

Comunidade do Conhecimento: a experiência do Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados com a metodologia Design Thinking

Raphael da Silva Cavalcante (Câmara dos Dep.) - raphael.cavalcante.cd@gmail.com

Judite Martins (CD) - judite.martins@camara.leg.br

Christiane Coelho Paiva (Câmara Deputados) - christiane.paiva@camara.leg.br

Resumo:

O Design Thinking é uma metodologia para inovação ou aperfeiçoamento de produtos e serviços a fim de torná-los mais proveitosos e adaptados à realidade do cliente. O texto ora apresentado relata a experiência do Centro de Documentação da Câmara dos Deputados, sobretudo da Biblioteca da Câmara dos Deputados, no desenvolvimento de um serviço de informação a partir da utilização do Design Thinking. A aplicação de um leque variado das técnicas preconizadas pela metodologia resultou na Comunidade do Conhecimento, um mini portal disponibilizado na intranet da Câmara dos Deputados, composto por pesquisas prontas (atualizadas automaticamente), notícias, eventos, dados estatísticos, indicadores, publicações eletrônicas e fórum. Iniciou-se como projeto-piloto e converteu-se em um serviço oferecido pela Seção de Disseminação de Informação, da Biblioteca da Câmara dos Deputados, em parceria com outros órgãos da Casa.

Palavras-chave: *Design Thinking; Disseminação Seletiva da Informação*

Eixo temático: *Eixo 3: Gestão de bibliotecas: aquisição e tratamento de materiais no ambiente físico e virtual, curadoria digital, coleções especiais, desenvolvimento de serviços e produtos inovadores, bibliotecas digitais e virtuais, portais e repositórios, acesso aberto.*

Comunidade do Conhecimento: a experiência do Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados com a metodologia Design Thinking

Introdução

Aplicar técnicas tradicionais de estudo de usuários sempre foi tarefa de grande monta e de difícil realização no serviço público. No caso do Centro de Documentação e Informação (CEDI), órgão ao qual a Biblioteca da Câmara dos Deputados está vinculada, a dificuldade se agrava, pois a comunidade de usuários é muito ampla, compreendendo usuários internos (servidores e órgãos da Casa) e externos (entidades da sociedade civil, pesquisadores, cidadãos em geral). Essa pluralidade de grupos de usuários inviabiliza um estudo amplo e profundo, dadas as limitações de pessoal, de recursos e de apoio para a análise de todos esses segmentos.

Em 2014, o CEDI decidiu inovar na forma de identificar as necessidades de informação de seus usuários. Até então, essa tarefa havia sido realizada exclusivamente com base nas metodologias tradicionais da Ciência da Informação: estudo da satisfação do usuário no atendimento de suas demandas, análises documentais, análise de competências e entrevistas diretas, tanto no campo individual quanto organizacional, ou ainda, com base na experiência e no conhecimento profissional daqueles que lidam diariamente com as demandas de informação.

Para efetivar tal inovação, a equipe do Cedi realizou treinamento na metodologia *Design Thinking*. De acordo com Brown (2010), o *Design Thinking* é uma ferramenta focada no ser humano; o entendimento do problema apresentado pelo usuário deve envolver os aspectos funcionais e sociais para que a inovação promova uma experiência mais completa. Isso significa dizer que é preciso compreender como as pessoas experimentam seus processos de trabalho, não somente de forma operacional, mas também emocional e cognitiva. Dessa forma, o problema é entendido com o olhar do usuário final, dentro de um contexto humano e mais favorável à geração de soluções com valor agregado.

Assim, foi criado um grupo de trabalho multisetorial, coordenado pela Biblioteca, com representantes do Arquivo, da Edição Câmara, dos Setores de Pesquisa e de Informação Legislativa, para a aplicação do *Design Thinking* em um projeto-piloto de inovação.

Relato da experiência

Em 2015, a Consultoria Legislativa (Conle), órgão de assessoramento parlamentar da Câmara dos Deputados, foi selecionada para servir de área-teste para aplicação do projeto-piloto. A escolha baseou-se no fato de a Consultoria ser identificada como um dos principais setores demandantes de informação do Cedi, recorrendo aos acervos da instituição e externos à Câmara. Diante da complexidade da Conle, dividida em vinte e duas áreas temáticas, a direção do órgão apontou a área de Saúde Pública como a eleita para participação no projeto. A partir dessa decisão, o grupo de trabalho abordou os oito consultores da Saúde Pública com a utilização de várias ferramentas preconizadas pela metodologia *Design Thinking* para a extração de insumos que levassem a uma proposta de serviço de informação concatenado às necessidades de informação identificadas.

Essas ferramentas possibilitaram a análise da experiência dos usuários em relação às demandas de informação a partir da execução de seus processos de trabalho. Neste ponto, cabe ressaltar que as ferramentas não foram utilizadas apenas para medir a satisfação dos usuários quanto aos serviços já oferecidos; buscou-se mapear o processo de trabalho dos consultores de forma macro, a “Jornada do Cliente”, e verificar os sentimentos envolvidos em cada uma das etapas da atividade laboral, originando o “Mapa da Empatia” e o “Diagrama de Afinidades”.

Os mapas conceituais permitiram vislumbrar a atuação dos consultores num panorama maior, além de possibilitaram a percepção das nuances do comportamento informacional, a identificação dos pontos forte e fracos do recursos mantidos pelo Cedi, a efetividade das respostas geradas para o atendimento das demandas e as lacunas existentes. Em sequência, os resultados levaram a insights (a fase de “Ideação”), que permitiram desenhar propostas de serviço que viessem atender os pontos identificados na etapa anterior. Os serviços foram materializados em protótipos que foram submetidos aos consultores, de forma que ratificassem ou rechassem os modelos apresentados. Para a construção dos protótipos foram utilizados materiais diversos de papelaria e brinquedos de montar, a “Prototipagem”.

Dentre os protótipos apresentados, aquele mais votado pelos consultores foi a “Comunidade do Conhecimento” com fulcro na Disseminação Seletiva de Informação (DSI). Os pontos que levaram aos insights para o desenvolvimento da Comunidade estiverem presentes em mais de uma entrevista, nas quais os consultores manifestaram falta de tempo para se manterem informados em sua área de interesse. Eleito o protótipo,

os consultores foram convidados a participarem de uma reunião para co-criação de um segundo protótipo, com base no primeiro, ocasião em que estiveram à vontade para agregarem outras informações e objetos de interesse na composição da Comunidade do Conhecimento.

A Comunidade do Conhecimento se propõe a ser um mini portal, um ponto de acesso único, organizado pelas áreas de interesse apontadas pelos usuários, com as fontes indicadas e resultados parametrizados de acordo com o detalhamento de suas atividades. Está abrigada e é desenvolvida no ambiente da intranet da Câmara dos Deputados, por meio do software Liferay. Importante diferenciar a Comunidade de um guia de fontes tradicional. Não se trata do mesmo produto de informação. A comunidade é estruturada por meio de uma taxonomia orientada pelo usuário. A hierarquização e organização do conhecimento se dá atendendo ao que foi dito e solicitado pelos usuários, ainda que possa eventualmente se chocar com as diretrizes da Teoria da Classificação

Diante da validação do protótipo pelos usuários, o grupo de trabalho partiu para a construção efetiva da Comunidade do Conhecimento – Saúde Pública, orientando-se por iterações, ou seja, checagens constantes com os usuários até o produto final. A estrutura da comunidade constituiu-se de um menu à esquerda, com os temas definidos pelo usuário, seus principais interesses e necessidades. Na página de cada tema, foram disponibilizadas pesquisas previamente parametrizadas sobre proposições, legislação, bibliografia e notícias, que se atualizam automaticamente. Também foram arrolados outros itens considerados relevantes a depender do tema: indicadores; estatísticas, etc. Na parte central da página, há um menu para acesso a publicações em geral (e-books, periódicos, portais, bases de dados), solicitação de pesquisas ao Cedi e acesso ao fórum de discussão da Comunidade, principal ferramenta de comunicação entre a gerência do portal e os usuários. Há, ainda, blocos de links em destaque (que tratam de alguma novidade incluída na comunidade, ou algum item que trate de um assunto muito procurado no momento) e de eventos específicos da área, como congressos e simpósios.

Considerações finais

Resultou também deste trabalho, um acordo de serviços entre os órgãos diretamente envolvidos no desenvolvimento e uso das Comunidades: Biblioteca, Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação do Cedi e Consultoria Legislativa. Este documento traz os papéis e as responsabilidades de cada órgão, bem

como das atividades que lhes cabem realizar. Atualmente, encontram-se em funcionamento, duas Comunidades do Conhecimento, nas áreas de Saúde Pública e de Direito Constitucional e Áreas Correlatas. A terceira comunidade está em construção. Desta feita, o grupo de trabalho deu lugar ao serviço Comunidade do Conhecimento, gerenciado pela Biblioteca.

Um dos desafios que se apresentam é a busca de outra plataforma que abrigue as comunidades, que traga maior liberdade para alteração de design, padrões visuais e inserir elementos interativos, rendendo ao serviço maiores recursos, dinamicidade e uma aparência mais atraente para o usuário.

Agência Financiadora

Contamos com o patrocínio da Diretoria Legislativa, órgão a que estão vinculados o Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados, onde se encontra a Biblioteca, e a Consultoria Legislativa. O projeto contou também com o empenho dos Diretores do Cedi, da Biblioteca e da Consultoria Legislativa para a realização do trabalho.

Referências

BROWN, Tim. [Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias](#). Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. (Original: Change by design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation).