

Benefícios do Design Thinking na formação de bibliotecários inovadores

Tipo de Trabalho: Comunicação.

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

Introdução

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

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

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

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

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

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

Metodologia

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

Design Thinking em Bibliotecas

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

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

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

Além disso, os procedimentos metodológicos estabelecidos propõem fundamentalmente estabelecer a integralização de sujeitos multidisciplinares para o desenvolvimento de soluções por meio da junção de ideias inovadoras. Vianna *et al.* (2012) também 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*.

De outro modo, Luca e Narayan (2016) trabalharam a abordagem do *Design Thinking* para solucionar problemas de sinalização e ambientação da biblioteca universitária da

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

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 bibliotecário 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.

BIBLIOGRAFIA

- Beltagui, A. (2018). A design-thinking perspective on capability development: The case of new product development for a service business model, *International Journal of Operations & Production. Management*, 38(4), pp. 1041-1060.
- Blakemore, M. (2018). Problem scoping design thinking and close reading: makerspaces in the school library. *Knowledge Quest*, 46(4), p. 66-69.
- Burguillos, F. (2015). *Design Thinking for libraries: piensa el futuro de la biblioteca como lo haría un diseñador*. Barcelona. 2015. Recuperado em, 02 fev. 2019, de: <http://www.ub.edu/blokdebid/ca/node/617>.
- Catiri, E. (2017). How might we... Ripensare la biblioteca con l'aiuto del design thinking. *AIB Studi*, 57(1), pp. 151-166. Recuperado em, 02 de fevereiro, 2019, de: <http://aibstudi.aib.it/article/view/11559>.
- Christensen, C. (2003). *The innovator's dilemma*. Nova York: Harper Business Essentials.
- Ferreira, D. T. (2016). As novas competências do profissional da informação bibliotecário: reflexões e práticas. In Ribeiro, A. C. M. L., e Ferreira, P. C. G. (Orgs.) *Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas*. (pp. 79-93). Brasília, DF: IPEA.
- Franzato, C. (2011). O processo de inovação dirigida pelo design. Um modelo teórico. *Redige*, 2(1), 50-62. Recuperado em, 15 de janeiro, 2019, de

https://www.academia.edu/2510909/O_processo_de_inovação_dirigida_pelo_design._Um_modelo_teorico.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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