

# B1 - Diseño de servicios

# Ideación

Proceso de participación - Biblioteca Nacional



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DEL URUGUAY



Ministerio  
de Educación y Cultura



Oficina  
de Planeamiento  
y Presupuesto

# Agenda de la sesión

Actividad	Inicio	Duración	Descripción
Bienvenida y presentación	14:00	5 min.	Agenda, ronda de presentación
Síntesis sesión def. problema	14:05	10 min.	Síntesis de sesión previa, disponible para referencia
Mapa de sistema (I)	14:15	40 min.	Apertura temática para la sesión
Pausa para café	14:55	5 min.	
Mapa de sistema (II)	15:00	55 min.	Afinar definiciones de los problemas, agrupados por abordaje
Cierre	15:55	5 min.	Agradecimientos y próximos pasos

## Facilitación

- Julia Demasi
- Maia Hadjez
- Daniel Carranza



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DEL URUGUAY



Ministerio  
de Educación y Cultura



Oficina  
de Planamiento  
y Presupuesto

# Ronda de presentación

- **Por favor ser BREVES**
  - Nombre
  - Institución a la que representa
- **30 segundos máximo**



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DEL URUGUAY



Ministerio  
de Educación y Cultura



Oficina  
de Planeamiento  
y Presupuesto

# Acuerdos de trabajo

- Ser lo más **breve** posible para lograr intercambiar
- Enfocarse en **escuchar** (evitar celulares y distracciones en lo posible)
- **Compartir antes que debatir** (el desacuerdo está ok)
- Por un rato, **dejamos las jerarquías** de lado
- Incluir y **motivar a hablar** a las personas que les cuesta
- **Franqueza y mirada crítica** (no se registra quién dijo qué)



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DEL URUGUAY



Ministerio  
de Educación y Cultura



Oficina  
de Plancamiento  
y Presupuesto

# Síntesis sesión anterior

10 min.



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DEL URUGUAY



Ministerio  
de Educación y Cultura



Oficina  
de Planeamiento  
y Presupuesto

# Futuros posibles *(future backcasting)*

- 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
- 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
- Biblioteca itinerante
- Experiencias vinculares
  - Valorizar presencial
  - Experiencia virtual asertiva
- Centro de exposiciones
  - Exposiciones
  - Gestión cultural
- Gestión del espacio
  - Negociación con referentes comunitarios (caso Paysandú)
  - Liderazgo
- 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



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DE URUGUAY



Ministerio  
de Educación y Cultura



Oficina  
de Planeamiento  
y Presupuesto

# Definición de problema *(synthesis wall)*

- Referencia Acceso
  - Conservar y poner en relación en simultáneo
  - Disseminación 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
- 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 fenómenos de 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
- Red
  - Crecer desde espacios y redes existentes, aprender de los fracasos
  - Territorio



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DEL URUGUAY



Ministerio  
de Educación y Cultura



Oficina  
de Planeamiento  
y Presupuesto

# Mapa de sistema (I)

40 min.



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DEL URUGUAY



Ministerio  
de Educación y Cultura



Oficina  
de Planeamiento  
y Presupuesto

# Mapa de sistema *(system map)*

## Objetivo

Esquematizar los elementos principales que creen deberían estar presentes en el proyecto de Biblioteca del Futuro para el tema de la sesión. Áreas, iniciativas y sus interconexiones.

## Instrucciones

- Se proponen y discuten puntos, se anotan y pasan al pizarrón.
- En la discusión se cambian y mueven, agrupan o separan los puntos hasta tener un esquema con cierto nivel de consenso.



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DE URUGUAY

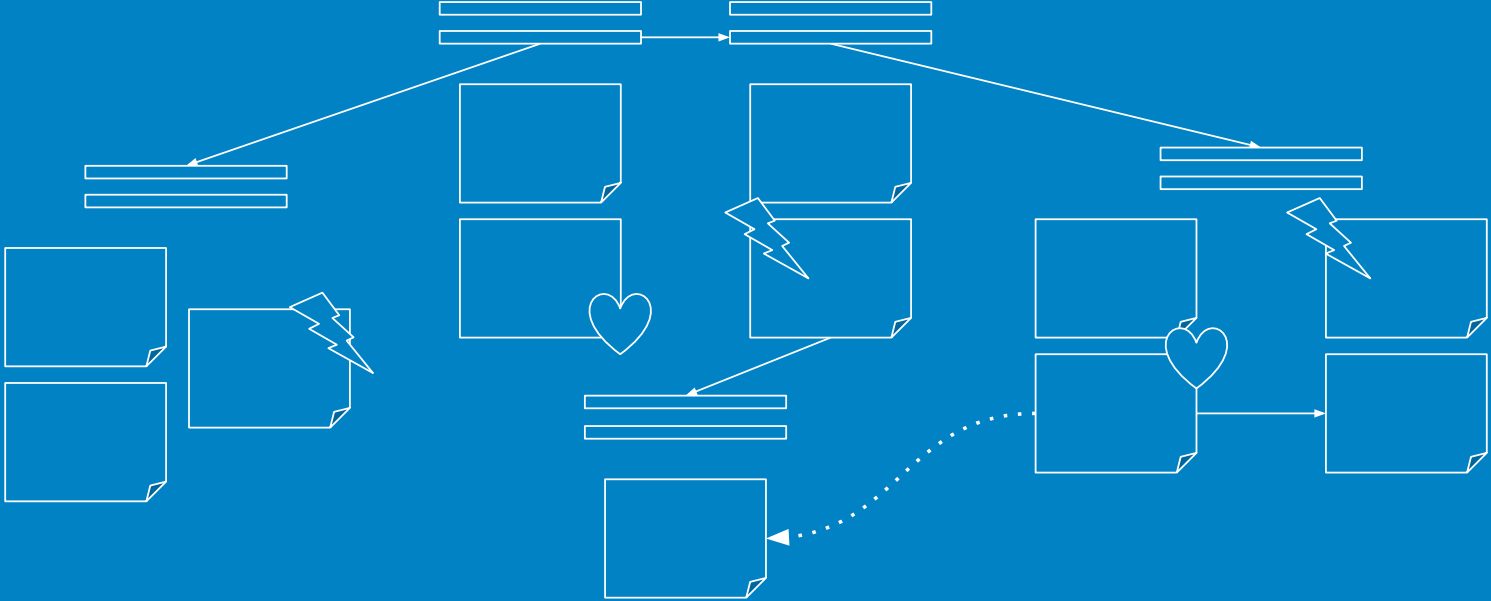


Ministerio  
de Educación y Cultura



Oficina  
de Planeamiento  
y Presupuesto

# Mapa de sistema *(system map)*



# Café

5 min.



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DEL URUGUAY



Ministerio  
de Educación y Cultura



Oficina  
de Planeamiento  
y Presupuesto

# Mapa de sistema (II)

55 min.



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DEL URUGUAY



Ministerio  
de Educación y Cultura



Oficina  
de Planeamiento  
y Presupuesto

# Cierre

Muchas gracias



BIBLIOTECA  
NACIONAL  
DEL URUGUAY



Ministerio  
de Educación y Cultura



Oficina  
de Planeamiento  
y Presupuesto