

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 indígenas¹

Thais Batista Zaninelli ^I  

Ana Paula Sehn ^{II}  

Camila Martineli Costa ^{III}  

Eliane Carniel Dias ^{IV}  

Leonardo Porto de Bittencourt Pereira ^V  

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.

^I Doctora en Ingeniería Industrial y Gestión por el Departamento de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidade do Porto. Profesora Adjunta del Departamento de Ciencia de la Información y Profesora permanente del Programa de Posgrado en Ciencia de la Información de la Universidade Estadual de Londrina. Londrina, Paraná, Brasil. E-mail: tbz@uel.br.

^{II} Máster en Ciencia de la Información por el Programa de Posgrado en Ciencia de la Información de la Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Bibliotecaria en el Núcleo de Innovación Tecnológica de la Universidade do Estado de Santa Catarina. Lages, Santa Catarina, Brasil. E-mail: anapsehnh@gmail.com.

^{III} Graduada en Bibliotecología por la Facultad de Bibliotecología y Comunicación de la Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Guionista, entrevistadora y responsable de redes sociales del Programa de Extensión "Farol: Conexiones de la Información" del Departamento de Ciencias de la Información de la Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: camilamartinelicosta@gmail.com.

^{IV} Máster en Ciencia de la Información por el Programa de Posgrado en Ciencia de la Información de la Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Analista Archivista de la Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo. Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: ane.c.dias@gmail.com.

^V Estudiante de Máster en Ciencia de la Información por la Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Becario en el proyecto "Musealización y difusión cultural de patrimonios de investigaciones antropológicas en contextos de las metrópolis contemporáneas: el caso de las colecciones audiovisuales" de la 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.



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

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.



Introducción

Las transformaciones ocurridas en la sociedad, ya sea en el contexto social, tecnológico y/o político, inflaman discusiones en el ámbito de las organizaciones sobre el proceso de innovación en productos y servicios. Estas discusiones buscan preparar a las organizaciones para atender a las nuevas demandas derivadas de tales transformaciones, lo que incluye a las Unidades de Información (UIs). Aunque no tengan fines de lucro directamente, estas unidades son organizaciones que no pueden operar en pérdida. Por lo tanto, deben servir a los nuevos usuarios de forma igualitaria y de alta calidad, manteniendo así sus entornos en constante evolución.

Ante la diversidad de personas que utilizan las UIs, en especial las Bibliotecas Universitarias (BUs), resulta fundamental ofrecer nuevos o mejorados servicios y productos de información para atender a las diversas necesidades y demandas cada vez más plurales. La pluralidad de los grupos de usuarios de las BUs se ha modificado, particularmente en la última década, debido a la implantación de políticas de Acciones Afirmativas, también conocidas como sistema de cuotas en la educación superior. De acuerdo con Gaspar y Barbosa (2013), las Acciones Afirmativas son políticas públicas y privadas que buscan garantizar derechos históricamente negados a grupos minoritarios, como afrodescendientes, personas de bajos ingresos, indígenas, personas con discapacidad, entre otros.

La BU es un órgano suplementario de la universidad que interactúa directamente con el nuevo perfil de estudiantes que asisten a la educación superior. Por lo tanto, es también responsable de proveer servicios a la comunidad académica, incluyendo aquellos con demandas específicas, ya sean de movilidad, accesibilidad de materiales, representatividad/diversidad cultural, necesidades intelectuales, financieras, entre otras (Pupo; Melo; Pérez Ferrés, 2006).



Frente a esta nueva realidad, Stroparo y Moreira (2016) refuerzan que las BUs deben ofrecer servicios y productos que atiendan a estos grupos de estudiantes –ya sean indígenas, personas con discapacidad física, refugiados, afrodescendientes de bajos ingresos, entre otros– para que sus necesidades, no solo informacionales, sean satisfechas de modo que desarrollen un sentimiento de pertenencia al entorno universitario.

En este contexto, una alternativa para que las BUs innoven y adapten sus servicios a las nuevas demandas es adoptar el enfoque conocido como Design Thinking (DT) en el proceso de innovación. De acuerdo con Brown (2008), el DT es una disciplina que utiliza la sensibilidad del diseñador y métodos de innovación para alinear las necesidades de las personas con lo que es técnicamente posible y financieramente viable para la organización, creando así valor para los usuarios de un servicio, que, en el caso de las BUs, son los servicios informacionales.

Así, el objetivo de este estudio fue analizar cómo el enfoque del DT puede auxiliar a las BUs a innovar sus productos y servicios de información, considerando a los estudiantes indígenas beneficiados por el sistema de acciones afirmativas. En relación con estos estudiantes, el proceso de innovación es aún más desafiante debido a las particularidades de este grupo, especialmente en lo que respecta a la forma en que se apropian de la información.

Estas acciones en torno a la innovación en los servicios se fundamentan en el principio de igualdad sustancial o material, que difiere de la igualdad profesada por el liberalismo francés y norteamericano, basada en una concepción formal de igualdad de oportunidades. Tal perspectiva se respalda en la premisa de que la mera igualdad de derechos no es suficiente para garantizar el acceso igualitario a la educación superior, al mercado de trabajo y, consecuentemente, a una vida digna y de calidad (Gaspar; Barbosa, 2013).

El artículo está estructurado de la siguiente forma: tras esta introducción, se propone una reflexión teórica sobre los temas de DT (concepto y aplicabilidad en la Ciencia de la Información) y Biblioteca Universitaria (caracterización



y servicios de información innovadores), seguida de una discusión sobre las Acciones Afirmativas y el perfil de los universitarios indígenas. A continuación, se presentan los procedimientos metodológicos adoptados en este estudio de carácter teórico-práctico. En él, se realizó un estudio de campo (Marconi; Lakatos, 2003) en la Biblioteca del Instituto de Psicología de la Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) utilizando el enfoque del DT, en el cual se desarrolló un proyecto piloto de innovación en servicios. Por último, se demuestran los resultados, seguidos de las consideraciones finales y sugerencias para investigaciones futuras.

Design Thinking: concepto y aplicabilidad

El DT es una herramienta de innovación; un enfoque predominantemente de gestión, que se vale de técnicas que los diseñadores usan para resolver problemas antiguos de una forma innovadora (Nitzsche, 2012). El DT “[...] se basa en la capacidad de ser intuitivos, reconocer patrones, desarrollar ideas que tengan un significado emocional además del funcional [...]” (Brown, 2020, p. 10).

En este sentido, el DT busca presentar un producto o servicio que sea relevante para el usuario y que le proporcione satisfacción, siendo considerado un modelo mental que involucra la creatividad y promueve el aprendizaje por medio de la práctica.

El término tiene su origen en la Innovation Design Engineering Organization (IDEO), empresa global de diseño que desarrolla innovaciones para diversos segmentos y busca la creación de ideas revolucionarias compartidas por profesionales multidisciplinarios que poseen un objetivo en común: mejorar la vida de las personas (IDEO, 2024). En este contexto, “Como un enfoque inclusivo, el diseño también puede ser visto como una poderosa herramienta social que ayuda a unir comunidades” (Proserpio, 2022, p. 23). Así, surgen los tres valores del diseño: empatía, colaboración y experimentación. Los valores terminan complementándose para generar un resultado que atienda a



los deseos de los consumidores de un determinado servicio. Por lo tanto, saber ponerse en el lugar del otro (empatía) es percibir los sentimientos y comprender las dificultades a las que se ven impuestas las personas.

La colaboración es importante, pues el trabajo en equipo ayuda a desarrollar mejores soluciones por medio de diferentes percepciones y vivencias. La experimentación busca poner en práctica las ideas con la finalidad de construir, probar y aprender de los errores para entregar el producto apropiado a la demanda solicitada. Según Brown (2008), el proceso de implantación del DT consiste en siete fases, conforme se presentan en el Cuadro 1.

Cuadro 1 - Siete fases del enfoque del DT

Fases del Proceso de DT	Descripción
Entendimiento	Comprende el análisis del contexto por medio de la recolección de todos los datos existentes, sin atarse a patrones (divergencia de pensamiento). Se trata del momento de preparación de la investigación.
Observación	Momento de ir a campo, conversar, observar (convergencia de mirada y empatía), notar los aspectos del ser humano y buscar respuestas para entender la necesidad de los involucrados en la institución. Para ello, el uso de la triangulación es importante (entrevistas, participación, mirada etnográfica).
Punto de vista	Con los datos recolectados (convergencia de pensamiento), es el momento de organización y comprensión del todo para el cierre de las ideas. El mapa de empatía o la persona se utilizan para definir a un usuario y crear la solución adecuada, pero deben ser concebidos a partir de los datos de la investigación (no inventados aleatoriamente) y buscan entender los objetivos, deseos y dificultades del individuo.
Ideación	Fase en la que la investigación señala direcciones estratégicas y soluciones tangibles (divergencia de pensamiento) por medio de un brainstorming.
Prototipado	Generación de más concepciones, expansión del entendimiento (divergencia); tiene la finalidad de construir un modelo para visualizar el funcionamiento de la idea. Puede ser un prototipo de papel, maquetas, storyboards, videos, etc.
Prueba	Validación del propósito/prototipo, revelación para quien crea y para las personas que lo implementarán si fuera relevante.

(Continúa)



(Continuación)

Iteración	Refinamiento de las soluciones con la intención de mejorarlas, por intermedio de un feedback que ayudará a originar un producto o servicio de valor. Se puede utilizar una tabla con puntos positivos o negativos para perfeccionarlo. En esta fase, puede ocurrir el regreso al inicio del proceso generando cambios necesarios, dado que el DT no es un enfoque acabado y, para que haya innovación, es necesario “inspiración, ideación e implementación”.
-----------	---

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

De acuerdo con Brown (2008), aunque el enfoque del DT presente las fases que deben ser cumplidas para el éxito del proceso, para que la innovación ocurra de hecho, es importante la postura de las personas involucradas en las diferentes fases. Según el autor, estas personas deben tener un perfil de *Design Thinker*, que involucra empatía y pensamiento integrador. La Empatía, como ya se ha mencionado, se identifica en la persona que tiene la capacidad de ponerse en el lugar del otro; y el Pensamiento integrador, el diseñador debe tener la habilidad de no enfocarse solo en los procesos analíticos, sino que también debe ser capaz de cuestionar y ver todo aquello que es importante para conseguir la mejora deseada (Bernal Ramírez; Zaninelli, 2017).

En este sentido, el DT representa el cúmulo de conocimientos y habilidades adquiridos por los diseñadores a lo largo de muchos años en la búsqueda de soluciones a las necesidades humanas con base en los recursos disponibles. Así, la diversidad de posibilidades metodológicas y aplicaciones del DT lo convierte en un método prometedor para el desarrollo de investigaciones en diversas áreas, inclusive en Educación, Ciencia de la Información y áreas afines.

Desde 2014, por un lado, hubo un aumento significativo en las investigaciones relacionadas con el DT, con un crecimiento exponencial en las publicaciones a partir de 2017. Por otro lado, no hay una profundización de la aplicabilidad del enfoque DT en el contexto de las investigaciones del área en Educación y en CI. No obstante, el DT se muestra adecuado para atender a



las necesidades metodológicas complejas en las investigaciones realizadas en Educación, en CI y en las organizaciones de tipo biblioteca.

En ese sentido, las potencialidades del DT como un enfoque capaz de ofrecer soluciones innovadoras, creativas y viables para problemas tecnológico-informacionales son evidentes. Por lo tanto, es esencial incentivar investigaciones profundizadas sobre su utilización, técnicas y procedimientos para consolidar el DT en los estudios en el área de la Educación y en la CI, y en el ámbito del proceso de desarrollo de productos y servicios informacionales ofrecidos por las bibliotecas, en especial las de enseñanza superior.

Así, el uso del DT, especialmente ante las nuevas demandas del desarrollo tecnológico, ofrece contribuciones potenciales para la comprensión de problemas complejos y la búsqueda de soluciones innovadoras. Se entiende que el área de la Educación y de la CI deben incorporar nuevas metodologías que atiendan a las demandas conceptuales, epistemológicas y tecnológicas de la realidad contemporánea, y el DT puede servir como herramienta para tal fin (Apocalypse; Jorente, 2022).

Biblioteca Universitaria: caracterización y servicios de información innovadores en la enseñanza superior

La BU, propulsora del saber científico, de la organización y del acceso a la información y al conocimiento, ocupa un lugar de destaque en la sociedad. Unidad de información vinculada, mantenida y localizada en una universidad o Institución de Enseñanza Superior (IES) pública o privada, ofrece servicios de información para apoyar la enseñanza, la investigación y la extensión (los tres pilares de la universidad), así como actividades académicas en general; atiende las necesidades específicas de la comunidad académica a la que pertenece y contribuye a la misión de la universidad.

De acuerdo con Nunes y Carvalho (2016), las BUs fueron creadas en la Edad Media a partir del surgimiento de las primeras universidades. Sin embargo, Santos y Peixoto (2018) resaltan que su origen también se cimienta



en las bibliotecas de las órdenes religiosas que dieron base a la creación de las universidades, siendo que las primeras surgieron como prolongación de las órdenes dominicanas y franciscanas, principalmente. Los autores afirman, además, que, creadas para atender a las necesidades de las instituciones de nivel superior, estas bibliotecas eran espacios de acceso restringido con la función de preservación del conocimiento.

Caracterizada por el acceso restringido y los raros préstamos, la biblioteca de la Edad Media disponía esencialmente de obras religiosas y teológicas, además de manuscritos copiados por monjes y escribas. En el Renacimiento, el advenimiento de la imprenta por Johannes Gutenberg en el siglo XV posibilitó un cambio en este escenario. La invención de la prensa de tipos móviles de Gutenberg propició la producción a gran escala de libros, boletines, etc., incrementando el abaratamiento de la producción de libros y la consecuente diseminación del conocimiento (Santos; Peixoto, 2018). “A partir de la invención de la imprenta, ocurrió la proliferación de obras impresas, lo que contribuyó a la creación y a la ampliación de las bibliotecas, hecho que nos orienta hacia el concepto de la biblioteca moderna, volcada a la atención de las necesidades de sus usuarios” (Santos; Peixoto, 2018, p. 1143).

Martins (2001) sintetiza cuatro estadios evolutivos de las bibliotecas que ocurrieron de forma lenta y continua con el surgimiento de la industria editorial: la laicización, la democratización, la especialización y la socialización, la cual distingue a las bibliotecas actualmente como un espacio de diseminación de la información y socialización del conocimiento:

La biblioteca moderna rompió los lazos con la iglesia católica, extendiendo a todos los hombres la posibilidad de acceso a los libros; con ello, necesitó especializarse para atender a las necesidades de cada lector o comunidad, dejando de ser pasiva, desplazándose hasta el lector, buscando entenderlo y atraerlo a la biblioteca (Martins, 2001, p. 324).

En este contexto, López Yepes (2000) considera a la Universidad como foco de socialización del conocimiento y a la BU como instrumento para tal fin,



mediante el uso de nuevos formatos documentales y la ampliación del abanico de usuarios a los que pretende servir en pro del desarrollo económico y social de las comunidades. Siguiendo esta dinámica, Fujita (2005) establece las tres funciones básicas de la BU (Cuadro 2).

Quadro 2 - Funções básicas da biblioteca universitária.

Funciones de la Biblioteca	Descripción
Almacenamiento del conocimiento	Desarrollo de colecciones, memoria de la producción científica y tecnológica, preservación y conservación.
Organización del conocimiento	Calidad de tratamiento temático y descriptivo que favorezca el intercambio de registros entre bibliotecas y su recuperación.
Acceso al conocimiento	La exigencia de información trasciende el valor, el lugar y la forma, y necesita acceso. Se debe pensar más allá de suministrar la información, posibilitando el acceso simultáneo a todos.

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

Se destaca que el cumplimiento de las funciones precitadas atraviesa el advenimiento de internet en la década de 1990 y la inserción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las universidades, que impulsaron la automatización de procesos, la creación de bibliotecas digitales, el acceso a internet, los servicios de referencia en línea, la colaboración y el intercambio de información y conocimiento. Las TIC tienen un impacto significativo en las bibliotecas y propician el ofrecimiento de servicios más eficientes, accesibles y personalizados, atendiendo a las necesidades de los usuarios.

En este sentido, Santos y Peixoto (2018) ratifican que gran parte de los servicios ofrecidos por la BU hacen uso de la tecnología, tales como: materiales informacionales registrados en softwares de gestión de acervo; servicios de circulación de materiales (préstamo, devoluciones, reservas) que utilizan computadoras con acceso a internet; acceso a bases de datos por computadoras localizadas en la universidad o acceso remoto. Además, como contribución de la biblioteca al medio al cual está vinculada, los autores señalan algunos productos y servicios más recurrentes como consulta en línea al catálogo de



la biblioteca, préstamo domiciliario de materiales informacionales, acceso a las normas de la Asociación Brasileña de Normas Técnicas (ABNT), acceso al Portal de Periódicos de la Coordinación de Perfeccionamiento del Personal de Nivel Superior (CAPES), capacitación para el uso de la biblioteca, emisión de ficha catalográfica, adquisición de materiales informacionales, etc.

La configuración de los productos y servicios ofrecidos por la BU converge hacia una concepción de la propia BU como un proceso dinámico:

Las bibliotecas universitarias son instituciones de enseñanza superior y están volcadas a atender las necesidades de todos los miembros de la comunidad académica de la cual forman parte, pero en un proceso dinámico, donde cada una de sus actividades no se desarrolla de manera estática y mecánica, sino con el propósito de actuar interactivamente para ampliar el acceso a la información y contribuir a la misión de la universidad (Nunes; Carvalho, 2016, p. 179).

Esta dinamicidad permite que la biblioteca se mantenga relevante, identificando y adaptando los servicios de información a las necesidades y expectativas en constante cambio del perfil de los usuarios, buscando innovar y adecuarse, involucrándose con la comunidad académica en actividades colaborativas que buscan no solo suministrar la información, sino también crear un entorno de interacción y aprendizaje conjunto que instigue en el usuario la utilización de la biblioteca y el sentimiento de pertenencia a la misma.

En este sentido, se resalta que la innovación en bibliotecas es todo lo que integra la creación y la inserción de modificaciones con el fin de perfeccionar un servicio de información u obtener una ventaja competitiva frente a otras instituciones (Bernal Ramírez; Zaninelli, 2017). Por lo tanto, las BUs también deben efectuar estrategias de innovación en sus servicios, ejercer la creatividad en la institución, para así obtener una ventaja competitiva y ofrecer a sus usuarios servicios valiosos, garantizando su papel de importancia social a través de sus servicios (Bieraugel, 2015).

Aún en relación con innovar, para que se concrete no basta solo con tener una idea creativa, es necesario ponerla en práctica y desarrollarla en forma



de un servicio (Bieraugel, 2015). En el caso de la aplicación de propuestas innovadoras en el entorno de información, es necesario el empeño para concretar aquella idea y que esta pueda agregar un valor a las necesidades del usuario. Sin excepción, se debe pensar en el usuario y en cómo ese servicio será útil y facilitador, y que será, de hecho, utilizado por el usuario de la biblioteca.

Es el fomento de ideas creativas lo que convierte a la biblioteca en un espacio que permite la innovación, pues las organizaciones capaces de permitir la innovación en sus entornos son más capaces de estimular la experiencia del usuario con el entorno de información (Bieraugel, 2015). La innovación también conduce a la adopción de nuevas tecnologías para auxiliar en la creación de nuevos servicios innovadores o en nuevos productos que sean utilizados por los usuarios.

Sin embargo, no basta solo con crear un entorno propicio y estimulador para desarrollar servicios innovadores. Lo que mueve a las bibliotecas, muchas veces, es su capital humano y, en muchas BUs, es el único recurso disponible. Es fundamental que estos profesionales presentes en la biblioteca posean competencias para la creatividad e implantación de innovaciones, pues solo con la preparación puede existir el proceso de innovación (Bragança et al., 2016).

Con base en lo expuesto y ante las variaciones en el perfil de los usuarios en las BUs, en especial en la última década debido a las políticas de Acciones Afirmativas, el equipo de gestión de las BUs necesita (re)pensar los servicios que ofrece y proponer innovaciones pensando en el nuevo perfil y en la heterogeneidad de los estudiantes que están ingresando en la enseñanza superior.

Acciones Afirmativas y el perfil de los universitarios indígenas

Las Acciones Afirmativas² se han convertido en una realidad dentro del contexto universitario y han venido transformando las relaciones de la sociedad con la Enseñanza Superior en Brasil. En este contexto, los grupos sociales de



mayor vulnerabilidad, a través de políticas de inclusión, han accedido a las cuotas para vacantes en la Enseñanza Superior. La política de cuotas se ha implementado mediante diversas estrategias para la inclusión de grupos sociales específicos. Entre ellas, el acceso a través del Examen Nacional de Enseñanza Media (ENEM) y del Sistema de Selección Unificada (SISU) en el caso específico de las carreras de grado de la enseñanza pública: “[...] que inició la implementación del ingreso por reserva de vacantes de estudiantes de escuela pública y de autodeclarados negros de escuela pública [...]” (UFRGS, 2019).

Se trataba de un programa de inclusión pionero, tanto por su impacto en la distribución de vacantes en todas las carreras como por la propia naturaleza de las políticas públicas, que introducen nuevos conceptos y nuevos paradigmas de responsabilidades públicas (UFRGS, 2019).

En el ámbito etnográfico, las poblaciones indígenas están insertas en este contexto de las Acciones Afirmativas. Sin embargo, con sus propias especificidades, entre ellas, las cuestiones histórico-sociales que reflejan su trayectoria dentro de nuestro continente; cuestiones enraizadas en nuestra cultura y relativas a la exclusión social, económica y cultural. Las Acciones Afirmativas son medidas políticas que intentan ecualizar estas distinciones. No obstante, las experiencias dirigidas a este perfil de usuarios aún se consideran recientes y están sujetas a cambios. Estos cambios están relacionados con el ámbito institucional y administrativo a través de las políticas públicas. Con todo, ya existe una trayectoria en la cuestión de las Acciones Afirmativas en las Universidades Federales.

Aun cuando los resultados señalados hasta aquí sean suficientes para la celebración del éxito de esta política de inclusión, existe un largo camino por recorrer para la consolidación de programas y acciones que actúen de modo más efectivo sobre los diagnósticos presentados. La conexión entre las acciones de ingreso y permanencia, así como las articulaciones entre políticas de acompañamiento académico y soportes de materialidad, se constituyen en los permanentes desafíos institucionales (UFRGS, 2019).



Estos recortes histórico-sociales de la inclusión de poblaciones indígenas traen a la luz cuestiones relacionadas con el perfil de estos alumnos ingresados a través de las Acciones Afirmativas. Un perfil que no busca incorporar sentidos comunes ni prejuicios establecidos por las cuestiones histórico-sociales.

En estos términos, disponiendo de las herramientas para el DT, fue posible establecer un enfoque de sondeo de estos alumnos universitarios mediante un recorte etnográfico, con énfasis en los ingresantes beneficiados por las Acciones Afirmativas Indígenas como usuarios de los servicios de información disponibles en la Universidad: “El diseño etnográfico tiene como objetivo entender a los futuros usuarios de un proyecto de diseño, como por ejemplo, un determinado servicio” (Dijk, 2014, p. 110).

En este estudio, se analizaron los servicios de la biblioteca de la Facultad de Psicología Social y Servicio Social de la UFRGS. En la búsqueda por entender el perfil de los estudiantes indígenas a través de la mirada de los servidores que atienden a tales usuarios, se formó un equipo por los alumnos del Programa de Posgrado en Ciencia de la Información (PPGCIN) de la UFRGS, en la asignatura de DT (1.er semestre de 2023), con el fin de identificar el perfil de estos usuarios. Por medio de la búsqueda e investigación en información disponible por la universidad y por relatos y testimonios de experiencias de los involucrados en la prestación de servicios de la unidad en tesis, fue posible trazar un perfil inicial de los estudiantes indígenas, incluso sin un contacto inicial directo con ellos.

A partir de la información obtenida en el transcurso de la asignatura de DT, la bibliografía indicada y los materiales complementarios, así como la realización de ejercicios en el aula, sirvieron de base para desarrollar un proceso estructurado desde la perspectiva del usuario, con el objetivo de elaborar un perfil que tuviera todos los requisitos de los enfoques trabajados y discutidos. Tras este momento, fue posible programar la salida de campo para la recolección de datos en busca de material capaz de dilucidar las cuestiones relacionadas con el usuario indígena y las unidades de información en cuestión.



De acuerdo con la información recolectada, los estudiantes indígenas asisten a diversas carreras de la universidad. Se identificaron 11 alumnos indígenas matriculados (Brasil, 2023) junto al Instituto de Psicología, Servicio Social, Salud y Comunicación Humana de la UFRGS. Son alumnos potenciales usuarios de los servicios de información y del espacio de la biblioteca.

De esta forma, se entrevistó a 4 sujetos: 3 colaboradores al frente de la biblioteca y un servidor que se encuentra en la portería, a fin de detectar cuestiones relacionadas con la convivencia con alumnos indígenas en el campus de la universidad y su uso de la biblioteca, teniendo en cuenta su cultura, sus hábitos y la etnografía indígenas, así como toda la estructura ofrecida por la unidad de información. Los detalles de los procedimientos metodológicos adoptados se relatarán de forma pormenorizada en la siguiente sección.

Procedimientos Metodológicos

El objetivo de este estudio fue analizar de qué forma el enfoque del DT puede auxiliar a las BUs a innovar sus productos y servicios de información, considerando a los estudiantes beneficiarios del sistema de Acciones Afirmativas Indígenas. De esta forma, se trata de una investigación básica (Marconi; Lakatos, 2003) y cualitativa, dado que el objetivo fue comprender de qué manera el uso del DT amplía las posibilidades de innovación en el contexto de las BUs centrada en los académicos indígenas.

El método adoptado fue un estudio de campo por medio de entrevistas *in loco* con tres bibliotecarios que actúan directamente con los académicos en la Biblioteca del Instituto de Psicología de la UFRGS y un servidor que actúa en la portería de la unidad y también convive directamente con los académicos indígenas.

Aunque la propuesta de innovación presentada en este estudio involucra la prestación de servicios de información para los usuarios indígenas, se resalta que, en un primer momento, no se estableció contacto directo con los estudiantes, dada la limitación de tiempo del grupo para desarrollar el proyecto



piloto. Dicho esto, por un lado, no recolectar información directamente con los estudiantes se convierte en una limitación inicial para la propuesta de innovación; por otro lado, dada la gran experiencia y el contacto diario de los entrevistados con estos estudiantes, fue posible trazar un perfil inicial para la proyección de un servicio piloto que será futuramente evaluado y probado directamente por los estudiantes indígenas.

En este sentido, esta investigación se caracteriza como básica, de enfoque cualitativo y, como método adoptado, se utilizó la investigación de campo. Las herramientas usadas en el proceso de recolección de datos fueron sugeridas por el enfoque del DT; herramientas que sistematizan la detección de problemas para luego presentar soluciones innovadoras.

El método fue la investigación de campo, en la cual la recolección de datos se realiza *in loco* por medio de observaciones y entrevistas. El instrumento de recolección de datos, la entrevista, estuvo compuesto por diez preguntas abiertas con el fin de identificar las opiniones y formas de conducta de los bibliotecarios en cuanto al desarrollo de nuevos servicios pensando en las necesidades informacionales de los usuarios indígenas.

La investigación se realizó en la Biblioteca Sectorial del Instituto de Psicología, Servicio Social, Salud y Comunicación Humana (BIBPSICO), que forma parte del Sistema de Bibliotecas de la UFRGS, situada geográficamente en el campus Salud de la universidad. La BIBPSICO atiende a las carreras de Psicología, Servicio Social y Fonoaudiología, y cuenta en total con cuatro (4) bibliotecarios, dos (2) técnicos administrativos y un (1) estudiante becario.

En el contexto de los servicios ofrecidos por la BIBPSICO se encuentra el préstamo de libros y publicaciones periódicas, auxilio en la investigación científica en bases del área, orientación en normalización de trabajos de conclusión de carrera, tesis y disertaciones, entre otros servicios. La biblioteca también cuenta con un espacio físico para estudios en grupo, computadoras para uso académico, espacios individuales para estudio, así como sofás para el descanso de los estudiantes.



La recolección de datos se realizó en una semana del mes de junio de 2023, *in loco*, con el objetivo de conocer el punto de vista de los entrevistados en relación con sus experiencias con los usuarios indígenas que frecuentan la unidad. Se elaboró un guion de preguntas para orientar la entrevista, conducida con el auxilio de un grabador de voz, mediante autorización previa de los entrevistados a través de un término de consentimiento libre e informado.

Fueron cinco los entrevistados: tres bibliotecarios (uno del sector de referencia, uno de procesamiento técnico y el gestor de la biblioteca); una estudiante becaria y el portero de la unidad, quien tiene contacto diario con los estudiantes. Los entrevistados compartieron sus percepciones y anhelos sobre la necesidad de aproximar cada vez más a los usuarios indígenas al espacio de la biblioteca.

A partir de la compilación de los datos, fue posible realizar una triangulación que posibilita “[...] adoptar un comportamiento reflexivo-conceptual y práctico del objeto de estudio de la investigación bajo diferentes perspectivas [...]” (Marcondes; Brisola, 2014, p. 206). La triangulación de los datos es la herramienta sugerida en el enfoque del DT. De esta forma, fue viable idealizar una innovación en el servicio que podrá agregar valor a los servicios de la biblioteca pensando, en especial, en los usuarios indígenas. Se destaca que dicha innovación podrá ser implementada por el equipo de la biblioteca de psicología sin demandar altos costos, ya que la propuesta del DT es proponer innovaciones oportunas para cada situación, con bajo costo y rápida implementación.

Resultados y Discusión

Las BUs desempeñan un papel fundamental junto a la comunidad universitaria proporcionando acceso a la información, promoviendo la educación inclusiva, impulsando la investigación e innovación, preservando el conocimiento y promoviendo la conciencia global. En este sentido, el enfoque del DT ha sido utilizado en el contexto de las innovaciones en servicios de



información, en especial en las bibliotecas, y la literatura ha evidenciado casos de éxito, no solo en los Estados Unidos, por medio de la Biblioteca Pública de Chicago, sino también en Brasil, con la Biblioteca de la Universidad del Estado de Santa Catarina y, en Colombia, con el Sistema de Bibliotecas de Bogotá (Bernal Ramírez; Zaninelli, 2017).

En el contexto específico de la BIBPSICO, hay un grupo de 11 potenciales usuarios indígenas (foco de este estudio) matriculados en las carreras de Psicología y Trabajo Social. Para entender las necesidades y características de este grupo de usuarios bajo el punto de vista de los bibliotecarios y servidores de la unidad que tienen contacto directo con los estudiantes, se utilizó el enfoque del DT buscando mejorar los servicios ofrecidos por la biblioteca para este grupo de usuarios.

Así, con el fin de observar el perfil de los estudiantes indígenas y sus relaciones con el entorno y los servicios de la biblioteca, el primer paso fue una visita al lugar. El objetivo de la visita fue observar y registrar por medio de fotografías las primeras impresiones del entorno físico de la biblioteca con la intención de identificar los espacios de tránsito de los usuarios y sus respectivas interacciones con los colaboradores de la biblioteca, ya sean bibliotecarios, técnicos administrativos, pasantes u otros servidores que actúan en el espacio.

En esta primera visita al espacio de la biblioteca, fue posible conocer a los colaboradores que actúan en la unidad, el horario de funcionamiento, el acervo, los servicios de información allí prestados, entre otras características que ayudaron a conocer brevemente el espacio y a los usuarios habituales. A partir de la primera visita, se construyeron las etapas relacionadas con el enfoque propuesto por el DT en la búsqueda de soluciones relacionadas con la innovación en servicios con enfoque en los usuarios indígenas.

La BIBPSICO posee un proyecto de extensión llamado *Biblioteca Viva*, también conocido como *BibViva: Laboratório de Criatividade*, coordinado por el bibliotecario Célvio Derbi Casal. Este programa tiene como objetivo involucrar a la comunidad del entorno de la biblioteca, promoviendo actividades de



discusión e interacción sobre temas relevantes para la sociedad, convirtiendo a dicha biblioteca en una de las más comprometidas con las comunidades externas y proyectos de inclusión de todo el sistema de bibliotecas de la UFRGS (Casal, 2019).

El bibliotecario Célvio, responsable de otros diversos proyectos de carácter inclusivo, ayudó a reflexionar en torno al desafío que fue representado por la siguiente cuestión: “¿Cómo podemos mejorar la experiencia de los usuarios indígenas en la BIBPSICO, creando servicios que sean más atractivos, inclusivos y eficaces?”

Con este cuestionamiento, no solo el bibliotecario de referencia, sino otros bibliotecarios y servidores contribuyeron en el proceso de recolección de datos que gira en torno al perfil de los usuarios indígenas y de cómo este grupo de usuarios utiliza los servicios de la biblioteca. Siguiendo el enfoque propuesto por el DT, a continuación, se presenta el Cuadro 3 con las fases desarrolladas en este proyecto.

Cuadro 3 - Etapas del proyecto de DT en el contexto de la BIBPSICO

Fases del DT	Cómo fue realizado	Resultados Obtenidos
--------------	--------------------	----------------------



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

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

Entendimiento	Entrevista con tres bibliotecarios; Entrevista con servidor que desempeña función de portero de la unidad; Entrevista con un becario.	Los usuarios indígenas difícilmente entran en la biblioteca; No existe literatura del área escrita por indígenas o en sus lenguas maternas; Los usuarios indígenas frecuentan la biblioteca en los eventos relacionados con sus temáticas; Las interacciones sociales tienen sus diferencias entre indígenas y “blancos”; Hay choque cultural con relación a los horarios de uso de la unidad; Los usuarios indígenas están siempre en familia, realizan las actividades junto a sus hijos (mujeres indígenas); Los usuarios indígenas son más tímidos e introspectivos.
Observación	Visita al espacio por medio de la observación en diferentes días y horarios; Registro del entorno físico de la biblioteca por medio de fotografías; El equipo utilizó el espacio y los servicios de la unidad por algunos días.	Se observó que en la biblioteca hay: Sofás de descanso; Computadoras para uso en la unidad; Usuarios en espera para usar las computadoras; Mesas para uso de computadora personal; Espacio amplio para estudios; Dos salas de estudios en grupo; Espacio de descanso; Acervo conforme al plan político pedagógico; Divulgación de las actividades en el sitio web y redes sociales; Flujo de usuarios; Ausencia de usuarios indígenas.
Punto de vista	El punto de vista de los usuarios indígenas ocurrió por medio de las entrevistas en la fase de entendimiento. No fue posible el contacto directo, pues el manejo social con este grupo requiere tiempo de interacción.	No existe distinción de atención a los usuarios; El equipo quiere mejorar la comunicación con los usuarios indígenas; El equipo busca aproximar a los usuarios indígenas respetando su cultura; Necesidad de conocimiento sobre la cultura y modo de vida indígena; mejora de infraestructura y creación de acervo con diversidad.
Ideación	Consistió en idealizar la creación de un servicio de integración de los indígenas hacia la institución UFRGS. La biblioteca de Psicología debe ser protagonista y ayudar a desarrollar el sentido de pertenencia.	Creación de los siguientes servicios: Visita guiada personalizada para nuevos estudiantes indígenas; Creación de videos de divulgación de la cultura indígena en alianza con los estudiantes; Tangibilizar servicios de la biblioteca (especialmente en el entorno físico) para despertar el sentido de pertenencia.
Prototipado	Placas de señalización de servicios informacionales en la lengua materna de los usuarios indígenas.	Ver figuras 1, 2 y 3 expuestas en la secuencia del texto.
Prueba	Esta fase está en proceso de ejecución, junto con la implementación de la idea.	La prueba aún no se ha realizado con los estudiantes indígenas para la validación. Se realizará en la próxima etapa de la investigación.

(Continúa)



(Continuación)

Iteración	El equipo involucrado “volvía” varias veces a revisar los datos iniciales.	Las interacciones ocurrieron diversas veces a lo largo del proceso de desarrollo de la idea y del prototipado.
------------------	--	--

Fuente: Desarrollado por los autores, basado en Brown (2008).

Durante las entrevistas, se destacaron cuestiones que abordan las interacciones entre el indígena y el “hombre blanco”. Los entrevistados refuerzan que las interacciones entre ambos están pautadas en violencias, simbólicas o físicas: hay barreras comunicacionales, barreras relacionadas al contexto social, al pensamiento indígena y al pensamiento occidentalizado del hombre blanco. Así, el programa *Biblioteca Viva* intenta estrechar, acoger y difundir las costumbres y modos de vida de los pueblos indígenas en el contexto universitario y resalta además que “[...] no hay una mirada atenta a los usuarios indígenas por parte de la institución UFRGS” (Casal, 2019).

Los entrevistados también señalan que, aunque la casa del estudiante indígena se localiza en el campus Salud, cerca de la biblioteca, el origen de la ocupación de ese espacio ocurrió contra la universidad y durante la pandemia, sin la integración de la comunidad universitaria con los estudiantes indígenas. De acuerdo con el bibliotecario coordinador del proyecto *Biblioteca Viva*:

[...] no hay una identificación de la persona indígena –cómo interactuar con los indígenas sin ser paternalistas, asistencialistas o con mirada de caridad– existe una preocupación de nuestro equipo aquí en la biblioteca por interactuar sin que sea un acto más de violencia hacia el usuario indígena (Casal)³.

Con base en el Cuadro 3, la biblioteca pretende desarrollar algunas innovaciones realizadas por medio de la oferta de servicios para auxiliar en el proceso de acogida y en el desarrollo del sentimiento de pertenencia del estudiante indígena en el entorno universitario. Con el soporte del DT, el prototipo propuesto para tangibilizar las ideas será la creación de placas de señalización en las cuales la información estará escrita en el idioma materno de los indígenas que, en esa unidad, son de la etnia Kanhgág.



Los Kanhgág, también conocidos como Kaingang, son el pueblo más populoso del sur de Brasil y están entre los más numerosos del país. Esta etnia pertenece a la familia lingüística Jê, del tronco Macro-Jê, y se estima una población de 45.620 personas viviendo en más de 40 Tierras Indígenas (Gaudêncio et al., 2021). El pueblo posee lengua propia, organización social específica y un conjunto de saberes tradicionales relacionados con el territorio y la convivencia colectiva.

Las Figuras 1, 2 y 3, a continuación, muestran la biblioteca con las sugerencias de traducción. Se pretende invitar a los estudiantes indígenas para que realicen la traducción al momento de la validación del prototipo.

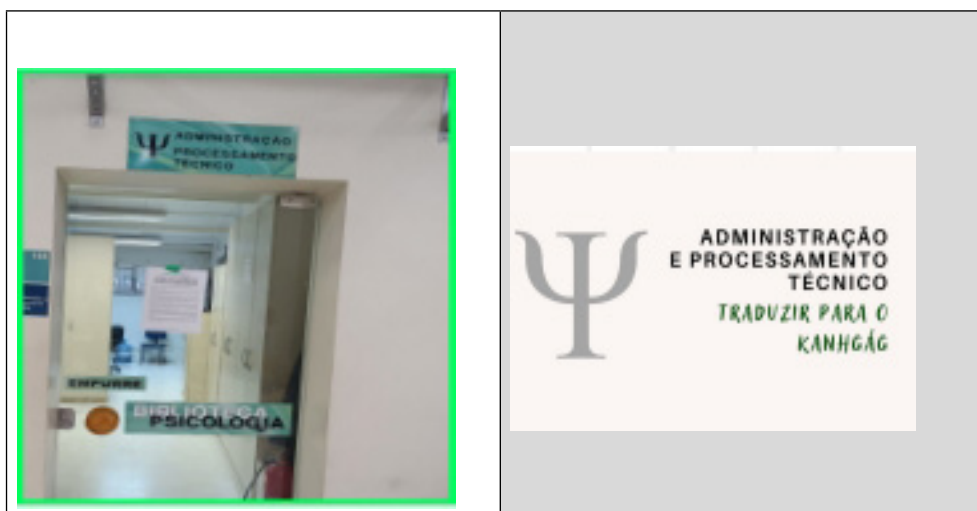
Figura 1 - Prototipo de carteles informativos antes de entrar a la biblioteca escritos en Kanhgág



Fuente: Elaborado por los autores (2023).

Figura 2 - Prototipo de la placa de señalización indicando la sala de administración y de procesamiento técnico en Kanhgág.





Fuente: Elaborado por los autores (2023).

Figura 3 - Prototipo de la placa de señalización y ambientación traducida al Kanhgág



Fuente: Elaborado por los autores (2023).

El último prototipo (Figura 4) involucra la propuesta de creación de un espacio temático artístico dentro de la biblioteca con el objetivo de referenciar la cultura indígena, elaborado con la ayuda de los estudiantes/usuarios indígenas y desarrollado en colaboración con los otros estudiantes no indígenas, a fin de estimular la integración entre ellos, dinamizar el espacio de la biblioteca y ofrecer a todos los usuarios un espacio de ocio, entretenimiento y discusión, disseminación de conocimiento y, consecuentemente, convertir el lugar en un sitio dinámico, plural y al servicio de la comunidad universitaria.

Figura 4 - Prototipo del espacio temático Indígena





Fuente: Elaborado por los autores (2023).

La idea de este espacio y servicios tiene como objetivo proporcionar un ambiente que valore la diversidad cultural dentro de las universidades. Tras la validación de los prototipos por parte de los académicos indígenas, el espacio también podrá ser utilizado para la realización de exposiciones artísticas, presentaciones culturales, rondas de conversación, talleres temáticos y actividades educativas e integrativas, orientadas a los saberes, tradiciones y expresiones de la cultura indígena. De esta forma, la iniciativa podrá contribuir al fortalecimiento del diálogo intercultural y también al proceso de integración entre los diferentes grupos de estudiantes que actualmente frecuentan el entorno universitario, en gran parte como consecuencia de las políticas de acciones afirmativas en la enseñanza superior.

Consideraciones finales

De un modo general, diversas tipologías de bibliotecas han pasado por cambios que trascienden el impacto causado por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la estructura física y en la tipología del acervo. Sin embargo, en el caso de las Bibliotecas Universitarias (BUs) que atienden a los estudiantes de la educación superior, fue la significativa alteración del perfil de los estudiantes en la última década —impulsada por las políticas de acciones afirmativas— lo que volvió a los usuarios más heterogéneos, con



nuevas necesidades informacionales y demandas de servicios específicos que van más allá del apoyo tradicional proporcionado por la BU en investigación, enseñanza y extensión.

Un estudio reciente conducido por Zaninelli, Caldeira y Fonseca (2022) acerca de las necesidades de los usuarios académicos ya evidenció nuevas expectativas de los estudiantes en relación con el uso del espacio de la biblioteca, que van más allá del acceso a información de calidad. Estas incluyen espacios confortables para el descanso y el sueño, lugares para alimentación sin necesidad de dejar pertenencias desatendidas, ambientes temáticos para discusiones de intereses específicos, como cuestiones LGBTQIAPN+, identidad de género, madres solteras, causas indígenas, salud mental, además de lugares para ferias y exposiciones y ventanillas de las Secretarías de Grado y Asistencia Social, entre otros servicios.

En este contexto, y considerando que las BUs frecuentemente no disponen de presupuestos para la inversión en nuevos y modernos servicios, el DT emerge como un enfoque eficaz que puede ser aplicado con éxito por estas unidades al proponer innovaciones de valor para la comunidad de usuarios de manera rápida y sin la necesidad de grandes inversiones financieras.

En el estudio en cuestión, el enfoque recayó sobre los usuarios indígenas, uno de los grupos de estudiantes beneficiados por las políticas de acciones afirmativas en la educación superior. Este grupo posee características y necesidades muy particulares, que exigen atención y cuidado especial, ya que involucran cuestiones culturales, históricas y comunicacionales, entre otras. En este contexto, el DT puede y debe ser empleado en diversos proyectos dirigidos a diferentes grupos de usuarios con características similares, como estudiantes de bajos ingresos, afrodescendientes, personas con discapacidad, técnicos administrativos, profesores, comunidad externa, entre otros.

Es importante resaltar que este proyecto fue desarrollado en el ámbito de la asignatura de DT para Unidades y Servicios de Información, del PPGCIN de la UFRGS. El equipo involucrado en el proceso de diseño estuvo compuesto



por cinco maestrandos, coautores del artículo, bajo la orientación de los docentes responsables de la asignatura. Las innovaciones representadas por los prototipos están en fase de implementación en la unidad de información focal de la investigación, la BIBPSICO. En los próximos meses, serán implementados y probados junto a los estudiantes indígenas que frecuentan la unidad. La fase de implementación y validación de los prototipos aún no ha concluido, dado que las investigaciones que involucran grupos indígenas requieren la aprobación de un protocolo y comité específicos. Este proceso está en curso bajo la supervisión de la Secretaría de Asuntos Estudiantiles de la UFRGS (PRAE/UFRGS).

Agradecimientos

A todo el equipo de la Biblioteca Sectorial del Instituto de Psicología, Servicio Social, Salud y Comunicación Humana (BIBPSICO). En especial, al Bibliotecario Célvio Derbi Casal, bibliotecario del sector de referencia de la BIBPSICO y coordinador del Proyecto Biblioteca Viva: Laboratorio de Creatividad.

Referencias

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. Disponible en: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>. Consultado el: 16 feb. 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. Disponible en: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/215565>. Consultado el: 16 feb. 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. Disponible en: https://www.gov.br/fundaj/pt-br/composicao/dimeca/biblioteca/acervos/inventarios-documentais-e-indices/acoes_afirmativas_e_politicas_de_cotas_brasil.pdf. Consultado el: 16 feb. 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. Disponible en: <https://www.ideo.com/about>. Consultado el: 16 feb. 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. Disponible en: <https://revista.univap.br/index.php/revistaunivap/article/view/228/210>. Consultado el: 16 feb. 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. Disponible en: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23050>. Consultado el: 16 feb. 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. Disponible en: https://atilauno.com.br/wp-content/uploads/2022/09/O_poder_do_design.pdf. Consultado el: 16 feb. 2026.

PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; PÉREZ FERRÉS, Sofia. **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: Unicamp. 2006. Disponible en: https://eurydice.nied.unicamp.br/portais/todosnos/nied/todosnos/artigos-cientificos/livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf.1.pdf. Consultado el: 16 feb. 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 Disponible en: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/27708>. Consultado el: 16 feb. 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. Disponible en: <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/>. Consultado el: 16 feb. 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>. Disponible en: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/12991>. Consultado el: 16 feb. 2026.

Notas

- 1 Traducción realizada con la asistencia de AI-GEMINI
- 2 El término Acción Afirmativa se refiere a un conjunto de políticas públicas de una determinada sociedad para la protección de minorías y grupos discriminados en el pasado. La acción afirmativa busca eliminar barreras, formales e informales, que impidan el acceso de ciertos grupos al mercado laboral, a universidades y a posiciones de liderazgo.
- 3 Celvio Derbi Casal. Bibliotecario de la BIBPSICO. Entrevista concedida por el bibliotecario coordinador del proyecto Biblioteca Viva a los autores de este artículo en junio de 2023.



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

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



Cómo 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. 1-30. DOI: <https://doi.org/10.5433/1984-7939.2026.v11.53223>.

Enviado: 11 de junio de 2025.

Aceptada: 2 de marzo de 2026.

Publicación: 30 de marzo de 2026



CRediT

Reconocimiento:	Not applicable
Financiación:	Not applicable
Financiación:	The authors certify that they have no commercial or affiliational interests that represent a conflict of interest with respect to the manuscript.
Aprobación ética:	Not applicable
Contribución de los autores:	<p>Thais Batista Zaninelli – declara haber realizado conceptualización, análisis formal, investigación, administración del proyecto redacción-revisión y edición.</p> <p>Ana Paula Sehn – declara haber realizado curaduría de datos y metodología.</p> <p>Eliane Carniel Dias – declara haber realizado curaduría de datos y metodología y redacción del manuscrito original.</p> <p>Camila Martineli Costa – declara haber realizado curaduría de datos y metodología y redacción del manuscrito original.</p> <p>Leonardo Porto de Bittencourt Pereira - declara haber realizado curaduría de datos y metodología y redacción del manuscrito original.</p>

Equipo Editorial

Redactor de sección:	Luiz Gustavo Tiroli
Miembro del equipo de producción:	Ronald Rosa
Ayudante de redacción:	Giovanna Martins Capaci Rodrigues
Maquetación y Diseño:	Carolina Motter Pizoni - Escritório de Apoio ao Editor Científico

