

**Marcelo Pereira da Silva
(Organizador)**



**Produção,
Comunicação
e Representação
do Conhecimento
e da Informação**

Atena
Editora

Ano 2020

**Marcelo Pereira da Silva
(Organizador)**



**Produção,
Comunicação
e Representação
do Conhecimento
e da Informação**

Atena
Editora

Ano 2020

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação: Geraldo Alves

Edição de Arte: Lorena Prestes

Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie di Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná

Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Msc. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Dr. Adailson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Msc. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Msc. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Msc. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
 Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
 Prof. Msc. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
 Prof. Msc. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
 Prof^a Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
 Prof. Msc. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
 Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
 Prof^a Msc. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
 Prof^a Msc. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
 Prof^a Dr^a Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
 Prof. Msc. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
 Prof. Msc. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual de Maringá
 Prof. Msc. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
 Prof^a Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
 Prof^a Msc. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
 Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

P964 Produção, comunicação e representação do conhecimento e da
 informação [recurso eletrônico] / Organizador Marcelo Pereira da
 Silva. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2020.

Formato: PDF
 Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
 Modo de acesso: World Wide Web
 Inclui bibliografia
 ISBN 978-65-81740-14-6
 DOI 10.22533/at.ed.146201302

1. Comunicação social. 2. Computadores e civilização.
 3. Tecnologia da informação. I. Silva, Marcelo Pereira da.

CDD 303.483

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Atena Editora
 Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Esta obra joga luz sobre questões cruciais para a composição e consolidação dos estudos da comunicação, da representação do conhecimento e da informação, perfilando por plurifacetados universos da memória cultural, cultura informacional, mediação, sociedade de consumidores, ontologia da linguagem, design thinking, organizações, transformação social, mobilização, big data, Fake News, teoria da complexidade, etc.

A comunicação, insistimos, corresponde a processos humanos que devem ser permeados pelo diálogo, pela colaboração, pela cocriação, pelo respeito, pela afeição e pela coabitação; por outro lado, possui uma vertente técnica e tecnológica cuja necessidade é primordial para o funcionamento e a dinamização das sociedades, das relações, das conexões e da cotidianidade social em um mundo midiático no qual as dimensões humanas e tecnológicas provocam o nascedouro de pesquisas e estudos acerca das possibilidades, dos desafios, das oportunidades e dos efeitos colaterais de um tempo em que realidade on-line e off-line, muitas vezes, se confunde. Aos pesquisadores cabe a responsabilidade de responder por meio da investigação teórica e aplicada, aos problemas, dilemas e carências sociais ligados à comunicação, conhecimento e informação.

Nesse sentido, o e-book “Produção, Comunicação e Representação do Conhecimento e da Informação” enleia-se à urgência de se situarem esses campos num contexto social, econômico, político, cultural e ideológico que nos convida a (re) pensar as condições de produção e circulação de informações, o papel ambivalente das redes sociais virtuais, as imbricações das ciências da informação com outras áreas do saber, as atitudes, necessidades, os discursos e os comportamentos do sujeito contemporâneo, considerando a multidisciplinaridade/Interdisciplinaridade/transdisciplinaridade da Comunicação social.

É muito relevante para a pesquisa em comunicação, informação e áreas afins se aventarem hipóteses, se criarem objetivos e se estudarem as configurações da sociedade, reconhecendo a urgência da comunicação no oceano de informações/conteúdos propiciados pelos efeitos da midiatização pós-moderna. Autores de importantes instituições públicas e privadas de ensino e pesquisa do Brasil apresentam eficientes investigações por meio de arcabouços teórico, metodológico, empírico, analítico e reflexivo que estruturam e cimentam a temática central deste e-book.

Marcelo Pereira da Silva

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
CULTURA PARTICIPATIVA E A AÇÃO DOS FÃS NA PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA CULTURAL ATRAVÉS DA INTERNET	
Márcio Renan Correa Rabelo Lilian Cristina Monteiro França	
DOI 10.22533/at.ed.1462013021	
CAPÍTULO 2	17
A CULTURA INFORMACIONAL COMO BASE PARA A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL	
Sara Barbosa Gazzola Luana Maia Woida	
DOI 10.22533/at.ed.1462013022	
CAPÍTULO 3	30
MEDIAÇÃO CULTURAL: PRODUÇÃO CIENTÍFICA NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL	
Alessandro Rasteli	
DOI 10.22533/at.ed.1462013023	
CAPÍTULO 4	43
BENEFÍCIOS DO DESIGN THINKING NA FORMAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS INOVADORES	
Isaac Brito Roque David Vernon Vieira	
DOI 10.22533/at.ed.1462013024	
CAPÍTULO 5	51
ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS E REDES SOCIAIS: UM ESTUDO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	
Anthone Mateus Magalhães Afonso Sérgio Inácio Da Rosa Wania Regina Coutinho Gonzalez	
DOI 10.22533/at.ed.1462013025	
CAPÍTULO 6	68
MEMÓRIA SOBRE A MOBILIZAÇÃO DA REDE SOCIAL NA COMUNIDADE DE TRÊS CARNEIROS – PERIFERIA DO RECIFE	
Wilson Nauricio Miranda de Albuquerque	
DOI 10.22533/at.ed.1462013026	
CAPÍTULO 7	85
UM OLHAR ENTRE BIG DATA E TEORIA DA COMPLEXIDADE: ESTUDOS HISTÓRICO-EPISTEMOLÓGICOS	
Mariana Rodrigues Gomes de Mello Marta Lígia Pomim Valentim	
DOI 10.22533/at.ed.1462013027	

CAPÍTULO 8	96
IMPACTO DA ONTOLOGIA DA LINGUAGEM NA GERAÇÃO DE PENSAMENTO CRÍTICO A RESPEITO DO PAPEL DOS PROFISSIONAIS E DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO	
Ana Cristina Carneiro dos Santos Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares	
DOI 10.22533/at.ed.1462013028	
CAPÍTULO 9	110
FERRAMENTAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADAS EM ORGANIZAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM ESTUDO EM ÓRGÃOS PÚBLICOS DE JOÃO PESSOA	
Jacqueline Echeverría Barrancos Tereza Evâny de Lima Renôr Ferreira	
DOI 10.22533/at.ed.1462013029	
CAPÍTULO 10	122
DISCURSO CIRCULANTE E MERCANTILIZAÇÃO DA FELICIDADE: COMUNICADOR E TRABALHO EM UM MUNDO DE CONSUMIDORES	
Ana Maria Dantas de Maio Marcelo Pereira da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.14620130210	
CAPÍTULO 11	139
UM ESTUDO BIBLIOGRÁFICO SOBRE AS FAKE NEWS NO ÂMBITO DA SAÚDE	
Cristina de Fátima de Oliveira Brum Augusto de Souza Lucas Capita Quarto Ademir Hilário de Souza Fábio Luiz Fully Teixeira Fernanda Castro Manhães José Fernandes Vilas Netto Tiradentes	
DOI 10.22533/at.ed.14620130211	
CAPÍTULO 12	146
FINANCIAMENTO COLETIVO ONLINE PARA POTENCIALIZAR AS LEIS DE INCENTIVO FISCAL: UM MODELO DE CULTURA PARTICIPATIVA	
Larissa Gaspar Coelho Pinto Maria José Baldessar	
DOI 10.22533/at.ed.14620130212	
SOBRE O ORGANIZADOR.....	161
ÍNDICE REMISSIVO	162

BENEFÍCIOS DO DESIGN THINKING NA FORMAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS INOVADORES

Data de aceite: 27/01/2020

Data de Submissão: 01/11/2019

Isaac Brito Roque

Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte,
Ceará - Brasil.

<https://orcid.org/0000-0002-8856-6871>

David Vernon Vieira

Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte,
Ceará - Brasil.

<https://orcid.org/0000-0001-8229-162X>

RESUMO: Em um contexto complexo de informação e sob o excesso de conteúdo em que as pessoas estão expostas, muitas provocações tem se perpetuado nos discursos acadêmicos a respeito das Tecnologias da Informação e do papel dos bibliotecários diante do cenário atual. Em meio aos crescentes debates acerca dos desafios, fronteiras, ameaças e soluções, diversas alternativas têm se reproduzido pelo discurso e prática profissional da área para o beneficiamento de sua atuação. É neste sentido que o presente trabalho se debruça, buscando identificar os benefícios do *Design Thinking* para a formação de bibliotecários capazes de desenvolver competências que promovam a inovação, aptos a oferecer serviços e produtos em seus ambientes e atividades profissionais de acordo com as reais

necessidades dos utilizadores. Assim, pretende aplicar uma metodologia qualitativa de revisão bibliográfica, identificando o “estado da arte” ou alcance das fontes de referência a respeito das características e oportunidades existentes entre o *Design Thinking*, a inovação e as competências dos bibliotecários, estabelecendo, dessa forma, a análise de literaturas científicas que expõe os principais experiências, conceitos e termos técnicos a serem usados, bem como a interpretação da relação existente entre eles. Desse modo, espera-se que o estudo possa garantir reflexões relevantes e atualizadas a respeito da disciplina de biblioteconomia, sobretudo para o encorajamento eficaz das técnicas e das ferramentas do *Design Thinking* no desenvolvimento de competências que permitam gerar produtos e serviços inovadores, reforçando a importância da implementação desta disciplina no currículo da formação do bibliotecário e potencializando seu desempenho em atividades criativas, colaborativas e multidisciplinar.

PALAVRAS-CHAVE: Bibliotecário; Design Thinking; Formação; Inovação.

BENEFITS OF DESIGN THINKING IN TRAINING INNOVATIVE LIBRARIANS

ABSTRACT: In a complex context of information and under the excess of content in which people

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

KEYWORDS: Librarian; Design Thinking; Formation; Innovation.

INTRODUÇÃO

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

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

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

As provocações entre ambientes físicos e digitais das bibliotecas nesta nova era têm aumentado e ancorado em infundáveis debates acerca dos seus desafios,

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

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

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

METODOLOGIA

A metodologia aplicada se configura enquanto qualitativa de revisão bibliográfica, que busca identificar referências atualizadas a respeito das características e as oportunidades existentes entre o *Design Thinking*, a inovação e as competências dos bibliotecários. Essa revisão de literatura, considerando Prodanov e Freitas (2013), tem por finalidade realizar o levantamento das fontes teóricas contextualizadas de acordo com o tema da pesquisa e todo seu embasamento teórico, logo, busca identificar o “estado da arte” ou alcance das fontes utilizadas, estabelecendo, dessa forma, a análise de literaturas científicas que expõe os principais conceitos e termos técnicos a serem usados, bem como a interpretação da relação existente entre eles.

DESIGN THINKING EM BIBLIOTECAS

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

O que se tem percebido cada vez mais é que o diferencial tecnológico e a

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

informática, atitudes pessoais e criativas.

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

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

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

RESULTADOS EXPECTÁVEIS

Por meio destas configurações, espera-se que o estudo tenha apontado aos bibliotecários as técnicas e as ferramentas eficazes do *Design Thinking* no desenvolvimento de competências que permitam gerar produtos e serviços inovadores e, com isso, poder reforçar a importância da implementação desta disciplina

no currículo da sua formação. Que o trabalho também possa garantir reflexões relevantes e atualizadas a respeito da disciplina de biblioteconomia, encorajando com entusiasmo à prática de inovação diante dos contrastes e incertezas que a tecnologia da informação tem proporcionado hoje em dia. Ao final, que o *Design Thinking* possa ser encarado pelos bibliotecários como recurso essencial e vantagem competitiva, desempenhando sempre objetivos centrados nas pessoas de maneira colaborativa e multidisciplinar, apto a construir excelentes ambientes de aprendizagem, cultura, lazer e convivência.

REFERÊNCIAS

- Beltagui, A. (2018). **A design-thinking perspective on capability development: The case of new product development for a service business model**, *International Journal of Operations & Production Management*, 38(4), pp. 1041-1060.
- Blakemore, M. (2018). **Problem scoping design thinking and close reading: makerspaces in the school library**. *Knowledge Quest*, 46(4), p. 66-69.
- Burguillos, F. (2015). **Design Thinking for libraries: piensa el futuro de la biblioteca como lo haría un diseñador**. Barcelona. 2015. Recuperado em, 02 fev. 2019, de: <http://www.ub.edu/blokdebid/ca/node/617>.
- Catiri, E. (2017). **How might we... Ripensare la biblioteca con l'aiuto del design thinking**. *AIB Studi*, 57(1), pp. 151-166. Recuperado em, 02 de fevereiro, 2019, de: <http://aibstudi.aib.it/article/view/11559>.
- Christensen, C. (2003). **The innovator's dilemma**. Nova York: Harper Business Essentials.
- Ferreira, D. T. (2016). **As novas competências do profissional da informação bibliotecário: reflexões e práticas**. In Ribeiro, A. C. M. L., e Ferreira, P. C. G. (Orgs.) **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. (pp. 79-93). Brasília, DF: IPEA.
- Franzato, C. (2011). **O processo de inovação dirigida pelo design. Um modelo teórico**. *Redige*, 2(1), 50-62. Recuperado em, 15 de janeiro, 2019, de https://www.academia.edu/2510909/O_processo_de_inovacao_dirigida_pelo_design._Um_modelo_teorico.
- Freeman, C., & Perez, C. (1988). **Structural crises of adjustment, business cycles and investment Behaviour**. In Dosi, Giovanni et al. *Technical change and economic theory*. (pp. 38-66). London New York: Printer Publishers.
- Harari, Yuval Noah. (2018). **21 lições para o século 21**. (1ª ed.). São Paulo: Companhia das Letras.
- Hassi, L., & Laakso, M. (2011). **Making sense of design thinking**. In T-M. Karjalainen, M. Koria, e M. Salimäki (Orgs.), *IDBM papers vol 1* (pp. 50-62). Helsinki: International Design Business Management Program, Aalto University.
- Herrmann, C. (2017). **A sinalização em Bibliotecas**. In Santos, J. P. *Gestão ambiental em bibliotecas: aspectos interdisciplinares sobre ergonomia, segurança, condicionantes ambientais e estéticas nos espaços de informação*. (pp. 117-131). Porto Alegre: Editora da UFRGS.
- Juliani, J. P., Cavaglieri, M., & Machado, R. B. (2016). **Design Thinking como ferramenta para geração de inovação: um estudo de caso da Biblioteconomia Universitária da UDESC**. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 6(2), 66-83.

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

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

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

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

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

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

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

ÍNDICE REMISSIVO

A

Administração pública 53, 110, 111, 112, 113, 114, 119, 120, 121

Análise de discurso 122, 123, 138

B

Biblioteca digital brasileira de teses e dissertações 30, 33

Bibliotecário 32, 36, 39, 43, 47, 48, 49

Biblioteconomia 31, 35, 36, 43, 47, 49, 50, 92, 93, 145

Big data 85, 86, 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95

C

Cidadania 51, 54, 55, 57, 58, 62, 66, 69, 103, 154

Ciência da informação 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 42, 49, 50, 85, 90, 91, 92, 93, 96, 97, 98, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109

Compartilhamento 2, 4, 7, 10, 11, 13, 17, 18, 20, 21, 23, 24, 25, 27, 54, 55, 117, 129, 130, 134, 135, 140, 144, 147, 154

Consumo 3, 14, 122, 123, 127, 129, 130, 133, 134, 135, 136, 137, 147, 156, 161

D

Design thinking 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50

E

Estudo bibliométrico 30, 32

F

Fake news 139, 140, 141, 142, 143, 145

Fãs 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 12, 13, 14

Felicidade 122, 123, 124, 127, 128, 129, 130, 133, 134, 135, 136, 137, 138

Formação 2, 3, 19, 22, 38, 39, 43, 45, 47, 48, 49, 51, 52, 55, 56, 58, 59, 62, 66, 71, 93, 124, 129, 136, 147, 152, 154

G

Gestão de arquivos 110, 112, 114, 117, 119, 120

Gestão do conhecimento 110, 111, 112, 113, 114, 115, 117, 119, 120, 121

I

Informação contábil 17, 18, 19, 23, 24, 25, 27, 28

Infraestrutura urbana 68

Inovação 15, 43, 45, 48, 49, 50, 120

Internet 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 13, 14, 16, 47, 64, 89, 90, 91, 93, 140, 142, 146, 147, 148, 149, 159

J

João pessoa 15, 110, 112, 113, 114, 119

José Augusto “Sergipano” 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 13

L

Linguagem 96, 97, 98, 99, 100, 101, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 111, 124, 126, 129, 137, 138

M

Mediação 17, 18, 19, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 138

Mediação cultural 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42

Memória 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 24, 26, 68, 69, 82, 83, 98, 103, 105

Mobilização social 68

N

Netnografia 1, 2, 4, 7, 15

O

ONGs 51, 52, 53, 54, 58, 59, 61, 63, 64, 65, 66

Ontologia 96, 97, 99, 100, 101, 104, 105, 106, 107, 108, 109

Organizações 18, 19, 20, 21, 24, 26, 28, 51, 52, 54, 55, 57, 66, 71, 89, 92, 106, 107, 108, 110, 111, 117, 119, 120, 123, 127, 132, 133, 135, 148, 149, 155, 156, 158

P

Pensamento crítico 23, 29, 96, 97, 106, 107, 108

Periferia 68

Pesquisa bibliográfica 17, 19, 33, 98

Produção científica 30, 32, 33, 41, 85, 90, 145

R

Rede social 2, 57, 60, 65, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 79, 80, 81, 82, 83

Rio de janeiro 14, 50, 51, 52, 58, 59, 64, 65, 67, 94, 95, 109, 121, 137, 138, 145

S

Saúde 24, 54, 58, 71, 75, 131, 132, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 150, 151, 152, 159

T

Tecnologias da informação 24, 26, 43, 110, 111, 112, 114, 119, 120

Teoria da complexidade 85, 90, 91

Teste kruskal-wallis 116, 117, 118

Teste não paramétrico 110, 113, 115, 116, 117, 118

Trabalho 3, 4, 13, 18, 31, 32, 37, 38, 40, 43, 45, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 59, 60, 64, 66, 68, 71, 73, 75, 79, 81, 82, 85, 86, 88, 106, 111, 113, 120, 122, 123, 124, 127, 128, 137, 138, 144, 148, 149

Transformação social 51, 57, 66, 152

Três carneiros 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 82, 83, 84

U

Unidades de informação 96, 97, 106, 107, 108

Usuário 22, 26, 28, 157

V

Vulnerabilidade social 51, 52, 59, 66

 **Atena**
Editora

2 0 2 0