

***El disseny thinking* com a procés de reflexió per a la remodelació de la biblioteca: el cas de la Biblioteca de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals**

Miquel Térmens

Degà de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals. Departament de Biblioteconomia, Documentació i Comunicació Audiovisual

termens@ub.edu

Maite Comalat

Professora de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals. Secretària del Departament de Biblioteconomia, Documentació i Comunicació Audiovisual

comalat@ub.edu

Concepción Rodríguez-Parada

Professora de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals. Departament de Biblioteconomia, Documentació i Comunicació Audiovisual

crodriguezp@ub.edu

Roser Novella

Cap del CRAI Biblioteca d'Informació i Mitjans Audiovisuals

novella@ub.edu



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat d'Informació
i Mitjans Audiovisuals



Col·legi Oficial
de Bibliotecaris-
Documentalistes
de Catalunya

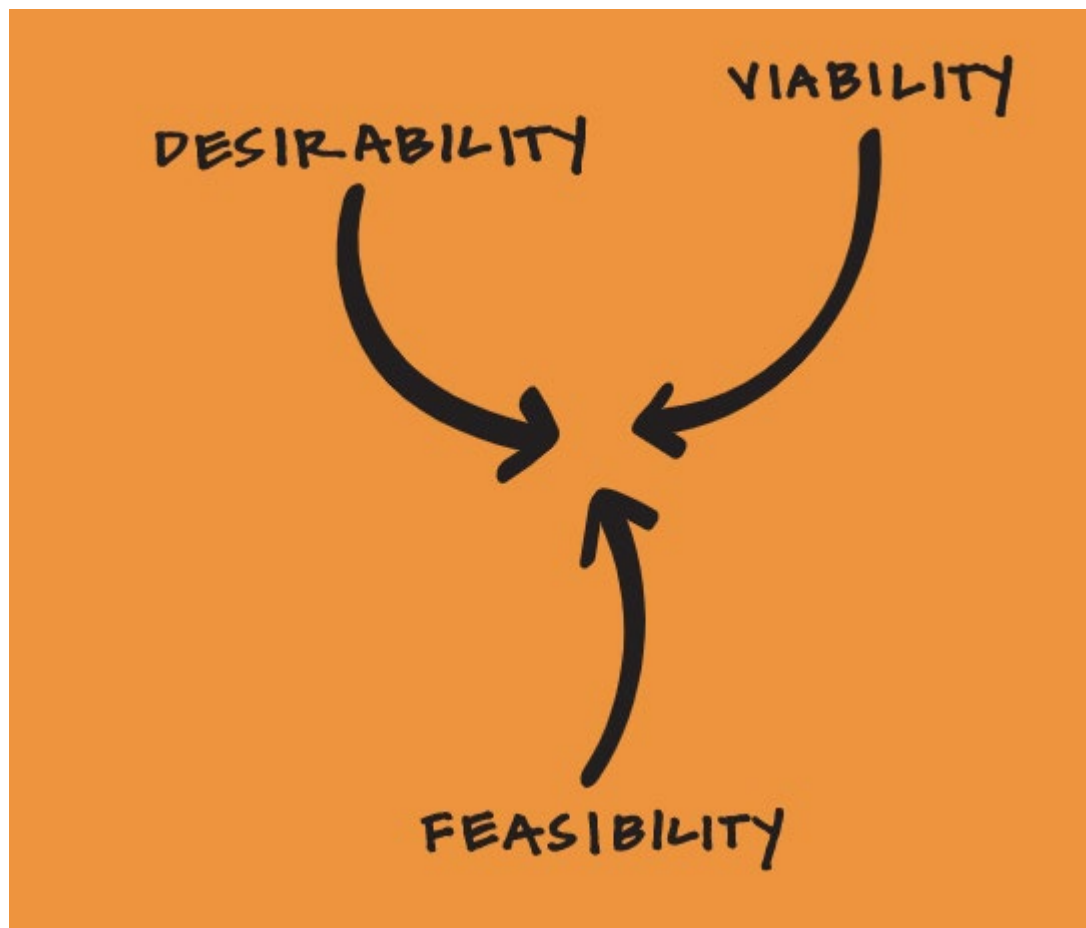


1. El Design Thinking

“El *design thinking* és una disciplina que busca solucions que uneixin les necessitats de les persones amb el que és tecnològicament factible i estratègicament viable”.

Tim Brown, cap executiu d'IDEO

<https://designthinking.ideo.com/>



1. El Design Thinking

- Mètode de resolució de problemes
- Busca solucions innovadores a necessitats d'usuaris
- Millora l'**experiència** amb el servei (UX)
- Focus en l'usuari final
- Perspectiva global (holística)
- Procés iteratiu

Primeres experiències a biblioteques:

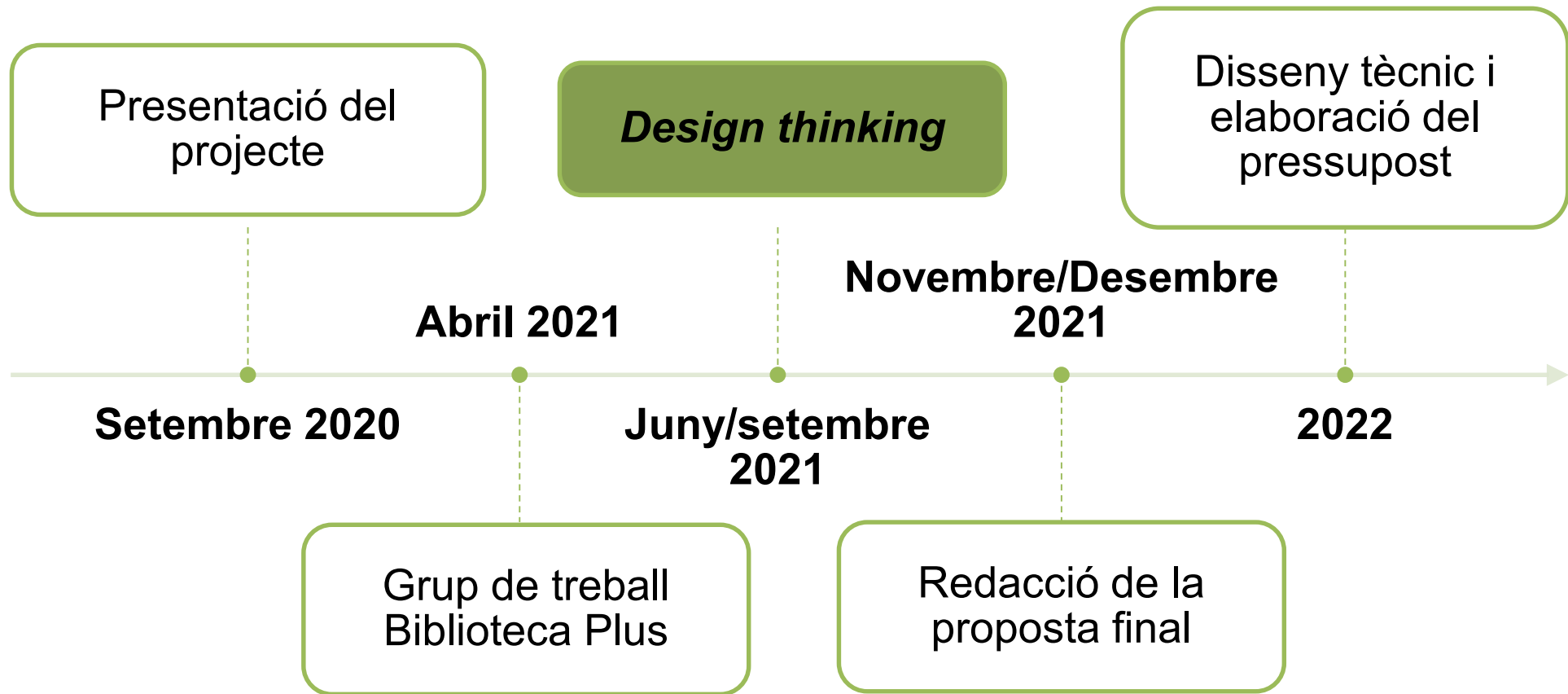
- BP's de Chicago i
- BP d'Aarhus + IDEO (2013)

Fases DT:

- Empatia
- Definició
- Ideació
- Prototipat
- Avaluació

2. Aplicació a la biblioteca de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals

Calendari del procés de redisseny dels espais



2. Aplicació a la biblioteca de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals

Calendari del procés de redisseny dels espais

Degà FIMA
Professorat
Personal biblioteca
Direcció CRAI

**Grup de treball
Biblioteca Plus**

Propostes i impressions dels alumnes (assignatures GIDD)

- Informe biblioteca
- Dades estadístiques recollides pel CRAI
- TFG d'una alumna INFOCOM
- Visites i fotografies d'altres biblioteques
- Bibliografia

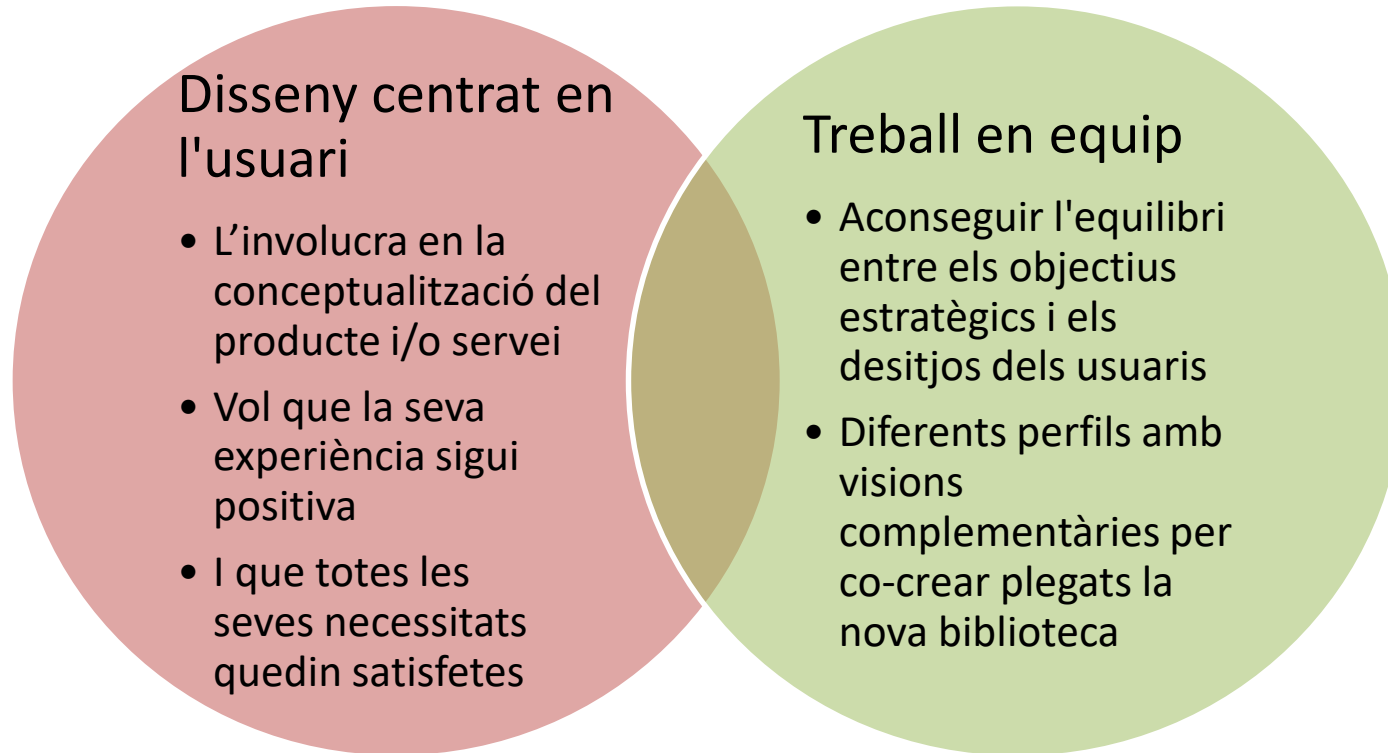
**Documentació
recollida**

Dinamització per un expert extern
Encàrrec a Intuitivä

Design Thinking

2. Aplicació a la biblioteca de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals

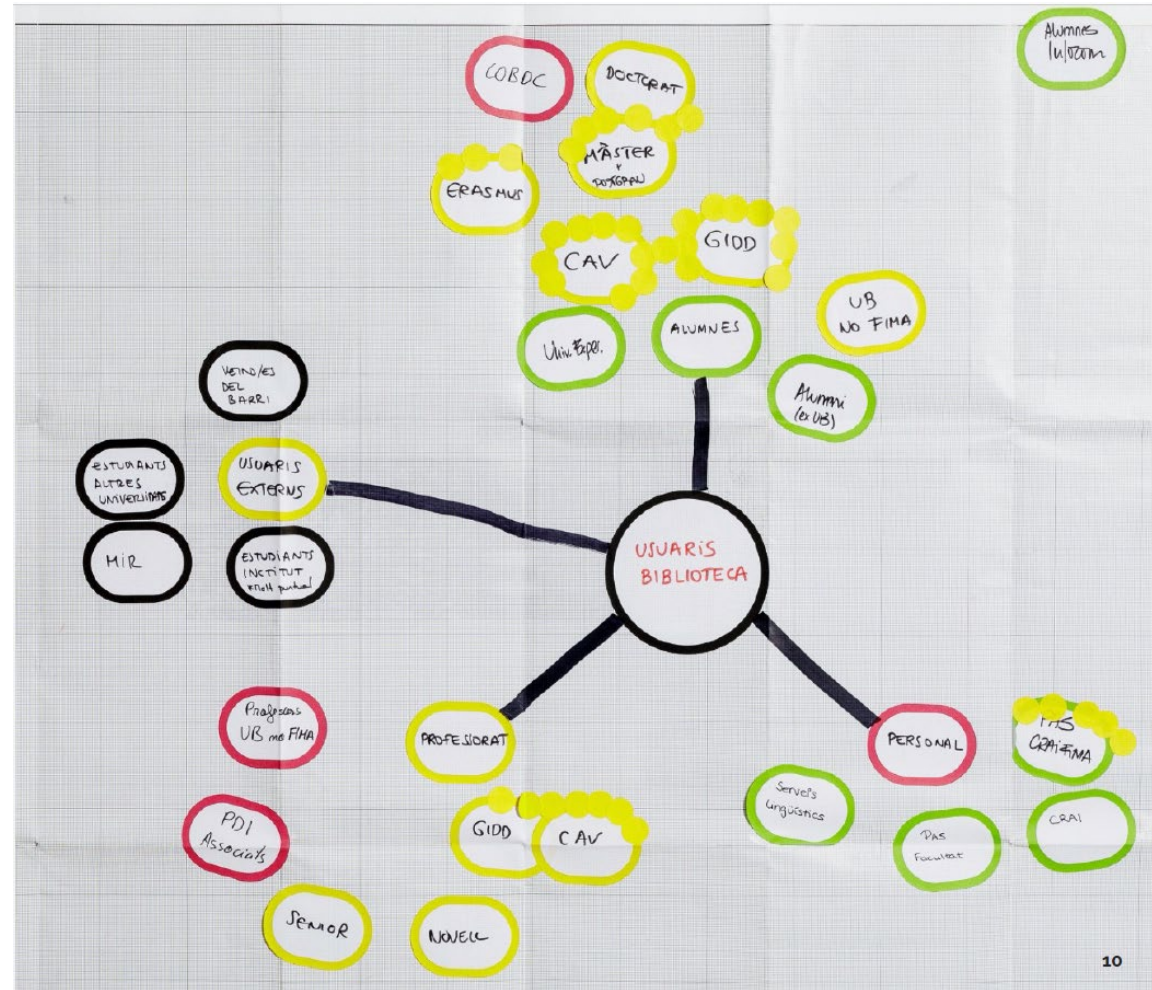
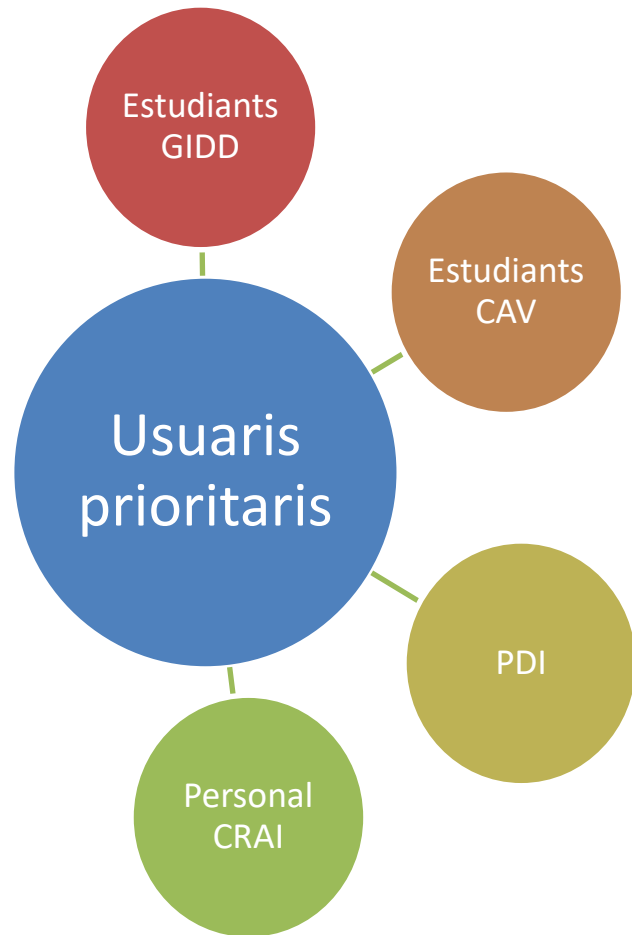
Tècnica de disseny thinking
per redefinir la relació entre el CRAI BIMA i els seus públics



Tres tallers de 4h., amb representants del CRAI, alumnes i professorat

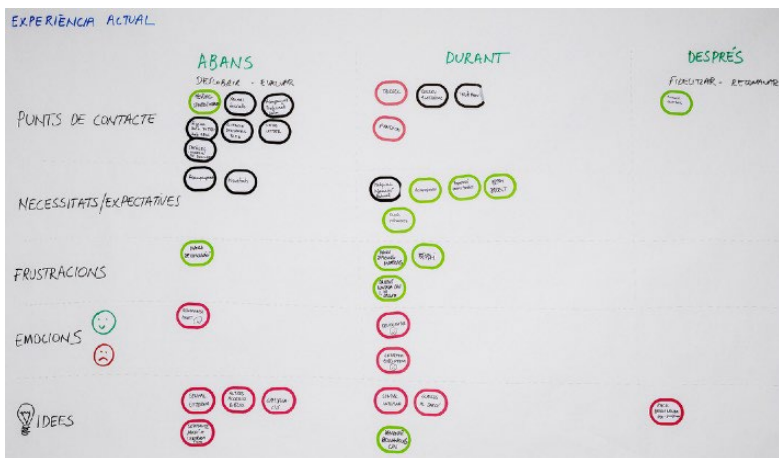
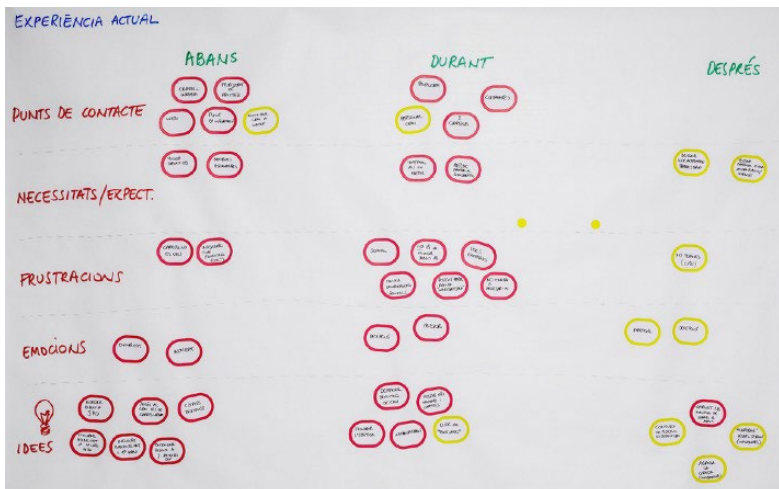
2. Aplicació a la biblioteca de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals

Anàlisi de l'experiència actual: *user persona*



2. Aplicació a la biblioteca de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals

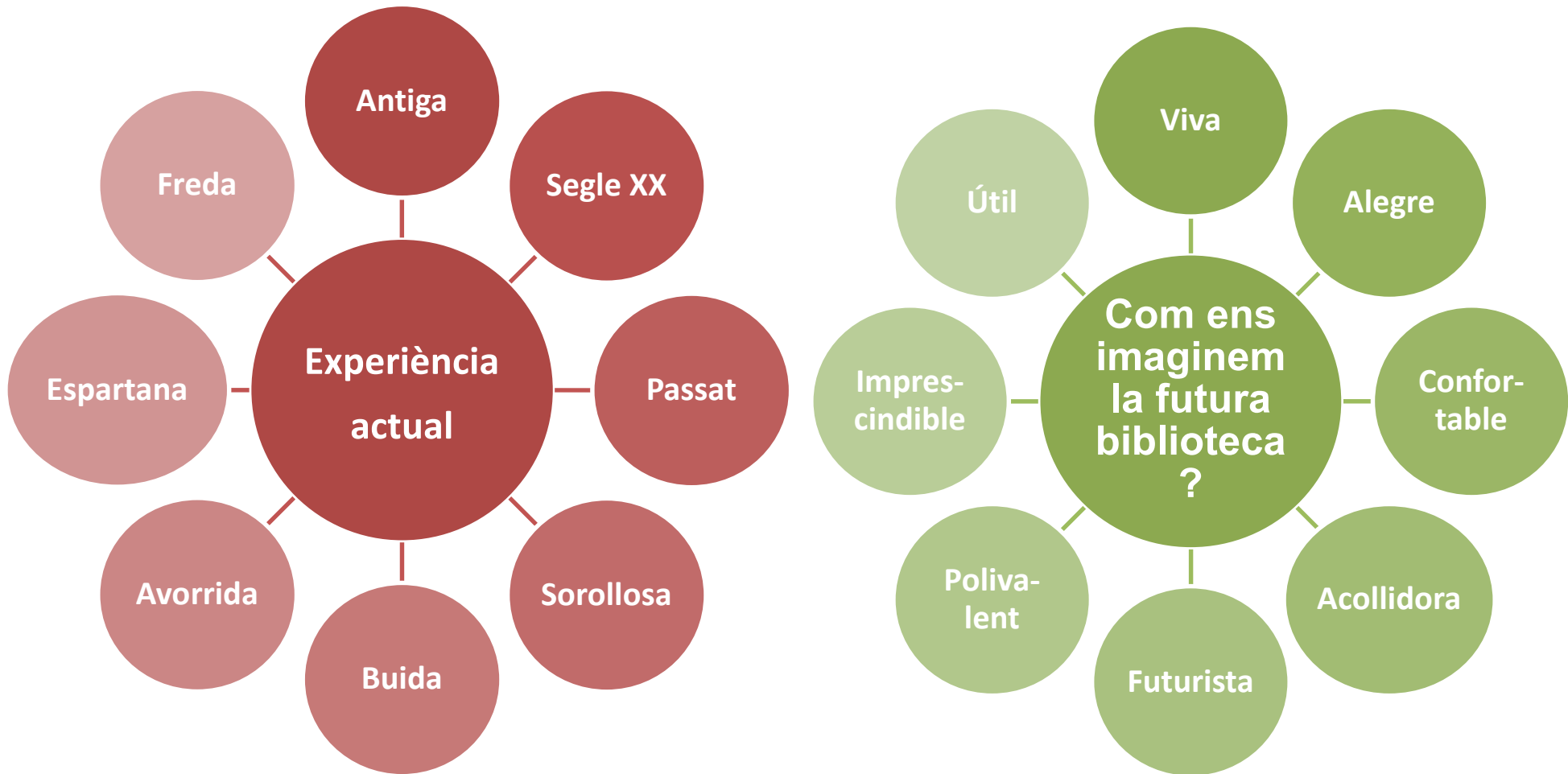
Anàlisi de l'experiència actual: *Customer Journey Map*



“Mapeig” de la relació client-servei/producte, per detectar els moments negatius (*pain points*) i potenciar-ne els moments positius de l'experiència.

2. Aplicació a la biblioteca de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals

Conceptualització de l'experiència: actual i futura



2. Aplicació a la biblioteca de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals

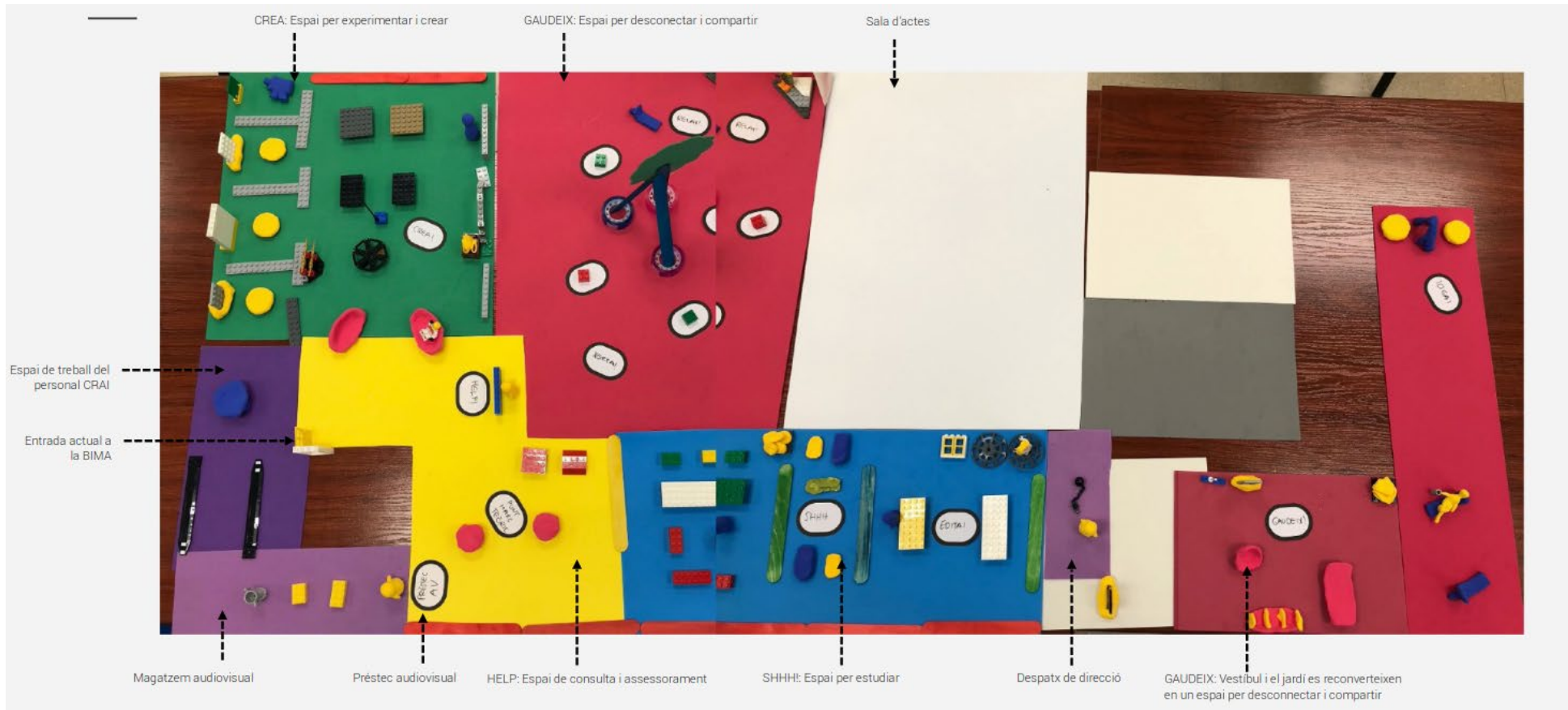
Conceptualització de la futura experiència: Ideació (nous usos)



2. Aplicació a la biblioteca de la Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals

Conceptualització de la futura experiència: prototipat

El prototipat ens permet materialitzar les idees per mostrar-les a altres persones i rebre el seu *feedback*.



3. Els resultats

Avaluació a partir de 8 entrevistes: a totes les persones que van participar en els tallers excloses les autores d'aquesta comunicació.

- Nivell de satisfacció de l'experiència
- Elements positius i negatius del procés
- Opinió sobre els resultats

3. Els resultats

Nivell de satisfacció de l'experiència

- En general, els participants mostren un alt nivell de satisfacció.
- Algunes persones, pel seu tarannà, eren molt escèptiques a l'inici del procés.
- Els que havien participat en altres tallers de *disseny thinking* han considerat que havia estat especialment positiu.
- Els protagonistes vinculats professionalment a biblioteques es mostren més reticents que els d'altres àrees.

3. Els resultats

Elements positius i negatius del procés

- ✓ Negociació i diàleg: coneixement de l'altre i intercanvi de visions
- ✓ Esperit de col·laboració
- ✓ Trencament de les expectatives en positiu: propostes realistes però sorprenents
- ✓ Aliances entre professorat i personal: el procés ha afavorit un clima de confiança que consolida, i ha generat, propostes de treball futures
- ✓ Vinculació institucional amb la facultat (“orgull de formar-ne part”)
- ✓ Dificultats personals (de temps o tarannà)
- ✓ Molt temps invertit: però necessari
- ✓ Autoexigència de paper “controlador” dels professionals
- ✓ Resultats poc concrets
- ✓ Resultats poc viables
- ✓ Poca presència d'alumnes

3. Els resultats

La veu dels protagonistes

“Ajuda a què un espai neutre, un espai que no és de ningú, tots se’l van sentir seu (...) Caldria fer un taller així per conèixer els espais de la Facultat...” (Professorat CAV)

“Finalment ens hem imaginat una biblioteca que no havíem imaginat.” (Professorat CAV)

“El procés estava molt ben planificat perquè no decaigués l'interès”. (Personal CRAI)

“És interessant encara que sols serveixi per escoltar altres veus i perspectives.” (Personal CRAI)

“Em va agradar sentir quines són les expectatives de la gent (...). És una manera molt creativa de trobar solucions realistes... I és una cosa que em va sorprendre.” (Alumnat ID)

“Serveix per extreure de les persones / fer conscient allò del que no son conscients. Imaginació al màxim.” (Alumnat CAV)

“M’ha sorprès que s’arribessin a formular propostes realistes perquè no ho creia possible tenint en compte el punt de partida.” (Alumnat ID)

“Em va sorprendre i em va agradar, em va agradar –insisteix–, que se’ns tingués en compte per participar i [donar] la nostra opinió” (Alumnat CAV)

“Ens han permès fer un pas que no podíem fer, estàvem com aturats”. (Professorat CAV)

4. Conclusions (1)

- El paper de l'expert és important:
 - per vèncer resistències;
 - perquè actua com a facilitador de la cohesió del grup: element d'objectivitat, mirada externa, paper mediador;
 - garanteix l'èxit i el "dinamisme" del procés.
- L'especialització de les persones limita o afavoreix la capacitat d'imaginar.
- El tarannà de les persones limita la capacitat de "jugar".
- S'estableix una vinculació emocional amb la biblioteca i la institució.
- Es canvien els rols i augmenta la confiança i la complicitat entre els participants.
- Les claus de l'èxit:
 - el respecte mostrat per totes les opinions, especialment els no professionals de l'àmbit,
 - una estructura molt clara del procés.

4. Conclusions (2). Però també vàrem alterar els nostres plans inicials

- Contemplar més usos dels inicialment previstos
- Ampliar la zona d'actuació; inicialment només es volia fer una reforma parcial
- Donar una importància central als problemes de soroll procedents de l'exterior de la biblioteca
- Ressaltar la necessitat de que qualsevol procés de reforma vagi acompanyat d'un procés participatiu i de comunicació