

El punto dulce de la vida pública

Eulàlia Espinàs

*Fundació Biblioteca Social
Universitat de Barcelona
Departamento de Biblioteconomía, Documentación y Comunicación Audiovisual
espinas@ub.edu*

Espinàs, Eulàlia (2017). "El punto dulce de la vida pública". *Anuario ThinkEPI*, v. 11, pp. 141-143.

<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2017.23>

Publicado en *Blok de BiD* el 14 de septiembre de 2016



Que las comunidades cambian constantemente es un hecho. Otra cosa es la magnitud, velocidad u orientación de este cambio. Y que las bibliotecas tienen el deber de acompañar a las comunidades a las que sirven en este cambio constante es un

reto admitido por todo el colectivo profesional (especialmente el de las públicas, pero no sólo). La dificultad radica en cómo hacerlo y, sobre todo, en cómo hacerlo bien, o lo mejor posible.

Desde siempre, las bibliotecas públicas han llevado incorporada la función social y desde su ámbito pueden hacer múltiples acciones, especialmente en momentos complejos como el actual, con una creciente necesidad social derivada de la crisis, y en la que muchos estudiosos prevén que se incrementará tanto en complejidad como en profundidad. Muestra de ello es que cada vez son más las bibliotecas de nuestro entorno que emprenden proyectos para paliar, en mayor o menor medida, esta situación¹.

Es preciso diseñar acciones con fundamento, que lleguen a las personas para las que han sido pensadas y procurar que tengan el máximo impacto. Ello requiere observación y análisis de las necesidades, procesos de reflexión por parte de los profesionales, así como inmersión en lo que pasa en su entorno y emprender procesos compartidos con la comunidad.

Uno de los nuevos retos para las bibliotecas es trabajar cooperativamente con usuarios y ciudadanos en el diseño de nuevos servicios y en la introducción de cambios que hagan que la biblioteca se ajuste más a las necesidades de su comunidad, evolucionando con ella. Va un paso más allá de conocer la opinión o el grado de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios que la biblioteca les ofrece. Es un cambio

de paradigma. La relación ya no es unidireccional, sino que se basa en crear e incentivar entornos de participación y empoderamiento del ciudadano con la biblioteca, como apunta el informe *Prospectiva 2020*: "... de pensarse los servicios y edificios para el usuario a realizarlos con él" (**Gallo-León**, 2013).

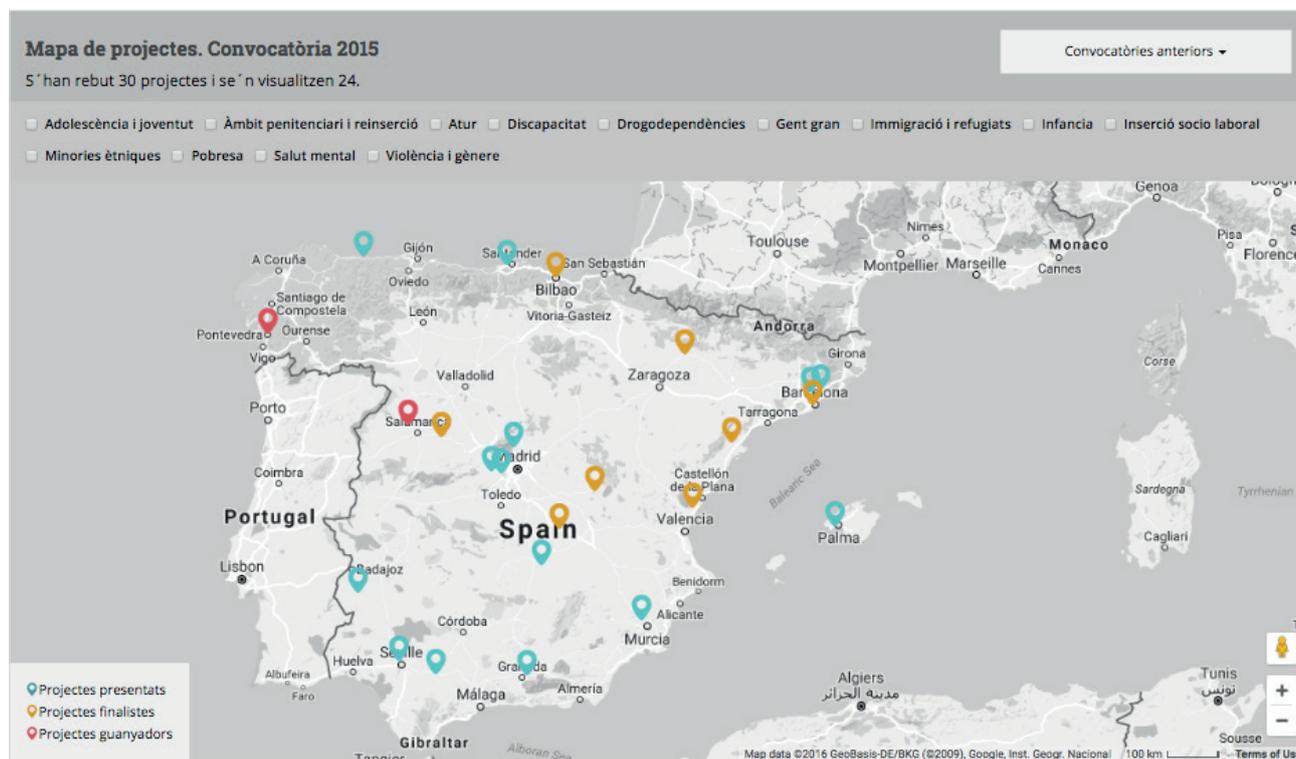
Para ofrecer facilidades y herramientas a los profesionales, la *American Library Association*, a través del grupo de trabajo *Libraries Transforming Communities* de la división *PLA (Public Library Association)*, juntamente con el *Harwood Institute for Public Innovation*², han elaborado una guía que tiene por objetivo simplificar esta tarea a las bibliotecas en todos sus aspectos: *Communities have challenges: libraries can help: a step-by-step guide to "turning outward" to your community*.

El reconocido nombre de estas instituciones valida de entrada esta guía. Y el estilo –tan anglosajón– de abordar los temas de forma muy pausada, la convierte en una buena herramienta de trabajo para los profesionales de las bibliotecas.

Tal y como ellos mismos anuncian en la introducción, "las herramientas de este libro están diseñadas para ayudar a las bibliotecas a fortalecer su papel como líderes de la comunidad y conseguir un cambio positivo en ellas", lo cual pasa por poner en primer lugar las aspiraciones de la comunidad, comprendiéndolas mejor, dialogando con ella y siendo proactivas en los aspectos que le preocupan.

El documento ofrece un plan distribuido en 90 días para ayudar a la biblioteca a girar hacia fuera. Noventa días que distribuye en 3 bloques de 30 días.





<http://fundacionbibliotecasocial.org/categories-map/convocatoria-2015>

El primer bloque se centra en cambiar la orientación de la manera de pensar de los colaboradores de la biblioteca, para centrar su mirada hacia el exterior, en lugar de hacerlo hacia la organización –como es muy/demasiado habitual–.

La guía ofrece una serie de cuestionarios para saber el punto de partida del equipo en relación a su mirada al exterior y, a partir de aquí, sugiere que el propio equipo determine dónde quiere llegar, cómo, y qué necesita para conseguirlo, facilitando también una pauta para orientar este proceso. Ofrece una serie de cuestionarios de autoayuda y autorreflexión para comprobar y fortalecer la evolución de los implicados en el cambio de mirada y la toma de decisiones en este sentido.

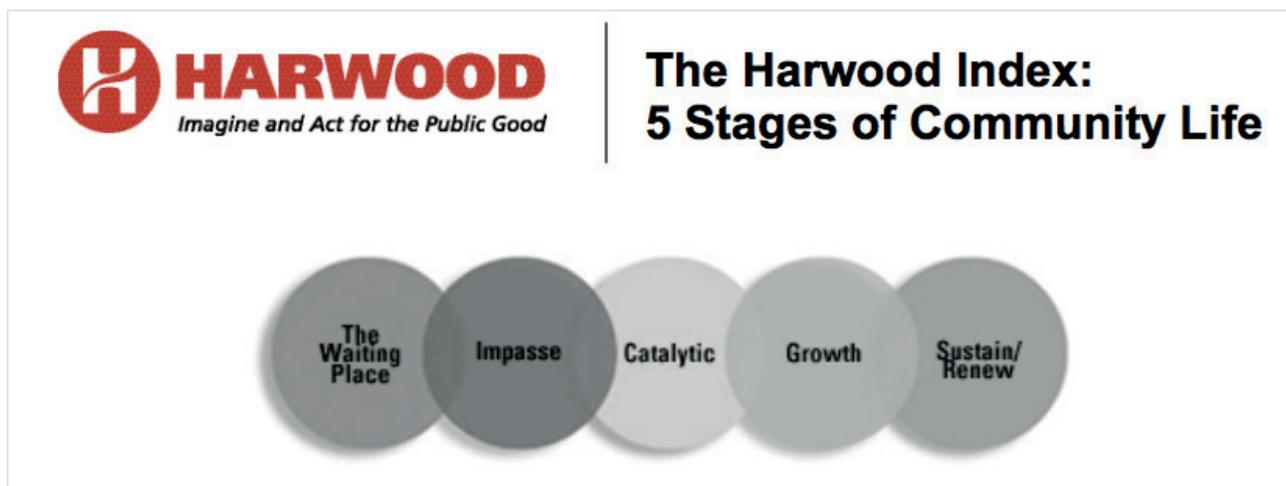
El segundo bloque, que la guía propone hacer en los siguientes 30 días, aborda cuándo el equipo se siente cómodo con los nuevos conceptos de mirar al exterior y se centra en trabajar fuera de los muros de la biblioteca. Con el objetivo de evitar actuaciones emprendidas a partir de suposiciones e interpretaciones de qué quiere la comunidad, propone ir directamente a la fuente, para conocer en directo las aspiraciones de la comunidad, y utilizar este conocimiento para determinar las nuevas acciones.

La guía ofrece las pautas para que el equipo hable y conozca de cerca a los miembros de la comunidad para poder determinar qué quieren. La idea es empezar con preguntas cortas y concretas para acabar con conversaciones amplias y comunitarias que el manual indica con las pautas

oportunas de metodología, comunicación, dinámica de reuniones, etc. El objetivo es que con todo lo que se recoge se determinen los temas comunes, siguiendo la metodología pautada en la guía y que, con esta recopilación, se dé forma a las acciones futuras de la biblioteca.

Esta parte es la más extensa en la guía dado que, además de la metodología, ofrece orientaciones y aspectos a tener en cuenta en el proceso y la interacción con la comunidad. De una manera indirecta, apunta aspectos más estratégicos y vincula los procesos con los puntos fuertes de las bibliotecas. También orienta sobre el hecho de trabajar con el conocimiento de las personas y colectivos para conseguir resultados fructíferos para ellos y, al mismo tiempo, mejorar los servicios de la biblioteca en este sentido.

El tercer bloque, de 30 días más, se centra en compartir lo que se ha aprendido. Conforme se avanza, y se conocen más las aspiraciones de la comunidad, es importante ponerlas en común y valorar su puesta en práctica dentro de la biblioteca. Lo que propone la guía, en este apartado, es crear espacios de innovación, reuniones o encuentros periódicos diseñados exclusivamente para este fin, donde el equipo de forma compartida identifica las nuevas ideas surgidas y analiza cómo puede incorporarlas a la biblioteca y su forma de trabajar. Es un proceso de reflexión común entre el equipo de la biblioteca centrado en la nueva manera de orientar los servicios y las tareas, con la mirada hacia fuera, que ayuda a fortalecerla y a mantenerla.



<http://www.theharwoodinstitute.org>

Por último, la guía expone que pasados los 90 días debe pasarse a la acción. Considera que el equipo de la biblioteca ha hecho un proceso para conocer y comprender su comunidad, sus preocupaciones y problemas, y está preparada para emprender acciones. Llegados a este punto, para saber qué acciones son las más apropiadas, ofrece un conjunto de herramientas que ayudan a la biblioteca a medir las condiciones de su comunidad y determinar el momento adecuado para emprender, de forma compartida, un plan de acción que perdure y se estabilice de forma positiva. También orienta en cómo determinar qué acciones deben emprenderse por parte de la biblioteca en solitario y cuáles juntamente con otros agentes y/o colaboradores.

“Uno de los nuevos retos para las bibliotecas es trabajar con usuarios y ciudadanos en el diseño de nuevos servicios y en la introducción de cambios que hagan que la biblioteca se ajuste a las necesidades de su comunidad, evolucionando con ella”

Es especialmente interesante la pauta que ofrece basada en las cinco etapas identificadas en la vida comunitaria, el Índice de Harwood³, que van desde la apatía por descontento a la queja, hasta la implicación, con una tabla de recomendaciones de qué hacer y no hacer en cada una de estas fases de los procesos comunitarios.

También es relevante la descripción final de los factores que habilitan y capacitan una comunidad para trabajar juntos y crear las condiciones de cambio para seguir adelante, lo que ellos llaman el punto dulce de la vida pública.

Un buen punto para iniciar sinergias entre la biblioteca y su comunidad y que cada biblioteca deberá saber encontrar.

Notas

1. Véase el *Mapa de proyectos de bibliotecas públicas per a la inclusió social* desarrollado por la *Fundació Biblioteca Social*.

<http://fundacionbibliotecasocial.org/categories-map/convocatoria-2015>

2. El *Harwood Institute for Public Innovation* proporciona orientación, prácticas y herramientas para introducir procesos innovadores de cambio en el ámbito público.

<http://www.theharwoodinstitute.org>

3. Disponible en: *The Harwood Index: 5 Stages of Community Life*.

<https://goo.gl/gKAHGC>

Bibliografía

Gallo-León, José-Pablo (coord.) (2013). *Prospectiva 2020: las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años*. Madrid: Grupo Estratégico para el estudio de prospectiva sobre la biblioteca en el nuevo entorno informacional y social; Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

http://www.ccbiblio.es/wp-content/uploads/Estudio_prospectiva_2020.pdf

American Library Association; Harwood Institute for Public Innovation (2015). *Communities have challenges: libraries can help: a step-by-step guide to “turning outward” to your community*. Chicago, IL: American Library Association.
<https://goo.gl/lo0rXu>

Nota original en *Blok de BiD*:

<http://www.ub.edu/blokdebid/es/node/726>

* * *