



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**CENTRO DE HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**  
**CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**ANA KARINE MARIANO PEREIRA**

***DESIGN THINKING* COMO ESTRATÉGIA DE INOVAÇÃO EM BIBLIOTECA  
ESCOLAR**

**FORTALEZA – CE**

**2020**

ANA KARINE MARIANO PEREIRA

*DESIGN THINKING* COMO ESTRATÉGIA DE INOVAÇÃO EM BIBLIOTECA ESCOLAR

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para conclusão da Monografia II.  
Área de concentração: Gestão.

Orientador: Prof. Dra. Maria Aurea Montenegro Albuquerque Guerra.

FORTALEZA - CE

2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

P489d Pereira, Ana Karine Mariano.  
Design thinking como estratégia de inovação em biblioteca escolar / Ana Karine Mariano Pereira. – 2020.  
54 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades,  
Curso de Biblioteconomia, Fortaleza, 2020.

Orientação: Profa. Dra. Maria Aurea Montenegro Albuquerque Guerra.

1. Design Thinking. 2. Inovação. 3. Biblioteca Escolar. I. Título.

CDD 020

---

ANA KARINE MARIANO PEREIRA

*DESIGN THINKING* COMO ESTRATÉGIA DE INOVAÇÃO EM BIBLIOTECA ESCOLAR

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para conclusão da Monografia II.  
Área de concentração: Gestão.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Profª. Dra. Maria Aurea Montenegro Albuquerque Guerra (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profª. Dra. Maria Giovanna Guedes Farias  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profª. Dra. Virgínia Bentes Pinto  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

## AGRADECIMENTOS

Por onde começar, são tantas pessoas as quais necessito agradecer e que sem elas, a jornada até aqui não teria sido possível ou realizada da forma como foi. Em primeiro lugar, agradeço a Deus por estar viva e tornar possível a concretização deste trabalho.

Um agradecimento muito especial para meus pais Edineuda e Luiz Antônio Pereira, meus maiores apoiadores e incentivadores nessa jornada que foi esta graduação, e minha irmã, Luana Mariano, pelo apoio e salvação em todos os momentos possíveis e impossíveis, obrigada família.

Agradeço também a Universidade Federal do Ceará e ao curso de biblioteconomia oferecido pelo departamento de Ciências da Informação. Fazer parte da instituição foi uma enorme dádiva e fruto de muito esforço. Obrigada pelo ensino de excelente qualidade, aprendi muito entre os muros da universidade e seus colaboradores, todos os professores do departamento ficaram marcados para a vida.

A Professora Dr. Áurea Montenegro, minha *diva da graduação* que ocupa um lugar muito especial no meu coração por ser uma excelente pessoa e profissional, e também pela excelente orientação, muito obrigada professora, por tudo, sem a senhora esse trabalho não seria tão empolgante quanto foi.

Aos professores participantes da banca examinadora: professora Giovanna Guedes (outra diva da graduação) a qual tenho muito apreço e admiro muito, obrigada por cada aula, aprendi muito com a senhora, e a professora Virgínia Bentes, aprendi muito com suas aulas de metodologia, obrigada pelas valiosas colaborações e sugestões.

Agradeço também a minhas colegas de graduação Senara de Sousa, Andrêza Hanna, Carla Noll, Jaqueline Gonçalves, Ana Célia e Alda Diniz, sem vocês essa jornada teria perdido a graça e não seria tão divertida e mais leve de seguir, agradeço por ter aprendido e crescido ao lado de cada uma de vocês, espero que nossos laços permaneçam para a vida.

Tudo sempre parece impossível até que seja  
feito.

*Nelson Mandela*

## RESUMO

Investigar o uso do *design thinking* na promoção de serviços e produtos na biblioteca escolar constitui-se como temática desta pesquisa, cujo objetivo é analisar o *design thinking* em sua estrutura e forma de aplicação em biblioteca escolar, identificando a relação entre inovação e biblioteca escolar, averiguando sua aplicabilidade e verificando o entendimento que os bibliotecários têm sobre o tema. Em relação à metodologia utilizou-se o método de pesquisa do tipo exploratória, embasada em uma pesquisa bibliográfica com o intuito de adentrar na temática da pesquisa. Como instrumento de coleta de dados, produziu-se um roteiro de entrevista a fim de dialogar com os bibliotecários do Brasil, mais especificamente os que fizeram uso do *design thinking*. Os dados obtidos por meio da entrevista foram analisados e interpretados a luz do referencial teórico desta pesquisa. Os resultados demonstram que o uso desta abordagem inovadora se mostra eficiente e eficaz trazendo benefícios para toda a unidade de informação, como o fortalecimento do espírito de equipe e melhores produtos e serviços oferecidos aos usuários. Conclui-se que a aplicabilidade do *design thinking* se estende a qualquer ambiente de trabalho e os bibliotecários devem se beneficiar do uso de tal metodologia.

**Palavras-chave:** *Design Thinking*. Inovação. Biblioteca Escolar.

## **ABSTRACT**

Investigating the use of design thinking in the promotion of services and products in the school library is the theme of this research, whose objective is to analyze design thinking in its structure and form of application in the school library, identifying the relationship between innovation and the school library, investigating its applicability and verifying the understanding that librarians have on the subject. Regarding the methodology, the exploratory research method was used, based on a bibliographic research in order to enter the research theme. As an instrument of data collection, an interview script was produced in order to dialogue with librarians in Brazil, more specifically those who used design thinking. The data obtained through the interview were analyzed and interpreted in the light of the theoretical framework of this research. The results demonstrate that the use of this innovative approach proves to be efficient and effective, bringing benefits to the entire information unit, such as the strengthening of team spirit and better products and services offered to users. We conclude that the applicability of design thinking extends to any work environment and that librarians should benefit from the use of such methodology.

**Keywords:** Design Thinking. Innovation. School Library.



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Anos de atuação profissional .....	34
Gráfico 2 – Local de atuação .....	35
Gráfico 3 – Região geográfica .....	36
Gráfico 4 – Contato com o <i>design thinking</i> .....	42
Gráfico 5 – Tempo de uso do <i>design thinking</i> .....	43

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Atividades com base nos objetivos .....	31
Quadro 2 – Entendimento sobre inovação .....	36
Quadro 3 – Uso da inovação na biblioteca escolar .....	38
Quadro 4 – Formas de inovação utilizada .....	40
Quadro 5 – Habilidades e competências necessárias para aplicação do <i>design thinking</i> .....	44
Quadro 6 – Mudanças após o uso do <i>design thinking</i> .....	45
Quadro 7 – Avanços após o uso do <i>design thinking</i> .....	46

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IFLA	<i>International Federation of Library Associations and Institutions</i>
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
BE	Biblioteca Escolar
PCN	Parâmetros Curriculares Nacionais
DT	<i>Design Thinking</i>
IDEO	IDEO é uma empresa internacional de design e consultoria em inovação, fundada em Palo Alto, California, em 1991
ONGS	Organização Não Governamental
SXSW   EDU	O SXSW EDU é um componente da família de conferências e festivais <i>South by Southwest</i> ® (SXSW®)
CEDOC	Centro de Documentação
BRAPCI	Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

## SUMÁRIO

1	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
2	<b>ABORDAGEM TEÓRICA SOBRE A BIBLIOTECA ESCOLAR</b> .....	15
2.1	<b>A concepção da biblioteca escolar</b> .....	16
2.1.1	<i>No âmbito internacional</i> .....	18
2.1.2	<i>No âmbito nacional</i> .....	19
2.2	<b>A biblioteca escolar na contemporaneidade</b> .....	20
3	<b>O <i>DESIGN THINKING</i> NO CONTEXTO DA BIBLIOTECA ESCOLAR</b> .	22
3.1	<b>Entendendo o <i>design thinking</i></b> .....	23
3.2	<b>Fases do <i>design thinking</i></b> .....	24
3.2.1	<i>Finalidades e vantagens</i> .....	25
3.3	<b>Aplicabilidade do <i>design thinking</i></b> .....	26
4	<b>METODOLOGIA</b> .....	31
5	<b>INTERPRETAÇÃO DOS DADOS</b> .....	34
5.1	<b>Perfil profissional</b> .....	34
5.2	<b>Percepção sobre a inovação e biblioteca escolar</b> .....	36
5.3	<b>Aplicabilidade do <i>design thinking</i></b> .....	42
6	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	48
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	50
	<b>APÊNDICE A –</b> .....	53

## 1 INTRODUÇÃO

Dado a importância de estar sempre inteirado sobre acontecimentos globais devido à alta rotatividade de informações, as corporações empenham-se em se manter atualizadas a todo instante e buscam inovar para sobressair entre as inúmeras concorrentes de mercado.

Inúmeras definições para a palavra inovação são conceituadas por diversos autores. Chibás, Pantaleón e Rocha (2013, p. 18) apontam que “inovação é uma palavra derivada da palavra latina “*innovātus*”, in, significando “movimento para dentro” mais o adjetivo “*novus*”, significando novo. Assim, inovação é o movimento em busca do novo.”

Dentre as muitas técnicas e metodologias usadas, o *design thinking* (DT) surge como uma abordagem inovadora e de aplicação simplificada para uso nas organizações, podendo também ser utilizado em contextos pedagógicos, entre eles a biblioteca escolar (BE).

Abordagem relativamente nova, o *design thinking* vem ganhando destaque entre as organizações por sua forma simplificada de aplicação. Os primeiros relatos acadêmicos da palavra remetem a década de 90, no artigo do professor Richard Buchman. Nele, o autor explana o conceito e natureza do design não apenas como disciplina, mas, também, um conceito com sentido em outras áreas, onde era possível unificá-las e aplicar uma abordagem usada para resolver problemas em qualquer espaço. (BUCHANAN, 1992)

Cardoso (2013) relata que o *design* nasceu na primeira fase da Revolução Industrial em meados do século XVIII e fim do século XIX. Seu propósito era pôr ordem na desordem relativa ao mundo industrial, onde ocorreu o surgimento do sistema de fábricas na Europa e Estados Unidos.

De modo conciso, o *design thinking* é a forma do design de pensar, onde a lógica e criatividade são usadas como estratégias para melhor atender as demandas de seus usuários. Em sua execução, a solução é pensada em conjunto, onde a equipe é levada a dar sua opinião, o que gera motivação e engajamento por parte desses, uma vez que para o *design thinking* quanto mais ideias forem geradas, melhor.

Ele é uma ferramenta flexível, eficaz e acessível que pode ser então: utilizada em qualquer ambiente onde o desejo de inovação para fazer a diferença, esteja presente. A sua execução passa por três fases, sendo elas: inspiração, idealização e implementação. Seu objetivo é entender o feedback do usuário e a partir disso, criar ou otimizar novos recursos com maior assertividade.

Nele, os relacionamentos de equipe são fortalecidos, além do exercício da empatia, já que é preciso entender as necessidades dos usuários para poder atendê-las. Além disso, no

*design thinking* há uma margem de segurança na implementação de produtos e serviços, uma vez que é feito um teste das soluções para averiguar se elas são de fato executáveis e viáveis.

Assim como os demais espaços de atuação profissional, a biblioteca também é uma organização e está se adaptando a esse novo meio exigido pelo mercado: o da inovação, do buscar se reinventar procurando melhorias, portanto, ela também pode e deve se utilizar do *design thinking* como forma de se inovar buscando melhorias para seus usuários.

No Brasil, o uso da metodologia entre bibliotecários mostra-se promissor, Ramírez e Zaninelli (2017, p. 61) comentam que o tema: “tem se tornado uma ferramenta poderosa no que tange a melhoria do processo de inovação e de enfoque estratégico nestas instituições, devolvendo para as mesmas um ambiente diferente e chamativo para o público-alvo”, assim sendo, vê-se aqui um espaço onde o presente tema pode ser explorado e melhor compreendido.

Diante do contexto citado, busca-se investigar como o *design thinking* pode ser utilizado para a melhoria nos serviços e produtos da biblioteca escolar. Para tal, construiu-se os seguintes objetivos, sendo o objetivo geral: analisar o *design thinking* em sua estrutura e forma de aplicação em biblioteca escolar, e os específicos: identificar as relações entre inovação e biblioteca escolar; averiguar a aplicabilidade do *design thinking* em biblioteca; e verificar o entendimento que os bibliotecários têm do *Design Thinking*.

Para fins da pesquisa, foi empregado o método exploratório com abordagem do tipo qualitativa. A pesquisa bibliográfica foi utilizada para a construção do referencial teórico e como instrumento de coleta de dados foi aplicado uma entrevista com roteiro, seus pormenores são melhores delimitados na seção quatro.

Após a seção introdutória onde é explanado a delimitação do tema, a questão central e os passos da investigação, temos a seção dois, onde é discorrido sobre a abordagem teórica da biblioteca escolar, em que é explanado a sua concepção no âmbito nacional e internacional. Podemos ver que as bibliotecas escolares surgiram como centros de apoio as ações desenvolvidas pela escola e continua com esse objetivo.

Há um amparado de suas características e parâmetros apontados pela Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) e Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), além de seus objetivos, produtos e serviços. Também é mostrado uma visão geral da biblioteca escolar no contexto contemporâneo e alguns exemplos de como ela está sendo executada no território nacional.

Na seção três é estabelecido um entendimento sobre o *design thinking* e suas contribuições para as bibliotecas escolares. A partir desse tópico, é possível entender o *design thinking*, suas fases e finalidades assim como sua aplicabilidade. Por fim, é destacado como ele

pode ser usado no contexto da biblioteca escolar, apontando exemplos e vantagens do seu uso.

A seção seguinte traz a análise dos dados coletados, esses foram distribuídos em três etapas para melhor entendimento. No primeiro deles, é mostrado o perfil profissional dos profissionais entrevistados, mencionando a situação de quem usa a metodologia em sua unidade de informação. Na segunda parte, é analisada a percepção sobre inovação e a biblioteca escolar na visão dos entrevistados e por fim, a aplicabilidade do *design thinking*, onde pode-se ver o relato das ações resultantes do uso da metodologia, assim como as habilidades necessárias, segundo os entrevistados, para a realização do *design thinking*.

## 2 ABORDAGEM TEÓRICA SOBRE A BIBLIOTECA ESCOLAR

Configurada como espaço de aprendizagem e centro de difusão e produção do saber, a biblioteca ocupa ou deveria ocupar um lugar de destaque nas escolas, visto que “[...] além de oferecer livros literários e outros recursos aos professores e alunos para pesquisa, ainda oferece atendimento com qualidade se for bem estruturada, organizada.” (ROSA, 2014, p. 14)

Em sua publicação que contempla as diretrizes para biblioteca escolar, a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), um organismo internacional e principal representante de interesses dos serviços de bibliotecas assim como de seus usuários, sendo a voz global da biblioteca e do profissional da informação, ressalta que, “[...] as bibliotecas escolares em todo o mundo, na sua variedade, partilham um objetivo comum: o reforço do “ensino e aprendizagem para todos.” Por essa razão, os profissionais da biblioteca escolar defendem a igualdade de oportunidades para todos.” (IFLA/UNESCO, 2015, p. 15)

Assim com as demais bibliotecas, a biblioteca escolar também possui usuários específicos. “Os grupos-alvo da promoção de serviços de biblioteca são o diretor e os outros membros da administração da escola, chefes de departamento, professores, alunos e pais.” (IFLA/UNESCO, 2016, p. 35) ou seja, todos aqueles que fazem parte da escola, independente da sua instância dentro da instituição.

A IFLA juntamente com a UNESCO apresentam no Manifesto para Biblioteca Escolares (2016, p. 02 e 03.) os objetivos da BE, sendo eles:

- apoiar e intensificar a consecução dos objetivos educacionais definidos na missão e no currículo da escola;
- desenvolver e manter nas crianças o hábito e o prazer da leitura e da aprendizagem, bem como o uso dos recursos da biblioteca ao longo da vida;
- oferecer oportunidades de vivências destinadas à produção e uso da informação voltada ao conhecimento, à compreensão, imaginação e ao entretenimento;
- apoiar todos os estudantes na aprendizagem e prática de habilidades para avaliar e usar a informação, em suas variadas formas, suportes ou meios, incluindo a sensibilidade para utilizar adequadamente as formas de comunicação com a comunidade onde estão inseridos;
- prover acesso em nível local, regional, nacional e global aos recursos existentes e às oportunidades que expõem os aprendizes a diversas idéias, experiências e opiniões;
- organizar atividades que incentivem a tomada de consciência cultural e social, bem como de sensibilidade;
- trabalhar em conjunto com estudantes, professores, administradores e pais, para o alcance final da missão e objetivos da escola;
- proclamar o conceito de que a liberdade intelectual e o acesso à informação são pontos fundamentais à formação de cidadania responsável e ao exercício da democracia;
- promover leitura, recursos e serviços da biblioteca escolar junto à comunidade escolar e ao seu derredor.



Para o cumprimento de tais objetivos, a biblioteca escolar possui produtos oferecidos a seu público. Estes podem ser diversos e são resultado de um trabalho feito pela equipe da biblioteca. Duarte, Vieira, Silveira e Lopes (2015), listam alguns desses produtos, sendo eles: materiais bibliográficos como livros, periódico, folder e recurso em braile, de multimídia podendo ser texto falado, videotexto e audiolivro, recursos como computador, base de dados, material informativo do tipo panfleto, clipagem, manuais, catálogo, inventário e cartilha. Esses são alguns dos possíveis produtos de informação que podem ser desenvolvidos para o atendimento de seus usuários.

Assim como os produtos, a biblioteca escolar também oferece diversos serviços para atender as necessidades da sua comunidade. A IFLA/UNESCO (2016, p. 23) afirma que os serviços da BE incluem:

- formação profissional para o corpo docente (por exemplo, sobre leitura e literacia, tecnologia, processos de investigação e pesquisa);
- um programa estimulante de literatura/leitura tendo em vista o sucesso educativo, o prazer e enriquecimento pessoal;
- aprendizagem baseada em investigação e desenvolvimento da literacia da informação;
- colaboração com outras bibliotecas (públicas, governamentais, de recursos comunitários).

Portanto, podemos afirmar que a biblioteca escolar se articula de meios para melhor atender seu público e para isso, ela precisa oferecer produtos e serviços de qualidade que atendam às necessidades de seus usuários. Em vista disso, a BE necessita utilizar formas para a sua manutenção e melhoria, uma delas sendo a inovação. Para entender como a inovação pode ser utilizada na BE, primeiramente devemos entender a noção de biblioteca escolar e como ela se constituiu tanto no nível internacional como nacional, tema abordado com maior abrangência no tópico que segue.

## **2.1 A concepção da biblioteca escolar**

De forma geral, na contemporaneidade, a biblioteca escolar é definida como local inserido dentro das escolas que funcionam como incentivo à leitura, ao pensamento crítico e como apoio as atividades pedagógicas, sendo fundamental na formação do aluno. Segundo a IFLA (2016, p. 19) a biblioteca escolar é definida como

[...] um espaço de aprendizagem físico e digital na escola onde a leitura, pesquisa, investigação, pensamento, imaginação e criatividade são fundamentais para o percurso dos alunos da informação ao conhecimento e para o seu crescimento pessoal, social e cultural. Este lugar físico e digital é designado por vários termos (por exemplo, centro de mediação, centro de documentação e informação, biblioteca/

centro de recursos, biblioteca/ centro de aprendizagem), mas biblioteca escolar é o termo mais utilizado e aplicado às instalações e funções.

Apesar da visão contemporânea definir a biblioteca como local vivo, nem sempre ela foi considerada como tal. Por muitos anos a biblioteca era um lugar de guarda de livros, e concentrava-se em mosteiros. Com o passar do tempo essa definição se modificou e a biblioteca passou a ser encarada não apenas como um espaço de guarda de livros, mas também um local de aprendizagem e troca de ideias.

Diversos autores apontam um conceito para biblioteca, em geral a definem como local onde é organizado materiais de diferentes suportes, colocados para disposição de um público, podendo ser públicas ou particulares tendo como objetivo propiciar o acesso a informações que sejam úteis para seus usuários. Campello (2008, p. 18) explica com base no PCN (Parâmetros Curriculares Nacionais) que a biblioteca escolar é um:

[...] lugar de aprendizagem permanente, um centro de documentação onde se encontrem informações que irão responder aos questionamentos levantados dentro das diversas áreas curriculares. Incentivando atividades mentais de problematização e envolvendo a desestabilização de alguns conhecimentos prévios dos alunos, que deverão conscientizar-se da insuficiência de determinados modelos para explicar um fenômeno, a biblioteca fornece, através de um acervo rico e bem formado, oportunidades para que os alunos reconstruam ou ampliem esses modelos.

Ou seja, a biblioteca é um espaço onde é possível o crescimento e cultivo da aprendizagem, já que fornecem materiais que possibilitam esse desenvolvimento. Essa afirmação, apenas ressalta a definição de que as bibliotecas são locais de propagação do saber e vão muito além do guardar livros, tendo um papel essencial na vida do público a que serve.

O que diferencia as bibliotecas entre si, são vários fatores como o público que atende, sua função, acervo, dentre outras. Assim, o que distingue a biblioteca escolar (BE) das demais são as seguintes características, apontadas pela IFLA (2015, p. 20) nas diretrizes para biblioteca escolar:

Ter um bibliotecário qualificado com educação formal em biblioteconomia escolar e em ensino em sala de aula. [...] Disponibiliza uma coleção diversificada de alta qualidade para o seu público-alvo (impressa, multimídia, digital) que apoia o currículo formal e informal da escola, incluindo projetos individuais e de desenvolvimento pessoal. Tem uma política explícita e um plano de crescimento e desenvolvimento contínuo.

Dessa forma, vemos que a biblioteca escolar funciona como um espaço de apoio as práticas pedagógicas, oferecendo meios de desenvolvimento para os alunos visando a maior desenvoltura da leitura, investigação, pensamento crítico, imaginação, criatividade dentre outros diversos âmbitos, estando relacionada a uma educação de qualidade, além do crescimento pessoal e cidadão dos discentes para exercer direitos e deveres como ser social e

cultural. Desde seus primórdios até a atualidade, a biblioteca escolar passa por inúmeros momentos e sofre alterações com o passar dos anos. Seu uso e conceito foi se modificando tanto a nível nacional como internacional, esse assunto é explanado nos subtópicos a seguir.

### ***2.1.1 No âmbito internacional***

As primeiras bibliotecas que se tem registro, eram formadas por coleções de placas de argila e documentos de papiro, tendo seu acesso restrito a um número limitado de usuários, eram da Mesopotâmia e do Egito. A criação da biblioteca escolar pode ser atribuída a Aristóteles, onde em Atenas na fundação de um Liceu, pela primeira vez, instituiu uma ligação entre escola e a biblioteca. Sua intenção era juntar sábios e alunos nesse espaço, junto de coleções científicas para o progresso da ciência. (DIAS, 2007) Sendo a biblioteca de Alexandria criada posteriormente por Demétrio de Falero ajudado por Ptolomeu como expansão do projeto de Aristóteles.

Logo após, os árabes foram responsáveis por estabelecerem numerosas bibliotecas, acessíveis tanto a professores quanto a estudantes e continham manuscritos gregos, traduções em árabe e também livros da ciência árabe. “Cada cidade tinha a sua própria biblioteca onde todos podiam consultar os livros ou mesmo requisitá-los.” (VELHO; ROMÃO; PAIS; BATOQUE, 2003)

Chegando na Idade Média, as bibliotecas concretavam-se nos mosteiros e conventos, onde os manuscritos eram conservados, lidos, copiados, traduzidos e ilustrados. Suas coleções eram consideradas de grande volume, e eram usadas por eruditos que se dedicavam também ao ensino nas escolas monarcas e conventuais. Com o renascimento, as bibliotecas ganham um novo perfil, deixando de ser do tipo monárquica e passam a vincula-se ao desenvolvimento de instituições de ensino como as universidades. (VIANA, 2014)

Com a imprensa de Gutemberg, no século XVI, a biblioteca moderna é constituída, onde os livros para o uso do público, foi possível, uma vez que, pela primeira vez, era exequível a produção de livros em grandes quantidades e a preço mais reduzido. Daí, começam a emergir algumas grandes bibliotecas universitárias, como Bodleiana em Oxford.

Confirme Dias (2007, p. 26),

No século XVIII vão surgir as grandes bibliotecas nacionais. Nasce, em 1712, a Biblioteca Nacional Espanhola, em Madrid, constitui-se a biblioteca do Museu Britânico, em Londres que, com a aquisição da biblioteca de George III se torna numa das maiores e mais importantes bibliotecas do mundo.

É apenas com a Revolução Francesa que a biblioteca passa do conceito de espaço fechado, privilegiado, para um local de serviço público e coletivo. Em 1800, é fundada a Biblioteca do Congresso nos Estados Unidos. Em 1862 é formada a partir da biblioteca real do Museu Rumyantsev a Biblioteca Lenine em Moscovo, que foi reorganizada em 1925. Já em 1905, abre a primeira biblioteca pública na China. (VELHO, 2003) Com o passar dos anos, de forma gradual, a sociedade passa a dispor de novos espaços para a conservação e circulação de livros, especializando-se conforme o público a que serve.

No âmbito nacional, a realidade se mostra diferente. As bibliotecas tem sua origem remetida à esfera religiosa, devido ao fato de ser implementada pelos colonos portugueses, que possuíam um forte vínculo com a Igreja. Essa temática é tratada com maior profundidade no tópico subsequente.

### ***2.1.2 No âmbito nacional***

No Brasil, a biblioteca tem sua origem no período colonial. A criação das primeiras bibliotecas se deu com a chegada dos jesuítas. (SALA; MILITÃO, 2017) Essas bibliotecas eram de conventos, onde o acervo era utilizado para ensinar os índios e os filhos dos colonos. Entretanto, a instituição escola apenas “[...] foram criadas com a lei de 15/10/1827 para ensinar a ler, a escrever, a aritmética e a religião, privilegiando-se as leituras da Constituição do Império e a História do Brasil.” (VÁLIO, 1990, p. 16)

Outras ordens religiosas também começaram a se instalar no Brasil no século XVII. Juntamente com seus colégios, também se estruturaram suas bibliotecas escolares com acervo adequado para seus usuários. Assim sendo, podem ser destacadas, além dos jesuítas, as ordens dos franciscanos, beneditinos e carmelitas, que chegaram já em meados do século XVII (ou mesmo que tenham seus registros atestados a partir desse século). (CARVALHO SILVA, 2010, p. 23-24)

Por volta do século XIX, os colégios religiosos perdem sua força e os conventos são fechados. Isso implica diretamente nas bibliotecas escolares, uma vez que sua existência estava atrelada aos colégios, e quando esses são fechados, as forças das bibliotecas já não muito bem estabelecidas, se enfraquecem ainda mais.

A partir daí, novas escolas surgem com o foco na educação do ensino formal. No final de século XIX e início do século XX as bibliotecas ganham uma nova roupagem e quem ganha destaque são as bibliotecas escolares dos colégios privados, uma vez que lá estudavam a elite brasileira: grandes agricultores, empresários, comerciantes e intelectuais, dentre outros.

(CARVALHO SILVA, 2011) Do modo como é conhecida, as bibliotecas escolares foram tecidas a partir de 1880. Válio (1990, p. 18) relata que,

A criação de bibliotecas escolares, no sentido hoje entendido, começou a acontecer no país com a fundação das escolas normais. A primeira a ser criada foi a Biblioteca da Escola Normal Caetano de Campos, São Paulo, em 30 de junho de 1880 e, anos depois, em 16 de junho de 1894, inaugura-se a Biblioteca do Ginásio do Estado da Capital (INL, 1944) As bibliotecas escolares das escolas normais foram surgindo até 1915, sendo as décadas de 30 e 40 reservadas à criação das bibliotecas dos ginásios estaduais.

Seu destaque, entretanto, aparece apenas no século XX. Sua legitimação no sistema de ensino é feita com a reformas do ensino que foram realizadas por Fernando de Azevedo (1927-1930) e Anísio Teixeira (1931-1935). As Leis Orgânicas Federais do Ensino Primário e do Ensino Normal é instituída em janeiro de 1946. Assim, percebe-se que nas décadas de 30 e 40 do século XX a biblioteca escolar participa no processo de reforma da educação tendo um papel de relevância sendo construído.

Em 2010 é decretado e sancionada a Lei Nº 12.244 de 24 de maio de 2010 que segundo o Art. 1º, obriga todas as instituições de ensino públicas e privadas de todos os sistemas de ensino do País conterem bibliotecas com um acervo de no mínimo um livro para cada aluno matriculado, portanto tornado a biblioteca uma obrigatoriedade em todo território nacional.

Pode-se ver que, com a Lei Nº 12.244 há uma tentativa de valorização da BE, em razão de a ela não ser dado seu devido valor ao longo dos anos. Na prática, percebe-se que muitas escolas não possuíam uma biblioteca e quando a possuíam, essas são precárias e sequer possuem um livro para cada aluno. (CAMPELLO; CALDEIRA; ALVARENGA; SOARES, 2012) Na contemporaneidade há uma tentativa de conferir destaque a BE, atividade essa que ainda não é atingida na realidade da maioria das bibliotecas escolares brasileiras, esse tema é enunciado com maior clareza no tópico 2.2.

## **2.2 A biblioteca escolar na contemporaneidade**

Sabemos que, no contexto do século XXI, as bibliotecas escolares não atingem os critérios estabelecidos tanto pela literatura como pelos órgãos regulamentadores. Para comprovar esse cenário, Bernadete Campello, Caldeira, Alvarenga e Soares (2012), realizou um levantamento de diagnósticos sobre bibliotecas escolares brasileiras no período de 1979 a 2011, totalizando dezoito diagnósticos, com o objetivo de obter uma visão a respeito das condições das bibliotecas escolares brasileiras.

Seus resultados mostram que poucas escolas tem o local próprio, a maioria divide o espaço com outras atividades da escola, seu acervo é majoritariamente precário não sendo adequado aos usuários, nem na quantidade e muito menos na qualidade, não atende os parâmetros da UNESCO e IFLA, não sendo passível para atendimento das demandas e necessidades das bibliotecas.

A maior parte do acervo constitui-se de livros didáticos e o material é majoritariamente bibliográfico tendo pouca diversidade de outros materiais. Muitas não têm registro do material, ou seja, sistema de gerenciamento, sendo a maior forma de aquisição a doação. Campello, et. al. (2012), atrela isso ao pequeno número de responsáveis com formação em biblioteconomia, presença constante do professor readaptado a frente de tais bibliotecas e falta de treinamento da equipe.

Os serviços que aparecem com maior destaque referem-se à consulta, orientação bibliográfica, levantamento bibliográfico e empréstimo domiciliar, muitos não permitindo o empréstimo doméstico. Percebe-se aqui que as bibliotecas escolares não têm a devida atenção merecida para o desempenho da sua função no seu modo de excelência, “[...] a biblioteca escolar é um mecanismo ativo no processo de ensino-aprendizagem e não deve ser vista apenas como um apêndice nas escolas, mas, como parte indispensável ao projeto pedagógico.” (ROSA, 2014, p. 16-17)

Destaca-se também o papel da biblioteca escolar como o de “[...] colaborar para uma educação democrática integral, alcançada por meio de atividades que levem o educando à formação do senso de responsabilidade, cidadania e capacidade de autorrealização.” (ROSA, 2014, p. 15) Para isso, é necessário o uso de ferramentas que possibilitam a desenvoltura de tal papel onde a possibilidade de inovação seja possível.

Cavalcanti (2003, p. 28) acentua que “[...] é fundamental transformá-la em biblioteca viva, participativa e promotora do saber. E, ainda, num sistema aberto e dinâmico, que sofre mudanças rápidas e constantes devido às variáveis ambientais, ou seja, as internas e externas.” Ou seja, um local onde novas ideias estão sempre circulando, tendo a necessidade de estar sempre atualizado buscando novas formas de manter e atrair usuários.

A inovação nesse tipo de biblioteca é uma estratégia que se faz necessária. Assim como as demais organizações, elas necessitam se atualizar, pois também possuem o encargo de buscar melhorias. Uma das formas de se desenvolver a inovação é o *design thinking*, prática adotada pelas organizações para soluções de problemas de forma conjunta. O *design thinking* nada mais é do que a forma do design de pensar para a solução de problemas, esse assunto será explorado no tópico seguinte.

### 3 O *DESIGN THINKING* NO CONTEXTO DA BIBLIOTECA ESCOLAR

Tendo em vista um mundo globalizado onde a necessidade de se estar atualizado é constante, as organizações percebem a imprescindibilidade de se estar inteirado e buscam cada vez mais novas formas de abordagem e inovação. Sabendo-se que o cenário atual é “[...] um ambiente altamente conectado, dinâmico e complexo em seus diversos aspectos” (SANTOS *et al.*, 2017, p. 28), visto como uma ferramenta de inovação, o *design thinking* é utilizado com esse propósito, de buscar mudanças e novas formas de abordagem.

Tim Brown (2008, p. 03) ressalta que o *design thinking* é de caráter inovador, uma ferramenta poderosa, eficaz e acessível, que pode ser integrado a todos os aspectos dos negócios e da sociedade, onde indivíduos e equipes podem utilizar para gerar ideias inovadoras, que quando implantadas fazem a diferença.

Por ter esse caráter inovador e não ser uma metodologia engessada, o *design thinking* pode ser utilizado em diversos ambientes, um deles sendo as bibliotecas. Como destacado anteriormente, sabe-se que as bibliotecas nem sempre possuem os recursos necessários para atender os parâmetros estabelecidos pela IFLA. Assim sendo, (IDEO, 2017, p. 05)

Apesar de vitais, muitas bibliotecas permanecem subutilizadas e têm orçamentos e recursos limitados. Os desafios enfrentados pelos bibliotecários são reais, complexos e variados. Em face à rápida evolução no panorama da informação, bibliotecários precisam de novas respostas, que exigem novas perspectivas, ferramentas e abordagens.

Desse modo, nota-se que a biblioteca pode e deve se utilizar do *design thinking* como forma de se inovar e se reinventar buscando melhorias para seus usuários, visto que ele estimula a produção de ideias com o objetivo de alcançar soluções criativas para os problemas, e tem o propósito de transformar desafios em oportunidades de forma inovadora. O *Design Thinking* consiste, basicamente, em construir um contexto real do problema, ou seja, como ele é e gerar soluções utilizando-se dos recursos disponíveis. (SANTOS *et al.*, 2017)

A fim de compreender a sua aplicação em bibliotecas escolares, é preciso primeiro entender como o *design thinking* se estrutura e funciona, além de suas formas e locais de aplicação, tema esse abordado nos subtópicos a seguir.

### 3.1 Entendendo o *design thinking*

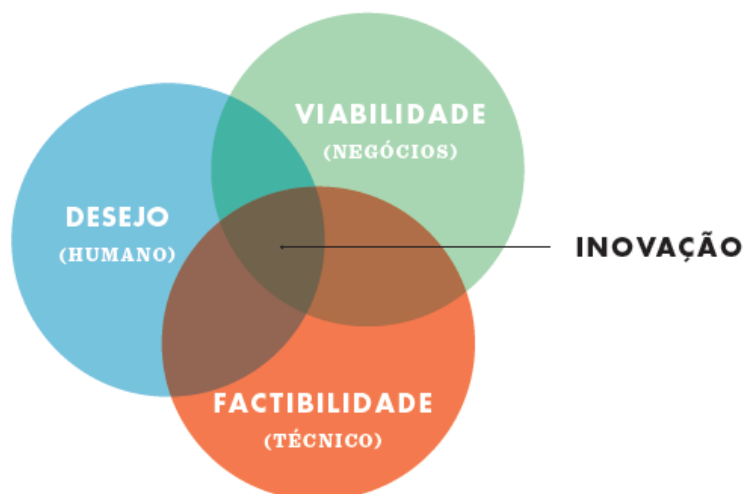
A expressão *design thinking* é recente, o primeiro uso da palavra foi feito por acadêmicos na década de 90, mencionado pela primeira vez em um artigo científico em 1992, intitulado *Wicked Problems in Design Thinking*, escrito pelo renomado professor Richard Buchman da Universidade de Carnegie Mellon, sendo popularizada pela IDEO, empresa de design e inovação fundada em 1991 em Palo Alto. (PINHEIRO; ALT, 2011)

O *Design Thinking* nada mais é do que uma das formas de inovação, que se utiliza da criatividade, feita a partir da junção de ideias, e tem o usuário como foco principal. “O design thinking se baseia em nossa capacidade de ser intuitivos, reconhecer padrões, desenvolver ideias que tenham um significado emocional além do funcional, nos expressa em mídias além de palavras ou símbolos.” (BROWN, 2008, p. 04)

Nele, há três fases básicas em que todo projeto deve passar, essas são inspiração, idealização e implementação. Onde, “inspiração é sobre a elaboração de um desafio de design e a descoberta de novas perspectivas e oportunidades. Ideação é sobre gerar ideias e como fazê-las tangíveis. Iteração é sobre a experimentação contínua com base no feedback do usuário.” (IDEO, 2017, p. 10).

As soluções de DT acontecem quando há a junção entre desejo, viabilidade e factibilidade, nesse ponto acontece a inovação, que se encontra exatamente na interseção desses três fatores, como mostra a Figura 1. Ou seja, “[...] quando a solução é desejável, financeiramente viável e tecnologicamente factível, a inovação acontece já que esses fatores coexistem.” (IDEO, 2017, p. 7).

**Figura 1 – *Design thinking***



**Fonte:** IDEO (2017, p. 7)



Portanto, a partir da Figura 1, podemos dizer que “[...] mais do que uma metodologia, *Design Thinking* é um novo jeito de pensar e abordar problemas. Um novo modelo mental.” (PINHEIRO; ALT, 2011, p. 05). É um jeito de pensar, onde deve-se ser intuitivo ao reconhecer padrões para construir ideias, onde é possível expressar-se por meio de uma ação, em que se abraça o desconhecido, como podemos observar nas seções que seguem.

### 3.2 Fases do *design thinking*

Como explanado no tópico anterior, o processo de *Design Thinking* é composto por três fases, demonstrado na Figura 2. Onde a inspiração pode ser vista como o problema ou a oportunidade que motiva a busca por soluções; a *idealização*, diz respeito ao processo de produzir, desenvolver e testar ideias; e a *implementação*, onde o projeto ganha vida e chega ao seu usuário final. Em seu desenvolvimento, o projeto pode passar por tais fases quantas vezes forem necessárias, à medida que a equipe achar preciso. (BROWN, 2008, p. 16)

**Figura 2 – O Processo de *design thinking*.**



**Fonte:** (IDEO, 2017, p. 09)

Na fase de inspiração é onde acontece os insights, ou seja, um olhar aprofundado na situação onde o problema está localizado. Nessa fase deve-se explorar, descobrir e escutar os usuários para entendê-los e interpretar o que se absorveu da situação. A empatia é um ponto muito importante, uma vez que é preciso se colocar no lugar do outro para entender seu problema e defini-lo. Dessa forma, (IDEO, 2017, p. 26)

A fase de inspiração refere-se a escutar, observar e estar aberto para o inesperado. Embora possamos, às vezes, pensar sobre a inspiração a partir de algo que acontece conosco, inspiração no Design Thinking é uma exploração ativa com direito a

preparação. A fase de inspiração irá capacitá-lo com novas experiências e perspectivas e lhe dará uma grande base para as próximas etapas do projeto.

Em suma, “[...] a fase de insight que ajuda a lançar um projeto é, portanto, tão crítica quanto a fase posterior de engenharia e devemos coletar esses insights onde quer que os encontremos.” (BROWN, 2008, p. 39) Essa parte é uma das mais importantes, uma vez que é nela onde a imersão acontece, onde o *design thinking* consegue ter uma melhor percepção da situação e a partir dela ter ideias criativas e inovadoras.

Na fase seguinte, acontece a ideação, nela há a idealização, criação e prototipagem de ideias. Após aprendido com os insights, é necessário expressá-lo em ideias. Conforme Vianna (2012 p. 101)

A fase de ideação geralmente se inicia com a equipe de projeto realizando Brainstormings (uma das técnicas de geração de ideias mais conhecidas) ao redor do tema a ser explorado e com base nas ferramentas. Em seguida, monta-se uma ou mais sessões de cocriação com usuários ou equipe da empresa contratante, dependendo da necessidade do projeto. As ideias geradas ao longo desse processo são capturadas em Cardápios de Ideias que são constantemente validadas em reuniões com o cliente utilizando, por exemplo, uma Matriz de Posicionamento ou em Prototipações.

Aqui, é feito o uso de quadros e post-its, onde são escritas as ideias e dispostas em um quadro para se ter uma ideia de tudo que surge e selecionar os que mais se adequam a realidade e são viáveis de execução. É importante que o máximo de ideias sejam explorados, neste contexto, qualidade é trocada por quantidade, pois quanto mais ideias, melhor será. (BROWN, 2008)

Na iteração acontece a fase de testes, onde é implementado o projeto com o intuito de uma experimentação, para sentir como os usuários reagem. A interação é “[...] sobre a experimentação contínua com base no feedback do usuário. Eu tenho um protótipo. Como posso testá-lo e melhorá-lo com os usuários?” Assim, consegue-se observar os pontos fortes e fracos necessários para a evolução do projeto. (IDEO, 2017, p. 10) Todas essas fases são executadas com uma finalidade, e serão exploradas no subtópico 3.2.1.

### **3.2.1 Finalidades e vantagens**

O *Design Thinking* tem como finalidade a integração de habilidades e uso da mente inovadora ao combinar empatia, criatividade e racionalidade para criar soluções bem-sucedidas de forma inovadora que atendam às necessidades do usuário. Em suma, (BROWN, 2008, p. 37)

O trabalho do designer, para tomar de empréstimo uma maravilhosa frase de Peter Drucker, é “converter necessidade em demanda”. Parece simples: basta descobrir o que as pessoas querem e dar isso a elas. Mas, se é tão fácil, por que não vemos mais

histórias de sucesso como o iPod? Ou o Primus, a MTV e o eBay? A resposta, eu sugeriria, é que os seres humanos precisariam voltar ao centro da história. Precisamos aprender a colocar as pessoas em primeiro lugar.”

Isso é um tipo de estudo de usuário, mas além de procurar saber o que ele quer, busca-se entender o porquê e suas motivações pessoais, levando a um cerne mais profundo da questão, em consequência, uma melhor criação de produtos e serviços.

Dentre as suas vantagens, encontra-se a possibilidade de ser flexível e adaptável. “Para ser criativo, um lugar não precisa ser maluco, excêntrico e localizado no norte da Califórnia. O pré-requisito é um ambiente – social e espacial – em que as pessoas saibam que podem fazer experimentos, assumir riscos e explorar todas as suas aptidões.” (BROWN, 2008, p. 30) Isso significa dizer que o *design thinking* pode ser executada em qualquer lugar, dando a possibilidade e flexibilidade de ser feito por qualquer profissional.

O *design thinking* também permite um estudo mais aprofundado dos problemas que se propõe a resolver. “As ferramentas de pesquisas de mercado convencional podem ser úteis para indicar melhorias incrementais, mas nunca levarão a ideias revolucionárias capazes de mudar paradigmas que nos deixam de queixo caído e nos perguntando como é que ninguém pensou nisso antes.” (BROWN, 2008, p. 38).

Ou seja, pesquisas tradicionais como questionários e entrevistas apenas nos deixam ver a superfície e podem levar a melhorias parciais, mas nunca uma mudança inovadora e criativa, pois para isso é necessário uma imersão aprofundada, já que na maioria das vezes os indivíduos desconhecem as suas necessidades, e uma visão de fora consegue enxergar os problemas mais a fundos. “A missão do design thinking é traduzir observações em insights, e estes em produtos e serviços para melhorar a vida das pessoas.” (BROWN, 2008, p. 46).

### **3.3 Aplicabilidade do *design thinking***

O uso do DT é abrangente e se aplica a qualquer organização que deseje inovar em seus produtos e serviços para melhor atender seus clientes/usuários. Algumas empresas trabalham com soluções de *design thinking*, como a live|work, que oferece seus serviços para grandes multinacionais. “Desde que foi fundada em 2001, na Inglaterra, a live|work tem projetos inovações de serviços no mundo todo para grandes marcas como a Emirates, Itaú, Johnson & Johnson, Sony, BBC, Tesco, Bradesco, Virgin, Volkswagen e muitas outras, incluindo organizações nos setores públicos e ONGS’s.” (PINHEIRO; ALT, 2011, p. 11 e 12)

O *design thinking* também vem sendo utilizado nas bibliotecas em países como os Estados Unidos da América. Em matéria do jornal *School Library Journal*, foi descrito um exemplo da aplicação da ferramenta numa escola distrital em St. Louis, Missouri, discutido no O *SXSW Edu Conference & Festival*<sup>1</sup>.

Em trecho da matéria, Ishizuka (2015, p. 15, tradução nossa) relata:

“Quando penso no espaço de criação, penso no caos controlado – de um jeito bom”, diz Patrice Bryan. O professor de aprendizado de serviço do Maplewood Richmond Heights School District em St. Louis, Missouri, Bryan descreveu a transformação da biblioteca da escola como parte de um painel SXSW Edu de março de 2011, “Innovative Library Makerspaces”. Encarregado de transformar a biblioteca em um “centro comunitário”, o trabalho de Bryan foi parte de uma reviravolta para Maplewood, um sistema de alta pobreza que ganhou o grande prêmio no 2013 Follett Challenge. Em um campus movimentado que cria galinhas – com um jardim hidropônico e tilápia no porão – o distrito, do pré-escolar ao ensino médio, imersa estudantes em experiências de criadores. E “a biblioteca é onde tudo acontece”, diz Bryan. Você pode “pensar em um problema” ou testar um princípio de física lá. Agora, composta por um especialista em mídia e dois técnicos, a biblioteca recebe mais tráfego do que em qualquer outro período de sua história de 25 anos, diz Bryan, e a circulação aumentou.<sup>2</sup>

Outro exemplo de soluções utilizando-se de DT foi realizado por Doug Dietz – Head de Design da GE Healthcare, um hospital nos Estados Unidos. Ele utilizou a metodologia do *design thinking* para melhorar a experiência de crianças quando fossem realizar o exame de tomografia. “Ao entrevistar a equipe técnica, foi constatado que 80% das crianças que iriam realizar o exame precisavam ser sedadas. Essa questão motivou o Designer a aplicar a metodologia do Design Thinking no seu processo criativo” (CAULLIRAUX, 2014, p. 4)

Ao analisar o ambiente, percebeu-se que era escuro, muito barulhento e a equipe também não era preparada para receber as crianças, que sempre tinham medo ao realizar o exame, portanto precisavam serem sedadas. Após realizar as etapas do DT, e o teste com protótipos “[...] sua proposta não engloba apenas a ambientação do local, mas também o

---

<sup>1</sup> O SXSW EDU® *Conference & Festival* estimula a inovação na aprendizagem hospedando uma comunidade de partes interessadas otimistas, com visão de futuro e orientada por objetivos, com um objetivo comum de impactar o futuro do ensino e da aprendizagem. O SXSW EDU é um componente da família de conferências e festivais *South by Southwest*® (SXSW®). Reconhecida internacionalmente como a reunião de convergência para profissionais criativos, a SXSW EDU amplia o suporte da SXSW para que a arte do envolvimento inclua as verdadeiras estrelas do rock da sociedade: educadores!

<sup>2</sup> “When I think of maker space, I think of controlled chaos – in a good way”, says Patrice Bryan. The service learning teacher at Maplewood Richmond Height School District in St. Louis, MO, Bryan described the transformation of the school library as part of a March 11 SXSW Edu panel, “Innovative Library Makerspaces.” Charged with turning the library into a “community hub”, Bryan’s work was part of a turnaround for Maplewood, a high poverty system that earned the grand prize in the 2013 Follett Challenge. On a bustling campus that raises chickens – with a hydroponic garden and tilapia in the basement – the district, from pre-school to high school, immerses students in maker experiences. And “the library is where everything happens,” says Bryan. You can “thinking tank a problem” or test a physics principle there. Now staffed by a media specialist and two tech personnel, the library gets more traffic than any time in its 25-year history, says Bryan, and circulation has gone up.

treinamento dos funcionários, e o acréscimo de outros estímulos sensoriais, como músicas e cheiros, dentre outras iniciativas.”.

A Figura 3 mostra o resultado final no espaço onde é realizado o exame de tomografia em crianças. Após a transformação realizada no local utilizando-se da metodologia do *design thinking*, é visível que o ambiente está mais atrativo para o público infantil, assimilando mais com um local aconchegante e divertido e menos como um espaço assustador e pouco agradável as crianças.

**Figura 3 – GE Adventure Series – CT Coral City Adventure**



**Fonte:** GE Healthcare apud CAULLIRAUX, 2014.

A partir dessa experiência, percebeu-se, portanto, segundo Caulliraux, (2014, p. 5)

O Projeto deixou de ser apenas de um produto, se inserindo no contexto de sistema produto, integrando o produto, serviço, comunicação e experiência. A linha GE *adventure series* transformou a experiência de uso do produto, criando uma grande aventura que levou o índice de satisfação dos clientes a mais de 90%. Como relata Dietz, o momento mais recompensador foi ao ver uma criança perguntar a sua mãe: “Mãe, nós podemos voltar amanhã?”.

Dessa forma, percebe-se que o uso do DT melhorou a experiência tanto dos clientes quanto os dos prestadores de serviços, sendo os usuários os maiores beneficiados, já que a experiência passou de assustadora para algo divertido. Para o Hospital, significou “[...] garantia a diferenciação na prestação do serviço, com índices promissores de satisfação dos clientes e valor agregado para sua marca. Cabe ressaltar que menos crianças sedadas significa redução nos custos, e a agilidade ganha se reverte em mais atendimentos realizados.” (CAULLIRAUX, 2014, p. 6)

No Brasil, a metodologia foi utilizada na biblioteca da Universidade Estadual de Santa Catarina – UDESC. Após fazer uma imersão na comunidade para saber quais as dificuldades encontradas, e como gostaria que a biblioteca fosse em relação a seus serviços,

produtos, espaços e informação. Como resultado, foi implementado produtos serviços para usuários com deficiência. Segundo Juliani, Cavaglieri e Machado (2016, p. 79)

Destaca-se como *case* de sucesso o Ambiente de Acessibilidade Informacional (AAI) implantado pela Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) e descrito por Bem et al. (2013). A BU/UFSC disponibiliza no AAI diferentes produtos e serviços para auxiliar o estudante com deficiência durante sua vida acadêmica. Com o mesmo intento, o Espaço Acessível da BU/UFSC – designação para o local físico dentro do prédio da biblioteca central – poderá ser implantado em uma sala no térreo. No Espaço Acessível, serão disponibilizados produtos, serviços e programas culturais.

É visível que os resultados ao uso da metodologia de *design thinking* possibilitou a aproximação da biblioteca com a comunidade local externa e interna, uma vez que “[...] a disponibilização de informações acessíveis e a programação cultural objetivam promover a inclusão e a acessibilidade de pessoas com deficiência.” (JULIANI; CAVAGLIERI; MACHADO, 2016, p. 81)

Para a biblioteca escolar, o *design thinking* é uma ferramenta essencial, uma vez que ele torna possível a mudança e inovação sempre presente no contexto da BE, devido ser indispensável a sua adequação às necessidades do século XXI. Ele é valioso para os bibliotecários pois, (IDEO, 2017, p. 16)

Além de descobrir soluções para os desafios do dia a dia, a prática do Design Thinking ajudará você e a sua biblioteca a desenvolverem uma nova forma de trabalho. Certamente, o Design Thinking começa quando envolve os seus utilizadores, mas a partir desse ponto, pode se espalhar por toda a organização e proporcionar vários benefícios, tanto para a biblioteca quanto para os usuários.

Os benefícios proporcionados pelo DT não se restringem somente a biblioteca, ele também abrange seus usuários trazendo assim benefícios mútuos, ou seja, seus resultados conseguem atingir tanto a comunidade interna quanto a externa. Para a biblioteca esses são: “[...] mais confiança criativa; melhores processos de gerenciamento de projetos; forte cultura colaborativa; estratégia para a tomada de decisão.” Para os usuários: “[...] mais envolvimento; aumento na satisfação; novas formas de conexão junto à comunidade; mais defensores e juizes da biblioteca.” (IDEO, 2017, p. 16)

Além disso, ele pode ser usado em qualquer instância da biblioteca e não exige muitos recursos para sua execução. Dessa forma, (IDEO, 2017, p. 17)

Quando as pessoas pensam em design, muitas vezes pensam na estética em relação à forma, ou em objetos tangíveis, tal qual o desenho de uma cadeira. Porém, o Design Thinking como processo pode ter um impacto muito mais amplo, e você pode usá-lo para resolver todos os tipos de desafios de sua biblioteca, incluindo: programas, espaços, serviços e sistemas.

Mediante o exposto, pode-se dizer que o *design thinking* pode e deve ser usado por bibliotecários. Vimos que seu uso é demasiado simples, não demandando muitos recursos para sua execução e seus benefícios são inúmeros, proporcionando assim o crescimento das bibliotecas escolares, uma vez que façam uso da metodologia.

## 4 METODOLOGIA

A metodologia diz respeito ao caminho percorrido pelo estudo, ou seja, mostra o passo a passo trilhado para a construção do trabalho. Prodanov e Freitas, (2013, p. 14) afirmam que “A Metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade.”

Para tal, esta seção busca detalhar como a pesquisa foi realizada, com o intuito de responder à questão de pesquisa do presente trabalho, senda essa: como o *design thinking* pode ser utilizado para a melhoria nos serviços e produtos da biblioteca escolar? O quadro 1 mostra as atividades desenvolvidas de acordo com os objetivos da pesquisa.

**Quadro 1 – Atividades com base nos objetivos**

OBJETIVOS	ATIVIDADES
<b>Identificar as relações entre inovação e biblioteca escolar.</b>	Construção do referencial teórico
<b>Averiguar a aplicabilidade do <i>design thinking</i> em biblioteca.</b>	Levantamento de bibliotecas no país que trabalham com a metodologia do DT
<b>Verificar o entendimento que os bibliotecários têm de <i>Design Thinking</i>.</b>	Entrevista com os bibliotecários que fazem uso da metodologia

Fonte: Autora, 2020.

A abordagem da pesquisa é do tipo qualitativa, uma vez que ela trabalha com a subjetividade, dessa forma, é importante conhecer como as pessoas interpretam o mundo ao seu redor e para isso, uma análise mais profunda de suas relações como tema abordado faz-se necessária. Portanto, na visão de Goldenberg (1997, p. 34) “Na pesquisa qualitativa a preocupação do pesquisador não é com a representatividade numérica do grupo pesquisado, mas com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, de uma instituição, de uma trajetória etc.”

Fez-se também o uso da pesquisa bibliográfica para a construção do referencial teórico. Tal construção servirá também como apoio a interpretação de dados, visto que esse tipo de pesquisa tem como objetivo a tomada de conhecimento sobre o assunto abordado, posto que busca realizar o levantamento e análise de todo material publicado referente ao tema até o momento da realização da pesquisa. Marconi e Lakatos (2003, p. 183) ressaltam que,

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até



meios de comunicação orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas, quer gravadas.

Quanto ao objetivo, trata-se de uma pesquisa exploratória, em razão de ter-se buscado a realização de um estudo para a familiarização com o objeto investigado, ou seja, fazer um apanhado geral acerca do tema: *design thinking* como estratégia de inovação em bibliotecas de escolar e tem como objetivo analisar o *design thinking* em sua estrutura e sua forma de aplicação em biblioteca escolar.

De acordo com GIL, (1999, p. 27):

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento. Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Procedimentos de amostragem e técnicas quantitativas de coleta de dados não são costumeiramente aplicados nestas pesquisas.

O universo da pesquisa trata-se de bibliotecários do Brasil que trabalham com a metodologia do *design thinking* em biblioteca escolar. A partir de buscas na Internet e em redes sociais, a pesquisa mapeou 13 bibliotecários no Brasil, a intenção era entrevistar a totalidade do mapeamento, mas conseguimos apenas nove que aceitaram responder as perguntas.

Consideramos que essa amostragem é significativa para responder a questão central desta pesquisa. Após um contato inicial com tais bibliotecários, foi mantido uma interação com esses por meios de aplicativos de mensagens e e-mail, posteriormente foi enviado a entrevista através da ferramenta de formulário da plataforma Google para coleta de dados.

A justificativa para a escolha de estender o universo da pesquisa para todo o Brasil, pauta-se na possibilidade de encontrar maiores facilidades na coleta de dados, visto que, a metodologia do *design thinking* é pouco utilizada ou divulgada no Ceará, contudo, insistimos na temática por entendermos sua contribuição para a inovação das bibliotecas escolares.

Os entrevistados são compostos por bibliotecários que atuam em bibliotecas escolares e fazem uso da metodologia do *design thinking* em sua rotina de trabalho. Para a revisão de literatura foram utilizados livros dispostos no sistema de biblioteca da Universidade Federal do Ceará e artigos científicos disponíveis nas bases de dados online: Google Acadêmico, BRAPCI e Portal de Periódicos CAPES.

Quanto a interpretação dos dados obtidos na pesquisa, estes foram analisados em observância com o referencial teórico, dessa forma, será possível analisar os dados de formas mais precisa, posto que se trata de uma pesquisa qualitativa do tipo exploratória. No tópico a

seguir, é detalhada como os dados coletados foram analisados e as conclusões tiradas a partir de tal análise.

## 5 INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Esta seção apresenta os dados coletados durante a pesquisa, assim como sua análise. Tais dados foram examinados em três categorias para efeito de melhor organização e encontro com os objetivos da pesquisa, sendo elas: perfil profissional; percepção sobre a inovação e biblioteca escolar; e aplicabilidade do *design thinking*,

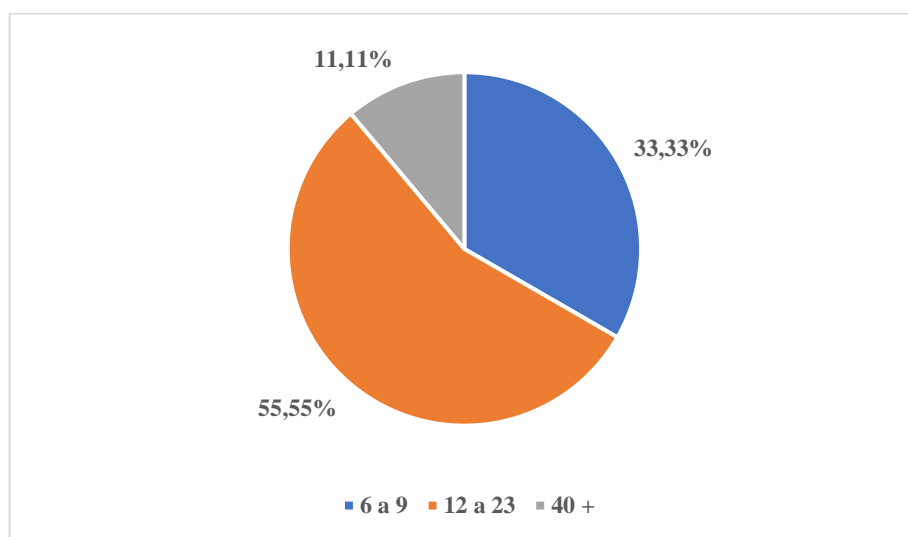
A primeira categoria é composta por três perguntas e sua representação é constituída por gráficos, a segunda categoria também é composta por três questões e essas são explanadas em quadros, a terceira é formada por cinco perguntas, constituída por gráficos e quadros.

O processo de coleta de dados foi realizado através de entrevista utilizando-se da ferramenta de formulário da plataforma Google. Optou-se por fazer entrevista através de tal plataforma devido a dificuldade em encontrar respondentes no Estado do Ceará, dessa forma, fez-se necessário explorar o território nacional e, portanto, tais entrevistas ocorreram via Internet. Os dados coletados serão analisados e descritos nos tópicos a seguir.

### 5.1 Perfil profissional

Para entender melhor os entrevistados, foi montado um perfil profissional de tais bibliotecários constando os anos de atuação, local de trabalho e região geográfica onde se encontram. O Gráfico 1 nos faz essa relação.

**Gráfico 1 – Anos de atuação profissional**

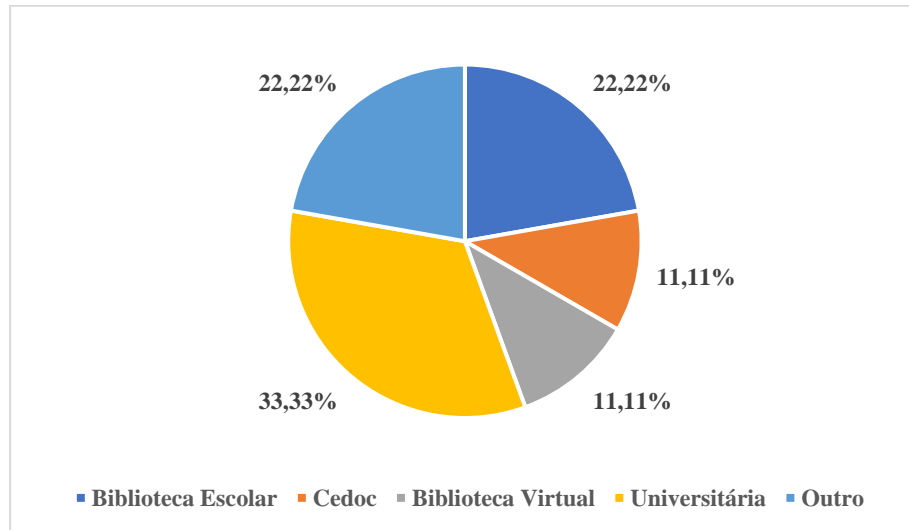


**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

A partir dos dados coletados, percebeu-se que o tempo de atuação está entre 6 e 43 anos de profissão, sendo 33,3% entre 6 e 9 anos, 55,5% atuando entre 12 e 23 anos de profissão

e 11,1% com 40 anos, ou seja, a maior parte (66,6%) atua como bibliotecários há mais de uma década, sendo o local de atuação dividido entre CEDOC, biblioteca escolar, universitária e consultoria, como é descrito no Gráfico 2.

**Gráfico 2 – Local de atuação**

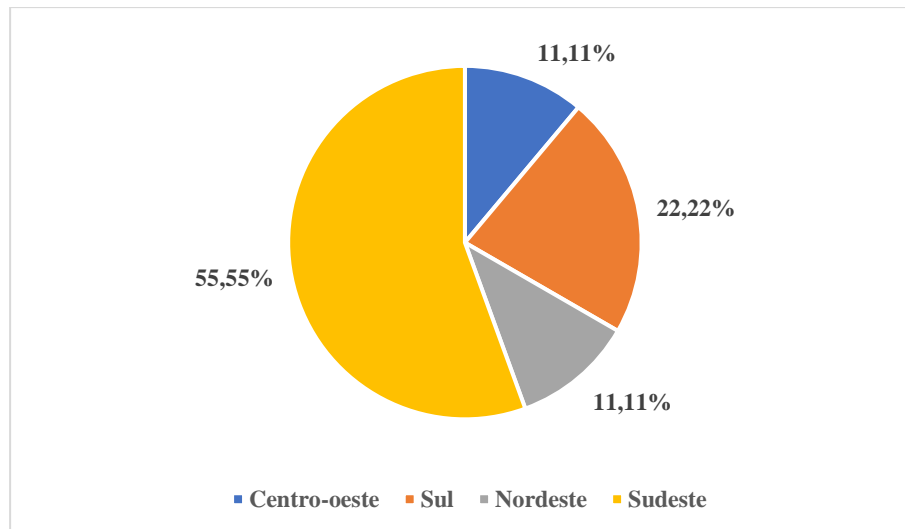


**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

A diversidade de respondente ocorreu pois, embora a ideia inicial fosse a biblioteca escolar, como explanado nos objetivos da pesquisa, ao fazer a coleta dos dados, não foi alcançado esse público. Assim, constatamos que, dentro os respondentes apenas 22,2% trabalham em biblioteca escolar e os outros 77,7% estão divididos entre os demais locais de atuação citados acima, por isso foi decidido manter a fala de tais entrevistados dado a escassez de literatura e por se tratar de um tema atual, relativamente novo no campo da biblioteconomia.

O Gráfico 3 mostra a porcentagem por região de Bibliotecários que utilizam o *design thinking*. Nele, podemos ver que dentre os entrevistados, constatou-se que 11,1% são do Centro-oeste, 22,2% da região Sul, 11,1% da região nordeste e 55,5% da região Sudeste, assim sendo, é visível que a área de atuação do *design thinking* está expandida por quase todas as regiões no Brasil, em maior ou menor escala, a área de exclusão ficou apenas com a região norte, onde não foram encontrados bibliotecários que utilizam o DT.

A partir do Gráfico 3, percebe-se que a região Sudeste é a de maior destaque ocupando 55,5% dentre os entrevistados. Assim, é notório que a as demais regiões do Brasil mostra-se como um cenário promissor para desenvoltura da metodologia.

**Gráfico 3 – Região geográfica**

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

A partir desses dados, podemos constatar que os profissionais, mesmo há muitos anos no mercado (Gráfico 1), continuam buscando inovação para o seu local de atuação profissional, isso mostra que a inovação se faz necessária e de uso constante na atuação bibliotecária, seja nos primeiros anos de atuação ou anos após o ingresso no mercado. No subtópico 5.2 é discutido a relação entre inovação e biblioteca escolar conforme a visão dos entrevistados.

## 5.2 Percepção sobre a inovação e biblioteca escolar

Nesta categoria, buscou-se perceber a relação entre inovação e biblioteca escolar. No quadro 2 pode-se observar a visão dos entrevistados sobre o seu entendimento de inovação, onde é visto que tais respostas conversam entre si.

**Quadro 2 – Entendimento sobre inovação**

ENTREVISTADO	RESPOSTA
<b>Entrevistado 1</b>	Fazer algo com foco em otimização, seja uma simples melhoria nunca antes aplicada ou algo disruptivo.
<b>Entrevistado 2</b>	Fazer o diferente, criar produtos e serviços que ainda não foram pensados e impactem positivamente na vida das pessoas.
<b>Entrevistado 3</b>	Acredito que seja exatamente o que origem da palavra em latim propõe: renovação. Não é exatamente criar algo novo como muitos dizem, mas renovar algo, mantendo a essência, mas propondo algo inovador sobre aquela forma de ser ou de se fazer algo.
<b>Entrevistado 4</b>	Serviços e produtos ofertados que apresentem relevância para a comunidade atendida.

<b>Entrevistado 5</b>	Novas combinações, perspectivas e formas de aplicar ao modo de fazer já “normalizado”.
<b>Entrevistado 6</b>	Uma ferramenta ou método para fazer uma tarefa ou resolver um problema com um desempenho melhor.
<b>Entrevistado 7</b>	Criatividade + ideias
<b>Entrevistado 8</b>	A inovação pode se dar de diversas maneiras. Seus tipos mais conhecidos, segundo o Manual de Oslo são: inovação de produto (aqui se classificariam as de serviço tb), processo, organizacional e marketing. Também podem ser classificadas em radicais e incrementais. Acredito que a inovação se tornou insumo essencial para a sobrevivência das organizações, independente de seu tipo.
<b>Entrevistado 9</b>	Melhorar um processo, produto, serviço ou metodologia.

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Entre as respostas, podemos destacar a afirmação de que inovação são “Serviços e produtos ofertados que apresentem relevância para a comunidade atendida.” (ENTREVISTADO 4, 2020) Aqui, podemos ressaltar que a inovação foi destacada como recurso usado no atendimento ao usuário, isso mostra que a preocupação com seu público é levada em consideração quando a inovação é encaixada no cenário de atuação do bibliotecário.

Em outra resposta é dito que é “exatamente o que origem da palavra em latim propõe: renovação. Não é exatamente criar algo novo como muitos dizem, mas renovar algo, mantendo a essência, mas propondo algo inovador sobre aquela forma de ser ou de se fazer algo.” (ENTREVISTADO 3, 2020) Esta explicação vai de encontro a ideia do *design thinking*, como explanado por Pinheiro e Alt (2011, p. 17) “Inovar é transformar ideias em valor. É sobre gerar soluções que transformam a maneira como as pessoas vivem e trabalham e, principalmente, equilibram benefícios para negócios e sociedade.”

As respostas dos Entrevistados 1 e 5 (2020) mostram que a inovação não necessariamente precisa ser algo novo, mas sim, a melhoria do que já está sendo abordado, mas de uma forma diferenciada e, portanto, melhorada. Podemos ver também que a inovação é “Uma ferramenta ou método para fazer uma tarefa ou resolver um problema com um desempenho melhor.” (ENTREVISTADO 6) Essa ferramenta, como citado poderia ser o *design thinking*, como explanado na seção 3 deste trabalho. Por fim, vemos a resposta do Entrevistado 8 (2020) onde é exposto:

A inovação pode se dar de diversas maneiras. Seus tipos mais conhecidos, segundo o Manual de Oslo são: inovação de produto (aqui se classificariam as de serviço também), processo, organizacional e marketing. Também podem ser classificadas em radicais e incrementais. Acredito que a inovação se tornou insumo essencial para a sobrevivência das organizações, independente de seu tipo.

Com base nas respostas obtidas, podemos afirmar que a percepção de inovação entre os entrevistados condiz com os conceitos estabelecidos pela teoria, abordado no referencial teórico. Podemos ver também que é perceptível para os entrevistados que a inovação se encaixa nas organizações como forma de trazer melhoria para melhor atendimento de seu público. Aqui, seguimos para o tópico onde foi questionado como a inovação poderia ser usada em biblioteca escolar, vemos que as argumentações vão desde o atendimento ao público até a gestão, como descritos no Quadro 3.

**Quadro 3 – Uso da inovação na biblioteca escolar**

<b>ENTREVISTADO</b>	<b>RESPOSTA</b>
<b>Entrevistado 1</b>	Depende de sua aplicação, pode ser usada na comunicação de MKT ou interna, no trato e desenvolvimento da equipe, na forma de tratamento técnico, com no as tecnologias, etc.
<b>Entrevistado 2</b>	Criando produtos, serviços, espaços que sejam atrativos a este público. É preciso conhecer bem seu público para gerar maior interesse por parte deles. Se você conseguir criar algo que desperte o interesse dos mesmos e gere um maior uso, estará sendo inovador.
<b>Entrevistado 3</b>	As bibliotecas precisam inovar porque estão vivas e trabalham para as pessoas, acredito que a informação é o nosso insumo, mas nosso objetivo é atender a um usuário que precisa dela. O usuário é uma pessoa, são grupos de pessoas, vivas, que alteram seu comportamento o tempo todo, e a biblioteca deve acompanhar as mudanças sociais, culturais em torno das necessidades informacionais do seu público. Para isso ela pode e deve usufruir de tecnologias e de equipes sempre motivadas que nunca parem de estudar e de pesquisar o usuário.
<b>Entrevistado 4</b>	De várias formas, oferecendo produtos e serviços que possam fazer sentido para a comunidade atendida e no caso da biblioteca escolar, que incentivem a leitura.
<b>Entrevistado 5</b>	Acredito que podemos usar a criatividade para abordar os conteúdos necessários buscando trazer sempre a troca de ideias não só na entrega das atividades, mas também no planejamento e execução delas.
<b>Entrevistado 6</b>	A busca pela inovação pode ser aplicada em qualquer área, inclusive uma biblioteca. Oferecer uma experiência nova ou criar um serviço novo que atenda as necessidades de estudantes, professores e comunidade.
<b>Entrevistado 7</b>	1º ser criativo; 2º ter boas ideias; 3º entender que essa geração é digital; 4º provocar experiências únicas para os usuários; 5º da match com os professores
<b>Entrevistado 8</b>	Depende de sua aplicação, pode ser usada na comunicação de MKT ou interna, no trato e desenvolvimento da equipe, na forma de tratamento técnico, com no as tecnologias, etc.

<b>Entrevistado 9</b>	Criando produtos, serviços, espaços que sejam atrativos a este público. É preciso conhecer bem seu público para gerar maior interesse por parte deles. Se você conseguir criar algo que desperte o interesse dos mesmos e gere um maior uso, estará sendo inovador.
-----------------------	---

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Assim, a inovação na BE pode ser usada “De várias formas, oferecendo produtos e serviços que possam fazer sentido para a comunidade atendida e no caso da biblioteca escolar, que incentivem a leitura.” (ENTREVISTADO 4, 2020) ou seja, “É preciso conhecer bem seu público para gerar maior interesse por parte deles. Se você conseguir criar algo que desperte o interesse dos mesmos e gere um maior uso, estará sendo inovador.” (ENTREVISTADO 2, 2020) Essa afirmação concilia-se com a resposta do Entrevistado 3 (2020), onde é explicado que:

As bibliotecas precisam inovar porque estão vivas e trabalham para as pessoas, acredito que a informação é o nosso insumo, mas nosso objetivo é atender a um usuário que precisa dela. O usuário é uma pessoa, são grupos de pessoas, vivas, que alteram seu comportamento o tempo todo, e a biblioteca deve acompanhar as mudanças sociais, culturais em torno das necessidades informacionais do seu público. Para isso ela pode e deve usufruir de tecnologias e de equipes sempre motivadas que nunca parem de estudar e de pesquisar o usuário.

Logo, o usuário é sem sombra de dúvidas o foco buscado quanto a implementação da biblioteca escolar, já que ela é feita para atendê-lo. Ou seja, é necessário “[...] oferecer uma experiência nova ou criar um serviço novo que atenda as necessidades de estudantes, professores e comunidade.” (ENTREVISTADO 6, 2020)

Conseguimos contatar também que a inovação não se restringe ao atendimento ao usuário, ela “Depende de sua aplicação, pode ser usada na comunicação de MKT ou interna, no trato e desenvolvimento da equipe, na forma de tratamento técnico, com no as tecnologias, etc.” (ENTREVISTADO 8, 2020) e também “[...] usar a criatividade para abordar os conteúdos necessários buscando trazer sempre a troca de ideias não só na entrega das atividades, mas também no planejamento e execução delas.” (ENTREVISTADO 5, 2020)

Dessa forma, podemos aferir que para ser eficiente, a inovação precisa ser aplicada em todos os setores da biblioteca, especialmente no atendimento ao usuário, vê-se que, conhecer o público é fundamental para o sucesso da ação, isso corresponde a fase de imersão do *design thinking*, onde se busca conhecer o seu público e suas necessidades.

Tal afirmação condiz com alguns dos objetivos da Biblioteca Escolar descritos pela IFLA (2016, p. 02 e 03) como mostrado na seção 2. Dois deles sendo “trabalhar em conjunto com estudantes, professores, administradores e pais, para o alcance final da missão e objetivos da escola; promover leitura, recursos e serviços da biblioteca escolar junto à comunidade



escolar e ao seu redor.” Isto é, estudar os usuários e trabalhar juntamente com eles para que os recursos oferecidos pela biblioteca sejam de maior qualidade e atenda suas necessidades.

Para compreensão, no Quadro 4 podemos ver alguns exemplos de como o DT pode ser usado na biblioteca escolar com alguns relatos de sua aplicação na prática.

**Quadro 4 – Formas de inovação utilizada**

<b>ENTREVISTADO</b>	<b>RESPOSTA</b>
<b>Entrevistado 1</b>	Marketing, Processos e Automação.
<b>Entrevistado 2</b>	Vendo que muitos livros bons ficavam nas estantes sem serem emprestados, criei semanalmente a "Dica do Bibliotecário" com indicação nas redes sociais por meios de fotos e vídeos. Com este conteúdo a mostra, gera maior interesse e empréstimos. Criei o mês temático, onde todo mês a biblioteca tinha uma decoração diferente, nesta temática deixava exposto livros relacionados, isso gerou maior interesse também. Foi criado gincanas... concursos... espaço de jogos... tudo isso atraiu maior público a biblioteca e a mesma teve uma alavancagem muito grande nos empréstimos.
<b>Entrevistado 3</b>	Bem, um dos desafios que enfrentei no trabalho foi a necessidade de renovar a dinâmica da equipe. Muitos me diziam para renovar a equipe no sentido de trocar as pessoas e contratar pessoas novas, mas eu optei por investigar o que era feito, como era feito e o que poderíamos mudar e a partir de quais motivações essas mudanças poderiam acontecer. Acredito que é sempre melhor você investir nas pessoas, principalmente se tiverem comprometimento, caráter e proatividade. O lado técnico se aprende, mas essas qualidades que mencionei você não ensina. Diante disso, promovi uma aproximação maior entre a gestão e a equipe, deixem que as colaboradoras falassem suas opiniões sobre o que mudariam em várias ações na biblioteca e a primeira reação foi que falaram muito, a segunda foi que agradeceram porque alguém havia pedido a opinião delas pela primeira vez e realmente as escutaram. A inovação ali foi no sentido de ensinar a escuta ativa, e deixar que a equipe sentisse que a biblioteca era responsabilidade de todas nós, por mais que um gestor tomasse a decisão final. Você cuida com mais carinho daquilo que sente é seu de alguma forma. Esse primeiro ano tivemos resultados muito bons na melhora da comunicação entre as colaboradoras, proposição de ideias e interesse em aprender coisas novas. Apliquei um workshop para criamos um projeto de remodelagem da sinalização na biblioteca e elas se envolveram com muita vontade. Para o workshop usei o Design Thinking e elas adoraram. Outra mudança que foi inovadora foi a troca de atividades entre elas, até que eu pudesse perceber o que as motivava mais e poder propor alterações e rodízios, pois há anos faziam a mesma coisa

	repetidamente e estavam desmotivadas. Para isso sempre mostro nossa missão, porque estamos fazendo, aceito sugestões para melhorarmos os processos, estabeleço prazos e coloco uma como revisora do trabalho da outra. Assim todas sabem o que é realizar e o que é conferir, e passam a entender o que eu faço: revisar, ajustar e manter tudo no curso rumo aos nossos objetivos finais. A parte do atendimento também exigiu mudanças e estamos prestes a iniciar um workshop sobre boas práticas, para que possam rever conceitos petrificados e possam ter maior empatia com o público.
<b>Entrevistado 4</b>	Tento fazer os alunos serem protagonistas das atividades. Seja com gamificação, contrações de histórias, desenhos, enfim, tento buscar meios de eles se sentirem ativos e parte.
<b>Entrevistado 5</b>	Não atuo em biblioteca.
<b>Entrevistado 6</b>	Tecnologia GED, IA e UX
<b>Entrevistado 7</b>	design thinking
<b>Entrevistado 8</b>	Acesso a informação e ao conhecimento. Tb na experiência do usuário (UX) e no modo de relacionamento c/esse cliente (alteridade)
<b>Entrevistado 9</b>	Não respondeu

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Aqui, vemos um exemplo cedido por um dos entrevistados relatando as formas de inovação utilizadas na biblioteca que atua. Em seu relato o Entrevistado 3, (2020) comenta:

Bem, um dos desafios que enfrentei no trabalho foi a necessidade de renovar a dinâmica da equipe. Muitos me diziam para renovar a equipe no sentido de trocar as pessoas e contratar pessoas novas, mas eu optei por investigar o que era feito, como era feito e o que poderíamos mudar e a partir de quais motivações essas mudanças poderiam acontecer. Acredito que é sempre melhor você investir nas pessoas, principalmente se tiverem comprometimento, caráter e proatividade. O lado técnico se aprende, mas essas qualidades que mencionei você não ensina. Diante disso, promovi uma aproximação maior entre a gestão e a equipe, deixem que as colaboradoras falassem suas opiniões sobre o que mudariam em várias ações na biblioteca e a primeira reação foi que falaram muito, a segunda foi que agradeceram porque alguém havia pedido a opinião delas pela primeira vez e realmente as escutaram. A inovação ali foi no sentido de ensinar a escuta ativa, e deixar que a equipe sentisse que a biblioteca era responsabilidade de todas nós, por mais que um gestor tomasse a decisão final. Você cuida com mais carinho daquilo que sente é seu de alguma forma. Esse primeiro ano tivemos resultados muito bons na melhora da comunicação entre as colaboradoras, proposição de ideias e interesse em aprender coisas novas. Apliquei um workshop para criamos um projeto de remodelagem da sinalização na biblioteca e elas se envolveram com muita vontade. Para o workshop usei o Design Thinking e elas adoraram. Outra mudança que foi inovadora foi a troca de atividades entre elas, até que eu pudesse perceber o que as motivava mais e poder propor alterações e rodízios, pois há anos faziam a mesma coisa repetidamente e estavam desmotivadas. Para isso sempre mostro nossa missão, porque estamos fazendo, aceito sugestões para melhorarmos os processos, estabeleço prazos e coloco uma como revisora do trabalho da outra. Assim todas sabem o que é realizar e o que é conferir, e passam a entender o que eu faço: revisar, ajustar e manter tudo no curso rumo aos nossos objetivos finais. A parte do atendimento também exigiu mudanças e estamos prestes a iniciar um workshop sobre boas práticas, para que possam rever conceitos petrificados e possam ter maior empatia com o público.

Como evidenciado, o trabalho em equipe foi reforçado e promoveu uma maior interação e união entre o grupo de trabalho da biblioteca. Esse resultado é algo acarretado pelo uso do *design thinking*, uma vez que em todo o seu processo envolve o trabalho conjunto de seus participantes. Em outra resposta é salientado pelo Entrevistado 2 (2020) que:

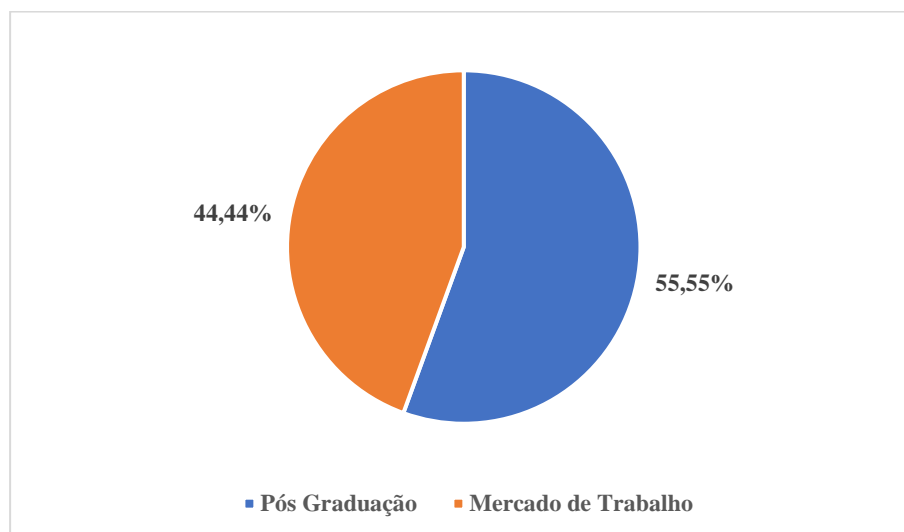
Vendo que muitos livros bons ficavam nas estantes sem serem emprestados, criei semanalmente a "Dica do Bibliotecário" com indicação nas redes sociais por meios de fotos e vídeos. Com este conteúdo a mostra, gera maior interesse e empréstimos. Criei o mês temático, onde todo mês a biblioteca tinha uma decoração diferente, nesta temática deixava exposto livros relacionados, isso gerou maior interesse também. Foi criado gincanas... concursos... espaço de jogos... tudo isso atraiu maior público a biblioteca e a mesma teve uma alavancagem muito grande nos empréstimos.

Assim, vemos que a partir do momento que se percebeu a necessidade de modificação no ambiente da biblioteca e foi implantado ações visando um melhor atendimento ao usuário, foi melhorado a circulação na biblioteca, ou seja, ações de inovação com pequenas atitudes são capazes de proporcionar a biblioteca viva, como ressaltado por Cavalcanti (2003), argumento esse apresentado no tópico 2.2.

### 5.3 Aplicabilidade do *design thinking*

Para saber como os bibliotecários entrevistados tiveram conhecimento do *design thinking*, foi questionado quando ocorreu o primeiro contato com a ferramenta, visto que a literatura esclarece que o DT é uma abordagem recente, como explanado na subseção 3.1 do referencial teórico. Desse modo, a partir do Gráfico 4 pode-se contatar que todos deu-se após a saída da graduação.

**Gráfico 4 – Contato com o *design thinking***

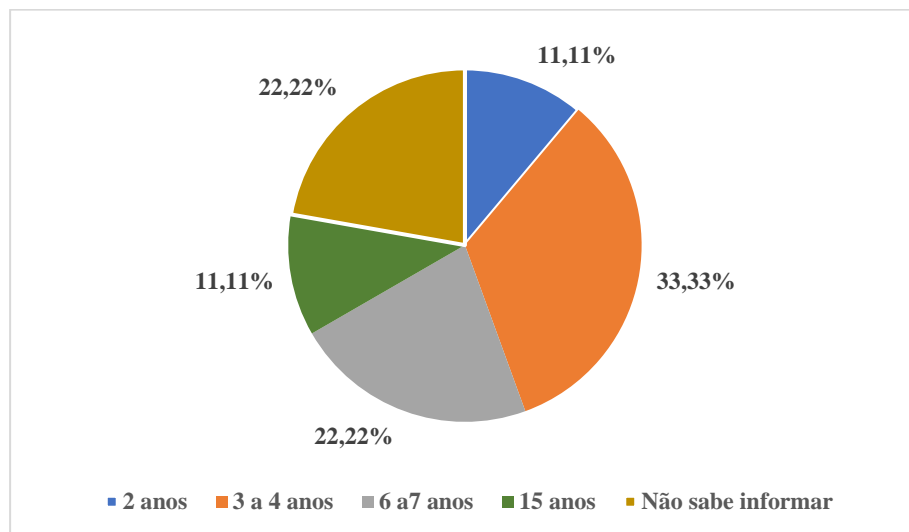


**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Deste modo, vemos que 55,5% respondeu conhecer o DT em cursos da pós graduação como mestrado e especialização, e 44,4% afirmaram conhecer a metodologia já no mercado de trabalho: “Conheci na última empresa que trabalhei, a qual desenvolvia aplicativos para área editorial e educação. Lá os gestores aplicavam o Design Thinking e nos ofereceram um curso externo.” (ENTREVISTADO 2, 2020).

No Gráfico 5 é possível visualizar há quantos tempo os bibliotecários entrevistados fazem uso da metodologia no exercício da profissão.

**Gráfico 5 – Tempo de uso do *design thinking***



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

A partir do Gráfico 5, podemos perceber que em sua maioria (66,66%) fazem uso do DT há menos de uma década, sendo apenas 11,11% utilizando há mais tempo (15 anos). Logo, percebemos que o *design thinking* ainda é uma área nova para o campo da Biblioteconomia e pouco explorada em nível de graduação e de uso recente, ou seja, mesmo trabalhando no mercado há mais de dez anos (66,6% dos respondentes) como mostrado no Gráfico 1, o uso da metodologia ainda se mostra como algo novo.

A partir disso, pode-se dizer que o ensino da metodologia dever ser implantado nos cursos de graduações preparando de forma melhor os alunos para o mercado de trabalho, posto que o conhecimento e uso da ferramenta apenas trouxe benefícios para as unidades de informações onde a metodologia foi empregada.

Para tal, questionou-se aos entrevistados quais habilidades e competências são consideradas necessárias para aplicabilidade do *design thinking*, respostas essas apresentadas no Quadro 5.

**Quadro 5 – Habilidades e competências necessárias para aplicação do *design thinking***

ENTREVISTADO	RESPOSTA
<b>Entrevistado 1</b>	Resiliência, abertura para ideias diferentes, respeito ao outro, comprometimento, maturidade profissional para passar por todas as fases, desde a ideação até o protótipo.
<b>Entrevistado 2</b>	Nenhuma. Apenas estar aberto a mudanças.
<b>Entrevistado 3</b>	Treinar a escuta ativa e a empatia é essencial, gerenciar a ansiedade própria e dos envolvidos também é um dos pontos mais difíceis na minha opinião. A maioria das pessoas não sabe ser empática de verdade, sorriem por fora enquanto te julgam por dentro e decidem fechar os ouvidos e ignorar completamente o que foi proposto.
<b>Entrevistado 4</b>	Engajamento e facilidade de comunicação.
<b>Entrevistado 5</b>	Vontade em resolver problemas.
<b>Entrevistado 6</b>	UX, UI e IA
<b>Entrevistado 7</b>	Capacidade de trabalhar em equipe, criatividade, empatia e curiosidade.
<b>Entrevistado 8</b>	Colaboração, empatia e experimentação, entre outras.
<b>Entrevistado 9</b>	Não respondeu

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A partir do Quadro 5, podemos destacar a resposta em que é dito “Engajamento e facilidade de comunicação.” (ENTREVISTADO 4, 2020) e “Resiliência, abertura para ideias diferentes, respeito ao outro, comprometimento, maturidade profissional para passar por todas as fases, desde a ideação até o protótipo.” (ENTREVISTADO 1, 2020) Aqui vemos que essas são algumas habilidades citadas. No entanto, um entrevistado respondeu que nenhuma habilidade é requerida “Apenas estar aberto a mudanças.” (ENTREVISTADO 2, 2020)

A resposta do Entrevistado 3 (2020) vai além, afirmando que o trabalho em equipe e saber lidar com as pessoas é uma habilidade essencial, visto que o trabalho não é feito sozinho. Eu sua fala:

Treinar a escuta ativa e a empatia é essencial, gerenciar a ansiedade própria e dos envolvidos também é um dos pontos mais difíceis na minha opinião. A maioria das pessoas não sabe ser empática de verdade, sorriem por fora enquanto te julgam por dentro e decidem fechar os ouvidos e ignorar completamente o que foi proposto.

Portanto, podemos dizer que para a prática do *design thinking* não requer muitas habilidades para ser executado, basta apenas querer colocar a metodologia em prática, uma vez que sua base consiste em usar aquilo que se dispõe. Assim, constata-se que para a biblioteca escolar, o DT é uma ótima ferramenta, já que em sua maioria, tais bibliotecas dispõe de poucos recursos e pessoal reduzido, como explorado no tópico 2.2.

Seu uso poderá trazer melhorias significativas para esse espaço tão importante, que é a BE, já que as mudanças após sua utilização se mostram promissoras. No Quadro 6 é possível ver as mudanças percebidas pelos profissionais após o uso da metodologia, constatou-se que os resultados são apenas positivos.

**Quadro 6 – Mudanças após o uso do *design thinking***

ENTREVISTADO	RESPOSTA
Entrevistado 1	Ganho de novos olhares e parcerias. Reconhecimento de atividades e profissionalismo.
Entrevistado 2	É possível reinventar espaços tornando-os mais atrativos. E com a pesquisa de campo, você consegue entender melhor a necessidade de seus usuários e criar algo direcionado.
Entrevistado 3	Notei que as pessoas se aproximam mais umas das outras, aprendem a dar opinião, argumentar e criticar de forma mais objetiva e produtiva.
Entrevistado 4	A metodologia foi utilizada para coletar dados que geraram diversos produtos e serviços inovadores, como por exemplo, a criação de um ambiente acessível para a comunidade.
Entrevistado 5	Agilidade de processos e assertividade nas soluções.
Entrevistado 6	A resolução de problemas pode ser feita de forma sistemática e planejada.
Entrevistado 7	As transformações foram impactantes e a aceitação das ferramentas foram fundamentais para o sucesso do projeto
Entrevistado 8	Na verdade eu gosto mais da expressão abordagem para definir o DT. Há autores também que o consideram como um modelo mental. Mas acredito que as mudanças são principalmente sobre o ponto de vista do desafio, é muito interessante enxergar a visão dos agentes envolvidos.
Entrevistado 9	Não respondeu

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Como ressaltado pelo Entrevistado 4 (2020), a criação de produtos e serviços inovadores e um ambiente acessível para seus usuários foi um dos resultados. Percebeu-se também que o contato pessoal aumentou, causando um melhor engajamento de equipe. “Notei que as pessoas se aproximam mais umas das outras, aprendem a dar opinião, argumentar e criticar de forma mais objetiva e produtiva.” (ENTREVISTADO 3, 2020) ou seja, os benefícios atingiram não apenas os usuários como os profissionais envolvidos na atividade. “Ganho de novos olhares e parcerias. Reconhecimento de atividades e profissionalismo.” (ENTREVISTADO 1, 2020)

Isso nos mostra que, o uso da metodologia fortalece o espírito de equipe além de tornar a biblioteca um espaço mais atrativo que atenda às necessidades e demandas do usuários,

ou seja, através do *design thinking* é possível transformar a biblioteca em um local com vida onde ocorre a troca de experiências e crescimento, como dito por (BROWN, 2018, p. 27):

O design thinking é o contrário de pensar em grupo, mas, de forma paradoxal, ocorre em grupos. O efeito normal de “identidade de grupo”, como explicou William H. Whyte aos leitores da Fortune em 1952, é suprimir a criatividade das pessoas. Já o design thinking busca liberar a criatividade.

Sendo assim, com o uso do DT é possível fazer a biblioteca escolar um local dinâmico, assim como especificado nas diretrizes da IFLA/UNESCO (2015, p. 19):

As bibliotecas escolares existem em todo o mundo como ambientes de aprendizagem que oferecem espaço (físico e digital), acesso aos recursos, atividades e serviços para incentivar e apoiar a aprendizagem de alunos, professores e comunidade. O crescimento das bibliotecas escolares acompanha o crescimento na educação que visa dotar os alunos de conhecimentos para intervir na sociedade e contribuir para a melhoria da mesma. Apesar da grande variedade de instalações e modos de funcionamento que se verificam nas bibliotecas escolares de todo o mundo, todas estão focadas em apoiar e promover a aprendizagem do aluno. A biblioteca oferece uma gama de oportunidades de aprendizagem individual, em pequenos e grandes grupos, com incidência nos conteúdos intelectuais, literacia da informação e desenvolvimento cultural e social. Uma biblioteca escolar centrada no aluno apoia, amplia e individualiza o currículo da escola.

Isso posto, podemos afirmar que “É possível reinventar espaços tornando-os mais atrativos. E com a pesquisa de campo, você consegue entender melhor a necessidade de seus usuários e criar algo direcionado.” (ENTREVISTADO 2 2020) dessa forma, atingir os requisitos impostos pela IFLA (2016) faz-se possível a partir do uso do DT, provando também avanços no local de trabalho. O quadro 7 mostra que, após o uso do *design thinking*, tais avanços mostram-se significativos.

#### **Quadro 7 – Avanços após o uso do *design thinking***

<b>ENTREVISTADO</b>	<b>RESPOSTA</b>
<b>Entrevistado 1</b>	Avanços estruturais, de serviços e de mentalidade da equipe.
<b>Entrevistado 2</b>	Com o maior envolvimento da equipe a produtividade aumentou e também o senso de maior responsabilidade e orgulho pelas atividades que cada um desenvolve na equipe.
<b>Entrevistado 3</b>	O uso do design thinking foi bastante produtivo para a criação de ideias de serviços inovadores, no entanto, não tenho conhecimento do andamento dos resultados do estudo realizado utilizando a referida metodologia.
<b>Entrevistado 4</b>	Melhoria de processos para desenvolver novos produtos.
<b>Entrevistado 5</b>	Usabilidade, acessibilidade e um ambiente mais colaborativo
<b>Entrevistado 6</b>	O estímulo da criatividade e do trabalho em equipe, a busca por soluções simples para problemas complexos.

<b>Entrevistado 7</b>	Identificação das necessidades dos clientes, bem em maior proximidade c/o cliente e seus desejos.
<b>Entrevistado 8</b>	Não respondeu
<b>Entrevistado 9</b>	Não respondeu

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2020.

Destacamos aqui como avanço, o engajamento da equipe resultando em uma melhor e maior produtividade: “Com o maior envolvimento da equipe a produtividade aumentou e também o senso de maior responsabilidade e orgulho pelas atividades que cada um desenvolve na equipe.” (ENTREVISTADO 2, 2020)

Isso nos mostra que, com o *design thinking*, o trabalho em equipe ganha um novo significado proporcionando resultados positivos conforme descrito por Brown (2018, p. 27) “Quando uma equipe de design thinkers talentosos, otimistas e colaborativos se reúne, ocorre uma mudança química que pode levar a ações e reações imprevisíveis.”.

Tal compressão corresponde a de algumas respostas obtidas como “Avanços estruturais, de serviços e de mentalidade da equipe.” (ENTREVISTADO 1, 2020) e “melhoria de processos para desenvolver novos produtos.” (ENTREVISTADO 4, 2020), ressaltando que o ambiente de trabalho sofreu mudanças significativas após o uso da metodologia.

Dessa forma, podemos dizer que o uso do *design thinking* é eficiente e eficaz, capaz de produzir melhorias em toda a unidade de informação, começando pela gestão até o usuário final, esse sendo o principal beneficiado e o foco maior ao iniciar-se os trabalhos com o DT.



## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como explanado, apesar das mudanças sofridas ao longo dos anos, as bibliotecas escolares continuam necessitando de melhorias. As contribuições que o *design thinking* tem para a área, são diversas. Além de ser um tema relevante e da atualidade, busca trazer uma visão abrangente para a inovação, sendo a biblioteca um dos ambientes informacionais que precisa se reinventar, como apontado na seção 2.

Por si, o tema sugere mudança. O *design thinking* inova principalmente ao introduzir novos significados aos produtos, serviços ou relacionamentos, é por natureza uma disciplina que lida com significados. Ele sugere uma mudança no ambiente onde é introduzido, pois, pode ser feito em qualquer organização que desejam a mudança e melhoria.

A inovação é uma área não muito explorada no campo da Biblioteconomia, especialmente em bibliotecas escolares. Uma vez que a biblioteca escolar é de extrema importância na educação e formação dos alunos, pois quando o fomento a leitura é feito, tende-se a se formar pessoas mais capacitadas, com maior conhecimento e mais comunicativas.

Constatamos que o objetivo geral desta pesquisa foi alcançado, uma vez que foi possível a compreensão do *design thinking* em sua estrutura e forma de aplicação em biblioteca escolar, a partir do levantamento bibliográfico realizado ao longo da pesquisa.

Com base nos dados coletados e sua análise, identificou-se as relações entre inovação e biblioteca escolar, sendo o primeiro objetivo específico também atingido. Constatou-se que, a inovação e a biblioteca escolar estão estritamente interligadas e quando aplicada na prática provoca mudanças positivas, sendo o *design thinking* um fator chave nessa inovação.

Averiguou-se a aplicabilidade do *design thinking* em biblioteca e que ele pode ser utilizado para a melhoria nos serviços e produtos da biblioteca escolar, conforme descrito no segundo objetivo específico. Percebeu-se que, sua aplicação necessita apenas de força de vontade para despertar mudanças para melhor atendimento ao usuário.

O terceiro objetivo específico, assim como os demais, foi alcançado, pois verificou-se o entendimento do *design thinking* entre os bibliotecários. Foi possível ver que o conhecimento do tema se deu após a saída da graduação, e que esse conhecimento é compatível com o explorado pela literatura, portanto ver-se que uma abordagem do tema em nível de graduação despertaria mais interesse a desenvolvimento da metodologia no mercado de trabalho.

Como benefício pessoal, a pesquisa proporcionou um aprofundamento do tema, além de despertar a vontade para a realização de mudanças, sendo esse, possível de aplicação ao mercado de trabalho.

No contexto acadêmico, a pesquisa mostrou um aparato geral do tema entre os bibliotecários e como esse precisa ser mais abordado entre os pares, uma vez que os resultados de seu uso apresentam melhorias significativas no ambiente utilizado, que vão do engajamento de equipe até usuários mais satisfeitos e melhores atendimentos pelas unidades de informação.

Em síntese, percebeu-se que o *design thinking* pode ser aplicado em qualquer ambiente e que os bibliotecários podem e devem fazer uso de tal metodologia. Pesquisas sobre a sua aplicação em outras áreas da ciência da informação poderão ser feitas para melhor entendimento e aprofundamento do tema.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Lei n.º 12.244**: Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. Brasília: Congresso Nacional, 2010.
- BROWN, Tim. **Design Thinking**: Uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Alta Books, 2018. 272 p. Tradução de: Cristina Yamagami.
- BUCHANAN, Richard. Wicked Problems in Design Thinking. **Design Issues**, [S.L.], v. 8, n. 2, p. 5-21, 1992. JSTOR. <http://dx.doi.org/10.2307/1511637>.
- CAMPELLO, Bernadete. Biblioteca e Parâmetros Curriculares Nacionais. In: \_\_\_\_\_. **A Biblioteca Escolar**: Temas para uma prática pedagógica. Belo Horizonte: Autêntica, 2008. p. 17-19.
- CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra; ALVARENGA, Maura; SOARES, Laura Valladares de Oliveira. Situação das bibliotecas escolares no Brasil: o que sabemos? **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 1-29, 2012.
- CARVALHO SILVA, Jonathas Luiz. **Uma análise sobre a identidade da Biblioteconomia: perspectivas históricas e objeto de estudo**. Olinda: Edições Baluarte, 2010. 99p.
- \_\_\_\_\_. Perspectivas históricas da biblioteca escolar no Brasil e análise da Lei 12.244/10. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 16, n. 2, p.489-517, jul./dez., 2011.
- CARDOSO, Rafael. Os propósitos do design no cenário atual. In: \_\_\_\_\_. **Design para um mundo complexo**. São Paulo: Cosac Naify, 2013. p. 9-22.
- CAULLIRAUX, Adriano Amaral. Design thinking: criando com (e para) seus clientes. In: congresso nacional de excelência em gestão, 10., 2014, **Anais...**, 2014. p. 1 - 10.
- CAVALCANTI, Jackeline dos Santos P. S. M.. **Biblioteca Escolar**: espaço vivo e dinâmico. 2003. 64 f. Monografia (Especialização) - Curso de Biblioteconomia, Departamento de Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal [rn], 2003. Cap. 5.
- CHIBÁS, F. O.; PANTALEÓN, E. M.; ROCHA, T. A.. Gestão da inovação e da criatividade hoje: apontes e reflexões. **Holos**, [s.l], v. 3, n. 29, p.15-26, ago. 2013.
- DIAS, Maria de Fátima Semedo. **Bibliotecas escolares**: história e actualidade. 2007. 201 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Psicologia, Departamento de Ciências Sociais e Humanas, Universidade do Porto, Porto, 2007.
- DUARTE, Evandro Jair; VIEIRA, Francine Soares; SILVEIRA, Jéssica da. LOPES, André Felipe Lopes. Serviços e os produtos de informação oferecidos pela biblioteca pública de Santa Catarina. **Revista ACB**: Biblioteconomia, Santa Catarina, Florianópolis, v. 20, n. 3, p.606-620, set./dez., 2015.
- GIL, Antonio Carlos. Pesquisa Social. In: \_\_\_\_\_. **Métodos e Técnicas de Pesquisa**

**Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. Cap. 3. p. 26-32.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

IDEO. **Design thinking para bibliotecas: um toolkit para design centrado no usuário**. Palo Alto, Califórnia: Ideo, 2017. 119 p. Traduzido por: Adriana Maria de Souza.

IFLA. **Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar**. 2. ed. [s.l]: IFLA, 2015. 69 p. Traduzido por: Rede de Bibliotecas Escolares, Portugal.

IFLA. **Manifesto IFLA/UNESCO para biblioteca escolar**. [s.l]: IFLA, 2016. 4 p. Traduzido por: Neusa Dias de Macedo.

ISHIZUKA, Kathy. Making, Mixing It Up at & South By: Librarians explored design thinking and maker spaces at SXSWedu 2015. **School Library Journal**. [S.l], abr. 2015. p. 15.

JULIANI, Jordan Paulesky; CAVAGLIERI, Marcelo; MACHADO, Raquel Bernadete. Design thinking como ferramenta para geração de inovação: um estudo de caso da Biblioteca Universitária da UDESC. **Incid: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, [s.l.], v. 6, n. 2, p.66-83, 2 out. 2015. Universidade de Sao Paulo Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBiUSP. <http://dx.doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v6i2p66-83>.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de pesquisa. In: \_\_\_\_\_. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. p. 174-214.

PINHEIRO, T.; ALT, L. **Design thinking Brasil: empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Metodologia: Método Científico. In: \_\_\_\_\_. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. p. 14-40.

RAMÍREZ, Diana Marcela Bernal; ZANINELLI, Thais Batista. O uso do design thinking como ferramenta no processo de inovação em bibliotecas. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S.L.], v. 22, n. 49, p. 59-74, 9 maio 2017. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). <http://dx.doi.org/10.5007/1518-2924.2017v22n49p59>.

ROSA, Rosemar; ESTEVAM, Humberto Marcondes; BESSA, José Antonio (Org.). **A Biblioteca no Contexto Escolar**. Uberaba-MG: Iftm, 2014.

SALA, Fabiana; MILITÃO, Silvio César Nunes. Biblioteca Escolar no Brasil: Origem e Legislação Nacional Educacional. In: XIII congresso nacional de educação – Educere, 13., 2017, Curitiba. **Anais...** [s.l.]: Educere, 2017. p. 4669 - 4685.

SANTOS, Pedro Vieira Souza et al. A metodologia design thinking: estratégia gerencial para empreendimentos. **Revista Latino-americana de Inovação e Engenharia de Produção**,

[s.l.], v. 5, n. 8, p.25-43, 26 dez. 2017. Universidade Federal do Paraná.  
<http://dx.doi.org/10.5380/relainep.v5i7.55490>.

VÁLIO, Else Benetti Marques. Biblioteca Escolar: uma visão histórica. **Trans-in-formação**, Campinas, v. 1, n. 2, p.15-24, jan./abril, 1990. Design thinking

VELHO, Ângela; ROMÃO, Cristela; PAIS, José Miguel; BATOQUE, Zita. **Apontamentos para uma brevíssima história de biblioteca escolar**. Disponível em:  
<<http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/opombo/hfe/lugares/nunogoncalves/apontamentos.htm>>.  
Acesso em: 26 set. 2019.

VIANNA, Maurício et al. **Design Thinking: Inovação em negócios**. Rio de Janeiro: Mjv Press, 2012. 164 p.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

### ENTREVISTA

**Caro participante,**

**a presente entrevista tem como finalidade coletar dados para a pesquisa do trabalho de conclusão de curso/monografia do curso de biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará a qual aborda o tema *design thinking* como estratégia de inovação em bibliotecas escolares com o intuito de analisar o *design thinking* em sua estrutura e forma de aplicação em biblioteca.**

**Agradeço antecipadamente pela sua participação.**

- 1. Há quanto tempo você é formado em biblioteconomia?**
- 2. Qual o tipo de biblioteca que atua?**
- 3. Qual sua Cidade/Estado?**
- 4. O que você entende por inovação?**
- 5. Como você acredita que a inovação pode ser usada na biblioteca escolar?**
- 6. Quais formas de inovação você utiliza ou já utilizou na biblioteca que atua?**
- 7. Como conheceu a metodologia do design thinking?**
- 8. Há quanto tempo utiliza essa metodologia?**
- 9. Quais habilidades e competências você considera necessárias para aplicação do design thinking?**
- 10. Quais mudanças você percebeu após utilizar a metodologia?**
- 11. Quais avanços você percebeu após o uso do design thinking?**