



## GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

ISSN 2177-3688

### IMPACTO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: NOVOS CONCEITOS E COMPORTAMENTOS DOS USUÁRIOS

#### *IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON UNIVERSITY LIBRARIES : NEW CONCEPTS AND USER BEHAVIORS*

**Rosaria Ferreira Otoni dos Santos** - Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

**Frederico César Mafra Pereira** - Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

#### **Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação é uma realidade em uma sociedade cada vez mais conectada. Como consequência, surgem novos comportamentos dos usuários de informação, gerando também novos desafios para as bibliotecas universitárias quanto aos serviços, produtos e atendimento. Assim, este artigo objetiva mapear a discussão sobre os usuários das bibliotecas no contexto da Transformação Digital, considerando suas experiências, perfis, novas necessidades e novos comportamentos através de uma revisão sistemática de literatura. Portanto, como resultado parcial, foram selecionados e analisados 10 artigos científicos, publicados em periódicos nacionais e internacionais, indexados nas bases *Web of Science*, *Scopus* e *BRAPCI*, que abordam diretamente tais temas. Verifica-se que os usuários são protagonistas e catalisadores de mudanças paradigmáticas, além de influenciar na tomada de decisões, contribuindo, ainda, para o direcionamento estratégico dos negócios e das organizações emergentes no contexto da Transformação Digital (TD).

**Palavras-chave:** usuários; estudo de usuários; comportamento do usuário; biblioteca universitária; transformação digital.

**Abstract:** the use of Information and Communication Technologies is a reality in an increasingly connected society. As a consequence, new information user behaviors have emerged, generating new challenges for university libraries in terms of services, products and care. So this article aims to map the discussion about library users in the context of Digital Transformation, considering their experiences, profiles, new needs and new behaviors through a systematic literature review. Therefore, for this article, as a partial result, 10 scientific articles were selected and analyzed, published in national and international journals, indexed in the *Web of Science*, *Scopus* and *BRAPCI* databases, which directly address these topics. It can be seen that users are the protagonists of paradigmatic changes, as well as influencing decision-making, contributing to the strategic direction of businesses and organizations, emerging in the context of Digital Transformation.

**Keywords:** user; user study; user behavior; university library; digital transformation.

## 1 INTRODUÇÃO

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

Diante de uma sociedade cada vez mais conectada devido ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), observa-se um grande desafio para as bibliotecas quanto ao atendimento aos seus usuários de modo satisfatório, pois, para satisfazer seus usuários, torna-se ainda mais imprescindível conhecê-los. No que se refere às bibliotecas, estas precisam acompanhar *pari passu* as mudanças tecnológicas e as necessidades dos usuários. É preciso, portanto, identificar suas novas necessidades de busca e uso de informação e adequar produtos e serviços oferecidos à luz das transformações advindas do contexto emergente da Transformação Digital (TD).

Explanar sobre transformação é enfatizar suas mudanças paradigmáticas, sejam elas oriundas dos novos comportamentos, sejam influenciadas pelo ambiente externo. No âmbito organizacional é perceptível mudanças ao longo dos anos, fomentadas pelas mudanças disruptivas viabilizadas pelas tecnologias. A partir dos anos 2000, surge, nas organizações, o termo “transformação corporativa”, referindo-se a um modo “radical” de guiar suas operações, resultando em mudanças nos eixos organizacionais. Com avanços do uso das tecnologias, este termo evoluiu para o que se denomina “Transformação Digital” (KANE *et al.*, 2020, p. 55). Essas mudanças são percebidas no modo de se organizar os negócios, passando de feudos, cadeias até redes, bem como na evolução na dinâmica de posicionamento estratégico: de competição, passando para colaboração, e no contexto contemporâneo, ambos em simbiose (competição e colaboração).

Muito além das mudanças e abrangência tecnológicas, compreende-se que outras transformações são desencadeadas, como por exemplo, a transformação organizacional, cultural e ainda transformações na liderança e nos profissionais. De acordo com Vial (2019) percebe-se que, a Transformação Digital é um processo de aprimoramento nas organizações, através dos eixos que a constituem, tais como pessoas, tecnologias de informação e comunicação. A despeito de que as abrangências tecnológicas impactam toda a sociedade em sua completude, o que dita as regras são as mudanças centradas nas pessoas, seja no âmbito dos negócios, acadêmicos e/ou profissionais. Neste sentido, torna-se imprescindível considerar e conhecer o perfil dos usuários atendidos pelos negócios, bem como suas necessidades (CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

As bibliotecas, por sua vez, são instituições que, desde a antiguidade, representam o polo do conhecimento humano. A Biblioteca Universitária (BU), definida como aquela que

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

“[...] atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 53), disponibiliza seus produtos e serviços com o intuito de atender demandas do meio universitário (CUNHA, 2010). Em contrapartida, elas vêm se adaptando aos tempos contemporâneos, sendo possível notar mudanças no seu modelo tradicional, conforme afirmam Tanus e Sanches-Tarragó (2021):

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

Diante de tais transformações advindas do contexto da TD, emergem reflexões sob duas vertentes: (i) quanto aos usuários e suas experiências, seus novos comportamentos e novos perfis e; (ii) quanto às bibliotecas universitárias, que precisam se alinhar a este contexto, repensando seus modelos de gestão no intuito de se colocarem ‘adequadas’ ao atendimento das demandas emergentes. Para este artigo, o objetivo geral é mapear a discussão sobre os usuários das bibliotecas no contexto da Transformação Digital, considerando suas experiências de uso e busca da informação na biblioteca universitária, os novos perfis, as novas necessidades e novos comportamentos advindos da TD, através de uma revisão sistemática de literatura. Centraliza-se na discussão do primeiro aspecto acerca dos usuários. Assim, questiona-se: Como os usuários estão sendo discutidos na literatura acadêmica a partir da dimensão das bibliotecas e da Transformação Digital?

## **2 REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA**

Por meio de uma Revisão Sistemática de Literatura (RSL), realizou-se o levantamento das publicações acerca da temática, utilizando-se o portal de periódicos CAPES e *login* da UFMG, acessando artigos indexados nas bases de dados internacionais Scopus e *Web of Science*, face à maior abrangência e acesso aos textos completos e melhor usabilidade nos filtros dos resultados. Utilizou-se também a BRAPCI, base de dados referencial de artigos de periódicos, brasileira, específica da área de Ciência da Informação. Assim, definiu-se as palavras-chave especificadas no quadro 1, conforme se verifica abaixo:

**Quadro 1** – Palavras-chave para construção das ‘strings’ de busca

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

| Português             | Inglês                     |
|-----------------------|----------------------------|
| usuário               | <i>user</i>                |
| cliente               | <i>client</i>              |
| consumidor            | <i>consumer</i>            |
| interagente           | <i>interactor</i>          |
| experiência           | <i>experience</i>          |
| jornada               | <i>journey</i>             |
| estudo                | <i>study</i>               |
| ciência da informação | <i>information science</i> |
| administração         | <i>administration</i>      |
| marketing             | <i>marketing</i>           |

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2023).

A partir das palavras-chave utilizou-se 9 *strings* de busca, definidos a partir dos temas e objetivos propostos, e segundo os critérios de idioma (português, inglês e espanhol); tipo de material (artigos científicos) e período de coleta nas bases de dados (2018 a 2023), conforme descrição no quadro 2, quantitativo de *strings* das bases de dados SCOPUS e *Web of Science* e quadro 3, *strings* da base de dados BRAPCI, conforme se depreende abaixo.

**Quadro 2** – Quantitativo de *Strings* SCOPUS, *Web of Science* e BRAPCI

|   | <i>Strings</i> utilizadas                                                                                                               | SCOPUS    | WEB OF SCIENCE | BRAPCI    |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|-----------|
| 1 | "user experience" OR "user journey" OR "user study"<br>AND "information Science" AND "digital transformation"                           | <b>27</b> | <b>43</b>      | <b>88</b> |
| 2 | "customer experience" OR "customer journey" OR "customer study"<br>AND "information science" AND "digital transformation"               |           |                |           |
| 3 | "consumer experience" OR "consumer journey" OR "consumer study"<br>AND "information Science" AND "digital transformation"               |           |                |           |
| 4 | interactor experience" OR "interactor's journey" OR "study of the<br>interactor" AND "information Science" AND "digital transformation" |           |                |           |
| 5 | "user experience" OR "user journey" OR "user study"<br>AND "administration" AND "digital transformation"                                |           |                |           |
| 6 | "customer experience" OR "customer journey" OR "customer<br>study" AND "administration" AND "digital transformation"                    |           |                |           |
| 7 | "consumer experience" OR "consumer journey" OR "consumer study"<br>AND "administration" AND "digital transformation"                    |           |                |           |
| 8 | "user experience" OR "user journey" OR "user study"<br>AND "marketing" AND "digital transformation"                                     |           |                |           |

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

|   |                                                                                                                 |  |  |  |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 9 | "customer experience" OR "customer journey" OR "customer study"<br>AND "marketing" AND "digital transformation" |  |  |  |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Os resultados desta primeira fase da RSL indicaram a seleção de 158 artigos, sendo 27 na *Web of Science*, 43 na *Scopus* e 88 na BRAPCI. Apresenta-se no Quadro 1 os termos gerais das *strings*, dos quais foram definidas as 9 *strings* e o quantitativo total de cada base.

Para este artigo, considerou-se um recorte de 10 artigos que representam uma discussão preliminar sobre o tema, que serão apresentados, no quadro 3 (Amostragem de artigos selecionados), na sessão seguinte.

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

O estudo de usuários remonta à década de 30, sendo utilizado para conhecer as necessidades de informação dos usuários. Verifica, ainda, se as ofertas de serviços de informação estão adequadas e também avalia as finalidades e demandas de uso, com vistas a reduzir dificuldades e otimizar a utilização. Relacionado com o usuário, está o uso da informação que é "trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a necessidade de informação" (LE COADIC, 1996, p. 36).

Para a realização da fundamentação teórica, esta sessão apresentará conceitos interrelacionados aos estudos de usuários, tendo em vista esclarecimentos prévios para a sessão "Análise de resultados". Assim, pretende-se discorrer acerca de conceitos como usuário, jornada do usuário, experiência do usuário ou *user experience (UX)*, biblioteca contemporânea, *design* de interação, comportamentos e necessidades dos usuários. Portanto, conforme o "Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia", o termo usuário é associado à "pessoa que utiliza os serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimo, ou pela solicitação, dentre outros serviços de buscas bibliográficas e pesquisas sobre temas especializados; parte interessada, utente (por)" (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 373). Sendo assim, as necessidades e os usos estão interligados, influenciando, reciprocamente, de forma complexa, determinando o comportamento do usuário e suas práticas (LE COADIC, 1996).

Ressalta-se que a jornada do usuário é considerada a relação do usuário e sua estratégia de busca com um sistema de recuperação da informação (ROSA; LAIPELT; MONTEIRO-KREBS, 2021). Simultânea à jornada do usuário, a experiência do usuário ou *user*

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

*experience* (UX), abrange outros aspectos da interação do usuário com a organização e, isto inclui os produtos e serviços, possibilitando experiências negativas ou positivas. Conforme a ISO 9241-210, a UX é associada a “percepções e respostas de uma pessoa, resultantes do uso ou uso antecipado de um produto, sistema ou serviço” (ISO 9241-210,2009).

Considera-se relevante incluir, também, o conceito de biblioteca contemporânea, uma vez que é o objeto de investigação, de modo mais específico a biblioteca universitária. Nesse sentido, Valentim (2016), resgata a etimologia da palavra contemporâneo cuja origem procede do Latim *contemporaneus* e *contemporanii*:

Este termo é formado pelo prefixo *con* (relacionado a convergência), pelo substantivo *tempus/temporis* (tempo, duração, fração de tempo) e pelo sufixo *aneus* (aneo), denotando pertencimento. Segundo Cunha (2010) o adjetivo *contemporâneo* indica ser algo que é vivenciado na mesma época (VALENTIM, 2016, p. 19).

Corroborando com as mudanças sociais nas bibliotecas universitárias, conforme apresentado na introdução, Valentim (2016), reflete acerca das bibliotecas contemporâneas, que, diante do contexto econômico, social e tecnológico, precisam ampliar os papéis, promover mudanças e inovar constantemente. Inclusive, afirma que o reconhecimento social das bibliotecas, como espaços do conhecimento, está crescendo de modo significativo. E que, portanto, estas mudanças acarretam desafios provenientes das transformações que, consequentemente, geram impacto nas estratégias de ação:

As bibliotecas vêm se tornando espaços de conhecimento, cujo reconhecimento social tem aumentado significativamente. Por outro lado, as bibliotecas enfrentam vários desafios neste novo milênio, uma vez que as transformações sociais, culturais, científicas e tecnológicas têm impactado diretamente as estratégias de ação, a mediação da informação, os objetivos dos serviços prestados e as finalidades dos produtos elaborados aos diferentes públicos (VALENTIM, 2016, p. 19).

Por conseguinte, se justifica a necessidade de investigar estas transformações no contexto da BU e suas implicações advindas destes novos comportamentos dos usuários.

Assim, também de modo conectado, os estudos sobre a usabilidade e UX, contribuem para o desenvolvimento de sistemas, conforme afirmam Ferreira *et al.* (2016). Entretanto, a usabilidade se refere diretamente às experiências dos usuários ao uso de sistemas. Estes estudos são desenvolvidos com vistas a entender as suas percepções e necessidades, assim como os modos de interação e as inferências que podem surgir no processo de uso dos recintos informacionais.

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

De modo complementar, percebe-se que o conceito de *design* de interação vai além da interação humano-computador. Por estar mais relacionado ao comportamento humano, conexão de pessoas, através de produtos em espaço informacional, possibilita uma visão ampla para abordar a teoria e a prática do *design* de experiência de usuário (MARCHI; RODAS; BOTEGA, 2022).

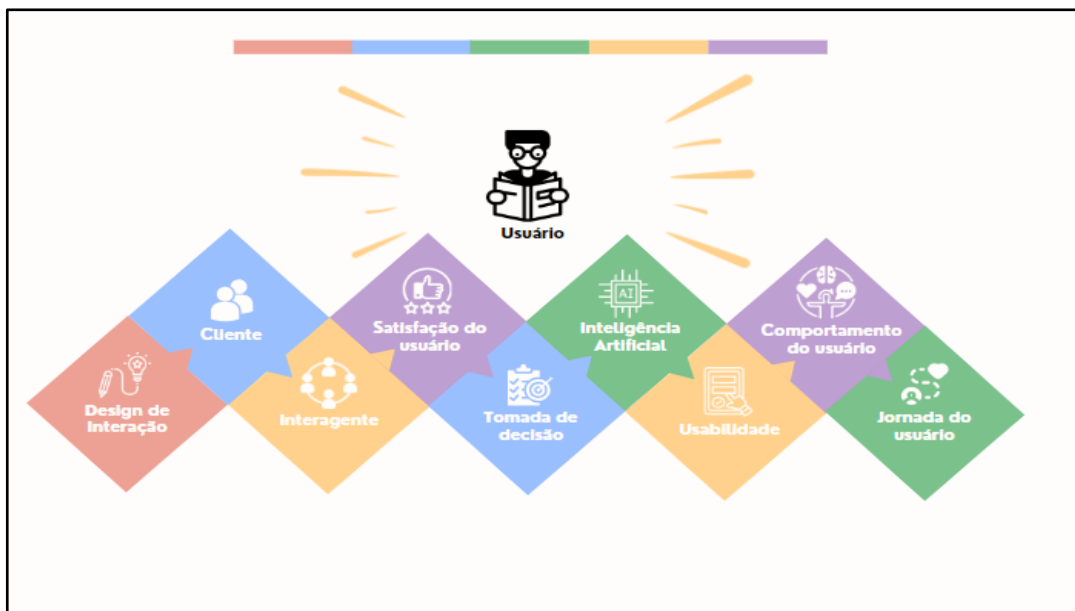
Todavia, o termo usuário também pode ser considerado cliente. No *Marketing*, o cliente é visto cada vez mais como protagonista. Em uma organização, os usuários são seus funcionários e clientes (PAIVA; SILVA; LOPES, 2020). Considerando que, buscam ou gerenciam informação para determinada finalidade corroborando com Cunha e Cavalcanti (2008) e Le Coadic (1996). Nesse diapasão, usuário, cliente, consumidor ou interagente são objetos de estudo e investimento em busca de êxito nos negócios e organizações.

Portanto, as organizações consideram importante a satisfação do usuário, tendo em vista que corresponde a um estado cognitivo e transitório resultante de uma experiência única ou acumulada no serviço consumo ou utilização de um produto (SOUSA, 2011). Assim, inspirados nessa definição, a satisfação do usuário é alvo de discussões em organizações públicas por (MATENGA; GUARALDO, 2022), o que reforça a suposição de que o cliente satisfeito com o produto ou serviço oferecido continua suas relações com a empresa ou organização. Em contrapartida, os modelos tradicionais para conseguir a satisfação do cliente dependiam estritamente de estratégias de *marketing*; atualmente, a ênfase se modificou e contempla necessidades de vínculos emocionais com os consumidores, especialmente, com base em sua experiência.

Por meio da experiência do usuário, presente no cotidiano, temos a inteligência artificial, no uso de assistentes virtuais (*chatbots*) e ainda aplicada a drones agrícolas, robôs na indústria e até em procedimentos médicos. (PICCOLO; PEREIRA; KATAHIRA; VIDOTTI; RODAS, 2021). Em vista disso, de modo sucinto, considera-se que “a Inteligência Artificial surge para tentar difundir toda essa capacidade de processamento de dados das máquinas, à capacidade incontestável dos seres humanos em aprender, comunicar e se inteirar com o meio em que vive” (PICCOLO; PEREIRA; KATAHIRA; VIDOTTI; RODAS, 2021). Na área da Ciência da Informação, percebe-se a IA e seus impactos nos indicadores bibliométricos e altimétricos, por meio dos estudos de Gontijo, Araújo e Oliveira (2019).

Na figura 1, usuário e termos relacionados, busca representar estas mudanças, refletindo sobre o usuário como protagonista e seus termos interrelacionados na contemporaneidade.

**Figura 1** – Usuário e termos relacionados



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2023).

Estas conceituações foram retiradas das amostras dos artigos analisados, esclarecendo que, não são o único caminho, mas, evidências de algumas possibilidades da aplicação dos estudos de usuários advindos do cenário e que são parte do contexto da transformação digital, mas que também influenciam, diretamente, no âmbito dos usuários das bibliotecas universitárias.

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Pertencente à área do conhecimento Ciências Sociais Aplicadas, percebe-se que o Estudo de Usuários, tem delimitação temática nas áreas de Ciência da Informação, Administração, Marketing, Psicologia, Tecnologia da Informação, Computação entre outras.

Nesta amostra de 10 artigos analisados, percebeu-se um movimento na literatura em expansão abordando o termo usuário de modo muito mais abrangente, tendo em vista as mudanças ocorridas ao longo dos anos, emergentes da Transformação Digital. Evidenciou-se ainda, os usuários como protagonistas de mudanças paradigmáticas, pois além de influência nas tomadas de decisões e nos modelos de gestão das bibliotecas, geram novos desafios para as bibliotecas universitárias quanto aos serviços de informação, produtos e atendimento. E

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

ainda impactam o direcionamento estratégico dos negócios e das organizações neste novo contexto da Transformação Digital.

Apresenta-se a seguir o quadro 3, as referências da amostragem de artigos selecionada, discutida neste artigo organizadas por ordem cronológica.

**Quadro 3 –referências da amostragem de artigos selecionada**

| <b>AMOSTRAGEM DE ARTIGOS SELECIONADA</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                        | BORBA, Victor Ubiracy; AFFONSO, Elaine Parra; SANT’ANA, Ricardo César Gonçalves. G. Experiência do usuário: um estudo do site wikici. <b>Informação &amp; Tecnologia</b> , v. 4, n. 1, p. 21-34, 2017. Disponível em: < <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/100521">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/100521</a> >. Acesso em: 14 mar. 2023.                                                                                                                        |
| 2                                        | VIOLA, Helouise Hellen de Godoi; JULIANI, Jordan Paulesky; SILVA Marcelo Campos da; TOBIAS, Mirela Souza. Gestão de relacionamento com os interagentes: protótipo de um sistema de CRM para bibliotecas. <b>Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação</b> , v. 16, p. 1-22, 2020. Disponível em: < <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/134843">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/134843</a> >. Acesso em: 14 mar. 2023.                                  |
| 3                                        | PAIVA, Eliane Bezerra; SILVA, Larissa Fernandes da; LOPES, Érica Cristina de Aguiar. Usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações. <b>Perspectivas em Gestão &amp; Conhecimento</b> , v. 10, n. Especial, p. 72-87, 2020. Disponível em: < <a href="http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/148644">http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/148644</a> >. Acesso em: 19 mar. 2023.                                                                          |
| 4                                        | ROSA Samuel Santos da; LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira; MONTEIRO-KREBS, Luciana. Jornada do usuário: a análise de logs como metodologia para o estudo do comportamento de busca em sistemas de informação dos usuários do portal lexml. <b>Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação</b> , v. 8, 2021. Disponível em: < <a href="https://lume.ufrgs.br/handle/10183/232070">https://lume.ufrgs.br/handle/10183/232070</a> >. Acesso em: 14 mar. 2023.                        |
| 5                                        | PICCOLO, Daiane Marcela <i>et al.</i> User experience no contexto da inteligência artificial: uma revisão sistemática da literatura. <b>Informação &amp; Informação</b> , v. 26, n. 3, p. 302-326, 2021. Disponível em: < <a href="https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/43221">https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/43221</a> >. Acesso em: 18 mar. 2023.                                                                        |
| 6                                        | CAMPOS, Ilka Maria Soares; PAIVA, Eliane Bezerra. Usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento. <b>Revista Folha de Rosto</b> , v. 7, n. 2, p. 57-78, 2021. Disponível em: < <a href="https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/683">https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/683</a> >. Acesso em: 19 mar. 2023.                                                                          |
| 7                                        | IZQUIERDO-YUSTA, Alícia; JIMENEZ-ZARCO, Ana I MARTINEZ-RUIZ, Maria Pilar; GONZALEZ-GONZALEZ, Inés. Determinants of customer experience in e-services the case of online universities Alicia, <b>Revista Brasileira de Gestão de Negócios</b> , São Paulo, v. 23, n.1, p.1-20, jan./mar. 2021                                                                                                                                                                                               |
| 8                                        | VILTARD, Leandro A. <b>Foco en la Experiencia del Cliente</b> . Qué, por qué y cómo de este paradigma estratégico y organizacional, con un epílogo sobre la economía circular, Cuaderno 114 - Centro de Estudios en Diseño y Comunicación (2020/2021). p. 125-146.                                                                                                                                                                                                                         |
| 9                                        | MARCHI, Késsia Rita da Costa; RODAS, Cecílio Merlotti; BOTEGA, L. C. A experiência do usuário em ambientes de gestão da aprendizagem: análise de casos de uso com as ferramentas moodle e google classroom. <b>Informação &amp; Informação</b> , v. 27, n. 2, p. 491-515, 2022. Disponível em: < <a href="https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/44638">https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/44638</a> >. Acesso em: 14 mar. 2023. |

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | MATENGA, Joana Andre Machuza; GUARALDO, Tamara de Souza Brandão. Gestão da informação na perspectiva da satisfação do usuário em organizações públicas. <b>Revista Conhecimento em Ação</b> , v. 7, n. 2, p. 166-185, 2022. Disponível em: < <a href="https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/53812">https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/53812</a> >. Acesso em: 18 mar. 2023. |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Fonte:** Dados da pesquisa (2023)

A maioria dos autores elencados no quadro 3, discutem em seus artigos o uso do conceito *user experience* (UX) ou experiência do usuário, explorado na área de negócios e *marketing*, voltado para a experiência do usuário além do desenvolvimento de sistemas, atrelado aos produtos e serviços ofertados pelas organizações. Nesta linha, percebe-se uma evolução dos estudos dos usuários com valores agregados na contemporaneidade. Tal evolução provém, desde 2014, quando Corrêa (2014), discute e propõe mudança do termo usuário para interagente, em detrimento das mudanças do perfil do usuário, evoluindo de usuário passivo, para usuário ativo, que interage. Corroborando com ela, Aguiar e Melo (2014), afirmam que nos contextos do consumo de serviços, a experiência depende das expectativas e interações que o cliente estabelece com a marca, assim na CI, podemos entender marca como organização (biblioteca) e cliente como usuário. Em ambos contextos, resultados desta experiência tendem a provocar mudanças nos comportamentos dos usuários, frente a marca. As percepções e expectativas do cliente sobre uma marca ou organização são fundamentais para a definição e avaliação do valor, além disso, o resultado é diretamente influenciado a partir da escolha dos serviços e recursos utilizados pela organização e, ainda, do modo como desenvolve o processo de relacionamento com seus clientes (IZQUIERDO-YUSTA *et al.*, 2021).

Concordando com estas mudanças, Piccolo *et al.*, 2021, também conceituam UX e acreditam que a relação da experiência do usuário contribua com desenvolvimento de aplicações de IA, e ainda, defendem que elas ampliem o espaço para a atuação dos profissionais da informação. Os autores (MARCHI; RODAS; BOTECA, 2022), consideram necessário estabelecer as similaridades e diferenças acerca dos conceitos usabilidade e UX considerando a evolução pela qual cada um passou com o desdobramento das tecnologias de informação e comunicação. De modo complementar (PAIVA; SILVA; LOPES, 2020), discorrem sobre categorias de tipo de usuários, classificadas por Guinchat e Menou (1994 p. 484), conforme atitudes diversas e diferentes necessidades de informação. Portanto, divididos por

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

6 grupos a saber, i) estudantes, ii) pesquisadores iii) pessoal de produção; iv) planejadores, administradores e políticos v) professores e vi) cidadãos.

Isto posto, conclui-se que os usuários são protagonistas de mudanças paradigmáticas, além de influenciar na tomada de decisões, contribuindo com o direcionamento estratégico dos negócios e organizações. Conforme afirmam Campos e Paiva (2021), os usuários têm um papel predominante nos ambientes internos e nos ambientes estratégicos das organizações. Isso é demonstrado através das discussões sobre a experiência do usuário, sejam eles considerados como clientes, interagentes, usuários ativos ou mesmo consumidores. Essa afirmativa fundamenta-se na percepção advinda da literatura, a partir da análise da amostragem selecionada. Assim, a fim de elucidar o estado da arte da amostragem, apresenta-se, no quadro 4, descritivo do estado da arte e dos principais metadados analisados:

**Quadro 4 – Metadados e descritivo da amostragem de artigos**

| SEQ | ANO  | AUTOR                         | TÍTULO                                                                                                                                                 | OBJETIVOS GERAIS                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 2021 | ROSA; LAIPELT; MONTEIRO-KREBS | Jornada do usuário: a análise de logs como metodologia para o estudo do comportamento de busca em sistemas de informação dos usuários do portal Lexml. | Analisar, por meio da metodologia de análise de <i>logs</i> , o comportamento de busca dos usuários em sistemas de informação do Portal LexML.                                                                                                                                                         |
| 2   | 2020 | VIOLA; JULIANI; SILVA; TOBIAS | Gestão de relacionamento com os interagentes: protótipo de um sistema de CRM para bibliotecas                                                          | Desenvolver um protótipo a partir de uma ferramenta de <i>Customer Relationship Management</i> (CRM), adaptando-o para o relacionamento das Bibliotecas com seus interagentes.                                                                                                                         |
| 3   | 2017 | BORBA; AFFONSO; SANTANA       | Experiência do usuário: um estudo do site wikici                                                                                                       | Analisar aspectos em relação à aderência do site WikiCI aos princípios determinados pela UX.                                                                                                                                                                                                           |
| 4   | 2022 | MARCHI; RODAS; BOTEGA         | A experiência do usuário em ambientes de gestão da aprendizagem: análise de casos de uso com as ferramentas <i>Moodle</i> e <i>Google Classroom</i>    | Avaliar a Experiência de Usuário, na perspectiva da Ciência da Informação, a fim de identificar a compreensão das percepções dos usuários quanto as experiências relacionadas à <i>User Experience</i> e usabilidade, por meio de suas interações na utilização do <i>Moodle</i> e do <i>ClassRoom</i> |

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

|    |      |                                            |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | 2021 | PICCOLO; PEREIRA; KATAHIRA; VIDOTTI; RODAS | User experience no contexto da inteligência artificial: uma revisão sistemática da literatura.                                                    | Apresentar uma revisão sistemática da literatura sobre o tema “Experiência do usuário no contexto da Inteligência Artificial”.                                                                                                                                                                    |
| 6  | 2022 | MATENGA; GUARALDO                          | Gestão da informação na perspectiva da satisfação do usuário em organizações públicas                                                             | Satisfação do usuário em organizações públicas                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7  | 2020 | PAIVA; SILVA; LOPES                        | . Usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações                                                                         | Investigar as produções científicas sobre usuário da informação no processo de tomada de decisão das organizações                                                                                                                                                                                 |
| 8  | 2021 | CAMPOS; PAIVA                              | Usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento                                                                 | Refletir sobre o usuário da informação como protagonista da Gestão da Informação e do Conhecimento nos ambientes das organizações.                                                                                                                                                                |
| 9  | 2021 | IZQUIERDO-YUSTA                            | Determinants of customer experience in e-services the case of online universities                                                                 | Analisar os principais motivadores da experiência do consumidor com serviços eletrônicos ( <i>e-services</i> ), definir e quantificar a influência da qualidade do site e das avaliações da marca da universidade sobre a experiência de consumidores que são alunos de uma universidade virtual. |
| 10 | 2020 | VILTARD                                    | Foco en la Experiencia del Cliente. Qué, por qué y cómo de este paradigma estratégico y organizacional, con um epílogo sobre la economía circular | Aprofundar a operação da Experiência d do usuário/jornada o valor de longo prazo do cliente e assuntos relacionados, a fim de melhorar os resultados e desempenhos da organização                                                                                                                 |

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a elaboração deste artigo foram considerados 10 estudos que tratam, especificamente, sobre usuários, conceitos, necessidades e comportamentos, provenientes da seleção da revisão sistemática de literatura. Verifica-se, portanto, que os objetivos propostos inicialmente foram atendidos. Percebeu-se a influência dos usuários na tomada de decisões, interferindo no direcionamento estratégico dos negócios e das organizações emergentes no contexto da Transformação Digital (TD), bem como iniciativas de análise das

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

mudanças disruptivas que se afirmam como desafiadoras para as bibliotecas universitárias e outros centros de disseminação da informação e do conhecimento.

Percebeu-se ainda, mudanças no conceito do usuário de hoje e também da literatura e do entendimento sobre usuário. Diante desta percepção, ousa-se afirmar que, tais mudanças nos comportamentos e perfis dos usuários influenciam diretamente nos serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas. Portanto, é preciso repensar os modelos de atendimento, funcionamento e gestão, a fim de continuarem relevantes e pertinentes para os usuários da atualidade.

Destarte, com o avanço do uso das tecnologias para a busca e recuperação de informação nas bibliotecas universitárias, verifica-se que a Transformação Digital enseja a necessidade de adaptar seus processos, rever missão e políticas. Por isso, em continuidade ao estudo deste artigo, se buscará apresentar, como produto da tese, um modelo pioneiro, adaptável e replicável, em consonância com as novas necessidades dos novos usuários das bibliotecas, provenientes da Transformação Digital.

Como sugestões de pesquisas futuras, além da continuidade dos estudos dos usuários, a discussão preliminar deste artigo é parte integrante do projeto de doutorado, refletindo acerca destes novos termos do mesmo conceito (usuário). São de fato novos termos que trazem uma mudança no conceito? Outro trabalho em potencial desenvolvimento é a discussão dos novos modelos de biblioteca, que, neste artigo não foram abordados, mas integram o planejamento da tese.

Por fim, agradecemos à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo financiamento, através de bolsa de doutorado, desta pesquisa, e também ao Programa de Pós-Graduação de origem dos pesquisadores, PPGGOC, da Universidade Federal de Minas Gerais, por todo o apoio e incentivo para a consolidação do desenvolvimento deste trabalho.

## **REFERÊNCIAS**

BORBA, Victor Ubiracy; AFFONSO, Elaine Parra; SANT'ANA, Ricardo César Gonçalves. G. Experiência do usuário: um estudo do site wikici. **Informação & Tecnologia**, v. 4, n. 1, p. 21-34, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/100521>. Acesso em: 14 mar. 2023.

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

CAMPOS, Ilka Maria Soares; PAIVA, Eliane Bezerra. Usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento. **Revista Folha de Rosto**, v. 7, n. 2, p. 57-78, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/683>. Acesso em: 19 mar. 2023.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. Usuário, não! Interagente. Proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 19, n. 41, p. 23-40, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23>. Acesso em: 09 jun. 2023.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/14869>. Acesso em: 20 jun. 2023.

FERREIRA, Ana Maria Jensen Ferreira da Costa *et al.* **Experiência de Usuário**: uma análise do ambiente Wikipédia. Seminário em Ciência da Informação. Londrina: SECIN, 2016. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2016/secin2016/paper/view/351/172>. Acesso em: 29 jun. 2023.

GONTIJO, Marília Catarina Andrade; ARAÚJO, Ronaldo Ferreira de; OLIVEIRA, Marlene. A produção científica sobre inteligência artificial e seus impactos: análise de indicadores bibliométricos e altimétricos. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 14, n. 3, 2019.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. corr. aum. Por Marie - France Blanquet; tradução de Míriam Vieira da Cunha. Brasília: IBICT, 1994.

ISO. 9241-210: 2009. **Ergonomics of human system interaction-Part 210**: Human-centered design for interactive systems (formerly known as 13407). Switzerland: International Organization for Standardization (ISO), 2009. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/52075.html>. Acesso em: 18 mar. 2023.

IZQUIERDO-YUSTA, Alícia; JIMENEZ-ZARCO, Ana I MARTINEZ-RUIZ, Maria Pilar; GONZALEZ-GONZALEZ, Inés. Determinants of customer experience in e-services the case of online universities Alicia, **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 23, n.1, p.1-20, jan./mar. 2021.

KANE, Gerald C. *et. al.* **Tecnologia não é tudo**: entenda por que as pessoas são a verdadeira chave para a transformação digital do seu negócio. Tradução Cristina Yamagami. São Paulo: Benvirá, 2020.

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos. 1996.

MARCHI, Késsia Rita da Costa; RODAS, Cecílio Merlotti; BOTEGA, L. C. A experiência do usuário em ambientes de gestão da aprendizagem: análise de casos de uso com as ferramentas moodle e google classroom. **Informação & Informação**, v. 27, n. 2, p. 491-515, 2022. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/44638>. Acesso em: 14 mar. 2023.

MATENGA, Joana Andre Machuza; GUARALDO, Tamara de Souza Brandão. Gestão da informação na perspectiva da satisfação do usuário em organizações públicas. **Revista Conhecimento em Ação**, v. 7, n. 2, p. 166-185, 2022. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/53812>. Acesso em: 18 mar. 2023.

PAIVA, Eliane Bezerra; SILVA, Larissa Fernandes da; LOPES, Érica Cristina de Aguiar. Usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 10, n. Especial, p. 72-87, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/148644>. Acesso em: 19 mar. 2023.

PICCOLO, Daiane Marcela *et al.* User experience no contexto da inteligência artificial: uma revisão sistemática da literatura. **Informação & Informação**, v. 26, n. 3, p. 302-326, 2021. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/43221>. Acesso em: 18 mar. 2023.

ROSA Samuel Santos da; LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira; MONTEIRO-KREBS, Luciana. Jornada do usuário: a análise de logs como metodologia para o estudo do comportamento de busca em sistemas de informação dos usuários do portal lexml. **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**, v. 8, 2021. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/232070>. Acesso em: 14 mar. 2023.

SOUSA, Francisco José da Silva Freitas. **Satisfação de Clientes: O caso de uma empresa industrial**. 2011. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Economia Universidade de Coimbra. Coimbra 2011. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10316/16192>. Acesso em: 18 mar. 2023.

TANUS, Gabrielle Francine de Souza Carvalho; SANCHEZ-TARRAGÓ, Nancy, 2021. **Atuação e desafios das bibliotecas universitárias no período da pandemia COVID- 19**. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/3776/377665638009/html/>. Acesso em: 09 jun. 2022.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. O papel das bibliotecas contemporâneas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (Orgs.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca%20do%20s%C3%A9culo%20XXI\\_desafios%20e%20perspectivas.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7426/1/Biblioteca%20do%20s%C3%A9culo%20XXI_desafios%20e%20perspectivas.pdf). Acesso em: 20 set. 2023.

**XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB**  
**Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023**

VIAL, Gregory. Understanding digital transformation: A review and a research agenda. **The Journal of Strategic Information Systems**, v. 28, n. 2, p. 118-144. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>. Acesso em: 09 jun. 2023.

VILTARD, Leandro A. **Foco en la Experiencia del Cliente**. Qué, por qué y cómo de este paradigma estratégico y organizacional, con un epílogo sobre la economía circular, Cuaderno 114 - Centro de Estudios en Diseño y Comunicación, 2020/2021. p. 125-146.

VIOLA, Helouíse Hellen de Godoi; JULIANI, Jordan Paulesky; SILVA Marcelo Campos da; TOBIAS, Mirela Souza. Gestão de relacionamento com os interagentes: protótipo de um sistema de CRM para bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 16, p. 1-22, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/134843>. Acesso em: 14 mar. 2023.