

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017

GT 4 - Gestão da Informação e do Conhecimento

INOVAÇÃO EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO: A APLICAÇÃO DA ABORDAGEM DO *DESIGN THINKING* NA BIBLIOTECA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE LONDRINA

Thais Zaninelli (Universidade Estadual de Londrina – UEL)

INFORMATION SERVICES' INNOVATION: THE APPLICATION OF THE DESIGN THINKING APPROACH IN THE LONDRINA UNIVERSITY HOSPITAL LIBRARY

Modalidade da Apresentação: Pôster

Resumo: Apresenta um estudo de caso realizado na biblioteca do Hospital Universitário de Londrina no qual teve como objetivo analisar como as bibliotecas universitárias inovam e de que forma os usuários são incluídos nesse processo de inovação. Inicialmente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica no qual o objetivo era identificar quais os processos e abordagens de inovação as bibliotecas utilizam para desenvolver novos serviços. Em uma segunda fase, um estudo de caso foi realizado utilizando a abordagem proposta pelo *Design Thinking* para entender de que forma as bibliotecas inovam bem como envolvem os seus usuários nesse processo. O estudo identificou que a abordagem proposta pelo *Design Thinking* aponta que as ideias de melhoria ou criação de um novo serviço sejam geradas em conjunto. O mais importante é focar no pensamento integrativo, ou seja, a capacidade de tomar decisões que contemplem lados aparentemente “opostos”, que em se tratando das bibliotecas universitárias, os opostos serão - bibliotecário e usuário. Os resultados mostram que a contribuição do *Design Thinking* para a inovação dos serviços das bibliotecas tem se tornado uma poderosa ferramenta de melhoria dos serviços oferecidos. Isso se justifica uma vez que os usuários estão no centro do processo de inovação, sendo as suas necessidades evidenciadas quando do início do processo.

Palavras-chave: Inovação; Desenvolvimento de Novos Serviços; Biblioteca Universitária; *Design Thinking*.

Abstract: To presents a case study that was carried out in the library of the University Hospital of Londrina in which the objective was to analyze how academic libraries innovate and how users are included in this innovation process. Initially, a bibliographic research was carried out in which the objective was to identify which innovation processes and approaches libraries use to develop new services. In a second phase, a case study was conducted using the approach proposed by Design Thinking to understand how libraries innovate as well as engage their users in this process. The study identified that the approach proposed by Design Thinking is that ideas for improvement or creation of a new service are generated together. The most important aspect is to focus on integrative thinking, that is, the ability to make decisions that contemplate apparently "opposite" sides, which in the case of academic libraries, the opposites will be - librarian and user. The results show that, on the one hand, the contribution of Design Thinking to the

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

innovation of library services has become a powerful tool to improve the services offered. This is because the users are at the center of the innovation process, and their needs are better evidenced at the beginning of the process.

Keywords: Innovation; New Service Development; Academic Libraries; Design Thinking.

1 INTRODUÇÃO

O atual cenário tecnológico vem exigindo das organizações cada vez mais a necessidade de inovação nos produtos e serviços disponíveis no mercado, estando as Unidades de Informação (UIs), em especial as Bibliotecas Universitárias (BUs) inseridas neste contexto. Nesse sentido, surge o desafio que, embora tradicionalmente ligadas a dar suporte ao ensino e extensão por intermédio de seus acervos, as BUs estão modificando este estereótipo buscando agregar valor ao conjunto de produtos e serviços por elas ofertado a comunidade acadêmica, que por sua vez, são formadas atualmente pela geração dos nativos digitais.

Embora o foco desse estudo não seja um aprofundamento sobre os nativos digitais, torna-se importante descrever brevemente as suas principais características, já que são o público alvo das BUs. Sendo assim, é importante destacar que a geração “Y”, geração que nasceu nos anos 80, e que de certo modo já estava inserida em um contexto tecnológico, busca a experimentação e informação, tornando-se assim muito questionadora (OLIVEIRA, 2012). Já a geração “Z” que nasceu nos anos 90, estão naturalmente inseridas no contexto da tecnologia e no meio virtual.

O *Design Thinking* é uma ferramenta de inovação; uma abordagem predominantemente de gestão, que se vale de técnicas que os designers usam para resolver problemas antigos de uma forma inovadora (NITZCHE, 2012; FASCINE, 2014).

Brown (2010) ressalta que a abordagem proposta pelo “*Design Thinking* é que todo o processo de inovação é centralizado em uma pessoa ou nos desejos e necessidades de uma comunidade”, na qual o designer busca compreender as preocupações dessas pessoas/comunidades que está estudando para assim melhorar seu produto ou serviço, e criar empatia, com o intuito de fazer que esse novo produto ou serviço realmente atenda a demanda dos usuários.

Na área da Ciência da Informação resultados de estudos estão sendo publicados no que tange ao uso da abordagem do *Design Thinking* para inovação em ambientes informacionais, tais

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

como: Biblioteca Pública de Chicago (IDEO, 2015); Biblioteca da Universidade do Estado de Santa Catarina (JULIANI; CAVAGLIERI; MACHADO, 2015) e no Sistemas de Bibliotecas de Bogotá na Colômbia (PROGRAMA DE CIDADES SUSTENTÁVEIS, 2015) no qual percebeu-se que a contribuição da abordagem do *Design Thinking* envolve, principalmente, o fato de que os bibliotecários e gestores de UIs “pensem” como *designers* e criem empatia com os usuários; só assim os serviços informacionais conseguirão ser inovadores no sentido mais radical da palavra.

Com base no exposto surge o principal desafio que, embora tradicionalmente criadas para dar suporte ao ensino e extensão por intermédio de seus acervos, as BUs estão modificando este estereótipo buscando agregar valor ao conjunto de produtos e serviços por elas ofertados à comunidade acadêmica.

Nesse contexto, os objetivos deste estudo, foram analisar como que as BUs desenvolvem os seus serviços e produtos informacionais e de que forma elas envolvem o usuário nesse processo, ou seja, inovam adotando a abordagem proposta pelo *Design Thinking*.

Dessa forma, foi realizado um estudo exploratório, de caráter qualitativo, para melhor entender de que forma as UIs inovam no seu dia a dia, analisar de que forma o usuário participa deste processo e analisar a utilização do *Design Thinking* como uma abordagem inovadora no processo de desenvolvimento de novos serviços de informação.

A Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde (CCS) localizada na região sudeste de Londrina, junto ao Hospital Universitário, serviu como base para o estudo. A referida biblioteca atende discentes, docentes, funcionários e comunidade externa da área de medicina, enfermagem, farmácia e fisioterapia.

Os serviços oferecidos pela biblioteca do CCS são: empréstimo do material bibliográfico (exclusivo para a comunidade universitária), laboratório de informática, pesquisa online, orientação no uso das bases de dados, comutação bibliográfica (localização/ busca de materiais em outras instituições do Brasil/ exterior), normalização de trabalhos acadêmicos, reprografia, catálogos impressos (periódicos) e *online*: livros, folhetos, teses, monografias, TCC, lista de periódicos com textos completos, exposição de revistas, boletins e jornais da área, entre outros.

Os resultados de forma geral mostram que para as organizações do setor de serviços – especialmente as UIs - obtenham o sucesso, é fundamental que as mesmas considerem os

seguintes aspectos: (1) novas formas de abordagens aos usuários e (2) novos processos de desenvolvimento e entrega dos seus serviços e produtos. Assim, estas organizações, devem reavaliar seu “serviço central/principal”, que atualmente volta-se para a oferta e disponibilização da informação.

2 A APLICAÇÃO DA ABORDAGEM DO DESIGN THINKING NA BIBLIOTECA DO CCS DA UEL

O *Design Thinking* é uma abordagem utilizada no processo de desenvolvimento de novos serviços, ou seja, no processo de inovação, visando gerar valor e satisfação para o usuário de um serviço colocando-o como ator principal no processo de inovação (GUSHI, 2010).

De acordo com Gushi (2010) outra característica da abordagem proposta pelo *Design Thinking* é realizar a inovação de forma direcionada e rápida, pois visa detectar o problema e já sugerir modificações e para isso usa-se a empatia, para se colocar no lugar do usuário e assim visualizar pelos “olhos dele” como se dá a experiência do serviço.

Nesse contexto, este estudo vem nessa vertente, uma vez que ao realizar a pesquisa com o objetivo de identificar como que as UIs inovação e de que forma elas envolvem o usuário nesse processo, após análise dos dados, foi proposto uma melhoria no serviço atualmente prestado capaz de melhorar a experiência dos usuários da biblioteca do BS/CCS.

Constatou-se que o público da biblioteca é constituído não somente pelos estudantes dos cursos de graduação da área da saúde, como também por alunos dos cursos de mestrado e doutorado. Além disso, a biblioteca é aberta à comunidade, entretanto devido ao fato de tratar-se de uma biblioteca especializada não atende diretamente este público. Relatou-se também que os alunos que mais utilizam a biblioteca são os alunos dos cursos de Medicina e Enfermagem, e os que menos utilizam os serviços da biblioteca são os alunos de Farmácia.

Identificou-se que os usuários utilizam o espaço da biblioteca tanto para estudo em grupo como individual. Após uma série de perguntas em torno de qualidade dos serviços da biblioteca, chegou-se a um consenso em relação a uma característica no ambiente físico que precisa ser melhorado. Essa característica está relacionada ao ruído que é gerado pelos usuários e que atrapalha significativamente os momentos de estudo.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

Na mesma linha dessa discussão, identificou a existência de um espaço reservado para xerox dentro da biblioteca, o que contribui significativamente para aumento do barulho no acervo, visto que para o acesso à xerox deve-se entrar no primeiro andar descer as escadarias até o térreo e percorrer o espaço de estudo dos usuários para, então, chegar ao xerox que fica localizado em um canto da biblioteca sem nenhum isolamento de acústica.

A análise dos dados nos permitiu inferir que a biblioteca, embora não tenha um processo de inovação sistematizado, portanto, não adotam nenhuma estratégia ou abordagem para desenvolver ou melhorar os serviços ofertados, e gestão da biblioteca tem a preocupação com a qualidade do serviço prestado e que acata as reclamações dos usuários. Assim foi possível, juntamente com a bibliotecária responsável propor uma inovação nos serviços, em especial no que tange a utilização do espaço físico.

Figura 1: Espaço Original.



Fonte: Dados da pesquisa – 2017.

Figura 2: Espaço Original.



Fonte: Dados da pesquisa – 2017.

Pode-se observar um espaço semelhante ao espaço da entrada da biblioteca localizado na parte térrea do prédio (figura 1 e 2) e que representava de forma mais satisfatória o espaço planejado.

Este local contava com algumas mesas de concreto instaladas, lixeiras fixas ao chão, um local melhor abrigado em caso de chuva, ao fundo do acervo, mantendo-se longe do espaço de estudo da área interna da biblioteca e contando com a vantagem de não congestionar a entrada principal da mesma. Diante da análise do novo local, foi feito um protótipo (representado pelas figuras 3, 4 e 5) que representa a inovação.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

Figura 3: Protótipo.



Fonte: Dados da Pesquisa – 2017.

Figura 4: Protótipo.



Fonte: Dados da Pesquisa – 2017.

Figura 5: Protótipo.



Fonte: Dados da Pesquisa – 2017.

Devido à natureza dos cursos da área da saúde quanto ao seu período de estudo integral, alguns usuários relataram que muitas vezes permanecem no espaço da biblioteca como forma de passar o tempo, já que não têm mais nenhum lugar para ir durante os intervalos de aulas e turnos, o que contribui de certa forma com a discussão de assuntos não pertinentes aos estudos dentro do espaço da biblioteca, gerando então mais ruídos dentro das dependências do prédio. Essas questões e outros aspectos já apresentados no texto, ressalta a importância da implementação de um espaço agradável e acolhedor no qual os alunos para além de realizarem as atividades relacionadas ao curso, eles teriam um ambiente de lazer e entretenimento, no qual podem relaxar, conversar com os colegas de turma, descansar, usar o celular, *tablets*, dentre outras atividades extras curriculares.

Como observou-se no estudo, a biblioteca participa do cotidiano social dos usuários não apenas sendo fonte de informação, mas também como local de convívio e transição. Seu espaço acaba tendo mais do que a função de guardar livros, mas também o de oferecer serviços e convivência para seus frequentadores promovendo uma interação adequada entre a informação, ambiente e usuário.

Dessa forma, trazer inovação para uma biblioteca seria uma proposta adequada no que diz respeito aos seus usuários que mudam frequentemente a forma de consumir a informação, devido ao avanço das Tecnologias de Informação. O foco no usuário é uma das características do *Design Thinking* que pode ser o começo para a inovação de determinado local ou serviço, o objetivo é explorar todas as facetas de um problema e estudar a melhor solução que adéque a sua demanda e de fato tornar tangível esta solução para benefício do usuário (BROWN, 2010).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta central do *Design Thinking* é que as ideias para melhoria ou criação de um novo serviço ou produto sejam geradas em conjunto (fornecedor do serviço e consumidor), neste caso, bibliotecários e alunos de graduação dos cursos da área da saúde. Ninguém está à procura da solução correta, definitiva e insubstituível, mas do caminho que conduz a melhor maneira de fazer com que a experiência do serviço realizada pelo usuário seja significativa, e que acima de tudo, fidelize o usuário à marca ou ao serviço em questão.

É claro que há conflitos a se resolver no processo de inovação, principalmente no que tange a viabilidade técnica e financeira do que se propõe. Entretanto, o mais importante é focar no [pensamento integrativo](#) (BROWN, 2010; FASCINE, 2014), ou seja, a capacidade de tomar decisões que contemplem lados aparentemente “opostos”, que em se tratando das UIs, os opostos serão - bibliotecário e usuário.

Isso se justifica, uma vez que os atores principais da abordagem do *Design Thinking* são as pessoas, neste caso os alunos de graduação, o desafio, portanto, volta-se para os profissionais da área da Biblioteconomia, que muitas vezes são resistentes quando se refere a uma mudança de conceito relativamente aos serviços disponibilizados nestas unidades. Muitos bibliotecários ainda têm a percepção que uma biblioteca é um templo de silêncio e estudo, onde o foco está em disponibilizar a informação ao usuário.

Bibliotecas como a de Amsterdam adotam um novo conceito de biblioteca já algum tempo, e garantem que ofertar um espaço confortável, no qual o usuário pode tomar um café, ouvir música, para além de suprir suas necessidades informacionais, foi a forma de manter e aumentar a procura pela utilização do espaço da biblioteca, que em um primeiro momento, foi criada para disponibilizar informações específicas para os usuários de uma determinada comunidade.

Na realidade brasileira, por um lado, as bibliotecas se firmam como um órgão de apoio informacional dando suporte as atividades de ensino, pesquisa e extensão (MIRANDA, 2007; SILVA, 2015) uma vez que tratam diretamente o processo de gestão da informação, por meio de serviços informacionais, ajudando o usuário a sanar suas necessidades informacionais. Por outro lado, com a evasão dos usuários nas bibliotecas, devido os fatores já referenciados, a equipe de

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

gestão deve repensar o modo de entregar os seus serviços, rever o conceito existente, para que a comunidade volte a ter interesse à frequentar o ambiente das bibliotecas.

REFERÊNCIAS

BIBLORED. **Biblored Red Capital de Bibliotecas Públicas**. Disponível em: <<http://www.biblored.gov.co>>. Acesso em: 01 dez. 2015

BROWN, Tim. **Design Thinking: uma metodologia ponderosa para decretar o fim das velhas ideias**. Rio de Janeiro: Campus, 2010.

FASCINE, Ligia. **O que é o Design Thinking**. 2014. Disponível em: <<http://www.ideiademarketing.com.br/2012/02/06/o-que-e-design-thinking-entrevista-com-ligia-fascioni/>>. Acesso em: 06 abr. 2014.

GUSHI, Eurico. **Design Thinking: processo de inovação**. Criativa Consultoria. 2010. Disponível em: <<http://www.criativa.com.br/designthinking.pdf>>. Acesso em: 23 dez. 2016.

IDEO. **Design thinking for libraries: A toolkit for patron-centered design**. Disponível em: <<http://designthinkingforlibraries.com/>>. Acesso em: 30 nov. 2015.

JULIANI, Jordan; CAVAGLIERI, Marcelo; MACHADO, Raquel. Design Thinking como ferramenta para a geração de inovação: um estudo de caso da Biblioteca Universitária da UDESC. **InCID: R. Ci, Inf. e Doc.** Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 66 – 83, set. 2015.

LOCKWOOD, T. **Design Thinking: integrating innovation, customer experience, and brand value**. New York: Thomas Lockwood, 2009.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. A política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Inf. & Soc.: estudos**, João Pessoa, v.17, n.1, p.87-94, jan./abr. 2007.

NITZSCHE, Rique. **Afinal, o que é design thinking?** São Paulo: Rosari, 2012.

OLIVEIRA, S. **Jovens para sempre: como entender os conflitos de gerações**. São Paulo: Integrare, 2012.

PROGRAMA DE CIDADES SUSTENTÁVEIS. **Bibliotecas em Bogotá**. Disponível em: <<http://www.cidadessustentaveis.org.br/boas-praticas/bibliotecas-em-bogota>>. Acesso em: 01 dez. 2015.

SILVA, J. F. M da. Biblioteca pública, internet e os impactos tecnológicos. In: SILVA, J. F. M. da (Org.) **A biblioteca pública em contexto: cultural, econômico, social e tecnológico**. Brasília: Thesaurus, 2015. p. 21-49.

TAPSCOTT, D. **A hora da geração digital: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos**. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.