

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

Sulamita Selma Clemente Colnago

Especialista em Bibliotecas Públicas e Escolares pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Bibliotecária da Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação da UNESP.

E-mail: sucolnago@gmail.com

Luciana Pizzani

Doutora em Educação Especial pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR). Bibliotecária da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP).

E-mail: luciana.pizzani@unesp.br

Recebido em: 19/11/2018

Aceito em: 23/07/2019

RESUMO

Este artigo tem como objetivo relatar a experiência da readequação do espaço físico da Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação da Universidade Estadual Paulista (UNESP) – Campus de Botucatu/Rubião Jr. utilizando a abordagem do *Design Thinking*. A metodologia do trabalho desenvolvido passou por três processos: inspiração, ideação e iteração. Como resultados, a reestruturação do espaço físico proporcionou mudança na localização dos livros tornando-os mais acessíveis e próximos da área de empréstimo; acréscimo de mais de quarenta mesas de estudo; instalação de novas áreas de convivência com tatames, almofadas, redes e pufes; nova sala de aula com cadeiras universitárias e quadro branco. Com isso, houve aumento da frequência média diária da Biblioteca de setecentos para mil e duzentos usuários. Conclui-se que há ainda muita melhoria a ser feita nas instalações, acervos e serviços da Biblioteca, mas o processo de reestruturação do espaço físico da Biblioteca, ancorados no *Design Thinking*, foi o ponto de partida para uma renovação de conceitos, ideias e posturas. Foi uma mudança de olhar, de dentro para fora, de fora para dentro e de dentro para dentro de cada um dos participantes. Acredita-se que mudanças são possíveis e passíveis de acontecerem, ainda que com recursos escassos, tanto materiais como financeiros, desde que não falem paixão e atitude de todos os envolvidos.

Palavras-chave: *Design Thinking*; Biblioteca universitária; Serviços de informação.

REVITALIZATION OF THE SPACE IN THE LIBRARY AND DOCUMENTATION TECHNICAL DIVISION AT SÃO PAULO STATE UNIVERSITY (UNESP), BOTUCATU/RUBIÃO JR. CAMPUS, USING THE DESIGN THINKING APPROACH

ABSTRACT

The present article aims to report the experience of readjusting the space in the Library and Documentation

Technical Division at Universidade Estadual Paulista (UNESP), Botucatu/Rubião Jr. Campus, using the *Design Thinking* approach. The method of the work went through three processes: inspiration, ideation and iteration. These are the results: the space rearrangement provided a change to the location of the books making them more accessible and closer to the circulation desk; addition of more than 40 study desks; setting up of new gathering areas furnished with mats, cushions, hammocks and beanbags; a new classroom with student chairs and whiteboard. Due to this, the daily average number of Library users increased from 700 to 1200. We conclude that there is still a lot of improvement to be made to the Library facilities, collections and services, but the process of rearranging the Library space, based on *Design Thinking*, was the starting point to renew concepts, ideas and attitudes. It was a change in how the Library team see users, users see the Library, and how the team see the Library itself. We believe that a lot can be made, despite scarce resources, both material and financial, as long as there is not any lack of passion and attitude from all those involved.

Keywords: Design Thinking; Academic library; Information services.

1 INTRODUÇÃO

A Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação da Unesp – Campus de Botucatu/Rubião Jr. é uma das 33 bibliotecas que compõem a Rede de Bibliotecas da Unesp, coordenada tecnicamente pela Coordenadoria Geral de Bibliotecas (CGB). Administrativamente, a Biblioteca é vinculada ao Grupo Administrativo do Campus (GAC) formado pelos diretores das quatro Unidades de Ensino: Faculdade de Medicina, Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia, Instituto de Biociências e Faculdade de Ciências Agrônomicas, as quais oferecem 11 cursos de graduação, 28 cursos de pós-graduação *Stricto sensu* e 107 *lato sensu*.

O acervo da Biblioteca é composto por aproximadamente 40.000 itens de obras avulsas, 170.000 fascículos de periódicos, 7.000 teses e dissertações e 5.000 itens de outros tipos de material. É voltado especialmente para as áreas de Saúde, Biológicas e Agrárias para atender prioritariamente aos cursos de graduação e pós-graduação ofertados por essas unidades de ensino. Seu desenvolvimento segue os critérios estabelecidos na Política de Desenvolvimento de Coleções (COLNAGO, 2018), aprovada

pela Comissão de Biblioteca e referendada pelo GAC, desde a seleção do material até o desbaste da coleção.

A proposta do Plano de Gestão da atual Reitoria (2017-2021) e as diretrizes estabelecidas pela CGB afirmam que é preciso:

Revitalizar e reconceituar o espaço biblioteca de acordo com as tendências contemporâneas, transformando-o em centro de aprendizagem e de convivência, incluindo o suporte para o desenvolvimento de práticas inovadoras de ensino, pedagógicas e/ou tecnológicas (VALENTINI; NOBRE, 2016, p. 15).

Nesse contexto, emerge um novo modelo de biblioteca que pressupõe serviços centrados não somente no documento, mas essencialmente no estudante, que além de contar com as tradicionais ajuda e orientação do seu professor, deve dispor dos materiais didáticos, de espaços físicos para trabalhar individual e coletivamente, e de recursos técnicos que melhor permitam aceder à informação necessária (CARNEIRO; SARO, 2009).

Assim, surgiu a necessidade de modernização do *layout* da Biblioteca com a readequação do espaço físico destinado ao acervo para que todo o ambiente se tornasse mais flexível e multiuso para apoio das tarefas de ensino e aprendizagem de toda a comunidade acadêmica.

A metodologia adotada para a inovação desse espaço físico foi a do *Design Thinking* (DT), que é uma ferramenta que se vale de técnicas que os *designers* usam para resolver problemas já existentes, permitindo criar um ambiente diferente e mais atraente para o público-alvo e também para a comunidade que está interessada em conhecer e consumir serviços informacionais inovadores (RAMÍREZ; ZANINELLI, 2017).

Pode-se afirmar que o *Design Thinking* é uma tendência para as Bibliotecas e Unidades de Informação, pois é uma espécie de guia para a inovação, que potencializa a geração de ideias e possibilita transformá-las em resultados que atendam às necessidades do mercado (TAVARES, 2014).

Este trabalho visa descrever a experiência da Biblioteca na avaliação e mudança de seu acervo para reorganização de seu espaço e disponibilização de ambientes adequados à prestação de seus serviços, ancorados na abordagem do *Design Thinking*.

2 O QUE É *DESIGN THINKING*?

Biolchini, Pimenta e Orofino (2012) explicam que foi Richard Buchanan, em 1992, quem publicou o primeiro estudo denominado *Wicked Problems in Design Thinking* expandindo o conceito do *design* e extrapolando a sua atuação na produção industrial, ampliando-o para o *Design Thinking*, que passa a ser uma abordagem voltada para a elaboração e solução de problemas e geração de valor por meio do reconhecimento dos aspectos sociais do trabalho de *Design*.

É uma disciplina que utiliza a sensibilidade do *designer*, métodos e ferramentas para atender às necessidades das pessoas com aquilo que é tecnologicamente viável e que, por meio de uma adequada estratégia de negócios, transforma tais necessidades em valor para o cliente e em uma oportunidade de mercado. Pensar como um *designer* pensaria é uma rápida tradução do termo *Design Thinking* (BIOLCHINI; PIMENTA; OROFINO, 2012).

Para Macedo (2015), *Design Thinking* é um processo que trabalha com o modo de pensar e a forma de abordar problemas dos *designers* para encontrar soluções inovadoras e centradas nas pessoas. Segundo Ramírez e Zaninelli (2017), *Design Thinking* é uma abordagem criativa ou uma série de etapas que ajudarão a desenhar, satisfatoriamente, soluções para as bibliotecas.

Para IDEO (2017, p. 20), o processo de *Design Thinking* é mais adequado quando pensado a partir de um sistema de sobreposição de fases, em vez de uma sequência de medidas ordenadas. Deverá ter em mente três fases:

- Inspiração: “é sobre a elaboração de um desafio de *design* e a descoberta de novas perspectivas e oportunidades”. Outros termos também podem ser utilizados para denominar a fase da inspiração como: explorar, descobrir, escutar, interpretar, empatizar, definir;

- Ideação: “é sobre gerar ideias e como fazê-las tangíveis”. Esta fase também é conhecida como a fase de idealizar, criar ou prototipar;

- Iteração: “é sobre a experimentação contínua com base no feedback do usuário”. Também pode ser denominada de fase de implementação, experimentação, entrega, evolução ou testes.

As etapas do processo do *Design Thinking* seguidas pela Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação estão descritas a seguir.

3 PROCESSO DE INSPIRAÇÃO

A primeira etapa do projeto consistiu em explorar o ambiente da Biblioteca, ouvindo as sugestões dos usuários e suas reclamações mais recorrentes, a fim de provocar o surgimento de ideias. Considerando isso, pretendeu-se responder às seguintes questões: como reorganizar a Biblioteca para disponibilizar mais espaços para seus usuários? Como transformar a Biblioteca em um centro de aprendizagem? Como deixar o ambiente da Biblioteca mais acolhedor? O que fazer para que a Biblioteca esteja adequada ao novo conceito proposto: “Um espaço aconchegante, que promova o desenvolvimento do ensino, da aprendizagem, da investigação e da criatividade, disponibilizando os recursos e ambientes necessários para a realização de multitarefas”.

Como fazer tudo isso em tempo de crise financeira e com o quadro de pessoal extremamente defasado?

Importante ressaltar que as bibliotecas das instituições de ensino superior (IES) públicas geralmente não dispõem de recursos suficientes para inovações em produtos e serviços, entretanto, possuem toda uma estrutura que pode favorecer o estabelecimento de parcerias para a realização e concretização de ações inovadoras. É imprescindível identificar os recursos existentes na própria instituição que possam ser compartilhados, tais como pessoal, equipamentos, móveis, transporte etc. Dessa forma, é possível efetivar ações com pouco ou mínimo investimento financeiro.

Para IDEO (2017) quando repensar um espaço de biblioteca, deve-se considerar as restrições de construção, circulação, fluxo de usuários e ferramentas específicas do ambiente que possam torná-lo um espaço mais interativo.

Assim, a ideia da mudança do *layout* do acervo surgiu como um desafio para a equipe da Biblioteca, frente às dificuldades de recursos, falta de pessoal e a continuidade dos serviços prestados.

O planejamento para a mudança foi iniciado com o principal objetivo de reduzir o espaço de acervos para disponibilizar áreas para o desenvolvimento de atividades variadas, mas com a consciência da importância de todas as coleções permanecerem acessíveis aos usuários, tanto para consulta como para empréstimo.

Importante esclarecer que o prédio da Biblioteca ocupa uma área de 1.600m² divididos em 3 pavimentos. A entrada principal no primeiro andar (Piso A) e o térreo (Piso B) estão lado a lado, separados por um lance de escada e com comunicação visual

entre ambos. O subsolo (Pisos C1 e C2) estão embaixo do Piso A separado do Piso B por um lance de escada, também com comunicação visual entre eles.

O Piso B tem cerca de 400 m² e antes da mudança era quase totalmente destinado ao armazenamento da coleção de periódicos, material com baixo índice de uso, tanto de empréstimo como de consulta. Trata-se de um espaço nobre pela sua localização e luminosidade natural, pois é envidraçado nas suas laterais.

Figura 1: Piso B antes da mudança/acervo de periódicos



Fonte: Os autores (2019).

Figura 2: Piso B antes da mudança/acervo de periódicos



Fonte: Os autores (2019).

Por outro lado, os livros que são frequentemente usados, estavam armazenados nos Pisos C1 e C2, locais de mais difícil acesso por estarem separados da entrada principal e do balcão de empréstimo por dois lances de escada.

Figura 3: Piso C1 antes da mudança/acervo de livros



Fonte: Dos autores (2019).

Figura 4: Piso C2 antes da mudança/acervo de livros



Fonte: Dos autores (2019).

No processo de observação, a equipe destacou pontos positivos em relação à adequação do espaço da Biblioteca:

- Reorganização do acervo para as coleções efetivamente usadas estarem mais acessíveis;

- Facilitar a localização e retirada para empréstimo ou consulta local pelos usuários;
- Facilitar o processo de guarda do material nas estantes pelo servidor responsável pela organização do acervo;
- Disponibilização de espaço e ambientes adequados para estudo e interação, a fim de atender ao novo conceito de biblioteca.

4 A IDEAÇÃO (PROTÓTIPO) DO PROJETO: PREPARAÇÃO PARA A MUDANÇA

Segundo Ramírez e Zaninelli (2017), o protótipo é muito relevante no DT, pois significa transformar a ideia inicial em realidade, que a equipe pode testar, melhorar e repensar a inovação, com o propósito de satisfazer a necessidade do usuário. Vão se fechando ou eliminando erros e vai se assegurando o sucesso da inovação.

Para isso, houve avaliação do acervo, a determinação da alocação das coleções e o estabelecimento de ações prévias para a efetivação da mudança.

Reunindo todas essas informações, muitas ideias foram surgindo e guiaram o processo de *design* do novo espaço. Para IDEO (2017), esta é a fase de transformar as ideias em algo tangível, que poderá ser testado no mundo real.

4.1 AVALIAÇÃO DO ACERVO

A primeira ação realizada foi a avaliação do acervo de livros e periódicos para determinar como deveriam ser feitos o remanejamento e a alocação dos materiais, baseada nos seguintes critérios:

- Livros: seriam transferidos para o Piso B os exemplares que tivessem sido consultados, emprestados ou incorporados ao acervo a partir do ano de 2013, ou seja, os livros efetivamente usados nos últimos cinco anos. Os demais livros, sem nenhum empréstimo nesse período, seriam realocados no Piso C1 para avaliação de uso e aplicação dos critérios estabelecidos na Política de Desenvolvimento de Coleções (COLNAGO, 2018) para posterior descarte.

- Periódicos: seriam transferidos para o Piso C2 os títulos com pelo menos um empréstimo a partir de 2013, os títulos mais atendidos na comutação bibliográfica e os

que eram únicos no Catálogo Coletivo Nacional. Os demais títulos seriam armazenados na Baixa Demanda para posterior análise, baseada nos critérios a serem estabelecidos pela Comissão de Biblioteca. A Baixa Demanda de periódicos é composta de duas salas de aula desativadas em prédio próximo à Biblioteca.

Para tanto, foram emitidos relatórios do acervo de livros e periódicos no Aleph, sistema integrado de automação utilizado pela Rede de Bibliotecas da Unesp:

- Livros: número de sistema / código de barras / data de cadastro / autor / título / localização / status / nº empréstimos a partir de 2013.

- Periódicos: número de sistema / título / nº empréstimos a partir de 2013.

A partir de cada um desses relatórios gerais, os itens foram separados em dois arquivos cada, de acordo com os critérios estabelecidos em relação ao uso e à data de incorporação ao acervo, para cada tipo de material. Desse modo, foram definidos quais e quantos itens ficariam no Piso B, no Piso C e na Baixa Demanda.

4.2 DETERMINAÇÃO DA ALOCAÇÃO DAS COLEÇÕES

Para definir a quantidade de estantes necessárias (TE) para acomodação de cada coleção, foi feita uma média da quantidade de livros que cabiam em cada estante (TLE), considerando o tamanho médio dos livros. O total de livros a serem acomodados (TL) foi dividido pelo total de livros que cabiam por estante.

$$\text{Livros: } TE = \frac{TL}{TLE}$$

Para os periódicos, foi contado o número de bandejas ocupadas (TBO) e divididas por seis (bandejas por estante).

$$\text{Periódicos: } TE = \frac{TBO}{6}$$

Após ciência do volume da coleção a ser remanejada e da quantidade de estantes necessárias para acomodar cada coleção, foi definido o *layout* para cada ambiente, levando-se em consideração o crescimento do acervo, o uso racional dos espaços e o bem-estar de usuários e equipe da Biblioteca.

4.3 AÇÕES PRÉVIAS PARA MUDANÇA

Os aspectos principais levados em consideração para o planejamento da mudança foram:

- quantas pessoas da equipe fariam a mudança;
- qual ajuda externa seria necessária e possível;
- em quais dias e horários seria feita;
- qual seria a expectativa de término;
- como seria feito o carregamento do material, móveis e equipamentos;
- onde seria a sala de Baixa Demanda para armazenar os periódicos sem uso para posterior avaliação;
- como seria transportado o material para a sala de Baixa Demanda;
- onde seriam armazenados as estantes e os demais móveis para descarte/doação;
- como seria feito o controle das obras que seriam remanejadas;
- qual seria o fluxo das atividades.

Foi necessário estabelecer antecipadamente alguns procedimentos para a efetivação do processo de mudança dos acervos, considerando o número reduzido de dezessete pessoas da equipe e que os serviços internos e de atendimentos não fossem suspensos.

Foi decidido que a mudança seria feita de segunda a sexta-feira, a partir das 13 horas. No período da manhã os serviços internos e de atendimento ao usuário seriam executados pela equipe e a partir das 13 horas somente o Balcão de Empréstimos e o Ponto de Apoio Fapesp continuariam as atividades até o horário normal de atendimento. As duas servidoras que estavam impossibilitadas de participar da mudança por problemas de saúde ficariam responsáveis pelo atendimento. No Ponto de Apoio Fapesp foi feito rodízio entre as responsáveis para não suspender o atendimento.

Para o transporte do material, seriam necessárias muitas caixas resistentes, braços fortes para carregar caixas e estantes e veículo apropriado para levar estantes e caixas para a sala de Baixa Demanda. Foi conseguido por empréstimo quase duzentas caixas de plástico de uma quitanda da cidade, a ajuda das seções de Manutenção e Transportes das unidades do campus e o envolvimento de funcionários aposentados e até de familiares da equipe.

Para a identificação das caixas, foram impressas folhas com número sequencial em cores diferentes: em verde para as caixas com livros que subiriam para o Piso B; em vermelho os títulos que desceriam para o Piso C2; em preto os títulos que iriam para a Baixa Demanda.

Para facilitar a identificação e a visualização dos títulos de periódicos, foram colocadas etiquetas com o nome do título na cor verde no começo e no final da coleção dos que permaneceriam na Biblioteca e nos títulos que seriam transferidos para a Baixa Demanda foi pendurado na frente de cada bandeja um pedaço de papel em branco.

Para os processos de retirada do material da estante, de colocação do material nas caixas, de identificação, empilhamento, carregamento e descarregamento das caixas, foram estabelecidos procedimentos padrão para evitar confusão na ordem das coleções e dificuldade na recolocação das nas estantes. Esses procedimentos foram repassados em reunião prévia com a equipe de trabalho.

Definiu-se que o material seria retirado na ordem crescente do acervo e colocado da mesma maneira nas caixas.

Os livros seriam colocados com o dorso para cima para facilitar a visualização. Os periódicos, colocados empilhados, sempre começando de baixo para cima e da esquerda para a direita; o último fascículo da caixa deveria ser colocado em pé no lado direito para sinalizar o final da caixa. A folha de identificação de cada caixa deveria ser colocada em cima do material assim que a caixa fosse completada. As caixas deveriam ser empilhadas de três em três sempre com o menor número em cima para facilitar a retirada do material para recolocação nas estantes. Para controle do material, os itens deveriam ser ticados nos relatórios quando fossem retirados das estantes.

5 IMPLEMENTAÇÃO

Nesta fase todo o planejamento da mudança foi colocado em prática. Para IDEO (2017) é a fase de colocar os protótipos em ação, coletando feedback e desenvolvendo, ainda mais, o seu conceito. É colocar todas as ideias de uma forma permanente.

Faz-se necessário esclarecer que a mudança foi realizada em diversas frentes de trabalho, de acordo com a necessidade de desocupação e realocação das estantes, tanto de periódicos como de livros.

Para a formação dos grupos de trabalho, a equipe era dividida diariamente de acordo com as atividades a serem executadas, levando-se em consideração as habilidades e conhecimentos de cada um. Cada grupo tinha um coordenador que era responsável pela orientação na execução do que fora planejado para aquele dia. As escalas dos grupos e respectivas atividades do dia seguinte eram repassadas no final de cada dia de trabalho.

Os vários grupos desenvolveram tarefas concomitantes e consecutivas, o que variava dia a dia. Isso porque, exceto a Baixa Demanda, os outros ambientes estavam repletos de estantes com material a ser transportado. Por isso, alguns ajustes na logística foram necessários para destravar o processo; por vezes foi preciso reavaliar os procedimentos para que o desenvolvimento da tarefa fosse possível.

Outro aspecto importante a destacar é que havia estantes de modelos e cores diferentes nos acervos de livros e periódicos, o que dificultava ainda mais a operacionalização da mudança.

De início, foram levadas todas as estantes sobressalentes para a Baixa Demanda, onde seriam guardados os primeiros lotes dos periódicos sem uso já selecionados.

Um grupo começou a retirar das estantes os títulos que iam para a Baixa Demanda e a encher as caixas. Outro grupo carregava as caixas para a Baixa Demanda, enquanto outro grupo era responsável por guardar a coleção nas estantes da Baixa Demanda.

Paralelamente a isso, um grupo retirava das estantes os livros que seriam realocados no Piso C1 e enchiam as caixas, enquanto outro grupo transportava essas caixas do Piso C2 para o C1 e guardavam nas estantes apropriadas.

De quando em vez era preciso compactar o material que tinha permanecido nas estantes para suprimir os espaços vazios do que já tinha sido retirado, para assim, sobrar estantes vazias para realocação e guarda do material que estava sendo transportado.

Em um determinado momento, as estantes começaram a ser colocadas no Piso C2 para acomodação dos periódicos que ficariam na Biblioteca. A partir disso, um grupo começou a descer as caixas para guardá-los nas estantes do Piso C2.

Quando uma parte do Piso B foi desocupada pelos periódicos, foram colocadas estantes para acomodar temporariamente a coleção de livros, a partir da classificação 001.

À medida que mais espaço era liberado, as estantes para o acervo definitivo de livros eram dispostas no padrão estabelecido no *layout* e os livros eram armazenados definitivamente. Durante a mudança do acervo, os livros e os periódicos ocuparam o mesmo espaço, tanto no Piso B como nos Pisos C1 e C2, até que as coleções fossem completamente remanejadas.

Após a transferência total dos acervos de livros e periódicos, foram feitos alguns ajustes para racionalizar a utilização dos espaços de outras coleções. As teses, dissertações e memoriais foram transferidas para o Piso C2 em seguida à coleção de periódicos. As obras de referência foram transferidas para o Piso C1 em seguida aos livros.

Dessa forma, os ambientes onde estavam essas coleções foram transformados em espaços para os usuários; um com mesas de estudo e outro, fechado, em sala de aula com cadeiras universitárias e quadro branco.

Figura 5: Piso C1/Espaço para mesas de estudo



Fonte: Dos autores (2019).

Figura 6: Piso C1/Sala de aula



Fonte: Dos autores (2019).

6 AJUSTES COMPLEMENTARES

6.1 ALTERAÇÃO E CONTROLE DA LOCALIZAÇÃO DAS COLEÇÕES REMANEJADAS

Toda a coleção de livros era armazenada no Piso C da Biblioteca e o item era cadastrado no sistema Aleph como Coleção geral no campo coleção.

Para que o usuário pudesse saber em que piso estaria o livro desejado após a mudança, todos os itens teriam que ter seu campo coleção alterados para Piso C1 ou Piso B.

A fim de facilitar esse procedimento, decidiu-se criar no sistema um usuário PisoB. Todo item transferido era emprestado nesse usuário, usando um netbook com escaner de mão na própria estante onde estavam guardados. Diariamente, o sistema fazia a reindexação dos itens e transformava o campo coleção em PisoB de todos os itens emprestados; em seguida, o item era excluído do empréstimo. Dessa forma, todos os livros que mudavam de lugar, já tinham seu campo coleção alterados para o local correto, facilitando sua localização no acervo.

Da mesma forma, os livros que eram devolvidos no balcão de empréstimo, eram imediatamente emprestados no usuário PisoB antes de serem guardados no acervo.

Após a finalização da mudança, todos os livros que permaneceram no Piso C com campo coleção como Coleção geral, tiveram esse campo alterado para Piso C1 por meio da reindexação do sistema.

Para os periódicos, foram disponibilizadas listagens com a localização dos títulos que permaneceram na Biblioteca e os que foram transferidos para a sala de Baixa Demanda.

6.2 SINALIZAÇÃO DO ACERVO E ESPAÇOS

Todo o acervo e os respectivos espaços tiveram alteração na sinalização após a mudança para que os usuários soubessem onde estava cada material e porque os livros estavam separados em dois pisos diferentes e os periódicos em prédios separados.

7 RESULTADOS

Com a abordagem do *Design Thinking* direcionando a reestruturação do espaço físico da Biblioteca foi possível implantar a mudança total do acervo com a reorganização das coleções, a criação de novos espaços para o desenvolvimento de tarefas relacionadas ao ensino e aprendizagem e ainda, a oferta de ambientes mais acolhedores para convivência dos usuários.

Os livros efetivamente usados, além de ficarem em local mais acessível e mais próximo da área de empréstimo, ficaram armazenados de forma mais organizada nas estantes, facilitando o seu manuseio, tanto na localização como na recolocação nas estantes após o uso.

Figura 7: Piso B após a mudança/acervo de livros efetivamente usados



Fonte: Dos autores (2019).

Os livros até então não utilizados ficaram mais visíveis nas estantes separadas do acervo geral e alguns começaram a ser consultados e emprestados. Esses livros são

transferidos para o Piso B assim que são devolvidos. Dessa forma, já estão sendo reavaliados pelos próprios usuários.

Figura 8: Piso C1 após mudança/Acervo de livros não utilizados



Fonte: Dos autores (2019).

Foi possível acrescentar quarenta mesas de estudo no Piso B. Essas mesas e as respectivas cadeiras estavam sem uso, empilhadas em salas de aulas desativadas. Foi feito um mutirão da equipe de limpeza do Campus e as que precisavam de reparos foram consertadas pela Seção de Manutenção da Administração Geral.

Nas áreas de convivência foram instalados tatame com almofadas, redes e pufes, produtos adquiridos por meio de parceria com empresas e doação de alunos e funcionários da Biblioteca e do Campus.

A frequência média diária da Biblioteca passou de setecentos para mil e duzentos usuários após a mudança.

A mudança também proporcionou uma maior interação entre os membros da equipe e dos usuários com a Biblioteca, pois muitas tarefas foram desenvolvidas com a participação de vários seguimentos, inclusive de sessão de alongamento físico com profissional de educação física para amenizar o impacto causado pelo esforço físico intenso e constante.

Observando esses resultados, pode-se dizer que todo o processo de rearranjo do *layout* da Biblioteca guiado pelo Design Thinking proporcionou vários benefícios, tanto para a Biblioteca quanto para os usuários, conforme IDEO (2017, p. 16):

- Para a biblioteca: maior confiança no processo de criação; melhora nos processos de gerenciamento de projetos; forte cultura colaborativa; estratégia para a tomada de decisão;

- Para os usuários: mais envolvimento e aumento na satisfação já que suas sugestões e necessidades estão sendo atendidas; novas formas de conexão junto à comunidade; mais defensores e juízes da biblioteca;

- Para a biblioteca e para os usuários: aumento da capacidade de resposta às necessidades dos usuários; priorização e evolução de serviços eficazes.

Quadro 1 - Aplicação do DT na DTBD

Fases do DT	Como foi realizado	Resultados Obtidos
Inspiração	Exploração do ambiente da Biblioteca, ouvindo as sugestões dos usuários, suas reclamações mais recorrentes, a fim de provocar o surgimento de ideias.	Livros efetivamente usados mais acessíveis e organizados; Livros sem uso mais visíveis, consultados e emprestados; Mais de quarenta mesas de estudos disponibilizadas; Tatame com almofadas, tapetes, redes e pufes em ambientes aconchegantes;
Ideação	Avaliação do acervo, determinação da alocação das coleções e estabelecimento de ações prévias para a efetivação da mudança.	Sala de aula com cadeiras universitárias e quadro branco;
Implementação	Elaboração de escala diária para formação dos grupos de trabalho, delegação das tarefas e fluxo de trabalho. Desocupação e realocação das estantes; transferência de todos os materiais para os novos locais estabelecidos no planejamento. Ajustes complementares.	Ambiente claro e funcional para multitarefas; Aumento da frequência média diária da Biblioteca de setecentos para mil e duzentos usuários.

Fonte: Os autores (2019).

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A efetivação da mudança, além dos resultados mencionados, proporcionou interesse e empenho ainda maiores das instâncias superiores, que aceleraram a execução de projetos de melhoria nas instalações da Biblioteca.

As melhorias foram iniciadas pela reforma total da Sala de Multimídia, que estava sendo subutilizada pelo mau cheiro causado por umidade nas paredes e no piso.

O revestimento das paredes e do piso foram trocados, a rede elétrica refeita e ampliada, as cadeiras avariadas foram restauradas e ainda foi instalada uma tela automatizada para projeção.

Essa reforma possibilitou a utilização da Sala de Multimídia para diversas atividades, como estudo em grupo, aulas de violão, defesa de tese e principalmente a efetivação do plano da Biblioteca de oferecer capacitação sistemática em ferramentas de pesquisa.

Outras ações importantes estão em andamento, como a reforma das paredes com infiltração do Piso C, a troca da iluminação para lâmpadas de LED, a colocação de vidros entre os Pisos A e B para proporcionar ambientes mais silenciosos nos Pisos B e C e também a pintura interna do prédio.

Há ainda outras melhorias a serem realizadas nas instalações, acervos e serviços da Biblioteca, mas a mudança do acervo foi o ponto de partida para uma renovação de conceitos, ideias e posturas.

Foi uma mudança de olhar, de dentro para fora, de fora para dentro e de dentro para dentro. Acreditamos que podemos fazer acontecer muita coisa, ainda que com recursos escassos, tanto materiais como financeiros, desde que não falem paixão e atitude.

Paixão pela Biblioteca como um espaço para estimular a aprendizagem, promover a interação dos saberes e desenvolver a criatividade dos usuários.

Atitude para empreender e inovar frente aos desafios cotidianos que, por vezes, tentam frustrar a esperança de novas conquistas.

Não poderíamos terminar este artigo sem agradecer imensamente a todos e a cada um que contribuiu nessa jornada pela dedicação, comprometimento e alegria, que não foi nada fácil, mas que o resultado foi proporcionalmente gratificante a todo esforço despendido.

REFERÊNCIAS

BIOLCHINI, C.; PIMENTA, M.; OROFINO, M. A. **Ferramentas visuais para estrategistas**. São Paulo: Bmgenbrasil, 2012. Disponível em: <http://fejemg.org.br/conhecimento/wp-content/uploads/2017/11/Ferramentas-visuais-para-estrategistas.pdf>. Acesso em: 18 out. 2018.

CARNEIRO, L. F. V.; SARO, J. A. V. A Biblioteca como Centro de Recursos para a Aprendizagem e Investigação (CRAI) para apoio às tarefas de ensino e aprendizagem. In: BORGES, M. M.;

- CASADO, E. S. (coord.). **A ciência da informação criadora de conhecimento**. Coimbra: Pombalina, Coimbra University Press, 2009. v. 1, p. 419-430. Disponível em: [https://digitalis.uc.pt/pt-pt/livro/biblioteca como centro de recursos para aprendizagem e investiga%C3%A7%C3%A3o crai para apoio %C3%A0s tarefas](https://digitalis.uc.pt/pt-pt/livro/biblioteca%20como%20centro%20de%20recursos%20para%20aprendizagem%20e%20investiga%C3%A7%C3%A3o%20cra%20para%20apoio%20%C3%A0s%20tarefas). Acesso em: 30 out. 2018.
- COLNAGO, S. S. C. Política de desenvolvimento de coleções da Divisão Técnica de Biblioteca e Documentação da Universidade Estadual Paulista Campus de Botucatu/Rubião Jr. 2. ed. Botucatu, 2018. 26 p. Disponível em: http://www.biblioteca.btu.unesp.br/Home/AthenaCatalogo/politica-desenvolvimento-colecoes_atualizada.pdf. Acesso em: 30 out. 2018.
- IDEO. **Design Thinking para bibliotecas**: um toolkit para design centrado no usuário. Tradução Adriana Maria de Souza. Palo Alto (CA), 2017. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/design-thinking-uma-ferramenta-pratica-para-encontrar-solucoes-criativas-para-o-cotidiano-da-sua-biblioteca/>. Acesso em: 10 out. 2017.
- MACEDO, P. **E se...reinventássemos as bibliotecas? Design Thinking para Bibliotecas**. 2015. Disponível em: <https://medium.com/design-thinking-para-bibliotecas/e-se-reinvent%C3%A1ssemos-as-bibliotecas-fd2780e5b3c9>. Acesso em: 10 out. 2018.
- RAMÍREZ, D. M. B.; ZANINELLI, T. B. O uso do desing thinking como ferramenta no processo de inovação em bibliotecas. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 22, n. 49, p. 59-74, 2017.
- TAVARES, M. Design thinking: nova tendência. Entrevistada: Gabriela Mafor. **Revistapontocom**, Rio de Janeiro, 10 mar. 2014. Disponível em: <http://revistapontocom.org.br/materias/desing-thinking-nova-tendencia>. Acesso em: 11 jun. 2019.
- VALENTIN, S. R.; NOBRE, S. R. **UNESP inovadora, sustentável e participativa**: renovação com planejamento. Plano de Gestão 2017-2021. São Paulo: Unesp, 2016.