



Interreg
España - Portugal

Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional



UNIÓN EUROPEA
UNIÃO EUROPEIA



Diseño de servicios centrados en audiencias jóvenes

Investigación y trabajo en la red de bibliotecas municipales de Córdoba (1234REDES_CON)

Esta propuesta recoge el enfoque inicial de un proyecto de aplicación de Design Thinking (Diseño centrado en las personas) a desarrollar conjuntamente por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez (FGSR) y el Ayuntamiento de Córdoba en el contexto de trabajo para el diseño de un sistema de gestión sostenible de las infraestructuras culturales en un contexto de vulnerabilidad provocado por la expansión del acceso digital a los contenidos. Las conclusiones se incorporan al **Plan de Dinamización de Públicos**, por lo tanto, se orienta a la ejecución de la Actividad 1, consistente en la constitución de una red transfronteriza integral de conocimiento en cooperación. Esto no impide que el citado PDP se rentabilice claramente para potenciar los logros del Plan Estratégico de Diseño de programas de actividades en cooperación, concebido con el objetivo de ampliar los públicos para la cultura de ambos lados de la frontera mediante la potenciación de las programaciones en colaboración.

Este proyecto incluye un trabajo con los equipos bibliotecarios y con los usuarios, así como una posterior labor de análisis de los resultados y la consolidación en una propuesta en el ámbito de 1234REDES_CON.

**'Prototipar implica una continua
experimentación basada en la participación
de los usuarios'**

Selección del ámbito de trabajo

- El Ayuntamiento de Córdoba está interesado en colaborar con la FGSR para atraer y consolidar la participación de los lectores jóvenes en las bibliotecas municipales. Hay una demanda clara de los lectores más jóvenes (menores de 15 años), los cuales suelen estar más vinculados a la presencia de sus progenitores en los espacios bibliotecarios. Sin embargo, la red de lectura pública se enfrenta al desafío de consolidar este comportamiento entre los ciudadanos de 16 a 26 años (aproximadamente) o, en términos generales, en el segmento de conexión entre la generación *millennial* y la posterior generación Z.
- La conclusión es que en este caso el ámbito de trabajo viene determinado por la franja etaria en mayor medida que por una mirada hacia un servicio concreto. Por lo tanto, la primera fase del trabajo estará constituida por la identificación de los servicios que son potenciales puntos prioritarios de contacto para estas edades. Así pues, el ámbito queda establecido por las edades a las que se querría llegar con los actuales servicios o con el planteamiento de nuevos servicios para atraer y fidelizar a los usuarios jóvenes.

Contenido del trabajo

La operación utiliza la metodología del Design Thinking for Libraries, en la cual tiene una experiencia de años la FGSR, para integrar el objetivo del diagnóstico con el del diseño de una propuesta a utilizar en la implementación del Plan de Dinamización de Públicos.

Por lo tanto, las grandes operaciones a llevar a cabo incluyen:

- Sesiones de trabajo con los miembros del equipo de las bibliotecas de Córdoba para la ideación, prototipado y diseño de servicios. Que tendrán la doble naturaleza de trabajo creativo y de sesión de formación.
- Sesiones de trabajo con la participación de los usuarios en las que se contrastará el enfoque de los equipos.
- Recogida de información y elaboración de un documento de conclusiones.

Esta secuencia se podría organizar como un **primer ejercicio de DT, que nos permitiera evaluar su utilidad** y con un reparto de trabajos entre los dos socios y según la secuencia que se recoge a continuación. Se ofrece un mayor detalle sobre el contenido en el último epígrafe, dedicado a la metodología.

| DISTRIBUCIÓN DE OPERACIONES | Ayuntamiento de Córdoba | Fundación Germán Sánchez Ruipérez |
|---------------------------------------|--------------------------------|--|
| Selección de bibliotecarios | Propuesta | Contraste |
| Cuestionario previo a usuarios | Contraste | Propuesta |
| Sesión de diseño | Colaboración material | Organización y Ejecución |
| Selección de usuarios | Propuesta | Contraste |
| Sesión con usuarios | Ejecución | Ejecución |

| DISTRIBUCIÓN DE OPERACIONES | Ayuntamiento de Córdoba | Fundación Germán Sánchez Ruipérez |
|--|--------------------------------|--|
| Prototipado | Ejecución | Ejecución |
| Asistencia técnica | Contratación | Contratación |
| Documentación | Gastos viajes | Contratación |
| Consolidación en las redes lectoras | Revisión | Contratación/ejecución |

El trabajo que se desarrolle a través de sesiones con profesionales y con usuarios tendrá lugar en **dos jornadas intensivas**, que se pueden programar para 12 y 13 de marzo, pero que pueden ser pospuestas en el caso de que alguna de las operaciones antecedentes no se haya podido completar en las fechas establecidas. Estas dos jornadas consistirían en una completa (mañana y tarde) con bibliotecarios y media jornada con usuarios.

Para la ejecución de este proyecto concreto se propone una programación de las actividades principales de acuerdo con el siguiente esquema con fechas tentativas, que se desarrollan en un plazo aproximado de tres meses y medio.

| FECHAS TENTATIVAS | Ayuntamiento de Córdoba | Fundación Germán Sánchez Ruipérez |
|------------------------------------|--------------------------------|--|
| Selección de bibliotecarios | 5/2/18 | 5/2/18 |

| FECHAS TENTATIVAS | Ayuntamiento de Córdoba | Fundación Germán Sánchez Ruipérez |
|---|--------------------------------|--|
| Selección de usuarios | 12/2/18 | 6/2/18 |
| Cuestionario previo a usuarios | 15/2/18 | 9/2/18 |
| Contratación de Asistencia técnica | 25/2/18 | |
| Contratación de Documentación | | 25/2/18 |
| Sesión con bibliotecarios | 12/3/18 | 12/3/18 |
| Sesión con usuarios y entrega de cuestionario | 13/3/18 | 13/3/18 |
| Trabajo de incorporación al Plan de Dinamización | | 1/11/18 |
| Consolidación en las redes lectoras | 10/11/18 | 30/11/18 |

Los costes de personal aún no pueden ser estimados, debido a la existencia de datos que resultan inciertos en esta fase por las obvias razones técnicas que se

derivan de la estructura secuencial de lo que se ha programado. No obstante, es posible hacer una estimación de las partidas que serán contratadas y pagadas a terceros por cada uno de los socios del proyecto.

Estas operaciones se refieren a los siguientes apartados de actividad:

- Los desplazamientos de los equipos de la FGSR hasta Córdoba para la realización de las sesiones presenciales de diseño y prototipado con los profesionales de las bibliotecas y con los usuarios que se hayan seleccionado.
- La realización de una asistencia técnica para la ejecución de la metodología de DT en las distintas sesiones.
- El diseño, grabación, análisis, montaje y edición para la documentación del proyecto en piezas de vídeo.

| ESTIMACIÓN DE PARTIDAS DE GASTOS | Ayuntamiento de Córdoba | Fundación Germán Sánchez Ruipérez |
|---|--------------------------------|--|
| Sesión de diseño | | 300 |
| Sesión con usuarios | | 300 |
| Asistencia técnica | 3.500 | |
| Documentación | 1.500 | 3.000 |
| Catering para sesiones | 400 | |

| ESTIMACIÓN DE PARTIDAS DE GASTOS | Ayuntamiento de Córdoba | Fundación Germán Sánchez Ruipérez |
|--|--------------------------------|--|
| Consolidación en las redes lectoras | | 3.500 |
| TOTAL | 5.400 | 7.100 |

Metodología compartida

El DT en su versión genérica, desarrollada por la Universidad de Stanford, se basa fundamentalmente en la empatía, un concepto que debería ser central en el diseño y gestión de cualquier servicio público y que es considerado como fundamental en las recomendaciones de la OCDE para la gestión de los servicios públicos, pero que no siempre es detectable en la actuación de las Administraciones Públicas. Así pues, la empatía es la base del proceso de diseño que está centrado en las personas y los usuarios. Por lo tanto, el proyecto se centrará en la observación de los usuarios y sus comportamientos y sus percepciones respecto a los servicios bibliotecarios. En este caso, se trata de servicios orientados hacia personas de 15 a 26 años de edad.

La empatía en el diseño de nuevos servicios bibliotecarios debe partir también de las capacidades de los equipos bibliotecarios para generar una conversación, nuestra propuesta es que la sesión se organice como un intercambio informal a los usuarios habituales.

El trabajo del equipo bibliotecario de Córdoba en este caso debe prescindir de la visión hacia el interior de la organización (condiciones laborales, quejas, etc.)

y debe preguntarse, de forma desinhibida, por la perspectiva de los ciudadanos ¿las razones por las cuales hay mucha gente que no va a la BP? o ¿los motivos por los que se comportan de una cierta manera al relacionarse con el servicio de las BP de Córdoba?

Es decir, la empatía implica que hay un esfuerzo por comprender las cosas que hacen los ciudadanos y porqué las hacen, cuáles son los temores o inhibiciones, las necesidades físicas y emocionales. Todo esto sirve como materia prima para mejorar o innovar en la definición de los servicios.

En esta metodología se habla de generar una declaración nítida sobre el problema o una formalización del desafío, que sirva de orientación para enfocar el trabajo hacia un usuario modelo al cual se querría atender. Para que esta formulación que se obtiene de la fase de definición sea útil los equipos deben ser capaces de:

- Definir un desafío con una formulación directa y clara.
- Que sea inspiradora y explicativa para el equipo.
- Que genere criterios viables para evaluar ideas y contrarrestarlas.

Por este motivo es muy importante que organicemos una sesión previa con los bibliotecarios.

La propuesta es que se desarrollen dos sesiones:

En la primera se recorre todo el itinerario típico del DT con un grupo de miembros del equipo de las bibliotecas de Córdoba y en la segunda se reproduciría esta secuencia, pero con los usuarios. Con este procedimiento se consigue, a la vez, encontrar puntos de vista imprevistos y potenciar la participación.

La segunda fase es la denominada como 'Fase de Ideación', en la cual se empieza el trabajo de diseño y la generación de ideas entre los miembros del

equipo. En esta etapa se generarían los conceptos para hacer prototipos y crear propuestas innovadoras para atender a los desafíos.

Se comienza por un proceso en el que interesa disponer de un número grande de ideas; es decir, aquí interesa inicialmente más la cantidad que la calidad. En principio, todas las ideas son válidas y no hay problema si se formulan de un modo no ordenado y se mezclan conceptos genéricos con formatos más estructurados. Estamos acostumbrados a usar técnicas como el brainstorming, esquemas, storyboards, mapas mentales o cualquier herramienta que ayude a hacer brotar mucha creatividad. El planteamiento de la FGSR es el de utilizar una combinación.

Esta fase se culmina con la evaluación de las ideas y su selección o priorización o, incluso, combinación.

La siguiente fase es la de 'prototipado' para la generación de respuestas concretas que desarrollen una idea. Estos prototipos son precisamente informaciones en la forma de diagramas, dibujos, maquetas o cualquier otro objeto (recurso habitual en la práctica de la FGSR son los inevitables post-its), que sirva para interactuar entre los miembros del equipo, así como lanzar conceptos y preguntas que lleven a la solución.

Esta fase implica un objetivo de mejorar un embrión de proyecto desde su fase inicial a través del debate entre los miembros de los equipos técnicos y de los ciudadanos que participan en el proceso.

Los prototipos son útiles:

- Para inventar soluciones para un desafío.
- Para comunicar de un modo simple.
- Para iniciar una reunión con ciudadanos y potenciales usuarios.

- Para comparar alternativas y desarrollar distintas ideas sin tener que decidirse por una en el primer momento.
- Para cometer errores antes y de manera barata.
- Para poder descomponer grandes problemas que se puedan evaluar y resolver.

Otra característica interesante es que el prototipo se va mejorando mientras el proyecto se desarrolla. Es una fase en la que los usuarios pueden empezar a comprender las limitaciones 'técnicas' de alguna de sus ideas y los equipos bibliotecarios obtener retroalimentaciones sobre las sucesivas modificaciones y mejoras del proyecto de nuevo servicio. Este sería el objetivo más claro en el caso de la acción propuesta para las bibliotecas de Córdoba: en concreto, se puede aprovechar para potenciar la estrategia innovadora que se está lanzando en torno a los usuarios jóvenes.

Esta fase no debería alargarse demasiado y se culminará cuando se perciba que se ha logrado aprender sobre los usuarios y las posibles soluciones. Inicialmente se ha previsto usar un cuestionario y desarrollar una única sesión.

La última fase es la de 'Evaluación'. Se trata de obtener opinión sobre el prototipo de la solución innovadora y es una oportunidad para refinar las soluciones y poder mejorarlas.

El proceso de la metodología del DT se completa con una inserción y adaptación a los objetivos del proyecto 1234REDES_CON, mediante su incorporación como elemento del Plan de Dinamización de Públicos, que es compartido por los diferentes socios de esta estrategia transfronteriza.