

## **A Experiência do Usuário na Biblioteca Universitária**

*The User Experience at the University Library*

Marina Chagas Oliveira

### **Resumo**

Trata da apresentação do planejamento e os dois capítulos iniciais do Trabalho de Conclusão de Curso da pesquisadora, cujo título previsto é: A Experiência do Usuário na Biblioteca Universitária. Respondendo à pergunta: “A adoção da experiência do usuário *User Experience (UX)* em bibliotecas universitárias tem sido benéfica para o engajamento dos usuários?”, faz uso do levantamento bibliográfico para definir biblioteca universitária, UX e estudo etnográfico. Conclui que o trabalho não apresenta considerações finais relevantes para a completude dos objetivos propostos, pois trata apenas do início do estudo proposto. Para o caso brasileiro admite inferir que não há a aderência do método pelos profissionais bibliotecários em bibliotecas universitárias de acordo com o resultado da pergunta realizada.

Palavras-chave: *User Experience*. Biblioteca Universitária. Experiência do Usuário

### **Abstract**

Deals with the presentation of the planning and the initial two chapters of the final monography of the researcher, whose predicted title is: The Experience of the User in the University Library. To answer the question: "Has the User Experience user experience (UX) experience in university libraries been beneficial to user engagement?", makes use of the bibliographic survey to define a university library, UX and ethnographic study. It concludes that the work here presented does not bring relevant considerations to the proposed objectives, since it deals only with the beginning of the proposed study. For the Brazilian case it is possible to infer that there is no adherence of the method by the librarians in university libraries according to the result of the question asked.

*Keywords*: User Experience. Univeristy Libraries

## **1 Introdução**

Na atual configuração da profissão do bibliotecário, não basta dominar as classificações, as bases de dados ou as tecnologias que regem os centros de informação. É necessário que o profissional seja dinâmico, consciente do seu impacto na sociedade, sabendo reconhecer as necessidades e os interesses de sua comunidade, agindo de forma responsiva e eficaz diante das demandas informacionais de seus usuários. Para suprir a real falta informacional da sociedade a qual o bibliotecário serve, é necessário que ele entenda quem é o seu usuário sabendo lhe dar voz e conferi-lo o protagonismo durante o a realização dos serviços da biblioteca.

Para a investigação do assunto a pesquisadora dedicou seu Trabalho de Conclusão de Curso do curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação, a ser entregue em novembro de 2018.

O tema escolhido se deu pela curiosidade da autora em verificar se o papel do usuário de bibliotecas se reduzia ao empréstimo de materiais e de fonte receptora de informações. Ao buscar no levantamento bibliográfico, descobriu-se a utilização da *User Experience*, conforme empregado por Priestner e Borg (2016), em bibliotecas universitárias. O uso da técnica aplicado ao ambiente de bibliotecas, tornou-se então uma possível abordagem em descobrir as possíveis colaborações do usuário dentro de tais centros de informações.

É visando uma aproximação com o atual usuário complexo e a compreensão de seus hábitos na biblioteca, que definimos como tema do presente trabalho, a UX. Delimitamos nosso objeto quanto a sua aplicação em Bibliotecas Universitárias (BUs), especificamente as internacionais, as quais possuem bibliografia disponível.

Para tal, nos debruçando sobre as conferências UXLib, que vem acontecendo em diferentes universidades pelo mundo desde 2015, as anotações de seus visitantes, o livro feito a partir dela e dos artigos relacionados ao tema disponíveis para consulta pública. Em um segundo momento, partimos para a análise da literatura publicada em meios formais e informais de quatro Bibliotecas Universitárias, de modo a observar como a abordagem foi instaurada e quais estão sendo os seus resultados. O trabalho final ainda contará com a investigação do uso da *User Experience* nas bibliotecas universitárias das Universidades: Cambridge, York, Fresno e North Carolina.

Os objetivos foram definidos da seguinte maneira:

Objetivo geral: Investigar se a adoção da experiência do usuário em bibliotecas universitárias tem sido benéfica para o engajamento dos usuários.

Objetivos específicos:

- a) Conceituar Biblioteca Universitária;
- b) Distinguir e apresentar definições sobre *User Experience* em bibliotecas universitárias internacionais;
- c) Reunir e conhecer a literatura internacional disponível, a respeito da aplicação da *User Experience* em bibliotecas de universidades internacionais selecionadas;
- d) Apresentar a etnografia como metodologia complementar e integrada ao *User Experience*;
- e) Apresentar quatro bibliotecas universitárias internacionais que utilizam a abordagem e identificar se é empregada em âmbito nacional, verificando suas ações.

Foram realizadas investigações exploratórias de cunho empírico que visaram clarificar os conceitos abordados, sua aplicabilidade, limites, desafios, realizações e execução de maneira geral. Uma vez que estudos exploratório-descritivos serão realizados nas bibliotecas universitárias internacionais selecionadas, serão feitas descrições quantitativas e qualitativas sobre as informações coletadas e disponíveis no material bibliográfico.

Para a composição dos capítulos aqui apresentados, as bases de dados utilizadas foram: Google Scholar, SciELO, Dedalus USP, catálogo on-line da Biblioteca da FESPSP e Dialnet. Os descritores usados foram: "Biblioteca Universitária", "Panorama bibliotecas universitárias", "Experiência do Usuário", "*User*

*Experience*”, “*User Experience Libraries*”, “*Customer Experience Libraries*”, “*UX Libraries*”, “*UX University*”, e “*UX Libs*”.

Para a análise de casos brasileiros, a coleta de dados (via pergunta em fórum on-line, a ser descrita no seguinte parágrafo) foi o método escolhido. De acordo com as mesmas autoras, esse método é baseado em “estudos exploratórios que utilizam exclusivamente um dado procedimento, como, por exemplo, análise de conteúdo, para extrair generalizações com o propósito de produzir categorias conceituais [...]” (MARCONI, LAKATOS, 2005, p. 188).

## 2 Desenvolvimento

A fim de alcançar os objetivos previamente apresentados, os capítulos a seguir compõem uma prévia dos capítulos iniciais do Trabalho de Conclusão de Curso da pesquisadora. Respectivamente, eles oferecem definições e abordagens resumidas sobre os conceitos de: Biblioteca Universitária, *User Experience*, método etnográfico e resultados sobre a investigação do caso brasileiro.

### 2.1 A Biblioteca Universitária

Na tríade que move a universidade, composta por ensino, pesquisa e extensão, a biblioteca exerce papel crucial para o desenvolvimento de qualidade de cada uma das partes. Ela é fonte de informação e pesquisa essencial para a produção científica. De acordo com Nunes e Carvalho (2016):

Sendo espaços de difusão do conhecimento por excelência, as bibliotecas universitárias, assim como todas as demais unidades de informação, têm evoluído com o passar do tempo a fim de atender não apenas às necessidades de informação do público, como também no sentido de acompanhar as mudanças no campo das tecnologias da informação e comunicação, assim como as mudanças de nível comportamental dos usuários, cada vez mais conectados. (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 174).

Nunes e Carvalho (2016, p. 182) escrevem que Ranganathan se refere à biblioteca como um organismo dinâmico e por isso em constante mudança, conseguindo evoluir para atender às necessidades das sociedades em evolução.

É buscando essas vozes que vivem e fazem a evolução acontecer, que se pode empregar o *User Experience*. A biblioteca deixa de oferecer apenas o conteúdo de seus acervos para fornecer um maior espaço para protagonismo de seus agentes e tornar-se parte das transformações sociais uma vez que tem uma parcela da sociedade atuando em si. Uma vez que o usuário é detentor de um papel atuante na biblioteca, ele compõe o ambiente, o constrói e o transforma.

### 2.2 A *User Experience* na Biblioteca Universitária

De acordo com Norman (2013), autor da obra *Design of Everyday Things*, a *User Experience* faz uso de designs focados na interação (*Interaction design*), que aborda como as pessoas interagem com a tecnologia, e designs de experiência (*Experience design*), que é a prática de desenvolver produtos, serviços, processos e ambientes voltados em oferecer uma experiência de qualidade e agradável aos cliente. (NORMAN, 2013, p. 5)

Seguindo os preceitos de Priestner e Borg (2006), declarados em sua obra conjunta: UXLibs (2015), a Experiência do Usuário é o processo de criar produtos

significativos para um usuário com uma finalidade definida. Originalmente voltado para a área de design, o termo é diretamente vinculado com a usabilidade e a satisfação do 'cliente' para com o produto. No caso das bibliotecas, o cliente torna-se o usuário e o produto é toda a informação disponível na biblioteca e seus serviços.

Norman ainda afirma:

O design centrado no ser humano é uma filosofia de design. Isso significa começar com um bom entendimento das pessoas e as necessidades que o design deve atender. Este entendimento vem principalmente através da observação, pois as próprias pessoas muitas vezes desconhecem suas verdadeiras necessidades, e por vezes não percebem as dificuldades que estão encontrando (NORMAN, 2013, p. 9, tradução nossa).

Mas por que tanto trabalho? E por que bibliotecas universitárias?

Donna M. Lanclos, em seu capítulo na obra de Priestner e Borg (2016), afirma que as bibliotecas universitárias têm o dever de serem acessíveis. Seu objetivo é produzir cidadãos competentes e engajados, pensadores críticos capazes de trazerem soluções para problemas e transformadores do meio em que vivem. É necessário que esses locais sejam ocupados e pertencidos por todas as pessoas que se dispõem a utilizá-los, e não apenas para os profissionais treinados para usá-los ou pessoas com níveis de educação mais altos. Se apenas essas são as pessoas que frequentam a biblioteca, tais instituições não estão educando a população, mas selecionando os passíveis dela (PRIESTNER; BORG, 2016, p. 27).

Nos aproximando novamente do designer, que faz a pesquisa relacionada ao cliente, suas atividades, necessidades e motivações, Norman (2013) aponta que obter uma compreensão aprofundada dos objetivos e impedimentos que as pessoas irão enfrentar durante a experiência. Uma das formas de conseguir entender tais fatores é a pesquisa.

Lanclos (PRIESTNER; BORG, 2016), escreve que pesquisas qualitativas feitas em bibliotecas possuem dois propósitos principais: melhorar a experiência do usuário e se comunicar efetivamente com aqueles que apoiam as bibliotecas (p. 24). No entanto, elas raramente focam no usuário especificamente.

Para isso, Norman (2013) recomenda observar de forma atenta o público-alvo em seu ambiente natural, enquanto eles estão realizando suas atividades cotidianas nos locais (ou com os produtos) em que a experiência do usuário será melhorada. Tal observação é uma técnica adaptada da antropologia e nomeada etnografia aplicada. (p. 222)

### **2.3 O método etnográfico**

Leah Emary (apud Priestner e Borg, 2016), informa que o termo 'etnografia' aparece na literatura ligada a Biblioteconomia e Ciência da Informação apenas recentemente, porém análises em comunidades relacionadas à bibliotecas surgem em 1896. O uso da técnica em bibliotecas foi impulsionado pela pesquisa de Foster e Gibbons em 2007, de título *Studying Students*. (p.70)

Lanclos ainda afirma:

Esses métodos também podem revelar conexões entre as práticas do corpo docente e aquelas localizadas na biblioteca. E, mais importante, lançar um olhar etnográfico sobre a totalidade da experiência do aluno significa que podemos revelar mais facilmente os locais onde os alunos não podem se conectar de forma eficaz aos lugares, recursos e práticas da academia. Pontuar os momentos em que os alunos têm menos acesso do que deveriam aos recursos, e menos conhecimento do que o necessário para usar efetivamente esses recursos, é um serviço crucial para as pessoas que trabalham nas universidades e que estão comprometidas em educar os cidadãos. As perspectivas antropológicas sobre a academia oferecem oportunidades de pausa, reflexão e de como emergir desse momento com novas práticas mais eficazes para atender às necessidades e garantir o engajamento (PRIESTNER; BORG, 2016, p. 33, tradução nossa).

Um ponto de discussão levantado pelos dois autores é se a pesquisa etnográfica deverá ser feita apenas por antropologistas e/ou designers com foco no cliente/usuário, ou ainda, se bibliotecários podem realizar a tarefa. E de acordo com eles:

There are solid arguments on both sides. Trained anthropologists like Donna Lanclos and Andrew Asher live and breathe ethnographic method and possess a rare understanding of its application in the context of libraries. (...) We therefore do not have access to the same on-tap talent and are relying on anthropologists who instead have to hit the ground running and understand all things 'library' in the short space of time for which they are engaged (PRIESTNER; BORG, 2006, p. 14).

Unindo novamente o fazer do bibliotecário e do designer quanto ao uso do estudo etnográfico, Emary (em Priestner e Borg, 2016) reconhece que a atividade aUXilia na compreensão da comunidade uma vez que documenta a cultura dos que usam a biblioteca. A autora também traz a tona que a 'etnografia de biblioteca' (library ethnography) é algo que vem se desenvolvendo por si só, e que o fato é intrigante, pois a área faz uso de metodologias emprestadas de outras áreas, e muitas vezes o resultado é negativo (p.83).

Não obstante, as reflexões sobre o tipo de *UX* indicado por Priestner e Borg (2016) concluem que a metodologia proposta é sobre: observar e ouvir os usuários, sobre entendê-los de maneira profunda e compreensiva, que busca compreendê-los de formas diferentes do que as empregadas anteriormente, finalmente, é sobre se debruçar sobre as mais diversas e inexploradas formas de aprendizagem e os significados da biblioteca.

Ainda na obra de Priestner e Borg (2016), Ramsdem (p.12-15) e Emary (p.71-74), determina os seguintes tipos de métodos associados ao estudo etnográfico:

- a) Observação: pode ser dividida em participação ativa (*Active participant*), que obriga o observador a participar ativamente do grupo sob análise sem oferecer julgamento quanto à comportamentos e atividades realizadas, e participação passiva (*Non-participant*), que também exige observação no mesmo ambiente do grupo pesquisado, mas não se envolve no que está sendo feito. É possível escolher entre coletar informações abertamente, ou

- evitar que os observados saibam, e por isso é necessário atentar-se para não expor os envolvidos;
- b) Entrevistas: que podem ser desestruturadas (*Open-ended/unstructured*), que são abertas, exploratórias e permitem que o entrevistado guie a conversa (necessário algum planejamento por parte do entrevistador para que o assunto não saia do controle), semi-estruturadas (*Semi-structured*), relativamente abertas e possuem bom andamento quando usados juntamente com informações observacionais, ou estruturadas (*Structured*), que exige perguntas altamente específicas com abordagens diretas aos participantes abordando suas percepções de serviços, níveis de satisfação e afins;
  - c) Mapeamento Cognitivo: mais conhecido na psicologia como *Cognitive Mapping*. Nele, uma folha de papel com a pergunta de pesquisa é dada ao participante, que deve criar um mapa (que pode ser composto apenas por texto, imagens, ou texto e imagens) com sua resposta por até 6 minutos. A cor da caneta deve ser trocada a cada dois minutos. Eles devem nomear as áreas do mapa, descrever e discutir o que eles criaram. Devido as diferentes cores das canetas, é possível saber o que o participante priorizou, ou seus primeiros passos. As discussões analisam o motivo do que foi colocado no mapa, sua ordem, e o que foi deixado de fora;
  - d) Grupos-alvo: ou *Focus Groups*, que exige reunir um grupo de pessoas para conversar sobre a biblioteca, o que usam, o que funciona, e o que é ignorado. É necessário ter em mente que as respostas podem divergir em comparação com as entrevistas devido às personalidades dos participantes que podem ser influenciados uma vez dentro de um grupo;
  - e) Cultural probe: descrito pela primeira vez no campo de interação computador-humana em 1999 (por Gayer, Dunne e Pacenti), requisita a coleta de informações de uma população a partir de atividades objetivas como tirar foto dos lugares onde costumam fazer seus deveres, desenhar os locais que frequentam para se concentrar, etc. Também é possível pedir áudios, vídeos ou objetos. Tais instrumentos reavivam a memória dos participantes em entrevistas ou discussões posteriores à realização da atividade, e colaboram para a análise e interpretação dos pesquisadores;
  - f) *Thick description*: descrição completa dos eventos, práticas, atividades e outras manifestações significativas, não apenas do que foi visto, mas de seu contexto. Pode servir de ‘tradução’ de uma cultura local com pouco significado para que não estão inseridos nela.

As dificuldades de aplicação do modelo, assim como as inegáveis contribuições a partir de seus resultados são também apontados, mas é absoluta entre os autores a certeza dos benefícios trazidos pelo uso cuidadoso da pesquisa para a melhoria da experiência do usuário.

## 2.4 O Caso brasileiro

A pergunta “Alguém de vocês em suas bibliotecas fazem uso de *UX*, conhecido também como ‘experiência do usuário?’” foi enviada em 4 de junho de 2018 ao grupo de discussão on-line da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), as quais bibliotecas associadas à Federação Brasileira de

Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB) participam.

Por não obtermos qualquer resposta, entramos em contato com o moderador do grupo no dia 12 de junho que confirmou que a pergunta havia sido enviada para todos os participantes, e reencaminhada no dia 13 de junho. Em conversa por Whatsapp, o bibliotecário moderador afirmou desconhecer qualquer biblioteca que esteja trabalhando com o assunto dentro da Universidade de São Paulo, local de atuação desse profissional. A escolha desta técnica para a coleta de dados foi feita a fim de atingir uma otimização do tempo para a obtenção de resposta e qualidade da mesma.

Para se possuir um número concreto de Bibliotecas Universitárias que foram contatadas com a pergunta proposta, nos foi cedida uma lista constando 1288 e-mails (pessoais e institucionais) de profissionais em bibliotecas universitárias sendo que mais de 300 são de diferentes domínios específicos de Instituições de Ensino Superior.

### 3 Considerações finais

O trabalho apresentado não apresenta considerações finais relevantes para a completude dos objetivos propostos, uma vez que reflete apenas os primeiros estágios da pesquisa proposta.

No entanto, no Brasil, a falta de respostas à pergunta enviada e a falta de trabalhos produzidos sobre o assunto possibilitam inferir que não há a aderência do método pelos profissionais bibliotecários em bibliotecas universitárias ainda. O motivo para tal não foi explorado, dando margem a futuros estudos que podem considerar a falta de compreensão do método pelos profissionais, a possível desconfiança de seu resultado pelas instituições e o alto investimento financeiro e a mobilização de profissionais como fatores que inviabilizem sua prática.

Os profissionais do país que alegam fazer uso da *UX* o fazem em outros âmbitos da biblioteconomia, que não a biblioteca universitária. Eles aplicam a *UX* para soluções relacionadas ao planejamento estratégico, inteligência e inovação. A importância da aplicação em grandes corporações já é vista como um fator crítico para a obtenção de retornos e benefícios ao usuário ou clientes. A *User Experience* não é um campo de atuação que não está sendo explorado é apenas inexplorado no âmbito das bibliotecas.

### Referências

NORMAN, D. **The design of everyday things**. Revised and expanded edition. Constellation, 2013.

NUNES, M. S. C; CARVALHO, K. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. In: **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar 2016.

PRIESTNER, A; BORG, M. **User experience in libraries: applying ethnography and human-centred design**. Routledge, 2016.

