

Benefícios do Design Thinking na formação de bibliotecários inovadores

Benefits of Design Thinking in Education of Innovative Librarians

Autores: Me. Isaac Brito Roque¹; Dr. David Vernon Vieira²

1 <https://orcid.org/0000-0002-8856-6871> + Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, Ceará - Brasil. Email: isaac.brito@ufca.edu.br.

2 <https://orcid.org/0000-0001-8229-162X> + Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, Ceará - Brasil. Email: david.vieira@ufca.edu.br.

Tipo de Trabalho: Comunicação.

Palavras-Chave: Bibliotecário; Design Thinking; Formação; Inovação.

Resumo

Em um contexto complexo de informação e sob o excesso de conteúdo em que as pessoas estão expostas, muitas provocações tem se perpetuado nos discursos acadêmicos a respeito das Tecnologias da Informação e do papel dos bibliotecários diante do cenário atual. Os crescentes debates acerca dos desafios, fronteiras, ameaças e soluções, diversas alternativas têm se reproduzido pelo discurso e prática profissional da área para o beneficiamento de sua atuação. O presente trabalho procura identificar os benefícios do *Design Thinking* para a formação educacional de bibliotecários capazes de desenvolver competências que promovam a inovação, que sejam aptos a oferecer serviços e produtos em seus ambientes de acordo com as reais necessidades dos utilizadores. Assim, pretende aplicar uma metodologia qualitativa de revisão bibliográfica, identificando o “estado da arte” ou alcance das fontes de referência a respeito das características e oportunidades existentes entre o *Design Thinking*, a inovação e as competências dos bibliotecários, estabelecendo, dessa forma, a análise de literaturas científicas que expõe as principais experiências, conceitos e termos técnicos a serem usados, bem como a interpretação da relação existente entre eles. Desse modo, espera-se que o estudo possa garantir reflexões relevantes e atualizadas a respeito da disciplina de biblioteconomia, sobretudo para o encorajamento eficaz das técnicas e das ferramentas do *Design Thinking* no desenvolvimento de competências que permitam gerar produtos e serviços inovadores, reforçando a importância da implementação desta disciplina no currículo da formação do bibliotecário e potencializando seu desempenho em atividades criativas, colaborativas e multidisciplinar.

Abstract

In a complex context of information and under the excess of content in which people are exposed, many provocations have been perpetuated in academic discourses regarding Information Technology and the role of librarians in the current scenario. The growing debates about challenges, borders, threats and solutions, several alternatives have been reproduced by the discourse and professional practice of the area for the benefit of its performance. The present work seeks to identify the benefits of Design Thinking for the educational formation of librarians capable of developing skills that promote innovation, able to offer services and products in their environments according to the real needs of users. In this way, it intends to apply a qualitative methodology of bibliographic revision, identifying the “state of the art” or reach of the reference sources regarding the characteristics and opportunities existing between Design Thinking, innovation and the librarians' competences, establishing, thus, the analysis of scientific literature that exposes the main experiences, concepts and technical terms to be used, as well as the interpretation of the relationship between them. Thus, it is hoped that the study can ensure relevant and up-to-date reflections on the library discipline, especially for the effective encouragement of Design Thinking techniques and tools in the development of competences that enable the generation of innovative products and services, reinforcing the importance the implementation of this discipline in the curriculum of librarian education and enhancing its performance in creative, collaborative and multidisciplinary activities.

Keywords: Librarian; Design Thinking; Education; Innovation.

Introdução

“Em um mundo inundado de informações, clareza é poder”, assim Harari (2018) problematiza umas das questões mais influentes da existência humana, da qual *Scientia potentia est* (conhecimento é poder). Para o autor, o excesso de conteúdo em que as pessoas estão expostas, tem provocado muitas distrações e desinformações despreziosas com a verdade e com a sua relevância, tornando ainda menos lúcida a visão sobre o futuro da humanidade.

No que concerne às profissões, é cada vez mais difícil mensurar os contrastes que a Tecnologia da Informação está provocando, assim como está mais imprevisível definir perspectivas futuras, e por essa razão inovar parece não ser uma questão de escolha, mas da própria sobrevivência.

Logo, é por meio de bibliotecários que estes utilizadores inseguros podem encontrar amparo, pois a qualificação destes profissionais se fundamenta, principalmente, pelo comprometimento de se manterem sempre atualizados, uma vez que são mediadores da informação conscientes do seu ofício na administração dos serviços, produtos e processos informacionais, visando paulatinamente construir ambientes de socialização, integração e produção da informação.

As provocações entre ambientes físicos e digitais das bibliotecas nesta nova era têm aumentado e ancorado em infindáveis debates acerca dos seus desafios, fronteiras, ameaças e soluções, cujo têm demandado à busca por melhorias do espaço. Parte destas mudanças pode ser observado, por exemplo, por meio dos *Learning Commons*, que de acordo com Valentim (2016) são locais de aprendizagem colaborativa, de encontros e reuniões, em que os utilizadores aprendem, falam, estudam e utilizam equipamentos, assim como em laboratórios especializados, tudo integrado aos serviços virtuais que visam o melhor desempenho nas experiências das pessoas, diferente das configurações de bibliotecas tradicionais. Para Santa Anna (2016) são portanto novos formatos que buscam reforçar atividades sociais de cultura, lazer, entretenimento, aprendizagem e de convivência.

A questão, contudo, é detectar entre as inúmeras metodologias profissionais qual melhor se propõe a avaliar os perfis do público de maneira a proporcionar soluções potencialmente inovadoras. Um recurso que tem se mostrado promissor nesta tarefa é a aplicação da metodologia do *Design Thinking*.

Portanto, a problemática deste trabalho é: quais são os benefícios da aplicação do *Design Thinking* na formação de bibliotecários visando a inovação? Então, o objetivo é discutir os benefícios do *Design Thinking* para a formação de bibliotecários visando desenvolver competências que promovam a inovação, sendo capazes de oferecer serviços e produtos em seus ambientes e atividades profissionais de acordo com as necessidades dos utilizadores.

Metodologia

A metodologia aplicada se configura enquanto qualitativa de revisão bibliográfica, que busca identificar referências atualizadas a respeito das características e as oportunidades existentes entre o *Design Thinking*, a inovação e as competências dos bibliotecários. Essa revisão de literatura, considerando Prodanov e Freitas (2013), tem por finalidade realizar o levantamento das fontes teóricas contextualizadas de acordo com o tema da pesquisa e todo seu embasamento teórico, logo, busca identificar o “estado da arte” ou alcance das fontes

utilizadas, estabelecendo, dessa forma, a análise de literaturas científicas que expõe os principais conceitos e termos técnicos a serem usados, bem como a interpretação da relação existente entre eles.

Design Thinking em Bibliotecas

Franzato (2011) destaca que o objetivo principal do design para a obtenção de inovação é definir novos cenários para as atividades competitivas institucionais, procurando identificar trajetórias de inovação praticáveis e que permitam o desenvolvimento coerente da instituição.

O que se tem percebido cada vez mais é que o diferencial tecnológico e a excelência de desempenho de uma instituição não é mais suficiente para garantir vantagens competitivas, já que as instituições têm buscado regularmente se adequar a estas novas realidades. Entretanto, como forma de superação, o quadro atual de investimento das instituições está sendo direcionado para o incentivo a busca por metodologias inovadoras, dentre elas o *Design Thinking*.

Vale ressaltar que apesar do termo *Design* remeter à uma disciplina específica, Juliani, Cavaglieri e Machado (2016) defendem não ser uma abordagem exclusiva da área, isto é, pode ser aplicada por qualquer indivíduo ou grupos de diferentes perfis. Em sua tradução literal, entende-se *design thinking* como “pensar como um *designer* pensa” e isso respalda em uma série de características, que de acordo com Hassi e Laakso (2012), são marcadas sobretudo pela dimensão prática, cognitiva e pelos seus modelos mentais, que tratam, entre outros aspectos, das ações centradas nos utilizadores, do papel colaborativo e por ser otimista.

Além disso, os procedimentos metodológicos estabelecidos propõem fundamentalmente estabelecer a integralização de sujeitos multidisciplinares para o desenvolvimento de soluções por meio da junção de ideias inovadoras. Vianna *et al.* (2012) também entendem a metodologia como uma abordagem que utiliza o pensamento abduutivo, tal qual utilizado pelo *designer* na construção projetual e que se destaca pelo tipo de raciocínio não convencional para identificação dos problemas e idealização de soluções.

Portanto, é através do protagonismo e do envolvimento dos utilizadores nos processos metodológicos do *Design Thinking* que se busca identificar com precisão as reais necessidades e os prejuízos que envolvem os utilizadores e os profissionais das bibliotecas, com intuito de projetar soluções eficazes.

Atualmente, é cada vez mais comum encontrar exemplos a respeito da aplicação do *design thinking* para bibliotecas. Desde de sua aparição, muitas empresas de *Design* têm se

dedicado a aperfeiçoar seus métodos, buscando aplicá-los em diferentes áreas. Pode-se destacar, por exemplo, os materiais elaborados pela empresa norte americana IDEO¹ intitulados *Kit Design Thinking for educators* e *Design Thinking for Library*. Além destas referências, um outro exemplo que merece menção é a experiência relatada por Coleman (2016) quanto a aplicação das ferramentas e etapas do *design thinking* para o processo de aprendizagem dos alunos nas bibliotecas escolares. O estudo demonstrou que a interação dos usuários na biblioteca por um período de doze semanas, imersos diariamente por quarenta minutos e trabalhando na construção de uma casa mais segura para a história de “Os três porquinhos”, os alunos foram capazes de compreender seu contexto sobre outras perspectivas, tornando os processos mais eficientes de interpretação, de aperfeiçoamento de vocabulário e da escrita, graças ao uso do *Design Thinking*.

De outro modo, Luca e Narayan (2016) trabalharam a abordagem do *Design Thinking* para solucionar problemas de sinalização e ambientação da biblioteca universitária da *University of Technology Sydney* (UTS), procurando aperfeiçoar as funções inerentes à orientação, instrução, direcionamento e até mesmo estético. Por fim, concluíram que o uso de processos que envolvem empatia, definição de problema, ideação de soluções, prototipagem e testes, podendo garantir mudanças significativas nas bibliotecas por intermédio de soluções relativamente econômicas; logo, defendem que o *Design Thinking* pode orientar os bibliotecários à criação de sistemas de sinalização que contribuam exponencialmente a experiência dos usuários de qualquer biblioteca.

Além destes autores e seus exemplos, é oportuno mencionar também os trabalhos de Burguillos (2015); Catiri (2017); Ramírez e Zaninelli (2017); Beltagui (2018); e Blakemore (2018); seus estudos trazem resultados positivos e otimistas quanto ao uso do *design thinking* para bibliotecas e seus recursos.

Sem dúvida o método exige transformações de comportamento, pois o *Design* sempre se inicia pela empatia, já que estabelece um entendimento mais detalhado para quem se está projetando. Assim, a verdadeira empatia está em compreender o público usuário como pessoas reais com problemas reais, não como alvo para venda ou estatísticas demográficas, daí um bom exemplo de se definir como inadequada a expressão “público-alvo”. Por outro lado, envolve muito mais o entendimento dos desejos emocionais e “racionais” das pessoas (Liedtka e Ogilvie, 2011).

¹ Escritório de Design premiado de São Francisco - Califórnia (EUA).

Passando a analisar os atributos profissionais da Biblioteconomia, vale destacar a ideia de competência do bibliotecário, que está associada a uma série de questões que envolve a capacidade do profissional em realizar tarefas de maneira eficiente. Ferreira (2016) descreve informações relevantes a este respeito, segundo a autora a partir de 1969, com o início de uma série de estudos significativos sobre as mudanças em relação ao mercado de trabalho *versus* as competências dos profissionais da informação, pode-se perceber a amplitude e a abrangência das expressões. Conclui que em um mercado sob constante mudança surge a sensação de que, da formação acadêmica até o final do percurso profissional, as competências podem se tornar obsoletas e, por essa razão, a adaptação deve ser constante na atuação profissional.

Para esta autora, em nichos de mercado cada vez mais diversificados – em que os bibliotecários podem atuar em agências de publicidade, departamentos jurídicos de empresas, escritórios de advocacia, editoras, bancos, provedores de internet, entre outros – é fundamental que em sua formação o profissional possa experimentar diferentes atividades interdisciplinares para garantir sua verdadeira especialização. Diante destas possibilidades, entende ser importante que estes profissionais adquiram competência técnica e pessoal em seu trabalho, ressaltando características como gestão e direção, além de habilidades em comunicação, expressão linguística, informática, atitudes pessoais e criativas.

Ferreira (2016) destaca, portanto, transformações quanto a flexibilidade de adaptação às mudanças constantes do mercado; em adquirir uma visão global e conhecimento da organização que lhe possibilite a integração completa do serviço de informação; em aprimorar a habilidade de comunicação, aprendendo a ouvir, transmitir informações e buscar *feedbacks*, bem como trabalhar com equipes multidisciplinares; por fim, considera importante o entusiasmo com seu compromisso em desenvolver serviços com excelência. Conclui assim, ao final de sua pesquisa, que a agregação, curadoria e referência são características essenciais para o bibliotecário em virtude de um mercado que exige crescentemente o aperfeiçoamento da sua competência pessoal e informacional (*information literacy*).

Mas qual é o papel da inovação nas tarefas dos bibliotecários? No contexto organizacional é típico que a inovação seja entendida sob a providência de melhorias ou desenvolvimento de algo novo com intuito de obter vantagens competitivas através de mudanças nos processos, produtos, gestão ou até mesmo nas ações estratégicas. Nesta perspectiva, entende-se a inovação como uma estrutura sistêmica que tem por objetivo obter resultados que possam ser realmente tangibilizados. Porém, estudos apontam outras características a respeito da inovação que precisam ser destacadas para melhor compreensão do termo.

A etimologia da palavra inovar tem suas raízes do latim *in+inovare*, que corresponde a “fazer novo”, modificar ou renovar. Christensen (2003) ressalta a inovação quanto a capacidade de sustentar ou romper com paradigmas tradicionais, compondo aos seus objetivos a melhoria do desempenho de algo para sua sustentação e permanência no mercado, ou para a criação de novos valores. Sobre estas premissas, pode-se salientar que a inovação deve corresponder ao bibliotecário como um fator que lhe possibilite não apenas posicionamento estratégico à competitividade, embora lhe seja substancialmente relevante, mas sobretudo estar preparado para romper com paradigmas, desenvolver novos valores e aprimorar seus serviços, produtos e processos. Sendo assim, se o bibliotecário adquirir em sua formação as habilidades e competências adequadas para promover soluções inovadoras, o futuro da disciplina poderá garantir estatísticas ainda mais precisas e seguras.

Resultados Expectáveis

Neste sentido, é possível mencionar uma disciplina de formação do profissional da informação desenvolvida por instituições de ensino superior na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação que está implementando ações com o uso do *Design Thinking* em Bibliotecas. A Information School da University of Washington está considerando na disciplina de quatro créditos código “LIS 598B – *Participatory Design in Libraries*”² experimentar ferramentas do *Design Thinking* para engajar os utilizadores no processo de *design* dos serviços oferecidos no setor infantil da Biblioteca Pública de Seattle-EUA (Kids Team SPL - Seattle Public Library-USA).

Além desta disciplina, Clarke (2017) que é da School of Information Studies da Syracuse University nos EUA, destaca em uma entrevista³ alguns exemplos de como o bibliotecário pode criar protótipos de serviços e produtos que serão oferecidos pelas bibliotecas por meio de técnicas e métodos provenientes do *Design Thinking* e cita como exemplo a Biblioteca Pública de Chicago – Chicago Public Library.

Por último, um outro exemplo de formação do profissional a ser destacado é o workshop *Design Thinking Drives Public Service Innovations*⁴ ministrado pelo designer Sheng-Hung Lee

² Special Topics – iSchool – University of Washington – Recuperado em, 10 de maio, 2019, de <https://ischool.uw.edu/programs/mlis/curriculum/special-topics>

³ Rethinking Librarianship as a Design Profession – Rachel Ivy Clarke Interview - Recuperado em, 10 de maio, 2019, de <https://ischoolonline.syr.edu/blog/rethinking-librarianship-as-a-design-profession/>

⁴ Design Thinking Drives Public Service Innovations - Redesign Shanghai Library Innovation Space – Sheng-Hung Lee, Recuperado em, 10 de maio, 2019, de <https://ixdc.org/act/1/schedule/149/?lang=en>

que interpreta a implementação de técnicas e métodos do *Design Thinking* na Biblioteca de Shanghai na China para prototipar com a ajuda dos utilizadores o *Innovation Space* deste local.

Por meio destas configurações, espera-se que o estudo tenha apontado aos bibliotecários as técnicas e as ferramentas eficazes do *Design Thinking* no desenvolvimento de competências que permitam gerar produtos e serviços inovadores e, com isso, poder reforçar a importância da implementação desta disciplina no currículo da sua formação. Que o trabalho também possa garantir reflexões relevantes e atualizadas a respeito da disciplina de biblioteconomia, encorajando com entusiasmo à prática de inovação diante dos contrastes e incertezas que a tecnologia da informação tem proporcionado hoje em dia. Ao final, que o *Design Thinking* possa ser encarado pelos bibliotecários como recurso essencial e vantagem competitiva, desempenhando sempre objetivos centrados nas pessoas de maneira colaborativa e multidisciplinar, apto a construir excelentes ambientes de aprendizagem, cultura, lazer e convivência.

BIBLIOGRAFIA

Beltagui, A. (2018). A design-thinking perspective on capability development: The case of new product development for a service business model, *International Journal of Operations & Production. Management*, 38(4), pp. 1041-1060.

Blakemore, M. (2018). Problem scoping design thinking and close reading: makerspaces in the school library. *Knowledge Quest*, 46(4), p. 66-69.

Burguillos, F. (2015). *Design Thinking for libraries: piensa el futuro de la biblioteca como lo haría un diseñador*. Barcelona. 2015. Recuperado em, 02 fev. 2019, de: <http://www.ub.edu/blokdebid/ca/node/617>.

Catiri, E. (2017). How might we... Ripensare la biblioteca con l'aiuto del design thinking. *AIB Studi*, 57(1), pp. 151-166. Recuperado em, 02 de fevereiro, 2019, de: <http://aibstudi.aib.it/article/view/11559>.

Christensen, C. (2003). *The innovator's dilemma*. Nova York: Harper Business Essentials.

Ferreira, D. T. (2016). As novas competências do profissional da informação bibliotecário: reflexões e práticas. In Ribeiro, A. C. M. L., e Ferreira, P. C. G. (Orgs.) *Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas*. (pp. 79-93). Brasília, DF: IPEA.

Franzato, C. (2011). O processo de inovação dirigida pelo design. Um modelo teórico. *Redige*, 2(1), 50-62. Recuperado em, 15 de janeiro, 2019, de https://www.academia.edu/2510909/O_processo_de_inovação_dirigida_pelo_design._Um_modelo_teorico.

Freeman, C., & Perez, C. (1988). Structural crises of adjustment, business cycles and investment Behaviour. In Dosi, Giovanni et al. *Technical change and economic theory*. (pp. 38-66). London New York: Printer Publishers.

Harari, Yuval Noah. (2018). *21 lições para o século 21*. (1ª ed.). São Paulo: Companhia das Letras.

Hassi, L., & Laakso, M. (2011). Making sense of design thinking. In T-M. Karjalainen, M. Korja, e M. Salimäki (Orgs.), *IDBM papers vol 1* (pp. 50-62). Helsinki: International Design Business Management Program, Aalto University.

Herrmann, C. (2017). A sinalização em Bibliotecas. In Santos, J. P. *Gestão ambiental em bibliotecas: aspectos interdisciplinares sobre ergonomia, segurança, condicionantes ambientais e estéticas nos espaços de informação*. (pp. 117-131). Porto Alegre: Editora da UFRGS.

Juliani, J. P., Cavaglieri, M., & Machado, R. B. (2016). Design Thinking como ferramenta para geração de inovação: um estudo de caso da Biblioteconomia Universitária da UDESC. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 6(2), 66-83.

Liedtka, J., & Ogilvie, T. (2011). *Designing for Growth: A Tool Kit for Managers*.

Prodanov, C. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico] : métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. (2. ed.). Novo Hamburgo: Feevale.

Ramírez, D. M. B., & Zaninelli, T. B. (2017). O uso do design thinking como ferramenta no processo de inovação em bibliotecas. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 22(49), pp. 59-74.

Santa Anna, J. (2016). A redefinição da biblioteca no século XXI: de ambientes informacionais a espaços de convivência, *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da informação*, 14(2), pp. 232-246.

Valentim, M. L. P. (2016). O Perfil das bibliotecas contemporâneas. In Ribeiro, A. C. M. L., e Ferreira, P. C. G. (Orgs.) *Biblioteca do século XXI : desafios e perspectivas*. (pp. 19-42). Brasília: Ipea.

Vianna, M., *et al.* (2012). *Design thinking: inovação em negócios*. Rio de Janeiro : MJV Press.

Vieira, R. M. (2014). *Introdução à teoria geral da biblioteconomia* (1.ed.). Rio de Janeiro: Interciência.