



**Poder Executivo  
Ministério da Educação  
Universidade Federal do Amazonas  
Faculdade de Informação e Comunicação  
Curso de Biblioteconomia**



**KELLY BÁRBARA DOS SANTOS CORREIA**

***UX DESIGN* APLICADO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: estudo de caso  
de inovação no serviço de referência**

**MANAUS  
2021**

**KELLY BÁRBARA DOS SANTOS CORREIA**

***UX DESIGN* APLICADO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: estudo de caso  
de inovação no serviço de referência**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal  
do Amazonas, como requisito para a obtenção do  
título de bacharel em Biblioteconomia.

**Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Célia Simonetti Barbalho**

**MANAUS  
2021**

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

C824u Correia, Kelly Bárbara dos Santos

UX Design aplicado em Bibliotecas Universitárias: estudo de caso de inovação no serviço de referência / Kelly Bárbara dos Santos Correia. 2021.

53 f.: il. color; 31 cm.

Orientadora: Célia Simonetti Barbalho

TCC de Graduação (Biblioteconomia) - Universidade Federal do Amazonas.

1. UX Design. 2. Serviço de Referência. 3. Biblioteca Universitária. 4. Experiência do Usuário. I. Barbalho, Célia Simonetti. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

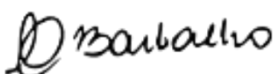
**KELLY BÁRBARA DOS SANTOS CORREIA**

***UX DESIGN* APLICADO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: estudo de caso  
de inovação no serviço de referência**

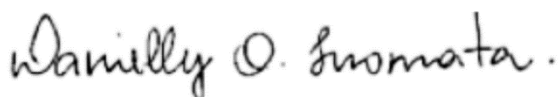
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal  
do Amazonas, como requisito para a obtenção do  
título de bacharel em Biblioteconomia.

**Aprovado em: 03 / 12 / 2021.**

BANCA EXAMINADORA



**Prof.ª. Dr.ª. Célia Simonetti Barbalho**  
Universidade Federal do Amazonas



**Prof.ª. Dr.ª. Danielly Oliveira Inomata**  
Universidade Federal do Amazonas



**Me. Cleiton da Mota de Souza**  
Universidade Federal do Amazonas

À Deus, a Nossa Senhora, toda minha família e,  
principalmente ao meu pai, que está olhando  
por nós no Reino dos Céus.  
Pois sempre acreditaram no meu potencial.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à Deus, pois sem Ele não somos nada. À Nossa Senhora que esteve comigo em todos os momentos, sempre atendendo e me dando graças.

Agradeço a toda minha família, meu pai (em memória) José Raimundo, minha mãe Hiolanda Correa (meu diamante e minha deusa), minha avó Izabel Correa, minhas tias Marta Correia, Socorro Correia e Iza Correia, que são meu alicerce nesses tempos difíceis e de enfermidade, e nas alegrias, momentos únicos e inesquecíveis, e a meu tio João Correia (tio Jones) por sempre se orgulhar de mim. Aos todos meus primos, inclusive José Carlos e Caio Vinícius que me dão incentivos. A todos vocês que são a minha base, meu refúgio e minha fortaleza. Eu os amo demais.

Agradeço, imensamente, grandemente mesmo, ao meu noivo Joaci Morais por todo incentivo, motivações, aos alertas, impulsos, as forças e de estar sempre ao meu lado, sejam eles bons ou ruins; por me apoiar, me consolar, me amar. Amo você, mais do que essas palavras possam descrever...

Agradeço as minhas amigas que a UFAM me deu, Joelma Filgueiras (Mel) e Rosângela Contreira (Florh). São minhas irmãs, minhas futuras colegas de profissão, amigas pra minha vida toda. Sem elas eu não estaria aqui. Vamos nos formar juntas como planejamos!!!!

Agradeço ao meu anjo Jeane Macelino que sempre me acolheu, me ajudou, me ensinou, me aconselhou e me adotou. Amizade essa que a Biblioteconomia me deu e que levo, também, pra vida.

Agradeço infinitamente aos meus professores queridos e amados. Aos que foram durante a minha jornada até aqui e aos meus fofos da UFAM: A minha orientadora Célia Barbalho, pela sua compreensão, preocupação e ser essa pessoa maravilhosa o tempo todo. A Danielly Inomata por ser essa professora incrível; professora Amanda Bessa amiga das boas conversas e confidências; ao professor queridíssimo e fofo Felipe Vlaxio por suas dicas e auxílio e, aos maravilhosos Kátia Cavalcante, Tatiana Brandão, Raimundo Martins, Dayse Botelho, Regina Vasconcelos, Suelly Moraes e os demais, todos estão no meu coração.

Agradeço a todos que colaboraram direta e indiretamente para que eu chegasse até aqui.

Eternamente grata!!!

O homem não teria alcançado o possível se, repetidas vezes, não tivesse tentado o impossível.  
(Max Weber)

## RESUMO

Discute a relação dos métodos de UX Design aplicados nas atividades de Serviços de Referência. com o objetivo geral de verificar a aplicabilidade do *UX Design* nas atividades de serviço de referência em bibliotecas universitárias, visando a melhoria e inovações no atendimento ao usuário; e específicos de: descrever as atividades desenvolvidas no serviço de referências, especificamente no atendimento ao usuário, das bibliotecas universitárias; Caracterizar o *UX Design* nos serviços de atendimento das bibliotecas universitárias; e avaliar as oportunidades de melhoria e inovação nos serviços de atendimento das bibliotecas. Considera que *UX Design* é responsável pelo desenvolvimento de produtos e serviços que atendem às necessidades específicas dos usuários. Assume como universo a pesquisa as bibliotecas universitárias e adota como amostra um sistema de biblioteca universitária, de caráter público estadual, localizado na cidade de Manaus, que possui cinco bibliotecas setoriais cujos bibliotecários são responsáveis pelo setor de serviço de referência na unidade de informação. Trata-se de uma pesquisa de abordagem quali-quantitativa, descritiva e exploratória cujos procedimentos técnicos adotados foram: a pesquisa bibliográfica e um estudo de caso. Aponta como resultado o nível de satisfação das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas correlacionadas as necessidades dos usuários. Destaca ainda que os profissionais bibliotecários devem exercer, de fato, as suas atividades de forma a serem percebidos como agentes e disseminador informacional, não um mero portador de informações. Sugere que estudos mais aprofundados desta metodologia *UX Design* sejam realizados para auxiliar os profissionais bibliotecários a buscar, analisar e compreender aos anseios dos usuários, de modo a servir de instrumento facilitador entre a unidade informacional e seu público.

**Palavras-chave:** UX Design. Serviço de Referência. Biblioteca Universitária. Experiência do Usuário.



## ABSTRACT

Discusses the relationship of UX Design methods applied in Reference Services activities. with the general objective of verifying the applicability of UX Design in reference service activities in university libraries, aiming at the improvement and innovations in user service; and specifics of: describing the activities developed in the reference service, specifically in user service, in university libraries; Characterize UX Design in the service services of university libraries; and assess opportunities for improvement and innovation in library services. It considers that UX Design is responsible for the development of products and services that meet the specific needs of users. It assumes university libraries as a research universe and adopts as a sample a state public university library system, located in the city of Manaus, which has five sectorial libraries whose librarians are responsible for the reference service sector in the information unit. This is a qualitative, descriptive and exploratory approach research whose technical procedures adopted were: bibliographic research and a case study. It points out as a result the level of satisfaction of the activities developed by the libraries correlated with the users' needs. It also emphasizes that professional librarians must, in fact, carry out their activities in order to be perceived as agents and informational disseminators, not a mere carrier of information. It suggests that more in-depth studies of this UX Design methodology are carried out to help librarian professionals to seek, analyze and understand the users' concerns, in order to serve as a facilitating instrument between the informational unit and its audience.

**Keywords:** UX Design. Reference Service. University Library. User Experience.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Interação Usuário x Biblioteca. ....	21
Figura 2 - Áreas incluídas em UX Design. ....	24
Figura 3 – Pirâmide da boa experiência. ....	27
Figura 4 – Benefícios de se aplicar UX Design. ....	31
Figura 5 – Etapas da pesquisa. ....	36
Figura 6 - Identificação dos Bibliotecários.....	43
Figura 7 - Conhecimento dos bibliotecários sobre UX Design.....	45
Figura 8 - A busca por inovação em serviços de atendimento ao usuário.....	47
Figura 9 - Ferramentas de UX Design. ....	51

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1 Problema</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2 Justificativa</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3 Objetivos</b> .....	<b>17</b>
1.3.1 Geral .....	17
1.3.2 Específicos .....	17
<b>1.4 Questão Norteadora</b> .....	<b>17</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1 Serviços de Referência em Bibliotecas Universitárias</b> .....	<b>18</b>
<b>2.2 Relevância dos Estudos de Usuários</b> .....	<b>21</b>
<b>2.3 UX Design - Design User Experience (Design em Experiência do Usuário)</b> .....	<b>23</b>
2.3.1 UX Designer .....	32
<b>2.4 UX Design e as Unidades de Informação</b> .....	<b>33</b>
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>35</b>
<b>3.1 Caracterização da Pesquisa</b> .....	<b>35</b>
<b>3.3 Etapas da Pesquisa</b> .....	<b>36</b>
<b>4 ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>38</b>
<b>4.1 A Universidade do Estado do Amazonas (UEA)</b> .....	<b>38</b>
4.1.1 Sistema de Biblioteca da Universidade (SIB) .....	40
<b>4.2 Análise do questionário</b> .....	<b>42</b>
4.2.1 Identificação – Perfil do Bibliotecário .....	42
4.2.2 Conhecimento sobre UX Design .....	44
<b>4.3 Lista de Atividades desenvolvidas nas Bibliotecas Setoriais</b> .....	<b>47</b>
<b>5 OPORTUNIDADES DE MELHORIAS</b> .....	<b>51</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>54</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>55</b>
<b>APÊNDICE</b> .....	<b>59</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Conforme o mercado tecnológico informacional fica cada vez mais saturado de soluções práticas, os usuários dão um maior valor às boas experiências no uso de produto ou serviço na área da informação. Nesse aspecto é necessário entender as necessidades dos usuários relacionados a esses serviços informacionais, para produzir sistemas assertivos para as unidades de informação, gerando maior satisfação nas experiências dos usuários ao navegar nas páginas da biblioteca.

A experiência do usuário tem sido um importante elemento para oferta de produtos e serviços pois o atendimento particularizado oportuniza a satisfação do público bem como a sua fidelidade. Por isso, as instituições têm usado o *User Experience* (UX) como parte da estratégia para criar algo inovador, uma vez que os fatores relativos à interação do usuário com um produto ou serviço gera uma percepção que, quando bem gerenciada, contribui de forma significativa para o uso frequente daqui que está sendo oferecido. Ao colocar o usuário e o consumidor no centro do processo de criação, as empresas/instituições experimentam novas ideias a partir do entendimento da jornada dos “compradores”. Essa maneira de pensar, a partir do ponto de vista do usuário, cria inovação e auxilia os profissionais no processo e no desenvolvimento de soluções mais acessíveis, úteis e agradáveis, que agreguem propósito às entregas, além de demonstrar a importância que tem a relação das pessoas com os produtos, serviços ou sistemas e dos resultados dessa interação.

O *Design UX* não é apenas voltado para o usuário. Ele também agrega grande valor as organizações e/ou instituições que fornecem o produto ou serviço. É uma estratégia de experiência totalmente relacionado com a elaboração de uma estratégia de negócios holística, incorporando as necessidades do cliente e as da empresa.

Portanto, é tácito que *UX Design* é uma abordagem multidisciplinar desenvolvida com o intuito de garantir que o usuário tenha a melhor experiência de uso em relação a algum produto ou serviço. Para isso, o *UX Design* envolve o entendimento necessário conforme necessidade dos usuários, seus objetivos, suas habilidades e limitações. Além disso, há o alinhamento com os objetivos da instituição com o intuito de desenvolver produtos e serviços que sejam bons tanto para os usuários quanto para a empresa.

É no exame das contribuições desta abordagem para qualificar a performance de unidades de informação, especialmente as bibliotecas universitárias, que se

debruça o olhar desta pesquisa que buscou investigar a colaboração dos métodos que o *UX Design* pode ofertar nos Serviços de Referência de uma unidade informacional.

A pesquisa estrutura-se da seguinte forma: é apresentado o tema de pesquisa, o problema, justificativa, seguido dos objetivos geral e específicos. No apoio teórico foram selecionados e discutidos os conceitos de serviços de referência em bibliotecas universitárias, relevância sobre o estudo dos usuários e *UX Design*, além de relacionar *UX Design* e as unidades de informação. Nos procedimentos metodológicos são apresentadas as etapas que compõem essa pesquisa, incluindo as técnicas de coleta e análise de dados. Na análise de dados são mostrados os resultados obtidos e a interpretação destes dados. No capítulo seguinte, estão incluídos a discussão destes resultados e as oportunidades de melhorias. Enquanto na conclusão discorre sobre os benefícios aplicabilidade das ferramentas de *UX Design* nas bibliotecas no setor do serviço de referência.

## 1.1 Problema

A prestação de serviços pela biblioteca, independente de sua, é o que caracteriza sua ação para a sociedade. As bibliotecas exercem um papel social determinante para mediar a relação entre os indivíduos e os artefatos culturais produzidos pelo homem, principalmente em uma era em que a informação é primordial para o mundo contemporâneo. A principal função da biblioteca é a disseminação do conhecimento e o atendimento dos mais diversos usuários que a elas recorrem. A biblioteca tem um papel primordial na humanidade, pois:

[...] essa atividade de buscar o que foi guardado e de guardar o que foi registrado (e de registrar o que foi imaginado) é a forma possível para manter viva a memória da humanidade, forma essa em constante aperfeiçoamento (MILANESI, 2002, p. 9).

Envolvida no contexto da atividade expostas pelo autor, é necessário que a biblioteca construa estratégias efetivas para promover o acesso ao conhecimento disponível nos acervos e o domínio crítico da linguagem entre seus usuários, tornar este indivíduo mais autônomo, usufrua dos recursos informacionais e atinja seu objetivo de forma eficiente.

A função social de uma biblioteca, que está além da disseminação da informação por meio da mediação, é também, a inclusão dos indivíduos ao contexto informacional, ao conhecimento e seus aprendizados. Uma biblioteca deve dispor de serviço e produtos que despertem o interesse da comunidade de acordo com a instituição ao qual está inserida, dedicando e desenvolvendo ações para que o usuário possa frequentar a biblioteca. Tais ações podem ser desenvolvidas por sugestão do próprio público, tornando assim a biblioteca um ambiente atrativo e acolhedor, que atenda a demanda e os desejos desses indivíduos. Como reflete Barata (2017), que as bibliotecas viraram um espaço de convívio social onde o acesso à informação é fundamental, seja ela impressa, física ou *online*.

Entender, portanto, essa demanda e auxiliar o usuário a organizar e alcançar seus objetivos, na maioria das vezes confuso devido a enxurrada de informações disponíveis, é papel dos profissionais bibliotecários que possuem a função de auxiliar e oferecer motivação necessária para que os usuários possam realizar suas pesquisas de forma objetiva, clara e consciente, cada vez tornando-se autônomo em suas buscas, instigando a competência informacional. A responsabilidade dos profissionais da informação é auxiliar estes indivíduos a serem mais autônomos e poder utilizar ferramentas que auxiliem em suas pesquisas.

Levando em consideração como este usuário tem evoluído em seu comportamento e em suas as suas necessidades nas bibliotecas ou unidade de informação, o bibliotecário deve avaliar constantemente a demanda do público, desenvolvendo habilidades necessárias, por meio do estudo de usuário, para compreender o seu perfil e como ele se comporta na biblioteca. Neste sentido, os bibliotecários e profissionais de biblioteca estão mais tendenciosos em aplicar as melhores práticas de estudo do usuário para com seu público, adquirindo e aprendendo novas abordagens e ferramentas que qualifiquem o atendimento dos frequentadores da biblioteca. Para Rasche (2005) o bibliotecário é um perito, suas atividades reúnem diferentes técnicas e conhecimentos que exigem determinadas competências, uma vez que atende a diferentes fins e perfis de usuários.

Observa-se a necessidade desses profissionais bibliotecários estarem atentos às atuais questões relacionadas ao eficaz atendimento das demandas e estar aptos a desenvolver habilidades que possam atender, agilizar e informatizar o atendimento a comunidade que usufrui da biblioteca dentre suas experiências.

Pensar em experiência do usuário e na melhoria no atendimento é algo muito amplo na perspectiva do indivíduo e essa percepção não é construída em um único momento ou em um primeiro contato. Ela reflete diversas percepções na interação entre o usuário e a instituição, podendo ser uma experiência positiva ou negativa.

Vale ressaltar que o usuário possui muitas formas de buscar informações que transpassam a oferta de serviços pela biblioteca, sendo necessário identificar mecanismos que aproximem o trabalho que ela executa a partir do olhar sobre as vivências desses indivíduos de modo a fortalecer a relação com o público e constituir uma ampla aproximação com ele efetivando assim o cumprimento da missão da biblioteca que é atender e suprir as necessidades do usuário.

Considerando este aspecto, este estudo se propõe examinar a aplicação dos conceitos de *UX Design - User Experience Design* (Design em Experiência do Usuário) para a realidade das bibliotecas ou unidades informacionais, com o intuito de favorecer a conexão com dos usuários com os serviços, processos e produtos ofertados pela mesma.

## **1.2 Justificativa**

Em uma sociedade com uso intensivo de tecnologia, onde o usuário da informação está cada vez mais vinculado aos recursos informacionais e tecnológicos que propiciam busca facilitada, acesso e apropriação da informação, justifica-se verificar quais são as práticas desenvolvidas por profissionais bibliotecários para compreender, por meio dos estudos de usuário da informação, as perspectivas e necessidade dele para constituir o planejamento dos serviços de informação disponibilizados pela biblioteca com foco nas demandas identificadas.

É indispensável que o bibliotecário assimile uma postura inovadora para gerenciar os processos e serviços com foco em melhorias da qualidade e com objetivo de atender as demandas por acesso e uso da informação pertinentes aqueles para os quais a biblioteca dirige seus serviços. Com o desenvolvimento tecnológico e a facilidade de acesso hoje alcançados, a disponibilidade de informações é corriqueira, o que implica à fácil obtenção de informação em tempo real e de qualquer lugar. É necessário inovar nos serviços de atendimento, com o emprego de recursos computacionais, processos operacionais bem delineados e no desenvolvimento de serviços ao usuário alinhados com suas necessidades e relevância.

No que diz respeito às necessidades dos usuários, cabe observar tanto as de origem práticas quanto emocionais, relacionada as suas expectativas. Esse olhar atento do profissional se constrói nas experiências adquiridas no dia a dia, sendo elas boas ou ruins, a partir da habilidade de dimensionar, os serviços ofertados pelas bibliotecas a partir do mapeamento das perspectivas dos frequentadores ao adentrar nas unidades de informação.

O usuário observa tudo ao seu redor, construindo uma teia de significados que influenciam na utilização do ambiente informacional e apropriação dos serviços e produtos e isso ocorre desde a sua entrada no ambiente, passando pelo atendimento, pela disponibilização dos recursos de informação, pelos processos, espaço, até a forma como o bibliotecário dialoga com ele. Nesse sentido, cabe ao bibliotecário observar como o usuário se apropria do espaço e dos serviços ofertados pela biblioteca para qualificar a ação da unidade de informação, corroborando para inserir melhorias contínuas e otimizar os serviços para atender satisfatoriamente à clientela.

Por este fator que a apropriação do ferramental do *UX Design*, também conhecido como Design de Experiência do Usuário, na gestão da biblioteca, se configura como uma importante estratégia para o desenvolvimento de sistemas e estudos de usuários atualmente.

No *Design UX* a experiência de um usuário abrange um universo muito amplo que se inicia pela pesquisa de um produto ou serviço, passando pela interação com os processos de compra e venda, o recebimento, sua utilização e, por fim, serviços de pós-venda. Segundo Azevedo (2019, p. 16):

Por meio da aproximação entre o *Design UX* e a Biblioteconomia possibilitamos a contribuição no desenvolvimento de um produto mais acessível e amigável para o usuário especialmente no que tange ao acesso, classificação e organização da informação e ao atendimento ao usuário.

Como destaca o autor, é possível pensar no *UX Design* como uma abordagem ou metodologia multidisciplinar composta por vários aspectos que, empregados isoladamente, não conseguem entregar uma boa experiência. Segregado do universo da Arquitetura da Informação e da Tecnologia da Informação, o *UX* pode ser aplicado na experiência do usuário em instituições de prestação de serviços. Segundo Duarte (2018, p.13):



O *UX (User Experience)* é, no sentido literal, a experiência do usuário ao utilizar um determinado serviço ou produto, experiência essa que pode trazer tanto sensações positivas quanto negativas, dependendo de vários fatores humanos (qualidades, humor, atributos pessoais etc.) e fatores externos (horário, ambiente e outros).

As pessoas anseiam produtos e serviços que proporcionem boas experiências, facilidade de uso, que ajudem a solucionar seus problemas e atingir seus objetivos, motivo pelo qual o autor destaca as diversificadas percepções que podem ser observadas no comportamento do usuário. Azevedo (2019, p. 16) corrobora com esta visão e ressalta que:

Pensar no *Design UX* a partir do olhar da Biblioteconomia e das Leis de Ranganathan é trazer os conceitos apresentados nas leis, pensar que os objetos são para serem usados e devem atender as necessidades e objetivos de seus usuários. E, em tempos dinâmicos e com informação massiva, apresentar ao usuário as informações de que precisa e poupar seu tempo são fundamentais.

Em vista que as leis de Ranganathan remetem aos usuários, razão de ser das bibliotecas como destaca o autor, é necessário sempre buscar a melhoria e qualidade dos serviços, priorizando o acolhimento de suas expectativas em ter um atendimento informatizado, objetivo e em tempo hábil.

Ainda Duarte *apud* Matiola (2015, p.13) destaca:

*UX* vai muito além de oferecer o que o usuário quer: é necessário entender o que ele precisa e que nem mesmo ele sabe dizer, fazendo com que os mesmos se sintam satisfeitos e os produtos sejam fáceis e agradáveis de usar. Sendo assim, é preciso estudar, compreender e avaliar todo comportamento do usuário, levando em consideração uma série de aspectos como usabilidade, fluidez, dentre outros.

Ter o conhecimento e analisar o perfil do usuário, como expõe o autor, é de extrema importância para otimizar as estratégias de um atendimento com excelência. De fato, conhecer o perfil do público da unidade de informação, auxiliará a cativar o usuário de que a biblioteca oferece serviços que atendam às suas expectativas, implicando em sua fidelização. Além disso, a Biblioteconomia e Ciência da Informação possuem muitas metodologias de estudos de uso e usuários, que podem ser aplicadas e correlacionadas ao contexto de *UX*.

Trata-se, de fato, de uma temática inovadora que remete a integração da Biblioteconomia com as aptidões de Design em Experiência do Usuário para a qualificação das habilidades dos profissionais bibliotecários, visando não somente a oferta de produtos e serviços, mas imprimir a qualidade no atendimento dos usuários.

### 1.3 Objetivos

Para a execução da pesquisa foram estabelecidos os seguintes objetivos:

#### 1.3.1 Geral

Investigar a aplicabilidade do *UX Design* nas atividades do serviço de referência em bibliotecas universitárias para promover a melhoria e inovações no atendimento ao usuário.

#### 1.3.2 Específicos

- a) Constituir um arcabouço teórico conceitual para amparar as reflexões sobre a aplicação do *UX Design* nas bibliotecas universitárias;
- b) Descrever as atividades desenvolvidas no serviço de referências, especificamente no atendimento ao usuário, das bibliotecas universitárias;
- c) Caracterizar o *UX Design* nos serviços de atendimento das bibliotecas universitárias;
- d) Avaliar as oportunidades de melhoria e inovação nos serviços de atendimento das bibliotecas.

### 1.4 Questão Norteadora

Visando a integração de *Design UX* a Biblioteconomia, mais precisamente ao atendimento de serviço de referência, a questão norteadora deste estudo é:

**Quais ferramentas de *UX Design* podem ser aplicadas nas tarefas do serviço de referência na biblioteca universitária?**

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para fundamentar teoricamente a pesquisa de forma a atender o que está disposto no primeiro objetivo específico é apresentado neste capítulo o conceito de Serviços de Referências com foco nas bibliotecas universitárias além dos conceitos sobre estudo do usuário, da abordagem *Design User Experience (UX Design)* e estendendo ao profissional *UX Designer*. Por fim, é constituída a aproximação teórica entre *UX Design* e as unidades de informação.

### 2.1 Serviços de Referência em Bibliotecas Universitárias

As bibliotecas são essenciais para toda comunidade que necessita buscar informações e se desenvolver intelectualmente. Diariamente grande número de indivíduos utilizam as unidades de informação para atender seus objetivos informacionais. Nesse sentido, os setores de referências das bibliotecas, ponto inicial de contato com a oferta do serviço de informação, tornam-se ambientes mais importantes e valorizados pelos usuários.

No que diz respeito a execução do Serviço de Referência nas bibliotecas universitárias, nota-se que eles são ofertados amplamente disponibilizados devido as ações da instituição envolverem o ensino, a pesquisa, a extensão e a inovação.

Diante da evolução nos serviços e processos de organizar e disseminar informações, cabe aos profissionais bibliotecários saber gerir esses processos buscando atender, satisfatoriamente, os usuários, prevendo suas necessidades, surpreendendo e indo além de suas expectativas, o que invariavelmente refletirá bom atendimento ao usuário, considerando que os esforços serão conduzidos para mediar a informação da melhor forma para atender as expectativas deste usuário.

Ter um atendimento de qualidade implica em um serviço que pode ser considerado eficiente quando proporciona satisfação sendo fundamental que a biblioteca universitária, enquanto um agente de apoio às atividades de ensino, pesquisa, extensão e inovação, desenvolva o papel de disseminadora da informação, bem como promova a educação do usuário no intuito de contribuir para a formação de indivíduos conscientes, competentes informacionalmente, capazes de agenciar o seu crescimento, tanto no contexto acadêmico como profissional.

Figueiredo (1996, p. 12), relata que o serviço de referência surgiu da percepção da exigência de instruir e acompanhar os leitores no uso dos recursos da biblioteca. Isso ocorreu, portanto, como reflexo de uma demanda amparada nas questões cotidianas do ambiente acadêmico, sem quaisquer métodos estabelecidos de desempenho ou procedimentos padronizados para medida e avaliação da eficiência dos serviços proporcionados.

O Serviço de Referência (SR) compreende a prestação de serviços de informação e assistência visando o atendimento às necessidades de informação dos usuários. Trata-se de um serviço que envolve um atendimento personalizado, onde flui comunicação direta entre o bibliotecário e o usuário. Levando em conta que prestar um atendimento qualificado é sempre um desafio, é fundamental compreender que este momento envolve não só o atendimento do usuário, de modo a torná-lo um frequentador da biblioteca, mas também uma oportunidade fidelizar sua relação para uso dos serviços e produtos oferecidos. Neste aspecto, como Carlzon e Langerstrom (2005) denominam esse momento de contato do usuário com a unidade informacional, a própria biblioteca deve constituir um impacto de qualidade de seu serviço no atendimento das demandas do usuário.

Para além de atender a necessidade de buscar por informações, a biblioteca deve mostrar os serviços e orientar a pesquisa em si, destacando a possibilidade do usuário de receber um tratamento personalizado e diferenciado, pois eles são a razão da existência de uma biblioteca.

Para Grogan (1995, p. 8), “o serviço de referência é mais do que um expediente para a comodidade do usuário. Um dos fatos da vida das bibliotecas é que grande parte do material constante do acervo precisa ser deliberadamente utilizado para proporcionar algum benefício”. O serviço de referência de uma unidade informacional deve, deliberadamente, fazer com que o usuário utilize os recursos da biblioteca que o auxiliem de forma pragmática seus objetivos. Ainda para Macieira e Paiva (2007), o Serviço de Referência compreende a prestação de serviços de informação e assistência visando o atendimento às necessidades de informação dos usuários.

Todavia, é preciso levar em consideração a infraestrutura adequada, pois sem o espaço, os insumos e meios tecnológicos necessários, não há como atender as demandas do usuário. Como retrata Vanz (2017, p.28):

O serviço de referência e informação pode ser oferecido por meio de contato pessoal com o bibliotecário de referência e também por telefone, e-mail e mensagens via chat ou redes sociais. Para atender a essa demanda o setor requer uma mesa com computador e acesso a diversas fontes de informação eletrônicas, cadeiras para atendimento e algumas fontes de informação impressas, dependendo da biblioteca. Em certos casos, pode-se disponibilizar estações de trabalho de cerca de 5 m<sup>2</sup> para atendimento e orientação dos usuários. Em algumas bibliotecas esse é um serviço sazonal que ocorre mais constantemente em algumas épocas do ano, por isso recomenda-se que esse espaço seja flexível e possibilite a reorganização sempre que necessário.

O Serviço de Referência retrata, portanto, da prestação de serviços de informação e assistência, visando o atendimento às necessidades informacionais dos usuários. Trata-se de um serviço de caráter pessoal, pois envolve a comunicação direta entre o bibliotecário e o usuário.

Ainda para Grogan (1995), o trabalho de referência é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional. É uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundas e arraigada da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender. Para o autor, o serviço de referência é muito mais do que um simples atendimento ao usuário. É, também, desenvolver um elo entre o bibliotecário de referência e o indivíduo, na expectativa de atendê-lo na busca de seus objetivos. Os usuários, de forma geral, desconhecem o funcionamento da biblioteca. Por essa razão, é inevitável que, em suas pesquisas, ele recorra a orientação de um profissional de informação, o bibliotecário de referência.

O profissional da informação constitui um elo entre os usuários e os recursos disponíveis na unidade de informação. Este profissional precisa estar preparado para interagir com o usuário e extrair dele informações para a concretização do serviço. Como afirma Grogan (2001) a experiência profissional é um dos fatores primordiais para a eficiência e eficácia do trabalho de um bibliotecário de referência no cumprimento de suas atividades e auxílio informacional aos usuários, mas além da experiência, é preciso dominar uma base teórica mínima dos assuntos que a coleção reúne.

Os bibliotecários, principalmente os de referência, devem conhecer as novas tecnologias, as inovações que surgem no mercado, que transformam a referência tradicional para uma versão informatizada e autônoma, visando oferecer maior abrangência e competitividade às bibliotecas no mercado informacional. Por esse motivo é que Lopes e Silva (2006, p. 1) ressaltam que o avanço e a incorporação das

tecnologias da informação e comunicação (TIC), especificamente da internet, nas atividades das unidades de informação, promoveu a ampliação de objetivos dessas instituições, pois passaram a visualizar a sua atuação e o fluxo de suas atividades por meio de um novo paradigma, o do acesso à informação, em detrimento da posse da informação.

Nesse sentido, reflete a importância de criar mecanismos para compreender quem é este usuário, o que ele espera por um bom atendimento que qualifique suas buscas demandas, fazendo com que a biblioteca lance mão do estudo de usuários para dimensionar estas questões.

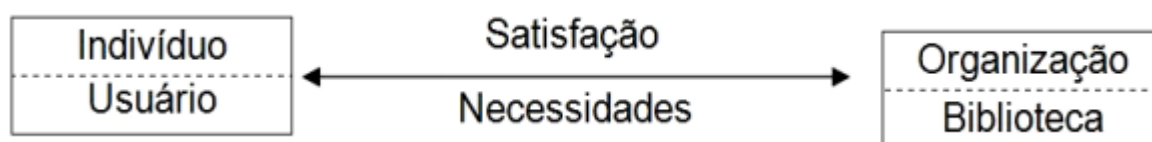
## 2.2 Relevância dos Estudos de Usuários

As bibliotecas têm um papel primordial no ambiente acadêmico, pois elas são agente extremamente importante para promover o desenvolvimento das habilidades dos usuários enquanto construtores de sua formação e de seu caráter cidadão.

As novas tecnologias estão cada vez mais presentes no âmbito das bibliotecas, principalmente nas universitárias, trazendo assim novos suportes informacionais de acesso, novos mecanismos, tornando esse usuário mais autônomo.

Como retrata Rabello (1980, p. 30) a biblioteca deve “ser considerada em função do usuário”, lembrando que o papel social da biblioteca é impreterivelmente “atender às necessidades dos usuários por conhecimentos, facilitando-lhes o seu acesso a esses”, como demonstra a Figura 1.

Figura 1 - Interação Usuário x Biblioteca.



Fonte: Rabello (1980, p. 31).

Para a autora, a relação entre o usuário e a biblioteca se cumpre quando existe uma correlação de ações entre ambos, ou seja, quando o usuário busca a biblioteca para atender a uma necessidade e essa se prepara para atendê-lo, de forma a atingir o objetivo de satisfatoriamente.

Entende-se que os usuários são indivíduos que solicitam e usufruem dos serviços e produtos das unidades de informação, que estão cada vez mais informatizadas, para tal, há a preocupação de como este usuário está sendo atendido, quais as suas necessidades, por isso a importância de estudar as necessidades destes indivíduos. Para Almeida (2000), os estudos de usuários são essenciais para a avaliação dos serviços desenvolvidos pela biblioteca e, como tal, fazem “parte do processo de planejamento e da tomada de decisões”.

Para Dias e Pires (2012), a partir das informações obtidas junto aos usuários sobre serviços ou atividades exercidas na biblioteca, é possível estabelecer critérios de mensuração do desempenho de tais tarefas, determinando tanto a qualidade do serviço ou atividade, quanto o grau de satisfação das metas e objetivos estabelecidos no planejamento institucional. Os autores destacam ainda a importância de avaliar as necessidades de informação dos usuários, bem como o índice de satisfação dos mesmos com os serviços e produtos que lhes são oferecidos, assim como é necessário desenvolver estudos relativos ao demais “não-usuários” dessas bibliotecas, investigando as razões de não utilizar serviços para os quais, teoricamente, são considerados público-alvo.

O estudo de usuários possibilita que os bibliotecários conheçam tanto as necessidades de informação dos usuários quanto a satisfação dos mesmos com os serviços e produtos fornecidos pela unidade de informação. Almeida (2000, p. 74) ainda ressalta que “o conhecimento do usuário é indispensável, tanto para o planejamento de novos serviços de informação, como também para o aprimoramento dos serviços existentes”. Por isso a importância do estudo de usuário, pois permite que os bibliotecários conheçam as necessidades de informação dos usuários e viabilizem a satisfação desses com relação aos serviços e produtos fornecidos pela unidade de informação.

As ferramentas digitais fazem parte do cotidiano da vida social, podendo ser disponibilizadas aos usuários como novos meios de busca por informação. As bibliotecas têm que acompanhar a evolução deste cenário novo cenário tecnológico oferecendo ao usuário praticidade, objetividade e satisfação, auxiliando e os motivando a fazer suas pesquisas de forma consistente e consciente.

É responsabilidade dos profissionais da informação, promover a competência informacional dos usuários de modo a possibilitar sua mobilidade para a busca e o uso de informações disponíveis especialmente em suporte digital. O profissional

bibliotecário tem que atuar como educador, conhecendo os interesses e as expectativas dos indivíduos que utilizam a biblioteca, trabalhando amparar o esforço dos usuários quanto a identificar e recuperar a informação que precisa.

As tecnologias digitais tão presentes nas bibliotecas e os usuários têm necessidade de, cada vez mais, conhecer o meandros do emprego destes recursos para aprimorar suas buscas pelos meios de acesso que são disponibilizados pelas unidades que informação, cabendo a estas conhecerem as experiências dos usuários para dimensionarem suas ações junto a eles.

### **2.3 UX Design - Design User Experience (Design em Experiência do Usuário)**

Com o avanço da tecnologia, muitos recursos se tornaram mais complexos e difíceis de usar, sem devido treinamento ou instrução, seja ele um produto, um aplicativo, um programa, ou até mesmo um serviço informatizado. Um objeto com muitas funcionalidades, pode ter seu uso facilitado ou dificultado em função da compreensão da sua usabilidade. O sucesso de manuseio desse objeto é definido pela facilidade de uso e sua utilização atender as expectativas do usuário. No entanto, melhorar a experiência de uso não é uma tarefa simples. É algo que exige muito esforço e conhecimentos de várias áreas e disciplinas.

Investigar a experiência do usuário requer que ele descreva o que ocorreu nas suas experiências quando navegou por um site, utilizando um aplicativo móvel ou interagindo de alguma outra maneira com produtos ou serviços de uma instituição, por exemplo. Há a possibilidade ainda de utilizar várias evidências registradas quando do uso de um recurso digital que contribuem para a construção de boas experiências para o público, como a interface do usuário, usabilidade e mecanismos de busca.

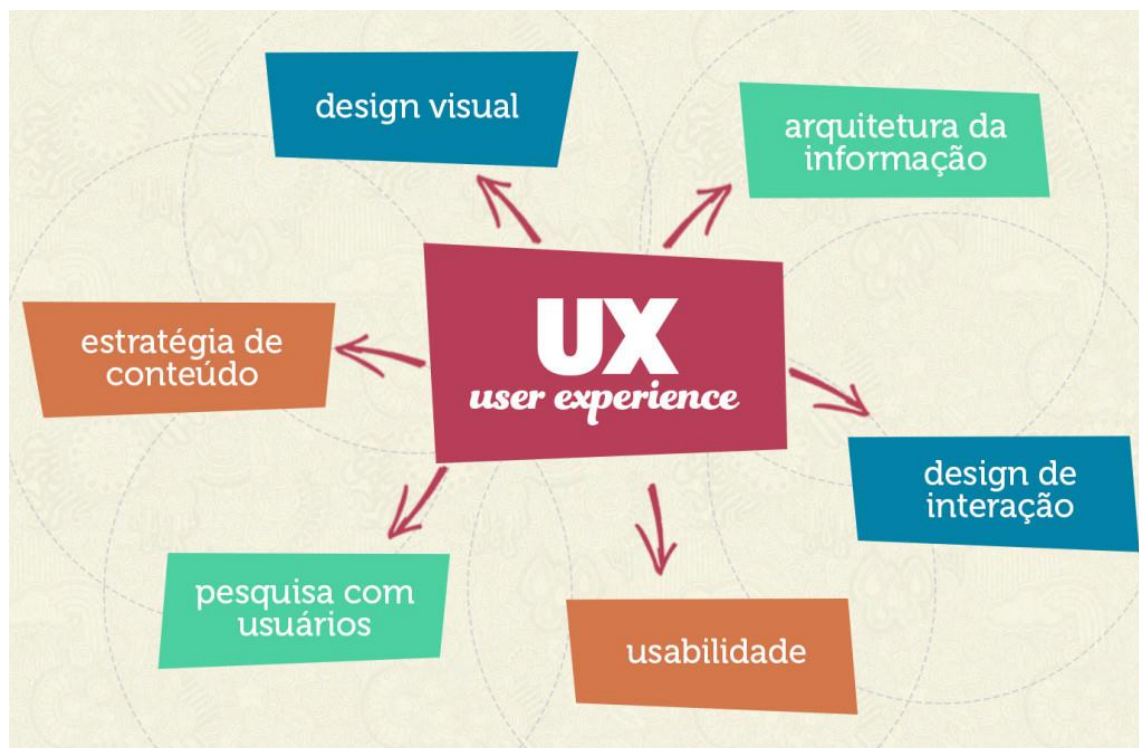
Desta forma, o principal interesse do *UX Design* é facilitar o modo de como o indivíduo interage com um produto ou serviço, analisando como melhorar cada etapa do processo, levando em consideração as questões como usabilidade, empatia, tecnologia, entre outros.

O *UX (User Experience)* foi criado por Donald Norman, cientista cognitivo e designer, em 1990, quando trabalhava na *Apple* como vice-presidente do *Advanced Technology Group*, criou o *Escritório de Arquitetos da Experiência* visando melhorar o produto da marca. O setor fundado por ele com o objetivo de analisar todos os aspectos que envolviam a experiência do usuário, considerando aspectos



relacionados a: *design* visual, arquitetura da informação, *design* de interação, usabilidade, pesquisa com usuários e estratégia de conteúdo, como mostra a Figura 2:

Figura 2 - Áreas incluídas em *UX Design*.



Fonte: Catarinas Design (2015).

Para compreender as implicações de cada ponto disposto na Figura 2, é necessário dimensionar a abrangência e implicações de todos para compreender o significado deles com contexto do *UX Design*.

### **A. Pesquisa com os Usuários**

Interagir com as pessoas que vão usar o produto/serviço é fundamental para entender os seus anseios e motivações. É importante a pesquisa com os usuários para o UX para validar a percepção deste usuário buscando descobrir coisas novas que podem ser melhores que a seu objetivo ou ideia inicial para uso ou pesquisa de algo.

## **B. Estratégia de Conteúdo**

O conteúdo disponibilizado precisa ser prospectado de acordo com o seu público. O estilo da comunicação também influencia muito no sucesso e no fracasso da interlocução com o usuário. Com uma pesquisa de usuário bem aplicada, é possível saber e entender o que ele precisa. É fundamental compreender como o público se comunica, qual a sua linguagem, isto implica para que haja interação e boa comunicação com este usuário.

## **C. Design Visual**

Ter estrutura física, um ambiente organizado, um visual moderno, atrativo, conteúdo adequado para seu público, é válido para a organização no geral. A visualidade é um aspecto da comunicação que pode ser explorada para obter a adesão do usuário. Desta forma, o design do produto ou serviço deve atender as expectativas do indivíduo para que esta não seja a causa do abandono deste usuário.

## **D. Arquitetura da Informação**

Em produtos digitais, é uma disciplina fundamental para a compreensão do conteúdo, se estão organizados de forma lógica, se existe hierarquia nas informações. Arquitetura da informação tem a finalidade de auxiliar pessoas, clientes ou usuários a encontrar as informações que procuram. Pode ser no campo digital, físico ou até mesmo em produtos e serviços.

Portanto, a arquitetura da informação é toda a fundação estrutural para que os que lidam com a experiência do usuário (UX) possam trabalhar. Ou seja, as informações são deixadas na forma mais compreensível e fácil de utilizar e o UX cria o modelo de interação digital agradável para o seu público.

## **E. Design de Interação**

Relacionado ao design de interação, está se referindo a uma das abordagens do UX para explorar a solução de problemas.

No entrosamento entre os usuários e o produto/serviço, é fundamental observar como é o comportamento deles com aquilo que foi disponibilizado. O *design* de interação trabalha na avaliação do antes e depois de uma ação.

## F. Usabilidade

A usabilidade é o conjunto de todos os itens anteriores. Isso porque cada um deles pode fazer com que um produto não seja de fácil compreensão e uso, mas com uma boa arquitetura de informação, boa aplicabilidade, conteúdo adequado, visual correto e atraente, a tendência é que a usabilidade se torne adequada aos objetivos propostos.

Pode-se considerar cada área que implica o UX Design é uma mediação coordenada de diferentes disciplinas. Não existe a possibilidade de projetar a experiência de um usuário, afinal cada indivíduo traz consigo sua própria cultura, talento, sensibilidade, desejos, motivações e comportamento. Porém, ao tratar o projeto de forma mais holística, alinhando as diferentes disciplinas a objetivos comuns, é o alinhamento dessas definições que fazem parte dos estudos sobre experiência do usuário.

Como retrata Azevedo (2019) conciliando com as definições de Norman (1998) e Teixeira (2014), no desenvolvimento de um produto é necessário entender como a relação entre o usuário e o produto/serviço acontece. Para isso, as noções de experiência apontadas por Teixeira (2014, p.2), estabelecem que:

Essa experiência é influenciada por fatores humanos (sua habilidade em usar caixas eletrônicos, sua visão, sua habilidade motora, sua capacidade de ler e entender o que está escrito na tela, seu humor naquele momento etc.) e por fatores externos (o horário do dia, o ambiente onde o caixa eletrônico está instalado, o fato de ter uma fila de pessoas atrás de você).

As condições físicas e mentais, relação pessoal, além do ambiente externo onde estão estes usuários influenciam na interatividade do produto e/ou serviço utilizado, intervindo na finalidade do processo que deve ser pautada na perspectiva de atender as expectativas dos clientes. O atendimento no setor de referência em bibliotecas não difere nesses aspectos influenciadores para a usabilidade dos serviços, o qual que visar a melhorias para receber estes usuários de modo a imprimir a qualidade desejada.

Pela perspectiva de examinar serviços e produtos a partir do olhar do usuário, perceptível a relevância emprego é do UX Design. Os indivíduos querem produtos,

processos e serviços que proporcionem boas experiências, facilidade de uso, que ajudem a solucionar seus problemas e atingir seus objetivos.

Segundo Albuquerque (2015) pensar em proporcionar boas experiência significa ter consciência do que acontece em cada ponto e trabalhar focado em melhorá-lo de maneira que ao final poderá se ter muitos pontos incríveis e satisfatórios inseridos na mente do cliente/usuário.

As reflexões de Albuquerque (2015) designam, de forma bastante objetiva, o resumo do que qualifica uma boa experiência, conforme dispõe a *Pirâmide da boa experiência* (FIGURA 3)

Figura 3 – Pirâmide da boa experiência.



Fonte: Catarinas Design (2015).

Designando o conceito de cada etapa a seguir:

#### A. Base da pirâmide: Utilidade

O ponto de partida básico de qualquer produto em uma experiência significativa para um usuário é a percepção de que esse produto precisa servir para algo. Nesse sentido, a utilidade se torna a base da pirâmide, tendo em vista que ela é a sustentação dos demais elementos e constitui o propósito da solução encontrada para problema que o usuário possui. A questão a ser respondida para a ampla

compreensão da utilidade do que está em uso pelo usufruidor é: O usuário realmente precisa desse produto/serviço que é ofertado?

### **B. Meio da pirâmide: Usabilidade**

O segundo ponto é a usabilidade, sendo observado na experimentação, que não há validade nas funcionalidades se o usuário não conseguir usufruir delas. Nesse aspecto a usabilidade ou a facilidade de uso são elementos preponderantes da análise. É possível supor que o produto ou serviço represente a melhor ideia de solução para algo, a melhor proposta de valor, mas se ao interagir com a interface, o usuário se depara com uma barreira de acesso que impossibilita que ela aproveite das funcionalidades, ele se frustrará com o que está sendo oferecido. Cabe então, para apreciar esta dimensão fazer o seguinte questionamento: É permitido que o usuário consiga usar o produto ou serviço facilmente?

### **C. Topo da pirâmide: Desejabilidade**

O ápice da Pirâmide é mensurar o poder de atração das soluções memoráveis, ou seja, o efeito que gera satisfação, surpresa e encantamento nas pessoas quando utilizam um produto realmente excelente. Esse efeito se concretiza de várias formas, passando por todas etapas da pirâmide, desde a assertividade da solução, a facilidade de uso, a comunicação, as respostas e benevolência do tratamento do sistema, o *layout* agradável/amigável que serão responsáveis por gerar uma “totalidade de percepções” e irão sensibilizar para o uso. Cabe questionar como forma de validar o item em questão: O produto desperta o desejo para uso d nos potenciais e atuais usuários?

Cada etapa da experiência sempre será algo individual, interno e intransferível. É sabido que boas experiências não podem ser projetadas, mas cabe ao profissional responsável concorrer para que elas aconteçam. É neste contexto que o *UX Design* pode se constituir em um elemento agregador para o induzir experimentos que se tornem exitosos.

Hess (2010) desenvolve sua definição de *UX* destacando que:

A maioria das pessoas acredita que *User Experience* é somente encontrar a melhor solução para os seus usuários, mas não é. *UX* se trata sobre definir o problema que precisa ser resolvido (o porquê), definir para quem esse problema precisa ser resolvido (o quem), e definir o caminho que deve ser percorrido para resolvê-lo (o como).

Essa metodologia é uma estratégia cujas ações buscam não apenas entregar o melhor conteúdo, como também garantir que ele seja consumido da forma mais agradável possível. Exemplificando no uso de um site, o *UX* passa por um design responsivo, organizado e intuitivo.

Para L. Andrei (2020) *User Experience* é tudo que envolve o modo como qualquer usuário interage com o mundo ao seu redor. Na verdade, o termo *user experience* é muito amplo, mas quando se trata de marcas, produtos, sistemas e serviços, é importante entender que *UX* não envolve apenas o *design* do produto/serviço, mas também seu desenvolvimento.

Segundo Noletto (2020) o *UX Design* é responsável por promover um amplo destaque dos produtos ou serviços no contexto onde eles se inserem, trazendo vários benefícios para aqueles que o utilizam, como retrata o autor:

- melhoria da experiência de seus clientes;
- fidelização dos usuários;
- aumento da lucratividade;
- eficiência no desenvolvimento de soluções;
- melhoria da imagem da empresa no mercado.

Esses são alguns dos benefícios voltados a experiência de usuário. O intuito é que se entenda que o protagonista é o usuário, deve-se atender suas necessidades, vontades e solucionar seus problemas, garantindo a melhoria dos serviços executados pela unidade informacional.

Para aplicar e desenvolver o método *UX Design* em elaboração de produtos e serviços, há algumas ferramentas de análise de produtos, processos, serviços e estudo dos usuários podem ser utilizadas, tais como:

- Análise de Métricas: Segundo Vale (2017) as métricas de experiência do usuário podem ser medidas de duas maneiras: a quantitativa quando é possível avaliar quantos usuários de fato conseguiram completar um fluxo de trabalho, quais foram os erros de navegação cometidos e quais são as correções mais urgentes e menos urgentes que devem entrar na fila da

equipe envolvida no projeto; e qualitativa que é o melhor modo para avaliar a performance do produto ou serviço. Os dados são coletados com um número reduzido de usuários, pois é necessário interagir com ele através de um teste de usabilidade ou uma entrevista.

- **Avaliação Heurística:** De acordo com Nahra (2013), a avaliação heurística é uma espécie de “inspeção” de usabilidade. Consiste em avaliar uma interface para determinar se obedece aos princípios pelo próprio sistema.
- **Análise de Tarefas:** para Rosala (2020) é analisar tarefas é aprender sobre seu usuário, especificamente sobre o como e o que ele faz para atingir seu objetivo. Estudar os usuários, seus objetivos e suas tarefas é uma parte importante no processo de design. Isso dá insumo para projetar e construir produtos e serviços que designam os usuários gerar e ajudar a atingir seus objetivos.
- **Card Sorting:** segundo Guimarães (2018), *card sorting* ou classificação de cartas, é uma ferramenta muito usada na etapa de arquitetura de informação; servir para entender o modelo mental de como as pessoas agrupam conteúdo e funcionalidades, ou como interpretam o significado desses grupos (rotulagem / taxonomia) de forma que façam sentido e assim aumentar a capacidade do usuário conseguir se localizar de forma rápida de um sistema.
- **Fluxograma:** conforme Braum (2020), os fluxogramas de usuário são uma ótima forma de alinhar os caminhos e ações que seus usuários poderão realizar no seu produto. Criando os diagramas no início do projeto, é possível reduzir os riscos de problemas e desencontros sobre as especificações de design, evitando retrabalho.
- **Personas:** para a editorial Aela.io, as personas são representações dos usuários do seu produto e são criadas a partir de pesquisas e análise de dados. Em UX Design, a criação das personas é importante porque com elas é possível entender melhor quem é o usuário, quais são seus objetivos e as suas necessidades.
- **Wireframes:** ainda para editorial Aela.io, *wireframes* são esboços simples de telas de produtos digitais, como sites e aplicativos. O intuito é estruturar

e validar ideias, por isso os *wireframes* não contam com detalhes como cores, fontes, ícones e imagens.

- Testes A/B conforme Rosa (2017), o teste A/B é quando criamos duas versões de design diferentes de um mesmo produto e desejamos medir qual apresenta melhores resultados.

Com a correta aplicabilidade das ferramentas, análise realizadas e as melhorias empregadas, os benefícios do método UX só qualificam as instituições, trazendo um amplo leque de vantagens como as dispostas na Figura 4.

Figura 4 – Benefícios de se aplicar *UX Design*.



Fonte: Adaptado de Visceral Design (2021).

Com boa estratégia e aplicabilidade de *UX Design*, os benefícios são mútuos para um produto ou serviço, pois os projetos são mais bem definidos e seguem um fluxo com etapas que ajudam no desenvolvimento do projeto. A satisfação do cliente/usuário será muito maior quando o produto ou serviço for projetado para uma boa experiência de uso.

O conceito de Design de Experiência do Usuário, pode ser considerado uma derivação tanto da concepção quanto das práticas do *Design*, porém com ênfase em entender o usuário, suas necessidades e desejos. Para esse trabalho, o foco é na abordagem envolvendo a informática e a tecnologia da informação a fim de relacionar com as práticas da Biblioteconomia.



Devido à necessidade das organizações, incluindo as bibliotecas, contarem com uma abordagem e processos mais centrados no cliente (usuário), investir na experiência do usuário deve ser algo a ser considerado, principalmente quando o profissional conhece as ferramentas utilizadas para cumprir e aplicar as metodologias conhecidas visando qualificar seus serviços.

### 2.3.1 *UX Designer*

A partir das transformações ocasionadas pelas tecnologias e a evolução tecnológica, um aspecto que se tornou fundamental para a sobrevivência de um empreendimento é a satisfação do cliente frente aos serviços utilizados.

O poder de escolha do consumidor é imensurável, de modo que ele tem acesso a todas as informações que precisa para comparar produtos e serviços, analisa as “marcas” antes de adquiri-las, bem como para optar por outra empresa que ofereça o mesmo produto ou serviço, porém com uma experiência de compra que lhe agrade mais. O *UX Design*, deste modo, favorece esta comunicação entre empresa e cliente, podendo ser empregado em diversos ambientes como nas bibliotecas, para mensurar a relação com o usuário.

Para a Editora Aela.io (2019) o *UX Designer* “é o profissional responsável por aplicar os processos de *UX Design* em um projeto, empresa ou qualquer outro trabalho de desenvolvimento de produtos, interfaces ou serviços digitais ou que englobem a tecnologia.” O *User Experience Designer (UX Design)* é o título que recebe o profissional que trabalha com um *design* voltado, justamente, para otimizar as experiências do usuário. Na Biblioteconomia, o profissional da informação pode exercer o papel de *UX Designer*, aplicando as ferramentas de avaliação do usuário.

Pode-se afirmar que o *UX Designer* investiga, desenvolve, otimiza e executa ações com foco no usuário e na otimização da experiência e satisfação do mesmo dentro das plataformas e do relacionamento com uma empresa.

Para isso, o profissional deve estudar o mercado e o público onde a empresa ou instituição está inserida, as dificuldades, objetivos e desejos dos seus clientes/usuários e, a partir disto, e de constantes *feedbacks*, buscar aprimorar a experiência do usuário. Tais ações vão facilitar a navegação do usuário dentro de um site, facilitando suas pesquisas, tornando fluído os processos de pesquisa, até o atendimento ao cliente por algum tipo de central de ajuda.

## 2.4 UX Design e as Unidades de Informação

Conforme o mercado fica cada vez mais saturado de soluções, em um contexto geral, os usuários valorizam a experiência positiva com as plataformas, aplicativos, produtos e serviços.

A tecnologia, que está cada vez mais humanizada, necessita de algo intangível para mensurar seu desempenho, como as emoções mapeamento das vivências, para oferecer produtos ou serviços com resultados aceitáveis pelos usuários. Uma das áreas que possui amplas condições de auxiliar neste desafio é a Arquitetura da Informação e um dos meios de alcançar esta especialidade é através da Biblioteconomia. Como Teixeira *apud* Macedo (2014) retrata, o profissional bibliotecário começou a ser procurado para atuar com Arquitetura de Informação pelos conhecimentos de indexação, taxonomia, vocabulário controlado, muito úteis também para organização da informação na *web*. Além disso, a Biblioteconomia e Ciência da Informação possuem muitas técnicas de estudos de uso e usuários, que podem ser aplicadas no contexto de *UX*. Como já é sabido, o *UX Design* analisa o comportamento humano e sua relação com os produtos ou serviços ofertados, buscando recursos para melhorar a satisfação e a experiência das pessoas que estão utilizando aquele produto ou serviço.

Na área de Biblioteconomia, o usuário sempre exerceu papel relevante para a biblioteca, motivo pelo qual ela sempre buscou entender seus comportamentos e as suas necessidades. Pesquisar e planejar como oferecer boas experiências que surpreendam de maneira prazerosa e intuitivamente o cotidiano do usuário/cliente na unidade informacional, é a sua primordial função. O usuário, no *UX*, é o ponto central, ele é o “cliente desejado” nos mais diversos contextos como retrata Martins e Mota (2020):

Um usuário que se sinta parte da sua biblioteca ou unidade de informação, com certeza irá consumir mais ativamente os seus produtos e serviços. E até pode se tornar um defensor da biblioteca ou unidade informacional, esse comportamento é resultado de várias experiências positivas que os usuários possuem com os produtos e todos os processos dentro da unidade/biblioteca. Um exemplo clássico desse comportamento são os usuários/clientes da *Apple*, *Amazon* e *Xiaomi*.

O bibliotecário analisa a necessidade do usuário, não pelo o que o indivíduo retrata, mas por aquilo que possível detectar em função é das suas dificuldades no uso de serviços e produtos informacionais. A Biblioteconomia sempre empregou estratégias para pesquisar a satisfação e saber os interesses dos seus frequentadores.

Da mesma forma que o profissional bibliotecário foi desenvolvendo continuamente habilidades e competências por meio do estudo de usuário, para entender o perfil, saber como esses indivíduos que buscam conhecimento e se comportam na unidade informacional. Martins e Mota (2020) destacam ainda, como é possível aplicar o *UX* na unidade de informação considerando os seguintes pontos que os autores salientam:

- Resolver problemas, com entrevistas e observações do seu usuário;
- Focar nas pessoas, suas necessidades, seus conhecimentos e habilidades;
- Promover testes e sugestões que permita *feedbacks* mais eficazes para promover a experiência do usuário.

O *UX* pode fazer parte dos serviços de referência e do planejamento da gestão da unidade de informação, necessitando para tal que o profissional bibliotecário esteja capacitado para o emprego do ferramental disponibilizado pela abordagem, pois a aplicabilidade dos métodos de experiência do usuário pode gerar resultados positivos para a melhoria dos serviços e o atendimento dos usuários/clientes com qualidade, pois uma biblioteca não existe sem o seu público.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo descreve as decisões metodológicas adotadas pela pesquisa para atender aos objetivos propostos, contemplando a sua caracterização, universo e amostra, etapas, instrumentos, técnicas e formas de análise.

#### 3.1 Caracterização da Pesquisa

O estudo assume a peculiaridade de uma pesquisa de abordagem quali-quantitativa, pois “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números” (SILVA; MENEZES, 2005, p. 21).

Trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória, pois busca investigar, compreender e descrever as características de uma determinada situação e fenômeno que, neste trabalho, envolve examinar a abordagem de *UX Design*, seu campo de atuação e correlacionar com as práticas dos serviços desenvolvidos no setor de referência das bibliotecas. Segundo Gil (2003, p. 81), “a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis”.

Quanto aos procedimentos técnicos constitui-se como uma pesquisa bibliográfica e um estudo de caso uma vez que se refere à uma análise detalhada de uma situação específica, a qual por meio de um estudo aprofundado permite adquirir conhecimentos sobre os serviços de referência e a importância sobre a experiência do usuário em bibliotecas universitárias da Universidade do Estado do Amazonas. Segundo Yin (2015, p.35): “o estudo de caso é uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, sendo que os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”, portanto, é um método que consiste, de uma forma geral, um meio de aprofundar um objeto de estudo. Ele serve para responder questionamentos que o pesquisador não tem muito controle sobre o fenômeno estudado.

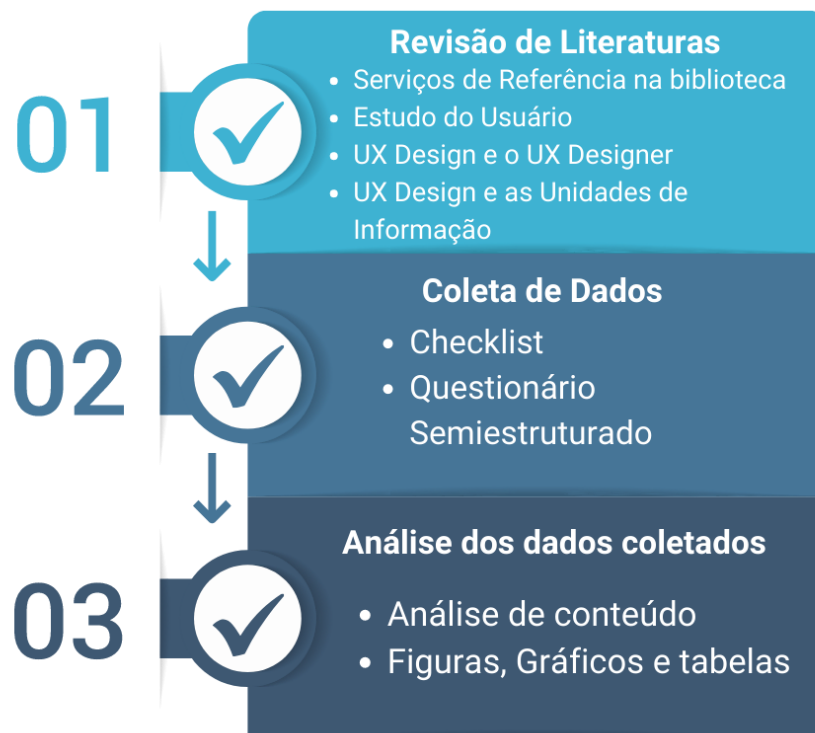
### 3.2 Universo e amostra

O universo compreende as bibliotecas universitárias, o Sistema de Bibliotecas da Universidade do Estado do Amazonas (SIB/UEA), uma instituição de caráter público estadual, sendo eleita devido a facilidade ao acesso de informações e realização da pesquisa. A amostra da pesquisa contempla as cinco bibliotecas setoriais localizadas na capital Manaus, mais precisamente o setor de serviço de referência, cujos bibliotecários são os gestores responsáveis pelo setor.

### 3.3 Etapas da Pesquisa

As etapas de pesquisa coadunam com os objetivos específicos propostos, conforme pode ser visualizada na Figura 5, que apresenta os estágios que foram percorridos para a execução da investigação.

Figura 5 – Etapas da pesquisa.



Fonte: Elaboração própria (2021).

A etapa 1 consistiu no levantamento da literatura visando constituir um arcabouço teórico para caracterizar os serviços de referência e o estudo do usuário em bibliotecas universitárias, além de conceituar UX Design e a Relação de UX com as Unidades de Informação. Foram utilizadas efetuadas buscas em bases de dados como a BRAPCI (Base de Dados em Ciência da Informação), SCOPUS, SciELO Brasil (*Scientific Electronic Library Online*).

Na etapa 2, foram elaborados os instrumentos de coleta de dados. Primeiramente, foi encaminhado para a gestão do Sistema Integrado de Bibliotecas da UEA, uma solicitação com pedido de checklist de cada biblioteca setorial da amostra. O *checklist* foi solicitado com o intuito de identificar as atividades desenvolvidas no setor de referência de cada biblioteca setorial que compõe o SIB/UEA e as metodologias aplicadas para melhor atender ao usuário. Posteriormente, com a construção do questionário semiestruturado, utilizado pela ferramenta Google Formulário. Foram elaboradas no total de nove questões, sendo divididas em duas partes: a primeira sendo a identificação do indivíduo e a outra parte, sendo relacionados ao conhecimento sobre o Design UX, sendo de 2 questões abertas e 7 questões fechadas. O formulário ficou disponível durante uma semana. As perguntas eram direcionadas aos profissionais bibliotecários gestores responsáveis pelo setor de serviço de referência.

A etapa 3 consistiu na análise de dados com o intuito de examinar as exposições realizadas quanto às respostas ofertadas. Para tal, foram obtidos os *checklists* das cinco setoriais que foram solicitadas, pelos quais foi elaborado um quadro com as atividades desenvolvidas por cada biblioteca de serviço de referência e, os questionários respondidos pelos responsáveis de cada umas das 5 bibliotecas da cidade de Manaus, para melhor ilustrar a exposição dos dados, foram gerados esquemas das respostas obtidas.

## 4 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados apresentados são oriundos de estudo de caso, realizados na Universidade do Estado do Amazonas em cinco bibliotecas universitárias setoriais integrantes do SIB/UEA, em Manaus, sendo a coleta realizada por meio de questionário semiestruturada de forma virtual, devido as circunstâncias em que a sociedade como um todo está passando com a pandemia. Neste sentido, foram tomados os devidos cuidados de segurança, visando a saúde de todos.

O capítulo apresenta os dados da instituição pública estadual que as bibliotecas setoriais integram e os resultados da pesquisa realizada nelas realizadas expressos a partir dos seguintes tópicos: i. A Universidade do Estado do Amazonas que apresenta o perfil da instituição onde a pesquisa foi realizada; ii. Dados coletados, que destaca a caracterização dos sujeitos da pesquisa e os conhecimentos que estes possuem sobre *UX Design*; e iii. Lista de Atividades desenvolvidas nas Bibliotecas Setoriais.

Para as informações sobre o perfil da instituição estadual, foram realizadas buscas no site oficial da instituição.

### 4.1 A Universidade do Estado do Amazonas (UEA)

A instituição da Universidade do Estado do Amazonas, como retrata no site da universidade, é uma instituição pública de ensino superior, autônoma em sua política educacional, que tem como missão promover a educação, desenvolver o conhecimento científico, particularmente sobre a Amazônia, conjuntamente com os valores éticos capazes de integrar o homem à sociedade e de aprimorar a qualidade dos recursos humanos existentes na região em que está inserida.

As atividades acadêmicas tiveram início no dia 3 de agosto de 2001 e, em 30 de junho de 2005, foi realizada a formatura da primeira turma, com 7.150 alunos do curso Normal Superior do Programa de Formação de Professores (Proformar), um projeto vencedor do prêmio Objetivos do Milênio e apontado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco).

Tem como:

- **Missão:** promover a educação, construir o conhecimento científico e fomentar a inovação tecnológica para atender às demandas e se integrar

com a sociedade de forma a superar o desafio de desenvolver a Amazônia com sustentabilidade.

- **Visão:** a afirmação da instituição nos próximos cinco anos como instituição de referência nacional em ensino superior, caracterizada pelo compromisso social de instituição pública e pela excelência na gestão.
- **Valores:** Respeito, Justiça, Liberdade, Inovação, Responsabilidade Social, Cidadania e Valorização dos servidores técnico-administrativos, docentes e colaboradores.

A Universidade possui mais de 25 mil estudantes regularmente matriculados na graduação e, também, na pós-graduação. É a maior universidade multicampi do País, ou seja, é a instituição de ensino superior brasileira com o maior número de unidades que integram a sua composição. Em sua estrutura estão cinco Unidades Acadêmicas na capital (Escolas Superiores); seis Centros de Estudos Superiores e 13 Núcleos de Ensino Superior no interior do estado.

Além dos cursos de graduação, sendo esses Bacharelados, Licenciaturas e Tecnológicos, a Universidade também concentra esforços para ampliar a oferta de Pós-Graduação nas mais diversas áreas de pesquisa. Atualmente, a instituição possui 286 cursos, sendo 64 regulares e 22 de oferta especial, contabilizados por município de oferta, e 68 cursos contabilizados por nomenclaturas. A universidade oferta ainda 64 cursos de pós-Graduação Lato Sensu (Especialização), 15 cursos de Mestrado e cinco de Doutorado (Stricto Sensu), além de oito cursos de Minter e Dinter (programas de mestrado e doutorados interinstitucionais).

No campo da Extensão, possui uma importante variedade de ações, programas e projetos. Todos esses são realizados com vistas à promoção da política institucional de extensão universitária e ao atendimento das necessidades da sociedade, por meio do conhecimento científico e tecnológico. Soma-se a isso o apoio e o incentivo às ações de suporte à comunidade universitária, buscando a integração e o bem-estar dos alunos e dos servidores.

Todas as informações aqui relatadas foram coletadas através do site institucional da universidade (UEA, 2021).



#### 4.1.1 Sistema de Biblioteca da Universidade (SIB)

O Sistema de Biblioteca da Universidade (SIB) engloba todas as bibliotecas da instituição instaladas na capital e no interior que são supervisionadas pela Biblioteca Central. O Sistema está qualificado como disseminador do conhecimento e de fundamental apoio aos pilares de ensino, pesquisa e extensão, promovendo o empréstimo de todo material bibliográfico e audiovisual necessário e demandado pela comunidade universitária.

O SIB constitui-se de um conjunto de bibliotecas integradas sob os aspectos funcional e operacional, cuja filosofia de atuação visa a unidade e a racionalização de serviços, materiais e métodos. Sua finalidade é integrar as suas bibliotecas à política educacional e administrativa da instituição, servindo de apoio aos seus programas de ensino, pesquisa e extensão.

A Biblioteca Central é responsável pelo gerenciamento da programação orçamentária, relativa ao acervo bibliográfico, bem como de todo material informacional pertencente ao acervo da instituição, independente da sua localidade.

As bibliotecas setoriais são:

- Capital:

- Biblioteca Setorial de Ciências Sociais (BSCSo);
- Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde (BSCS);
- Biblioteca Setorial do Normal Superior (BSNS);
- Biblioteca Setorial de Tecnologia (BSTEM);
- Biblioteca Setorial de Artes e Turismo (BSAT).

- Interior:

- Biblioteca Setorial de Parintins (BSPIN);
- Biblioteca Setorial de Tefé (BSTEM);
- Biblioteca Setorial de Tabatinga (BSTBT);
- Biblioteca Setorial de Itacoatiara (BSITA).

Há, também, centro de estudo da universidade e os núcleos, que estão instalados nos municípios do interior, onde funcionam as bibliotecas que integram SIB, a saber:

- Centros de Estudo:

- Centro de Estudos Superiores Itacoatiara;

- Centro de Estudos Superiores Lábrea;
- Centro de Estudos Superiores Parintins;
- Centro de Estudos Superiores São Gabriel da Cachoeira;
- Centro de Estudos Superiores Tabatinga;
- Centro de Estudos Superiores Tefé.

- Núcleos

- Núcleo de Ensino Superior de Boca do Acre;
- Núcleo de Ensino Superior de Carauari;
- Núcleo de Ensino Superior Careiro Castanho;
- Núcleo de Ensino Superior de Coari;
- Núcleo de Ensino Superior de Eirunepé;
- Núcleo de Ensino Superior de Humaitá;
- Núcleo de Ensino Superior de Manacapuru;
- Núcleo de Ensino Superior de Manicoré;
- Núcleo de Ensino Superior de Maués;
- Núcleo de Ensino Superior de Nova Olinda do Norte;
- Núcleo de Ensino Superior de Novo Aripuanã;
- Núcleo de Ensino Superior de Presidente Figueiredo.

Para que uma unidade de informação possa atender às necessidades dos seus usuários e da sociedade, deve estar bem organizada, o que perpassa por todos os setores como finalidade disponibilizar os itens informacionais e documentários de forma padronizada.

A gestão da biblioteca atua para a célere recuperação e uso do documento e da informação e atua nas questões que envolvem desde a aquisição, coleta, tratamento (tombamento, registro da obra, classificação, catalogação, etiquetagem, armazenamento dos itens na estante) até a disseminação, recuperação e uso. Essas atividades são inerentes ao Setor de Processamento Técnico da Unidade de informação, responsável pelos processos de catalogação e indexação, e compreendem o uso de instrumentos da área de Biblioteconomia tais como: Classificação Decimal de Dewey – CDD, Classificação Decimal Universal – CDU, O Código de Catalogação Anglo-Americano 2.ed. – AACR2, e Tecnologias de Comunicação e Informação para automatização do acervo.

## 4.2 Análise do questionário

O questionário foi construído por meio do Google Formulário visando facilitar a coleta de dados e, também, seguindo a normas de segurança devido ainda estarmos em tempos pandêmicos, apesar de liberação de alguns serviços, como já abordado anteriormente. O questionário e suas devidas respostas podem ser avaliadas com mais detalhes no apêndice deste trabalho.

Primeiramente, as análises serão sobre o questionário aplicado aos profissionais da informação, seguidamente sobre quadro com a exposição dos serviços ofertados pelas bibliotecas setoriais universitárias.

### 4.2.1 Identificação – Perfil do Bibliotecário

A princípio, as questões iniciais buscaram compreender o perfil do bibliotecário que atua no Serviço de Referência das bibliotecas setoriais. A identificação das questões deste tópico buscou conhecer o sexo, a idade, tempo de profissão e sua especialização. Isto teve a finalidade de saber o tempo de exercício da profissão do bibliotecário e suas especializações na área da ciência da informação. Nesta seção de identificação dos profissionais, teve como objetivo averiguar as atuais condições dos profissionais bibliotecários nas unidades informacionais. A averiguação deste perfil viabiliza as condições informacionais e suas competências perante suas habilidades exercidas nas bibliotecas setoriais da instituição.

Na seção de identificação dos bibliotecários foram elaboradas cinco questões, sendo as quatro primeiras fechadas e a última desta parte de identificação, aberta, que é a identificação da qualificação pós-graduação.

Foi elaborado um esquema, para apresentação de forma resumida dos dados coletados com o questionário, para melhor explanação das respostas como observado na figura 6.

Figura 6 - Identificação dos Bibliotecários



Fonte: Elaboração própria (2021).

A primeira questão retrata saber o sexo do indivíduo, que coincidentemente, a responsabilidade pela gestão das bibliotecas setoriais universitárias em sua totalidade é do sexo feminino.

Na questão seguinte, relaciona-se a idade destas profissionais. Observa-se no esquema, que as idades variam entre 31 e 60 anos.

A questão posterior buscou levantar o tempo de formação, pelo qual o objetivo deste ponto foi averiguar qualificação das atividades no exercício da profissão como bibliotecário. A grande maioria possui mais de 15 anos de formação em Biblioteconomia, como mostrado na figura 6. São profissionais bibliotecárias experientes que atuam nas bibliotecas setoriais, sabendo lidar com as situações do cotidiano nas unidades de informação.

Na questão 4, está relacionada se as bibliotecárias possuem especialização. Junto com a questão seguinte (questão 5), foi levantado as qualificações das profissionais atuantes nas bibliotecas setoriais.

A pesquisa levantou que todas as profissionais bibliotecárias possuem uma ou mais especializações em áreas, como: Normal Superior, Gestão Pública, Ciência da Informação.

Como analisado, nota-se que as profissionais bibliotecárias atuantes nas setoriais são experientes no exercício de sua profissão. Pois com o tempo de formação, qualificação e exercendo suas funções nas setoriais nota-se a busca pelo aperfeiçoamento e manter-se atualizadas no desempenho de suas habilidades nas unidades setoriais universitárias.

Entretanto, a questão é, se essas qualificações estão sendo atualizadas no desenvolvimento de inovações em serviços ofertados aos usuários das unidades informacionais.

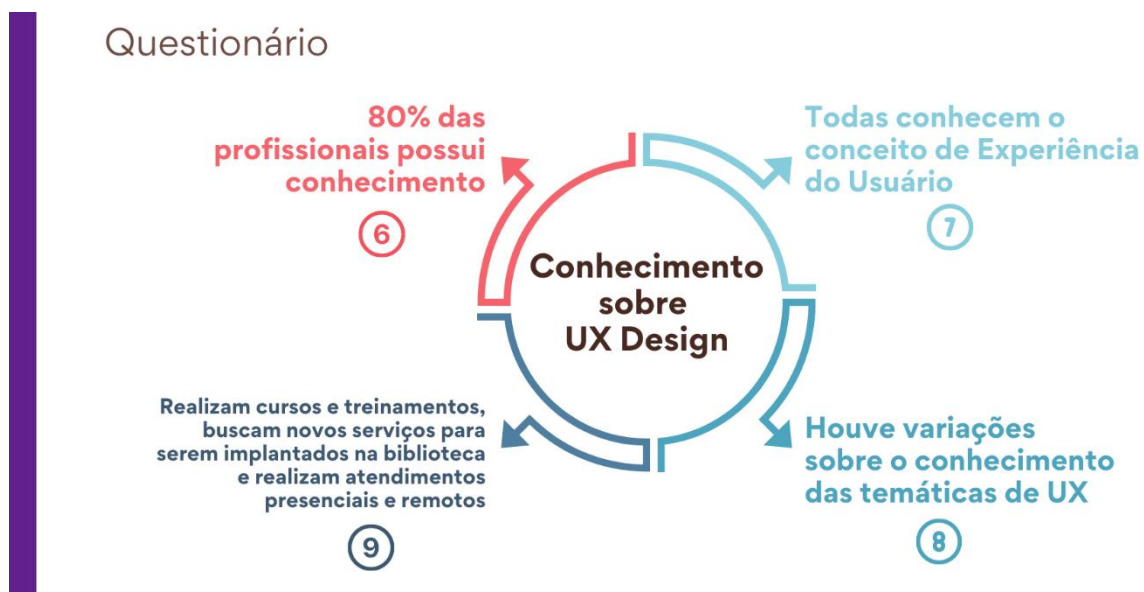
Com a continuidade ao questionário, na seção 2, foi abordado sobre o conhecimento das profissionais sobre *UX Design*.

#### 4.2.2 Conhecimento sobre *UX Design*

Nesta etapa foram desenvolvidas perguntas voltadas ao entendimento sobre o *UX Design* e os assuntos que contextualizam esse conceito. Primeiramente, questionou-se sobre o conhecimento do termo *UX Design*, seguido por identificar o conhecimento sobre o termo *Experiência do Usuário*; na questão posterior averiguar a noção sobre alguns termos compostos em *UX Design*, sendo estas questões fechadas; e a última sendo questão aberta, pois a pergunta está relacionada as inovações em serviços ofertados os possíveis de ser desenvolvidos nas atividades das bibliotecas setoriais.

Foi elaborado um novo esquema, para apresentação de forma resumida dos dados coletados com o questionário, para melhor explanação das respostas como observado na figura 7.

Figura 7 - Conhecimento dos bibliotecários sobre UX Design.

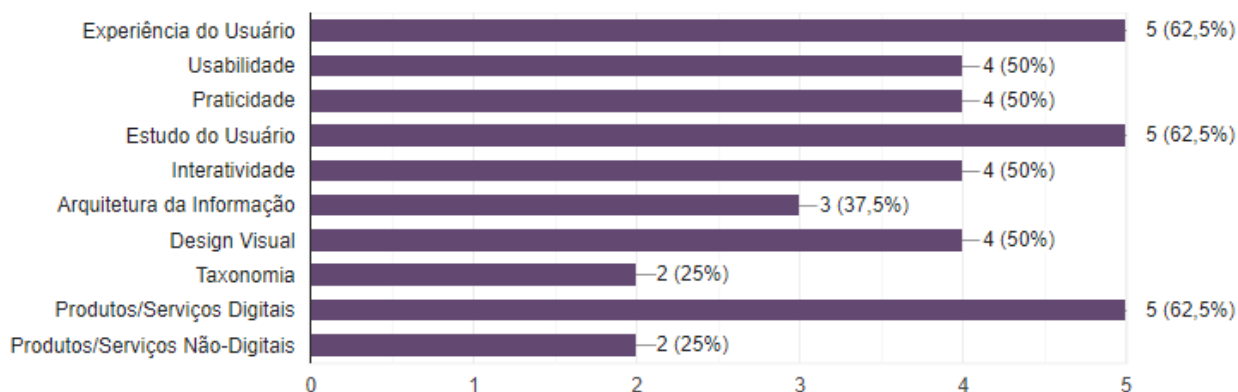


Fonte: Elaboração própria (2021).

Na figura, nota-se que nem todas as profissionais possuem conhecimento sobre UX Design. Entretanto, grande parte possui a ideia de seu conceito.

No entanto, relacionado ao questionamento anterior, foi perguntado, também, sobre o conhecimento de experiência do usuário, e as respostas foram 100% positivas, que todas tinham noção do termo retratado. Constatando que os termos de *UX Design* e Experiência do Usuário possuem conceitos correlacionados. Nota-se que mesmo sabido dos termos, não há uma noção conceituada sobre os assuntos e saber da relação destes dois termos de *UX Design* e experiência do usuário.

A questão seguinte, foi elaborada para averiguar o conhecimento sobre os termos que englobam do *UX Design*. Como pode-se observar, foram relacionadas diversas temáticas que se relacionam com UX. O Gráfico 1 aponta com mais detalhes os resultados obtidos.

Gráfico 1 - Assuntos que englobam *UX Design*.

Fonte: Elaboração própria (2021).

Foram observadas as variações das respostas como destaca o Gráfico 1. Nota-se que as bibliotecárias têm conhecimento sobre o termo de *UX*, como demonstrado anteriormente, mas não possuem compreensão aprofundada sobre os conceitos e seus aspectos, pois todos os assuntos relacionados na questão, estão no contexto de *UX Design*. Constata-se que, as noções de *UX* e de experiência do usuário, reflete no resultado desta questão sobre as temáticas. As profissionais bibliotecárias não possuem conhecimento mais detalhado sobre a temática *UX Design*.

Na uma última questão, buscou-se identificar as práticas relacionadas as inovações que as bibliotecárias desenvolvem e aplicam nas respectivas unidades de informação, visando melhorar o serviço de atendimento aos usuários das bibliotecas. As respostas foram simples e diretas como pode ser observado com mais detalhes na figura 8.

Figura 8 - A busca por inovação em serviços de atendimento ao usuário.

Como profissional da informação, você busca inovações em serviços visando melhorar o atendimento ao usuário? Como?

Sempre busco inovar nos serviços, pensando sempre em atender o usuário.

Sim. Através de cursos, seminários online.

Busco qualificação, realizo treinamentos e atendimento priorizando o usuário.

Realizo cursos, seminário online e atendimento presencial e virtual.

Busco atender o usuário das mais diversas maneiras. Realizo treinamentos, atendimentos virtuais dentre outros

Fonte: Elaboração própria (2021).

As profissionais relacionaram diversos aspectos, como: a realização de cursos e treinamentos, busca de novos serviços para serem implantados na biblioteca, atendimentos presenciais e remotos, buscando atender o usuário da melhor forma priorizando suas necessidades.

### 4.3 Lista de Atividades desenvolvidas nas Bibliotecas Setoriais

Para evidenciar e melhor esclarecer sobre quais atividades são desenvolvidas em cada biblioteca setorial da capital, foi solicitado a gestão do Sistema de Bibliotecas da Universidade, uma listagem dos serviços ofertados pelas unidades de informação. Este *checklist* teve o objetivo que demonstrar, de forma mais evidente, os serviços que são oferecidos por cada setorial da amostra. No Quadro 1, estão expostas as atividades por cada biblioteca setorial.



Quadro 1 – Serviços ofertados nas bibliotecas setoriais da Capital.

<b>BIBLIOTECA SETORIAL (CAPITAL)</b>	<b>SERVIÇOS OFERTADOS</b>
Biblioteca Setorial de Ciências Sociais (BSCSo)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atendimento a comunidade acadêmica via e-mail e WhatsApp;</li> <li>2. Atendimento das solicitações de empréstimos, via e-mail;</li> <li>3. Recebimento devoluções e higienização do material devolvido;</li> <li>3. Organização do layout do salão de leitura e salas de estudos para receber os alunos presencialmente;</li> <li>4. Preparo técnico de obras recebidas via doação;</li> <li>5. Emissão de nada consta das turmas de cursos especiais;</li> <li>6. Treinamento online para as turmas de calouros.</li> </ol>
Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde (BSCS)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atendimento virtual (E-mail, WhatsApp) de solicitações de orientação quanto ao uso das ferramentas de pesquisa disponíveis no SIB;</li> <li>2. Orientação à realização de pesquisa no acervo do SIB, através de consulta online, via Pergamum e Repositório Institucional;</li> <li>3. Orientação à realização de solicitações de empréstimos/devoluções de materiais disponíveis no acervo da BST, através do canal criado para este fim: e-mail de agenda da biblioteca setorial (agendamento_est@uea.edu.br);</li> <li>4. Orientação à realização de pesquisas nas bases de dados disponíveis aos usuários do SIB;</li> <li>5. Efetivação de empréstimos e devoluções de materiais do acervo da BST;</li> <li>6. Orientação para renovação de materiais emprestados do acervo da BST;</li> <li>7. Preparação / Adaptação do espaço da BST para o retorno de atendimento ao público, seguindo as normativas do GGCOVID/UEA e do SIB;</li> <li>8. Expedição de documentos de 'Nada Consta' aos usuários da biblioteca;</li> <li>9. Ordenação, manutenção, limpeza e salvaguarda do acervo da BST.</li> </ol>
Biblioteca Setorial do Normal Superior (BSNS)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empréstimos (presencial e via agendamento);</li> <li>2. Devoluções de materiais;</li> <li>3. Emissão de Nada Consta;</li> <li>4. Disseminação da informação nas redes sociais do SIB, assim como na página da Unidade;</li> <li>5. Orientação para realização de pesquisas bibliográficas;</li> <li>6. Recebimentos de malotes, oriundos da BC;</li> <li>7. Recebimentos de Material de doações, seguindo para o preparo técnico;</li> <li>8. Alimentação do Repositório Institucional.</li> </ol>

<p>Biblioteca Setorial de Tecnologia (BSTEC)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atendimento virtual (E-mail, WhatsApp) de solicitações de orientação quanto ao uso das ferramentas de pesquisa disponíveis no SIB/;</li> <li>2. Orientação à realização de pesquisa no acervo do SIB, através de consulta online, via Pergamum e Repositório Institucional;</li> <li>3. Orientação à realização de solicitações de empréstimos/devoluções de materiais disponíveis no acervo da BST, através do canal criado para este fim: e-mail de agenda da biblioteca setorial (agendamento_est@uea.edu.br);</li> <li>4. Orientação à realização de pesquisas nas bases de dados disponíveis aos usuários do SIB;</li> <li>5. Efetivação de empréstimos e devoluções de materiais do acervo da BST;</li> <li>6. Orientação para renovação de materiais emprestados do acervo da BST;</li> <li>7. Preparação / Adaptação do espaço da BST para o retorno de atendimento ao público, seguindo as normativas do GGCOVID e do SIB;</li> <li>8. Expedição de documentos de 'Nada Consta' aos usuários da biblioteca;</li> <li>9. Ordenação, manutenção, limpeza e salvaguarda do acervo da BST.</li> </ol>
<p>Biblioteca Setorial de Artes e Turismo (BSAT)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atendimento virtual (E-mail, WhatsApp) de solicitações de orientação quanto ao uso das ferramentas de pesquisa disponíveis no SIB;</li> <li>2. Orientação à realização de pesquisa no acervo do SIB, através de consulta on-line, via Pergamum e Repositório Institucional;</li> <li>3. Orientação à realização de solicitações de empréstimos/devoluções de materiais disponíveis no acervo da BSAT, através do canal criado para este fim: e-mail de agenda da biblioteca setorial (agendamento_esat@uea.edu.br);</li> <li>4. Orientação à realização de pesquisas nas bases de dados disponíveis ao público alvo do SIB, através de treinamentos virtuais pré-agendados;</li> <li>5. Efetivação de empréstimos e devoluções de materiais do acervo da BSAT;</li> <li>6. Orientação quanto ao procedimento para renovação de materiais do acervo da BSAT;</li> <li>7. Preparação / Adaptação do espaço da BSAT para o retorno de atendimento ao público, seguindo as normativas do GGCOVID/UEA e do SIB;</li> <li>8. Recepção, orientação e treinamentos – presenciais e virtuais - de calouros de graduação e pós-graduação da Escola Superior de Artes e Turismo – ESAT (semestre 2021/1);</li> <li>9. Confecção de fichas catalográficas e expedição de documentos de 'Nada Consta', conforme demanda da Escola Superior de Artes e Turismo – ESAT;</li> <li>10. Ordenação, manutenção, limpeza e salvaguarda do acervo da BSAT.</li> </ol>

Após análise da lista das atividades executadas pelas bibliotecas setoriais da capital, nota-se uma grande demanda de serviços ofertados por cada uma delas. No Quadro 1 é possível observar que há setoriais que demanda mais serviços, um atendimento mais qualificado. Destaca-se ainda a demanda de serviços ofertados de forma *online*, o que é consequência em parte, das restrições causadas pela pandemia. A adaptação aos serviços virtuais foi benéfica para atender o usuário em suas necessidades acadêmicas.

As atividades desenvolvidas pelas bibliotecas atendem as necessidades básicas dos usuários. Observa-se a preocupação do SIB/UEA em manter os usuários usufruindo dos recursos que a instituição propõe a eles. No entanto, os serviços que são realizados pelas unidades informacionais, são considerados usuais relacionados com as atividades que as setoriais ainda podem oferecer ao seu público.

Possuir uma boa infraestrutura e tecnologia que auxiliam os alunos, já é benéfico na disponibilidade destes serviços. No entanto, há a possibilidade de desenvolver mais inovações práticas que beneficiem seus usuários.

Os profissionais bibliotecários devem exercer de fato as suas técnicas de agentes e disseminador informacional, não um mero portador de informações e isto implica em buscar a qualificação contínua, que como constatado na pesquisa, mesmo o profissional sendo qualificado, o mesmo não busca desenvolver novos serviços em suas setoriais. Exercer seu papel de bibliotecário com implantação de novos serviços, novos treinamentos, atividades presenciais e remotas de assuntos pertinentes ao uso e busca da informação, é essencial. Como profissional, exercer a melhoria contínua em seus processos e serviços ofertados. Observar o usuário sempre, verificar as suas necessidades, estudá-lo, saber o que ele almeja de novidades nos serviços, projetos, atividades que possam ser elaboradas pela biblioteca. Realizar estudos métricos, análises de público, saber sugestões destes usuários, proporcionando a melhoria contínua de seus serviços, fazendo com que o usuário sinta realmente a sua importância perante a biblioteca.

## 5 OPORTUNIDADES DE MELHORIAS

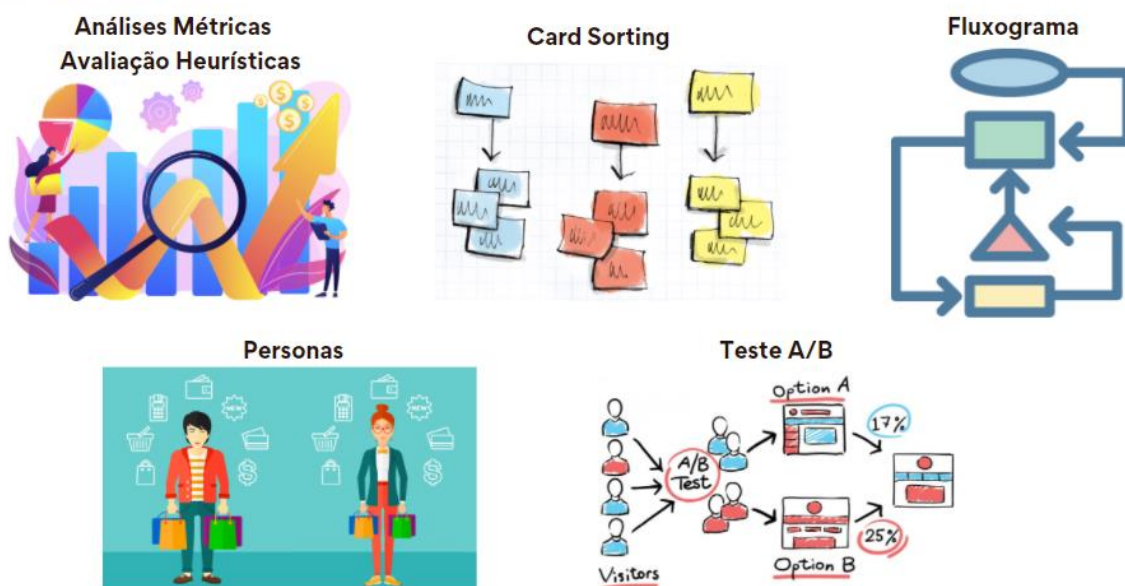
Como já sabido, as tarefas relacionadas pelas profissionais das setoriais podem ser consideradas básicas, relacionadas aos conhecimentos estabelecidos pelas próprias bibliotecárias nas respostas do questionário. Existe a possibilidade de desenvolver atividades de inovação além das já retratadas pelas mesmas em sua rotina. E a inserção de *UX Design* na aplicabilidade de algumas de suas ferramentas, facilitaria a interação entre a biblioteca e o usuário.

Já foi citado que o *UX Design* é uma metodologia que pode auxiliar na avaliação destes usuários visando quais seus desejos e necessidades em relação a um produto ou serviço, visto que, atribuindo as análises do que o usuário necessita ou deseja.

Um estudo mais aprofundado desta metodologia auxiliará os profissionais bibliotecários a buscar, analisar e compreender aos anseios dos usuários. Facilitando e encurtando o elo entre a unidade informacional e seu público. Para exemplificar a aplicabilidade de *UX*, listou-se algumas ferramentas que podem estar nos procedimentos das funções das bibliotecas, como observadas na figura 9.

Figura 9 - Ferramentas de UX Design.

### Ferramentas



Fonte: Elaboração própria (2021).

Como observado, algumas dessas ferramentas estão relacionadas aos estudos direto com o usuário. Cada um analisa, avalia as necessidades destes usuários e viabiliza o relacionamento com o profissional institucional, como pode-se constatar:

- **Análises Métricas:** as métricas são medidas quantificáveis usadas para analisar o resultado de um processo, ação ou estratégia específica. De maneira geral, são medidas de desempenho que são avaliadas, analisadas para um determinado objetivo. Nela pode-se analisar a qualificação dos serviços ofertados pela biblioteca, as melhorias, as possíveis inovações para a instituição, dentre outros.
- **Avaliação Heurísticas:** a heurística é um método ou processo criado com o objetivo de encontrar soluções para um problema. É uma avaliação rápida, barata e prática de um produto, interface ou serviço. Normalmente é feita por um especialista de *UX* ou um profissional que entenda sobre o assunto (podendo ser um bibliotecário), que leva em conta a bagagem e experiência que possui para rapidamente determinar o que está e o que não está funcionando em um sistema.
- **Card Sorting:** é um dos métodos exploratórios das pesquisas de usabilidade. Ele conta com a participação dos usuários, no início do projeto, com o objetivo de investigar o produto ou serviço para projetar melhores interfaces. O *card sorting* é uma classificação de informações feita com o uso de cartões. Ele mostra como o conteúdo de um site ou aplicativo deve ser organizado para atender as expectativas dos usuários. Ele pode trabalhar junto ao profissional bibliotecário viabilizando melhor o fluxo de atividades desenvolvidas nas bibliotecas, por exemplo.
- **Fluxograma:** é uma representação gráfica da sequência das etapas de um processo que permite uma análise de limites e fronteiras, fornecendo uma visão global por onde se passa o produto. Ele é estruturado por símbolos geométricos que simbolizam quais são os materiais, serviços ou recursos envolvidos nos processos e quais são as direções a serem seguidas para que o resultado (produto ou serviço) seja atingido.
- **Personas:** é um personagem fictício que representa o cliente ideal de um negócio. É baseado em dados e características de clientes reais, como

comportamento, dados demográficos, problemas, desafios e objetivos. Com esta ferramenta, você pode criar um possível usuário e retratar como ele gostaria que fosse os serviços ofertadas pela biblioteca, quais são seus objetivos na busca informacional. Com isso, facilitaria a melhoria dos serviços baseados nas personas criadas.

- **Teste A/B:** é o processo de comparar duas versões de um mesmo serviço e testá-las para ver qual tem a melhor versão. Uma das vantagens de utilizar testes A/B é que eles podem ser usados em diversos canais de comunicação que você tenha com os usuários.

Estas são ferramentas, que implantadas no dia-a-dia das bibliotecas, iria proporcionar uma integração dos usuários com a biblioteca e viabilizaria inovações nos serviços, construindo uma parceria e confiabilidade destes usuários com a instituição informacional. Traria engajamento entre os indivíduos tornando-os parte intrínseca da biblioteca, fazendo papel de coautor das atividades das unidades de informação. Proporcionando inovação contínua de seus serviços, qualidade, bom atendimento e confiabilidade do cliente-usuário.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O profissional bibliotecário domina técnicas de classificação, organização, conservação e divulgação do acervo de bibliotecas ou centros de documentação, além de planejar, implementar e gerenciar sistemas e as unidades informacionais, devendo assumir uma postura proativa em relação ao usuário, o que exige deste profissional uma postura de antecipação às necessidades de informação a estes indivíduos.

Vale ressaltar que os bibliotecários, principalmente os de referência, devem conhecer as novas tecnologias, transformando o instrumento do atendimento tradicional para uma referência digital visando maior abrangência e competitividade das bibliotecas no mercado informacional.

Neste aspecto o usuário está cada vez mais exigente em suas expectativas perante as unidades informacionais.

O usuário está se tornando um autor de transformações da biblioteca, a partir da exposição de sua opinião e de suas atitudes. O fato de as mudanças propostas terem ocorrido no espaço das bibliotecas, com novas estruturas, novas tecnologias, contato direto com o acervo e a enxurrada de informações surgindo a cada instante, e terem sido ditadas a partir de necessidades e desejos percebidos intrinsecamente por esses usuários. E por meio da *UX Design* e dos métodos etnográficos, podem comprovar o papel ativo do usuário dentro da biblioteca.

Portanto, com relação a pesquisa, a *UX Design* pode colaborar de maneira efetiva a relação com os usuários nas atividades da biblioteca universitária, pois o método associado as ferramentas de análise, viabilizam um espaço em evidência, que podem alterar a biblioteca estruturalmente, seus recursos digitais e seus serviços, melhorando em qualidade de maneira eficaz.

Por fim, o usuário não pode continuar a ser visto como um simples receptor de informações, mas lhe deve ser designado o espaço que lhe é devido, participando, direta ou indiretamente, em decisões previamente confiadas apenas aos bibliotecários. É necessário ainda que este profissional saiba distinguir em seu usuário, seu potencial de colaboração para a melhoria da unidade informacional, uma vez que este é o usuário final do produto e cliente avaliador do serviço.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Priscilla. **Em que consiste uma Boa Experiência do Usuário?** Disponível em: <https://catarinasdesign.com.br/em-que-consiste-uma-boa-experiencia-do-usuario/> Acesso em: 20 out. 2021.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Brique de Lemos/Livros, 2000. 112 p.

AZEVEDO, Beatriz Barros de. **As habilidades do bibliotecário como Designer UX**. Trabalho de Conclusão de Curso. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), 2019.

BARATA, Germana. **Bibliotecas reforçam seu papel social e conquistam usuários**. Disponível em: <https://www.unicamp.br/unicamp/index.php/ju/artigos/germana-barata/bibliotecas-reforcam-seu-papel-social-e-conquistam-usuarios>. Acesso em: 22 abr. 2021.

BRAUM, Marianne. **Demistificando fluxogramas & visual vocabular** (2020). Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/demistificando-ux-flowcharts-visual-vocabulary-af35c7e77f47>. Acesso em 12 nov. 2021.

CARLZON, Jan; LANGERSTROM; Thomas. **A hora da verdade**. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.

DIAS, Maria Matilde Konkra; PIRES, Daniela. **Uso e usuários da informação**. (2012). Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usuarios-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 07 maio 2021.

DUARTE, Renan Lemos. **Criação da interface para o aplicativo de promoções de bebidas Bibeconomy**. Trabalho de Conclusão de Curso. Uberlândia (MG). Universidade Federal de Uberlândia (UFU), 2018.

EDITORIAL Aela.io. **Como Criar Personas para Projetos de UX Design?** Disponível em: <https://medium.com/aela/como-criar-personas-para-projetos-de-ux-design-917f861e4d70>. Acesso em: 12 nov.2021.

EDITORIAL Aela.io. **UX Design: o que é e como atuar na área? o que o UX designer faz?** (2019). Disponível em: <https://medium.com/aela/o-que-%C3%A9-ux-design-2f8161cd1a7b>. Acesso em: 07 maio 2021.

EDITORIAL Aela.io. **Wireframe: o que é e como criar um para seus projetos de UX Design?** Disponível em: . Acesso em: 12 nov. 2021.



FIGUEIREDO, N. M. DE. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 175 p.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GUIMARÃES, Wagner. **Classificação de cartas**: como descobrir o modelo mental de organização de conteúdo (2018). Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/card-sorting-como-descobrir-o-modelo-mental-de-organiza%C3%A7%C3%A3o-de-conte%C3%BAdo-18e9a50121aa>. Acesso em: 12 nov. 2021.

HESS, W. **STARTUXS**. 2010. Disponível em: <http://52weeksofux.com/post/890289075/startuxs>. Acesso em: 07 maio 2021.

L. Andrei. **O que é UX - User Experience**. Disponível em: <https://www.hostinger.com.br/tutoriais/ux-o-que-e-user-experience>. Acesso em: 08 maio 2021.

LOPES, MARILI. I.; SILVA, E. L. DA. As bibliotecas universitárias e a mediação da informação na comunicação científica. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14. **Anais**. Salvador: UFBA, 2006. Disponível em: <http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewabstract.php?id=87>. Acesso em: 07 maio 2021.

LOWDERMILK, T. **User-Centered Design**. California: O'Reilly Media, 2013.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. **O Serviço de Referência Virtual**: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. Disponível em: [https://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/11/pdf\\_5d71de0ef3\\_0013336.pdf](https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_5d71de0ef3_0013336.pdf). Acesso em: 20 out. 2021.

MILANESI, Luis. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê editorial, 2002.

MARTINS, Maralyza Pinheiro; MOTA, Mariana. **UX e o bibliotecário**: um universo de possibilidades (2020). Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/ux-e-o-bibliotec%C3%A1rio-um-universo-de-possibilidades-pinheiro-martins/?originalSubdomain=pt>. Acesso em: 20 out. 2021.

NAHRA, Alessandra. **O que é a análise heurística (2013)**. Disponível em: <https://zoly.com.br/blog/o-que-e-a-analise-heuristica/>. Acesso em: 12 nov 2021.

NOLETO, Cairo. **UX Design: o que é, qual a importância e o que faz? (2020)**. Disponível em: <https://blog.betrybe.com/desenvolvimento-web/ux-design/>. Acesso em: 20 out. 2020.

NORMAN, D. **Emotional Design: why we love (or hate) everyday things**. New York: Basic Books, 2005.

NORMAN, D. **The Design of Everyday Things**. New York: Basic Books, 1998.

NORMAN, D. **The Design of Everyday Things**. New York: Basic Books, 2013.

RABELLO, Odília Clark Peres. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca**. 1980. 116 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas) – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1980.

RASCHE, Francisca. **Questões Éticas para Bibliotecários**. Florianópolis, v.10, n.19, 2005. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2005v10n19p21/5498>. Acesso em: 23 abr. 2021.

ROSA, Lucas. **Tudo sobre o teste A/B (2017)**. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/tudo-sobre-o-teste-a-b-7f0ed336247e>. Acesso em: 12 nov. 2021.

ROSALA, Maria. **Análise de tarefas: apoie os usuários na realização de suas metas (2020)**. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/task-analysis/>. Acessado em: 12 nov. 2021.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2005.

TEIXEIRA, Fabrício. **A visão de uma bibliotecária infiltrada em UX**. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/a-vis%C3%A3o-de-uma-bibliotec%C3%A1ria-infiltrada-em-ux-2391e78deb80>. Acesso em: 28 abr. 2021.

TEIXEIRA, Fabrício. **Introdução e boas práticas em UX Design**. São Paulo: Casa do Código, 2014.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS. Sobre a UEA. Disponível em: <https://www1.uea.edu.br/sobre.php?dest=apresentacao>. Acessado em: 20 out. 2021.

VALE, Juliana do. **Métricas de UX, o que são e como definir**. Disponível em: <https://medium.com/@judovale/m%C3%A9tricas-de-ux-o-que-s%C3%A3o-e-como-definir-a9fbb920411>. Acesso em: 10 nov. 2021.

VANZ, Samile Andrea de Souza. A ISO/TR 11219 Informationanddocumentation – qualitativeconditionsandbasicstatistics for librarybuildings – space, functionand design – e sua contribuição na definição de espaços, funções e design de bibliotecas. In: SANTOS, Jussara Pereira (Org). **Gestão ambiental em bibliotecas: aspectos interdisciplinares sobre ergonomia, segurança, condicionantes ambientais e estética nos espaços de informação**. 2. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2017. p. 23-36.


YIN, R. k. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

**APÊNDICE**



## Pesquisa sobre o conhecimento de UX Design - Experiência do Usuário

A sua colaboração irá contribuir para uma pesquisa de um Trabalho de Conclusão de Curso.

 [kbscorreia@gmail.com](mailto:kbscorreia@gmail.com) (não compartilhado) [Alternar conta](#)



\*Obrigatório

### IDENTIFICAÇÃO

Sexo: \*

- Feminino
- Masculino

Idade: \*

- Entre 20 e 30 anos
- Entre 31 a 40 anos
- Entre 41 a 50 anos
- Entre 50 a 60 anos
- Mais de 60 anos

Qual o tempo de formação em Biblioteconomia? \*

- Entre 2 a 5 anos
- Entre 6 a 10 anos
- Entre 10 a 15 anos
- Mais de 15 anos.

Possui Especialização? \*

- Sim
- Não

Se possui especialização, qual?

Sua resposta

**CONHECIMENTO DE UX DESIGN - Experiência do Usuário**

Conhece o termo UX Design? \*

- Sim
- Não
- Não, mas já ouvi falar.

Conhece o termo Experiência do Usuário? \*

- Sim
- Não
- Não, mas já ouvi falar.

Na sua opinião, quais destes assuntos o UX Design engloba? \*

- Experiência do Usuário
- Usabilidade
- Praticidade
- Estudo do Usuário
- Interatividade
- Arquitetura da Informação
- Design Visual
- Taxonomia
- Produtos/Serviços Digitais
- Produtos/Serviços Não-Digitais

Como profissional da informação, você busca inovações em serviços visando melhorar o atendimento ao usuário? Como? \*

Sua resposta

Grata pela sua participação!!!!

Enviar

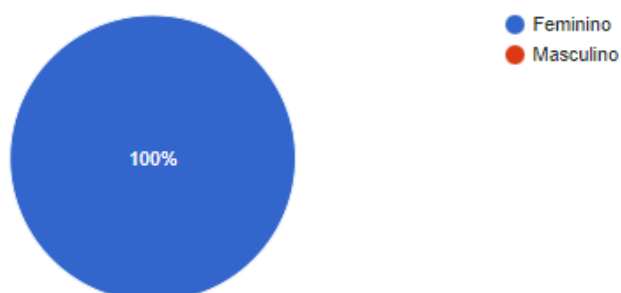
Limpar formulário

## RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO

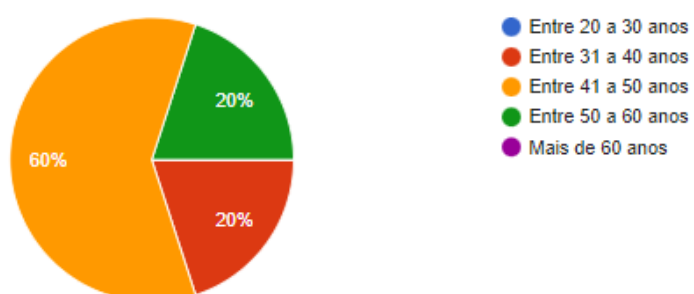
### IDENTIFICAÇÃO

---

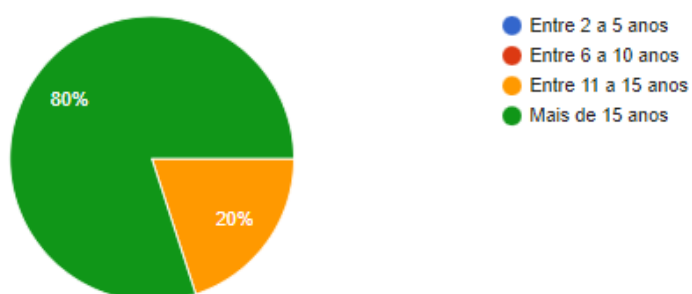
Sexo:



Idade:

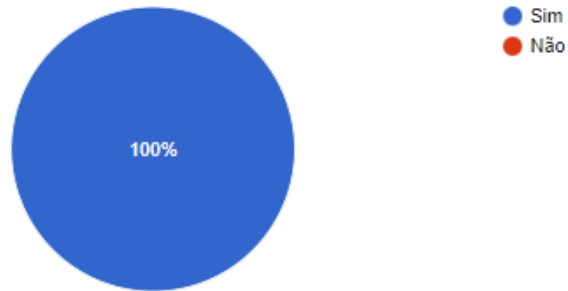


Qual o tempo de formação em Biblioteconomia?





Possui Especialização?



Se possui especialização, qual?

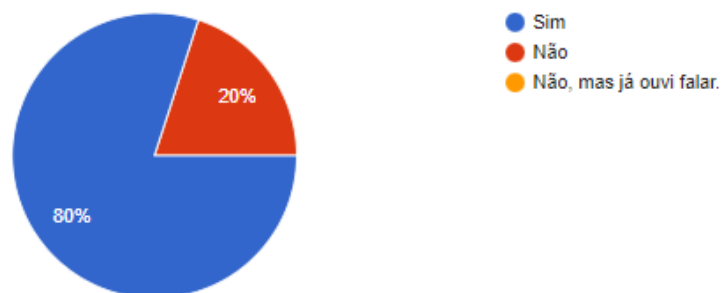
Ciência da informação

Gestão pública.

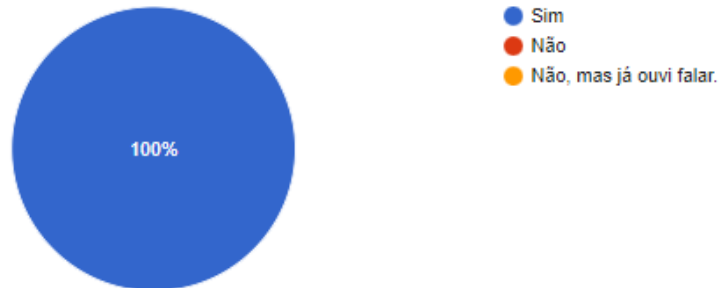
Administração pública

CONHECIMENTO DE UX DESIGN - Experiência do Usuário

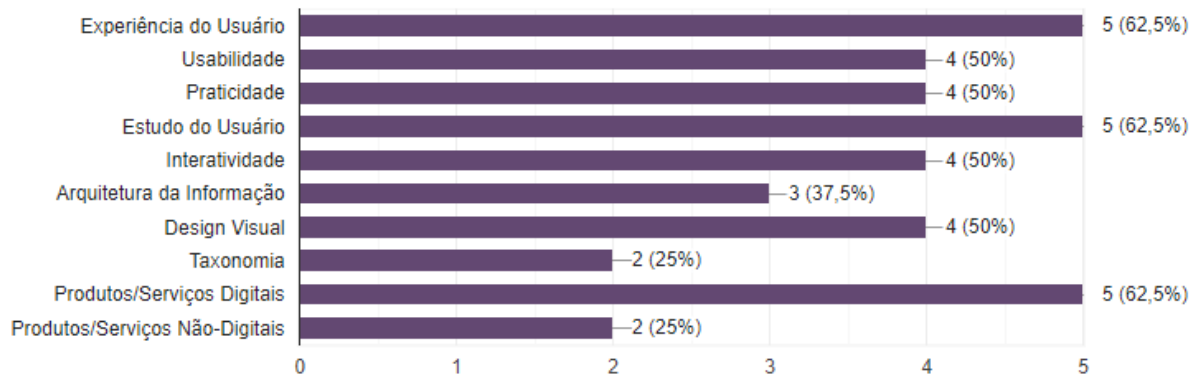
Conhece o termo UX Design?



Conhece o termo Experiência do Usuário?



Na sua opinião, quais destes assuntos o UX Design engloba?



Como profissional da informação, você busca inovações em serviços visando melhorar o atendimento ao usuário? Como?

Sempre busco inovar nos serviços, pensando sempre em atender o usuário.

Sim. Através de cursos, seminários online.

Busco qualificação, realizo treinamentos e atendimento priorizando o usuário.

Realizo cursos, seminário online e atendimento presencial e virtual.

Busco atender o usuário das mais diversas maneiras. Realizo treinamentos, atendimentos virtuais dentre outros

Grata pela sua participação!!!!



MEMORANDO N° 002/2021-BSAT/BC/UEA

Manaus, 26 de outubro de 2021.

De: Biblioteca Setorial de Artes e Turismo - BSAT/BC/UEA

Para: Direção do Sistema Integrado de Bibliotecas - SIB/UEA

Assunto: **Resposta ao MEMORANDO CIRCULAR N° 001/2021-BC/UEA/UEA**

Prezada Senhora Diretora,

Em resposta ao solicitado no MEMORANDO CIRCULAR N° 001/2021-BC/UEA/UEA, vimos por meio de este informar, quanto à descrição das atividades realizadas nos serviços de circulação e referência desenvolvidos na Biblioteca Setorial de Artes e Turismo - BSAT são as que seguem:

1. Atendimento virtual (E-mail, WhatsApp) de solicitações de orientação quanto ao uso das ferramentas de pesquisa disponíveis no SIB/UEA;
2. Orientação à realização de pesquisa no acervo do SIB/UEA, através de consulta on-line, via Pergamum e Repositório Institucional;
3. Orientação à realização de solicitações de empréstimos/devoluções de materiais disponíveis no acervo da BSAT, através do canal criado para este fim: e-mail de agenda da biblioteca setorial (agendamento\_esat@uea.edu.br);
4. Orientação à realização de pesquisas nas bases de dados disponíveis ao público alvo do SIB/UEA, através de treinamentos virtuais pré-agendados;
5. Efetivação de empréstimos e devoluções de materiais do acervo da BSAT;
6. Orientação quanto ao procedimento para renovação de materiais do acervo da BSAT;
7. Preparação / Adaptação do espaço da BSAT para o retorno de atendimento ao público, seguindo as normativas do GGCOVID/UEA e do SIB/UEA;
8. Recepção, orientação e treinamentos – presenciais e virtuais - de calouros de graduação e pós-graduação da Escola Superior de Artes e Turismo – ESAT (semestre 2021/1);
9. Confeção de fichas catalográficas e expedição de documentos de 'Nada Consta', conforme demanda da Escola Superior de Artes e Turismo – ESAT;
10. Ordenação, manutenção, limpeza e salvaguarda do acervo da BSAT;

Contando haver respondido a contento à demanda recebida, nos colocamos a disposição para maiores informações, se necessárias.

Cordialmente,

**Sáshala Maciel da Silva Lima**  
Bibliotecária – CRB11/673-AM  
Biblioteca Setorial de Artes e Turismo  
Sistema Integrado de Bibliotecas  
Universidade do Estado do Amazonas



**MEMO CIRC Nº 001/2021-BC/UEA/UEA**

Em: 27/10/2021

De: Biblioteca Setorial de Ciências Sociais

Prezada Diretora, seguem informações solicitadas quanto ao desenvolvimento das atividades realizadas na Biblioteca Setorial ESO:

1. Atendimento a comunidade acadêmica via email e whatsapp;
2. Atendimento das solicitações de empréstimos, via email;
3. Recebimento devoluções e higienização do material devolvido;
3. Organização do layout do salão de leitura e salas de estudos para receber os alunos presencialmente;
4. Preparo técnico de obras recebidas via doação;
5. Emissão de nada consta das turmas de cursos especiais;
6. Treinamento on line para as turmas de calouros;

Atenciosamente,

KEILA CARDOSO PINHEIRO



**MEMO CIRC Nº 001/2021-BC/UEA/UEA**

Em: 03/11/2021

De: Biblioteca Setorial de Tecnologia - BST//UEA

Para: Direção do Sistema Integrado de Bibliotecas - SIB/UEA

Assunto: **Resposta ao MEMORANDO CIRCULAR Nº 001/2021-BC/UEA/UEA**

Senhora Diretora,

Em resposta ao solicitado no MEMORANDO CIRCULAR Nº 001/2021-BC/UEA/UEA, quanto a descrição das atividades realizadas nos serviços de circulação e referência desenvolvidos na Biblioteca Setorial da Escola Superior de Tecnologia são as que seguem:

1. Atendimento virtual (E-mail, WhatsApp) de solicitações de orientação quanto ao uso das ferramentas de pesquisa disponíveis no SIB/UEA;
2. Orientação à realização de pesquisa no acervo do SIB/UEA, através de consulta on-line, via Pergamum e Repositório Institucional;
3. Orientação à realização de solicitações de empréstimos/devoluções de materiais disponíveis no acervo da BST, através do canal criado para este fim: e-mail de agenda da biblioteca setorial (agendamento\_est@uea.edu.br);
4. Orientação à realização de pesquisas nas bases de dados disponíveis aos usuários do SIB/UEA;
5. Efetivação de empréstimos e devoluções de materiais do acervo da BST;
6. Orientação para renovação de materiais emprestados do acervo da BST;
7. Preparação / Adaptação do espaço da BST para o retorno de atendimento ao público, seguindo as normativas do GGCOVID/UEA e do SIB/UEA;
8. Expedição de documentos de 'Nada Consta' aos usuários da biblioteca;
9. Ordenação, manutenção, limpeza e salvaguarda do acervo da BST.

Atenciosamente,

Av. Djalma Batista, 3578 - Flores,  
Manaus - AM, 69050-010

Universidade do Estado  
do Amazonas





**MEMO CIRC Nº 001/2021-BC/UEA/UEA**

Em: 03/11/2021

De: Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde - BSCS//UEA

Para: Direção do Sistema Integrado de Bibliotecas - SIB/UEA

Assunto: **Resposta ao MEMORANDO CIRCULAR Nº 001/2021-BC/UEA/UEA**

Senhora Diretora,

Em resposta ao solicitado no MEMORANDO CIRCULAR Nº 001/2021-BC/UEA/UEA, quanto a descrição das atividades realizadas nos serviços de circulação e referência desenvolvidos na Biblioteca Setorial da Escola Superior de Ciências da Saúde são as que seguem:

1. Atendimento virtual (E-mail, WhatsApp) de solicitações de orientação quanto ao uso das ferramentas de pesquisa disponíveis no SIB/UEA;
2. Orientação à realização de pesquisa no acervo do SIB/UEA, através de consulta on-line, via Pergamum e Repositório Institucional;
3. Orientação à realização de solicitações de empréstimos/devoluções de materiais disponíveis no acervo da BST, através do canal criado para este fim: e-mail de agenda da biblioteca setorial [agendamento\_est@uea.edu.br];
4. Orientação à realização de pesquisas nas bases de dados disponíveis aos usuários do SIB/UEA;
5. Efetivação de empréstimos e devoluções de materiais do acervo da BST;
6. Orientação para renovação de materiais emprestados do acervo da BST;
7. Preparação / Adaptação do espaço da BST para o retorno de atendimento ao público, seguindo as normativas do GGCOVID/UEA e do SIB/UEA;
8. Expedição de documentos de 'Nada Consta' aos usuários da biblioteca;
9. Ordenação, manutenção, limpeza e salvaguarda do acervo da BST.

Atenciosamente,

Av. Djalma Batista, 3578 - Flores,  
Manaus - AM, 69050-010

Universidade do Estado  
do Amazonas





Boa tarde,

Conforme solicitado, informamos os serviços que a Biblioteca da ENS oferece a comunidade.

A Biblioteca Setorial da ENS, continua atendendo de forma remota e presencial, oferecendo os Serviços de:

Empréstimos (via agendamento)  
bem como presencial;

Devoluções de materiais;

Emissão de Nada Consta;

Disseminação da informação nas redes sociais do SIB/UEA, assim como na página da UUnidade ;

Orientação para realização de pesquisas bibliográficas;

Recebimentos de malotes, oriundos da BC;

Recebimentos de Material de doações , seguindo para o preparo técnico ;

Alimentação do Repositório Institucional.

Saudações

Leina Medeiros