

User Experience (UX): Casos em Bibliotecas Universitárias Internacionais

Marina Chagas Oliveira (FESPSP) - marina.chagas.oliveira@hotmail.com

Adriana Maria Souza (FESPSP) - asouza@fespsp.org.br

Resumo:

Busca observar se o uso da User Experience (UX) em bibliotecas universitárias internacionais garante papel ativo do usuário em relação à biblioteca, quanto a mudanças em seus serviços e estrutura. No levantamento bibliográfico realiza-se a análise de quatro bibliotecas universitárias: University of North Carolina at Charlotte, University York, University of Fresno e University of Cambridge. As instituições afirmam utilizar a UX integrada ao estudo etnográfico, conforme definidos por Priestner e Borg em sua obra: User experience in libraries: applying ethnography and human-centered design. Como resultado, percebeu-se que a aplicação da User Experience e os métodos do estudo etnográfico, identificaram sugestões, opiniões e hábitos dos usuários na unidade de informação. Concluiu-se que a UX garante ao usuário protagonismo na unidade de informação por sua opinião, hábitos e uso do espaço, uma vez que as propostas sugeridas por eles, em conjunto com a aplicação e a apuração dos resultados do estudo etnográfico, promoveram mudanças concretas na biblioteca universitária.

Palavras-chave: *User Experience. UX. Bibliotecas Universitárias. Bibliotecas Universitárias Internacionais.*

Eixo temático: *Eixo 6: Gestão de bibliotecas*

Videografia: () Sim (x) Não

Modelo 2: resumo expandido de comunicação científica

Introdução

Diante da visão do usuário como receptor dos serviços de biblioteca, as autoras buscaram verificar se o papel dos frequentadores de bibliotecas se reduzia ao empréstimo de materiais e como fonte receptora de informações. No levantamento bibliográfico, descobriu-se a utilização da *User Experience (UX)*, em Bibliotecas Universitárias (BUs). A exploração do uso da técnica aplicada ao ambiente de bibliotecas, mostrou-se uma possível abordagem para investigar as possíveis colaborações dos usuários dentro desses espaços.

Justificando a escolha do tema, a aplicação e a disseminação da *UX* tem se solidificado e expandido nas BUs, que visam compreender e melhorar a qualidade do serviço prestado ao usuário, inserindo-o nas tomadas de decisão ao promover seu engajamento. Tal busca fez surgir a pergunta de pesquisa: A *UX* colabora para o engajamento dos usuários nas atividades da biblioteca universitária?

O objeto de pesquisa foi delimitado a partir de sua aplicação nas Bibliotecas Universitárias internacionais que declaram fazer uso do método.

UX ou *User Experience* é uma sigla que provém do design especificamente voltado para as interfaces digitais. Neste artigo, abordaremos a *User Experience* aplicada à BU, pautada pelas concepções apresentadas por Priestner e Borg (2016), que aproximam à *UX*, com o design voltado ao humano (Human Centered Design) e o estudo etnográfico.

Método de pesquisa

Apresenta estudos bibliográfico-exploratórios, realizados pelas bibliotecas universitárias internacionais selecionadas, a partir de análises quanti e qualitativas sobre as informações coletadas e disponíveis nos relatórios, artigos, postagens em sites e blogs que compõem a bibliografia.

As universidades escolhidas para a análise foram selecionadas por possuírem programas autointitulados *UX*, e que possuíam material a esse respeito em seus sites, blogs e respostas às tentativas de contato por *e-mail*.

Resultados e Discussão

Para analisar e dinamizar a leitura dos dados coletados, os resultados foram compilados em três quadros que relacionam as quatro universidades e seus métodos utilizados, reivindicações recebidas por seus usuários e as alterações realizadas em seus espaços e serviços, conforme segue:

Quadro 1 – Métodos utilizados

Métodos utilizados				
	North Carolina	York	Fresno	Cambridge
Fórum de perguntas	X		X	
Mural (espaço livre de escrita)	X		X	X
Observações comportamentais	X	X	X	X
Entrevistas (para averiguação de resultados, estruturadas ou não)	X	X		
Lista de tarefas	X		X	
Protótipo (digital ou físico, criação ou teste)	X		X	X
Criação de mapas por parte dos usuários (cognitivos, de trajeto)	X	X	X	X
<i>Touchstone tours</i>		X		X
Cartas de amor e término		X		
Workshops (estudo e levantamento de dados)			X	X
Criação de plantas e croquis pelos organizadores		X	X	X

Fonte: Compilado pelas autoras (2018).

Quadro 2 – Reinvidicações dos usuários

Reinvidicações dos usuários				
	North Carolina	York	Fresno	Cambridge
Espaços para estudo em grupo	X		X	X
Espaços de estudo em silêncio	X		X	X
Espaços para intervalo	X		X	X
Espaços confortáveis	X		X	X
Luz natural	X	X	X	X
Salas de estudo	X		X	X
Horário de Funcionamento	X	X		
Serviços de alimentação	X	X	X	X
Estacionamento	X			X
Decoração (objetos de arte e objetos humanizadores)	X		X	X
Alteração na localização de mesas		X		X

Fontes de água quente		X		
Oportunidades de integração (com demais alunos, supervisores e serviços da biblioteca)		X	X	X
Melhora na Sinalização			X	X
Área para a prática de apresentações			X	

Fonte: Compilado pelas autoras (2018).

Quadro 3 – Alterações realizadas

Alterações realizadas				
	North Carolina	York	Fresno	Cambridge
Disposição do mobiliário existente	X	X	X	X
Localização do acervo	X			
Horário de Atendimento	X	X	X	
Aquisição de novo mobiliário	X	X		X
Catálogo (digital ou físico)		X	X	
Interface de sites e portais	X	X		
Aquisição de itens de conforto (cobertores, almofadas, etc.)		X		X
Serviços (Formas de empréstimo)		X	X	
Espaço de alimentação			X	
Sinalização			X	X
Criação de novos espaços			X	X

Fonte: Compilado pelas autoras (2018).

Pelos resultados alcançados, não há margem para dúvidas de que os serviços e os ambientes foram modificados e repensados dando destaque ao usuário e oferecendo uma melhor experiência a este, ao lhe conferir o papel de protagonistas dos serviços prestados.

Considerações Finais

Nos quatro casos internacionais apresentados, o usuário se mostrou agente transformador da biblioteca, a partir da exposição de sua opinião. O fato de as mudanças propostas terem ocorrido no espaço das bibliotecas, e terem sido ditadas a partir de necessidades e desejos percebidos empiricamente, por meio da *UX* e dos métodos etnográficos, comprovam o papel ativo do usuário dentro da biblioteca.

Portanto, para responder à pergunta de pesquisa, a *UX* colabora efetivamente para o engajamento dos usuários nas atividades da biblioteca universitária, pois o método em aliança com as ferramentas etnográficas, lhe garante um espaço de fala que altera a biblioteca fisicamente, seus desmembramentos digitais e serviços.

Finalmente, o usuário não pode continuar a ser visto como mero receptor de informações, mas lhe deve ser conferido o espaço e o direito de atuação (dadas as devidas proporções) em decisões previamente confiadas apenas aos bibliotecários. É necessário ainda que este profissional saiba reconhecer 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

DELCORE, H. D.; MULLOLY, J.; SCRODDINGS, M. **The library study at Fresno State**. Fresno, CA: Institute of Public Anthropology, California State University, Fresno, 2009. Disponível em: <[http://fresnostate.edu/socialsciences/anthropology/documents/ipa/TheLibraryStudy\(DelcoreMulloolyScroggins\).pdf](http://fresnostate.edu/socialsciences/anthropology/documents/ipa/TheLibraryStudy(DelcoreMulloolyScroggins).pdf)>. Acesso em: 16 ago. 2018.

GRAY, E. **A UX Intern writes... Emma Gray on ethnography**. 2016. Disponível em: <<https://www.ned-potter.com/blog/a-ux-intern-writes>>. Acesso em: 14 ago. 2018.

POTTER, N. **5 stages to processing and acting on 100+ hours of ethnographic study**. 2016. Disponível em: <<https://www.ned-potter.com/blog/5-stages-to-processing-and-acting-on-100-hours-of-ethnographic-study>>. Acesso em: 24 ago. 2018.

_____. **Embedding Ethnography part 1: long term UX in the library**. 2016. Disponível em: <<https://www.ned-potter.com/blog/embedding-ethnography-long-term-ux-in-the-library>>. Acesso em: 14 ago. 2018.

_____. **UX LIBS**. Cambridge, UK. Disponível em: <<http://uxlib.org/home/>>. Acesso em: 26 nov 2017.

_____. **Planning and delivering an Intern-led UX Library Project: Embedding ethnography Part 3**. 2016. Disponível em: <<https://www.ned-potter.com/blog/planning-and-delivering-an-intern-led-library-ux-project>>. Acesso em: 14 ago. 2018.

_____. **UX at York: starting small and scaling up (#nclxux)**. 2017. 45 slides. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/thewikiman/ux-at-york-starting-small-and-scaling-up-nclxux>>. Acesso em: 14 ago. 2018.

_____. **#UX Libs 4: ethnography you can try at home**: Conferences & Events, How to, Professional Development. Disponível em: <<https://www.ned-potter.com/blog/uxlibs-4-ethnography-you-can-try-at-home>>. Acesso em: 26 nov. 2017.

_____. **UX-led changes at York and beyond**. 2017. Disponível em: <<http://libinnovation.blogspot.com/2017/03/ux-led-changes-at-york-and-beyond.html>>. Acesso em: 14 ago. 2018.

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

_____; MARSHALL, D.; MODERN HUMAN. **Protolib project report**. 2016. Disponível em: <<https://www.repository.cam.ac.uk/handle/1810/263798>>. Acesso em: 14 ago. 2018.

RAMIREZ, O. **A second UX intern writes... Oliver Ramirez on user experience**. 2016. Disponível em: <<https://www.ned-potter.com/blog/a-second-ux-intern-writes-oliver-ramirez-on-user-experience>>. Acesso em: 22 ago. 2018.

Agências financiadoras

Nenhuma.