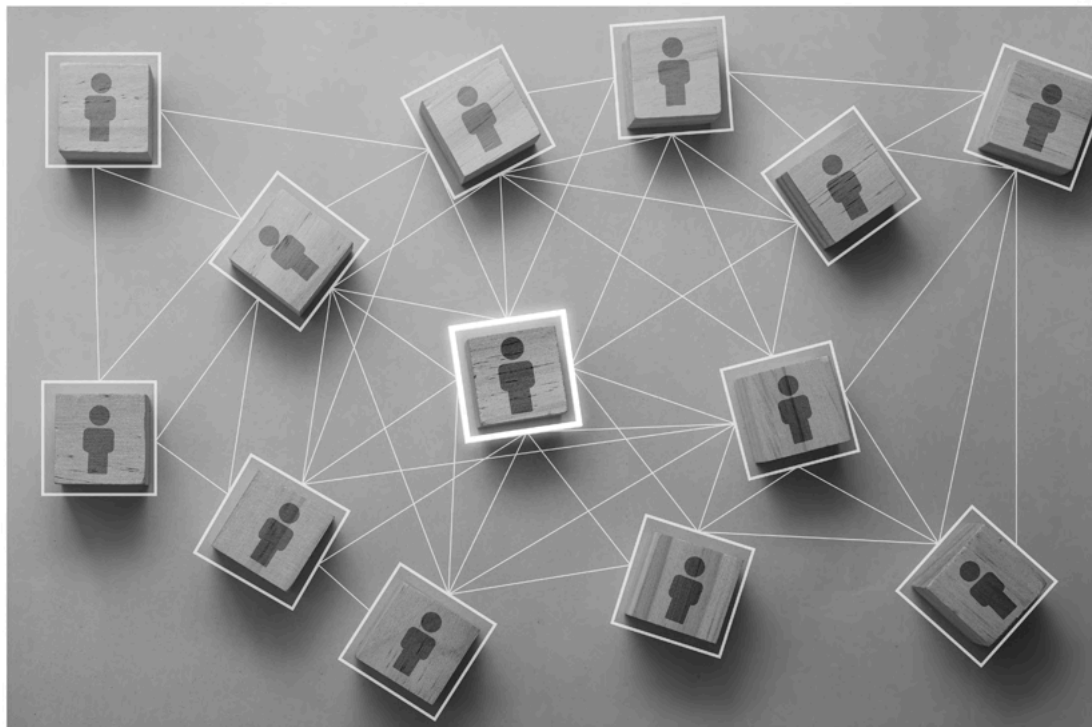


Ciências sociais aplicadas: **ENTRE O APLICADO E O TEÓRICO**

Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti
(Organizadora)



Ciências sociais aplicadas:
**ENTRE O APLICADO
E O TEÓRICO**

Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti
(Organizadora)

Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Bruno Oliveira

Camila Alves de Cremo

Daphynny Pamplona

Luiza Alves Batista

Natália Sandrini de Azevedo

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2022 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2022 Os autores

Copyright da edição © 2022 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. 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.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial**Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí

Prof. Dr. Alexandre de Freitas Carneiro – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Profª Drª Ana Maria Aguiar Frias – Universidade de Évora

Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa



Prof. Dr. Antonio Carlos da Silva – Universidade Católica do Salvador
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. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Prof^ª Dr^ª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof^ª Dr^ª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná
Prof^ª Dr^ª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadilson Marinho da Silva – Secretaria de Educação de Pernambuco
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Prof^ª Dr^ª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal do Paraná
Prof^ª Dr^ª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^ª Dr^ª Lucicleia Barreto Queiroz – Universidade Federal do Acre
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Universidade do Estado de Minas Gerais
Prof^ª Dr^ª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^ª Dr^ª Marianne Sousa Barbosa – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Prof^ª Dr^ª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso
Prof. Dr. Pedro Henrique Máximo Pereira – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
Prof^ª Dr^ª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^ª Dr^ª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof^ª Dr^ª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof^ª Dr^ª Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins



Ciências sociais aplicadas: entre o aplicado e o teórico

Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Maiara Ferreira
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizadora: Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C569 Ciências sociais aplicadas: entre o aplicado e o teórico / Organizadora Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2022.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-258-0173-5

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.735220305>

1. Ciências sociais. I. Cavalcanti, Soraya Araujo Uchoa (Organizadora). II. Título.

CDD 301

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br



Atena
Editora
Ano 2022

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.



DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



APRESENTAÇÃO

A coletânea *Ciências sociais aplicadas: Entre o aplicado e o teórico* é composta por 15 (quinze) capítulos produtos de revisão de literatura, ensaio teórico, pesquisa qualitativa, relato de experiências, dentre outros.

O primeiro capítulo discute os resultados da análise da oferta formativa em educação profissional e tecnológica vinculada a um Instituto Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. O segundo, apresenta os resultados de pesquisa para diagnosticar a problemática da gestão de micro e pequenas empresas e as dificuldades de acesso ao microcrédito.

O terceiro capítulo analisa como o *Design Thinking* tem sido utilizado na definição de parâmetros no processo da construção de biblioteca Universitária em uma universidade estadual. O quarto, apresenta a experiência em utilizar a técnica multicritério TOPSIS para a escolha de atividades econômicas prioritárias para investimentos públicos.

O quinto capítulo apresenta o funcionamento das plataformas colaborativas e suas potencialidades no desenvolvimento de produtos e serviços na atualidade. O sexto, discute os resultados da análise da influência da inteligência de mercado no processo de tomada de decisões de gestores das lojas de confecções.

O sétimo capítulo discute a participação das empresas privadas na ampliação de ações sociais e projetos sociais na atual conjuntura brasileira. O oitavo, apresenta os resultados de revisão das principais teorias que discutem os fatores que contribuem à atividade criminosa.

O nono capítulo discute os resultados de pesquisa acerca das possibilidades de conservação da reserva da biosfera da borboleta monarca apontando caminhos e desafios vinculados. O décimo, apresenta a sistematização do processo de inventariação, classificação e hierarquização de recursos turísticos de canyoning.

O décimo primeiro capítulo discute os elementos centrais da inteligência emocional e sua relação com a liderança em espaços organizacionais e as interconexões vinculadas nesse processo. O décimo segundo, apresenta os resultados da análise da estrutura obrigatória de laudo contábil de perícia judicial em conformidade com as normativas determinadas pelo Conselho de Classe.

O décimo terceiro capítulo discute os resultados de pesquisa junto às mulheres que viajam sozinhas e os meios de hospedagem utilizados. O décimo quarto capítulo que trata dos desafios presentes no tratamento ofertado aos pedófilos, na perspectiva da análise jurídica. E finalmente, o décimo quinto capítulo que apresenta os resultados da pesquisa acerca da ocorrência de erro humano por ocasião do gerenciamento de projetos.

Neste contexto, convidamos discentes, profissionais de saúde e população em geral a conhecer as singularidades desse processo enriquecedor de produção e socialização do conhecimento.


SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

ANÁLISE DA OFERTA FORMATIVA DO INSTITUTO FEDERAL DO PIAUÍ: ENTRE OS CURSOS E A DEMANDA DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS E ARRANJOS PRODUTIVOS

José Tavares da Silva Neto


Maria D'Alva Macedo Ferreira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7352203051>

CAPÍTULO 2..... 13

DEMANDA DEL CREDITO Y DIFICULTADES DE ACCESO A LAS PEQUEÑAS EMPRESAS

Marco Vinicio Juño Delgado

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7352203052>


CAPÍTULO 3..... 25

DESIGN THINKING EM PROJETO DE INOVAÇÃO PARA A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UEL

Ana Paula Perfetto Demarchi

Thais Batista Zaninelli

Danilo Timóteo Calcanhoto

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7352203053>

CAPÍTULO 4..... 44

ESCOLHA DE ATIVIDADES ECONÔMICAS PRIORITÁRIAS PARA INVESTIMENTOS PÚBLICOS: O CASO DO RIO GRANDE DO NORTE UTILIZANDO A TÉCNICA MULTICRITÉRIO TOPSIS

Anna Cláudia dos Santos Nobre

Luane Assunção Paiva Melo

Gustavo Maurício Filgueiras Nogueira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7352203054>


CAPÍTULO 5..... 58

FUNCIONAMENTO E BENEFÍCIOS DAS PLATAFORMAS DIGITAIS COLABORATIVAS NA CRIAÇÃO DE PRODUTOS/SERVIÇOS

Giorgio Gilwan da Silva

Eduardo Napoleão

Guilherme Sauthier

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7352203055>

CAPÍTULO 6..... 72

INTELIGÊNCIA DE MERCADO, TOMADA DE DECISÕES E COMPETITIVIDADE EM LOJAS DE CONFECÇÕES

Ariosto Sparemberger

Pedro Luís Büttenbender

Gabriela Cappellari

Luciano Zamberlan

Jorge Oneide Sausen

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7352203056>

CAPÍTULO 7..... 92

PROJETOS SOCIAIS E AS EMPRESAS PRIVADAS

Camila de Oliveira

Paula Tanara Boroski Lunardi

Alexandre Boroski Lunardi

Fernando Boroski Lunardi

Rosane Barbosa


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7352203057>

CAPÍTULO 8..... 100

TEORIAS DA CAUSAÇÃO DO CRIME: UMA REVISÃO PANORÂMICA DA LITERATURA DA ETIOLOGIA CRIMINAL

Pedro Henrique Batista de Barros

Hiago da Silva Baggio

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7352203058>

CAPÍTULO 9..... 120

POSSIBILIDADES DE CONSERVAÇÃO DA RESERVA DA BIOSFERA DA BORBOLETA MONARCA DE ACORDO COM A AVALIAÇÃO DOS ALUNOS DE UACH

Gerónimo Barrios Puente


Diana Martínez Marcos

Arisbeth Rosales Hortiales

Jessie Alejandra Hidalgo Castelán

Andrés Aurelio López Santiago

Marco Andrés López Santiago

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7352203059>

CAPÍTULO 10..... 139

INVENTÁRIO, CLASSIFICAÇÃO E HIERARQUIZAÇÃO DE RECURSOS TURÍSTICOS DE CANYONING

Francisco Silva

Maria Céu Almeida

Mário Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.73522030510>

CAPÍTULO 11..... 149

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E LIDERANÇA: UMA REVISÃO DE LITERATURA





Carolina de Souza Walger

Camila Brüning

Aline de Oliveira Stabile

Halison da Silva Chaves

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.73522030511>

CAPÍTULO 12.....	162
ELEMENTOS TÉCNICOS A SEREM CONSIDERADOS EM LAUDO DE PERÍCIA CONTÁBIL JUDICIAL	
Romeu Schvarz Sobrinho	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.73522030512	
CAPÍTULO 13.....	166
BRASILEIRAS QUE VIAJAM SOZINHAS E OS MEIOS DE HOSPEDAGEM	
Gabryela Martins Ghirotti	
Nicoly Cassimira dos Santos	
Wenya e Silva Oliveira	
Rodrigo Ribeiro de Oliveira	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.73522030513	
CAPÍTULO 14.....	173
DESAFIOS NO PROCESSO DE TRATAMENTO DE PEDÓFILOS: A COMPREENSÃO DA SEMI-IMPUTABILIDADE SOB A ANÁLISE JURÍDICA	
Fabiana Nadal	
Rayan Nadal Medina	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.73522030514	
CAPÍTULO 15.....	179
THE PROJECT MANAGEMENT AND THE HUMAN ERROR	
Ciro Martinez Oropesa	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.73522030515	
SOBRE A ORGANIZADORA.....	200
ÍNDICE REMISSIVO.....	201

CAPÍTULO 3

DESIGN THINKING EM PROJETO DE INOVAÇÃO PARA A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UEL

Data de aceite: 01/04/2022

Ana Paula Perfetto Demarchi

<http://lattes.cnpq.br/9303836829970241>

Thais Batista Zaninelli

<http://lattes.cnpq.br/5491080011415256>

Danilo Timóteo Calcanhoto

<http://lattes.cnpq.br/6118570643913819>

RESUMO: A sociedade é efêmera, ou seja, está em constante mudança, principalmente quando consideramos as transformações que ocorrem de uma geração para outra. Uma nova geração começa a frequentar a Universidade, no entanto os espaços não estão alinhados com a necessidade deste usuário. As Bibliotecas universitárias são importantes na formação acadêmica da maioria dos estudantes do ensino superior, contribuindo com o seu crescimento pessoal, social e profissional, dando suporte para que este inicie a produção de conhecimento, este espaço, como muitos, também não está adequado as novas gerações. O presente artigo tem como objetivo demonstrar como o *Design Thinking* está sendo utilizado na definição de parâmetros para a aplicação na nova biblioteca Universitária da UEL introduzindo o conceito inovador de espaços de aprendizagem na biblioteca e assim gerando um projeto centrado no novo usuário da Biblioteca, a geração Z. Para isso será utilizada uma pesquisa exploratória qualitativa, utilizando o método de pesquisa-ação a qual envolve uma autorreflexão coletiva e contempla a participação

efetiva no processo de todos os envolvidos, para gerenciar e compartilhar todos os conhecimentos envolvidos no processo será utilizado o modelo mental do *Design Thinking*. Pretende-se com isso desenvolver parâmetros para a criação de uma biblioteca inovadora e preparar está para o seu papel na formação dos indivíduos nos próximos anos.

PALAVRAS-CHAVE: Biblioteca Universitária. Design Thinking. Inovação. Espaço de aprendizagem.

THINKING DESIGN IN AN INNOVATION PROJECT FOR THE UNIVERSITY LIBRARY OF UEL

ABSTRACT: Society is ephemeral, that is, it is constantly changing, especially when we consider the transformations that occur from one generation to another. A new generation is starting to attend the University; however, the spaces are not aligned with the needs of this user. University libraries are important in the academic training of most higher education students, contributing to their personal, social and professional growth, providing support for them to start producing knowledge, this space, like many, is also not suitable for new generations. This article aims to demonstrate how Design Thinking is being used to define parameters for application in the new UEL University library, introducing the innovative concept of learning spaces in the library and thus generating a project centred on the new Library user, the Generation Z. For this, a qualitative exploratory research will be used, using the action research method which involves a collective self-reflection and contemplates the effective

participation in the process of everyone involved, to manage and share all the knowledge involved in the process will be used. mental model of Design Thinking. It is intended with this to develop parameters for the creation of an innovative library and prepare it for its role in the formation of individuals in the coming years.

KEYWORDS: University Library. Design Thinking. Innovation. learning space.

1 | INTRODUÇÃO

O conceito de inovação passou a ser um tópico demasiadamente almejado em diversos âmbitos da sociedade contemporânea, principalmente em relação ao ambiente corporativo e empresarial, onde o “novo” é o principal diferencial para o sucesso de uma marca ou produto. Dornelas (2014) cita que o princípio de inovação está diretamente ligado ao ato de transformar o ambiente onde estamos inseridos, além de criar conceitos a partir de ideias que possam trazer soluções eficazes. O processo de *Design Thinking* surge como o processo de base acerca do estudo de inovação das bibliotecas universitárias.

As Bibliotecas universitárias são importantes na formação acadêmica da maioria dos estudantes do ensino superior, contribuindo com o seu crescimento pessoal, social e profissional, dando suporte para que este inicie a construção de conhecimento. Exercem, portanto, um importante papel no cotidiano da universidade. Elas são consideradas espaços de aprendizagem, no qual circulam pessoas em busca de informação, conhecimento, e de ampliação cultural.

A biblioteca é portanto, mais que um espaço arquitetônico, “é um lugar de diálogo com o passado, de criação e inovação, e a conservação só tem sentido como fermento dos saberes e motor dos conhecimentos, a serviço da coletividade inteira” (BARATIN; JACOB, 2008 p.9).

A constante queda do interesse dos estudantes pelas bibliotecas se torna alarmante quando se percebe a gradativa diminuição de frequência e permanência nestes espaços, e como consequência, subutilização destes - interferindo possivelmente na qualidade da formação dos estudantes e contribuindo para a perda da função primordial da biblioteca como fonte de criação do conhecimento.

Isto se dá pela mudança do público alvo que utiliza estes espaços, hoje na Universidade a maioria de seus ingressantes são da chamada geração Z, que são os primeiros nativos digitais, com acesso a smartphone e tablet desde a mais tenra idade (MORACE, 2018, p. 47). Uma geração que possui acesso a todo tipo de informação gerando a eles uma autonomia no aprendizado, que mesmo com esse acesso a tecnologias, muitas vezes precisam de um espaço para interagir com o outro e neste processo construir o conhecimento.

Dentro deste contexto de mudança social as bibliotecas necessitam inovar, mudar a maneira de fazer as coisas e criar espaços de aprendizagem propício a esta nova sociedade.

Tendo isso em vista, este artigo tem como objetivo demonstrar como está sendo

utilizado o *Design Thinking* na definição de parâmetros a serem utilizados na construção da nova biblioteca Universitária da UEL, buscando a inovação centrada neste novo usuário, demonstrando assim a importância deste modelo mental para trazer inovação em produtos, serviços e espaços as bibliotecas.

Convém reforçar que este projeto está em andamento, e houve uma suspensão nas suas atividades durante a Pandemia, sendo este retomado no início de 2021 e aqui está apresentado um recorte do projeto do que foi realizado até agora, e realiza uma reflexão nos resultados até agora.

2 | REFERENCIAL TEÓRICO

Não se sabe ao certo quando a biblioteca surgiu, todavia de acordo com Milanesi (1983) se funde como a própria surgiu de sua história, da história da informação. E que no momento que o homem começou a fazer registros e no agrupar esses registros em um único local fez com que surgisse a biblioteca.

“A palavra biblioteca é originária do grego *bibliotheke*, que chegou até nós por meio da palavra em latim *bibliotheca*, derivada dos radicais gregos *biblio* e *teca* que, respectivamente significam livro e coleção ou depósito. Enfim, etimologicamente, significa depósito de livros.” (Cunha (1997) *apud* SANTOS, J. M. (2012)).

Martins (2002) *apud* Santos (2012) corrobora tal explicação ao citar que as bibliotecas da antiguidade não tinham como intenção a preservação ou propagação de seus conteúdos: eram realmente esconderijos para seu acervo, e tal falta de zelo ocasionou em quase total perda de seus itens - devido a incêndios ou outras catástrofes. O ambiente construído era conformado para evitar saída de seus artigos.

Mediante a isso, é possível compreender o atual caráter rígido e até austero, da estrutura e funcionamento das bibliotecas, como as conhecemos hoje. De acordo com Martins (2002) *apud* Santos (2012), a primeira ideia de biblioteca pública a qual se tem conhecimento é reservada ao imperador Júlio César, pouco antes de falecer. A ideia, contudo, tomou forma por iniciativa de um partidário junto a um escritor, dando origem à primeira Biblioteca Pública de Roma. Battles (2003) *apud* Santos (2012) explica sobre os espaços interiores da biblioteca, os quais se conformavam em dois salões para leitura, divididos pela linguagem em grego e latim. Os rolos em que estavam armazenados os conteúdos eram guardados em estantes com portas, e havia nichos onde se encontravam estátuas de escritores e poetas.

Aqui já se percebe algum esforço para proteção do acervo, contudo, não o suficiente para que hoje os tivéssemos em acesso. A biblioteca romana de Ulpiana, tida como a maior das bibliotecas de Roma, e com isso percebe-se um layout diferente em algum nível da biblioteca anteriormente citada, onde agora os salões se encontram de frente um ao outro, com o pátio entre eles ocupado pela imagem do então Imperador, Trajano. É

interessante ressaltar que tais bibliotecas eram públicas para uso também da sociedade em que estavam inseridas.

As bibliotecas universitárias existem desde o fim da Idade Média, quando surgiram as universidades e conjunto a isso, a demanda de livros e demais tipos de acervo pelos estudantes. Santos (2012) resalta que neste tipo de biblioteca se deu o início do estabelecimento das atividades do bibliotecário como o estruturar e setorizar a informação, sendo de fato alcançado já no Renascimento. Apesar de perceptível as grandes diferenças das antigas bibliotecas, apenas no período renascentista estas começam a ter o papel de disseminação da informação, além do maior cuidado com a conservação do acervo. Mantida e alimentada por interesses de poder e influência, as bibliotecas renascentistas puderam iniciar o processo de se tornar o que são as bibliotecas hoje: grandes protetoras e propagadoras da história e conhecimento.

Tendo toda sua história e evolução como ponto de partida, é possível se debruçar sobre algumas questões atuais em relação às bibliotecas contemporâneas. Sem dúvidas a figura do bibliotecário surge como a principal em referência a organização do acervo, bem como dos ambientes dessa instituição.

Porém, observa-se que a composição espacial - e de serviços das bibliotecas não evoluiu conjuntamente ao restante da sociedade e seus anseios. Em pouquíssimo tempo a tecnologia e as novas gerações se transformaram com uma agilidade nunca vista antes, e com isso, as novas realidades se torna algo que antigos sistemas devem buscar se adaptar. Como elementos “responsáveis” a essa transformação podemos citar a globalização, a revolução tecnológica e principalmente a internet.

Os novos espaços de estudo não deveriam mais transmitir uma imagem austera com regras rigorosas e tão limitantes ao comportamento humano. As novas bibliotecas devem motivar, estimular, dar conforto e prazer a quem utiliza seus ambientes, concedendo segurança e agradabilidade, para assim alcançar a intenção primordial: adequar a instituição ao seu tempo e aumentar a frequência e uso do espaço pelas pessoas.

Segundo Barbalho *et al* (2012), a biblioteca, como nova instituição, deve promover uma experiência agradável e diferenciada para seus usuários, oferecendo os serviços que o seu público demanda para este tipo de local, tais como espaços de estudo ou leitura individual e coletivos e ambientes multimídia, equipados com diferentes tipos de mobiliário para que o usuário possa escolher se acomodar onde e como se sentir mais confortável.

Os espaços das bibliotecas começam a ser vistos como espaços de aprendizagem. Juceviciene e Tautkeviciene (2002) *apud* Hubner e Kuhn (2017 p.11) explicam espaço de aprendizagem como “um lugar onde o aluno interage com fontes de informação (assim como interage com indivíduos mais experientes) e adquire conhecimentos, habilidades e valores”. Esses ambientes podem ser internos ou externos, “a tendência é considerar todo o campus como um espaço de aprendizagem e não apenas as salas de aulas, as bibliotecas e os laboratórios” (WOLYNEC, 2007 p.1).

Nestes novos ambientes, os alunos criam, compartilham e aprendem a trabalhar em equipe -ponto muito requisitado nas empresas hoje em dia. Isso acaba por tornar o ensino mais dinâmico e participativo, agregando conhecimentos e experiências para a bagagem intelectual do estudante, além do desenvolvimento do pensamento estratégico e rapidez no raciocínio (WOLYNEC, 2007).

Com este foco, alguns conceitos, se trazidos ao plano físico, têm a função de suprir as necessidades dos usuários ao mesmo tempo em que gera mudanças nas esferas físicas e psicológicas. Além dos efeitos conhecidos acerca das cores, a conformação dos espaços e principalmente do mobiliário se torna imprescindível para a qualidade e eficiência dos ambientes de aprendizagem.

Doorley e Witthoft (2012), explanam que as pessoas percebem e internalizam o que o ambiente comunica, principalmente quanto ao modo como trabalhar/exercer suas atividades.

Como já evidenciamos, a colaboração é importante na formação dos indivíduos, futuros trabalhadores e base da sociedade. Para isso os espaços de aprendizagem devem ser propícios a colaboração. Os ambientes colaborativos, segundo Doorley e Witthoft (2012) não possuem uma única forma correta para a configuração destes; por isso, talvez a melhor solução seja a criação de tipos de mobiliário flexíveis e que conferem liberdade de manuseio, para o usuário definir o espaço conforme melhor se adequar para sua atividade no momento.

Este conceito é considerado no projeto de novas bibliotecas, considerando que estamos recebendo uma nova geração, e esta nova geração tem novas necessidades, e utilizam estes espaços de aprendizagem de maneira diferente. Mas quem são estes novos usuários?

Dado as estatísticas sobre as faixas etárias mais frequentemente encontradas nos ambientes universitários, é razoável que atualmente haja predominância de gerações Y e Z também nas bibliotecas universitárias, e evidentemente tal fato deve perdurar por mais alguns anos, pois podemos perceber que a geração Y começa a sair do ambiente universitário e a geração Z está somente chegando. O foco deste projeto será a geração Z, no intuito de preparar a Biblioteca Universitária para este novo público alvo.

Segundo Morace (2018) a geração Z, também conhecida como os “nativos digitais”, possuem de quatro a vinte um ano de idade e são subcategorias em quatro núcleos. Dentre estes, o grupo em foco tende a englobar os *Expo Teens* e os *Expert Teens*, com ênfase nestes últimos - tendo em vista o ingresso às universidades.

Os dois núcleos em questão não necessariamente têm como característica o contato direto com as novas tecnologias desde seu nascimento, contudo, muito provavelmente seu crescimento e desenvolvimento foi acompanhado pelo surgimento e desenvolvimento destas - gerando influência significativa tanto no aprendizado acerca das tecnologias quanto no âmbito escolar.

Os *Expert Teens* - têm como principal característica a preocupação e conscientização sobre o mundo ao redor, com pensamentos e atitudes mais responsáveis quando comparado às gerações anteriores. Além disso, é perceptível a busca destes indivíduos pela inovação e mudanças de estigma nas mais diversas esferas em que se encontram, sempre em movimento e com repulsa pela estagnação, o que inclui sua preferência e busca por diferentes ambientes que possibilitem uma maior liberdade de interação, tanto com as outras pessoas quanto com o próprio espaço.

Considerando estas características as Bibliotecas Universitárias precisam inovar em seus produtos, serviços e espaços para manter seus usuários e atrair esta nova geração, a fim de cumprir com sua missão de levar a informação ao seu público e funcionar como um espaço de aprendizagem.

O processo de *Design Thinking* surge como o processo de base acerca do estudo de inovação das bibliotecas universitárias. Segundo Tim Brown (2009), o *Design Thinking* pode ser definido como uma abordagem que utiliza como base o pensamento do designer e sua capacidade de resolução de problemas, organizados para atender necessidades das mais diversas naturezas de forma tecnologicamente e comercialmente viável, adequando-se ao seu usuário.

3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto à pesquisa, a abordagem qualitativa foi adotada por melhor se adequar à natureza do problema. O caráter exploratório da pesquisa se justifica dado o objetivo de tornar o problema ainda mais explícito e propiciar a construção de hipóteses.

O delineamento será por meio do método da Pesquisa-ação, no qual busca-se a “identificação de estratégias de ação planejada que são implementadas e, a seguir, sistematicamente submetidas à observação, reflexão e mudança” (GRUNDY; KEMMIS, 1982 apud TRIPP, 2005 p.20), o qual o observador irá capturar todos os dados e características relevantes em comum de um grupo de usuários da biblioteca central.

Será utilizado o modelo mental do *Design Thinking* na organização de toda a informação da pesquisa, assim como manter a pesquisa centrada no usuário e de caráter colaborativo com a participação efetiva dos colaboradores da biblioteca e usuários.

De acordo com Mark Stickdorn (2014), o *Design Thinking* deve seguir os 5 princípios fundamentais: ter o usuário como o principal foco, tendo empatia e sua visão como base; a cocriação, em que todos os envolvidos participam do processo criativo; a sequencialidade de ações, e levar em consideração todo o ambiente em torno do problema central.

Será utilizado um sistema desenvolvido pelo LabConde (laboratório de conhecimento em design estratégico e conexões) da Uel denominado DTKBoard (Fornasier, Martins, e Demarchi, 2018) composto por 07 espaços – Imersão; Compreensão, Criação, Campo, Protótipo, Experiência e Apresentação.

Na Imersão serão realizadas pesquisa com as bibliotecárias e com o público alvo; na compreensão será criado um persona em conjunto com a biblioteca; gerado alternativas e em seguida prototipação da melhor ideia, a qual será validada junto aos colaboradores em um primeiro momento e com o público alvo em seguida. E a partir desta pesquisa de percepção serão definidos os parâmetros para a utilização na biblioteca nova.

4 | RESULTADOS: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO

O projeto está em andamento já a 4 anos, no entanto com a Pandemia houve uma suspensão das atividades. Até o momento foram levantadas algumas informações. Iniciando com o descongelamento.

Após alguns anos de dificuldades no diálogo sobre a possibilidade de intervenção em algum espaço da biblioteca, A equipe definiu por uma apresentação a equipe da biblioteca, das inovações que vem sendo realizada em outras bibliotecas e da importância de nós também nos juntarmos a estas inovações. Foi apresentado também na época o processo de *Design Thinking* e como seria utilizado para a realização das intervenções.

O segundo passo foi compreender a cultura da atual Biblioteca Universitária da UEL. Para isso foi realizado entrevistas dirigidas a partir de um roteiro elaborado no início do projeto em 2017 e realizadas por alunas de iniciação científica com todas as colaboradoras da Biblioteca. Teve como “critérios a serem analisados no setores que compõe o sistema Bibliotecário da UEL: O comportamento dos colaboradores, o que o ambiente transmite (como ele se caracteriza) e a definição de alguns padrões de comportamento” (DEMARCHI; SANTOS, 2017 p.10), assim como o entendimento de que tipo de intervenção poderia ser realizada.

Em paralelo foi realizado um *focus group* com 16 alunos da Universidade para obter maiores informações do contexto dos alunos que frequentam a biblioteca, aplicado por alunos e docentes do Grupo de pesquisa Inovação em Serviços de Informação - INSERI em 2018. Para isso, as autoras utilizaram as seguintes perguntas norteadoras:

Fale sobre a percepção que vocês têm do ambiente físico e da infraestrutura biblioteca? Fale sobre a percepção que vocês têm dos serviços da biblioteca? Fale sobre a sua experiência com o atendimento? O que vocês mais gostam na Biblioteca? O que mais incomoda vocês na biblioteca? O que vocês gostariam que a biblioteca disponibilizasse que ainda não tem? Vocês acham a biblioteca inovadora? Que lugar, para além da biblioteca, vocês utilizam para estudar? O que vocês gostariam de fazer na biblioteca que não é permitido? (LUIZ *et. al*, 2019 p.151).

E como resultado obtiveram a informação de que apesar dos usuários considerarem a biblioteca um importante ambiente para o desenvolvimento acadêmico, não a avaliam como um local atrativo e acolhedor, isso se dá devido ao planejamento do ambiente da biblioteca que ocorreu na década de 1970, causando incompatibilidade com usuários que

das novas gerações (LUIZ *et. al*, 2019).

A partir deste *focus group*, foi construído um formulário para aplicação em usuários da biblioteca da UEL. Foi realizado um pré-teste da Survey em 200 alunos das mais diferentes áreas da UEL, esta quantidade foi dividida nos 09 centros de estudos da instituição, que possuem características diferentes.

Nestas entrevistas foram validados alguns dos aspectos observados no *focus group*. Os pontos positivos foram reforçados, como a questão do atendimento oferecido pelos bibliotecários e atendentes, durante a consulta e localização de materiais no acervo (LUIZ *et. al*, 2019).

No entanto também foram reforçados os pontos negativos relativos ao espaço como a falta de tomadas compatíveis com os aparelhos atuais utilizados pelos estudantes, além da escassez de computadores e de cadeiras nas mesas de estudos em grupo, sobretudo as confortáveis (LUIZ *et. al*, 2019).

Foi muito falado na inadequação do espaço as necessidades, assim como dos mobiliários que não são confortáveis. Foi comentado a falta de espaço com multimídia, assim como espaços para os relaxamentos em horários de intervalo de aula. Foi levantado também questões como o odor de mofo constante e a baixa luminosidade em alguns setores.

Apartir das tabulações foram realizados um quadro com a análise das informações para melhor definir o que seria realizado.

4.1 Resultados do Pré-teste do formulário da Survey com alunos frequentadores da Biblioteca Universitária da Uel

As informações apresentadas foram baseadas nas respostas dos 57 estudantes de alguns dos cursos de graduação oferecidos pela UEL que utilizam de determinada forma alguma das unidades do Sistema de Bibliotecas.

No que diz respeito à faixa etária foi concluído que todos possuíam idades entre e 17 e 29 anos

significando que a maioria deles nasceu entre 1980 e 1995, ou seja, idade considerada na literatura como geração dos nativos digitais (LANZI; FERNEDA; VIDOTTI, 2013). Alguns já são da geração Z e da geração polegar, nascidos a partir de 1995 (PASSARELLI; JUNQUEIRA; ANGELUCI, 2014; CERETTA; FROEMMING, 2011; MALAFAIA, 2011) e que também vivenciam a conexão de forma intensa (ZANINELLI; PERES; REIS 2021 p.14).

Sobre a unidade mais utilizada, 47% apontaram a Biblioteca Setorial de Ciências Humanas (BSCH), seguido pela Biblioteca Central (BC) com 28% e a a Setorial de Ciências da Saúde (BSCS) com 25% dos entrevistados (ZANINELLI; PERES; REIS, 2021). Segundo a autora o alto fluxo de alunos na BSCH se explica pela fato da unidade atender a 22 cursos de graduação de três centros de ensino diferentes.

Acerca do uso do espaço da biblioteca “81% (46) aproximadamente [dos alunos]

utilizam a biblioteca para estudar e/ou 67% (38) realizar empréstimos de materiais [...] Sobre a frequência que utilizam a biblioteca vemos que 36% (21) dos usuários vão no mínimo 2 vezes por semana à unidade” (ZANINELLI; PERES; REIS, 2021 p.15-16). Além disso, os outros entrevistados afirmaram que utilizam o espaço para a consulta de acervo, configurações de wifi, normalização de trabalhos, imprimir cópias e uso dos banheiros (ZANINELLI; PERES; REIS, 2021).

Zaninelli e Santos Neto (2017) *apud* Zaninelli; Peres e Reis (2021 p.15) afirma que alguns estudantes “utilizam os espaços da biblioteca para dormir, almoçar e descansar, visto que muitos deles têm aulas às 9h e também às 14h, e o local é muito distante para que os alunos possam ir para suas casas e voltar para a próxima aula”.

Em relação ao ambiente físico da biblioteca, foi questionado se este é agradável da forma que está, 66% dos entrevistados afirmaram que sim e 34% que não, os que não concordaram foram questionados sobre o motivo pelo qual não a consideram agradável, e os pesquisadores obtiveram as seguintes respostas:

- Não há climatização
- Ser muito escuro
- Ter muito pó
- O cheiro não é agradável
- ser muito barulhenta
- ser muito silenciosa
- Mobiliário desconfortável (ZANINELLI; PERES; REIS, 2021 p.16).

Em seguida foi questionado “A biblioteca seria um ambiente mais agradável como?” e tiveram respostas relacionadas à inclusão de elementos para compor uma atmosfera agradável, como a adição de objetos decorativos, plantas, luminárias, cortinas e mobiliário mais confortáveis. Além disso, também foram apontados a pintura das paredes com cores alegres, a inclusão de aromas, climatização, iluminação adequada e música ambiente (ZANINELLI; PERES; REIS, 2021).

Por fim foi apresentada uma série de opções para que os participantes pudessem escolher o que de inovador gostariam que a biblioteca oferecesse, das opções as que condizem com este projeto são:

- Salas de descanso
- Espaço de convivência (TV, Data Show, Jogos)
- Sala para exposições, eventos, teatros etc.
- Espaço para alimentação
- Puffs e descanso de pés

- Acervo de jogos, tais como, de tabuleiros, xadrez, damas, etc.
- Área verde
- Quadros brancos nas salas de estudo em grupo (ZANINELLI, 2021 p.20).

Portanto podemos concluir que os usuários desejam um novo espaço na biblioteca para a realização de atividades, socialização e para descanso, sendo assim é possível adicionar algumas das opções que consideramos como inovadoras no espaço de aprendizagem inovador que este projeto visa construir.

Toda esta informação e dos outros levantamentos realizados foram computadas nos quadros do DTKboard,

O DTKboard é um sistema desenvolvido pelo LabConde (Laboratório de Conhecimento estratégico e conexões) do departamento de Design da Universidade Estadual de Londrina (FORNASIER; MARTINS; DEMARCHI, 2018) composto por 07 espaços –Imersão, Compreensão, Criação, Campo, Protótipo, Experiência e Apresentação.

O preenchimento foi iniciado pelo processo de imersão, de uma forma simples e utilizando notas adesivas, primeiramente realizando-se um brainstorming que segundo IDEO (2017) são reuniões de ideias e insights sobre o problema, nas quais cada um da equipe esboça suas ideias para solucionar o desafio encontrado, podendo elas serem ousadas, práticas ou simples; partindo da pergunta “como poderíamos?”, no nosso caso seria algo como “como poderíamos adequar os espaços da biblioteca para as gerações atuais de estudantes?”, dessa forma, motivando a equipe a ter ideias; uma boa prática para os brainstorming é se ter controle do tempo, evitar julgamentos, manter-se no tema, incentivar ideias revolucionárias e esboçar as ideias visualmente com desenhos e esquemas (IDEO, 2017).

Nesta etapa a sessão de brainstorming teve como objetivo elencar em cartões de insights, as pautas levantadas sobre a biblioteca e os problemas atuais do espaço, sendo estes os pontos que geram a não adaptação dos novos usuários.

Uma vez realizado este brainstorming, a equipe vai agrupar por afinidade as informações, definindo conceitos centrais, esta técnica se chama diagrama de afinidade, o qual segundo Vianna et. al (2012 p.72) é uma sistematização e “agrupamento dos Cartões de Insights com base em afinidade, similaridade, dependência ou proximidade, gerando um diagrama que contém as macro áreas que delimitam o tema trabalhado, suas subdivisões e interdependências”.

Também é utilizado o mapa conceitual, que tem como objetivo facilitar a organização de “dados complexos de campo, em diferentes níveis de profundidade e abstração [...] [ilustrando] os elos entre os dados e, assim, permitir que novos significados sejam extraídos das informações levantadas nas etapas iniciais” (VIANNA et. al, 2012 p.74).

Além disso, é aplicado o diagrama Venn, que de acordo com Kumar (2013) é um método eficaz para analisar as sobreposições entre dois ou mais clusters de entidades. Segundo o autor:

os diagramas de Venn usam visualizações com círculos sobrepostos. O interior de um círculo representa as entidades naquele cluster, enquanto o exterior representa entidades que não são membros deste cluster. Diagramas de Venn normalmente suportam não mais do que três ou quatro clusters sobrepostos; além disso, o diagrama torna-se difícil de ler e complicado de entender. (Kumar, 2013, p. 375)

O resultado está demonstrado na figura 1

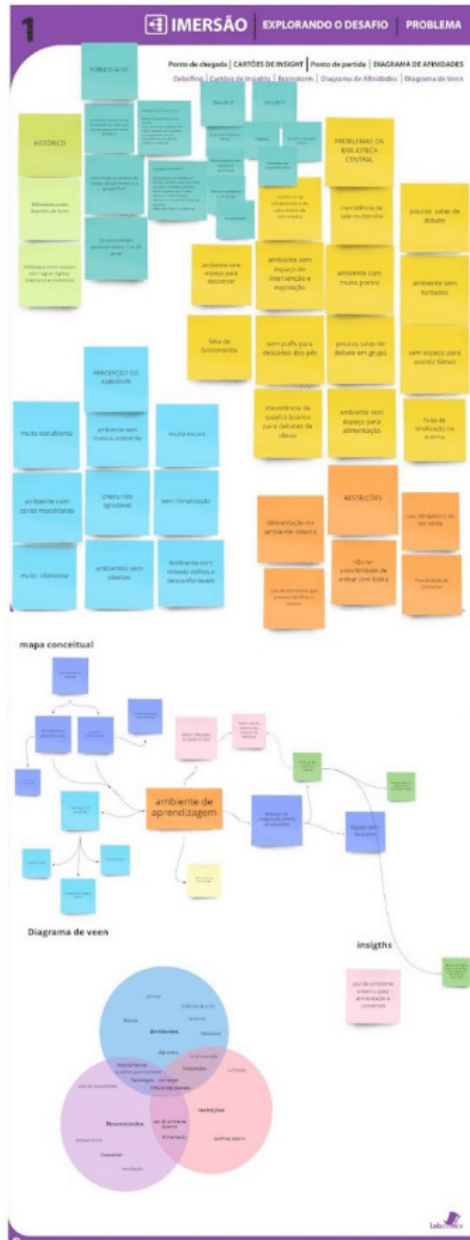


Figura 3: quadro de imersão preenchido no DTKboard.

Na sequência iniciou-se a criação do espaço de compreensão com a definição do persona. Nesse método, as personalidades do usuário -personas relacionadas à inovação pretendida- são definidas e documentadas primeiro. De acordo com Kumar (2013, p.497) “Analisar os tipos de usuários potenciais e organizá-los de acordo com conjuntos de atributos compartilhados definem as personas”.

Esta técnica é útil para pensar em uma persona como um tipo de arquétipo fictício. Ainda de acordo com Kumar (2013) um número finito de tais personas é criado e considerado como representando os usuários-alvo do projeto. Esta gama de personas selecionadas enquadra o espaço de oportunidade para que as equipes de inovação possam se concentrar neles para construir conceitos. Os conceitos são construídos para atender às necessidades dessas personas e para se adequar ao seu contexto.

Na pesquisa de campo foi realizada uma parte para definir a geração e o arquétipo deste público alvo.

Com base nos dados adquiridos pelo questionário aplicado para os usuários da biblioteca, foi concluído que estes possuem entre 17 e 29 anos (ZANINELLI; PERES; REIS, 2021); sendo assim pertencem à diferentes gerações, uma parte do público faz parte da geração Y (os que possuem 26 anos ou mais) e a outra parte é pertencente à geração Z (entre 17 e 25 anos).

Para a obtenção dos resultados aqui apresentados, os entrevistados tiveram que responder a duas perguntas, dependendo da resposta da primeira eram direcionados a escolher uma opção de um bloco de opções específicas que dialogavam com a alternativa escolhida na pergunta anterior.

Sendo assim, após essa escolha será definido o arquétipo, de acordo com a identificação das frases dadas ao estudante. Um exemplo de resposta completa é: 1-A que segue para questão 2-A, sendo escolhido a alternativa “a”, encerrando com a resposta final: 2-A-a, que representa o arquétipo: do Cara Comum. Após essa etapa, será apresentado o CARD para o estudante [...] [e]Será perguntado a ele se ele realmente se identifica ou não (DEMARCHI; FERREIRA, 2019 p.17).

Sobre os *cards* Demarchi e Ferreira (2019) explicam que

E para aprofundar e conhecer melhor o usuário, [...] foi desenvolvido um card com outras características que são: Desejo, Meta e Medo; junto com um personagem que se enquadra dentro dessas características [...] Os personagens foram escolhidos por serem da cultura pop e conhecidos por grande parte da população [...] [além de] representarem bem os arquétipos [...] facilitando assim a identificação entre o estudante e o arquétipo. Cada personagem possui suas características únicas que se enquadram dentro do arquétipo determinado a ele, sendo um complemento ao questionário (DEMARCHI; FERREIRA, 2019 p.17).

Na Tabela 1 são apresentados os dados tabulados sobre o arquétipo de cada usuário entrevistado.

Quantidade de Alunos	Arquétipo
12	Cara comum
3	Amante
5	Bobo da Corte
14	Herói
7	Mago
1	Fora da Lei
5	Prestador
1	Sábio
3	Inocente
6	Explorador

Quadro 1 - Resultados dos Arquétipos

Fonte: Próprio

Observando os dados pode-se concluir que dois arquétipos foram os que mais apareceram: o Cara comum (Figura 2) com 12 usuários e o Herói com 14 (Figura 3).

Sobre o arquétipo do Cara comum entende-se a conexão com os outros como seu desejo, pertencer e adequar-se como sua meta e por fim tem como medo destacar-se ou parecer que está dando ares de importância e por isso ser exilado e rejeitado.

Tendo isso em vista justifica-se a construção do espaço na biblioteca onde este usuário possa entrar em contato com os outros usuários, formar laços e compartilhar ideias.

Já os usuários que se encaixam no arquétipo do Herói possuem como desejo provar o próprio valor por meio de ações corajosas e difíceis, como meta a superação de seus limites, além de exercer a maestria para melhorar o mundo em diversos aspectos e por fim seu medo é ser fraco e vulnerável.

Para este perfil de usuário o espaço de aprendizagem inovador será útil, pois nele seria possível estudar de maneira mais confortável, compartilhar e debater ideias, podendo desta forma superar seus limites e alcançar soluções para problemas da sociedade.



Figura 2: Card do Arquétipo Cara comum

Fonte: Demarchi e Ferreira, 2019



Figura 3: Card dos Arquétipo Herói

Fonte: Demarchi e Ferreira, 2019

Com estes dados é possível conhecer um pouco do perfil dos usuários, seus desejos, metas e medos; somando estas informações às já descritas anteriormente será possível delinear a persona.

Apartir destas informações a iniciou-se a criação do espaço de compreensão com a definição do persona. Nesse método, as personalidades do usuário -personas relacionadas à inovação pretendida- são definidas e documentadas primeiro. De acordo com Kumar (2013, p.497) "Analisar os tipos de usuários potenciais e organizá-los de acordo com conjuntos de atributos compartilhados definem as personas".

Esta técnica é útil para pensar em uma pessoa como um tipo de arquétipo fictício. Ainda de acordo com Kumar (2013) um número finito de tais personas é criado e considerado como representando os usuários-alvo do projeto. Esta gama de personas selecionadas enquadra o espaço de oportunidade para que as equipes de inovação possam se concentrar neles para construir conceitos. Os conceitos são construídos para atender às necessidades dessas personas e para se adequar ao seu contexto.

Para este projeto foram construídas duas personas que pudessem dialogar as duas Gerações (Y e Z) que frequentam a biblioteca. A figura 4 demonstra a aplicação desta técnica, sendo à esquerda a persona “Marcelo” (Geração Y) e à direita a persona “Gabriela” (Geração Z).

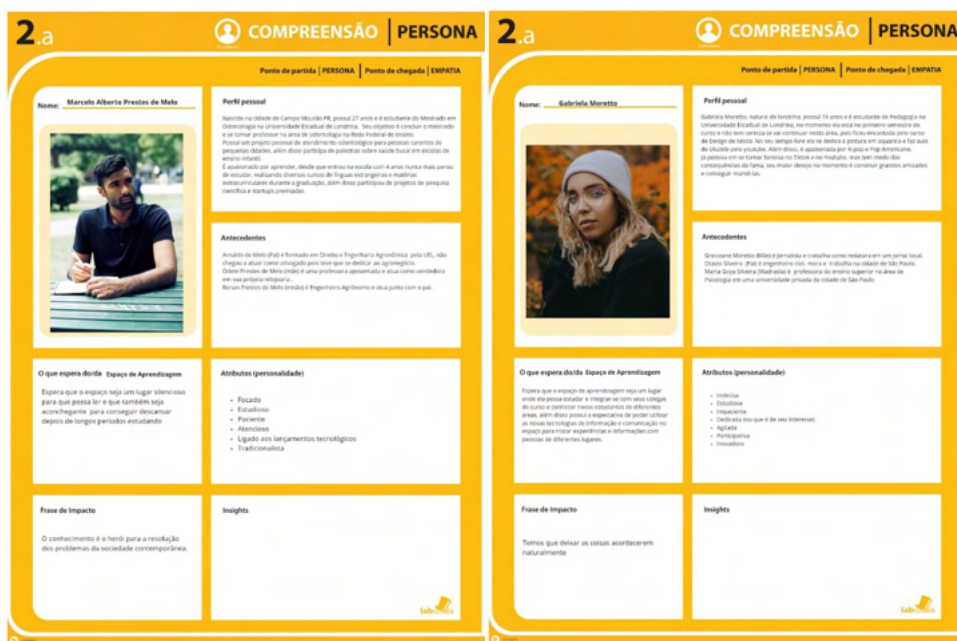


Figura 4: quadro de compreensão preenchido no DTKboard – persona

Fonte: Própria

Com as personas construídas, foram desenvolvidos os Mapas de Empatia de cada persona, para compreender de forma mais clara o contexto do usuário, segundo Vianna et. al, (2012 p.83) o mapa de empatia nada mais é que

uma ferramenta de síntese das informações sobre o cliente numa visualização do que ele diz, faz, pensa e sente. Assim, possibilita a organização dos dados da fase de Imersão de forma a prover entendimento de situações de contexto, comportamentos, preocupações e até aspirações do usuário (ou outros atores estudados)

Na figura 5 são apresentados os mapas de empatia correspondentes à cada uma das personas criadas.

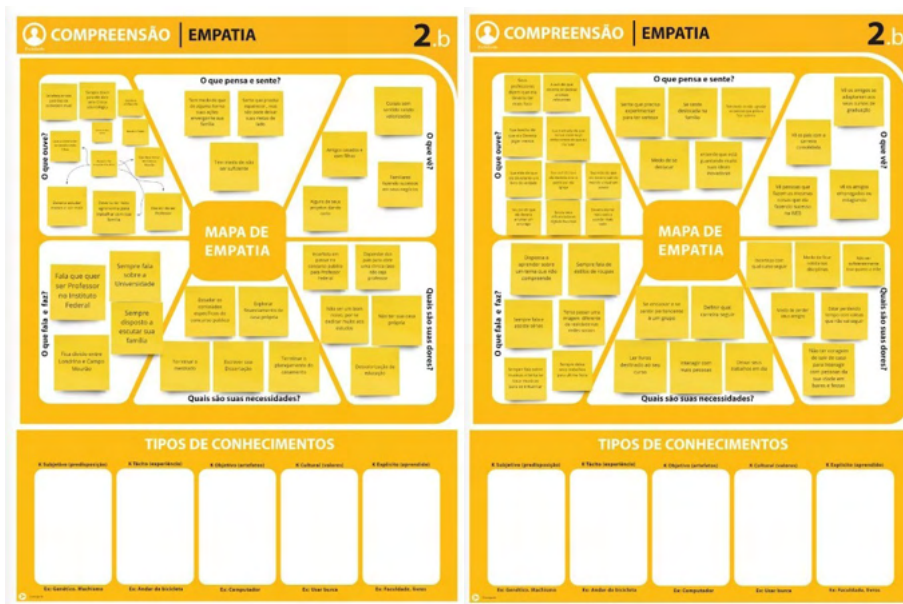


Figura 5 - Mapas de empatia

Foi definido em um dos últimos encontros com a Diretora da biblioteca que seria utilizado para a verificação da aceitação dos usuários, dois espaços na Biblioteca central atual, para depois serem aplicados na nova biblioteca. Um espaço interno de permanência e circulação, hall do pavimento inferior para outros dois ambientes de leitura e de acervo; e um espaço externo também localizado no pavimento inferior, com acesso pelo hall citado anteriormente, e ainda sem uso efetivo. Ambos os espaços possuem pontos positivos visto como potenciais e pontos limitantes. Para melhor esclarecê-los, cada uma destas áreas será descrita e analisada a seguir:

O **Hall interna** é atualmente utilizada como um espaço de permanência e circulação, esta área se localiza exatamente no cruzamento dos espaços do pavimento inferior. É por este espaço também que se tem acesso aos sanitários e aos bebedouros deste andar, além de conter diversos quadros elétricos, dois extintores para incêndio e portas de acesso para salas técnicas. Devido a isso, o espaço se torna primordialmente uma área de circulação. Com diversos elementos limitantes, o mobiliário provavelmente ocupará apenas a parte central do espaço, atentando ainda para a circulação central e para a mobilidade destes objetos. Contudo, se bem configurado e ambientado, esta área pode ser observada de diversos pontos de vista - das as quais salas que conecta - e deve representar um ponto atrativo para a funcionalidade que exercer, seja por suas cores, formas, configuração,

espacial etc. Este ambiente certamente será visto e percebido por todos os usuários que circularem pelo pavimento inferior da biblioteca.

A **área externa** é acessada por meio do ambiente interno já citado, este espaço, atualmente, não possui nenhum uso específico. Conta apenas como a área externa/jardim, podendo ser observada de diversos pontos do interior da biblioteca. Conforme o caráter do novo uso deste espaço, o acesso a esta área se torna insuficiente, sendo hoje realizado por uma porta simples. Também não existe nenhum tipo de piso, apenas a grama. A extensão deste novo ambiente também deverá ser limitada, por razões de segurança e conforto dos estudantes. Contudo, é notável que uma área externa para momentos de estudos ou de descontração se faria muito útil e como um grande diferencial para seus usuários, os quais já passam a maior parte do seu tempo em ambientes fechados e monótonos. Este espaço também pode ser observado de variados pontos do interior da biblioteca, de ambos os pavimentos.

Para fins de diagnóstico, pode-se verificar que ambos os espaços - principalmente o interior - possuem um significativo número de elementos limitadores, o que pode dificultar um pouco a elaboração de sua configuração. Contudo, seus pontos positivos, como a visibilidade de diversas áreas da instituição, deve ser uma questão de extrema importância a ser levada em consideração na elaboração do projeto.

Sendo assim, o resultado almejado com a implementação da ferramenta de inovação, mesmo que em caráter experimental (simulação em escala real, *in loco*), possui grandes chances de ser alcançado, e como consequência pode gerar a ambientação e a inovação necessária para que os universitários voltem a se interessar e utilizar a biblioteca e seus espaços com mais frequência.

No momento o projeto se situa no espaço da criação, o qual irá gerar possibilidades de intervenção nestes espaços de forma colaborativa envolvendo os colaboradores da Biblioteca Universitária. Depois em um primeiro momento será criado uma maquete (protótipo conceitual) a qual será apresentada aos colaboradores da biblioteca para validação.

Após esta aprovação vamos ao segundo nível de protótipo para iniciar um novo ciclo de aprendizagem. Será implementados nos espaços as propostas se caracterizando em um *Mock up* em tamanho real, o qual será aberto ao usuário, e será realizada a observação destes utilizando o espaço e a após este uso, será aplicado um formulário para a verificação da percepção dos usuários das mudanças realizadas nestes espaços, e sua efetividade.

Somente depois destas validações serão definidos os parâmetros a serem utilizados em todos os espaços da nova Biblioteca Central da UEL, a qual está sendo construída nas proximidades dos Restaurante Universitário.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da pesquisa foi possível se aprofundar acerca do problema (biblioteca), sobre sua origem e evolução para compreender seu papel e função na sociedade contemporânea. Os estudos anteriores demonstram que a inovação é necessária, e que existem dificuldades de natureza social a serem superadas para o desenvolvimento dos espaços assim como as necessidades humanas se desenvolveram à o que representa hoje.

Verifica-se também que as questões espaciais e arquitetônicas são um reflexo das características humanas, que por sua vez não se dissociam de questões tecnológicas, evolutivas e até políticas. O comportamento humano pode - e é - extremamente influenciável pelo ambiente em que se encontra e sua configuração, desde elementos básicos como suas dimensões até detalhes de cores de seus mobiliários. Além disso, a responsabilidade da criação de um ambiente eficiente e agradável, atraente aos seus usuários depende, entre outras coisas, da qualidade da comunicação entre o designer e seu público, a quem deverá suprir as necessidades.

A pesquisa pode elucidar questões inclusive acerca das relações interpessoais que ocorrem também influenciadas pelo poder que a ambientação e inovação exercem sobre estas.

Por fim se cumpre o objetivo principal de demonstrar como do *Design Thinking* pode trazer a inovação para dentro da biblioteca Universitária da Uel, simplesmente por demonstrar como considerar a opinião e as necessidades do novo usuário desta, bem como disponibilizar para a biblioteca um processo de construção colaborativa que pode ser utilizado para a solução dos demais desafios que a biblioteca possa ter nos próximos anos.

REFERÊNCIAS

BARATIN, Marc; JACOB, Christian (orgs). **O poder das bibliotecas: a memória dos livros no ocidente**. 3.ed. Rio de Janeiro: UFRJ, 2008

BARBALHO, Célia Regina Simonetti et al. **Espaços e ambientes para leitura e informação**. Londrina: ABECIN, 2012.

BROWN, Tim. ***Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation***. Harper Business, 2009.

DEMARCHI, Ana Paula Perfetto, SANTOS, Camila. **Design Thinking no processo de criação do conhecimento**. CIKI, Porto Alegre, v. 1, n. 1, p., nov. 2019.

DOORLEY, Scott; WITTHOFT, Scott. ***Make Space: How to set the stage for creative collaboration***. Institute of Design at Stanford University, 2012.

DORNELAS, José. **Empreendedorismo: Transformando ideias em negócios**. 5. ed. Rio de Janeiro: Empreende/LTC, 2014.

FORNASIER, Cleuza B. R.; MARTINS, Rosane F. F. ; DEMARCHI, Ana Paula P. Produção e incorporação do design para inovação baseado no processo de design thinking: sistema DTKboard. In: MARTINS, Rosane F. F.; CERQUEIRA, Vicente (orgs.). **Design para Inovação - Conceitos, Proposições e Casos no Brasil**. São Paulo: Rio Books, 2018.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

HUBNER, Marcos Leandro Freitas; KUHN, Ana Carolina Araujo. **Biblioteca Universitária como espaço de aprendizagem**. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6509>> Acesso em: 12 mai. 2021

JULIANI, Jordan Paulesky; CAVAGLIERI, Marcelo; MACHADO, Raquel Bernadete. **Design thinking como ferramenta para geração de inovação: um estudo de caso da Biblioteca Universitária da UDES**. Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, 2016.

LUIZ, Jaqueline Marques; REIS, Sandra Gomes de Oliveira; ZANINELLI, Thaís Batista; PERES, Ana Luisa Moure. **Geração de ideias para serviços de informação em bibliotecas universitárias**. in: VIII SECIN: Seminário em Ciências da informação, Londrina, v. 1, n. 1, p. 139-157, ago. 2019.

MILANESI, Luis. **O que é biblioteca**. São Paulo: editora brasiliense, 1983.

MORACE, Francesco. **Consumo Autoral – Os novos núcleos geracionais**. São Paulo: Estação das Letras e Cores Editora, 2018.

SANTOS, Josiel Machado. **O processo evolutivo das bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento**. São Paulo: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, v.8, n.2, 2012.

STICKDORN, Marc; SCHENIDER, Jakob. **Isto é design thinking de serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

TRIPP, David. **Pesquisa-ação: uma introdução metodológica**. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/ep/v31n3/a09v31n3.pdf>> Acesso em: 13 abr. 2021

WOLYNEC, Elisa. **Aprendizagem social e os novos espaços de aprendizagem**. Disponível em: <<https://blogtechnetechne.com.br/aprendizagem-social-e-os-novos-espacos-de-aprendizagem/>> Acesso em: 12 abr. 2021

ÍNDICE REMISSIVO

A

Ações sociais 92, 93, 94, 95, 96
Ambiente de trabalho 60, 68, 150, 157
Análise multicritério ou apoio multicritério à decisão 51
Arranjos produtivos 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10

B

Biblioteca 11, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 151
Bibliotecas universitárias 25, 26, 28, 29, 30, 43

C

Contadores 163, 164
Culpabilidade 173, 174, 175

D

Degradação ambiental 122
Desarrollo 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 24, 136, 137
Direito penal 173

E

Ecoturismo 122, 136, 137
Educação profissional e tecnológica 1, 2, 8, 10
Estratos empresariales 14

F

Formação de lideranças 151

G

Gestão dos produtos turísticos 139, 140
Gestor 55, 74, 81, 159

H

Hospedagem 126, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172

I

Imputabilidade 173, 174, 175, 177
Inovação 25, 26, 27, 30, 31, 36, 38, 39, 41, 42, 43, 60, 61, 62, 66, 68, 69, 70, 88, 139, 153

Inteligência de mercado 72, 74, 75, 76, 77, 80, 81, 82, 85, 87, 88, 90
Inteligência emocional 149, 150, 151, 153, 154, 159, 160, 161
Interesse público 45, 98, 99
Inventários dos recursos 139, 140, 145

M

Meio ambiente 96, 121, 123, 143
Mercado de varejo 73
Mercados 17, 59, 76, 78, 79, 112, 114, 143
Micro y pequeña empresa 14, 15, 18
Mulher 126, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172

O

Organização Mundial de Saúde 101, 177

P

Patriarcalismo 168
Perfil de liderança 149, 156, 157
Perícia contábil judicial 162, 163
Perito 163, 164
Plano de desenvolvimento industrial 45, 47, 56
Plataformas colaborativas 58, 59, 60, 61, 62, 68, 69, 70
Políticas públicas 1, 10, 12, 45, 57, 95, 96, 97, 100, 102, 110, 172
Procesos de producción 14
Produto Interno Bruto 3, 11, 107
Produtos inovadores 59, 68
Projetos sociais 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99

R

Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica 2

S

Sociedade contemporânea 26, 42

T

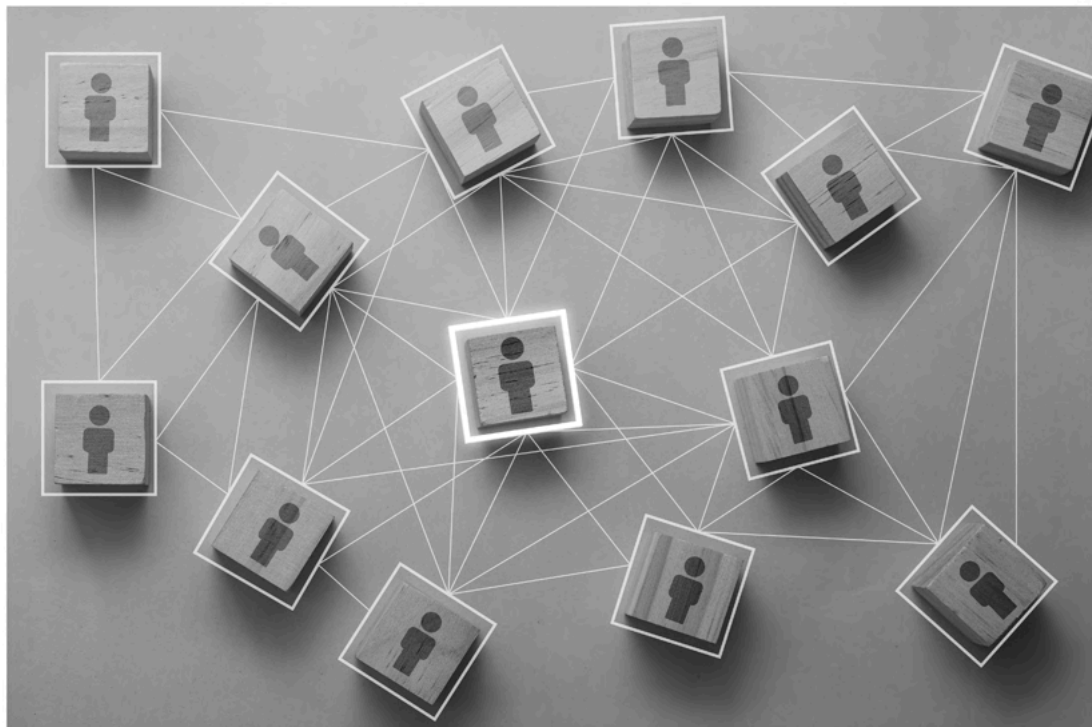
Teoria da inteligência emocional 149, 150, 151
Terceiro setor 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99

U

Universidade 1, 25, 26, 31, 34, 56, 58, 89, 99, 100, 120, 123, 124, 139, 149, 153, 171, 172, 173, 200

V

Violência 100, 101, 105, 110, 116, 118, 119, 153, 167, 169, 172



Ciências sociais aplicadas: **ENTRE O APLICADO E O TEÓRICO**



www.atenaeditora.com.br



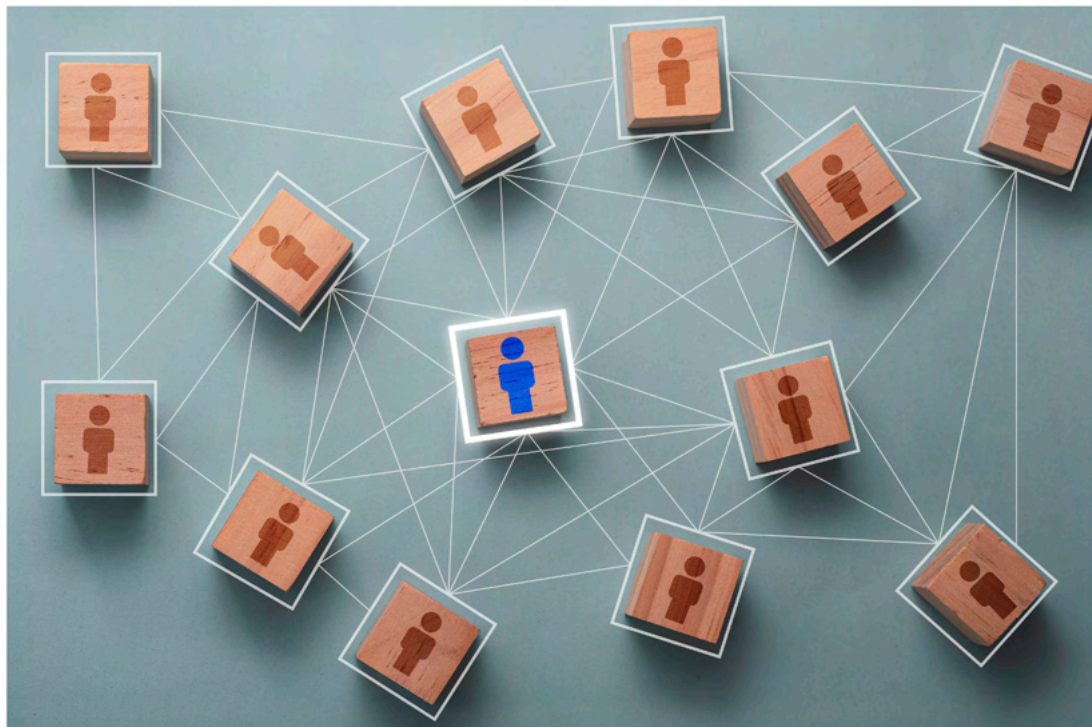
contato@atenaeditora.com.br







[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)



www.facebook.com/atenaeditora.com.br



Ciências sociais aplicadas: **ENTRE O APLICADO E O TEÓRICO**

-  www.atenaeditora.com.br
-  contato@atenaeditora.com.br
-  [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)
-  www.facebook.com/atenaeditora.com.br