

Mapeamento de jornada em bibliotecas universitárias: uma abordagem metodológica a partir do Design Thinking

Rebeca Josiane Alves de Holanda*
Célia Regina Simonetti Barbalho**
Mateus Rebouças Nascimento***

Artículo recibido:
11 de abril de 2024
Artículo aceptado:
9 de agosto de 2024

Artículo de investigación

RESUMO

Apresenta a construção de uma metodologia para o mapeamento da jornada em bibliotecas universitárias, a partir da trajetória do usuário nos serviços de informação oferecidos por esses ambientes de disseminação de saberes, como uma importante contribuição para o planejamento dessas bibliotecas. Os procedimentos metodológicos caracterizam-se pela abordagem do Design Thinking como um enfoque inovador capaz de configurar de modo mais significativo as ações da biblioteca, baseando-se em seus preceitos e em uma adaptação

- * Universidad María Auxiliadora, Paraguay rebecaholanda.rj@gmail.com
- ** Faculdade de Informação e Comunicação, Universidade Federal do Amazonas, Brasil celia.simonetti@gmail.com
- *** Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil maateusreboucas@gmail.com

de estratégias aplicadas ao ambiente sistematizado das bibliotecas universitárias, configurado em cinco etapas: composição dos fundamentos teóricos, seleção do modelo a ser aplicado, definição do perfil das personas, elaboração e aplicação do instrumento, e análise. Os resultados descrevem aspectos metodológicos capazes de mapear a jornada de serviços em bibliotecas universitárias, caracterizando os processos de atendimento no *chat* e mídias sociais da biblioteca, autodepósito de documentos, emissão de nada consta e empréstimo de livros em duas bibliotecas universitárias. Conclui-se que o Design Thinking aplicado em bibliotecas universitárias corrobora para compreender sua função, seu papel organizacional e a perspectiva do usuário em relação aos serviços melhorando os seus processos e a prototipação oriunda de ideias no viés da inovação.

Palavras-chave: Biblioteca universitária; Design thinking; Mapeamento de jornada; Metodologia

Mapeo de los recorridos en bibliotecas universitarias: un enfoque metodológico basado en Design Thinking

Rebeca Josiane Alves de Holanda, Célia Regina Simonetti Barbalho y Matens Rebouças Nascimento

RESUMEN

El artículo presenta la construcción de una metodología para mapear los recorridos hechos en las bibliotecas universitarias como un aporte importante para la planificación de estos espacios, a partir de las trayectorias de los usuarios a través de los servicios de información ofrecidos en estos entornos de difusión del conocimiento. La metodología se caracteriza por un acercamiento desde el Design Thinking como un enfoque innovador capaz de configurar de manera más significativa el quehacer de la biblioteca a partir de sus preceptos y en la adaptación de estrategias aplicadas al entorno sistematizado bibliotecario; esta se planteó en cinco etapas: composición de los fundamentos teóricos, selección del modelo por aplicar, definición del perfil de los usuarios, elaboración y aplicación del instrumento, y análisis. Los resultados detallan aspectos metodológicos que revelan los recorridos a través de los servicios ofrecidos en dos bibliotecas universitarias y describen

los procesos de atención en el chat y en las redes sociales de las bibliotecas, el autodepósito de documentos, la emisión de constancias de no adeudo y el préstamo de libros. Se concluye que la aplicación de Design Thinking en las bibliotecas universitarias ayuda a comprender su función, su rol organizacional y la perspectiva del usuario en relación con los servicios mejorando sus procesos y el prototipado de ideas surgidas desde la perspectiva de la innovación.

Palabras clave: Biblioteca universitaria; Design thinking; Mapeo del recorrido; Metodología

Journey Mapping in University Libraries: A Methodological Approach Based on Design Thinking

Rebeca Josiane Alves de Holanda, Célia Regina Simonetti Barbalho and Mateus Rebouças Nascimento

ABSTRACT

The article presents the construction of a methodology for journey mapping in university libraries based on the user's trajectory through the information services offered in these knowledge dissemination spaces as an important contribution to their planning. The methodological procedures are characterized by a Design Thinking approach since it is an innovative outlook capable of configuring the tasks of libraries in a more significant way parting from its precepts and adapting its strategies in the systematized library environment. These procedures consist of five stages: composition of the theoretical foundations, selection of the model to be applied, definition of the persona profile, elaboration and application of the instrument, and analysis. The results delineate the methodological aspects capable of mapping the user's journey through services in two university libraries and describe the service processes in the library's chat and social media, self-deposit of documents, library clearance certificate issuance and book lending. The article concludes that Design Thinking applied to university libraries helps to understand their function, organizational role, and the user's perception on services while improving their processes and idea prototyping from an innovation perspective.

Keywords: University Library; Design Thinking; Journey Mapping; Methodology

INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias configuram-se como espaços de construção do conhecimento e de mediação, por meio da oferta de produtos e serviços essenciais para aprimorar o acesso à educação e a qualidade do ensino-aprendizagem. Diante de tal relevância, esses organismos são dimensionados como espaços de pesquisa e produção de saberes, focados em ações que promovem os objetivos estabelecidos pela instituição que as mantém, direcionando esforços para efetivar os pilares norteadores desses promotores de conhecimento.

A criação de uma biblioteca no contexto de uma instituição de ensino superior está diretamente relacionada ao atendimento das demandas informacionais oriundas da diversidade de atividades desenvolvidas pela comunidade universitária, considerando especialmente aquelas provenientes do ensino, da pesquisa, da extensão e da inovação. Nesse sentido, é oportuno destacar que a biblioteca deve acolher as demandas do corpo de atores que operam no ambiente institucional, notadamente os professores, pesquisadores, alunos e servidores, gerenciando seus esforços para a eficaz disponibilização de bens e produtos informacionais, de modo a atender aos anseios e expectativas da comunidade usuária.

Para cumprir o papel que lhe foi destinado desde seu surgimento como intermediadora entre as demandas comunitárias e os recursos informacionais existentes é necessário, rigorosamente, delinear seus objetivos, suas políticas e atividades, de modo a tornar-se um organismo partícipe da vida social: possuir um acervo que responda às mais variadas demandas informacionais, bem como meios para mantê-lo atualizado; estabelecer os mecanismos para sua organização e sistematização de forma a ser um sistema articulado da representação do saber; conhecer e caracterizar sua comunidade de usuários, reais ou potenciais, de modo a contemplar suas diferentes necessidades; e ter um espaço, físico ou virtual, para expor seu acervo, atender a seus usuários e desenvolver suas atividades.

Com efeito, as prerrogativas para a criação e manutenção da biblioteca universitária envolvem os quatro preceitos expostos, sendo o entendimento do perfil de sua comunidade de usuários elemento primordial para cumprir sua função institucional. Muitas são as estratégias constituídas pela área para o efetivo entendimento das necessidades dos usuários. Silva, Costa e Barrocas (2017: 268) apontam que essas estratégias se iniciaram no período compreendido entre os anos de 1948 e 1965 com a perspectiva funcionalista e com a finalidade de estabelecer padrões de comportamento do usuário e evoluíram para uma abordagem interacionista que valoriza as influências que ele sofre em função das variáveis contextuais, tornando necessário compreender também o espaço onde ele se insere.

Desta forma, os estudos voltados para o comportamento do usuário implicam na construção de melhorias concernentes à relação da biblioteca universitária com

seu público, compondo elementos que corroborem para o planejamento de suas ações, tornando eficaz sua relação com a instituição mantenedora, uma vez que dimensionam suas atividades para o atendimento de sua missão organizacional. É fundamental compreender e tornar-se parte do processo a trajetória do usuário nesses espaços como elemento fundamental para o desempenho efetivo dos serviços ofertados.

Na oferta de serviços, metodologias inovadoras oriundas de múltiplas áreas do conhecimento, além da ciência da informação e biblioteconomia, propiciam consolidar práticas em bibliotecas universitárias, como o Design Thinking, que contribui significativamente para ampliar o desempenho qualitativo desses organismos, especialmente por se tratar de “[...] uma metodologia de solução de problemas com uma abordagem criativa, prática, intencional e repetitiva, que visa estimular soluções inovadoras e responder às reais necessidades dos usuários” (Burguillos, 2016, em Roque e Vieira, 2019: 23).

Nesse sentido, o objetivo deste artigo consiste na exposição de uma metodologia que possa mapear a trajetória do usuário em serviços prestados por bibliotecas universitárias como ferramenta para o planejamento desses espaços à luz dos preceitos do Design Thinking, com vistas a constituir um modelo que possa ser aplicado por gestores. Para tanto, delinea-se mapear a produção científica sobre Design Thinking; compor, a partir da análise das metodologias identificadas, o modelo de mapeamento de jornadas a ser empregado; e esquematizar um protótipo a ser aplicado nas bibliotecas universitárias.

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: A INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS POR MEIO DO DESIGN THINKING

A gestão de bibliotecas universitárias envolve uma variedade de nuances relacionadas à formação e desenvolvimento de sua coleção, à gestão de seus serviços e produtos, e aos procedimentos técnicos e operacionais que favorecem a mediação dos saberes por ela armazenados. Todos os serviços executados são constituídos para atender ao seu público, componente primordial das atividades que realiza. Diante das transformações que a sociedade vivencia cotidianamente, a biblioteca universitária deve se apropriar de ferramentas que insiram suas práticas em um cenário que não só valorize a informação e o capital cognitivo, mas também os reconheça como essenciais.

Zaninelli, Nogueira e Peres (2019: 12) destacam que, apesar da finalidade desses organismos ser a mesma nas últimas décadas, a oferta de produtos e serviços se modificou com as mudanças advindas na sociedade, promovidas pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC). Eles pontuam como norteador que

os bibliotecários compreendam a necessidade de inovação dentro das bibliotecas universitárias como elemento estratégico para as atividades desempenhadas.

O uso de métodos ativos no processo de ensino-aprendizagem visando à competência em informação e à inovação também é destacado como aspecto transformador na oferta de produtos e serviços, com abordagens que permeiam atividades de pesquisa, perspectiva baseada em problemas e projetos, tendo a necessidade de se posicionar de forma crítica, adotando novas perspectivas de práticas em seus processos, não se restringindo à disponibilidade dos recursos informacionais, indo além de suas práticas consolidadas (Caetano, Maia e Pereira, 2022: 42).

Neste contexto, abordagens oriundas de múltiplas áreas do conhecimento emergem como forma estratégica para bibliotecas universitárias aprimorarem suas funções, tornando o usuário como elemento principal para o desempenho de novos mecanismos que o aproximem desses organismos, com o apoio das TIC na habilitação de jornadas efetivas para o viés do ensino, pesquisa e extensão produzido no ambiente das universidades.

No viés de metodologias que se fundamentam nos preceitos da inovação, o Design Thinking (DT) se destaca como potencializador para as bibliotecas universitárias no dimensionamento de oportunidades empregadas para gerar e organizar ideias, assim como apontar soluções para os problemas enfrentados. Seu instrumental possibilita a organização de ideias de modo a estimular tomadas de decisão e a busca por conhecimento.

O DT consiste em uma metodologia que orienta a ideação colaborativa por meio da validação próxima do usuário para criar soluções inovadoras de forma eficiente (Corte *et al.*, 2022: 25). Utiliza-se técnicas que incorporam elementos de múltiplas áreas do conhecimento como a administração, psicologia e teoria de sistemas, ofertando uma estrutura flexível que aprimora a resolução de problemas dentro de contextos (Bender-Salazar, 2023: 1), utilizado muitas vezes em ambientes organizacionais.

A aplicação do DT por Aflatoony, Hepburn, Perkins, Waldrop e Alexander (2022) é destacada na solução empática de problemas por meio de fases como o descobrimento, definição, desenvolvimento e entregas a partir da metodologia. Compreende-se que os desafios, a exploração de soluções e validações de intervenções consolidam os fundamentos da metodologia, integrando como alicerce a prática, reflexão e colaboração (Rijo *et al.*, 2022: 157).

Diferente de outras abordagens que também buscam entender as necessidades dos usuários, o DT ao analisar o comportamento das pessoas no uso de um serviço, por exemplo, demonstra muito mais as inovações, melhorias ou defeitos do que se unicamente perguntassem a elas o que gostariam que fosse modificado ou não em sua realidade. Pois muitas vezes, somos acostumados com o que já

ocorre em uma rotina e não conseguimos ver possíveis mudanças que podem ser eficazes no desempenho de serviços.

Mas, ao identificar os sentimentos e pensamentos do usuário na utilização de um serviço, também, aliada à empatia, conseguimos perceber além do esperado e propor inovações que até mesmo as pessoas no uso cotidiano do serviço não conseguiriam observar. Por isso, é importante entender o contexto da persona, considerado no DT como a representação das necessidades dos usuários-alvo, por meio de um grupo de pessoas envolvendo durante o processo (Saputra e Frobenius, 2022: 1), sendo norteador contextualizar o cenário para possíveis mudanças a serem adotadas.

No contexto das bibliotecas, o DT permite a adaptação aos desafios da sociedade da informação (Lira *et al.*, 2019: 104), e facilita a comunicação e a transmissão de informações, além de contribuir para o desenvolvimento do pensamento criativo e crítico, fortalecendo competências profissionais (Barceló-Hidalgo e Gómez Paz, 2022: 1). Considerando que sua aplicação pode ser eficazmente implementada nos mais variados ambientes organizacionais, as bibliotecas universitárias, enquanto organismos dinâmicos e variados, devem articular os preceitos do DT para prospectar suas ações nas experiências e expectativas dos usuários, razão de ser de sua existência.

Com o foco no usuário, esta abordagem pode destacar a técnica do mapeamento de jornada como uma estratégia para consolidar a satisfação do público, pois viabiliza que a biblioteca faça configurações nos seus serviços de acordo com os elementos de valor daqueles que a utilizam, envolvendo a identificação de pontos críticos nas jornadas intelectuais para alinhar os serviços eficazmente (Kline, 2022: 258), existindo a necessidade de compreender como empregar esta técnica no ambiente da biblioteca universitária contribuirá para sua melhoria.

Além disso, o mapeamento de jornada de usuários permite detalhar os comportamentos, as percepções, os defeitos, os acertos, os sentimentos e os pensamentos de um serviço ou produto com a experiência e visão de quem os usa, isso leva ao aprimoramento, ao entendimento das reais necessidades e melhor entrega dos serviços ou produtos aos usuários. Dessa forma, este mapeamento tem a compreensão do usuário não somente durante o contato dele com o produto ou serviço, mas também antes e depois, como explica Pagani (2017):

[...] é necessário considerar o contexto do usuário antes e depois de interagir com o produto ou serviço. Os fatos que ocorrem antes da interação ajudam a situar a solução proposta dentro de um cenário real de uso da persona, permitindo maior compreensão da viabilidade da solução para atender às necessidades do usuário. Os fatos que ocorrem depois da interação representam o impacto positivo ou negativo da solução na vida da persona (73).

Assim, o mapeamento de jornada torna visual e aprofundado o contexto de cada usuário, incluindo o que faz ou não sentido para ele sobre determinada oferta de serviço ou produto da organização, o que possibilita identificar com mais clareza possíveis soluções para os problemas apresentados. Mendonça, Schmiegelow, Almeida, Fialho e Sousa (2017: 6) destacam que “este mapa pode descrever uma jornada real ou ideal de um cliente. Ao se propor o registro passo a passo das interações cliente-empresa, estimula-se a equipe a perceber detalhadamente o que o cliente faz, pensa e sente”.

Portanto, o mapeamento de jornadas é uma das técnicas do Design Thinking que, conforme a literatura, é fundamental para compreender passo a passo os contatos dos usuários com os serviços oferecidos, permitindo identificar áreas de melhoria e inovação na organização. Isso resulta em uma melhor satisfação das expectativas dos usuários e na otimização dos recursos e do tempo das bibliotecas. Estudos como os de Nascimento e Cruz (2024) e Andrade e Silva (2024) têm explorado essa metodologia aplicada nesses espaços de saber, analisando a perspectiva dos usuários nos serviços de informação prospectados na inovação.

METODOLOGIA

O processo metodológico para a construção de um modelo de mapeamento de jornadas é caracterizado por uma abordagem qualitativa, representando um estudo exploratório elaborado para compreender as abordagens do Design Thinking, especialmente o percurso do usuário, com objetivo de delinear a sua jornada em serviços da biblioteca. Esse processo é fundamental para a eficácia do trabalho realizado e compreende cinco etapas norteadoras, conforme descritas abaixo na *Figura 1*.

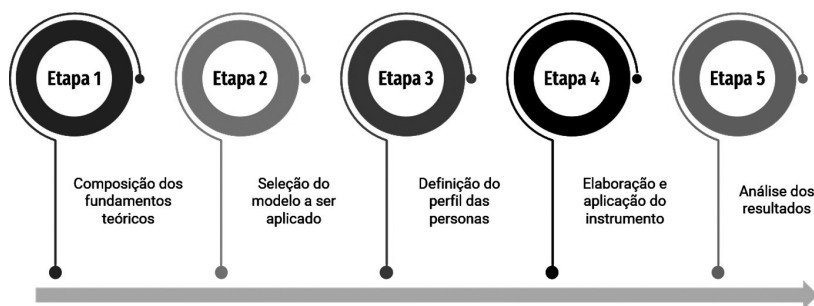


Figura 1. Percurso metodológico da pesquisa
Fonte: elaboração dos autores (2024)

Para a compreensão dos elementos teóricos que embasam a temática em estudo, a etapa inicial do percurso metodológico consistiu em buscas utilizando uma estratégia simples com o termo “design thinking”, com o foco na recuperação de informações em documentos científicos e técnicos nas bases de dados internacionais e nacionais, especificamente na Scopus, na Web of Science, na Scielo Brasil e na Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci), apropriando-se do tema norteador da pesquisa.

Após a compreensão dos fundamentos teóricos do Design Thinking, foi escolhido o modelo na literatura para guiar a aplicação da pesquisa, discernindo o mapeamento de jornadas como uma dimensão para a identificação dos passos da persona ao utilizar os serviços e produtos da biblioteca. Justifica-se a escolha por ser considerado uma ferramenta de experiência que visualiza as interações em um ambiente, promovendo uma orientação centrada no cliente e apoiando o desenvolvimento organizacional por meio de métodos interfuncionais (Lattuch, Schlicht e Dankert, 2023).

Para fins terminológicos da aplicação da metodologia compreendendo que seus fundamentos surgem de outra área do conhecimento, adotou-se o termo ‘persona’ para representar os respondentes da pesquisa, ou seja, os usuários da biblioteca. Para o Design Thinking, ‘persona’ consiste em um personagem criado para representar as necessidades, comportamentos e objetivos de um grupo de usuários (Dan e Siang, s.d.; Dreamson *et al.*, 2023), ajudando a pesquisadores entender melhor o universo analisado.

A terceira etapa metodológica consistiu na definição do perfil das personas, utilizando como critério o uso do serviço mapeado no último ano. A partir da interlocução com os gestores das bibliotecas, foi construído um formulário (instrumento da pesquisa) correspondente a cada tipo de serviço, considerando que a biblioteca universitária atende a múltiplos públicos em sua comunidade, incluindo professores, alunos e membros do corpo técnico. Para isso, foi escolhido duas bibliotecas universitárias, vinculadas a universidades públicas, para a construção da abordagem metodológica do mapeamento de jornadas na análise dos respectivos serviços: atendimento no *chat* e mídias sociais da biblioteca; autodepósito de documentos; emissão de nada consta, um documento declarando que a persona não possui débitos em relação aos serviços e empréstimos da unidade de informação; e empréstimo de livros.

Considerando as particularidades de cada biblioteca e de cada serviço, foi elaborado o instrumento de forma estruturada na ferramenta Google Forms, um para cada serviço escolhido pelos gestores e equipe das bibliotecas, exemplificado no *Apêndice A* o aplicado no serviço de empréstimo. O instrumento de coleta de dados foi baseado no modelo de mapeamento de jornada, o que exigiu o conhecimento detalhado de cada serviço. Para isso, foi fundamental a cooperação dos

gestores e bibliotecários, que explicaram o funcionamento de cada serviço e juntos identificaram os principais pontos de contato, seja analisando manuais, plataformas ou mesmo criando fluxogramas para facilitar a visualização.

O instrumento foi enviado para as personas por meio de correio eletrônico, e o convite para participação foi reforçado semanalmente pelas bibliotecas até o fim do prazo, totalizando 102 personas que responderam o formulário aplicado em 2022. Após a coleta dos dados, foi necessário analisar cada resposta dada para o modelo de mapeamento de jornadas, utilizando um quadro branco como meio facilitador para a visualização das respostas. Os mapas de jornada foram impressos e organizados no quadro por serviço, utilizando materiais como *post-its*, marcadores coloridos e canetas para compreender melhor as personas, além de identificar similaridades e comentários relevantes para auxiliar no planejamento das bibliotecas, visando a melhoria dos serviços prestados.

DISCUSSÃO

Os resultados estão fundamentados na proposta metodológica do mapeamento de jornadas em bibliotecas universitárias, utilizando os princípios do Design Thinking para analisar os serviços que vão desde o atendimento remoto via *chat* até o autodepósito de documentos. Essa análise detalha a jornada das personas nos serviços, com o objetivo de construir uma metodologia aplicável em outras bibliotecas universitárias, contribuindo para a gestão de seus processos.

Atendimento no chat e mídias sociais da biblioteca

Neste serviço quatro personas compartilharam suas experiências, sendo que todas elas estão cursando graduação na universidade. Seus pontos de contato com o serviço se configuram como exposto na *Figura 2*.

Persona 3		Mapa de Jornada do Usuário	
Biblioteca: Biblioteca Setorial de Ciências Exatas e Engenharias - BSCEE Grupo: graduação Faixa etária: menos de 20 anos Gênero: masculino		Cenário Frequência de utilização da biblioteca: cerca de uma vez ao ano Conheceu o serviço de CHAT por: mídias sociais Necessidade de uso: informações sobre o funcionamento da Biblioteca Utilizou o CHAT por: Mídias sociais - Instagram da Biblioteca	
	Fase 1- Enviar motivo da conversa no chat	Fase 2- Aguardar a resposta da biblioteca no chat	Fase 3- Durante a conversa no chat
Pensamentos	Receber sobre informação do funcionamento da biblioteca na pandemia	Funcionamento do chat sobre a biblioteca	Funcionamento do serviço da biblioteca
Expectativas	Eles foram bem educados e responderam rápido	Ser respondida de forma rápida	Ser respondido com rapidez
Facilidades	Facilidade em responder os campos iniciais	Conversa iniciada rapidamente	A conversa solucionou as dúvidas
Dificuldades	Não encontrei dificuldades nesta etapa	Não encontrei dificuldades nesta etapa	Não encontrei dificuldades nesta etapa
Sentimentos	Insatisfeito Pouco satisfeito	Satisfeito Muito satisfeito	Sentimento geral do serviço: Satisfeito
Insights / sugestões	Os pontos fortes são que foram bem rápidos para responder e souberam explicar muito bem sobre a minha dúvida. Ponto fraco seria sobre as mensagens automáticas que aparecem antes da biblioteca parar de funcionar. Não seria bem sobre o Chat.		

Tabela 1. Mapeamento de jornada da Persona 3 no serviço de atendimento no chat e mídias sociais
Fonte: dados da pesquisa (2024)

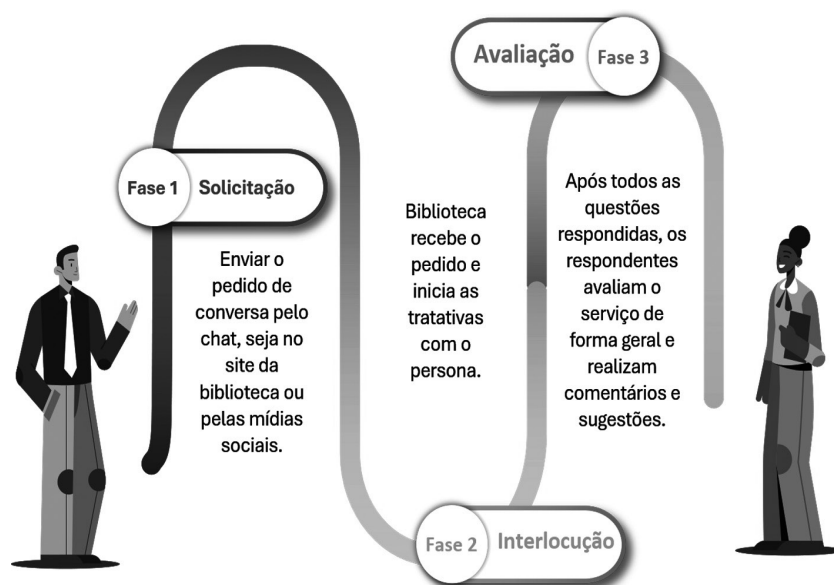


Figura 2. Mapa da jornada do serviço de atendimento do chat
Fonte: elaboração dos autores (2024)

O *Figura 2* aponta a jornada do usuário quando entram em contato com a biblioteca via meio digital, visando conversar pelo *chat*, seja no site da biblioteca ou pelas mídias sociais. A partir desta dimensão é possível compreender os momentos de contato com o serviço assim como as motivações, como a da Persona 3 expressas na *Tabela 1*.

Os dados destacam a eficiência durante a conversa e a resolução das dúvidas do contato realizado pela Persona 3. A análise de duas personas indicou que o ponto fraco foi a demora na conversa, uma na fase inicial, e a Persona 4 não identificou em qual fase concreta ocorreu a demora. Também foi apontada a desorganização como ponto fraco pela Persona 2, mas não houve explicação em qual fase ou em qual sentido. Por fim, a Persona 3 citou que as mensagens automáticas antes de parar de funcionar foram um ponto fraco.

Em relação à demora na resposta, uma possível solução seria distribuir para mais outros colaboradores que tenham a facilidade em atender virtualmente ou então treinar para a função de atendimento no *chat*. No entanto, cabe destacar que neste serviço houve 4 respostas, seria necessário verificar com mais outras personas que utilizaram o serviço se de fato há demora frequente ou não, compreendendo o universo na qual a biblioteca universitária está inserida.

Autodepósito de documentos

No mapeamento da jornada deste serviço participaram sete personas, sendo cinco em nível de mestrado e dois em nível de doutorado. Foram identificados diversos pontos de contato, especialmente por meio do site de autodepósito, cujo processo foi considerado longo para inserir as monografias da pós-graduação na Base Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD). As fases que permeiam a execução desse processo estão explicitadas na *Figura 3*.

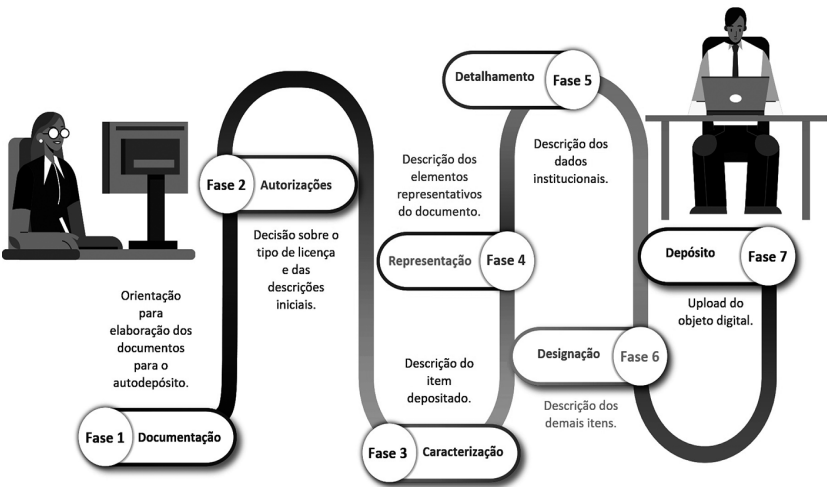


Figura 3. Mapa da jornada do autodepósito de documentos na BDTD
Fonte: elaboração dos autores (2024)

Ao expor as etapas do autodepósito, a *Figura 3* facilita compreender os elementos que permeiam os pensamentos, expectativas e outras vertentes de análise das personas que participaram da pesquisa apontando suas expectativas conforme demonstra a *Tabela 2*.

Grupo: mestrado Faixa etária: de 31 a 40 anos Gênero: feminino		Mapa de Jornada do Usuário											
		Frequência de utilização da biblioteca: diariamente Utilização do manual de auto depósito: sim											
Pessoa 7		Cenário											
Fase 1: Documentos para o auto depósito		Fase 2: Licença na BDTD e Descrição de informações Iniciais		Fase 3: Descrição do item Depositado		Fase 4: Descrição de autor, orientadores, coordenadores e membros da banca de defesa		Fase 5: Descrição de Dados Institucionais		Fase 6: Descrição do item		Fase 7: Upload na BDTD	
Pensamentos	conseguir realizar o autodepósito	entender as opções		ficar atento aos itens		entender os itens		entender os itens		entender o item		fazer o upload corretamente	
Expectativas	encerrar o ciclo do mestrado	marcar a opção correta		responder de forma correta		preencher corretamente		preencher corretamente		preencher corretamente		conseguir anexar todos os documentos	
Facilidades	Facilidade em produzir alguns documentos sozinho(a)	ter ajuda através do manual e do contato da equipe do setor responsável		Facilidade para compreender os campos solicitados		Facilidade para compreender os campos solicitados		Facilidade para compreender os campos solicitados		Facilidade para compreender os campos solicitados		Facilidade para compreender os campos solicitados	
Dificuldades	Dificuldade no trâmite dos documentos	Dificuldade para compreender os campos solicitados		Não encontrei dificuldades nesta etapa		Não encontrei dificuldades nesta etapa		Não encontrei dificuldades nesta etapa		Não encontrei dificuldades nesta etapa		Não encontrei dificuldades nesta etapa	
Sentimentos	Insatisfeito	Pouco satisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito		Sentimento geral do serviço				Muito satisfeito	
Insights / sugestões	Ponto forte é a praticidade. Acredito que a falta de familiaridade do usuário em relação à alguns termos pode ser um ponto fraco, mas no geral a plataforma é bem explicativa e ainda tem o manual para guiar as etapas.												

Tabela 2. Mapeamento de jornada da Persona 7 no serviço de autodepósito de documentos
Fonte: dados da pesquisa (2024)

Os dados destacam que, na fase inicial, a expectativa era de realizar todo o procedimento de forma eficiente. A Persona 2 relatou que, em outras ocasiões, enfrentou muitas falhas no sistema e experimentou demora no retorno da biblioteca após o depósito dos documentos. Isso ressalta a necessidade de um suporte alinhado para a solução de dúvidas durante o processo, reconhecendo as possíveis barreiras que podem surgir no caminho percorrido pela persona.

Durante a fase de preenchimento dos campos solicitados pela BDTD, todas as personas tiveram facilidade. No entanto, as Personas 5 e 6 consideraram que havia muitas informações para preencher, expressando o desejo de finalizar o procedimento rapidamente. Apesar disso, todos compreenderam os campos solicitados e preencheram as informações com cautela, reconhecendo sua importância, e compreendendo que o cadastro impacta na disseminação efetiva da dissertação ou tese no canal.

Em relação às sugestões, as personas destacaram que a plataforma oferece praticidade, autonomia e é de fácil compreensão. No entanto, indicaram como pontos fracos a possibilidade de erro sem que o aluno perceba, campos duvidosos, demora na aprovação pela secretaria e falta de familiaridade com alguns termos específicos. A falta de familiaridade com campos do site de autodepósito pode ser devido ao desconhecimento ou não utilização do manual do serviço. Uma possível solução seria divulgar a existência do manual para os usuários por meio das mídias sociais das bibliotecas, a fim de que mais usuários saibam como acessá-lo e utilizá-lo.

Emissão de nada consta

Houve muitos respondentes neste serviço, um total de 60 personas, tendo em vista que participaram os grupos de graduação, pós-graduação e servidores que fazem parte da universidade na qual a biblioteca universitária está inserida. Por esse motivo, o foco foi diretamente nas dificuldades apresentadas na primeira (*Figura 4*) e segunda fase do processo, de modo que as soluções para elas fossem pensadas, verificando as similaridades entre as dificuldades apontadas pelas personas e o contexto inserido.

Na primeira fase, que envolve o acesso ao portal da universidade ou ao formulário, destaca-se que os obstáculos enfrentados estão relacionados a problemas de conexão com a Internet, sendo essa uma questão externa e individual para cada pessoa. No entanto, o documento pode gerar-se no ambiente da biblioteca que possui conexão estável, destacando a necessidade de divulgar essa informação como solução para as personas que relataram essa dificuldade.

O principal problema identificado na segunda fase do processo de emissão do nada consta, que consiste no preenchimento do formulário, está relacionado

à dificuldade em localizar o campo de Nada consta no portal da universidade, sugerindo possíveis melhorias. Provavelmente, essa dificuldade ocorre devido à falta de familiaridade com outros campos do portal ou ao desconhecimento do fluxograma do nada consta no site da biblioteca, destacando a necessidade de treinamentos para os usuários.

Nesse sentido, uma solução mais básica seria ampliar a divulgação da existência do fluxograma ou de outras informações importantes presentes no site da biblioteca nas mídias sociais, para que mais usuários saibam como encontrar a opção de Nada consta no portal ou pelo formulário. É importante compreender que se trata de uma atividade fundamental para o usuário no término do curso, para obtenção do certificado, sendo um serviço que, na maioria das vezes, encerra a trajetória do aluno na universidade.

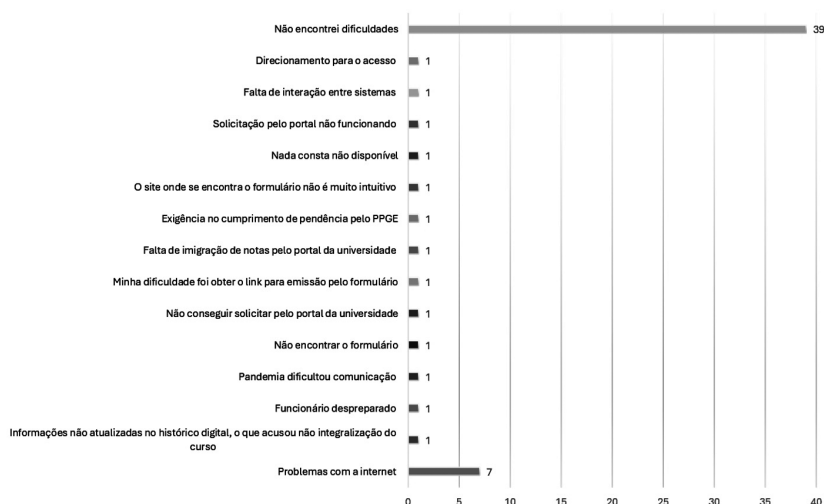


Figura 4. Dificuldades apresentadas na Fase 1 no serviço de emissão de nada consta
Fonte: dados da pesquisa (2024)

Empréstimo de livros

O serviço de empréstimo está pautado na verificação da disponibilidade do material desejado no catálogo em linha da unidade onde está localizada, formalização da solicitação para o correio eletrônico da biblioteca e aguardo da confirmação para retirada do material, e a retirada em si do material na biblioteca. Uma pessoa ressaltou que as categorias do site do catálogo foram complexas, que encontrou pouco material disponível e estava indisponível na unidade de preferência; a Persona 21 (que é docente) expressou preocupação na segurança e que os alunos

também tivessem acesso para pesquisa; e a Persona 26 também indicou que outras vezes que procurou no catálogo não foi atendida.

Os pontos fortes destacados no atendimento foram agilidade e presteza da equipe, cuidados no empréstimo, disponibilidade da estrutura de busca e facilidade em prorrogar o empréstimo. Enquanto isso, os pontos fracos foram a escassez de materiais no acervo, problemas relacionados à conexão com a Internet, necessidade de ideias para melhorar a parte física da biblioteca e dificuldade em localizar o caminho de retirada do material em outras unidades que não a de preferência.

Quanto às críticas e sugestões para o processo, foi destacada a necessidade de ser menos burocrático; o empréstimo virtual complexo, o que demanda pela sua simplificação; a necessidade de ampliação do espaço; melhoria no acesso e aumento do acervo; realização de pesquisas no catálogo por nome ou termo técnico; opção de visualizar o sumário no catálogo para facilitar a escolha dos livros; a demanda de mais livros de matemática; além de prazo de entrega do material curto, existindo a necessidade de um período maior para consulta local.

Em relação à dificuldade apontada sobre a escassez de materiais no acervo, múltiplos fatores podem estar envolvidos, como orçamento e espaço disponível. Seria necessária uma análise mais aprofundada em conjunto com os usuários reais e a Comissão técnica de desenvolvimento de coleções do Sistema de Bibliotecas para identificar os materiais em falta e sua importância para integrar o acervo, levando em consideração os preceitos da universidade e os cursos que integram a biblioteca na qual ela está inserida.

Quanto à dificuldade em localizar o caminho de retirada do material, uma solução simples seria disponibilizar placas de sinalização em locais estratégicos para orientação dos usuários. Além disso, seria interessante considerar a acessibilidade para pessoas com deficiência e incluí-las no processo para garantir que esteja adequado às suas necessidades, sabendo que é crucial para levar a informação para todos utilizando os recursos digitais, garantindo a inclusão (Pope e Creed-Dikeogu, 2022: 1), tendo o bibliotecário como papel de mediador da informação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo, infere-se que a aplicação da metodologia do mapeamento de jornadas nos preceitos do Design Thinking em duas bibliotecas universitárias e utilizada em serviços diferentes, demonstrou contextos complexos e particularidades distintas. No entanto, o mesmo modelo serve para aplicar-se e adaptar-se a cada biblioteca e serviço, de modo que a metodologia testada possa adotar-se em bibliotecas para compreender melhor como os seus usuários reais estão utilizando seus serviços e produtos, aprimorando cada vez mais a qualidade oferecida.

Destaca-se que o mapeamento de jornadas em bibliotecas universitárias pode contribuir para a compreensão de uma trajetória efetiva na execução dos serviços pelos usuários, facilitando o processo de oferta da informação e otimizando o tempo de recuperação do que o usuário almeja. Essa abordagem pode ser utilizada como recurso de inovação para gestão aplicada em bibliotecas universitárias, na perspectiva de facilitar os processos contidos nesses espaços.

Resgatando os objetivos propostos, pontua-se que a exposição da metodologia pode ser aplicada por gestores na imersão na biblioteca no contexto de melhorias de suas práticas informacionais na perspectiva do usuário, de modo a compreender sua função e papel organizacional; a ideação para enfrentar os pontos que precisam ser melhorados e aqueles que podem deixar-se como estão; a prototipação oriunda de ideias relevantes e com maiores chances de sucesso; e o desenvolvimento que coloca em ação aquilo que foi prospectado.

Como limitação da pesquisa, ressalta-se a aplicação do mapeamento de jornadas de forma virtual. Entende-se que, por ser uma ferramenta que coleta com foco principalmente dados qualitativos, muitas personas não aderem, pois não é prático. Além disso, quando participam alguns deixam respostas vagas, dificultando a interpretação da descrição, como ocorreu em alguns casos desta pesquisa, observados durante a análise das respostas recebidas.

Para pesquisas futuras, sugere-se a aplicação da metodologia em outras tipologias de bibliotecas, além do uso de outras técnicas do Design Thinking, analisando o contexto e o tipo de usuário que a unidade atende. Isso considera o processo variável de acordo com o ambiente no qual está inserida, prospectando soluções centradas no usuário a partir de uma abordagem iterativa e colaborativa, criando experiências visando à melhoria contínua dos serviços, e considerando as bibliotecas como organismo em constante transformação.

REFERÊNCIAS

- Aflatoony, Leila, Kenneth Hepburn, Molly Perkins, Drenna Waldrop e Karah Alexander. 2022. “Employing Design Thinking Methods to Create Behavioral Interventions that Support African American Caregivers”. *Innovation in Aging* 6 (1): 290. <https://doi.org/10.1093/geroni/igac059.1152>
- Andrade, Vania Coutinho Gomes, e Guido Vaz Silva. 2024. “A utilização do Design Thinking como ferramenta de interpretação do perfil dos bibliotecários em uma biblioteca universitária”. *Transinformação* 36, e247108. <https://doi.org/10.1590/2318-0889202436e247108>
- Barceló-Hidalgo, Mayre, e Damilsy Gómez Paz. 2022. “Formación de competencias informacionales basada en Design Thinking: experiencia de trabajo en la Universidad de Cienfuegos, Cuba”. *Palabra Clave (La Plata)* 12 (1), e167. <https://doi.org/10.24215/18539912e167>

- Bender-Salazar, Rahmin. 2023. "Design Thinking as an Effective Method for Problem-Setting and Needfinding for Entrepreneurial Teams Addressing Wicked Problems". *Journal of Innovation and Entrepreneurship* 12, e24.
https://doi.org/10.1186/s13731-023-00291-2
- Caetano, Alessandra Monteiro Pattuzzo, Cristina Marchetti Maia e Gleice Pereira. 2022. "Metodologias ativas de ensino aprendizagem a serviço da informação: as bibliotecas universitárias como espaço de aprendizagem". *Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação* 15 (1): 25-51.
https://doi.org/10.26512/rici.v15.n1.2022.36636
- Corte, Carla Dalla, Daiza Lauermañ Jorge Medeiros, Felipe Buller Bertuzzi, Letícia Regina Lorenzi, Maine Wendpap, Marcos Vinícius de Lima e Andréa Quadrado Mussi. 2022. "Design Thinking: solução para o projeto de uma lixeira com o uso da fabricação digital". *Revista de Arquitetura IMED* 11 (1): 24-38.
https://doi.org/10.18256/2318-1109.2022.v11i1.4370
- Dam, Rikke Friis, e Teo Yu Siang. s.d. "Personas – A Simple Introduction". Interaction Design Foundation. Acessado em 5 de fevereiro, 2024.
https://www.interaction-design.org/literature/article/personas-why-and-how-you-should-use-them
- Dreamson, Neal, Joohwan Rhee, Jungseok Han, Minjoo Lee e Yunjoo Ro. 2023. "Persona Design: Representativeness and Empathy through Cultural Integration". *The International Journal of Art and Design Education* 42 (2): 246-60.
https://doi.org/10.1111/jade.12455
- Kline, Elizabeth. 2022. "Graduate Student Intellectual Journeys: A Functional Method to Identify Library Service Gaps". *Reference Services Review* 50 (2): 249-66.
https://doi.org/10.1108/RSR-09-2021-0053
- Lattuch, Frank, Christian Schlicht e Patricia Dankert. 2023. "Shaping the Organizational Learning Strategy through Customer Journey Mapping: Insights from Shopping Mall Operators". *Development and Learning in Organizations* 37 (6): 8-11
https://doi.org/10.1108/DLO-09-2022-0176
- Lira, Raquel Alexandre de, Carlos Eduardo Pereira Carpes, Guillermo Davila e Gregório Varvakis. 2019. "Design Thinking em bibliotecas: evidências da literatura". *Revista P2P e Inovação - Informação e Plataformas Digitais* 6 (1): 104-16.
https://doi.org/10.21721/p2p.2019v6n1.p104-116
- Mendonça, Maria Collier de, Sarah Schmithausen Schmiegelow, Fernando dos Santos Almeida, Francisco Antônio Pereira Fialho e Richard Perassi Luiz de Sousa. 2017. "Design Thinking, mídia, conhecimento e inovação: reflexões sobre uma atividade didática aplicando o desenho de uma persona e o mapa da jornada do usuário". *Anais do VII Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação (ciKi)* 1 (1).
https://proceeding.ciki.ufsc.br/index.php/ciki/article/view/170
- Nascimento, Ruthléa Eliennai Dias do, e Tânia Cristina Cruz. 2024. "Biblioteca universitária e inovação nas universidades: uma análise quali-quantitativa". *Peer Review* 6 (9): 398-412.
https://doi.org/10.53660/PRW-2173-4015
- Pagani, Talita. 2017. *Design Thinking*. São Paulo: Editora Senac.
- Pope, Barbara, e Gloria Creed-Dikeogu. 2022 "Increasing Accessibility to Academic Library Services with Alt Text, Color Contrast, Captioning, and Transcripts in YouTube Tutorials". *Kansas Library Association College and University Libraries Section Proceedings* 12 (1), e1.
https://doi.org/10.4148/2160-942X.1085

- Rijo, Cátia, Vera Barradas, Carolina Galegos e Patrícia Pombo. 2022. "Design Thinking a Methodological Approach in Design Process: '3 Seeds' as a Case Study. *Human Dynamics and Design for the Development of Contemporary Societies* 25 (25): 157-62.
<http://doi.org/10.54941/ahfe1001384>
- Roque, Isaac Brito, e David Vernon Vieira. 2019. "Design Thinking na elaboração de uma proposta de sinalização da Biblioteca Universitária da UFCA: relato de pesquisa". *Informação@Profissões* 8 (2): 20-41.
<https://doi.org/10.5433/2317-4390.2019v8n2p20>
- Saputra, Eko Rahmat Slamet Hidayat, e Arvin Claudy Frobenius. 2022. "Identifikasi kebutuhan pengguna tunanetra untuk platform mobile menggunakan metode user persona - Design Thinking". *Melek IT: Information Technology Journal* 8 (1): 1-8.
<https://doi.org/10.30742/melekitjournal.v8i1.197>
- Silva, Giordana Nascimento de Freitas e, Maria de Fátima Oliveira Costa e Amélia Landim Barrocas. 2017. "Usuário da informação: estudo de caso da Biblioteca do Curso de Física da Universidade Federal do Ceará". *Informação e Sociedade* 27 (2): 265-78.
<https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/32807>
- Zaninelli, Thais Batista, Cibele Andrade Nogueira e Ana Luísa Moure Peres. 2019. "Bibliotecas universitárias: uma perspectiva teórica sobre inovação em serviços informacionais". *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação* 17, e019012.
<https://doi.org/10.20396/rdbci.v17i0.8652821>

Para citar este texto:

- Holanda, Rebeca Josiane Alves de, Célia Regina Simonetti Barbalho e Mateus Rebouças Nascimento. 2024. "Mapeamento de jornada em bibliotecas universitárias: uma abordagem metodológica a partir do design thinking". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 38 (101): 125-144.
<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2024.101.58917>

Apêndice A. Instrumento da pesquisa

‘O Papel do Bibliotecário no Desenvolvimento de Habilidades Informacionais’

Perguntas:

Serviço de Empréstimo

A jornada do serviço foi separada por fases, em cada fase há três formas de perguntas baseadas em ações, mentalidades e emoções, que são essenciais para compreender melhor a experiência do usuário na utilização do serviço.

Fase preliminar. Nesta fase será considerado como o usuário soube e os motivos que o levaram até o serviço.

1. Como você teve contato sobre o novo formato do serviço de empréstimo durante a pandemia?
 - Divulgação pela biblioteca
 - Pelo correio eletrônico
 - Por amigos
 - Outro:
2. Qual foi sua necessidade para a utilização desse serviço?
 - Para estudo
 - Para fazer trabalho
 - Para ocupar o tempo
 - Outro:

Fase 1. Acesso ao catálogo em linha da biblioteca, verificação da disponibilidade do livro desejado e da biblioteca onde está o material.

Considerando a sua experiência na fase 1, de forma específica, avalie este item.

1. Quais eram suas expectativas para esta fase?
2. Quais foram suas impressões após finalizar esta fase?
3. Quais foram as facilidades?
4. Quais foram as dificuldades?
5. Nesta fase, quão satisfeito você se sentiu?
 - Insatisfeito
 - Pouco satisfeito
 - Satisfeito
 - Muito satisfeito

Fase 2. Formalização da solicitação de empréstimo por correio eletrônico para a biblioteca.

Dados para envio: nome completo; número de matrícula; título(s) do(s) livro(s); número(s) de chamada do(s) livro(s); edição; e volume (se houver).

Considerando a sua experiência na fase 2, de forma específica, avalie este item.

1. Quais eram suas expectativas para esta fase?
2. Quais foram suas impressões após finalizar esta fase?
3. Quais foram as facilidades?

4. Quais foram as dificuldades?
5. Nesta fase, quão satisfeito você se sentiu?
 - Insatisfeito
 - Pouco satisfeito
 - Satisfeito
 - Muito satisfeito

Fase 3. Aguardo do correio eletrônico de confirmação para retirada do material na biblioteca.

Considerando a sua experiência na fase 3, de forma específica, avalie este item.

1. Quais eram suas expectativas para esta fase?
2. Quais foram suas impressões após finalizar esta fase?
3. Quais foram as facilidades?
4. Quais foram as dificuldades?
5. Nesta fase, quão satisfeito você se sentiu?
 - Insatisfeito
 - Pouco satisfeito
 - Satisfeito
 - Muito satisfeito

Fase 4. Retirada de material na biblioteca.

Utilização do correio eletrônico institucional e documento com foto.

Considerando a sua experiência na fase 4, de forma específica, avalie este item.

1. Quais eram suas expectativas para esta fase?
2. Quais foram suas impressões após finalizar esta fase?
3. Quais foram as facilidades?
4. Quais foram as dificuldades?
5. Nesta fase, quão satisfeito você se sentiu?
 - Insatisfeito
 - Pouco satisfeito
 - Satisfeito
 - Muito satisfeito

Após o serviço. Considerando a sua experiência no serviço de empréstimo, de forma geral, avalie este item.

1. Quais eram suas expectativas para este serviço?
2. Quais foram suas impressões após finalizar o serviço de empréstimo?
3. Quais os pontos fortes do serviço de empréstimo?
4. Quais os pontos fracos do serviço de empréstimo?
5. Quão satisfeito você ficou com o serviço de empréstimo?
 - Insatisfeito
 - Pouco satisfeito
 - Satisfeito
 - Muito satisfeito