

## DESIGN THINKING EM BIBLIOTECAS: EVIDÊNCIAS DA LITERATURA

**Raquel Alexandre de Lira<sup>1</sup>**

Universidade Federal do Amazonas  
[raquelalexandreira@gmail.com](mailto:raquelalexandreira@gmail.com)

**Carlos Eduardo Pereira Carpes<sup>2</sup>**

Universidade Federal de Santa Catarina  
[eduardocarpes@gmail.com](mailto:eduardocarpes@gmail.com)

**Guillermo Davila<sup>3</sup>**

Universidade Federal de Santa Catarina  
[davila.guillermo@gmail.com](mailto:davila.guillermo@gmail.com)

**Gregório Varvakis<sup>4</sup>**

Universidade Federal de Santa Catarina  
[g.varvakis@ufsc.br](mailto:g.varvakis@ufsc.br)

---

### Resumo

As bibliotecas necessitam apresentar respostas rápidas de modo a oportunizar maior visibilidade dos serviços ofertados aos seus usuários. Diante das mudanças ambientais impostas pela sociedade da informação, as bibliotecas buscam ferramentas para lidar com estes cenários e o design thinking pode ser uma alternativa. A pesquisa teve como objetivo analisar a aplicação do design thinking em bibliotecas. Para atingir o objetivo proposto, foi realizada uma revisão de literatura, no qual os textos sobre os assuntos foram selecionados e analisados. Buscou obter os materiais publicados em jornais indexados nas principais bases de dados nacionais e internacionais. Os resultados apontam que o design thinking é uma ferramenta utilizada por gestores na adequação ou implementação de serviços.

**Palavras-chave:** Design Thinking. Biblioteca. Serviços.

### DESIGN THINKING IN LIBRARIES: EVIDENCE FROM THE LITERATURE

### Abstract

Libraries need to provide quick responses in order to increase the visibility of the services offered to their users. They are looking for tools to deal with environmental changes imposed by the information society, and design thinking may be an alternative. The research aims to analyze the application of design thinking in libraries. To achieve its goal, this study used a literature review for selecting and analyzing articles about Libraries and Design Thinking, published in journals indexed in the main national and international databases. The results indicate that Design Thinking is a tool used by managers in the adaptation or implementation of services.

**Keywords:** Design Thinking. Library. Services.

---

<sup>1</sup> Mestre em Engenharia de Produção

<sup>2</sup> Mestre em Gestão do Conhecimento

<sup>3</sup> Doutor em Engenharia e Gestão do Conhecimento

<sup>4</sup> Doutor em Manufacturing Engineering



## 1 INTRODUÇÃO

A concepção moderna preconiza que não existe uma maneira melhor de estruturar uma organização a qual deve ser considerada também um instrumento gerencial dinâmico e passível de variações, que possui regras e procedimentos para atender as exigências quanto ao seu desempenho, variando em seu grau de complexidade em função do alcance de seus processos e decisões.

Com o crescimento das organizações, cujo ambiente de atuação se vê ampliado pela globalização e a evolução da tecnologia, a função de administrar sofre pressão para proporcionar respostas rápidas e adequadas de modo a oportunizar maior visibilidade aos serviços ofertados e promover a geração de benefícios à organização (LIRA; VALE; BARBALHO, 2014). O desafio do gerenciamento de bibliotecas é encontrar um equilíbrio entre as forças internas e externas, das quais exigem estruturas flexíveis para promover atividades exploratórias e a hierarquia organizacional, típicas de bibliotecas universitárias (JANTZ, 2012).

As organizações se constituem por tipo e estrutura organizacional, conforme a sua forma física, das funções exercidas pelos trabalhadores, fator que influi direta ou indiretamente no desempenho e, nos processos organizacionais. A partir dos diferentes ambientes organizacionais as informações circulam apoiando as diferentes ações realizadas, bem como a tomada de decisão (NASCIMENTO et al., 2016).

O estudo das diferentes estruturas dinâmicas e de configurações de uma organização tornam possível compreender o funcionamento da estrutura de uma biblioteca. O gestor de organismos, como uma biblioteca, necessita ter uma visão capaz de auxiliar na resolução de problemas de gestão, haja vista o excesso de soluções fragmentadas e as incertezas quanto ao futuro diante do mercado de serviços.

Assim, as invenções humanas surgem motivadas para solucionar problemas. Design Thinking é uma abordagem criativa, ou, uma série de etapas que ajudam a desenhar satisfatoriamente soluções para as organizações (IDEO, 2015). “Existem soluções de Design Thinking na interseção de três fatores: desejo, factibilidade e viabilidade. Em outras palavras, quando a solução é desejável, financeiramente viável e tecnologicamente factível, a inovação acontece já que esses fatores coexistem” (IDEO, p.7, 2015). Então, o design thinking é uma abordagem sistemática que objetiva solucionar os problemas (LIEDTKA; OGILVIE, 2015). Para chegar a este resultado é necessário focar no usuário, bem como idealizar o seu bem-estar.

Diante ao exposto, a pesquisa tem por objetivo analisar a aplicação do design thinking em bibliotecas, para tanto foi realizado um levantamento em bases de dados nacionais e internacionais.

## 2 DESIGN THINKING EM BIBLIOTECAS

O design thinking (DT) tem em sua abordagem os conceitos de multidisciplinaridade, colaboração e tangibilidade de pensamentos e processos com vistas à inovação de negócios. A definição do termo tem como foco o bem-estar das pessoas. Por meio de pesquisas relacionadas aos fatores que afetam esse bem-estar, procura soluções inovadoras para os problemas existentes (VIANNA et al., 2012). Baseia-se em observações e na descoberta de padrões, o que possibilita a síntese de novas ideias com base em fragmentos aparentemente discrepantes e na conversão de problemas em oportunidades (BROWN, 2010).

O DT é utilizado pela biblioteca como forma de acompanhar a experiência do usuário, para verificar a situação de cada serviço oferecido, para avaliar os espaços disponíveis, tem o objetivo de responder adequadamente às necessidades do ambiente enquanto prestador de serviços para os usuários (REDDACLIFF, 2017). Para a aplicação em bibliotecas, é importante lembrar que o DT se baseia na capacidade do ser humano em ter intuições, identificar padrões e elaborar ideias com significado emocional (além do funcional).

A utilização do DT contribui para a coleta informações sobre seus usuários, além de proporcionar um afastamento dos métodos de pesquisa tradicionais, evoluindo para formas mais qualitativas de pesquisa como: observação, mapeamento de jornada, storyboards e etnografia (REDDACLIFF, 2017). Destacam-se como elementos positivos resultantes da aplicação da abordagem, a confiança no desenvolvimento de suas habilidades, o senso de colaboração com o conjunto e a criação de estratégias para o aprimoramento do trabalho na biblioteca (IDEO, 2015).

No que diz respeito à aplicação do DT para a inovação e desenvolvimento em bibliotecas, deve levar em consideração as opiniões de todos os utilizadores, como usuários reais e potenciais, editoras, serviços de informações, empresas de software, empresas de design, fornecedores, outras bibliotecas e instituições concorrentes (HENKEL et al., 2017).

As etapas do DT que são passíveis de serem aplicadas no ambiente da biblioteca são: Inspiração, Ideação e Iteração.

- a) A fase de Inspiração é a parte da qual o profissional realiza a observação do mundo ao seu redor, quanto às necessidades dos usuários, uma exploração ativa (IDEO, 2015).
- b) Na fase da Ideação, o designer trabalha para desenvolver insights mediante o processo de brainstorming, para que em seguida possa passar as ideias do campo teórico para o mundo real, ao experimentar as concepções formuladas.
- c) Durante a fase da Iteração, o designer parte do feedback do usuário para melhorar o processo com base na reanálise das etapas anteriores.

Dessa forma, no âmbito interno das bibliotecas, a aplicação do DT permite maior confiança criativa, melhora os processos de gerenciamento de projetos, fortalece a cultura colaborativa e serve de estratégia para a tomada de decisão. Externamente, a proposta permite mais envolvimento dos interessados, aumenta a satisfação dos usuários, cria formas de conexão junto à comunidade e aumenta o número de defensores da biblioteca. E por fim, de forma comum, aumenta a capacidade de resposta às necessidades dos usuários e prioriza a evolução de serviços eficazes (IDEO, 2015).

### 3 PERCURSO METODOLÓGICO

A pesquisa caracteriza-se como exploratória descritiva, com elementos de pesquisa qualitativa. O levantamento foi feito nas bases de dados: Scopus, Web of Science e BRAPCI. Aplicou-se o recorte temporal nos anos de 2013 a 2018.

A estratégia de busca utilizada constitui-se na aplicação dos termos: bases internacionais - “Design Thinking” and “Library”, na BRAPCI “Design Thinking” e “biblioteca”. O emprego dos termos em inglês e português teve o intuito de ampliar os resultados. Foram formuladas várias estratégias, incluindo a utilização de termos simples e compostos, com operadores booleanos AND e OR, e o operador NEAR, que visa a aproximação de termos. O processo de busca seguiu o conjunto de critérios de inclusão e exclusão conforme o quadro 1.

**Quadro 1-** Critérios de inclusão e exclusão

<b>Critérios de inclusão/exclusão</b>	
a) Artigos de periódicos revisados por pares	(x) Incluir ( )Excluir
b) Conferência	( ) Incluir ( x )Excluir
c) Espanhol, Inglês, Italiano, Português	(x) Incluir ( )Excluir
d) Publicados entre 2013 a 2018	(x ) Incluir ( )Excluir
e) Artigos de revisão	( ) Incluir (x)Excluir

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018

Com o recorte temporal, a delimitação por idioma e a tipologia artigos foi possível recuperar um total de 18 publicações.

O cruzamento dos resultados das bases de dados permitiu checar a singularidade dos estudos. No quadro 2 apresentamos a divisão dos documentos encontrados por base. Com a remoção dos artigos em duplicidade, totalizaram-se 14.

**Quadro 2** – String da pesquisa por base de dados

Palavras-chave	WoS	Scopus	Brapi
“Design thinking” AND “Libr*”	06	05	-
“Design thinking” e “Biblioteca”	-	-	03
Total sem duplicatas	14		

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018

Das 14 (quatorze) publicações selecionadas, 1 (uma) foi publicada em 2014; 3 (três) em 2015; 4 (quatro) em 2016 e 6 (seis) em 2017. Após a leitura dos resumos foram retirados 4 (quatro) artigos, sendo 3 (três) deles por não atender o escopo da pesquisa e 1 (um) pela impossibilidade de acesso integral ao documento, ficando apenas dez textos como amostra para análise.

Na análise dos termos mais recorrentes nos textos recuperados na pesquisa, “Design Thinking” é a palavra-chave com maior incidência, seguida de “Bibliotecas” e “Inovação”.

108

**Figura 1** – Nuvem de Palavras



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2018.

Ver no anexo A os dez textos analisados. As categorias foram elaboradas a partir da relação existente entre a abordagem de design thinking e Biblioteca.

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No anexo A, os textos são apresentados e as ideias centrais são expostas, bem como as conclusões de cada um deles. As principais citações encontradas no corpus analisado, excluindo

as autocitações, são dos autores Archer Bruce (1965; 1968; 1979); Bell Steven (2007; 2008; 2014; 2015); Brown (2008; 2009; 2010; 2015); Martin (2006; 2009; 2010) e a Organização para cooperação econômica (2006).

Dos dez artigos analisados, seis foram publicados em 2017, o que mostra o quão incipiente está o uso dessa abordagem em bibliotecas, e como ainda há um vasto campo de pesquisa na área. Entre os autores, apenas Juliani (2016) é autor de dois estudos.

O estudo permitiu uma reflexão a respeito do texto que trata como tema “A biblioteca do futuro” de Sambaquy (1972), porém no que diz respeito à gestão de serviços. O autor indica que as bibliotecas devem concentrar seus esforços para encarar os desafios de um mundo em constante transformação, em que, a informação, o conhecimento e o processo de aprendizagem organizacional possuem valor estratégico. É possível inferir que a abordagem de design thinking começou a ser utilizado nas bibliotecas a partir da publicação do livro “design thinking for libraries” da IDEO (2015).

No estudo “How might we... Ripensare la biblioteca con l'aiuto del design thinking” a autora Catiri (2017) relata a análise do livro “Design thinking for libraries: a toolkit for patron-centered design”, após refletir acerca dos diversos passos sugeridos no livro, a autora tece algumas considerações que são pertinentes ao uso da ferramenta em bibliotecas, com especial atenção ao uso da prototipagem, é importante transformar a revolução proposta por esse tipo de instrumento em algum tipo de evolução dos mecanismos e rotinas habituais da biblioteca, de modo a garantir não apenas uma mudança ocasional, mas sistemática.

E uma das maneiras de conseguir isso é perseverar o uso do método, mantendo um olhar crítico e cuidadoso, para observar os efeitos em longo prazo e mensurar os resultados. Para a autora, um dos principais problemas a serem enfrentados no uso desses tipos de métodos pode ser encontrado na tradução precisa da terminologia e na repetição em um contexto social e cultural diferente daquele em que foram desenvolvidos.

Whang; et. al. (2017) abordam a experiência de entender as necessidades e desafios dos estudantes que foram transferidos para o campus de Seattle, por meio de duas etapas do design thinking (entrevistas e prototipagem). Para os autores o design thinking pode auxiliar na compreensão das necessidades do estudante transferido e de outros usuários, além de permitir o rápido desenvolvimento de serviços na biblioteca, bem como minimizar os esforços para atender às necessidades dos usuários.

Reddacliff (2017) relata sua experiência de usuário em seis bibliotecas, o artigo é parte de sua tese de doutoramento. As observações realizadas cogitam novas ideias em relação a importância da biblioteca como um espaço público, ou seja, a biblioteca moderna é um

ambiente gratuito, concebido como um local de encontro e de recreação. É um espaço social, bem como um espaço para pesquisa e estudo, além da noção de que a aprendizagem é cocriada em um ambiente colaborativo e social.

O estudo de Henkel et al. (2017) apresenta a inovação aberta em seis bibliotecas, a pesquisa foi realizada por meio de questionário eletrônico, e relata como principais resultados a cocriação de novos serviços com o envolvimento e parceria de usuários, fornecedores, outras bibliotecas e empresas.

O estudo de Dolan; Hemment; Oliver (2017) apresenta um framework para inovação sustentável por meio de técnicas de design thinking. Embora relativamente novo, o framework já teve um impacto organizacional significativo, melhorando o fluxo de trabalho de gerenciamento de oportunidade da biblioteca, a melhoria dos processos de planejamento e gestão de projetos. As autoras Ramirez; Zaninelli (2017) por meio de uma revisão de literatura procuram identificar o uso do design thinking em bibliotecas, além de relatarem estudos de casos de sucesso com uso do design thinking.

Os estudos de Juliani; Cavaglieri; Machado (2016) e Juliani; Vieira; Medeiros; Juliani (2016) são complementares, pois ambos tratam da aplicação da ferramenta design thinking na biblioteca universitária da UDESC. Descrevem as etapas do processo e finalizam com a implementação de um serviço para a referida biblioteca.

Petersen (2016) descreve a construção e o design da Dokk1, a qual foi constituída por meio de um processo de envolvimento do usuário. Em um processo como este, os cidadãos são a fonte de inspiração e fornecem uma visão clara do que precisa ser mudado. À luz destes desenvolvimentos, as bibliotecas estão caminhando para uma nova prática de inovação que foca na cocriação com os usuários e que pressupõe a inclusão dos usuários e a ativação desse conhecimento que eles podem não estar cientes de ter. Desta forma, aumenta-se o senso de propriedade e o comprometimento dos usuários em relação à sua biblioteca. Eles deixam de ser aqueles para os quais planejamos e passam a fazer parte do projeto.

As práticas inovadoras da Dokk1 foram aperfeiçoadas por meio de projetos e programas que aplicam diferentes processos para promover mudanças, sempre em colaboração com os usuários. Esses processos participativos tornaram a Dokk1, o que é hoje. Um edifício inclusivo e aberto, que cria um espaço urbano capaz de abrir um diálogo e envolver parceiros, cidadãos e toda a comunidade, desempenhando um papel central na criação de um espaço aberto e animado para todos. É importante ressaltar que foi a partir desse projeto que foi lançado o livro “design thinking for libraries” da IDEO (2015).

A principal contribuição do estudo de Pandey (2015) foi examinar a teoria e prática das considerações e os efeitos de uma abordagem baseada em prática para introduzir o pensamento de design em contexto organizacional desenhado a partir de discussões em estudos organizacionais. Além disso, o estudo destaca considerações de projetos importantes no que diz respeito ao uso de práticas, como uma unidade de design dentro contextos organizacionais, e a concepção de improvisação dentro dessas configurações que contribui para a área significativa e emergente na literatura relativa à concepção de práticas. O uso da abordagem de design thinking em bibliotecas já é realidade, e o estudo apontou que é uma temática em ascensão, tendo em vista que a maioria dos artigos foi publicada em 2017.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas trabalham para enfrentar e se reposicionar diante de um cenário de mudanças constantes, na maioria das vezes como recursos orçamentários limitados, explosão de recursos informacionais e o aumento das exigências por parte dos usuários. Essas mudanças têm determinado redefinições nas relações sociais entre organização e usuários, na reorientação dos focos, papéis e expectativas, na reconsideração do papel do usuário enquanto ator social mais informado e exigente, na maior responsabilização atribuída aos agentes econômicos e sociais e, na construção de valor.

As bibliotecas necessitam cada vez mais apresentar respostas rápidas de modo a oportunizar maior visibilidade aos serviços ofertados para seus usuários. Em que a obtenção da qualidade na prestação dos serviços deve ser um processo contínuo e os usuários são atores fundamentais para o reconhecimento e validação da atuação da biblioteca. A preocupação com a inovação dos serviços no contexto das bibliotecas, foi evidenciado pelos resultados das buscas para este estudo, as quais revelaram forte direcionamento ao uso do design thinking em bibliotecas.

Em alguns casos, a inovação aberta em bibliotecas também é conhecida como cocriação ou a “biblioteca participativa” (HENKEL et al., 2017) e os processos de inovação aberta são também chamados de Design Thinking (BECH-PETERSEN, 2016).

Deste modo, após análise e discussão dos resultados, considera-se que a biblioteca é um local propício para construção de conhecimentos coletivos, convivência e compartilhamento de ideias, sensações, descobertas, habilidades e valores, como enfatizado pela IDEO (2015). Cada vez mais a experiência vivida pelas comunidades nas bibliotecas é construída em conjunto com os atores envolvidos, num processo de colaboração e adaptação dos serviços novos e existentes.

Por isso, o principal achado deste estudo é que o design thinking está cada vez mais sendo utilizado pelas bibliotecas como uma abordagem para pesquisar experiência do usuário, e concepção de serviços e espaços que respondam às necessidades do usuário (REDDACLIFF, 2017). Dessa forma, o uso do design thinking pode gerar impacto positivo nas bibliotecas pois coloca a experiência do usuário em primeiro lugar (REDDACLIFF, 2017).

Por fim, percebe-se que apesar das limitações do estudo, é possível inferir diante dos resultados encontrados, que se trata de literatura recente, e em sua maioria, se valem de estudos de caso para ilustrar a teoria. Sendo assim, é possível visualizar a existência de um movimento acadêmico e profissional que contribui para o avanço na oferta de serviços cocriados em parceria com os usuários, e se desenha um novo modelo de bibliotecas voltado a atender não só as necessidades do usuário, mas também as suas expectativas.

## REFERENCIAS

BECH-PETERSEN, di Sidsel. Dokk1: la co-creazione come nuovo metodo di lavoro in biblioteca **AIB STUDI**, [s.l.], v. 56 n. 3, p. 441-450, 2016.

BROWN, T. **Design thinking**: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CATIRI, di Emma. How might we... Ripensare la biblioteca con l'aiuto del design thinking. **AIB STUDI**, [s.l.], v. 57 n. 1, p. 151-166, 2017.

DOLAN, Meghan; HEMMENT, Michel; OLIVER, Stephanie. Framework for Sustaining Innovation at Baker Library, Harvard Business School. **New Review of Academic Librarianship**, [s.l.], v. 23, p. 275-292, 2017.

HENKEL, Maria; et. al. **Case Studies on Open Innovation in Libraries**. Annual Meeting of the Association for Information Science & Technology, Washington, 2017.

IDEO. **Design thinking for libraries**: a toolkit for patron. EUA: Centered Design, 2015. Disponível em: < <http://designthinkingforlibraries.com/>>

JANTZ, Ronald C.. A Framework for Studying Organizational Innovation in Research Libraries. **College & Research Libraries**, [s.l.], v. 73, n. 6, p. 525-541, 2012.

JULIANI, Jordan Paulesky; VIEIRA, Diego de Castro. Design thinking como estratégia de inovação em bibliotecas. **Informação & Informação**, [s.l.], v. 21, n. 3, p. 101-123, 2016.

JULIANI, Jordan Paulesky; CAVAGLIERI, Marcelo; MACHADO, Raquel Bernadete. Design thinking como ferramenta para geração de inovação: um estudo de caso da biblioteca universitária da UDESC. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, [s.l.], v. 6, n. 2, p. 66-83, 2016.

LIRA, R. A. de; VALE, M. M.; BARBALHO, C. R. S. Padrões de recursos humanos para os Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18. 2014, Belo Horizonte: UFMG, 2014.

LIEDTKA, Jeanne; OGILVIE, Tim. **A magia do design thinking**: um kit de ferramentas para o crescimento rápido da sua empresa. São Paulo: HSM Editora, 2015.

NASCIMENTO, N. M. do; SANTOS, J. C. dos; VALENTIM, M. L. P.; MORO-CABERO, M. M. O estudo das gerações e a inteligência competitiva em ambientes organizacionais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n.esp., p. 29-44, jan. 2016.

PANDEY, Sumit. Proto Design Practice: translating design thinking practices to organizational settings. **Interaction design and architecture journal**, [s.l.], n.27, p. 129-158, 2015.

RAMÍREZ, Diana Marcela Bernal; ZANINELLI, Thais Batista. O uso do design thinking como ferramenta no processo de inovação em bibliotecas. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 22, n. 49, p. 59-74, 2017.

REDDACLIFF, Anne. If Margaret Mead was a Librarian: Observation and Visitor Experience at Libraries in Russia and the Baltic States. **Journal of the Australian Library and Information Association**, [s.l.], v. 66, n. 1, p 17-27, 2017.

SAMBAQUY, L. Q. A biblioteca do futuro. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 62-68, 1972.

VIANNA, M. et al. **Design Thinking**: Inovação em Negócios. Rio de Janeiro: MJV Press, 2011.

WANG, Linda; et. al. Understanding the transfer student experience using design thinking. **Reference services review**, [s.l.], v. 45, n.2, p. 298-313, 2017.

## ANEXO A

Autor	Título do Artigo	Fonte	Ideia central	Conclusões
Catiri (2017)	How might we... Ripensare la biblioteca con l'aiuto del design thinking	Aib Studi	O documento relata a análise do “ <i>Design thinking for libraries: a toolkit for patron-centered design</i> ”, um livro lançado em 2015 financiado pela fundação Bill e Melinda Gates destinado a introduzir formas inovadoras de projetar em bibliotecas.	A biblioteca do futuro é cada vez mais definida como o retrato da comunidade para a qual ela atua tanto do ponto de vista do lugar e dos espaços físicos, quanto das necessidades de informação e conhecimento compartilhado.
Whang; et al. (2017)	Understanding the transfer student experience using design thinking	Reference Services Review	Relata a experiência de um projeto das Bibliotecas da Universidade de Washington (UW), o qual teve como objetivo entender as necessidades e desafios dos estudantes que foram transferidos para o campus de <i>Seattle</i> . Utilizando as ferramentas de <i>design thinking</i> como entrevistas e prototipagem.	A abordagem do <i>design thinking</i> ajudou a equipe do projeto a internalizar e formalizar métodos focados no engajamento contínuo de todos. Além de fornecer às Bibliotecas da UW um novo modelo operacional, no qual uma equipe de projeto gera novas ideias para apoiar aos alunos, que podem então ser incorporadas nas atividades das Bibliotecas. Os autores recomendam o <i>design thinking</i> como forma das bibliotecas aprenderem sobre as necessidades e os desafios de uma população específica.
Reddacliff (2017)	If Margaret Mead was a Librarian: Observation and Visitor Experience at Libraries in Russia and the Baltic States	Journal of the Australian Library and Information Association	O artigo relata um projeto que visa gerar uma compreensão da experiência do usuário em bibliotecas na Rússia e nos Estados Bálticos e contribui na aplicação do <i>design thinking</i> no campo da biblioteconomia e na ciência informação.	Discussão sobre <i>design thinking</i> e etnografia, onde os resultados indicaram que a experiência do usuário e uso do espaço da biblioteca em seis bibliotecas da Europa Oriental foi para fins que não se limitaram a pesquisa ou estudo. Os resultados mostraram que as bibliotecas são locais de arte, beleza, lazer, recreação, bem como de aprendizagem e educação.
Henkel et al. (2017)	Case Studies on Open Innovation in Libraries	Proceedings of the Association for Information Science and Technology	Inovação aberta (às vezes também chamada de <i>design thinking</i> , participação do usuário ou cocriação) como preocupação na estratégia de desenvolvimento de uma biblioteca. O estudo traz a percepção de aplicação do conhecimento externo na biblioteca e a disseminação de conhecimento interno para reutilização em outras instituições.	As bibliotecas estão adotando a ideia de aceitar fluxos de entrada de informações das diversas partes interessadas. Para as bibliotecas estudadas o fluxo de entrada de informação pode resultar em inovações de pequena ou grande escala. As inovações de pequena escala referem-se a serviços adicionais que foram introduzidos por meio de atividades de cocriação. Em contraste, as inovações em larga escala evoluem para uma mudança na biblioteca, como a definição de uma biblioteca como espaço público para a comunidade. Nas bibliotecas pesquisadas, novos produtos foram desenvolvidos junto com usuários, fornecedores, outras bibliotecas e empresas.

Autor	Título do Artigo	Fonte	Ideia central	Conclusões
Dolan; Hemment; Oliver (2017)	A Framework for Sustaining Innovation at Baker Library, Harvard Business School	New Review of Academic Librarianship	Estudo feito na Biblioteca de Baker na Escola de Negócios de Harvard, onde cada vez mais é uma exigência por professores, a criação de serviços personalizados de informação digitais para divulgar pesquisas da instituição. Para priorizar estes pedidos, bem como facilitar, gerenciar e acompanhar os projetos resultantes, a biblioteca desenvolveu um <i>Framework</i> para inovação sustentável. Com técnicas de <i>design thinking</i> e pesquisas recentes na construção de estratégias de inovação e culturas inovadoras, o <i>Framework</i> proposto tem sido particularmente impactante para a comunicação da Baker, permitindo a colaboração mais consistente em toda a biblioteca.	O <i>Framework</i> mostrou-se uma ferramenta essencial para a biblioteca da Baker, pois contribuiu para avanços nas pesquisas e ensino do corpo docente. É visto como um serviço que tem potencial para se tornar parte do “core” de ofertas de serviços inovadores da Baker. Servindo uma variedade de partes interessadas. Com este <i>Framework</i> a Baker ganhou eficiência nos processos de ciclo de vida do serviço que permitiram a ela responder de forma rápida e eficaz a novas oportunidades e cumprir a missão de possuir serviços diferenciados.
Ramírez; Zaninelli (2017)	O uso do design thinking como ferramenta no processo de inovação em bibliotecas	Encontros Bibli	O foco do estudo foi analisar de que forma a abordagem do <i>design thinking</i> pode contribuir no processo de inovação, tanto na inovação do ambiente físico disponibilizado aos usuários, quanto na forma de inovar no processo de prestação dos serviços tradicionais, já realizados.	O estudo aponta que a contribuição do <i>design thinking</i> para a inovação dos serviços das bibliotecas tem se tornado uma ferramenta de melhoria e de enfoque estratégico nas organizações, proporcionando ambientes diferenciados ao público. Permitindo não só espaços de compartilhamento conhecimento e informação para usuários reais, e sim espaços de lazer, cultura e entretenimento para todas as idades.
Petersen (2016)	Dokk1: co-creation as a new way of working in libraries	Aib Studi	O artigo relata o processo de cocriação do Dokk1, o qual foi construído incorporando flexibilidade a novos desenvolvimentos em tecnologia, mídia e consumo cultural. Cidadãos, partes interessadas, pesquisadores e parceiros foram convidados a cocriar o desenvolvimento tecnológico em Dokk1, e o prédio se tornou um componente essencial no desenvolvimento da cidade inteligente em Aarhus.	A biblioteca do futuro deve ser cocriada com os cidadãos. É necessário desenvolver protótipos e criar em conjunto com os usuários, ouvir suas sugestões e reconhecê-los como um recurso. Para fazer isso, necessitamos incorporar novas funções e trabalhar de maneiras diferentes nas bibliotecas, por exemplo, usando o <i>design thinking</i> .
Juliani; Vieira; Medeiros; Juliani (2016)	Design thinking como estratégia de Inovação em Bibliotecas	Informação & Informação	O trabalho consistiu em uma proposta de inovação voltada para a melhoria nos serviços e produtos da Biblioteca Universitária da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC).	O processo de <i>Design Thinking</i> permitiu de maneira sistematizada desenvolver uma inovação incremental na biblioteca. Outro aspecto importante constatado com o desenvolvimento da pesquisa foi que a inovação pode ser aplicada em qualquer contexto organizacional, independente do seu tamanho, tipo (comercial, industrial ou de serviços), e ramo de atuação. Para os autores inovar nas bibliotecas é

Autor	Título do Artigo	Fonte	Ideia central	Conclusões
				possível e necessário, e para que possa acontecer é fundamental que os atores envolvidos no processo estejam libertos de paradigmas e ideias preconcebidas.
Juliani; Cavaglieri; Machado (2016)	Design thinking como ferramenta para geração de inovação: um estudo de caso da Biblioteca Universitária da UDESC	InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação	O estudo trata do uso do design thinking como ferramenta de interação e aproximação entre os colaboradores, comunidade e usuários da Biblioteca da Universidade do Estado de Santa Catarina (BU/UDESC) com o objetivo de utilizar as técnicas do design thinking como ferramenta para geração de serviços inovadores na BU/UDESC.	O design thinking, pode ser utilizado com grande eficácia para solucionar problemas em diversos segmentos, tendo em vista sua abordagem diferenciada no auxílio dos indivíduos e organizações, sempre com uma visão inovadora em criar novos produtos e serviços, podendo contribuir assim para o crescimento efetivo das organizações. O projeto em foco poderá possibilitar a criação de novas ideias, que podem vir a ser criadas pelos próprios beneficiários. Dessa maneira, a biblioteca universitária contribui para o acesso e para o uso da informação como fonte geradora de novos conhecimentos que podem ser transformados em produtos e serviços para o bem da comunidade.
Pandey (2015)	Proto Design Practice: translating design thinking practices to organizational settings	Interaction Design and Architecture(s)	O artigo apresenta estudos organizacionais e literatura relacionada às práticas, aprendizagem e inovação, o artigo introduz a “prototipagem do design” em um estudo de caso onde o <i>design thinking</i> foi utilizado no contexto de uma biblioteca universitária.	Criação de oficinas e utilização de práticas de <i>design thinking</i> , como a prototipagem para serviços em bibliotecas universitárias. Pensamento do papel estratégico do <i>design thinking</i> em ambientes organizacionais. Superação da resistência à mudança e reflexão sobre práticas de trabalho.

**Fonte:** Dados da pesquisa (2018)