



MAPA DA EMPATIA COMO MÉTODO DE ANÁLISE DE PRODUTOS E SERVIÇOS PARA O FUNDAMENTAL II: UMA REFLEXÃO ACERCA DA RELAÇÃO DA COMUNIDADE ESCOLAR E A BIBLIOTECA

Cíntia Gomes Pacheco

Universidade Estadual Paulista (UNESP)
cintia.pacheco@unesp.br

Marina Gonçalves de Souza

Universidade Estadual Paulista (UNESP)
marina.g.souza@unesp.br

Adriana Calegari Crispim

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
adrcrispim@gmail.com

Tamara de Souza Brandão Guaraldo

Universidade Estadual Paulista (UNESP)
tamara.guaraldo@unesp.br

Resumo: A biblioteca escolar é um espaço essencial para o desenvolvimento de alunos e colaboradores de uma comunidade escolar. Pensar em vivências, mediações, atividades e nas questões relativas ao acervo da biblioteca em si são tarefas desafiadoras para os bibliotecários. Nessa perspectiva, o objetivo do artigo foi averiguar como os alunos do Ensino Fundamental II, alunos do 6º ao 9º ano, compreendem sua experiência neste espaço. A metodologia selecionada para esta pesquisa tem caráter descritivo e exploratório e abordagem qualitativa. Foi realizada para coleta de dados, a técnica de *Brainstorming*, técnica de trabalho em grupo que permite refletir sobre soluções a um problema específico, resultando em possíveis ações a serem realizadas. A coleta de dados foi elaborada pelas autoras deste artigo, que são bibliotecárias com interesse profissional e científico nas questões relacionadas à biblioteca escolar. Como técnica de análise utilizaram-se as observações durante a rotina do espaço, verificando como estes alunos interagem com a biblioteca. Para isso, foi utilizado o método Mapa da Empatia e, posteriormente, a apresentação dos dados, o que possibilitou esboçar um Mapa para a Biblioteca Escolar. Como resultado delinear-se percepções das bibliotecárias sobre o público-alvo desta análise e direcionamentos para futuros planos de ação que contribuam para a visibilidade da biblioteca escolar como recurso do ensino-aprendizagem. Além disso, foi possível que o profissional bibliotecário refletisse sobre seu papel e sobre a atuação da biblioteca na vida dos alunos, compreendendo melhor suas reais necessidades, dores e ganhos.

Palavras-Chave: Biblioteca Escolar; Mapa da Empatia; Perspectiva do Bibliotecário; Ensino Fundamental II.

**EMPATHY MAPPING AS A METHOD FOR PRODUCT AND SERVICE ANALYSIS IN
ELEMENTARY SCHOOL: A REFLECTION ON THE RELATION OF THE SCHOOL COMMUNITY
AND THE LIBRARY**

Abstract: The school library is an essential space for the development of students and employees of a school community. Thinking about experiences, mediations, activities and questions related to the library collection are challenging tasks for librarians. In this perspective, the objective of the article was to find out how students in Elementary School, students from 6th to 9th grade, understand their experience in this space. The methodology selected for this research has a descriptive and exploratory character and a qualitative approach. For data collection, the Brainstorming technique was used, a group work technique that allows reflecting on solutions to a specific problem, resulting in possible actions to be taken. The data collection was elaborated out by the authors of this article, who are librarians with a professional and scientific interest in themes related to the school library. As an analysis technique, observations were used during the space routine, verifying how these students interact with the library. For this, the Empathy Mapping method was used and, later, the presentation of the data, which made it possible to sketch a Map for the School Library. As a result, librarians' perceptions about the target audience of this analysis and directions for future action plans were outlined that contribute to the visibility of the school library as a teaching-learning resource. In addition, it allowed the professional librarian to reflect on their role and on the role of the library in the students' lives, better understanding their real needs, pains and gains.

Keywords: School Library; Empathy Mapping; Librarian's perspective; Elementary School.

**MAPA DE EMPATÍA COMO MÉTODO DE ANÁLISIS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA
LA ENSEÑANZA PRIMARIA II: UNA REFLEXIÓN SOBRE LA RELACIÓN DE LA COMUNIDAD
ESCOLAR Y LA BIBLIOTECA**

Resumen: La biblioteca escolar es un espacio esencial para el desarrollo de los alumnos y colaboradores de una comunidad escolar. Pensar en las experiencias, mediaciones, actividades y en las cuestiones relacionadas con la propia colección de la biblioteca son tareas que suponen un desafío para los bibliotecarios. Desde esta perspectiva, el objetivo de este artículo fue investigar cómo los estudiantes de Primaria II, de 6º a 9º grado, comprenden su experiencia en este espacio. La metodología seleccionada para esta investigación es de carácter descriptivo y exploratorio y de enfoque cualitativo. Para recopilar los datos se utilizó la técnica de *Brainstorming*, una técnica de trabajo en grupo que permite reflexionar sobre las soluciones a un problema concreto, dando lugar a posibles acciones a realizar. La recopilación fue elaborada por las autoras de este artículo, que son bibliotecarias con interés profesional y científico en temas relacionados con la biblioteca escolar. Como técnica de análisis, se utilizaron observaciones durante la rutina del espacio, comprobando cómo estos alumnos interactúan con la biblioteca. Para ello, se utilizó el método del Mapa de Empatía y, posteriormente, se presentaron los datos que permitieron esbozar un Mapa de la Biblioteca Escolar. Como resultado, se determinaron las percepciones de los bibliotecarios sobre el público objetivo de este análisis y las orientaciones para futuros planes de acción que contribuyan a la visibilidad de la biblioteca escolar como recurso de enseñanza-aprendizaje. Además, fue posible que el profesional bibliotecario reflexionara sobre su papel y sobre la actuación de la biblioteca en la vida de los estudiantes, comprendiendo mejor sus verdaderas necesidades, dolores y beneficios.

Palabras clave: Biblioteca Escolar; Mapa de empatía; Perspectiva del bibliotecario; Enseñanza primaria II.

1 INTRODUÇÃO

É considerável a modificação no ambiente de aprendizagem e a busca pela assertividade de serviços ofertados em toda a comunidade escolar, principalmente, no

tocante à biblioteca por ser um espaço que permeia todo o contexto escolar, desde o seu espaço físico, as salas de aula, o pátio da escola e a direção; ela ultrapassa os portões da escola, chegando à comunidade e adentrando às casas dos alunos.

No Brasil, temos a lei que assegura a presença de bibliotecas nas escolas (BEs), a lei de universalização das bibliotecas Lei 12.244/2010, bem como a obrigatoriedade da presença de um profissional bibliotecário nesses espaços (BRASIL, 2010). Contudo, ainda não é uma realidade em vários lugares do país, o que nos remete a enfatizar sua importância diante deste cenário e promover as bibliotecas existentes, além de refletir sobre suas experiências no contexto escolar.

No cenário científico, as bibliotecas escolares vêm ganhando cada vez mais espaço nas discussões, servindo de *pano de fundo* para questões teóricas que visam se aproximar das práticas realizadas. A divulgação destes estudos é primordial para gerar reflexões e tornar possível que as BEs sejam vistas como essenciais, tanto pela lei, como pela qualidade que pode implicar diretamente no desenvolvimento de ensino-aprendizagens pelos alunos.

Na Ciência da Informação podemos citar vários pesquisadores que visam contribuir para visibilidade deste espaço, entre eles Campello (2003), Campello *et al.* (2007), Coppola Junior e Castro Filho (2012), Castro Filho (2018), Camillo e Castro Filho (2019), Gasque e Casarin (2016), Silva *et al.* (2021), entre outros.

No âmbito internacional temos a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), com intuito de promover diretrizes para auxiliar bibliotecários, demais profissionais das bibliotecas e gestores educativos em seus esforços para oferecer serviços e produtos de qualidade neste contexto. Observa-se que essas diretrizes amparam bibliotecas escolares no mundo todo.

Diante do exposto acerca da biblioteca escolar, o objetivo deste trabalho foi averiguar como os alunos do Ensino Fundamental II, alunos do 6º ao 9º ano, compreendem sua experiência neste espaço. Este público foi selecionado devido à fase de transição para o Ensino Médio, em que suas expectativas e experiências com relação aos conhecimentos adquiridos podem direcionar atitudes e tomadas de decisão, tanto no âmbito pessoal, quanto profissional. Considera-se que o contato com a BE nesta fase de desenvolvimento de aprendizagens contribui com o trabalho dos professores estimulando a construção de conhecimentos, o interesse pela pesquisa, a consulta por fontes de informação, o interesse pela leitura, além de torná-los cidadãos mais conscientes e críticos.

Como método e, posteriormente, para a apresentação dos dados, utilizou-se o Mapa da Empatia, o que possibilita focalizar as necessidades e desejos dos alunos que frequentam a biblioteca escolar, especificamente, os alunos do Ensino Fundamental II, por meio de um olhar crítico e empático do uso do espaço da biblioteca escolar.

2 BIBLIOTECA ESCOLAR: UM OLHAR PARA O ENSINO FUNDAMENTAL

A biblioteca escolar (BE) é palco e cenário onde o ator, representado pelo aluno, tem a oportunidade de desenvolver suas potencialidades e se reeducar transformando sua história de vida, estrada onde encontrará diversas formas de viajar por meio do mundo das histórias contadas a partir dos livros. Segundo uma das leis de Ranganathan (2009, p.241), “A biblioteca é um organismo em crescimento”. Tendo-se em vista a busca para adequar-se às demandas da comunidade escolar, as quais visam suprir e atender suas necessidades informacionais, recomenda-se que as BEs vivenciem processos de atualização, que transcorram desde o acervo até os avanços tecnológicos, perpassando produtos e serviços variados, com a finalidade de satisfazer os seus usuários com relação às informações.

De acordo com a IFLA (2016, p. 16), a biblioteca escolar:

É um espaço de aprendizagem físico e digital, onde a leitura, o questionamento, a pesquisa, o pensamento, a imaginação e a criatividade são centrais para conduzir o estudante na sua trajetória da informação para o conhecimento, em direção ao seu crescimento pessoal, social e cultural.

Para Fiovarante (2018, p.33):

A biblioteca escolar é um espaço que existe para amparar o aluno nas suas dúvidas, curiosidades, e incentivá-lo a ler e escrever oferecendo apoio a um projeto de construção que lhe dê mais liberdade e autonomia, no sentido de ajudá-lo a mover-se no mundo onde vive a partir do acesso à informação, ao conhecimento, à leitura, de forma a ampliar suas escolhas, beneficiando-se, assim como aos outros, enquanto constroem o meio e interagem como ele.

A biblioteca escolar diz respeito não somente aos estudantes na fase escolar, mas à equipe pedagógica da escola, à comunidade escolar, ao município onde essa escola está inserida, aos profissionais bibliotecários e às instituições educacionais - Secretarias da Educação, Ministério da Educação - MEC.

Neste contexto, o **bibliotecário escolar** exerce seu papel de **mediador da informação** e diversas funções inerentes a sua profissão, colaborando com o acesso à informação a toda comunidade escolar. Portanto, o bibliotecário na escola conduz a sua

ação de protagonismo diante da função mediadora e educadora. A mediação da informação é

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação da informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

Este profissional contribui com o trabalho do professor em sala de aula para auxiliá-lo no que se refere ao universo informacional, ao desenvolver projetos de leituras, ao participar da formulação do projeto político pedagógico, ao indicar material para consulta, ao elaborar o planejamento de atividades de produtos e serviços na biblioteca; são também responsabilidades do profissional bibliotecário a gestão da biblioteca no que tange à política de coleção da biblioteca, aos manuais de processamento técnico dos itens do acervo, ao serviço de referência ao usuário, sendo todas as atividades elencadas com foco no público da biblioteca. Ressalte-se que a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - Lei 9.394/96, quando se refere ao Ensino Fundamental, estabelece como objetivo a formação básica do cidadão, mediante “[...] O desenvolvimento da capacidade de aprender, tendo como meios básicos o pleno domínio da leitura, da escrita e do cálculo, como estratégia para objetivar a formação básica do cidadão no ensino fundamental” (BRASIL, 1996).

A biblioteca escolar é um espaço onde estimula-se a leitura e a escrita de crianças, de adolescentes e de jovens por meio da oferta de livros, da consulta a variadas fontes de informação e, além disso, por meio da criatividade, elaboram-se ações e atividades que visem atender às requisições dos documentos normativos relacionados à educação que também são atreladas às ações sociais, visando bons frutos e noções de cidadania.

Estudos realizados em bibliotecas escolares relatam os serviços a serem oferecidos: como hora do conto, gincanas, jogos pedagógicos, pesquisas monitoradas, saraus, *ranking* de leitura, murais temáticos, práticas informacionais que vão além dos serviços disponíveis, conforme relatam Silva e Hillesheim (2016, p.45) ao descreverem os serviços e atividades oferecidos:

A biblioteca escolar poderia fazer mais, disponibilizando serviços e atividades, tais como contação de histórias, pesquisas orientadas na internet, jogos pedagógicos e pesquisa escolar orientada e que a biblioteca escolar deve apoiar as atividades de ensino-aprendizagem, transformando os alunos mais críticos e criativos.

Entende-se que a biblioteca escolar oferece espaço de interação pedagógica como apoio ao ensino-aprendizagem. Contudo, percebe-se que há um caminho a percorrer com o surgimento de novas demandas de serviços em bibliotecas escolares relacionadas às novas tecnologias. Neste sentido, os serviços informacionais abordados neste contexto pautam-se nas entregas de empréstimos informatizados como a renovação automática, as reservas *on-line*, a disponibilidade de vídeos com histórias, livros digitalizados, *podcast*, *ebook drive* entre outros. Portanto, cabe aos bibliotecários escolares o aperfeiçoamento profissional que contribua para sua progressão e melhor aproveitamento do espaço da biblioteca.

Chagas, Sena e Bedin (2016, p.28) salientam em seus estudos o papel da biblioteca escolar consoante às mudanças nas escolas: "As escolas estão mudando na sociedade da informação, com tecnologias, especificamente com os computadores conectados à internet. A utilização desses recursos está modificando o ambiente de aprendizagem".

A biblioteca escolar no século XXI é compreendida, além de seu espaço físico, de suas coleções, dos seus sistemas, da sua tecnologia, do seu quadro de pessoal, como também por suas ações, as quais evidenciam a potência e os valores agregados à biblioteca no que diz respeito ao fazer a diferença na aprendizagem do aluno, em contribuir de forma tangível e significativa para o desenvolvimento da compreensão humana, da construção de sentido e da produção de conhecimentos.

Desta forma, propôs-se refletir acerca da relação entre alunos e biblioteca escolar por meio do Mapa da Empatia, na perspectiva de elencar o que se pensa e sente, fala e faz, escuta e vê neste ambiente com relação às necessidades de serviços, produtos e processos informacionais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho caracteriza-se pela abordagem do tipo descritivo e exploratório de natureza qualitativa quanto aos seus objetivos e tem como *locus* a biblioteca escolar de duas instituições de ensino. De acordo com Gil (2017), a pesquisa exploratória tem como característica conhecer um fato ou fenômeno ainda pouco conhecido pela ciência; o pesquisador visa familiarizar-se com o fenômeno que pretende estudar. Ainda de acordo com o autor, a pesquisa descritiva visa elencar as características de uma população, contexto, amostra ou fenômeno.

O objetivo deste trabalho foi averiguar como os alunos do Ensino Fundamental II, alunos do 6º ao 9º ano, compreendem sua experiência neste espaço. Como método e, posteriormente, para apresentação dos dados da pesquisa, utilizou-se o Mapa da Empatia.

O Mapa da Empatia é uma ferramenta utilizada para compreender as necessidades dos clientes e/ou usuários, o qual é representado por uma figura com algumas seções, por meio das quais visa-se descrever o estado emocional do outro ao colocar-se no lugar dele (PEREIRA, 2021). Foi criado pela consultoria de *Design Thinking* da *Xplane* e pertence à metodologia Canvas para Modelo de negócios; ainda que este instrumento seja mais utilizado no âmbito dos negócios, pode-se também aplicá-lo a outras realidades, como a biblioteca escolar.

Na literatura científica em Ciência da Informação podem-se citar duas pesquisas realizadas no âmbito da biblioteca: Valdrich e Cândido (2018) e Cândido e Bertotti (2019), que realizaram pesquisas no contexto dos estudos de usuários, sendo a primeira relacionada à visão dos bibliotecários em uma biblioteca pública e a segunda referente à dinâmica proposta durante o desenvolvimento da disciplina de Estudo de Usuários da Informação. Portanto, vale mencionar que o Mapa da Empatia pode ser adaptado, bem como implementado conforme o contexto analisado. Este levantamento visa um olhar crítico e empático de dados e informações que podem elucidar a compreensão da relação entre usuários de um referido cenário; além disso, proporciona-se a noção de novas ações ou aperfeiçoamento das atividades já implementadas. O Mapa da Empatia pode, desse modo, servir de parâmetro para o planejamento de ações de curto, médio e longo prazo, tendo como foco os usuários pertencentes a um contexto específico, no qual vislumbra-se uma experiência benéfica e atrativa desta relação. De acordo com Cândido e Bertotti (2019, p.100)

A forma de pensar sobre o prisma do usuário/cliente permite pensar nas causas e possíveis justificativas de determinados comportamentos e fenômenos que caracterizam a experiência do usuário com o produto/serviço ofertado.

O universo de pesquisa foram duas instituições de ensino, especificamente as suas bibliotecas, em que se realizou a observação pelas bibliotecárias dos alunos do Ensino Fundamental II durante a visita ao espaço. As bibliotecas analisadas foram a biblioteca da rede privada de Ribeirão Preto/SP e a biblioteca estadual do Colégio Policial Militar Feliciano Nunes Pires de Joinville/SC, locais de trabalho de duas autoras deste artigo. Vale mencionar que a observação realizada não contou com a abordagem aos alunos, ou seja, não foram realizadas entrevistas ou outra forma de coleta de dados diretamente com os alunos. O Mapa da Empatia permite a percepção quando nos colocamos no lugar do outro, quando observamos como mediadoras da informação nestas instituições; portanto, não foi necessário abordar os alunos.

Com relação aos critérios utilizados para escolha deste grupo de alunos foram consideradas as características de maturidade e de percepção de produtos e serviços que são oferecidos na biblioteca escolar; além disso, considera-se que esta é uma fase importante da formação educativa, pois marca a passagem para o Ensino Médio. Os alunos observados têm faixa etária entre 11 e 15 anos e são pertencentes ao grupo do 6º ao 9º ano escolar.

A coleta de dados foi realizada em duas fases, sendo a primeira fase dedicada ao *Brainstorming* com tema central biblioteca escolar e a relação com os usuários de informação realizado pelas bibliotecárias. O *Brainstorming* (tempestade de ideias) é uma técnica de coleta de dados que visa levantar ideias acerca de um tema ou um problema. A atividade é realizada em grupo, onde é estabelecido um tema para reflexão e são elencados termos/palavras listadas pelo grupo (LINS, 1993). A segunda fase foi a observação dos alunos durante a visita à biblioteca; foram registradas percepções pelas bibliotecárias no que tange às seções do Mapa da Empatia. Vale mencionar que os dados foram registrados em um documento no *Word* de forma compartilhada para análise dos dados.

3.1 Mapa da empatia para biblioteca escolar: foco no Ensino Fundamental II

Diante do exposto, destaca-se que o Mapa da Empatia foi utilizado para coleta e, também, posteriormente, para apresentação dos dados. Sendo assim, pode-se mencionar que os principais interesses informacionais do grupo analisado relacionados à biblioteca são os livros paradidáticos (com foco em ficção e aventura), a utilização do espaço para pesquisas, o uso dos livros para leitura em tempo livre, bem como, para aprofundar o conteúdo abordado pelo professor em sala de aula.

Para a elaboração do Mapa da Empatia da biblioteca escolar seguimos algumas etapas. Inicialmente foi realizado um levantamento bibliográfico para o embasamento teórico sobre os temas biblioteca escolar, ensino fundamental e mapa da empatia.

A etapa seguinte refere-se ao preenchimento de um quadro contemplando todas as seções do Mapa da Empatia que foi realizado em um documento no *Word* compartilhado e *online*. O Quadro 1 a seguir refere-se às 6 (seis) seções que formam o Mapa da Empatia, sendo elas:

QUADRO 1: Partes do Mapa da Empatia

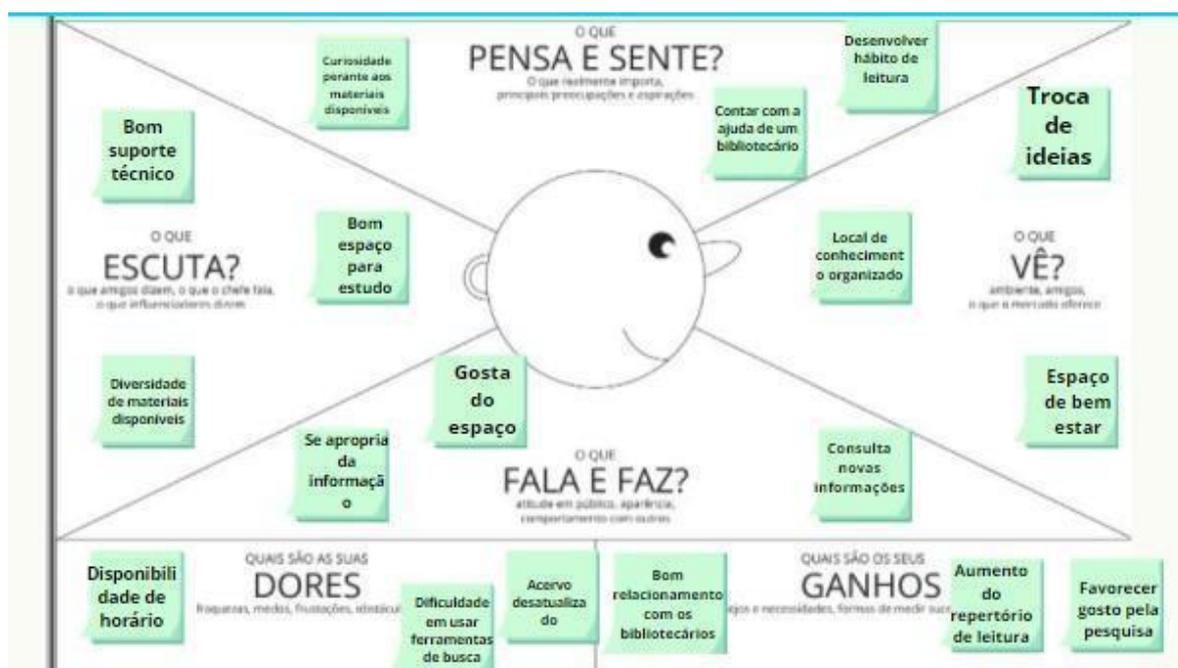
Seções do Mapa da Empatia	Reflexões
O que ele escuta?	Refletir em como os outros dizem acerca do ambiente
O que ele vê?	Como ele enxerga o ambiente?
O que ele pensa e sente?	Quais são as preocupações, as necessidades?
O que ele fala e faz?	Como age? Observar as atitudes
Dores	Quais são os medos, frustrações e obstáculos?
Ganhos	Quais são os ganhos? O que se deseja atingir?

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Xplane, 2017

A coleta de dados aconteceu em setembro de 2021 pelas bibliotecárias das duas instituições de ensino mencionadas acima e de comunicação via *WhatsApp*. Após o preenchimento de cada seção do mapa foram selecionados os termos ou palavras que melhor representassem a ideia central de cada apontamento levantado para serem acrescentados na figura gráfica que representa o Mapa da Empatia.

Perante o exposto, pode-se refletir acerca de cada seção referente ao Mapa da Empatia sob o olhar dos alunos. Neste sentido, reflete-se como se dá a relação entre os alunos e a biblioteca escolar, perpassando cada uma das seções, o que resultou no Mapa da Empatia que é apresentado a seguir:

FIGURA 1: Mapa de Empatia da Biblioteca Escolar



Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Xplane, 2017.

A partir do mapa apresentado temos uma visão geral de como são percebidos os usuários da biblioteca escolar, elencando em cada segmento os principais pontos que os caracterizam e que são analisados a seguir.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Para análise e discussão dos resultados são apresentadas cada seção do Mapa da Empatia, que totalizam seis seções. Cada uma destas seções é apresentada e analisada por meio de um *brainstorming* de forma a investigar quais pontos apresentam forças e fraquezas.

A primeira seção do mapa analisado foi com relação ao item ‘*o que ele escuta?*’. Sobre a biblioteca escolar, elencaram-se algumas características quanto ao espaço físico, quanto aos materiais disponíveis e aos produtos e serviços oferecidos. Do ponto de vista do espaço físico, a biblioteca escolar constitui um bom espaço para leitura, para o estudo individual ou em grupo; possui espaço claro, arejado e organizado; também é silencioso, agradável, acolhedor e com bons profissionais. Sobre os materiais disponíveis, possui diversidade de itens no acervo (livros, revistas, jornais), além de bom suporte técnico (classificação, catalogação e disposição dos itens). Na perspectiva dos serviços e produtos, o bibliotecário pode apoiar as pesquisas escolares, indicando material do acervo. Somado a isto, é um local a que o aluno pode ir quando chega ao colégio ou no intervalo para realizar leituras.

Nesta seção ‘*o que se escuta?*’ é possível refletir, ainda, acerca da *imagem* da biblioteca, considerando a percepção de seus alunos, a qual caminha junto com as estratégias de *marketing* da equipe da BE para assegurar que seus usuários estejam satisfeitos com os recursos oferecidos, uma vez que a divulgação entre os alunos e funcionários pode ser uma estratégia muito eficaz para garantir a visibilidade. Nestes termos, tem-se no mapa: a) bom suporte técnico; b) bom espaço para estudo e c) diversidade de materiais disponíveis. Esses recursos podem ser essenciais para suprir a necessidade dos usuários e, conseqüentemente, ser visto como uma força em nosso mapa.

A segunda seção analisada refere-se ‘*ao que ele vê?*’, isto é, os alunos percebem que o espaço físico da biblioteca escolar simboliza um lugar de conhecimento, que é organizado e que propicia o estudo e as leituras; além disso, constatam que é um local de fomentar e trocar ideias, de fácil acesso e que proporciona bem-estar.

Esta seção ‘*o que se vê?*’ identifica uma experiência propiciada ao usuário ao adentrar à biblioteca e se deparar com sua estrutura física, sua diversidade de materiais

(livros, revistas, jornais) e bom suporte técnico (classificação, catalogação e disposição dos itens). Acerca dos serviços e produtos, observa-se que o bibliotecário pode apoiar as pesquisas escolares indicando material do acervo, assim como apontado na seção anterior do mapa.

Em seguida, a terceira seção analisada relaciona-se a *'o que ele pensa e sente?'*. Foram considerados os itens informacionais disponíveis, bem como o contato com o bibliotecário. A biblioteca escolar contém materiais de que ele precisa, com uma boa variedade de livros; os materiais disponíveis podem gerar curiosidade diante das possibilidades informacionais; diante da ansiedade do que buscar no acervo, destaca-se o caráter imprescindível da orientação do bibliotecário, dos professores ou dos colegas para encontrar os materiais procurados; o contato com a biblioteca escolar pode favorecer o desenvolvimento do hábito de leitura por meio de visitas frequentes à biblioteca.

A quarta seção do mapa vincula-se a *'o que ele fala e faz?'*. Neste campo foi possível analisar de quais atividades os alunos participam; que variedade de acervo consultam ou emprestam na biblioteca e como é o seu *feedback*, ou seja, quais as ações foram efetivas e como se desenvolve como usuário da biblioteca. Este, talvez, seja o aspecto mais subjetivo do mapa, uma vez que reporta a experiências bem ímpares e particulares. Para analisar e posteriormente aperfeiçoar algum aspecto da biblioteca, foram sugeridas as seguintes ações: a realização de leituras, o sentimento de gosto pelo espaço físico, a facilidade de encontrar o que se procura, de se apropriar das leituras, de consultar novas informações, de sugerir aquisições para a biblioteca e, também, para indicar o uso da biblioteca para seus amigos e conhecidos.

A quinta seção a ser analisada a seguir, refere-se *'às dores'* que o usuário pode sentir no âmbito da biblioteca. Estas "dores" estão relacionadas a questões que não agradam aos usuários ou que podem ser aperfeiçoadas com uma análise atenta do mapa. A partir da identificação dessas dores pode-se pensar em como melhorar produtos e serviços para que os desafios sejam superados. Neste caso, pode-se pensar em ações e planejamentos que tornem o espaço confortável para o usuário. Dentre estas dores podemos citar: a disponibilidade de horário de funcionamento da biblioteca ser considerada insuficiente; o fato de não encontrar a informação/material que procura; o espaço físico ser considerado pequeno; o usuário sentir-se ansioso no espaço ou frustrado por não saber como usar a biblioteca; não conseguir realizar um trabalho/pesquisa com o material disponível; encontrar poucos itens no acervo; deparar-se com materiais danificados pelo mau uso; identificar falta de atualização do acervo; não

receber um bom atendimento do responsável pela biblioteca; não entender a organização dos livros.

Neste sentido, podem-se propor atividades dirigidas como: orientações para os usuários; orientações para professores e toda comunidade escolar; incentivos relacionados ao bom uso dos itens e do espaço; visitas orientadas; atividades como *ranking* de leitores; atividades significativas relacionadas aos conteúdos abordados em sala de aula; pesquisas de satisfação, caixinha de sugestões para incentivar que os alunos manifestem seus interesses e gostos; dentre outros.

Da sexta seção, por fim, referente '*aos ganhos*', podemos citar: a diversidade de materiais no acervo; a boa relação com os bibliotecários e pessoas envolvidas; a possibilidade de instigar a busca por outros materiais do acervo; a ação de cuidar do item da biblioteca para que outras pessoas possam usar; a indicação de itens aos colegas; menção de algum material utilizado para pessoas do seu convívio fora da escola; o interesse em doar itens para a biblioteca; o aumento do repertório de leitura; o gosto pela pesquisa desde pequenos; o acesso a novas informações; ações culturais na biblioteca; a ambiência da biblioteca de acordo com datas comemorativas, datas históricas, dados da localidade da escola; além disso, podem-se propor homenagens a autores diversos; auxílio aos professores em atividades extraclasse que complementem o conteúdo abordado em alguma aula; sugestão de pesquisas investigativas que provoquem a curiosidade e o interesse; organização de um recital de poesias; preparação de um concurso de desenhos e redações, curiosidades da região onde mora, etc.

A partir desta análise inicial pode-se considerar o Mapa da Empatia como um instrumento de apoio para o planejamento de ações pelo bibliotecário evidenciando as potencialidades do uso da biblioteca no contexto escolar. Além disso, constitui-se um diagnóstico da biblioteca, que pode ser utilizado para focalizar determinada particularidade, delineando uma base para planos de ação pontuais, tanto para medição (número de itens emprestados mensalmente, anualmente, por ano letivo; quais livros mais procurados, entre outros serviços), quanto para a mediação dos serviços e dos produtos para fomentar e promover a produção de conhecimentos.

O Mapa da Empatia pode, ainda, contribuir para uma autoavaliação do profissional bibliotecário diante da necessidade de aperfeiçoamento e atualização concernentes a sua prática, bem como tornar a biblioteca mais ativa no contexto escolar, contribuindo com o trabalho dos professores, visando aprendizagens mais significativas e ricas. Somado a isto, faz-se necessário o acompanhamento da atualização dos instrumentos da prática

bibliotecária no que diz respeito ao uso de documentos, normas, manuais e, também, ao uso de tecnologias.

A presença do bibliotecário escolar é de suma importância para que as atividades no espaço da biblioteca sejam implementadas de forma a contribuir com o processo de ensino- aprendizagem que é desenvolvido ao longo do período formativo do Ensino Básico (Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio). O trabalho conjunto com os professores visa tornar os conhecimentos compartilhados em sala de aula mais significativos e ricos com o acesso ao universo informacional disponível pelas bibliotecas. Complementa-se, ainda, que o profissional bibliotecário como mediador da informação pode colaborar com os professores promovendo atividades que evidenciem o gosto pela leitura, o apreço aos livros, a valorização e a produção de conhecimentos. Neste contexto, o Mapa de Empatia é um recurso valioso para planos de ação na biblioteca com vistas a tornar este espaço reconhecido dentro da escola. Portanto, vislumbra-se que a partir da análise dos apontamentos levantados no mapa, sejam realizadas ações no ambiente da biblioteca, evidenciando a importância do profissional bibliotecário na escola.

A atuação bibliotecária na escola age no interesse de apoiar e mediar os ensinamentos proporcionados durante as aulas, através do contato com os materiais e com as visitas realizadas ao local; tornando a experiência na biblioteca significativa, prazerosa e referênciada no desenvolvimento de memórias afetivas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A biblioteca escolar é compreendida como parte essencial do Ensino Básico, atuando como uma extensão da sala de aula. Ela também é a responsável pelas primeiras impressões do que seja uma biblioteca e de quais sejam suas possibilidades.

O objetivo do trabalho foi averiguar como os alunos do Ensino Fundamental II, alunos do 6º ao 9º ano, compreendem sua experiência neste espaço, percepção que pode ser utilizada como parâmetro para as ações nas bibliotecas escolares que formam o universo de pesquisa deste artigo, como também, pode-se considerar um ponto de partida para analisar outras bibliotecas considerando suas particularidades.

Para construção deste artigo, inicialmente, foi apresentado um breve referencial teórico dos temas abordados, quais sejam, a biblioteca escolar, o Ensino Fundamental e o Mapa da Empatia. Em seguida, foram elencados os procedimentos metodológicos. A coleta de dados foi realizada em duas fases, sendo a primeira fase dedicada ao *Brainstorming* com tema central 'biblioteca escolar' e a relação com os usuários de informação realizado pelas bibliotecárias e a segunda fase foi a observação dos alunos

durante a visita à biblioteca, em que foram registradas percepções pelas bibliotecárias no que tange às partes do Mapa da Empatia. Como método e, posteriormente, para apresentação dos dados da pesquisa, utilizou-se o Mapa da Empatia, com função diagnóstica para compreender e levantar aspectos que podem passar despercebidos ou até mesmo não receberem a devida atenção da equipe da biblioteca. Portanto, recomenda-se retomar ao mapa dentro do espaço que achar oportuno para os planos de ação da biblioteca, respeitando cada particularidade, e utilizá-lo como parâmetro para analisar, refletir, monitorar e mediar novas ações para a biblioteca neste contexto.

Como evidenciado na análise dos dados, cada seção do mapa propicia reflexões que podem ser trabalhadas e pensadas pontualmente visando ações de curto, médio e longo prazo e que podem promover um novo olhar para o contexto em que a biblioteca está inserida. Além disso, os gestores educacionais podem ter uma noção maior das potencialidades e fragilidades que envolvem a biblioteca, o que pode suscitar novas ações e contribuir para a definição de focos da gestão escolar para resultados mais eficientes da escola como um todo. Pode-se ainda, promover este espaço como um recurso de ensino, uma extensão da sala de aula, uma experiência que traz satisfação e aquece memórias.

Contextualizar o Mapa de Empatia para biblioteca escolar foi uma experiência muito rica, pois permitiu uma reflexão do ponto de vista do usuário possibilitando colocar-se no lugar dos alunos diante de suas percepções no que tange ao uso da biblioteca. Além disso, suscitou uma autoavaliação para o profissional bibliotecário neste contexto, em que se evidencia a necessidade da educação continuada durante toda a sua atuação profissional, uma vez que a biblioteca é também um espaço que busca acompanhar as demandas dos alunos, considerando as etapas da vida escolar e, também, as necessidades informacionais de cada ano escolar. Vale mencionar que este mapa foi pensado em um contexto geral para os alunos do Fundamental II, o que também permite refletir acerca das necessidades informacionais inerentes de cada ano letivo; cabe, pois, ao profissional analisar quais elementos apontados no Mapa da Empatia estão relacionados a um grupo específico ou de forma geral.

Em suma, refletir sobre o Mapa da Empatia no âmbito da biblioteca escolar possibilitou o compartilhamento de ideias, bem como promoveu o olhar empático ao se colocar no lugar do usuário, o que viabilizou uma forma alternativa que pode ser utilizada para avaliar e diagnosticar as práticas biblioteconômicas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, **LDB**. 9394/1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm. Acesso em: 09 de abr. de 2022.

BRASIL. Lei Nº 12.244 DE 24 de maio de 2010. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. **Diário Oficial da União**, de 25 de maio de 2010, p. 3. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12244.htm. Acesso em: 04 fev. 2022.

CAMPELLO, B. S. A função educativa da biblioteca escolar no Brasil: perspectivas para seu aperfeiçoamento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5. 2003, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte, Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. CD-ROM.

CAMPELLO, B. S. *et al.* Literatura sobre biblioteca escolar: características de citações de teses e dissertações brasileiras. **Transinformação**. 2007, v. 19, n. 3, pp. 227-236. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/VmZNrXFQ4jnMLbBDSsGhyWj/?lang=pt>. Acesso em 02 de fev. de 2022.

CAMILLO, E. S.; CASTRO FILHO, C. M. O bibliotecário e a administração burocrática na escola: olhares sobre o projeto político-pedagógico e a atuação profissional. **Em Questão**, v. 25, n. 3, p. 81-98, 2019. DOI: [10.19132/1808-5245253.81-98](https://doi.org/10.19132/1808-5245253.81-98). Acesso em: 31 mar. 2022.

CÂNDIDO, A. C.; BERTOTTI, P. S. S. Mapa de empatia para os estudos de usuários da informação: proposta de abordagem interdisciplinar. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 33, n. 1, p. 94-111, 2019. Disponível em: DOI: [10.14295/biblos.v33i1.8204](https://doi.org/10.14295/biblos.v33i1.8204). Acesso em: 11 abr. 2022.

CASTRO FILHO, C. M. Rede de Bibliotecas Escolares em Portugal: um programa modelo. **Informação & Sociedade: Estudos**, [S. l.], v. 28, n. 3, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/38058>. Acesso em: 31 mar. 2022.

CHAGAS, M. T.; SENA, P. M. B.; BEDIN, J. **Biblioteca escolar**: um ambiente para o desenvolvimento da competência informacional. Florianópolis: Editora Dois por Quatro, 2016. 284 p.

COPPOLA JUNIOR, C.; CASTRO FILHO, C. M. Bibliotecas Escolares no Ensino Fundamental: caminhos para a implantação. **Biblionline**, v.8, n.2, jul./dez., 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/12284>. Acesso em: 31 mar. 2022.

FIORAVANTE, E. **O sentido de biblioteca escolar expresso por alunos de escolas públicas de Santa Catarina**: entre livros, descobertas, refúgio e abandono. 2018. 568 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Florianópolis, 2018. Disponível em: <http://www.bu.ufsc.br/teses/PCIN0183-T.pdf>. Acesso em: 08 de set. 2021.

GASQUE, K. C. G. D.; CASARIN, H. C. S. Bibliotecas escolares: tendências globais. **Em Questão**, v. 22, n. 3, p. 36-55, 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA); UNESCO. **Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar**. 2016. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines-pt.pdf>. Acesso em: 4 fev. 2022.

LINS, B. F. E. Ferramentas básicas da qualidade. **Ciência da Informação**, v. 22, n. 2, 1993. Disponível em: <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v22i2.502>. Acesso em: 31 de mar.2022.

PEREIRA, D. Mapa da Empatia: o que é? In: **O Analista de Modelos de Negócios**. Disponível em: analistamodelosdenegocios.com.br/mapa. Acesso em: 06 de out.2021.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2009.

RESULTADOS DIGITAIS. **Mapa de Empatia: o que é e 6 passos para criar um de qualidade**. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/blog/mapa-da-empatia/>. Acesso em: 28 maio 2022.

SILVA, E. V. da; ALVES, A. P. M.; CAMILLO, E. da S.; ZRRIEL, M. C. de S. (org). **Bonitezas da biblioteca escolar**: um guia para boas práticas. Belo Horizonte: KMA, 2021. 232p.

SILVA, E. da; HILLESHEIM, A. I. de A. **Setor infantil da biblioteca do Colégio Dehon**: estudo com foco na atuação do bibliotecário escolar. In: BLATTMANN, Ursula; VIANNA, Willian Barbosa. Inovação em escolas com bibliotecas. Florianópolis: Dois Por Quatro, 2016. Cap. 2. p. 45-56.

VALDRICH,T.; CÂNDIDO, A. C. Mapa de empatia como proposta de instrumento em estudos de usuários: aplicação realizada na Biblioteca Pública de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, n. 1, v. 23, p. 107-124, 2018.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a oportunidade de ter cursado a disciplina “**Informação: usuário, mediação e leitura**” ministrada pelos professores: Tamara Guaraldo, Oswaldo Francisco de Almeida de Júnior, Sueli Bortolin e João Arlindo dos Santos Neto do PPGCI Unesp Marília. Em especial, à professora Tamara que realizou apontamentos relevantes para este artigo.

“O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001”.