

**EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E INOVAÇÃO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
NO CONTEXTO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: perspectivas e tendências***USER EXPERIENCE AND INNOVATION IN THE UNIVERSITY LIBRARY IN THE
CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION: perspectives and trends*Rosaria Ferreira Otoni dos Santos¹
Universidade Federal de Minas GeraisFrederico Cesar Mafra Pereira²
Universidade Federal de Minas Gerais**RESUMO**

Apresenta-se o protótipo do tema em andamento como projeto de pesquisa do Doutorado, que tem como objetivo geral verificar os novos comportamentos dos usuários nas bibliotecas universitárias, em razão das suas expectativas e necessidades à luz do contexto da Transformação Digital, mapeando iniciativas inovadoras para atendimento a tais expectativas. Como metodologia inicial buscar-se-á uma revisão sistemática de literatura e na segunda fase será realizada a coleta de dados junto a diversos tipos de usuários de bibliotecas universitárias. Como resultados parciais, foram selecionados 158 artigos após aplicação do protocolo de RSL. O projeto encontra-se na fase de leitura dos artigos selecionados para construção do referencial teórico da tese.

Palavras-chave: Estudo de Usuários; Comportamento de Usuários; Experiência do Usuário; Biblioteca Universitária; Transformação Digital.

Keywords: User Study; User Behavior; User Experience; University Library; Digital Transformation.

¹ Doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2473-487X>. E-mail: educadorarosariaotoni@gmail.com.

² Docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1971-8069> E-mail: professorfredericomafra@gmail.com.

1 INTRODUÇÃO

O presente resumo expandido visa apresentar, de forma sucinta, o tema em andamento do projeto de pesquisa do Doutorado em Gestão & Organização do Conhecimento, o qual se alinha ao contexto contemporâneo da Transformação Digital e os desafios de atendimento satisfatório, impostos às bibliotecas universitárias (BUs), diante das novas necessidades, comportamentos e perfis de seus usuários. Nesse contexto, busca-se responder à seguinte questão: Como as bibliotecas universitárias devem se configurar, a partir do contexto da Transformação Digital, para que consigam atender às novas necessidades, perfis e comportamentos dos seus usuários?

Portanto, como objetivo geral do projeto de tese, buscar-se-á apresentar como as bibliotecas universitárias devem se configurar, a partir do contexto da Transformação Digital, para que supram as novas necessidades, em consonância com os perfis e comportamentos dos seus usuários. Para tanto, como objetivos específicos da tese, pretende-se: (i) identificar o perfil dos usuários de bibliotecas universitárias no atual contexto da Transformação Digital; (ii) mapear as experiências dos usuários com os serviços ofertados pelas bibliotecas, a fim de diagnosticar suas necessidades; (iii) identificar iniciativas inovadoras das bibliotecas universitárias para mudança de modelo; (iv) discutir um modelo de biblioteca universitária inovadora; (v) apresentar uma proposta de novos produtos e serviços que atendam as perspectivas e tendências dos usuários contemporâneos. A partir dos resultados obtidos, acredita-se poder contribuir com as BUs na promoção da inovação em seus produtos e serviços, à luz do novo contexto digital e das novas necessidades, demandas e comportamentos de seus usuários.

Neste resumo expandido, serão apresentados os resultados preliminares da Revisão Sistemática de Literatura acerca dos usuários – conceitos, perfis, necessidades, jornadas e experiências junto às bibliotecas universitárias, seus produtos e serviços informacionais oferecidos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica da tese consistirá em três grandes capítulos. O capítulo 1 discorrerá sobre a Transformação Digital (TD) e as mudanças que ela traz no comportamento das pessoas. De acordo com Vial (2019), a TD é vista como um processo que tende a aprimorar uma organização, a partir das mudanças combinadas através das tecnologias de informação, computação, comunicação e conectividade.

A partir dessas mudanças, observa-se que os usuários, por sua vez, também têm novas necessidades e novos comportamentos. Surgem novos perfis de usuários e novos conceitos para compreendê-los. Por isso, em sequência, o capítulo 2 consistirá na apresentação das definições, características e histórico do conceito de usuário até a contemporaneidade (considerando o atual contexto da TD), através de uma linha do tempo, e abordará a jornada e as experiências destes novos usuários.

A Ciência da Informação possui um referencial substancial sobre a temática dos usuários e suas necessidades de informação. Como um preliminar mapa de literatura, os autores Lancaster (1979), Wilson (1981), Kuhlthau (1991), Figueiredo (1994), Dervin (1998), Gonzáles-Teruel (2005), Cunha, Amaral e Dantas (2015), dentre outros, farão parte das discussões, em profundidade, deste capítulo na tese.

Considerando a definição de usuário como pessoa que se relaciona com a informação através dos seus diversos canais de acesso, Cunha e Cavalcanti (2008) também o definem como cliente. Ressalta-se que o termo “usuário” também é utilizado nas áreas da Administração e do Marketing como cliente ou como consumidor. Na Ciência da Informação, surge um termo contemporâneo, ‘interagente’, face às suas interações utilizando os serviços das bibliotecas (CORRÊA, 2014).

Diante das mudanças no contexto e no perfil dos usuários, as BUs precisam repensar seu modelo, pois talvez o atual não se configure devidamente alinhado a este ‘novo usuário interagente’. Assim, para fechar o referencial teórico, no capítulo 3 se explanará sobre as BU, a fim de discutir um possível ‘novo modelo’ de biblioteca inovadora. Com base na afirmativa de Tanus, Sanches-Tarragó (2021), que:

Ao longo de sua trajetória histórica, as bibliotecas universitárias foram se adaptando às mudanças sociais, políticas, econômicas e tecnológicas. De centros de guarda e custódia de textos clássicos, restritos a eruditos, as bibliotecas universitárias têm se tornado em centros de convívio democrático, de inclusão, de interação, de troca de informações, seja em seus espaços físicos ou virtuais (TANUS; SANCHEZ-TARRAGÓ, 2021, p. 5).

Acredita-se que a partir da mudança de olhar, através das iniciativas inovadoras na prestação de serviços, a BU possa se adequar a um modelo apropriado para atendimento aos novos usuários e, assim, ocupar o “terceiro lugar” na sociedade. Conforme Oldenburg (2018), o termo “terceiro lugar”, criado em 1988, é atribuído aos lugares onde as pessoas possam se reunir, desfrutar de boas companhias e relaxar sem se preocupar com a casa (seu primeiro lugar) nem o trabalho (seu segundo lugar).

3 METODOLOGIA

Em linhas gerais, os procedimentos metodológicos adotados no projeto consistirão em: (i) uma Revisão Sistemática da Literatura (RSL), utilizando-se o Portal de periódicos CAPES, nas bases de dados *Scopus* e *Web of Science*, e também na base brasileira BRAPCI, específica da área Ciência da Informação; (ii) coleta de dados primários através de estudos de usuários, via levantamento por entrevistas (iii) levantamento de dados secundários sobre bibliotecas (universitárias e não-universitárias) que já estão implementando serviços e oferecendo produtos nesta ‘nova abordagem inovadora’, permitindo uma triangulação de análise.

4 RESULTADOS PARCIAIS

Já foi realizada a etapa de busca referencial nas bases de dados supracitadas, referente ao 1º capítulo da tese, utilizando-se de 18 *strings* de busca, definidas a partir dos temas e objetivos propostos, e segundo os critérios de idioma (português, inglês e espanhol); tipo de material (artigos científicos) e período de coleta (2018 a 2023). Os resultados desta 1ª fase da RSL indicaram a captura de 158 artigos, sendo 88 na BRAPCI, 43 na *Scopus* e 32 na *Web of Science*. Apresenta-se no Quadro 1 os termos gerais das *strings*, dos quais foram definidas as 18 *strings* e o quantitativo total de cada base.

Quadro 1 – Termos Gerais Strings

| TERMOS GERAIS DAS STRINGS | BRAPCI | SCOPUS | WEB OF SCIENCE |
|---|---------------|---------------|-----------------------|
| (“user experience” OR “user journey” OR “user study” “customer experience” OR “customer journey” OR “customer study” “consumer experience” OR “consumer journey” OR “consumer study” “interactor experience” OR “interactor's journey” OR “study of the interactor” AND “information Science” AND “digital transformation” AND “administration” AND “digital transformation” AND “marketing” AND “digital transformation”) | 88 | 43 | 37 |

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No momento de apresentação deste trabalho, o projeto encontra-se na fase de leitura dos artigos coletados, para seleção e definição final sobre quais artigos serão considerados como base para a construção do referencial teórico definitivo da tese. A proposta deste projeto é desafiadora e ousada, mas acredita-se resultar em um modelo pioneiro, adaptável e replicável a ser implementado de acordo com as necessidades resultantes da transformação digital nas bibliotecas.

REFERÊNCIAS

- CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. Usuário, não! Interagente. Proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 19, n. 41, p. 23-40, 2014. DOI: 10.5007/1518-2924.2014v19n41p23. Acesso em: 09 jun. 2023.
- CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.
- CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Briquet de Lemos. 2008. p. 87, 373.
- DERVIN, Brenda. Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. **Journal of Knowledge Management**, v. 2, n. 2 December 1998.

FIGUEIREDO, Nice de Menezes. **Estudos de usuários de informação**. Brasília: Ibict, 1994.

GONZÁLES-TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de información**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: EdicionesTrea, 2005.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. **Journal of the American Society for Information Science**. v. 42, n. 5 p. 361-371.1991.

LANCASTER, F. Wilfrid (Frederick Wilfrid); WARNER, Amy J. **Information Retrieval Today**. rev. retitled and expanded ed. Arlington: InformationResources Press, c1993.

OLDENBURG, Ray. **The Great Good Place**: Cafés, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community, Marlowe and Company, New York, 2018.

TANUS, Gabrielle Francine de Souza Carvalho; SANCHEZ-TARRAGÓ, Nancy. **Atuação e desafios das bibliotecas universitárias no período da pandemia COVID- 19**. 2021. Disponível em:

<https://www.redalyc.org/journal/3776/377665638009/html/>. Acesso em: 09 jun. 2022.

VIAL, Gregory. Understanding digital transformation: a review and a research agenda. **The Journal of Strategic Information Systems**, 28(2), 118-144.

Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>. Acesso em: 09 jun. 2023.

WILSON, Thomas Daniel. On user studies and information needs.

Journal of Documentation, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981.

<https://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>. Acesso em: 07 jul. 2023.