

DESIGN THINKING E A IMPLEMENTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: ANÁLISE DE PUBLICAÇÕES CIENTÍFICAS

Design Thinking and the implementation of products and services in university libraries: an analysis of scientific publications

Érika Molas de Oliveira

Universidade Federal do Rio Grande FURG,
Instituto de Ciências Humanas e da Informação,
Rio Grande - RS, Brasil
erikamolasdeoliveira@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-6590-3540> 

Maria Helena Machado

Universidade Federal do Rio Grande FURG,
Instituto de Ciências Humanas e da Informação,
Rio Grande, RS - Brasil.
hmachmor@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-8066-1591> 

Renata Braz Gonçalves

Universidade Federal do Rio Grande FURG,
Instituto de Ciências Humanas e da Informação,
Rio Grande, RS, Brasil.
renatas.braz@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-7322-2339> 

A lista completa com informações dos autores está no final do artigo 

RESUMO

Objetivo: O estudo buscou compreender como o *Design Thinking* colabora na inovação da oferta de produtos e serviços em bibliotecas universitárias por meio de uma análise nas publicações científicas indexadas na Brapci, BDTD e *La Referencia*, identificando as principais abordagens e contribuições que envolvem o tema.

Método: Utilizou-se os procedimentos de pesquisa de caráter exploratório, por meio de um levantamento bibliográfico com abordagem qualitativa, sendo selecionados a partir dos descritores de busca "*Design Thinking*" AND "Bibliotecas Universitárias".

Resultado: A partir da análise dos documentos, destacaram-se os principais aspectos da implementação do *design thinking* nas bibliotecas universitárias, focando na melhoria dos produtos e serviços de informação e do espaço físico, na interação das BUs com os usuários, além dos processos de pesquisa utilizando técnicas e ferramentas por meio da abordagem.

Conclusões: O *design thinking* se destaca por sua empatia e criatividade ao trazer soluções para as bibliotecas, permitindo, por meio de recursos de baixo custo, inserir meios inovadores no ambiente acadêmico.

PALAVRAS-CHAVE: *Design Thinking*. Bibliotecas Universitárias. Produtos e Serviços de informação. Inovação. Abordagem.

ABSTRACT

Objective: The study sought to understand how Design Thinking contributes to innovation in the provision of products and services in university libraries through an analysis of scientific publications indexed in BRAPCI, BDTD, and *La Referencia*, identifying the main approaches and contributions related to the theme.

Method: Exploratory research procedures were employed through a bibliographic survey with a qualitative approach. Thirteen documents were selected for analysis from the databases using the search descriptors "Design Thinking" AND "University Libraries."

Results: Based on the analysis of the documents, the main aspects of Design Thinking implementation in university libraries were highlighted, focusing on the improvement of information products and services and physical spaces, the interaction between university libraries and users, as well as research processes using techniques and tools supported by this approach.

Conclusions: Design Thinking stands out for its emphasis on empathy and creativity in delivering solutions for libraries, enabling the introduction of innovative practices in the academic environment through low-cost resources.

KEYWORDS: Design Thinking. University Libraries. Information Products and Services. Innovation. Approach.

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca universitária encontra-se em constante mudança, acompanhando as demandas informacionais conforme os perfis de usuários avançam a cada geração. Nessa perspectiva, Nunes e Carvalho (2016) afirmam que essas unidades de informação precisaram adaptar seus espaços com o intuito de satisfazer as necessidades dos usuários e que ainda colaboram com a instituição na formação de profissionais conscientes de seu papel na sociedade.

Para as bibliotecas universitárias, que atuam no ensino, pesquisa e extensão por meio da oferta de produtos e serviços de informação, contribuindo na formação da comunidade acadêmica e externa, os produtos e serviços informacionais são essenciais para manter sua funcionalidade eficiente. Conforme Oliveira (2021), os produtos e serviços de informação estão presentes nas Unidades de Informação com o intuito de buscar esses espaços para atender as necessidades de informação dos seus usuários. No entanto, para que os produtos e serviços estejam alinhados às demandas informacionais dos usuários, é importante que a organização esteja em constante atualização e se adapte às práticas inovadoras, a fim de aprimorar os espaços para atender as necessidades da nova era digital.

Assim, o *Design Thinking* surge como uma abordagem inovadora focada no ser humano e que busca trazer soluções e melhorias por meio da percepção das pessoas, o que permite ser aplicada em diferentes situações e áreas, como nas bibliotecas, por exemplo, que apresenta como o usuário cria possibilidades e soluções que atendam às suas demandas informacionais.

Com isso, buscou-se compreender como o *Design Thinking* colabora na oferta de produtos e serviços em bibliotecas universitárias, a partir da análise das publicações científicas na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e *La Referencia*, com intuito de identificar as principais abordagens e contribuições da temática. A partir da análise dos documentos, o *Design Thinking* (DT) é aplicado em diferentes situações em bibliotecas universitárias,

focando na melhoria de seus serviços de informação, espaço físico, diálogo e escuta ativa com usuários etc. Destaca-se que o DT, partindo da proposta de empatia e criatividade, colabora com soluções para as bibliotecas, uma vez que permite inserir abordagens inovadoras no que tange à oferta de produtos e serviços de informação.

2 DESIGN THINKING COMO UMA ABORDAGEM DE INOVAÇÃO

O DT pode ser entendido como uma abordagem que auxilia em problemas com soluções criativas e focadas nas pessoas, podendo ser desenvolvido em diferentes áreas e cenários. A partir de um panorama histórico, nota-se que o conceito só passou a ser utilizado em meados da década de 1980. Já em 2009, Tim Brown traz à discussão o *design thinking* como uma metodologia, com foco no ser humano e soluções criativas voltadas à inovação (Valentim, 2018).

Também conhecido como “pensamento de design”, indica maneiras criativas de auxiliar nos processos de tomadas de decisão, diferencia-se das outras abordagens devido a sua centralização no ser humano antes de definir o problema, o que garante, por meio da empatia, soluções mais adequadas conforme as necessidades dos indivíduos (IDEO U, 2025).

O DT foi desenvolvido através de diferentes vertentes, conforme retratadas por cada disciplina e interesse de pesquisa (Lugmayr *et al.*, 2014). Canfield (2021, p. 225) complementa que “ele surgiu nos primeiros estudos sobre métodos de design, tendo passado por métodos de resolução de problemas e pela ciência do design.” Evidencia-se a contribuição do DT para diferentes áreas do conhecimento, que surgiu por meio de pesquisas acerca de métodos na área do design, avançando ao longo do tempo até se tornar uma abordagem voltada à solução de problemas e aos estudos do design.

Em nível de discussão, observa-se, por meio da literatura, que o termo *design thinking* apresenta nomenclaturas como abordagem, ferramenta e metodologia, as quais apresentam a mesma proposta nos processos de gerar soluções, de maneira criativa e empática, para problemas identificados pelo ser humano. Nesse viés, para que se tenha uma compreensão mais aprofundada do termo, ele será exposto sob diferentes perspectivas, conforme os autores abordam o DT.

De acordo com Stuber (2012, p. 39), DT “é um processo profundamente humano, que se baseia nas capacidades das pessoas de serem intuitivas, de reconhecerem padrões, de construir ideias que tenham significado emocional e funcional [...]”. A

abordagem é discutida como uma forma mais humana, na qual as experiências, emoções e percepções de cada pessoa são o ponto principal para que se tenham soluções que façam sentido para esses indivíduos.

Sob o ponto de vista de Apocalypse e Jorente (2022, p. 6), o DT “se manifesta como uma **metodologia** de natureza não linear, focada no humano, que explora possibilidades existentes em determinados contextos e que resultam em soluções inovadoras”. Nesse contexto, entende-se que a percepção do DT como uma metodologia que forma um conjunto de etapas flexíveis e processos focados em soluções inovadoras.

Em outra perspectiva, o DT é definido como uma **ferramenta** que promove diferentes maneiras de solucionar problemas de forma criativa e inovadora em produtos, serviços e processos (Paulo, 2019). Diante do exposto, este estudo adota o DT como uma abordagem a partir do foco no ser humano, apoiada na empatia e na possibilidade de integrá-lo a diferentes áreas do conhecimento e de adaptá-lo a diversos cenários.

Bonini e Endo (2010, p. 4) ressaltam que o DT “trabalha intensamente a criação de oportunidades, ou melhor, hipóteses, que são resultado de sessões de criatividade que criam e reciclam o conhecimento gerado pela prototipagem” o que confirma sua participação na inovação pelo seu destaque a partir de pressuposições e de novos significados do conhecimento. Para Brown (2009, p. 4), “não se trata de uma proposta apenas centrada no ser humano; ela é profundamente humana pela própria natureza”,

A abordagem se diferencia dos padrões adotados em procedimentos metodológicos racionais e lineares. O DT evidencia as habilidades que todo ser humano tem, como se colocar no lugar do próximo, ser criativo e intuitivo, e tem como missão observar opiniões expressas por indivíduos no dia a dia e transformá-las em resoluções inovadoras que amparam às necessidades do ser humano e o mantenham como eixo central. É composto por três importantes fases no processo inovador, intituladas: inspiração, idealização e implementação (Brown, 2009). Além das fases, há cinco pilares fundamentais no processo do DT: empatia, definição, ideação, prototipação e teste, conforme a Figura 1.

Figura 1 - Os cinco pilares do design thinking aplicados nas três fases do modelo de processos de Brown (2009)



Fonte: as autoras.

A Figura 1 apresenta um modelo composto pelas três fases que integram os cinco principais fundamentos no auxílio da aplicação do DT, em que as fases da abordagem buscam nortear a elaboração de uma solução, colocando o usuário como foco central (Macedo; Miguel; Casarotto Filho, 2015), sendo consideradas não lineares, o que permite sua utilização simultânea. Além de ser aplicado por meio das três fases principais, é possível realizar testes que podem ser repensados e reelaborados quando necessário, por meio do DT. Conforme aponta Boschi (2012, p. 67):

A abordagem do Design Thinking é estruturada em um processo que se baseia em um modelo contínuo, exploratório, não linear e iterativo, no qual a busca pelas soluções dos problemas adotam a sequência de primeira entre divergir, gerar o maior número possível de ideias a fim de ampliar o entendimento, para depois convergir, refinando o pensamento.

Nota-se que o DT se apoia em um processo flexível que pode ser ajustado de forma rápida, uma vez que favorece soluções mais efetivas, motivando a criatividade e o aprimoramento contínuo de novas ideias. A abordagem garante que as soluções estejam sempre dentro das expectativas dos usuários e com a possibilidade de serem adaptadas, se necessário. Além de desenvolver alternativas criativas e inovadoras para resolver os problemas apontados pela comunidade, também se apresenta como uma abordagem de natureza interdisciplinar, o que garante soluções mais detalhadas e permite que ela seja utilizada e aplicada por profissionais de qualquer área do conhecimento.

Boschi (2012, p. 51) afirma que “um dos principais aspectos que diferenciam o *Design Thinking* de outras abordagens para gerar inovação é a capacidade de descobrir o que as pessoas desejam e satisfazer estas necessidades”. Nesse contexto, o DT busca ouvir opiniões de indivíduos a respeito do ambiente que frequentam, com objetivo de compreender e identificar possíveis problemas que possam ser melhorados para contribuir com a satisfação de seus clientes/usuários.

Santos e Alves (2016, p. 9) apontam que, nos negócios, o uso do *Design Thinking* “está crescendo porque a abordagem ajuda as organizações serem mais inovadoras, a diferenciar de outras marcas e trazer seus produtos e/ou serviços mais rápidos ao mercado”. Assim, entende-se que ele está intimamente relacionado aos produtos e serviços da informação, promovendo às unidades de informação uma gestão estratégica e focada no usuário. Além disso, a abordagem contribui para esses espaços tornarem-se mais dinâmicos, eficientes e inovadores, alinhados aos problemas organizacionais e às necessidades do seu público-alvo.

2.1 PRODUTOS E SERVIÇOS NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A oferta de serviços e produtos é fundamental no cotidiano organizacional das unidades de informação, com a finalidade de disseminar o conhecimento e o acesso às informações para os usuários. Santos (2022, p. 3) ressalta que “serviços e produtos informacionais representam a essência de uma biblioteca, pois é através deles que as pessoas efetivamente têm contato com essa instituição”. Sendo esses relevantes para a representação do papel da biblioteca, uma vez que se tornam os principais meios pelos quais as organizações obtêm visibilidade e reconhecimento.

De acordo com Assis (2006, p. 98), “o objetivo final dos produtos e serviços é levar aos usuários informações úteis para o desempenho de suas funções, na tomada de decisões e na ampliação do conhecimento”, satisfazendo as necessidades dos usuários. Os produtos se diferenciam dos serviços pela sua estrutura, que se manifesta a partir das ações dos serviços informacionais e sua tangibilidade caracterizada em como a informação é exposta.

Conforme destaca Lima (1994), um produto pode ser considerado tangível, intangível ou ambos, desde que atenda às demandas do usuário. Assim, Le Coadic (1996, p. 39) aponta: “utilizar um produto de informação é empregar tal objeto para obter,

igualmente, um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação, que esse objeto subsista (fala-se então de utilização), modifique-se (uso) ou desapareça (consumo)”.

Entende-se que o serviço de informação é intangível, ou seja, algo que não é perceptível aos sentidos físicos. Souza, Costa e Paes (2014, p. 4) afirmam que os serviços de informação se referem ao conjunto de serviços cedidos às unidades de informação, incluindo pesquisa, empréstimo, levantamento bibliográfico, disseminação seletiva da informação entre outros.

Observa-se, ainda, que o serviço de informação pode atuar de duas maneiras: de forma passiva e ativa, em que a passiva torna o acesso à informação disponível somente quando o usuário a solicita, e a ativa antecipa informações que sejam do interesse do usuário e as encaminha, como destaca Rozados (2006, p. 54):

Num papel relativamente passivo, a função de um serviço de informação é assegurar que qualquer informação requerida por um membro da comunidade de usuários esteja à sua disposição, dentro do possível, no momento em que for solicitada. Em seu papel mais ativo, a função de um serviço de informação é alertar a comunidade de usuários sobre os documentos ou dados que possam ser de seu interesse.

Dessa forma, é notável a relação entre os serviços e produtos informacionais, os quais baseiam seu desempenho nas necessidades, desejos e demandas informacionais dos usuários (Santos, 2022).

Santos (2022, p.16) destaca que “os serviços e produtos informacionais devem acompanhar as mudanças socioculturais e tecnológicas da sociedade e, portanto, carecem de atualização regular”. Devido a isso, é essencial que a oferta de produtos e serviços seja ajustada continuamente para que atenda às necessidades do seu público-alvo, o que se evidencia na perspectiva de Pinheiro (2005, p. 35), ao afirmar que “o imperativo tecnológico força o desenvolvimento e aplicação sempre crescente de produtos de informação e serviços ou de seu refinamento, e de variedades de redes de informação”. O desenvolvimento das tecnologias é indispensável para a melhoria e evolução dos serviços e produtos, assim como a diversidade de redes informacionais. Esse progresso contínuo também permite que a informação tenha um papel estratégico e essencial, apoiado à uma gestão eficaz com objetivo de promover a colaboração e o avanço em diferentes níveis.

Os livros físicos, e-books, catálogos online e tutoriais de uso são exemplos de produtos informacionais que podem ser considerados tanto tangíveis quanto intangíveis, devido à evolução tecnológica e a presença de materiais que agora podem ser consultados de forma impressa e digital. Por outro lado, os serviços são caracterizados como

intangíveis, pois não podem ser tocados ou sentidos, como empréstimo domiciliar, serviço de referência, treinamentos e atendimento ao usuário por e-mail ou por redes sociais institucionais.

As bibliotecas precisam conhecer o perfil e as necessidades dos seus usuários, o que garante a aplicação de práticas estratégicas e favorece a oferta de produtos e serviços mais adequados quanto às necessidades informacionais desses usuários. Por isso, é necessária a integração dos usuários no processo avaliativo dos produtos e serviços, permitindo uma oferta mais adequada a essas necessidades.

As Bibliotecas Universitárias (BUs) transcenderam os espaços tradicionais, tornando-se centros dedicados à promoção de ações culturais, educacionais e à disseminação do conhecimento e da informação. Esse avanço impacta diretamente a atualização e a melhoria dos serviços e produtos prestados pelas unidades de informação, que antes eram voltados apenas à guarda e à organização dos livros e foram se modernizando ao que se tem atualmente, como: catálogos online, empréstimo domiciliar, atendimento online, entre outros recursos inovadores utilizados pelas bibliotecas universitárias.

Ao desempenharem seu papel no contexto acadêmico, é fundamental que as BUs tenham gestão e planejamento eficientes, além da oferta de serviços e produtos capazes de atender às necessidades informacionais, para que, assim, essas unidades de informação garantam um bom funcionamento e a satisfação de seus usuários.

Reforça-se a premissa que o DT “possibilita que se coloque o usuário no centro do processo de desenvolvimento de serviços e recursos” (Araújo; Silva, 2024, p. 12). Nesse contexto, sua adoção pelas bibliotecas universitárias, além de aprimorar os serviços e produtos informacionais, permite um foco centralizado nas demandas dos usuários. A abordagem garante que as bibliotecas se adaptem conforme as necessidades da comunidade acadêmica, estando em sintonia com os perfis atuais de usuários e comportamentos informacionais.

Uma vez que a informação se encontra disponível em diferentes formatos e suportes, as unidades de informação precisam diversificar a oferta de produtos e serviços para atender as necessidades de acordo com o perfil de sua comunidade. Para que sejam remodeladas essas perspectivas, se faz necessária a integração das organizações com novas abordagens e soluções criativas, tornando a biblioteca um ambiente mais atrativo e dinâmico para todos.

3 METODOLOGIA

O estudo se constitui em pesquisa exploratória que utilizou o método de revisão sistematizada que, conforme definido por Sousa *et al.* (2018, p. 51), permite “pesquisar apenas uma ou mais base de dados e, em seguida, codificar e analisar todos os resultados de modo sistemático”.

Durante o segundo semestre de 2025, foram realizadas buscas nas bases de dados *La Referencia*, Brapci e BDTD, utilizando os descritores “*Design Thinking*” AND “Bibliotecas Universitárias”. A escolha das bases deu-se a partir da proposta da pesquisa, com publicações voltadas à área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

A Brapci é uma base especializada nessas áreas e com grande participação na produção científica no país. A *La Referencia*, embora não tenha como foco exclusivo as áreas definidas no estudo, contém documentos que se fazem relevantes ao incluir diversos países da América Latina e que possibilita maiores percepções nos contextos regionais. Já a BDTD escolheu-se devido à demanda em analisar teses e dissertações, o que permite uma exploração mais aprofundada da pesquisa, assim tem-se bases de reconhecimento entre pesquisadores.

Os critérios de inclusão contemplaram documentos de acesso aberto publicados em português e espanhol, sem delimitação temporal. Na base *La Referencia*, aplicaram-se filtros para restringir os resultados a produções brasileiras nos idiomas definidos. Os critérios de exclusão abrangeram estudos não relacionados à área da pesquisa, documentos com acesso restrito e publicações em idiomas distintos dos estabelecidos.

Na base *La Referencia*, foram recuperados 46 documentos, dos quais cinco foram selecionados. Na Brapci, recuperaram-se 11 textos, dos quais cinco foram selecionados. Já na BDTD, a busca resultou em 30 documentos recuperados, sendo três deles selecionados. Ao todo, a pesquisa contou com 87 documentos recuperados e 13 documentos analisados.

A análise dos documentos selecionados consistiu na leitura do texto completo, que buscando compreender a proposta do trabalho, a qual foi discutida a fim de entender o impacto do DT nas unidades de informação e os principais avanços de sua implementação nos processos de oferta de serviços e produtos, a fim de alcançar os objetivos do presente estudo. Após a busca e recuperação dos documentos sobre a temática, os textos foram agrupados por base (BDTD, Brapci e *La Referencia*) e suas discussões seguem essa organização na próxima seção.

4 DISCUSSÃO DOS DADOS

Na BDTD, foram selecionadas três dissertações que discutem o DT como uma abordagem inovadora para a melhoria de produtos e serviços informacionais em bibliotecas universitárias.

Andrade (2017) analisa, a partir do *design thinking*, a oferta de serviços disponibilizados pelo sistema de bibliotecas do Centro Federal de Educação e Tecnologia do Rio de Janeiro (CEFET/RJ), com o propósito de entender as necessidades e anseios de sua comunidade. A partir da implantação da abordagem, foi possível entender a percepção dos usuários em relação a uma biblioteca ideal e como ela é desempenhada. Os usuários e bibliotecários apontaram suas frustrações, motivações, anseios e necessidade, como exemplos: falta de otimização de cadastro de usuário, falha na rede, problemas de infraestrutura etc. Na fase de prototipagem, foi identificada a necessidade de melhorar a reserva de livros, com a proposta de criação de um sistema de alerta para informar a comunidade sobre a disponibilidade dos livros de seu interesse, além da ideia de desenvolvimento de um aplicativo que identificasse o número de livros mais emprestados e seus exemplares, possibilitando ao usuário receber notificações da disponibilidade das obras. Destacou-se a necessidade de aproximação da biblioteca e usuários para entender suas demandas e melhorar os serviços oferecidos.

Para Leal (2020), o DT é entendido como uma metodologia e tem como propósito a elaboração de um Serviço de Referência Virtual (SRV) para a biblioteca universitária da Universidade Federal de Sergipe (UFS). Os gestores do Sistema de Bibliotecas da instituição foram entrevistados, sendo possível identificar os serviços oferecidos nas bibliotecas e aqueles que podem ser implantados, tendo como destaque o SRV. Para a implementação da modalidade do SRV, destaca-se a otimização do software Pergamum, o WhatsApp *Business* e a FAQ. Na fase de prototipagem, foi criada uma aba no software de automação com a opção de serviço de referência e informações sobre o SRV, e uma aba “Pergunte para um bibliotecário”. Nesse sentido, foi elaborado um plano de ação contendo as etapas necessárias para a criação do serviço.

Nogueira (2020) considera o DT como uma abordagem inovadora que permite criar soluções de acordo com a realidade de cada organização, seja técnica ou financeira. A partir das discussões feitas pelo grupo focal, foi observada a falta de um local de descanso para os usuários da biblioteca, ou seja, um espaço para se desconectar dos estudos e

socializar com outras pessoas. Também foram citadas questões relacionadas ao horário de funcionamento, localização e a falta de projetos culturais e de conhecimento dos usuários quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca, ressaltando a necessidade de aprimorar o marketing e aderir uma linguagem mais acessível aos usuários. Na fase de inspiração, foi elaborado um mapa da empatia com cada um dos respondentes sobre seus medos, necessidades e sentimentos que tinham no presente. Na fase de ideação, os autores apresentam técnicas como o *brainstorming*, utilizado para gerar tempestade de ideias que são exploradas e concretizadas ao longo do processo, e o *storytelling*, realizado por meio de narrativas que auxiliam na compreensão das necessidades dos usuários. Assim, chegou-se à fase de implementação, sendo realizada uma planta baixa com mobiliário sugerido pelo grupo, a qual posteriormente passou por um feedback para contribuir com seu aperfeiçoamento.

Na base *La Referencia*, selecionou-se cinco artigos que compõem a análise. Os textos apresentam discussões acerca da abordagem do DT no que tange as suas contribuições para bibliotecas universitárias, trazendo inovação em seus produtos e serviços.

Para Juliani, Cavaglieri e Machado (2015), o foco proposto é o uso do DT para implementação de serviços inovadores na biblioteca universitária. Participaram da pesquisa a comunidade externa, docentes, discentes e bibliotecários da instituição. O estudo apresenta os desafios enfrentados pelos usuários quanto ao uso do acervo, do catálogo e da estrutura, destacando os serviços para pessoas com deficiência visual, além de sugestões de melhoria em relação a informações/produtos e serviços/espços. Contudo, os bibliotecários avaliaram o uso do DT para a implementação dos desafios apontados, nos quais foram identificadas quatro ideias principais voltadas ao atendimento das demandas dos usuários: sinalização adequada, serviço de informação ao turista, grupos de interesse e papa livros¹. Além disso, destacou-se a necessidade de ampliar as discussões sobre a inclusão, com ênfase no atendimento aos usuários com deficiência nas unidades de informação. A partir da prototipação, o projeto anteviu o emprego de equipamentos com softwares e computadores adaptados e diferentes recursos para a acessibilidade e programas culturais.

Zaninelli, Nogueira e Horimi (2019) identificaram as demandas dos nativos digitais em relação aos serviços informacionais na biblioteca universitária da Universidade Estadual

¹ Serviço de malote localizado em pontos estratégicos dentro da biblioteca.

de Londrina (UEL). Na pesquisa, foram discutidos temas no que tange à infraestrutura e ao espaço físico da biblioteca, tendo como principais observações: sinalização das estantes e livros, isolamento acústico, internet e investimentos em recursos como tomadas, computadores e móveis. Quanto aos serviços oferecidos, destacam-se a dificuldade dos usuários em localizar as obras nas estantes, serviço de xerox da biblioteca e o atendimento prestado pela equipe. Foi sugerida a realização de ações culturais e espaços multifuncionais, tais como: salas de estudo individual e descanso; eventos culturais, como teatro, exposições de filmes e exposições dos cursos; acervo digital; atendimento especializado para a graduação; e espaço para esclarecimento de dúvidas sobre os conteúdos dos cursos.

Colnago e Pizzani (2019) apresentam em seu estudo a descrição a respeito da revitalização do espaço físico da Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação da Universidade Estadual Paulista (Unesp), Campus de Botucatu/Rubião Jr. O primeiro passo consistiu em uma visita à biblioteca, para compreender a situação do espaço, e conversas com os estudantes, para identificar suas necessidades e percepções em relação a esse ambiente. A partir disso, pensou-se na reorganização, diminuindo áreas destinadas ao acervo físico e abrindo espaço para atividades de aprendizagem e cultura. Na fase de prototipagem, foi necessário avaliar o acervo, definir a alocação das coleções e estabelecer ações preliminares para viabilizar a mudança, no qual os periódicos menos consultados foram transferidos para salas desativadas. Por meio da revitalização, foram disponibilizadas mesas e cadeiras para os usuários e uma sala fechada de estudo equipada com quadro branco e uma nova sinalização do espaço. Também foram instalados tatames com almofadas, redes e pufes, adquiridos por meio de parcerias com empresas e doações de estudantes e funcionários da biblioteca e do campus.

Silveira (2020) concentra seu estudo sobre o DT com o intuito de investigar de que forma o uso dessa abordagem no ensino superior contribui na sua aplicação em bibliotecas universitárias. Para a coleta de dados, utilizou o método *Systematic Search Flow* (SSF), destinado a revisões de literatura realizadas de maneira mais complexa. As pesquisas foram implementadas por meio de diferentes técnicas e ferramentas, como entrevistas, *brainstorming*, mapas, diagramas, questionários e pesquisa *desk*. Os elementos que caracterizaram o uso do DT no ensino superior foram: a identificação do local onde a abordagem foi aplicada, a descrição dos participantes e das áreas do conhecimento deles, bem como a proposta da aplicação.

Andrade e Silva (2024) destacam que o DT colabora para a compreensão de demandas e desejos apontados pelos usuários, sendo uma ferramenta de inovação para os serviços ofertados por uma biblioteca universitária. A partir da participação de bibliotecários-chefe de bibliotecas universitárias, foram apontadas as dificuldades em seus ambientes de trabalho, incluindo a ausência de integração entre as bibliotecas e os demais departamentos que auxiliam no seu funcionamento, bem como sua desconexão com as atividades de pesquisa, o que limita os estudantes a consultarem apenas aos materiais das listas de leitura essenciais dos cursos ou aos tópicos discutidos em aula. Além disso, há a preocupação de que a biblioteca seja vista apenas como guardião de livros, com foco no gerenciamento de empréstimos para uso domiciliar, o que dificulta o desenvolvimento do senso crítico dos alunos por meio da pesquisa acadêmica. Nota-se a importância da abordagem do DT para a formação de equipes engajadas, capacitadas a terem ideias e opiniões construídas por meio de um senso crítico, contribuindo para experiências favoráveis para a comunidade acadêmica.

Na base de dados Brapci, selecionaram-se cinco documentos para análise, sendo artigos e trabalhos apresentados em eventos. A seleção dos documentos permite destacar evoluções e diferentes formas de implementação do DT acerca do tema, facilitando a compreensão das recentes contribuições na área.

Juliani *et al.* (2016) exploram o DT como uma abordagem para aprimorar serviços e produtos informacionais na Biblioteca Central da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), utilizando técnicas e processos em que a inovação atua como instrumento central do estudo. Foi criado um grupo focal com pessoas da comunidade interna e externa, para entender as demandas dos usuários quanto aos produtos e serviços oferecidos. Foi apontada a necessidade de melhoria da sinalização interna para localizarem livros no acervo, sendo proposta uma adaptação devido à eficiência na organização das obras. Foram sugeridas ações de melhoria para a sinalização, como a criação de rotas do conhecimento com sinalização de piso colorida; adoção de identidade visual para os assuntos do acervo com cores, ícones e CDD; inclusão das capas dos livros no catálogo virtual para facilitar a identificação; e disponibilização de mapas do layout da biblioteca, para orientar os usuários no espaço.

Zaninelli (2017) discute o DT como uma abordagem que permite desenvolver e inovar novos serviços de informação. A Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde (CCS), localizada em Londrina/PR, foi adotada como local de implementação da abordagem. O estudo buscou entender os processos e abordagens de inovação que as

bibliotecas utilizam para desenvolver novos serviços e compreender as necessidades dos usuários em relação ao espaço físico da biblioteca, como melhorias relacionadas aos ruídos, como o barulho de outros usuários, e ao espaço dedicado à fotocópia. Por meio do DT, notou-se a necessidade de criar um espaço para os alunos descansarem e poderem fazer suas atividades do curso, lazer e/ou de entretenimento, sem interromper os que buscavam um espaço mais silencioso para estudar na biblioteca. Foi organizado um espaço perto do acervo e longe do salão de estudos da biblioteca, e, por meio de protótipos, pensando em um espaço mais acolhedor, foram utilizados pufes, assentos e plantas.

Leal e Nunes (2019) discutem o DT como uma metodologia que permite relacionar as demandas dos usuários aos recursos disponíveis pela organização. Trata-se de uma revisão de literatura com o intuito de apresentar contribuições preliminares do DT para o serviço de referência em bibliotecas universitárias. A abordagem tem como eixo central a possibilidade de realizar diversas tentativas a fim de resolver da melhor forma os problemas enfrentados pela biblioteca, além de tornar seus usuários os protagonistas para expor seus sentimentos e ideias a respeito do espaço.

Roque e Vieira (2019) discutem, a partir do desenvolvimento de soluções, a sinalização da Biblioteca Central da Universidade Federal do Cariri (UFCA), em que foi criado um grupo focal responsável pelas etapas de inspiração e ideação, sendo formado por servidores e estudantes. As principais ferramentas utilizadas para implementação das etapas do DT foram o diário pessoal, registro fotográfico, mapa de jornada, mapeamento dois por dois e mapa de relacionamento. Na fase de inspiração, o estudo aderiu a quatro passos, com a finalidade de entender seus usuários e os possíveis problemas enfrentados na sinalização, as entrevistas que buscaram conhecer o perfil dos usuários e as percepções da sinalização da biblioteca, considerando espaço, tempo e recursos disponíveis, além dos caminhos que as pessoas realizam na biblioteca. Na fase de ideação, apresentaram-se as impressões de cada integrante do grupo sobre a sinalização, destacando as oportunidades identificadas durante a visita à biblioteca. Em seguida, foram aplicados *frameworks* utilizando ferramentas como dois por dois e o mapa de relacionamento, além da realização de um *brainstorming* para a geração de ideias. Na fase de iteração, desenvolveram-se protótipos com base na ideia mais votada durante a ideação. Observaram as falhas encontradas durante os testes, sendo possível aprimorar para torná-las mais eficientes e eficazes na implementação do projeto.

Holanda, Barbalho e Nascimento (2024) expõem uma metodologia por meio do DT, com o objetivo de mapear a jornada do usuário nos serviços prestados por bibliotecas

universitárias, servindo de ferramenta para o planejamento desses espaços. Foram realizadas buscas em publicações científicas com o propósito de fundamentar os conceitos teóricos sobre o DT. Em seguida, foram analisadas as jornadas de cada persona (usuário) nas duas bibliotecas escolhidas. Foram definidos os perfis de usuários com base no uso dos serviços oferecidos em cada biblioteca no último ano. Sendo assim, os gestores elaboraram um formulário para cada serviço que será analisado: atendimento por chat e mídias sociais da biblioteca, auto depósito de documentos, emissão de nada consta e empréstimo de livros. Após a aplicação do instrumento de pesquisa, foram apontados os pontos fortes e fracos de cada serviço.

Ao analisar o conjunto de trabalhos, observa-se que dois dos 13 estudos, sendo estes Leal e Nunes (2019) e Silveira (2020), consistem em revisões bibliográficas, enquanto os demais correspondem a estudos práticos e aplicados, sobretudo em bibliotecas universitárias.

Em relação à concepção sobre DT, Andrade e Silva (2024) o consideram uma ferramenta, enquanto Leal e Nunes (2019), Leal (2020) e Holanda, Barbalho e Nascimento (2024) o discutem como uma metodologia.

Quanto às técnicas e ferramentas utilizadas, destacam-se as entrevistas, *brainstorming*, mapas, diagramas, questionários e pesquisa *desk* em Silveira (2020); diário pessoal, registro fotográfico, mapa de jornada, mapeamento dois por dois, mapa de relacionamento, *frameworks* e *brainstorming* em Roque e Vieira (2019); e *storytelling* e *brainstorming* em Nogueira (2020).

Em relação às dificuldades encontradas durante a aplicação do DT, nem todos os estudos relataram limitações. Contudo, Andrade (2017), Colnago e Pizzani (2019), Leal (2020), Andrade e Silva (2024) e Holanda, Barbalho e Nascimento (2024) destacaram desafios relacionados à infraestrutura institucional, limitações tecnológicas, necessidade de reorganização de espaços e recursos, além da integração entre diferentes setores organizacionais.

O conjunto desses documentos permite inferir que o DT atua como uma abordagem inovadora e estratégica nas bibliotecas universitárias, permitindo a geração de ideias e a busca de soluções criativas em organizações, aprimorando o processo de inovação e melhoria contínua nessas unidades informacionais. A análise enfatiza aspectos relacionados à melhoria dos serviços de informação nas unidades de informação, o cuidado com o espaço físico, a conversa com o usuário e a necessidade de ter o seu lugar de escuta, além dos processos de pesquisa por meio de ferramentas utilizadas na abordagem.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa cumpriu seu objetivo ao compreender como o *Design Thinking* (DT) colabora para a inovação na oferta de produtos e serviços em Bibliotecas Universitárias (BUs). A partir da análise das publicações recuperadas nas bases *La Referencia*, Brapci e BDTD, constatou-se que o DT se consolida não apenas como um conjunto de ferramentas, mas como uma abordagem estratégica indispensável, fundamentada na empatia e focada na experiência dos seus usuários.

Ao traçar o panorama dos 13 trabalhos analisados, conclui-se que o *Design Thinking* tem se expandido por diferentes regiões do Brasil. As pesquisas documentadas no Sul (Santa Catarina e Paraná), Sudeste (Rio de Janeiro e São Paulo) e Nordeste (Sergipe e Cariri) revelam que, independentemente da localização ou infraestrutura, as instituições federais e estaduais estão unidas pelo objetivo comum de inovar seus produtos e serviços informacionais.

Os resultados demonstram que as BUs vêm utilizando o DT de forma prática e aplicada para remodelar seus ambientes e ofertas. Entre as principais contribuições da abordagem destacam-se: a reestruturação de espaços físicos para torná-los mais acolhedores e dinâmicos, a criação e melhoria de serviços informacionais (como Serviços de Referência Virtual e sistemas de alerta), o aprimoramento da sinalização e a adoção de uma comunicação mais próxima com a comunidade acadêmica. De modo geral, o DT permite que a biblioteca gere soluções criativas e de baixo custo, integrando o usuário diretamente na tomada de decisões.

Apesar dos notáveis benefícios, a literatura analisada também evidencia que a implementação do *Design Thinking* enfrenta desafios reais nas instituições. Barreiras ligadas à limitação de infraestrutura tecnológica e física, resistência institucional e a falta de integração entre diferentes departamentos da universidade ainda são obstáculos que demandam atenção dos gestores e equipes bibliotecárias na condução de inovações.

Por fim, conclui-se que o *Design Thinking* fomenta uma mudança de paradigma na gestão das unidades de informação. Ao adotar metodologias empáticas e colaborativas (como mapas de jornada, *brainstorming* e prototipação), o profissional bibliotecário transcende o papel tradicional de guardião do acervo, assumindo uma postura ativa na escuta das demandas acadêmicas. Recomenda-se, para estudos futuros, a investigação empírica de como essas soluções criadas em conjunto com os usuários dos serviços

impactam a longo prazo o desenvolvimento do senso crítico e a fidelização dos usuários nas bibliotecas universitárias.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, V. C. G. **A abordagem do *design thinking* e o reprojetado de serviços bibliotecários**: explorações no caso CEFET/RJ. 2017. 106 f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Escola de Engenharia, Universidade Federal Fluminense, 2017. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/4304>. Acesso em: 14 jul. 2025.
- ANDRADE, V. C. G.; SILVA, G. V. A utilização do *Design Thinking* como ferramenta de interpretação do perfil dos bibliotecários em uma biblioteca universitária. **Transinformação**, Campinas, v. 36, e247108, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1590/2318-0889202436e247108>. Disponível em: <https://periodicos.puccampinas.edu.br/transinfo/article/view/7108>. Acesso em: 11 abr. 2025.
- APOCALYPSE, S. M.; JORENTE, M. J. V. O Método *Design Thinking* e a pesquisa em Ciência da Informação. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 27, p. 1-21, 2022. DOI: [10.5007/1518-2924.2022.e87281](https://doi.org/10.5007/1518-2924.2022.e87281). Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/87281>. Acesso em: 22 abr. 2025.
- ARAUJO, E. M. de; SILVA, E. G. *Design Thinking* para serviços e produtos da Biblioteca da EESC/USP durante a pandemia de COVID-19. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 20, p. 1–15, 2024. DOI: <https://doi.org/10.58876/rbbd.2024.2012050>. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/2050>. Acesso em: 13 jun. 2025.
- ASSIS, W. M. de. **Metodologia para construção de produtos de informação nas organizações**. 2006. 251 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/items/b74ada81-d217-4563-9789-1d1e9c2ba6ef>. Acesso em: 17 maio 2025.
- BONINI, L. A.; ENDO, G. de B. *Design thinking*: uma nova abordagem para inovação. **Biblioteca Terra Fórum Consultores**, [s. l.], p. 1-7, 2010. Disponível em: https://codecamp.com.br/artigos_cientificos/artigo_designthinking.pdf. Acesso em: 25 abr. 2025.
- BOSCHI, M. T. **O *design thinking* como abordagem para gerar inovação**: uma reflexão. 2012. 101 f. Dissertação (Mestrado em Design) - Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2012. Disponível em: https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/ANHE_490938a3e56d2c0ac3584cc756934a30. Acesso em: 28 maio 2025.
- BROWN, T. ***Design Thinking***: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CANFIELD, D. de S. A história do *Design Thinking*. **DAT: Journal Design, Art and Technology**, [s. l.], v. 6, n. 4, p. 223–235, 2021. DOI: [10.29147/datjournal.v6i4.502](https://doi.org/10.29147/datjournal.v6i4.502). Disponível em: <https://datjournal.anhembi.br/dat/article/view/502>. Acesso em: 14 jun. 2025.

COLNAGO, S. S. C.; PIZZANI, L. A revitalização do espaço físico da Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação da Universidade Estadual Paulista (UNESP) – Campus Botucatu/Rubião Jr. utilizando a abordagem do *Design Thinking*. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 3, p. 124–142, set./dez. 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1224>. Acesso em: 18 set. 2025.

HOLANDA, R. J. A. de; BARBALHO, C. R. S.; NASCIMENTO, M. R. Mapeamento de jornada em bibliotecas universitárias: uma abordagem metodológica a partir do *Design Thinking*. **Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información**, México, v. 38, n. 101, p. 125-144, out./dez. 2024. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2024.101.58917>. Disponível em: <https://rev-ib.unam.mx/index.php/ib/article/view/58917>. Acesso em: 18 set. 2025.

IDEO U. What is Design Thinking & why is it beneficial? **IDEO U**, 27 mar. 2025. Disponível em: <https://www.ideo.com/blogs/inspiration/what-is-design-thinking>. Acesso em: 9 set. 2025.

JULIANI, J. P.; CAVAGLIERI, M.; MACHADO, R. B. *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**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 66–83, 2015. DOI: [10.11606/issn.2178-2075.v6i2p66-83](https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v6i2p66-83). Disponível em: <https://revistas.usp.br/incid/article/view/100887>. Acesso em: 18 set. 2025.

JULIANI, J. P. *et al.* Design Thinking como estratégia de inovação em bibliotecas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 3, p. 101-123, set./dez. 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/359702>. Acesso em: 18 set. 2025.

LE COADIC, Y. **A Ciência da Informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LEAL, L. V. do N. **Mediação da informação e serviço de referência virtual na Biblioteca Central da Universidade Federal de Sergipe**: construção de protótipo e manual a partir do *design thinking*. 2020. 152 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2020. Disponível em: <https://ri.ufs.br/jspui/handle/riufs/14070>. Acesso em: 14 jul. 2025.

LEAL, L. V. do N.; NUNES, M. S. C. *Design thinking* a serviço da informação: a mediação da informação no serviço de referência em bibliotecas universitárias. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019, Florianópolis. **Anais [...]** Florianópolis: UFSC, 2019. Disponível em: <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/1371>. Acesso em: 18 set. 2025.

LIMA, R. C. M. de. Marketing de produtos de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 3, p. 373–376, set./dez. 1994. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/536>. Acesso em: 13 maio 2025.

LUGMAYR, A. *et al.* Applying “Design Thinking” in the context of media management education. **Multimedia Tools and Applications**, [New York], v. 71, p. 119-157, 2014. DOI: 10.1007/s11042-013-1361-8. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11042-013-1361-8>. Acesso em: 1 jul. 2025.

MACEDO, M. A.; MIGUEL, P. A. C.; CASAROTTO FILHO, N. A caracterização do *design thinking* como um modelo de inovação. **RAI: Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 12, n. 3, p. 157-182, jul./set. 2015. DOI: 10.11606/rai.v12i3.101357. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809203916300961>. Acesso em: 1 maio 2025.

NOGUEIRA, C. A. **Inovação pelo Design Thinking no contexto de unidades de informação**: o caso da Biblioteca Central da UFGD. 2020. 123 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Educação, Comunicação e Artes, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufgd.edu.br/jspui/handle/prefix/2981>. Acesso em: 14 jul. 2025.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173–193, jan./mar. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23050>. Acesso em: 1 jul. 2025.

OLIVEIRA, T. R. de. **Serviços e produtos informacionais**: um estudo de caso do SISTEBIB/UFAM durante a pandemia da COVID-19. 2021. 56 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) - Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2021. Disponível em: <https://riu.ufam.edu.br/handle/prefix/6046>. Acesso em: 1 jul. 2025.

PAULO, I. L. O uso do *Design Thinking* como ferramenta ao ensino do empreendedorismo. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (CONEDU), 6., 2019, Campina Grande. **Anais** [...]. Campina Grande: Realize Editora, 2019. Disponível em: <https://editorarealize.com.br/artigo/visualizar/61767>. Acesso em: 28 abr. 2025.

PINHEIRO, L. V. R. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da Ciência da Informação. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 13-48, jan./jun. 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/51>. Acesso em: 30 maio. 2025

ROQUE, I. B.; VIEIRA, D. V. *Design thinking* na elaboração de uma proposta de sinalização da biblioteca universitária da UFCA: relato de pesquisa. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 8, n. 2, p. 20-41, jul./dez. 2019. DOI: 10.5433/2317-4390.2019v8n2p20. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/125605>. Acesso em: 18 set. 2025.

ROZADOS, H. B. F. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 49-62, jan./jun. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/441/1493>. Acesso em: 13 maio 2025.

SANTOS, H. R. M.; ALVES, C. F. Explorando a ambidestria organizacional e design thinking na análise de processos de negócio. **iSys: Revista Brasileira de Sistemas de Informação**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 4, p. 101–138, 2016. Disponível em: <https://seer.unirio.br/isys/article/view/5961>. Acesso em: 12 jun. 2025.

SANTOS, I. L. dos. Elaboração de produtos e serviços de informação: conceitos e etapas chave. **ConCI: Convergências em Ciência da Informação**, Aracaju, v. 5, p. 1– 19, 2022. Dossiê: Produtos e serviços informacionais: reflexões e experiências sobre inovação, marketing e mídias sociais. DOI: [10.33467/conci.v5i.16835](https://doi.org/10.33467/conci.v5i.16835). Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/conci/article/view/16835>. Acesso em: 2 maio 2025.

SILVEIRA, C. Z. *Design thinking*: aplicação em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1–18, 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1390>. Acesso em: 18 set. 2025.

SOUSA, L. M. M. *et al.* Revisões da literatura científica: tipos, métodos e aplicações em enfermagem. **Revista Portuguesa de Enfermagem de Reabilitação**, Porto, v. 1, n. 1, p. 45–54, 2018. DOI: [10.33194/rper.2018.v1.n1.07.4391](https://doi.org/10.33194/rper.2018.v1.n1.07.4391). Disponível em: <https://rper.aper.pt/index.php/rper/article/view/20>. Acesso em: 29 maio 2026.

SOUZA, M. N. A. de; COSTA, R. M.; PAES, D. M. B. Os serviços de informação na biblioteca de ciências da saúde da Universidade Federal do Ceará (UFC): reflexões sobre a avaliação da disponibilização e uso. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais [...]** Belo Horizonte: SNBU, 2014. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10241/1/2014_eve_mnadsousa.pdf. Acesso em: 13 maio 2025.

STUBER, E. C. **Inovação pelo design**: uma proposta para o processo de inovação através de workshops utilizando o *design thinking* e o design estratégico. 2012. 203 f. Dissertação (Mestrado em Design) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Porto Alegre, 2012. Disponível em: <https://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/3514>. Acesso em: 8 dez. 2025.

VALENTIM, M. A. G. **As origens neoliberais do design thinking**: uma análise econômico-filosófica do discurso gestorial no design. 2018. 74 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Design Gráfico) - Escola de Design, Universidade do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018. ZANINELLI, T. B. Inovação em serviços de informação: a aplicação da abordagem do design thinking na biblioteca do hospital universitário de Londrina. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2017, Marília. **Anais [...]**. Marília: UNESP, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/104225>. Acesso em: 18 set. 2025.

ZANINELLI, T.; NOGUEIRA, C. A.; HORIMI, D. Inovação em Serviços de Informação no contexto da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL): uma análise do ponto de vista dos nativos digitais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 228–246, 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1197>. Acesso em: 18 set. 2025.

NOTAS

CONTRIBUIÇÃO DE AUTORIA

Concepção e elaboração do manuscrito: E. M. de Oliveira, M. H. Machado, R. B. Gonçalves

Coleta de dados: E. M. de Oliveira

Análise de dados: E. M. de Oliveira, M. H. Machado

Discussão dos resultados: E. M. de Oliveira, M. H. Machado

Revisão e aprovação: E. M. de Oliveira, M. H. Machado, R. B. Gonçalves

PREPRINTS

O manuscrito não é um *preprint*.

USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Não se aplica.

FINANCIAMENTO

Não se aplica

APROVAÇÃO DE COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

Não se aplica.

CONFLITO DE INTERESSES

As pessoas autoras declaram não haver interesses conflitantes.

DISPONIBILIDADE DE DADOS DE PESQUISA E OUTROS MATERIAIS

As autorias utilizaram apenas conjuntos de dados existentes (de terceiros).

<https://brapci.inf.br/home>

<https://www.lareferencia.info/pt/>

<https://bdtd.ibict.br>

ANUÊNCIA DE AVALIAÇÃO ABERTA

Deseja interagir diretamente com o avaliador caso este também concorde, durante o processo de avaliação do manuscrito?

LICENÇA DE USO

As autorias cedem à *Revista Encontros Bibli* os direitos exclusivos de primeira publicação, com o trabalho simultaneamente licenciado sob a Licença [Creative Commons Attribution](#) (CC BY) 4.0 International. Essa licença permite que terceiros remixem, adaptem e criem a partir do trabalho publicado, atribuindo o devido crédito de autoria e publicação inicial neste periódico. As autorias têm autorização para assumir contratos adicionais separadamente, para distribuição não exclusiva da versão do trabalho publicada neste periódico (ex.: publicar em repositório institucional, em *site* pessoal, publicar uma tradução, ou como capítulo de livro), com reconhecimento de autoria e publicação inicial neste periódico.

PUBLISHER

Universidade Federal de Santa Catarina. As ideias expressadas neste artigo são de responsabilidade das pessoas autoras, não representando, necessariamente, a opinião dos editores ou da universidade.

EDITORES

Edgar Bisset Alvarez, Genilson Geraldo, Camila de Azevedo Gibbon, Amabile Costa, Rafael Rodrigo do Carmo Batista, Alicia Dill Loose e Daniela Capri.

HISTÓRICO

Recebido em: 05-02-2026

Aprovado em: 24-06-2026

Publicado em: 14-08-2026

Copyright (c) Érika Molas de Oliveira, Maria Helena Machad e Renata Braz Gonçalves. Este trabalho está licenciado sob uma licença [Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](#). Autores mantêm os direitos autorais e concedem à revista o direito de primeira publicação, com o trabalho licenciado sob a [Licença Creative Commons Attribution \(CC BY 4.0\)](#), que permite o compartilhamento do trabalho com reconhecimento da autoria. Os artigos são de acesso aberto e uso gratuito.

