Serveis de Biblioteques (Diputació de Barcelona)

C/Compte d'Urgell 187, Edifici Annex Vagó 1a planta

08036 Barcelona

TEXT

Sumari

1. Inici del projecte

El projecte de creació de les CartesXBM neix com una línia d'actuació d'un projecte més ampli de creació d' comunitat d'usuaris a la XBM, realitzat durant els anys 2017 i 2018 i durant el qual es va treballar amb usuaris, no usuaris i bibliotecaris per tal d'identificar reptes de les biblioteques al voltant de la creació de comunitat . Després d'una fase empírica es va procedir a analitzar la informació recollida i es van identificar unes accions per treballar.

Per tant les cartes XBM formen part d'un conjunt d'accions encaminades al **co-disseny de la comunitat digital amb els usuaris i actors del servei.**

2. Motivació del projecte CartesXBM

El projecte sorgeix de la necessitat d'incorporar noves dinàmiques dins de la biblioteca que posin a l'usuari al centre del servei. Per aquest motiu s'apodera els bibliotecaris amb un seguit de metodologies de *Design Thinking* .

3. Objectius del projecte

1. Introducció a les metodologies de *design thinking*, o anant una mica més enllà *design doing*, d'innovació participativa.
2. Proporcionar eines per dinamitzar i implementar dins les comunitats i els usuaris de les biblioteques, que serveixin per a: detectar i identificar els reptes de la biblioteca, proposar solucions innovadores, i validar les propostes



4. Procés metodològic del projecte

A) Anàlisi de la situació:

En primer lloc es va fer un estudi de la realitat de les biblioteques de la XBM, del seu personal, de les seves dinàmiques de treball. Aquesta fase es va treballar amb documentació, visites a centres i observació. Era important conèixer les dinàmiques i rutines de les biblioteques per poder identificar quines metodologies podrien ser aplicables i quines d'aquestes poden donar millor resultat. És una de les bases per a l'èxit en el producte final.

B) Entrevistes:

La segona acció es va centrar en contrastar la realitat observada amb la visió d'una mostra de bibliotecaris de la Xarxa. Es van realitzar 5 entrevistes amb 5 bibliotecaris. En aquestes entrevistes es feien preguntes als bibliotecaris que van ajudar a completar l'anàlisi per una banda i per l'altra han servit per contrastar amb el personal de les biblioteques quines metodologies de *design thinking* pre-seleccionades són les més adients per aplicar a les biblioteques públiques de la XBM.

C) Proposta de les cartes :

Un cop feta la feina de contrast amb els bibliotecaris es va procedir a fer una selecció de les metodologies per incloure en les cartes. Es van triar 20 metodologies, 5 per cadascuna de les 4 fases que comprenen el procés per dissenyar sessions adaptades a les necessitats de cada repte. Aquestes fases són les següents :

- Escalfa : L'objectiu d'aquesta fase és alliberar tensions i trencar amb les rutines de l'exterior. Prepara els usuaris per una sessió de treball divertida i productiva. Aconseguir un ambient distès apte per treballar amb comoditat.
- Empatitza : Aquesta fase ens proveeix eines que ajuden a empatitzar amb les necessitats dels usuaris i a aïllar les possibles fonts dels problemes a resoldre.
- Idea : És la fase en què es creen espais on els participants proposen solucions als reptes detectats. Proposa exercicis de divergència que fomenten la creació d'idees i busquen generar el màxim d'idees possible.
- Valida : Es tracta de validar amb el públic objectiu les hipòtesis o idees plantejades a la fase d'Idea. Ajudarà a refinar la idea o a descartar-la.

D) Sessió de treball amb bibliotecaris de la XBM:



La sessió va ser la primera introducció a les noves metodologies de co-disseny de les biblioteques i un primer pas per a la transformació del servei. Es va preparar i realitzar un taller en format gran amb un grup de 60- 70 bibliotecaris/es.

Alguns aspectes a ressaltar de la sessió de treball realitzada, que va ser eminentment pràctica.

Es van reunir el grup de bibliotecaris en una única aula sota les indicacions d'uns dinamitzadors que van posar en pràctica les metodologies incloses a les cartes.

Per poder treballar en gran grup es van crear subgrups de 5-6 bibliotecaris. Es va identificar el tema per tractar i entre les persones de cada grup es van assignar els diferents rols (per exemple: bibliotecari, usuari, tècnic municipal...). Mitjançant la pràctica es van testejar les diferents tècniques podent d'aquesta manera aconseguir un doble objectiu: comprovar l'efectivitat de les metodologies triades en un supòsit pràctic i ensenyar als futurs usuaris de les cartes l'ús de cada metodologia.

5. Les cartes

A nivell de format les cartes han estat dissenyades per ser atractives en quatre colors on cada color identifica una de les fases del procés. El disseny permet identificar fàcilment quines metodologies s'adapten al moment del procés on et trobes.

4 colors. 24 cartes.



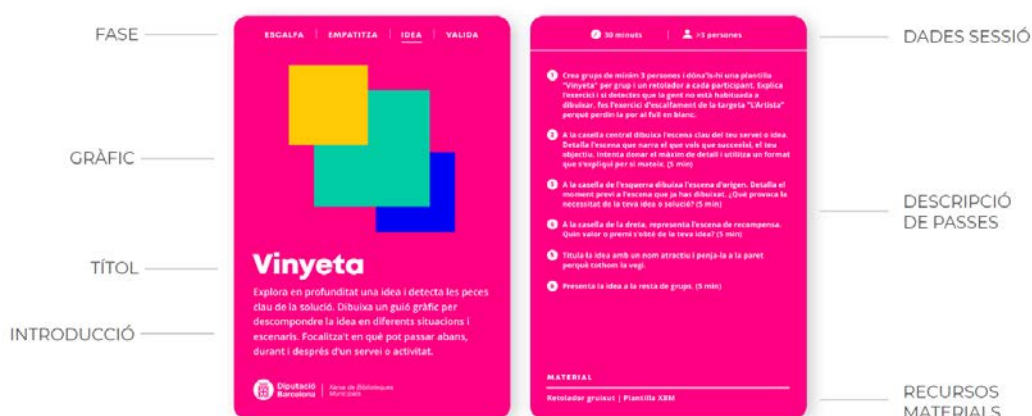
A nivell d'estructura cada carta pren el nom de la metodologia que explica. Aquest nom s'acompanya d'una descripció genèrica que presenta l'objectiu de l'activitat i quin tipus de resultat s'obtenen Posteriorment hi ha un seguit d'instruccions que ensenyen com posar



SEMINARI D'EXPERIÈNCIES '20 EL FUTUR ÉS NOSTRE



en marxa pas a pas la metodologia amb el grup de treball. Hi ha una aproximació de la durada i del nombre adequat de participants i grups a l'activitat. Per últim es troben indicacions del material de suport per a la sessió de treball:



Algunes cartes poden anar acompanyades de plantilles necessàries per realitzar l'activitat.

Alguns exemples de cartes

A continuació s'exposen algunes de les dinàmiques de treball que proposen les CartesXBM per cadascuna de les fases.

a. Fase Escalfa

Tal i com s'ha explicat anteriorment l'interès d'aquesta fase és aconseguir que les persones que han de treballar amb alguna tècnica estiguin relaxades i en una situació distesa. A l'hora de preparar la sessió caldria triar, entre les quatre metodologies proposades, aquella que més s'adapta a la situació, els assistents i la feina que s'haurà de realitzar a posteriori. Totes són vàlides i segueixen el mateix objectiu per tant depèn de l'organitzador la tria d'una o altra.





SEMINARI D'EXPERIÈNCIES '20 EL FUTUR ÉS NOSTRE



A continuació a tall d'exemple explicaré la metodologia *Dues veritats, una mentida*:

Pensada per grups de màxim 10 persones, i si hi hagués més participants caldria crear diversos grups. Consisteix en repartir entre els assistents una nota adhesiva on hauran d'anotar dues veritats i una mentida de si mateixos. Posteriorment s'iniciarà una ronda on cada participant llegirà les tres frases escrites i la resta, en grup, haurà d'endevinar quina de les 3 és mentida. Aquesta dinàmica tindrà una durada d'aproximadament 15 minuts.

En aquest cas l'important no és el contingut sinó l'ambient de joc que farà que els participants es coneguin millor, creïn afinitats, i sobretot fer-los parlar en públic i que perdin la vergonya.

b. Fase Empatitza

Tal i com s'ha dit abans aquesta fase ens apropa a les necessitats dels usuaris i a identificar els problemes per tractar. És una manera d'abordar la situació i anar desgranant-la per trobar els punts a on actuar, així el problema és més fàcil d'abordar.



Un exemple de metodologia d'aquesta fase és el *Com podriem...?:*

L'objectiu és propiciar que els participants pensin abans en els problemes que les solucions expressant en forma de pregunta positiva els reptes per treballar. Consisteix en repartir entre els assistents una nota adhesiva i fer una exposició del tema que volem treballar. Quan els participants detectin un concepte interessant hauran de transformar-lo en una pregunta.





SEMINARI D'EXPERIÈNCIES '20 EL FUTUR ÉS NOSTRE



En acabar disposarem d'un llistat de conceptes al voltant del tema treballat que ens permetran, en una fase posterior d'ideació, tractar de manera independent. No tots han de tenir la mateixa via d'actuació i no tots potser es poden solucionar, si els treballem de manera independent ens assegurem l'èxit per encaixos.

c. Fase Idea

Com ja hem comentat abans és la fase en què es convida als participants a pensar en solucions diverses als petits problemes o temes on actuar, detectats anteriorment. Amb diverses solucions sobre la taula serà més fàcil identificar una via d'actuació que potser pot incloure parts de diferents solucions proposades.



Com exemple, la metodologia *12 micos*:

Persegueix generar el màxim nombre d'idees en un temps reduït potenciant el pensament divergent. Consisteix en repartir entre els assistents una plantilla 12 micos i demanar als participants que dibuixin en cada casella idees ràpides que solucionen el repte, convidant a ser impulsius.

Cada participant dibuixa una idea i passa la plantilla a la persona que té al costat que dibuixarà una altra idea en la casella següent. Finalment disposarem d'un conjunt de diverses idees generades sota l'estímul del pensament creatiu que ens posaran al davant un ventall de possibles solucions.





d. Fase Valida

Tal com s'ha explicat anteriorment aquesta fase ens servirà per testejar l'encert de la solució triada abans de llançar-nos a la seva execució. Tindrem una valoració en petita escala de l'efecte de la nostra tria.



Com a exemple la metodologia *Guerrilla test* cerca iterar de manera ràpida i baix cost preguntant directament als usuaris de manera informal en els espais públics. Pensada per treballar de manera directa amb cada usuari, consisteix en preparar un test sota un objectiu clar per validar. A l'espai públic seleccionarem una persona que respongui al perfil que volem, li explicarem el propòsit de la prova i li farem les preguntes identificades. Les diferents respostes ens ajudaran a identificar punts de millora de la proposta.

CONCLUSIONS

- La feina realitzada entorn del projecte cartes XBM ha estat caracteritzada pel treball experimental i de camp amb la intenció de disposar d'una eina el màxim adaptada al col·lectiu bibliotecari i la realitat de la Xarxa de Biblioteques Públiques Municipals. L'èxit del projecte per tant no ha radicat tant en el treball del contingut teòric sinó en l'empíric.
- El resultat final d'aquest treball participatiu amb les biblioteques és una eina que servirà als bibliotecaris per definir millores en el servei de manera conjunta amb usuaris, tècnics o altre personal.
- Veiem el valor en que la metodologia es basa en la idea és fer-ho tot molt simple, i que amb poc temps puguem arribar a aportacions rellevants.
- Creiem que és una oportunitat perquè el col·lectiu professional incorpori maneres diferents de fer a l'hora d'analitzar situacions i d'impulsar millores i disposi d'eines que facilitin posar l'usuari al centre i tenir-lo d'actor principal.