

O uso do Design Thinking na biblioteca do Instituto de Psicologia da UFRGS: uma proposta de inovação para os usuários beneficiados pelas Ações Afirmativas Indígenas

Thais Batista Zaninelli ^I  

Ana Paula Sehn ^{II}  

Camila Martineli Costa ^{III}  

Eliane Carniel Dias ^{IV}  

Leonardo Porto de Bittencourt Pereira ^V  

Resumo

Aborda o impacto das transformações sociais, tecnológicas e políticas na gestão das Unidades de Informação, com foco nas Bibliotecas Universitárias. Ressalta a importância de adaptar serviços e produtos para atender a um público cada vez mais diverso, influenciado principalmente pelas políticas de Ações Afirmativas. Propõe a implementação do Design Thinking como uma abordagem eficaz para inovar e melhor adaptar os serviços das Bibliotecas Universitárias às novas demandas educacionais, considerando os estudantes indígenas. O objetivo é explorar como a inovação pode ser impulsionada para melhor atender às necessidades específicas desses grupos, apoiando-se no princípio de igualdade substancial ou material em contraste com o conceito liberal tradicional de igualdade de oportunidades. Trata-se de pesquisa básica e qualitativa, realizada por meio de estudo de campo com entrevistas in loco, a fim de compreender como o uso do DT amplia as possibilidades de inovação nas BUs junto a acadêmicos indígenas. Os resultados evidenciam baixa frequência de usuários indígenas na biblioteca, com presença predominantemente vinculada a eventos temáticos, além da inexistência de produção bibliográfica indígena no acervo. Constatou-se que, embora não haja distinção formal no atendimento, há demanda por aprimoramento da comunicação institucional, ampliação do conhecimento acerca da cultura indígena e qualificação da infraestrutura e da diversidade do acervo.

Palavras-chave: Ações Afirmativas; bibliotecas universitárias; design thinking; inovação em serviços; usuários indígenas.

^I Doutora em Engenharia Industrial e Gestão pela Universidade do Porto. Professora Adjunta do Departamento de Ciência da Informação e Professora permanente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina. Londrina, Paraná, Brasil. E-mail: tbz@uel.br.

^{II} Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Bibliotecária no Núcleo de Inovação Tecnológica da Universidade do Estado de Santa Catarina. Lages, Santa Catarina, Brasil. E-mail: anapsehn@gmail.com.

^{III} Graduada em biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Roteirista, entrevistadora e social media do Programa de Extensão “Farol: Conexões da Informação” do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: camilamartinelicosta@gmail.com.

^{IV} Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Analista Arquivista da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo. Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: ane.c.dias@gmail.com.

^V Mestrando em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Bolsista no projeto “Musealização e difusão cultural de patrimônios de pesquisas antropológicas em contextos das metrópoles contemporâneas: o caso das coleções audiovisuais” da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: leonardo.bittencour@hotmail.com.

The use of Design Thinking in the library of the Institute of Psychology of UFRGS: an innovation proposal for users benefiting from Indigenous Affirmative Action policies

Abstract

The study analyzes the impact of social, technological, and political transformations on the management of Information Units, with an emphasis on University Libraries, highlighting the need to reconfigure services and products in response to the expansion and diversification of their user base, particularly as a result of Affirmative Action policies. It proposes the adoption of Design Thinking as a strategic approach to foster innovation and adapt services to contemporary educational demands, with specific attention to Indigenous students, grounded in the principle of substantive (material) equality as opposed to the traditional liberal concept of equality of opportunity. The research is characterized as basic and qualitative, developed through a field study with in loco interviews, aiming to understand how the use of Design Thinking enhances innovation processes in University Libraries in relation to Indigenous undergraduate students. The results reveal a low frequency of Indigenous users in the library, with attendance predominantly associated with thematic events, as well as the absence of Indigenous bibliographic production in the collection. Although no formal distinction in service provision was identified, the findings indicate the need to improve institutional communication, expand knowledge regarding Indigenous cultural specificities, and enhance infrastructure and collection diversity.

Keywords: Affirmative Action; university libraries; design thinking; service innovation; indigenous users.



El uso del Design Thinking en la biblioteca del Instituto de Psicología de la UFRGS: una propuesta de innovación para los usuarios beneficiados por las Medidas de Discriminación Positiva a favor de los indígenas

Resumen:

El estudio examina el impacto de las transformaciones sociales, tecnológicas y políticas en la gestión de las Unidades de Información, con énfasis en las Bibliotecas Universitarias, destacando la necesidad de readecuación de servicios y productos ante la creciente diversificación del público, especialmente como resultado de las políticas de Acciones Afirmativas. Se propone la adopción del Design Thinking como un enfoque estratégico para promover la innovación y adecuar los servicios de las Bibliotecas Universitarias a las nuevas demandas educativas, con atención específica a los estudiantes indígenas, fundamentándose en el principio de igualdad sustancial o material, en contraposición a la concepción liberal tradicional de igualdad de oportunidades. La investigación se caracteriza como básica y cualitativa, desarrollada mediante un estudio de campo con entrevistas realizadas in situ, con el fin de comprender cómo el uso del Design Thinking amplía las posibilidades de innovación en las Bibliotecas Universitarias en relación con los estudiantes indígenas. Los resultados evidencian baja frecuencia de este público en la biblioteca, presencia mayoritariamente asociada a eventos temáticos y ausencia de producción bibliográfica indígena en el acervo. Aunque no se identifica distinción formal en la atención, se constata la necesidad de mejorar la comunicación institucional, ampliar el conocimiento sobre las especificidades culturales indígenas y cualificar la infraestructura y la diversidad del acervo.

Palabras clave: Acciones Afirmativas; bibliotecas universitarias; design thinking; innovación en servicios; usuarios indígenas.



Introdução

As transformações ocorridas na sociedade, sejam no contexto social, tecnológico e/ou político, inflamam discussões no âmbito das organizações sobre o processo de inovação em produtos e serviços. Essas discussões visam preparar as organizações para atender às novas demandas advindas de tais transformações, o que inclui as Unidades de Informação (UIs). Embora não visem ao lucro diretamente, essas unidades são organizações que não podem operar em prejuízo. Portanto, devem servir aos novos usuários de forma igualitária e de alta qualidade, mantendo assim seus ambientes em constante evolução.

Diante da diversidade de pessoas que utilizam as UIs, em especial as Bibliotecas Universitárias (BUs), torna-se fundamental oferecer novos ou aprimorados serviços e produtos de informação para atender às diversas necessidades e demandas cada vez mais plurais.

A pluralidade dos grupos de usuários das BUs tem se modificado, particularmente na última década, devido à implantação de políticas de Ações Afirmativas, também conhecidas como sistema de cotas no ensino superior. De acordo com Gaspar e Barbosa (2013), as Ações Afirmativas são políticas públicas e privadas que visam garantir direitos historicamente negados a grupos minoritários, como negros, pessoas de baixa renda, indígenas, pessoas com deficiência, entre outros.

A BU é um órgão suplementar da universidade que interage diretamente com o novo perfil de estudantes que frequentam o ensino superior. Portanto, é também responsável por prover serviços à comunidade acadêmica, incluindo aqueles com demandas específicas, sejam elas de mobilidade, acessibilidade de materiais, representatividade/diversidade cultural, necessidades intelectuais, financeiras, entre outras (Pupo; Melo; Pérez Ferrés, 2006).

Diante dessa nova realidade, Stroparo e Moreira (2016) reforçam que as BUs devem oferecer serviços e produtos que atendam a esses grupos de



estudantes – sejam eles indígenas, pessoas com deficiência física, refugiados, negros de baixa renda, entre outros – para que suas necessidades, não apenas informacionais, sejam satisfeitas de modo que desenvolvam um sentimento de pertencimento ao ambiente universitário.

Nesse contexto, uma alternativa para as BUs inovarem e adaptarem seus serviços às novas demandas é adotar a abordagem conhecida como Design Thinking (DT) no processo de inovação. De acordo com Brown (2008), o DT é uma disciplina que utiliza a sensibilidade do designer e métodos de inovação para alinhar as necessidades das pessoas ao que é tecnicamente possível e financeiramente viável para a organização, criando assim valor para os usuários de um serviço, que, no caso das BUs, são os serviços informacionais.

Assim, o objetivo deste estudo foi analisar como a abordagem do DT pode auxiliar as BUs a inovarem seus produtos e serviços de informação, considerando os estudantes indígenas beneficiados pelo sistema de ações afirmativas. Em relação a esses estudantes, o processo de inovação é ainda mais desafiador devido às particularidades desse grupo, especialmente no que tange à forma como se apropriam da informação.

Essas ações em torno da inovação nos serviços se fundamentam no princípio de igualdade substancial ou material, que difere da igualdade professada pelo liberalismo francês e norte-americano, baseada em uma concepção formal de igualdade de oportunidades. Tal perspectiva se respalda na premissa de que a mera igualdade de direitos não é suficiente para garantir acesso igualitário à educação superior, ao mercado de trabalho e, conseqüentemente, a uma vida digna e de qualidade (Gaspar; Barbosa, 2013).

O artigo está estruturado da seguinte forma: após esta introdução, é proposta uma reflexão teórica sobre os temas de DT (conceito e aplicabilidade na Ciência da Informação) e Biblioteca Universitária (caracterização e serviços de informação inovadores), seguida de uma discussão sobre as Ações Afirmativas e o perfil dos universitários indígenas. Na sequência, são apresentados os procedimentos metodológicos adotados neste estudo de caráter teórico-



prático. Nele, foi realizado um estudo de campo (Marconi; Lakatos, 2003) na Biblioteca do Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) utilizando a abordagem do DT em que foi desenvolvido um projeto piloto de inovação em serviço. Por fim, são demonstrados os resultados, seguidos de considerações finais e sugestões para pesquisas futuras.

Design Thinking: conceito e aplicabilidade

O DT 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 (Nitzsche, 2012). O DT “[...] se baseia na capacidade de ser intuitivos, reconhecer padrões, desenvolver ideias que tenham um significado emocional além do funcional [...]” (Brown, 2020, p. 10).

Nesse sentido, o DT procura apresentar um produto ou serviço que seja relevante para o usuário e que lhe proporcione satisfação, sendo considerado um modelo mental que envolve a criatividade e promove o aprendizado por meio da prática.

O termo tem sua origem na *Innovation Design Engineering Organization* (IDEO), empresa global de design, que desenvolve inovações para diversos segmentos e visa a criação de ideias revolucionárias compartilhadas por profissionais multidisciplinares que possuem um objetivo em comum: melhorar a vida das pessoas (IDEO, 2024). Neste contexto, “Como uma abordagem inclusiva, o design também pode ser visto como uma poderosa ferramenta social que ajuda a unir comunidades” (Proserpio, 2022, p. 23). Assim, surgem os três valores do design: empatia, colaboração e experimentação. Os valores acabam se complementando para gerar um resultado que atenda aos desejos dos consumidores de um determinado serviço. Portanto, saber se colocar no lugar do outro (empatia) é perceber os sentimentos e compreender as dificuldades as quais são impostas as pessoas.



A colaboração é importante, pois o trabalho em equipe ajuda a desenvolver melhores soluções por meio de diferentes percepções e vivências. A experimentação visa colocar em prática as ideias com a finalidade de construir, testar e aprender com os erros para entregar o produto apropriado à demanda solicitada. Segundo Brown (2008), o processo de implantação do DT consiste em sete fases conforme apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 - Sete fases da abordagem do DT

Fases do Processo de DT	Descrição
Entendimento	Compreende a análise do contexto por meio da coleta de todos os dados existentes, sem prender-se a padrões (divergência de pensamento). Trata-se do momento de preparação da pesquisa.
Observação	Momento de ir a campo, conversar, observar (convergência de olhar e empatia), notar os aspectos do ser humano e buscar respostas para entender a necessidade dos envolvidos na instituição. Para isso, o uso da triangulação é importante (entrevistas, participação, olhar etnográfico).
Ponto de vista	Com os dados coletados (convergência de pensamento), é o momento de organização e compreensão do todo para o fechamento das ideias. O mapa de empatia ou a <i>persona</i> são utilizados para definir um usuário e criar a solução adequada, mas devem ser concebidos a partir dos dados da pesquisa (não inventados aleatoriamente) e visam entender os objetivos, desejos e dificuldades do indivíduo.
Ideação	Fase em que a pesquisa aponta direções estratégicas e soluções tangíveis (divergência de pensamento) por meio de um <i>brainstorming</i> .
Prototipagem	Geração de mais concepções, expansão do entendimento (divergência), tem a finalidade de construir um modelo para visualizar o funcionamento da ideia. Pode ser um protótipo de papel, maquetes, <i>storyboards</i> , vídeos, etc.
Teste	Validação do propósito/protótipo, revelação para quem cria e para as pessoas que irão implementá-lo se for relevante.
Iteração	Refinamento das soluções com a intenção de melhorá-las, por intermédio de um <i>feedback</i> que ajudará a originar um produto ou serviço de valor. Pode-se utilizar uma tabela com pontos positivos ou negativos para aperfeiçoá-lo. Nesta fase, a volta ao início do processo pode ocorrer gerando mudanças necessárias, visto que o DT não é uma abordagem pronta e, para haver inovação, é preciso “inspiração, ideação e implementação”.

Fonte: Adaptado de Brown (2008, p. 89).



De acordo Brown (2008), embora a abordagem do DT apresente as fases que devem ser cumpridas para o sucesso do processo, para que a inovação ocorra de fato, é importante a postura das pessoas envolvidas nas diferentes fases. Segundo o autor, essas pessoas devem ter um perfil de *Design Thinker*, que envolve empatia e pensamento integrador. A Empatia, como já mencionada, é identificada na pessoa que tem a capacidade de se pôr no lugar do outro; e Pensamento integrador, o designer deve ter a habilidade de não focar apenas nos processos analíticos, como também deve ser capaz de questionar e ver tudo aquilo que é importante para conseguir a melhoria desejada (Bernal Ramírez; Zaninelli, 2017).

Nesse sentido, o DT representa o acúmulo de conhecimentos e habilidades adquiridos pelos designers ao longo de muitos anos na busca por soluções às necessidades humanas com base nos recursos disponíveis. Assim, a diversidade de possibilidades metodológicas e aplicações do DT torna-o um método promissor para o desenvolvimento de pesquisas em diversas áreas, inclusive na Educação, Ciência da Informação e áreas afins.

Desde 2014, por um lado, houve um aumento significativo nas pesquisas relacionadas ao DT, com um crescimento exponencial nas publicações a partir de 2017. Por outro lado, não há um aprofundamento da aplicabilidade da abordagem DT no contexto das pesquisas da área na Educação e na CI. Entretanto, o DT se mostra adequado para atender às necessidades metodológicas complexas nas pesquisas realizadas na Educação, na CI e nas organizações do tipo biblioteca.

Nesse sentido, as potencialidades do DT como uma abordagem capaz de oferecer soluções inovadoras, criativas e viáveis para problemas tecnológico-informacionais são evidentes. Portanto, é essencial incentivar pesquisas aprofundadas sobre sua utilização, técnicas e procedimentos para consolidar o DT nos estudos em na área da Educação e na CI e no âmbito do processo de desenvolvimento de produtos e serviços informacionais ofertados pelas bibliotecas, em especial do ensino superior.



Assim, o uso do DT, especialmente diante das novas demandas do desenvolvimento tecnológico, oferece contribuições potenciais para a compreensão de problemas complexos e a busca por soluções inovadoras. Entende-se que a área da Educação e da CI devem incorporar novas metodologias que atendam às demandas conceituais, epistemológicas e tecnológicas da realidade contemporânea, e o DT pode servir como ferramenta para tal (Apocalypse; Jorente, 2022).

Biblioteca Universitária: caracterização e serviços de informação inovadores no ensino superior

A BU, propulsora do saber científico, da organização e acesso à informação e ao conhecimento, ocupa lugar de destaque na sociedade. Unidade de informação vinculada, mantida e localizada em universidade ou Instituição de Ensino Superior (IES) pública ou particular, oferece serviços de informação para apoiar o ensino, pesquisa, extensão (três pilares da universidade), bem como atividades acadêmicas em geral, atende as necessidades específicas da comunidade acadêmica a qual pertence, e contribui para a missão da universidade.

De acordo com Nunes e Carvalho (2016), as BUs foram criadas na Idade Média a partir do surgimento das primeiras universidades. Entretanto, Santos e Peixoto (2018) ressaltam que a sua origem também se sedimenta nas bibliotecas das ordens religiosas que deram base para a criação das universidades, sendo que as primeiras surgiram como prolongamento das ordens dominicanas e franciscanas, principalmente. Os autores afirmam ainda que, criadas para atender às necessidades das instituições de nível superior, essas bibliotecas eram espaços de acesso restrito com a função de preservação do conhecimento.

Caracterizada pelo acesso restrito e raros empréstimos, a biblioteca da Idade Média dispunha essencialmente de obras religiosas e teológicas, além de manuscritos copiados por monges e escribas. No Renascimento, o advento da imprensa por Johannes Gutenberg no século XV possibilitou uma mudança

(continua)



desse cenário. A invenção da prensa de tipos móveis de Gutenberg propiciou a produção de alta escala de livros, boletins etc., incrementando o barateamento da produção de livros e consequente disseminação do conhecimento (Santos; Peixoto, 2018). “A partir da invenção da imprensa, ocorreu a proliferação de obras impressas, o que contribuiu para a criação e a ampliação das bibliotecas, fato que nos direciona ao conceito da biblioteca moderna, voltada para o atendimento das necessidades de seus usuários” (Santos; Peixoto, 2018, p. 1143).

Martins (2001) sintetiza quatro estágios evolutivos das bibliotecas que ocorreram lenta e continuamente com o surgimento da indústria editorial: a laicização, a democratização, a especialização e a socialização, a qual distingue as bibliotecas atualmente como um espaço de disseminação da informação e socialização do conhecimento:

A biblioteca moderna rompeu os laços com a igreja católica, estendendo a todos os homens a possibilidade de acesso aos livros, com isso precisou se especializar para atender às necessidades de cada leitor ou comunidade, deixando de ser passiva, deslocando-se até o leitor, buscando entendê-lo e trazê-lo para a biblioteca (Martins, 2001, p. 324).

Nesse contexto, López Yepes (2000) considera a Universidade como foco de socialização do conhecimento e a BU como instrumento para tal por meio do uso de novos formatos documentais e da ampliação do leque de usuários aos quais pretende servir em prol do desenvolvimento econômico e social das comunidades. Seguindo essa dinâmica, Fujita (2005) estabelece as três funções básicas da BU (Quadro 2).



Quadro 2 - Funções básicas da biblioteca universitária

Funções da Biblioteca	Descrição
Armazenagem do conhecimento	Desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação.
Organização do conhecimento	Qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação.
Acesso ao conhecimento	Exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso. Deve-se pensar em além de fornecer a informação, possibilitar o acesso simultâneo a todos.

Fonte: Adaptado de Fujita (2005, p. 100).

Salienta-se que o atendimento das funções supracitadas perpassa pelo advento da internet na década de 1990 e a inserção das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nas universidades que impulsionaram a automação de processos, a criação de bibliotecas digitais, o acesso à internet, os serviços de referência on-line, a colaboração e compartilhamento de informações e conhecimento. As TIC têm um impacto significativo nas bibliotecas e propiciam o oferecimento de serviços mais eficientes, acessíveis e personalizados, atendendo às necessidades dos usuários.

Nesse sentido, Santos e Peixoto (2018) ratificam que grande parte dos serviços ofertados pela BU fazem uso da tecnologia, tais como: materiais informacionais cadastrados em softwares de gerenciamento de acervo; serviços de circulação de materiais (empréstimo, devoluções, reservas) que utilizam computador com acesso à internet; acesso às bases de dados por computadores localizados na universidade ou acesso remoto. Ademais, como contribuição da biblioteca para o meio ao qual ela está vinculada, os autores pontuam alguns produtos e serviços mais recorrentes como consulta on-line ao catálogo da biblioteca, empréstimo domiciliar de materiais informacionais, acesso às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), acesso ao Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de



Nível Superior (CAPES), treinamento para o uso da biblioteca, emissão de ficha catalográfica, aquisição de materiais informacionais etc.

A configuração dos produtos e serviços oferecidos pela BU convergem para uma conceituação da própria BU como um processo dinâmico:

As bibliotecas universitárias são instituições de ensino superior e estão voltadas para atender às necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica da qual fazem parte, mas num processo dinâmico, onde cada uma de suas atividades não é desenvolvida de maneira estática e mecânica, mas com o intuito de agir interativamente para ampliar o acesso à informação e contribuir para a missão da universidade (Nunes; Carvalho, 2016, p. 179).

Essa dinamicidade permite que a biblioteca se mantenha relevante, identificando e adaptando-se os serviços de informação às necessidades e expectativas em constante mudança do perfil dos usuários, buscando inovar e adequar-se, engajando-se com a comunidade acadêmica em atividades colaborativas que visam não apenas fornecer a informação, mas também criar um ambiente de interação e aprendizado conjunto que instigue no usuário, a utilização da biblioteca e o sentimento de pertencimento à mesma.

Nesse sentido, ressalta-se que a inovação em bibliotecas é tudo que integra a criação e a inserção de modificações com o intuito de aprimorar um serviço de informação ou obter uma vantagem competitiva dentre outras instituições (Bernal Ramírez; Zaninelli, 2017). Portanto, as BUs também devem efetuar estratégias de inovação em seus serviços, exercer a criatividade na instituição, para assim obter uma vantagem competitiva e ofertar aos seus usuários serviços valorosos, garantindo seu papel de importância social através de seus serviços (Bieraugel, 2015).

Ainda em relação a inovar, para ser concretizada não basta apenas ter uma ideia criativa, é necessário colocar em prática e desenvolvê-la na forma de um serviço (Bieraugel, 2015). No caso de aplicação de propostas inovadoras junto ao ambiente de informação, é necessário o empenho para concretizar aquela ideia e que ela possa agregar um valor às necessidades do usuário.



Sem exceção, deve-se pensar no usuário e em como esse serviço será útil e facilitador, e que será de fato utilizado pelo usuário da biblioteca.

É a fomentação de ideias criativas que torna a biblioteca um espaço que permite a inovação, pois organizações capazes de permitir a inovação em seus ambientes são mais capazes de estimular a experiência do usuário com o ambiente de informação (Bieraugel, 2015). A inovação também leva à adoção de novas tecnologias para auxiliar na criação de novos serviços inovadores ou em novos produtos que sejam utilizados pelos usuários.

No entanto, não basta apenas criar um ambiente propício e estimulador para se desenvolver serviços inovadores. O que move as bibliotecas, muitas vezes, é seu capital humano e, em muitas BUs, é o único recurso disponível. Esses profissionais, presentes na biblioteca, é fundamental que eles detenham competências para a criatividade e implantação de inovações, pois só com a preparação é que pode haver o processo de inovação (Bragança *et al.*, 2016).

Com base no exposto e diante das variações no perfil dos usuários nas BUs, em especial, na última década, devido às políticas de Ações Afirmativas, a equipe de gestão das BUs precisa (re)pensar os serviços que ofertam e propor inovações pensando no novo perfil e na heterogeneidade dos estudantes que estão ingressando no ensino superior.

Ações Afirmativas e o perfil dos universitários Indígenas

As Ações Afirmativas¹ se tornaram uma realidade dentro do contexto universitário e vêm transformando as relações da sociedade com o Ensino Superior no Brasil. Nesse contexto, os grupos sociais de maior vulnerabilidade, através de políticas de inclusão, têm acessado as cotas para vagas ao Ensino Superior. A política de cotas vem sendo implementada por meio de diversas estratégias na inclusão de grupos sociais específicos. Entre elas o acesso através do Ensino Nacional do Ensino Médio (ENEM) e do Sistema de Seleção Unificada (SISU) no caso específico das graduações do ensino público: “[...] que iniciou a implementação do ingresso por reserva de vagas de estudantes



de escola pública e de autodeclarados negros de escola pública [...] (UFRGS, 2019).

Tratava-se de um programa de inclusão pioneiro, seja pelo seu impacto na distribuição de vagas em todos os cursos, como pela própria natureza das políticas públicas, que introduzem novos conceitos e novos paradigmas de responsabilidades públicas (UFRGS, 2019).

No âmbito etnográfico, as populações indígenas estão inseridas nesse contexto das Ações Afirmativas. Entretanto, com suas próprias especificidades, entre elas, as questões histórico-sociais que refletem sua trajetória dentro do nosso continente. Questões enraizadas na nossa cultura e relativas à exclusão social, econômica e cultural. As Ações Afirmativas são medidas políticas que tentam equalizar essas distinções. No entanto, as experiências voltadas para esse perfil de usuários ainda são consideradas recentes e estão sujeitas a mudanças. Essas mudanças estão relacionadas ao âmbito institucional e administrativo por meio das políticas públicas. Contudo, já existe uma trajetória na questão das Ações Afirmativas nas Universidades Federais.

Mesmo que os resultados até aqui apontados sejam suficientes para a celebração do êxito dessa política de inclusão, existe um longo caminho a ser percorrido para a consolidação de programas e ações que atuem de modo mais efetivo sobre os diagnósticos apresentados. A conexão entre as ações de ingresso e permanência, bem como as articulações entre políticas de acompanhamento acadêmico e suportes de materialidade, constituem-se nos permanentes desafios institucionais (UFRGS, 2019).

Esses recortes histórico-sociais da inclusão de populações indígenas trazem à tona questões relacionadas ao perfil desses alunos ingressados através das Ações Afirmativas. Um perfil que não visa a incorporar sensos comuns nem preconceitos estabelecidos pelas questões histórico-sociais.

Nesses termos, dispondo das ferramentas para DT, foi possível estabelecer uma abordagem de sondagem desses alunos universitários por meio de um recorte etnográfico com destaque para ingressantes beneficiados pelas Ações



Afirmativas Indígenas como usuários dos serviços de informação disponíveis na Universidade: “O design etnográfico tem como objetivo entender os futuros usuários de um projeto de design, como por exemplo, um determinado serviço” (Dijk, 2014, p. 110).

Neste estudo, foram analisados os serviços da biblioteca da Faculdade de Psicologia Social e Serviço Social da UFRGS. Na busca por entender o perfil dos estudantes indígenas, por meio do olhar dos servidores que atendem tais usuários, foi formada uma equipe pelos alunos do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCIN) da UFRGS, na disciplina de DT, (1º semestre de 2023) a fim de identificar o perfil desses usuários. Por meio da busca e pesquisa em informações disponibilizadas pela universidade e por relatos e depoimentos de experiências dos envolvidos na prestação de serviços da unidade em tese, foi possível traçar um perfil inicial dos estudantes indígenas, mesmo sem um contato inicial direto com os estudantes.

A partir das informações obtidas no decorrer da disciplina do DT, a bibliografia indicada e os materiais complementares, assim como a realização de exercícios de sala de aula serviram de base para desenvolver um processo estruturado pela perspectiva do usuário com objetivo de elaborar um perfil que tivesse todos os requisitos das abordagens trabalhadas e discutidas. Após esse momento, foi possível programar a saída de campo para coleta de dados na busca de material capaz de elucidar as questões relacionadas ao usuário indígena e às unidades de informação em questão.

De acordo com as informações coletadas, os estudantes indígenas frequentam diversos cursos da universidade. Foram identificados 11 alunos indígenas matriculados (Brasil, 2023) junto ao Instituto de Psicologia, Serviço Social, Saúde e Comunicação Humana da UFRGS. São alunos potenciais usuários dos serviços de informação e do espaço da biblioteca.

Dessa forma, foram entrevistados 4 sujeitos, sendo 3 colaboradores à frente da biblioteca e um servidor que fica na portaria a fim de detectar questões relacionadas ao convívio com alunos indígenas no campus da universidade e



seu uso da biblioteca, levando em consideração sua cultura, seus hábitos e a etnografia indígenas, bem como toda a estrutura oferecida pela unidade de informação. Os detalhes dos procedimentos metodológicos adotados serão relatados de forma detalhada na sessão a seguir.

Procedimentos Metodológicos

O objetivo deste estudo foi analisar de que forma a abordagem do DT pode auxiliar as BUs a inovarem seus produtos e serviços de informação, considerando os estudantes beneficiados do sistema de Ações Afirmativas Indígenas. Dessa forma, trata-se de pesquisa básica (Marconi; Lakatos, 2003) e qualitativa, uma vez que o objetivo foi compreender de que forma o uso do DT amplia as possibilidades de inovação no contexto das BUs centrada nos acadêmicos indígenas.

O método adotado foi um estudo de campo por meio de entrevista in loco com três bibliotecários que atuam diretamente com os acadêmicos na Biblioteca do Instituto de Psicologia da UFRGS e um servidor que atua na portaria da unidade e também convive diretamente com os acadêmicos indígenas.

Embora a proposta de inovação apresentada neste estudo envolve a prestação de serviços de informações para os usuários indígenas, ressalta-se que, em um primeiro momento, não foi estabelecido contato direto com os estudantes, dado a limitação de tempo do grupo para desenvolver o projeto piloto. Isso posto, por um lado, não coletar informações diretamente com os estudantes torna-se uma limitação inicial para proposição de inovação, por outro lado, dada a grande experiência e o contato diário dos entrevistados com esses estudantes, foi possível, traçar um perfil inicial para a projeção de um serviço piloto a ser futuramente avaliado e testado diretamente pelos estudantes indígenas.

Nesse sentido, esta pesquisa caracteriza-se como básica, de abordagem qualitativa e, como método adotado, utilizou-se a pesquisa de campo. As



ferramentas usadas no processo de coleta de dados foram sugeridas pela abordagem do DT. Ferramentas essas que sistematizam a detecção de problemas para depois apresentar soluções inovadoras.

O método foi a pesquisa de campo, na qual a coleta de dados é realizada in loco por meio de observações e entrevistas. O instrumento de coleta de dados, a entrevista, foi composto por dez questões abertas visando identificar as opiniões e formas de conduta dos bibliotecários quanto ao desenvolvimento de novos serviços pensando nas necessidades informacionais dos usuários indígenas.

A pesquisa foi realizada junto à Biblioteca Setorial do Instituto de Psicologia, Serviço Social, Saúde e Comunicação Humana (BIBPSICO) que faz parte do Sistema de Bibliotecas da UFRGS. Situada geograficamente no campus Saúde da universidade. A BIBPSICO atende os cursos de Psicologia, Serviço Social e Fonoaudiologia, e conta ao todo com quatro (4) bibliotecários, dois (2) técnicos administrativos e um (1) estudante bolsista.

No contexto dos serviços ofertados pela BIBPSICO está o empréstimo de livros e periódicos, auxílio à pesquisa científica em bases da área, orientação em normalização de trabalhos de conclusão de curso, teses e dissertações, entre outros serviços. A biblioteca também conta com um espaço físico para estudos em grupos, computadores para uso acadêmico, espaços individuais para estudo, assim como sofás para descanso pelos estudantes.

A coleta de dados foi realizada em uma semana no mês de junho de 2023, *in loco*, com o objetivo de conhecer o ponto de vista dos entrevistados em relação as suas experiências com os usuários indígenas frequentadores da unidade. Foi elaborado um roteiro de perguntas para orientar a entrevista, conduzida com o auxílio de um gravador de voz, mediante autorização prévia dos entrevistados, por meio de um termo de consentimento livre e esclarecido.

Foram cinco os entrevistados: três bibliotecários (um do setor de referência, um de processamento técnico e o gestor da biblioteca); uma estudante bolsista e o porteiro da unidade que tem contato diário com os



estudantes. Os entrevistados compartilharam suas percepções e anseios sobre a necessidade de aproximar cada vez mais os usuários indígenas ao espaço da biblioteca.

A partir da compilação dos dados, foi possível fazer uma triangulação que possibilita “[...] adotar um comportamento reflexivo-conceitual e prático do objeto de estudo da pesquisa sob diferentes perspectivas [...]” (Marcondes; Brisola, 2014, p. 206). A triangulação dos dados é a ferramenta sugerida na abordagem do DT. Desta forma, foi viável idealizar uma inovação no serviço que poderá agregar valor aos serviços da biblioteca pensando, em especial, nos usuários indígenas. Destaca-se que a referida inovação poderá ser implementada pela equipe da biblioteca de psicologia sem demandar altos custos, uma vez que a proposta do DT é propor inovações oportunas a cada situação, com custo baixo e rápida implementação.

Resultados e Discussão

As BUs desempenham um papel fundamental junto à comunidade universitária fornecendo acesso à informação, promovendo a educação inclusiva, impulsionando a pesquisa e inovação, preservando o conhecimento e promovendo a consciência global. Nesse sentido, a abordagem do DT tem sido utilizada no contexto das inovações em serviços de informação, em especial nas bibliotecas, e a literatura tem evidenciado casos de sucesso, não só nos Estados Unidos, por meio da Biblioteca Pública de Chicago, como também no Brasil, com a Biblioteca da Universidade do Estado de Santa Catarina e, na Colômbia, com o Sistema de Bibliotecas de Bogotá (Bernal Ramirez; Zaninelli, 2017).

No contexto específico da BIBPSICO, há um grupo de 11 potenciais usuários indígenas (foco deste estudo) matriculados nos cursos de Psicologia e Serviço Social. Para entender às necessidades e características desse grupo de usuários sob o ponto de vista dos bibliotecários e servidores da unidade que



tem contato direto com os estudantes, utilizou-se a abordagem do DT visando melhorar os serviços oferecidos pela biblioteca para este grupo de usuários.

Assim, no sentido de observar o perfil dos estudantes indígenas e as suas relações com o ambiente e os serviços da biblioteca, o primeiro passo foi uma visita ao local. O objetivo da visita foi observar e registrar por meio de fotografias as primeiras impressões do ambiente físico da biblioteca na intenção de identificar os espaços de trânsito dos usuários e suas respectivas interações com os colaboradores da biblioteca, sendo eles, bibliotecários, técnicos administrativos, estagiários ou outros servidores que atuam no espaço.

Nessa primeira visita ao espaço da biblioteca, foi possível conhecer os colaboradores que atuam na unidade, horário de funcionamento, acervo, os serviços de informação ali prestados, dentre outras características que ajudaram a conhecer brevemente o espaço e os usuários frequentadores. A partir da primeira visita, foram construídas as etapas relacionadas à abordagem proposta pelo DT na busca das soluções relacionadas à inovação em serviços com foco nos usuários indígenas.

A BIBPSICO possui um projeto de extensão chamado Biblioteca Viva, também conhecido como BibViva: Laboratório de Criatividade, coordenado pelo bibliotecário Célvio Derbi Casal. Esse programa tem como objetivo envolver a comunidade do entorno da biblioteca, promovendo atividades de discussão e interação sobre temas relevantes para a sociedade, tornando a referida biblioteca uma das mais engajadas com as comunidades externas e projetos de inclusão de todo o sistema de bibliotecas da UFRGS (Casal, 2019).

O bibliotecário Célvio, responsável por outros diversos projetos de caráter inclusivo, ajudou a refletir em torno do desafio que foi representado pela seguinte questão: “Como podemos melhorar a experiência dos usuários indígenas na BIBPSICO, criando serviços que sejam mais atrativos, inclusivos e eficazes?”

Com esse questionamento, não apenas o bibliotecário de referência, mas outros bibliotecários e servidores contribuíram no processo de coleta de



dados que gira em torno do perfil dos usuários indígenas e de como esse grupo de usuários utiliza os serviços da biblioteca. Seguindo a abordagem proposta pelo DT, a seguir, apresenta-se o Quadro 3 com as fases desenvolvidas neste projeto.

Quadro 3 - Etapas do projeto de DT no contexto da BIBPSICO

Fases do DT	Como foi realizado	Resultados Obtidos
Entendimento	<p>Entrevista com três bibliotecários;</p> <p>Entrevista com servidor que desempenha função de porteiro da unidade;</p> <p>Entrevista com um bolsista.</p>	<p>Os usuários indígenas dificilmente entram na biblioteca;</p> <p>Não existe literatura da área escrita por indígenas ou em suas línguas maternas;</p> <p>Os usuários indígenas frequentam a biblioteca nos eventos relacionados às suas temáticas;</p> <p>As interações sociais têm as suas diferenças entre indígenas e “brancos”;</p> <p>Há choque cultural com relação aos horários de uso da unidade;</p> <p>Os usuários indígenas estão sempre em família, fazem as atividades junto aos seus filhos (mulheres indígenas)</p> <p>Os usuários indígenas são mais tímidos e introspectivos.</p>
Observação	<p>Visita ao espaço por meio da observação em diferentes dias e horários;</p> <p>Registro do ambiente físico da biblioteca por meio de fotografias;</p> <p>A equipe utilizou o espaço e os serviços da unidade por alguns dias.</p>	<p>Observou-se que na biblioteca há:</p> <p>Sofás de descanso;</p> <p>Computadores para uso na unidade;</p> <p>Usuários à espera para usar os computadores;</p> <p>Mesas para uso de computador pessoal;</p> <p>Espaço amplo para estudos;</p> <p>Duas salas de estudos em grupo;</p> <p>Espaço de descanso;</p> <p>Acervo conforme o plano político pedagógico;</p> <p>Divulgação das atividades da biblioteca no <i>website</i> e nas redes sociais <i>Instagram</i> e <i>Facebook</i>;</p> <p>Fluxo de usuários;</p> <p>Ausência de usuários indígenas.</p>
Ponto de vista	<p>O ponto de vista dos usuários indígenas ocorreu por meio das entrevistas realizadas na fase de entendimento. Não foi possível o contato com esses usuários, pois o manejo social com esse grupo requer tempo de interação para poder desenvolver os passos da abordagem do DT.</p>	<p>Não existe distinção de atendimentos dos usuários;</p> <p>A equipe da biblioteca quer melhorar a comunicação com os usuários indígenas;</p> <p>A equipe quer aproximar os usuários indígenas da biblioteca, respeitando e não interferindo em sua cultura;</p> <p>Há uma necessidade de comunicação e de conhecimento sobre a cultura e modo de vida indígena - melhoria de infraestruturas e criação de um acervo com (Continua)</p>



(Continua)

Ideação	Essa etapa consistiu em idealizar a criação de um serviço de integração dos indígenas para com a instituição UFRGS. A biblioteca da Psicologia deve ser protagonista na implantação e ajudar a desenvolver um sentimento de pertencimento ao espaço da biblioteca e da universidade como um todo.	Criação dos seguintes serviços: - Visita guiada e personalizada para novos estudantes indígenas para apresentação dos serviços da biblioteca, do ambiente físico e de como utilizar os serviços informacionais de modo geral; - Criação de vídeos de divulgação da cultura indígena feitos em parceria com os próprios estudantes; - Tornar tangível alguns serviços da biblioteca, em especial os disponíveis no ambiente físico, colaborando com o despertar do sentimento de pertencimento naquele ambiente.
Prototipagem	Placas de sinalização de serviços informacionais na língua materna dos usuários indígenas.	Ver figuras 1, 2 e 3 expostas na sequência do texto.
Teste	Essa fase está em processo de execução, junto com a implementação da ideia.	O teste ainda não foi realizado junto aos estudantes indígenas para que seja possível a validação e implementação do serviço. Esta fase será realizada em na próxima etapa da pesquisa.
Iteração	Equipe envolvida, “voltava” várias vezes para olhar os dados iniciais.	As interações ocorreram por diversas vezes ao longo do processo de desenvolvimento da ideia e da prototipagem.

Fonte: Desenvolvido pelos autores, baseado em Brown (2008).

Durante as entrevistas, questões que abordam as interações entre o indígena e o “homem branco” foram destacadas. Os entrevistados reforçam que as interações entre ambos são pautadas em violências, simbólicas ou físicas – há barreiras comunicacionais, barreiras relacionadas ao contexto social, ao pensamento indígena e ao pensamento ocidentalizado do homem branco. Assim, o programa Biblioteca Viva tenta estreitar, acolher e difundir os costumes e os modos de vida dos povos indígenas no contexto universitário e ressalta ainda que “[...] não há um olhar atento aos usuários indígenas por parte da instituição UFRGS” (Casal, 2019).

Os entrevistados também salientam que, embora a casa do estudante indígena se localize no campus Saúde, próximo à biblioteca, a origem da ocupação desse espaço ocorreu contra a universidade e durante a pandemia, sem a integração da comunidade da universidade com os estudantes indígenas. De acordo com o bibliotecário coordenador do projeto Biblioteca Viva:



[...] não há uma identificação da pessoa indígena – como interagir com os indígenas sem sermos paternalistas, assistencialistas sem o olhar de caridade – existe uma preocupação da nossa equipe aqui na biblioteca em interagir sem ser mais um ato de violência para com o usuário indígena (Casal)².

Com base no Quadro 3, a biblioteca pretende desenvolver algumas inovações realizadas por meio da oferta de serviços para auxiliar no processo de acolhimento e no desenvolvimento do sentimento de pertencimento do estudante indígena no ambiente universitário. Com o suporte do DT, o protótipo proposto para tangibilizar as ideias será a criação de placas de sinalização nas quais a informação estará escrita no idioma materno dos indígenas que, ali naquela unidade, são da etnia Kanhgág.

Os Kanhgág, também conhecidos como Kaingang, é o povo mais populoso do Sul do Brasil e está entre os mais numerosos povos indígenas do país. Esta etnia indígena pertence à família linguística Jê, do tronco Macro-Jê e estima-se uma população de 45.620 pessoas a viver em mais de 40 Terras Indígenas (Gaudêncio *et al.*, 2021). O povo possui língua própria, organização social específica e um conjunto de saberes tradicionais relacionados ao território e a convivência coletiva.

As Figuras 1, 2 e 3, a seguir, mostram a biblioteca com as sugestões de tradução. Pretende-se convidar os estudantes indígenas para que realizem a tradução quando da validação do protótipo.



Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Figura 2 - Protótipo da placa de sinalização indicando a sala da administração e do processamento técnico para Kanhgág



Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Figura 3 - Protótipo da placa de sinalização e ambientação traduzida para Kanhgág



Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

O último protótipo (Figura 4) envolve a proposta de criação de um espaço temático artístico dentro da biblioteca com o objetivo de referenciar a cultura indígena, elaborado com a ajuda dos estudantes/usuários indígenas e desenvolvido em colaboração com os outros estudantes não indígenas, a fim de estimular a integração entre eles, movimentar o espaço da biblioteca e oferecer a todos os usuários um espaço de lazer, entretenimento e discussão, disseminação de conhecimento, e, conseqüentemente, tornar o local dinâmico, plural e a serviço da comunidade universitária.

Figura 4 - Protótipo do espaço temático Indígena



Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

A ideia deste espaço e serviços objetiva proporcionar um ambiente que valorize a diversidade cultural dentro das universidades. Após a validação dos protótipos pelos acadêmicos indígenas, o espaço também poderá ser utilizado para realização de exposições artísticas, apresentações culturais, rodas de conversa, oficinas temáticas e atividades educativas e integrativas, voltadas aos saberes, tradições e expressões da cultura indígena. Dessa forma, a iniciativa poderá contribuir para o fortalecimento do diálogo intercultural e também para o processo de integração entre os diferentes grupos de estudantes que atualmente frequentam o ambiente universitário, em grande parte em decorrência das políticas de ações afirmativas no ensino superior.

Considerações finais

De um modo geral, diversas tipologias de bibliotecas têm passado por mudanças que transcendem o impacto causado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na estrutura física e na tipologia do acervo. Entretanto, no caso das Bibliotecas Universitárias (BUs) que atende os estudantes do ensino superior, foi a significativa alteração do perfil dos estudantes na última década – impulsionada pelas políticas de ações afirmativas – que tornou os usuários



mais heterogêneos, com novas necessidades informacionais e demandas por serviços específicos que vão além do apoio tradicional fornecido pela BU em pesquisa, ensino e extensão.

Um estudo recente conduzido por Zaninelli, Caldeira e Fonseca (2022) acerca das necessidades dos usuários acadêmicos já evidenciou novas expectativas dos estudantes em relação ao uso do espaço da biblioteca, que vão além do acesso à informação de qualidade. Essas incluem espaços confortáveis para descanso e sono, locais para alimentação sem necessidade de deixar pertences desacompanhados, ambientes temáticos para discussões de interesses específicos, como questões LGBTQIAPN+, identidade de gênero, mães solo, causas indígenas, saúde mental, além de locais para feiras e exposições e guichês das Pró-reitorias de Graduação e Assistência Social, entre outros serviços.

Nesse contexto, e considerando que as BUs frequentemente não dispõem de verbas para investimento em novos e modernos serviços, o DT emerge como uma abordagem eficaz que pode ser aplicada com sucesso por essas unidades ao propor inovações de valor para a comunidade de usuários de maneira rápida e sem a necessidade de grandes investimentos financeiros.

No estudo em questão, o foco recaiu sobre os usuários indígenas, um dos grupos de estudantes beneficiados pelas políticas de ações afirmativas no ensino superior. Esse grupo possui características e necessidades muito particulares, que exigem atenção e cuidado especial, uma vez que envolvem questões culturais, históricas e comunicacionais, entre outras. Neste contexto, o DT pode e deve ser empregado em diversos projetos voltados para diferentes grupos de usuários com características similares, como estudantes de baixa renda, negros, pessoas com deficiência, técnicos administrativos, professores, comunidade externa, entre outros.

É importante salientar que este projeto foi desenvolvido no âmbito da disciplina de DT para Unidades e Serviços de Informação, do PPGCIN da UFRGS. A equipe envolvida no processo de design foi composta por cinco



mestrandos, coautores do artigo, sob a orientação dos docentes responsáveis pela disciplina. As inovações representadas pelos protótipos estão em fase de implementação na unidade de informação focal da pesquisa, a BIBPSICO. Nos próximos meses, eles serão implementados e testados junto aos estudantes indígenas que frequentam a unidade. A fase de implementação e validação dos protótipos ainda não foi concluída, uma vez que as pesquisas envolvendo grupos indígenas necessitam de aprovação por um protocolo e comitê específicos. Este processo está em andamento sob a supervisão da Pró-reitoria de Estudos Estudantis da UFRGS (PRAE/UFRGS).

Agradecimentos

Toda a equipe da Biblioteca Setorial do Instituto de Psicologia, Serviço Social, Saúde e Comunicação Humana (BIBPSICO). Em especial, o Bibliotecário Célvio Derbi Casal, bibliotecário do setor de referência da BIBPSICO e coordenador do Projeto Biblioteca Viva: Laboratório de Criatividade.

Referências

APOCALYPSE, Simão Marcos; JORENTE, Maria José Vicentini. O Método Design Thinking e a pesquisa em Ciência da Informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 27, n. 1, p. 1-21. 2022. DOI: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2022.e85281>.

BERNAL RAMÍREZ, Diana Marcela; ZANINELLI, Thais Batista. O uso do design thinking como ferramenta no processo de inovação em bibliotecas. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 22, n. 49, p. 59-74. 2017. DOI: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2017v22n49p59>.

BIERAUGEL, Mark. Managing library innovation using the lean startup method. **Library Management**, Bradford, v. 36, n. 4/5, p. 351-361. 2015. DOI: <https://doi.org/10.1108/LM-10-2014-0131>



BRAGANÇA, Fábio Ferreira Coelho; *et al.* Marketing, criatividade e inovação em unidades de informação. **REMark**: Revista Brasileira de Marketing, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 37-245. abr./jun. 2016. DOI: <https://doi.org/10.5585/remark.v15i2.3277>.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Fala.BR**: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Brasília: CGU, 2023. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>. Acesso em: 16 fev. 2026.

BROWN, Tim. Design thinking. **Harvard Business Review**, [S. l.], v. 86, n. 6, p. 85-92, 2008.

BROWN, Tim. **Design Thinking**: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020.

CASAL, Celvio Derbi. Biblioteca viva: laboratório de criatividade. In: CADERNO DE RESUMOS, 20., 2019, Porto Alegre. **Anais eletrônicos [...]**. Porto Alegre: UFRGS: PROEXT, 2019. p. 21-25. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/215565>. Acesso em: 16 fev. 2026.

DIJK, Geke Van. Design etnográfico: em busca da inspiração na vida cotidiana. In: STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob (org.). **Isto é Design Thinking de serviços**: fundamentos, ferramentas e casos. Porto Alegre: Bookman. 2014. p. 110-119.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 97-112, 2005.

GASPAR, Lúcia; BARBOSA, Virgínia. **Ações afirmativas e política de cotas no Brasil**: uma bibliografia, 1999 - 2012. Recife: Ministério da Educação, 2013. Disponível em: https://www.gov.br/fundaj/pt-br/composicao/dimeca/biblioteca/acervos/inventarios-documentais-e-indices/acoes_afirmativas_e_politicas_de_cotas_brasil.pdf. Acesso em: 16 fev. 2026.

GAUDÊNCIO, Jéssica; *et al.* Conhecimento tradicional Kaingang: o uso de ervas medicinais. **ODEERE**: Revista Internacional de Relações Étnicas, Jequié, v. 6, n. 2, p. 35-53, 2021. DOI: <https://doi.org/10.22481/odeere.v6i2.9793>.



IDEO. **About**. 2024. Disponível em: <https://www.ideo.com/about>. Acesso em: 16 fev. 2026.

LÓPEZ YEPES, José. Universidad y socialización del saber: ventajas y retos del formato electrónico. **Scire**: representación y organización del conocimiento, Zaragoza, v. 6, n. 1, p. 11-30, en./jun. 2000. DOI: <https://doi.org/10.54886/scire.v6i1.1122>.

MARCONDES, Nilsen. Aparecida Vieira; BRISOLA, Elisa Maria Andrade. Análise por triangulação de métodos: um referencial para pesquisas qualitativas. **Revista Univap**, São José dos Campos, v. 20, n. 35, jun. 2014. Disponível em: <https://revista.univap.br/index.php/revistaunivap/article/view/228/210>. Acesso em: 16 fev. 2026.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas. 2003.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Ática, 2001.

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

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho de desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23050>. Acesso em: 16 fev. 2026.

PROSERPIO, Juliana. **O Poder do design**: uma série com 5 capítulos sobre como o design pode criar novas realidades e futuros desejáveis. São Paulo: Echos, 2022. Disponível em: https://atilauno.com.br/wp-content/uploads/2022/09/O_poder_do_design.pdf. Acesso em: 16 fev. 2026.

PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; PÉREZ FERRÉS, Sofia. **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: Unicamp. 2006. Disponível em: https://eurydice.nied.unicamp.br/portais/todosnos/nied/todosnos/artigos-cientificos/livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf.1.pdf. Acesso em: 16 fev. 2026.



SANTOS, Andréia Pereira; PEIXOTO, Suzane Gonçalves Duarte. As bibliotecas universitárias: contexto histórico e aspectos conceituais. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 20., 2018, Salvador. **Anais eletrônicos** [...]. Salvador: UFBA, 2018. p. 1139-1153 Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/27708>. Acesso em: 16 fev. 2026.

STROPARO, Eliane Maria; MOREIRA, Laura Ceretta. O papel da biblioteca universitária na inclusão de alunos com deficiência no ensino superior. **Educação**, Santa Maria, v. 21, n. 1, p. 209-222, jan./abr., 2016. DOI: <https://doi.org/10.5902/1984644417430>.

UFRGS - UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Ações Afirmativas UFRGS**: relato histórico sobre as principais etapas para a implantação e o desenvolvimento do Programa de Ações Afirmativas da UFRGS. Porto Alegre: UFRGS, 2019. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/acoesafirmativas/2019/01/21/relato-historico-sobre-as-principais-etapas-para-a-implantacao-e-o-desenvolvimento-do-programa-de-acoes-afirmativas-da-ufrgs/>. Acesso em: 16 fev. 2026.

ZANINELLI, Thais Batista; CALDEIRA, Giseli; FONSECA, Diego Leonardo de Souza. Veteranos, baby boomers, nativos digitais, gerações X, Y e Z, geração polegar e geração alfa: perfil geracional dos atuais e potenciais usuários das bibliotecas universitárias. **Brazilian Journal of Information Science: Research Trends**, Marília, v. 16, p. e02143, 2022. DOI: <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2022.v16.e02143>. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/12991>. Acesso em: 16 fev. 2026.

Notas

- 1 O termo *Ação Afirmativa* se refere a um conjunto de políticas públicas de uma determinada sociedade para a proteção de minorias e grupos discriminados no passado. A ação afirmativa visa remover barreiras, formais e informais, que impeçam o acesso de certos grupos ao mercado de trabalho, a universidades e a posições de liderança.
- 2 Celvio Derbi Casal. Bibliotecário da BIBPSICO. Entrevista concedida pelo bibliotecário coordenador do projeto Biblioteca Viva, aos autores desse artigo, em junho de 2023.



O uso do Design Thinking na biblioteca do Instituto de Psicologia da UFRGS: uma proposta de inovação para os usuários beneficiados pelas Ações Afirmativas Indígenas

ZANINELLI, T. B.; SEHN, A. P.; COSTA, C. M.; DIAS, E. C. ; PEREIRA, L. P. B.



Como citar

ZANINELLI, Thais Batista *et al.* O uso do Design Thinking na biblioteca do Instituto de Psicologia da UFRGS: uma proposta de inovação para os usuários beneficiados pelas ações afirmativas indígenas. **Educação em Análise**, Londrina, v. 11, p. 1-31. DOI: <https://doi.org/10.5433/1984-7939.2026.v11.53223>.

Submetido em: 11 de junho de 2025

Aceito em: 02 de março de 2026

Publicado em: 30 de março de 2026



CRediT

Reconhecimentos:	Não se aplica
Financiamento:	Não se aplica
Conflito de interesses:	Os autores certificam que não tem interesse comercial ou associativo que represente um conflito de interesses em relação ao manuscrito.
Aprovação ética:	Não se aplica
Contribuição dos autores:	<p>Thais Batista Zaninelli – declara ter realizado conceituação, análise formal, investigação, administração do projeto redação-revisão e edição.</p> <p>Ana Paula Sehn – declara ter realizado curadoria de dados e metodologia.</p> <p>Eliane Carniel Dias – declara ter realizado curadoria de dados e metodologia e redação do manuscrito original.</p> <p>Camila Martineli Costa – declara ter realizado curadoria de dados e metodologia e redação do manuscrito original.</p> <p>Leonardo Porto de Bittencourt Pereira - declara ter realizado curadoria de dados e metodologia e redação do manuscrito original.</p>

Equipe Editorial

Editor de Seção:	Luiz Gustavo Tiroli
Membro da Equipe de Produção:	Ronald Rosa
Assistente de Editoração:	Giovanna Martins Capaci Rodrigues
Layout e Diagramação:	Carolina Motter Pizoni - Escritório de Apoio ao Editor Científico

