

B1 - Diseño de servicios de la Biblioteca

Definición de problema

Presentación:  B1 - Experiencias - Diseño de servicios - Definición de problema

Registro de metodologías:  B1 - Experiencias - Diseño de servicios - Definición de problem...

Futuros posibles

Consultas centralizadas, "ventanilla única" - Asistente virtual que derive - Asistencia a la investigación ("ayudar a ver foto completa") - Mostrador visible y en la entrada - Tiempos de espera breves - Agenda y reserva previa online - Calidad del servicio también para la interna - Para investigadores y también para ciudadanos - Accesibilidad en horarios y lugares - Valorizar el contacto personal Servicio de referencia - Referentes especializados - Equipo de expertos/as interdisciplinario Experiencias vinculares - Valorizar presencial - Experiencia virtual asertiva Accesibilidad física y accesibilidad sensorial - Espacios - Servicios - Información	Biblioteca pública - Préstamo - Novedades - Sala infantil/juvenil Espacios - Reuniones - Trabajo en equipo - Misión social/tercer lugar - Comodidad - Café/sociabilidad - Servicios y herramientas - Sin espacios faraónicos - Adaptados para usos diversos - Biblioteca refugio - Servicios para adolescentes Centro de exposiciones - Exposiciones - Gestión cultural Gestión del espacio - Negociación con referentes comunitarios (caso Paysandú) - Liderazgo Biblioteca itinerante	Alta percepción de valor público y cultural - Los mejores profesionales al frente - Sin personal "castigado" - No fetichizar sólo el pasado - Armar bien el "guión" para cambiar percepción y valoración, para seducir Acceso digital - Hemeroteca tapas/índices - Límites y excepciones DD.AA. - Acceso internacional (investigación) - Catálogos enlazados - Catálogos centralizados - Dispositivos para lectura digital (ej. Biblioteca País) Colaboración interinstitucional - Sinergia financiación privada Comunicación - Espacios en medios - Llegada al público no usuario (por digital también) - Identidad, logo, "bibliotecas" en plural
---	---	---

Muro de síntesis (problemas)

Referencia Acceso - Conservar y poner en relación en simultáneo - Diseminación de información - Lógicas de acceso distintas - Transmitirle a la ciudadanía atractivo de experiencias de conocimiento - Conectar con problemas de la experiencia del conocimiento (ej. sala infantil) - Mejorar consulta y servicios de referencia Red - Crecer desde espacios y redes existentes, aprender de los fracasos - Territorio Percepción - Dar señal que cambie la percepción y sume demanda - Símbolo importante para el país - Qué biblioteca queremos abrir - Asusta solemnidad - Estrategia y seguimiento - Inversión externa	Recursos - Personal especializado - Prepararse para aumento de demanda - Ejemplo multiplicador de investigaciones - Tener condiciones para sostener expectativas - Precarización de recursos humanos y materiales - Riesgo del edificio comiendo los recursos - Presupuesto - Concursos - Precarización del trabajo bibliotecológico - Inversión externa, con sus riesgos de gobernanza Debates - No podemos estar ajenos al fenómeno de la desinformación, discurso de odio, etc. - Fuente de calidad para debates nacionales - Refugio democrático, debate civilizado Visibilizar periodismo de calidad, plataforma performativa	Institucionalidad - Cuál es la necesidad de la biblioteca para la sociedad - Definir el espíritu institucional, para ordenar Espacio - Resolver conflictos de necesidades de espacios - Aislamiento de espacios cuando sea necesario Accesibilidad - Consulta pública a destinatarios sobre accesibilidad - Estándares, recomendaciones y experiencias existentes - Accesibilidad web - No hay forma de navegar la biblioteca para personas ciegas, pero tampoco videntes - Audiodescripción Comunicación - Falta de visibilidad - Gente pensando en qué y cómo comunicar
--	---	--

Casos

- Biblioteca de Paysandú (gestión del espacio, salas de reuniones)
- Museo de Historia Natural, profesionales del museo en visitas
- Biblioteca Nacional de Brasil, trabajo con marcas sin volver las exposiciones comerciales
- Obra de teatro sobre Kafka en la Biblioteca Nacional
- Relevamiento de Bibliotecas Comunitarias (FCEA)
- Podcast del CDM
- Biblioteca Digital Accesible
- Acuerdo la diaria y Biblioteca País (cuando se habla de un libro se menciona su disponibilidad, se recomiendan títulos en Bib. País)
- Biblioteca de Nueva York, tensiones entre ventajas y desventajas de financiamiento privado

Principales hallazgos

- Fue sustancialmente el taller con más casos nombrados, hay mucha casuística para analizar e imitar a nivel de servicios, mucho conocimiento y aprendizaje construido.
- Desde varias dimensiones, se hace crucial unificar de cara al usuario el punto de entrada para los servicios de la biblioteca, y guiarle a partir de ese punto de entrada. Esto incluye mostrador y señalética desde el ingreso, referencia puesta al frente a la entrada y también desde la web, a nivel de usabilidad y arquitectura. Lo digital también se integra a los servicios presenciales con ideas como agenda y reserva previa. Y la calidad de los servicios también es hacia la interna, no sólo de cara al público.
- Vinculado al grupo de comunidad, se destacó el liderazgo y una estrategia de negociación con referentes comunitarios en la Biblioteca de Paysandú (ej. con referentes de personas sin hogar que hacen uso del espacio). Una estrategia que fortalece el vínculo con comunidades y atiende también los equilibrios entre los usos y necesidades diversas.
- Surge una forma interesante de conceptualizar la accesibilidad. En primer lugar con las dimensiones física y sensorial, y para el acceso a el espacio, los servicios y la información.
- Muy alineado con grupo de comunidades pensando en una gestión cultural y rol activo en la promoción de actividades que conecten con el conocimiento y patrimonio del acervo y las necesidades sociales del momento.
- Se reafirma el rol de alfabetización en información desde la biblioteca, al igual que en comunidades.
- El tema de los recursos presupuestales y humanos ocupa un lugar central en este grupo como en el resto, pero se hace especialmente crucial para brindar servicios de calidad, contar con el personal. No sólo capacitado y suficiente para el cambio de servicios, sino para sostener un aumento de la demanda en la medida que mejoran esos servicios.