

OS USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO CONTEXTO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: APONTAMENTOS DA LITERATURA

Rosaria Ferreira Otoni dos Santos¹
Frederico César Mafra Pereira²

RESUMO

Com o avanço das tecnologias da informação e comunicação, a sociedade tem se tornado cada vez mais conectada, desencadeando mudanças em todos os segmentos sociais, incluindo a universidade e as suas bibliotecas. O efeito desse processo é o estabelecimento de novos serviços, haja vista atender a um público-alvo que também se modifica com frequência. Nesse sentido, o presente estudo objetiva mapear a discussão sobre os usuários dessas bibliotecas no contexto da transformação digital, considerando suas experiências, perfis, novas necessidades e novos comportamentos. Trata-se da aplicação de uma revisão sistemática de literatura, cujas fontes de análise restringiram-se aos artigos de periódicos indexados nas bases *Web of Science*, *Scopus* e BRAPCI. A partir das buscas e dos critérios de inclusão, selecionou-se um total de 15 artigos, apontando quatro características dos usuários das bibliotecas: atuação ativa e autônoma, capacidade para a tomada de decisão, senso crítico/participativo e colaboração/compartilhamento. Percebeu-se que os usuários buscam por serviços confiáveis e ágeis, mediante um comportamento crítico, o que evidencia um perfil exigente, autônomo, detalhista e ativo. Concluiu-se que os usuários da biblioteca universitária são protagonistas e catalisadores de mudanças paradigmáticas e inovadoras, além de influenciarem na tomada de decisão das instituições quanto à oferta dos serviços.

Palavras-chave: Bibliotecas Universitárias; Comportamento do Usuário; Transformação Digital; Usuários da Informação. Inovação.

UNIVERSITY LIBRARY USERS IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION: NOTES FROM THE LITERATURE ABSTRACT

ABSTRACT

¹ Doutoranda e Mestre em Gestão e Organização do Conhecimento. Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Belo Horizonte. Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2473-487X>. E-mail: educadorarosariaotoni@gmail.com

² Pós doutorando em Ciência da Informação, pela Universidade Federal de São Carlos, Brasil. Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Belo Horizonte. Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1971-8069>. E-mail: professorfrederico@gmail.com

With the advance of information and communication technologies, society has become increasingly connected, triggering changes in all social segments, including universities and their libraries. The effect of this process is the establishment of new services, with a view to serving a target audience that is also changing frequently. In this sense, this study aims to map the discussion about the users of these libraries in the context of digital transformation, considering their experiences, profiles, new needs and new behaviors. This is a systematic literature review, whose sources of analysis were restricted to journal articles indexed in the Web of Science, Scopus and BRAPCI databases. Based on the searches and inclusion criteria, a total of 15 articles were selected, pointing to four characteristics of library users: active and autonomous action, decision-making capacity, critical/participatory sense and collaboration/sharing. It was noted that users seek reliable and agile services, through critical behavior, which shows a demanding, autonomous, detail-oriented and active profile. It was concluded that university library users are protagonists and catalysts of paradigmatic and innovative changes, as well as influencing the decision-making process of institutions in terms of service provision.

Keywords: University Libraries; User Behavior; Digital Transformation; Information Users. Innovation.

1 INTRODUÇÃO

As universidades, assim como as demais instituições que formam a sociedade contemporânea, estão inseridas em um contexto de grandes e constantes mudanças, sobretudo com o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), as quais interferem na formação de uma comunidade acadêmica cada dia mais conectada. No que se refere às bibliotecas universitárias, elas 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.

A transformação digital, segundo Lopes e Santos (2022), manifesta-se como um fenômeno da sociedade contemporânea referente ao desenvolvimento intensificado de tecnologias digitais, as quais interferem na aplicabilidade e na agilidade das atividades operacionais, em diferentes ramos ou segmentos da sociedade, sobretudo o meio empresarial. No âmbito das organizações ou instituições, proferem as autoras citadas, a transformação digital tem como foco principal a digitalização de processos, produtos e serviços e a sua operacionalização nos negócios, tendo em vista a promoção de melhorias contínuas ao que é o oferecido à clientela.

Explanar sobre essa transformação é enfatizar suas mudanças paradigmáticas, sejam elas oriundas dos novos comportamentos, sejam influenciadas pelo ambiente externo. É perceptível, no contexto corporativo, a ocorrência de mudanças ao longo dos anos, fomentadas pela evolução dos recursos ou ferramentas tecnológicas. 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 (Santos, 2021).

A transformação digital é, portanto, o efeito dos avanços no uso das tecnologias digitais, as quais promovem mudanças em todos os setores das organizações (Kane

et al., 2020). Na visão desses autores, as mudanças organizacionais manifestam-se no modo de se organizar os negócios, que deixam de ser feudos, evoluindo-se para cadeias, até chegar no trabalho executado em redes. Além disso, Kane *et al.* (2020) também afirmam que a transformação digital interfere na dinâmica de posicionamento estratégico: de competição, passando para colaboração e alcançando, no contexto contemporâneo, uma simbiose (competição e colaboração).

Muito além das mudanças e abrangência tecnológicas, compreende-se que outras transformações são desencadeadas, 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, por meio dos eixos que a constituem, tais como pessoas e tecnologias de informação e comunicação.

A despeito de que as abrangências tecnológicas impactam toda a sociedade em sua completude, o que ditam as regras são as mudanças centradas nas pessoas, seja no âmbito dos negócios, acadêmicos e/ou profissionais. Nesse sentido, torna-se imprescindível considerar e conhecer o perfil dos usuários atendidos pelos negócios, bem como suas necessidades. Logo, o usuário ou cliente passa a ser visto, no âmbito da transformação digital, como o principal elemento das organizações, tendo elas que redefinirem produtos e serviços à luz da satisfação do seu público-alvo.

No universo das bibliotecas universitárias, Cunha (2010) corrobora a informação de que o usuário constitui o centro das atenções, e essas unidades representam o repertório do conhecimento, desde os primórdios da civilização, embora o valor atribuído ao usuário passou a ocorrer no final do século XX. Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53) mencionam que essas instituições “[...] atendem às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão”, e disponibilizam seus produtos e serviços, com o intuito de atender demandas do meio universitário.

Com os impactos da transformação digital, as bibliotecas universitárias vêm se adaptando aos tempos contemporâneos, sendo possível notar mudanças no seu modelo tradicional.

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).

Nota-se que as transformações ocorridas na sociedade são tendências naturais, inerentes ao homem, enquanto ser socializável e que busca por sua evolução ou desenvolvimento. Assim, é esperado que as universidades e suas bibliotecas também sofram o reflexo dessas mudanças, tendo que estar em constante adaptação, como afirmado por Tanus e Sanchez-Tarragó (2021).

Diante de tais transformações oriundas da transformação digital, emergem reflexões sob duas questões: 1 - quanto aos usuários e suas experiências, seus novos comportamentos e novos perfis; e 2 - 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.

Portanto, este estudo tem como objetivo mapear a discussão sobre os usuários das bibliotecas universitárias no contexto da transformação digital, considerando suas experiências, perfis, novas necessidades e novos comportamentos. Para tanto, foram tecidos como objetivos específicos: 1 - refletir sobre quem são os usuários da

biblioteca universitária, nos dias atuais; e 2 - identificar as principais características desses sujeitos e a evolução ocorrida, ao longo dos tempos.

Para melhor organização das ideias aqui apresentadas, o artigo está estruturado em cinco seções, incluindo esta parte introdutória, centrada no contexto e no objetivo do estudo. Em seguida, é exposto o referencial teórico (seção 2), a metodologia (seção 3), os resultados e discussão (seção 4, contendo o detalhamento da revisão sistemática de literatura) e as implicações e contribuições (seção 5).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Durante muito tempo, as pessoas que frequentavam as bibliotecas eram denominadas leitores. Isso porque, segundo Ranganathan (2009), a própria biblioteca tinha como principal essência a oferta de livros, cujo foco era educar as classes elitizadas. O principal objetivo do trabalho bibliotecário era preservar o acervo, conferindo à biblioteca um local de custódia (Santa Anna, 2015). Todavia, a primeira grande mudança de paradigma ocorreu com a publicação das Leis de Ranganathan, no ano de 1931, as quais colocaram o leitor como o principal elemento, além de considerar a biblioteca como um ambiente democrático, acessível e em constante crescimento (Ranganathan, 2009).

A linha do tempo estabelecida por Santa Anna (2015) deixa evidente que o foco no leitor ocorreu nas primeiras décadas do século XX, em virtude, sobretudo, do crescimento das bibliotecas especializadas, oportunizando, assim, dois estágios evolutivos: a especialização e a socialização. O primeiro, segundo o autor, esteve ligado ao crescimento do saber científico, com o surgimento de novas áreas do conhecimento e da interação entre elas; o segundo estágio, por sua vez, contemplou a passagem do século XX ao XXI, com o surgimento da internet e a tendência da sociedade em compartilhar conhecimento, conferindo um novo paradigma na biblioteca: o acesso à informação.

Na percepção de Figueiredo (1994), o termo usuário apareceu na literatura de Biblioteconomia, em meados do século XX. A valorização do usuário foi tão reconhecida, conforme a autora, que iniciaram-se pesquisas específicas para conhecer esse público e reformular os serviços das bibliotecas. Surgem, assim, os estudos de usuários, definidos como canais que conectam a biblioteca e a comunidade onde está inserida. Portanto, são imprescindíveis para auxiliar na “previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços”, possibilitando a destinação de recursos necessários para ações adequadas a cada contexto (Figueiredo, 1994, p. 07).

Nota-se que os estudos de usuários tornaram-se uma importante ferramenta de avaliação de produtos e serviços bibliotecários (Figueiredo, 1994). Portanto, confirma-se o valor que o usuário passou a ter na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, sobretudo, quando os estudos de usuários passaram a analisar o comportamento informacional ou a experiência do usuário. Sobre isso, conforme Santana, Alcântara, Siebra e Ávila (2016), mesmo que o sistema de informação tenha a sua importância, os estudos mais recentes adotam uma análise de interação, ou seja, a relação entre usuário-sistema, com procedimentos diversificados para coletar e analisar dados, por conseguinte, garantir melhorias nos serviços oferecidos.

[...] A questão do comportamento informacional no âmbito da Ciência da Informação tem como foco o usuário, no entanto, comunga de aspectos técnicos quanto humanistas para poder melhorar a qualidade e

excelência quanto à oferta de informação, fato esse que confirma a participação dessa ciência no desenvolvimento da sociedade, sobretudo ao valorizar a vertente sociocultural e humanista como um de seus paradigmas contemporâneos (Santa Anna, 2018b, p. 362).

Cunha, Amaral e Dantas (2015) desenvolveram um percurso histórico para os estudos de usuários; consequentemente, os autores apontaram mudanças no perfil dos usuários de bibliotecas, ao longo do tempo. Para os autores, o perfil dos usuários e os modos de se fazer estudos de usuários estão sustentados em paradigmas epistemológicos oriundos de diferentes áreas do conhecimento, com ênfase às áreas de Psicologia, Sociologia, dentre outras. Nesse sentido, os usuários da informação que buscam as bibliotecas podem ser analisados à luz de três diferentes abordagens, as quais se desenvolveram de modo consecutivo, a partir de 1950, conforme descrito no quadro 1.

Quadro 1 - Abordagens dos usuários da informação

Abordagem ou paradigma	Breve descrição
Tradicional	Iniciado a partir dos anos 1950, essa é a abordagem técnica, visto que está centrada, tão somente, no sistema ou nos recursos tecnológicos. Trata-se, portanto, do chamado paradigma clássico, com referência à investigação de como a biblioteca ou centro de informação são utilizados. Aspectos mais valorizados nessa abordagem são: usabilidade, estatísticas de uso, desempenho, interface, dentre outros.
Alternativa	A partir da década de 1970 até o ano 2000, o usuário passou a ter atenção, com predomínio de aspectos humanos e cognitivos, o que evidencia uma análise subjetiva do sujeito e de grupos de sujeitos. O objetivo desse paradigma é, sobretudo, estudar o comportamento informacional de um grupo de indivíduos. Os principais aspectos investigados são: as necessidades dos usuários, os modos de usar, as interações, dentre outros.
Social	O século XXI inicia-se com estudos mais humanizados e contextualizados, ou seja, o usuário é um sujeito coletivo, submetido a uma diversidade de fatores emocionais e socioculturais que irão interferir na busca por informação. O objeto desse paradigma é estudar os processos de uso da informação pelos indivíduos, salientando os aspectos sociais que permeiam o seu cotidiano.

Fonte: Adaptado de Cunha, Amaral e Dantas (2015).

Corrêa (2014) defende que, nas últimas décadas, com o uso das tecnologias digitais, o usuário deixou de ter uma postura passiva, adquirindo um comportamento mais interventivo, ou seja, ele consegue interagir com a biblioteca ou com a tecnologia, tendo em vista expor suas necessidades, dificuldades e propor melhorias. Trata-se, pois, de um indivíduo ativo, que participa do processo, ao trocar informações com a biblioteca e ao compartilhar essas informações com outros usuários na imensa rede de computadores. Nas palavras da autora:

[...] usuário é aquele que usa a biblioteca, seus recursos de informação, ou quaisquer que sejam os serviços que estiverem disponíveis nesse ambiente. A conotação da palavra usuário carrega consigo uma ideia de unilateralidade, pois deixa implícito que a pessoa chega à biblioteca e simplesmente faz uso (intenso ou não) daquilo que lhe é oferecido. Entra, usa e sai. A troca,

criatividade, a invenção, a interação e a intervenção não ficam explícitas no termo (Corrêa, 2014, p. 27).

Portanto, na proposta da autora citada, o usuário tornou-se interagente, caracterizado como um sujeito social e cognitivo que busca informação com vistas a solucionar questões de ordem pessoal, profissional ou acadêmica e que conta com o bibliotecário na condução desse processo de forma mais interativa e parceira. Contempla, pois, o sujeito autônomo, mas que é auxiliado pela equipe da biblioteca, mediante um processo de diálogo, de orientação e de troca de conhecimento, viabilizando, assim, um ambiente participativo e de ampla aprendizagem (Reed; Miller, 2020).

No âmbito das bibliotecas universitárias, na visão de Nunes e Carvalho (2016), o século XIX foi marcado como um dos mais importantes no impulsionamento dessas unidades, facilitando a constituição do modelo de biblioteca vigente no atual século XXI. Isso porque ocorreu a chamada explosão bibliográfica, com um crescimento exponencial na produção e circulação de livros e periódicos, ocasionado pelo baixo custo do papel e pela mecanização do processo editorial. Com efeito, as bibliotecas universitárias tornam-se importantes instrumentos de ensino e pesquisa, com o uso de diferentes suportes e a partir de ações concretas “[...] que visam otimizar o desenvolvimento de estudantes e de equipes de pesquisadores no espaço informacional, através de ações de aprendizagem” (Nunes; Carvalho, 2016, p. 183).

Outro fator estimulante no desenvolvimento das bibliotecas universitárias foi a revolução tecnológica, com o uso das tecnologias digitais, as quais facilitaram a organização e disseminação de materiais bibliográficos em diferentes suportes (Adamou; Lamprini, 2017). Além disso, de acordo com os autores mencionados, iniciaram-se os estudos de usuários, haja vista identificar a população consumidora dos produtos e serviços, preferências e necessidades. Portanto, a biblioteca sofre uma reviravolta, com o surgimento de um paradigma mais robusto: de locais sagrados e de custódia para locais sintonizados à dinâmica dos cursos universitários, com o fim de oferecer suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Assim, os usuários das bibliotecas universitárias, à luz da transformação digital da sociedade contemporânea, são constituídos pelos grupos que formam a comunidade acadêmica, tais como: alunos, professores e colaboradores (Cunha, 2010). Esse seria o público principal, embora a biblioteca universitária, sobretudo com as atividades de extensão, possui um público externo, que é a comunidade onde está inserida. Com efeito, para que as bibliotecas universitárias consigam atuar socialmente e proporcionem inovação ou melhorias para a sociedade, elas precisam valorizar os seus usuários, considerando-os como o fim das suas ações, e não como meio para atingi-las, além de valorizar suas necessidades, preferências e, sobretudo, estimulá-los a serem protagonistas do seu aprendizado (Mello; Camillo; Santos; Martínez-Ávila, 2021).

A discussão sobre o protagonismo dos usuários ou a emancipação deles reforça a tendência atual de construção de ambientes colaborativos de aprendizagem e socialização de conhecimento. Isso porque, na maioria das vezes, os usuários da biblioteca universitária são originados de uma cultura digital impregnada à sociedade do Século XXI, ou seja, têm domínio no uso das tecnologias digitais. Logo, “[...] faz-se necessário perceber e entender as demandas desses interagentes digitais, seus interesses, suas habilidades, seus conhecimentos, suas necessidades” (Viola; Juliani; Silva; Tobias, 2020, p. 2).

Nota-se que o perfil dos usuários das bibliotecas universitárias assemelha-se com os mesmos perfis existentes em qualquer tipo de biblioteca (leitor, consulente,

usuário e interagente). Para Zaninelli *et al.* (2017, p. 1), os atuais usuários dessas bibliotecas são categorizados no contexto dos nativos digitais “[...] devido à maioria ter nascido a partir de 1978 e, portanto, grande parte dessa população estar na idade de frequentar o ambiente acadêmico [...]”. As autoras também declaram que:

[...] essa fatia de usuários caracteriza-se por ter um perfil contemporâneo, por se comunicar basicamente de forma virtual, busca informação de forma online e em formato digital, mas, ao mesmo tempo, procura ambientes alternativos e colaborativos para realizar suas atividades acadêmicas em espaços físicos. Esses usuários preferem se reunir em horários alternativos e ambicionam serviços que atendam suas necessidades não só informacionais, mas também de lazer [...] (Zaninelli *et al.*, 2017, p. 1).

Constata-se, pois, que o público principal que frequenta a biblioteca universitária e dela faz uso manifesta-se como interagentes. Maia e Guerra (2020) justificam tal afirmação, ao descreverem que o interagente não é somente um receptor, usuário passivo, mas elemento central da construção tanto da política, quanto do planejamento, do teste, da validação e da transformação do sistema que rege a biblioteca. Essa postura do usuário da biblioteca universitária, de se envolver com o processo de busca da informação e de melhoria dos serviços, está de acordo com a ideia de Maia, Pimentel e Oliveira (2016, p. 391), quando afirmaram que os interagentes “[...] são e estão na inter-relação com a biblioteca e seus produtos e serviços, redesenhando-os, quando necessário [...]”.

3 METODOLOGIA

O presente artigo caracteriza-se, do ponto de vista metodológico, como uma pesquisa qualitativa e descritiva, com aplicação da Revisão Sistemática de Literatura (RSL). A princípio, fez-se necessário formular o problema a ser solucionado com a análise da literatura publicada, bem como a definição do objetivo da revisão, devidamente relacionado à problemática a ser investigada. O quadro 2 apresenta a descrição do problema e do objetivo da RSL.

Quadro 2 - Problema e objetivo da revisão sistemática

Princípios norteadores da revisão sistemática	
Problema ou questão:	Como se caracteriza os usuários de bibliotecas universitárias no contexto atual da transformação digital? Em outras palavras: Quais as principais características dos usuários de bibliotecas universitárias no atual contexto da transformação digital?
Objetivo:	Relatar as principais características dos usuários de bibliotecas universitárias no atual contexto da transformação digital, à luz de suas experiências, perfis, novas necessidades e novos comportamentos.

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A partir da definição do problema e do objetivo, iniciaram-se os procedimentos práticos da RSL, em específico o levantamento das publicações acerca da temática, por meio da seleção de artigos indexados nas bases de dados internacionais *Scopus* e *Web of Science*. Essas bases foram escolhidas, pois oferecem maior abrangência, acesso aos textos completos e usabilidade nos filtros dos resultados. Utilizou-se,

também, a Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI).

A fim de proceder com as buscas nesses ambientes, definiram-se dez palavras-chave, as quais foram transformadas em nove *strings*, conforme descrito no quadro 3.

Quadro 3 – Palavras-chave e *strings* de busca

Português	Inglês	<i>Strings</i>
usuário	<i>user</i>	1 - “user experience” OR “user journey” OR “user study” AND “information Science” AND “digital transformation”
cliente	<i>client</i>	2 - “customer experience” OR “customer journey” OR “customer study” AND “information science” AND “digital transformation”
consumidor	<i>consumer</i>	3 - “consumer experience” OR “consumer journey” OR “consumer study” AND “information Science” AND “digital transformation”
interagente	<i>interactor</i>	4 - “interactor experience” OR “interactor's journey” OR “study of the interactor” AND “information Science” AND “digital transformation”
experiência	<i>experience</i>	5 - “user experience” OR “user journey” OR “user study” AND “administration” AND “digital transformation”
jornada	<i>journey</i>	6 - “customer experience” OR “customer journey” OR “customer study” AND “administration” AND “digital transformation”
estudo	<i>study</i>	7 - “consumer experience” OR “consumer journey” OR “consumer study” AND “administration” AND “digital transformation”
ciência da informação	<i>information science</i>	8 - “user experience” OR “user journey” OR “user study” AND “marketing” AND “digital transformation”
administração	<i>administration</i>	9 - “customer experience” OR “customer journey” OR “customer study” AND “marketing” AND “digital transformation”
marketing	<i>marketing</i>	

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Com a definição das palavras-chave e das *strings*, foram estabelecidos quatro critérios de inclusão, a saber: 1 - idioma: português, inglês e espanhol; 2 - tipo de material: artigos científicos; 3 - período de publicação dos artigos: de 2018 a 2023; e 4 - adequação à temática estudada: os artigos deveriam abordar os usuários das bibliotecas universitárias, com foco em suas experiências, perfis, novas necessidades e novos comportamentos.

Após a seleção dos estudos, mediante a formação da amostra, cada artigo foi submetido a um processo de leitura analítica e síntese do conteúdo. Com isso, foi possível apresentar os resultados de cada estudo e a confrontação entre eles, considerando as suas similaridades e as possíveis aproximações com o objetivo principal desta pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante o processo de busca, por meio da aplicação das nove *strings* e à luz dos três primeiros critérios de seleção, foi obtido um total de 158 artigos, sendo 27 na *Web of Science*, 43 na *Scopus* e 88 na BRAPCI. Em seguida, os artigos dessa amostra inicial foram analisados, mediante uma leitura dos seus resumos. Percebeu-

se que grande parte dessas publicações (90 artigos) não tinha como foco as características do usuário, mas outros elementos gerenciais de uma biblioteca, como a equipe de profissionais, as estratégias de divulgação, a oferta de serviços, dentre outros. Assim, executou-se o primeiro refinamento da amostra, restando um total de 68 artigos selecionados para uma segunda análise seletiva.

Nesse sentido, os 68 artigos foram lidos, na íntegra. Durante a leitura, foi observada a correlação dos seus resultados com as características dos usuários de bibliotecas universitárias (terceiro critério de seleção). Os resultados revelaram que 53 publicações investigavam os usuários, embora com um viés gerencial, ou seja, a preocupação não estava em conhecer o perfil do usuário, mas a sua percepção ou satisfação, tendo em vista a adequação de produtos e serviços oferecidos pela biblioteca. Logo, chegou-se à conclusão de que 15 artigos tinham como foco os usuários e a identificação de seus perfis ou características. O quadro 4 apresenta os principais metadados da amostra selecionada para análise.

Quadro 4 - Metadados dos artigos selecionados

Título	Objetivo	Autoria (sobrenome)	Ano
Experiência do usuário: um estudo do site <i>wikici</i>	Analisar o comportamento de busca dos usuários em sistemas de informação do Portal LexML	Borba, Uiracy e Sant'ana	2017
Projetando a experiência do usuário no laboratório de tecnologias intelectuais	Ressaltar o processo de construção de ambientes informacionais digitais que possibilitem diversificadas formas de acesso e uso da informação e que atendam ao contexto em que estão inseridos	Brito e Sousa	2018
Gestão de relacionamento com os interagentes: protótipo de um sistema de CRM para bibliotecas	Desenvolver um protótipo adaptando-o para o relacionamento das Bibliotecas com seus interagentes	Viola, Juliani, Silva e Tobias	2020
Usuário da informação no processo de tomada de decisão nas organizações	Analisar aspectos em relação à aderência do site WikiCI aos princípios determinados pela UX	Paiva, Silva e Lopes	2020
Jornada do usuário: a análise de <i>logs</i> como metodologia para o estudo do comportamento de busca em sistemas de informação dos	Avaliar a experiência de usuário, na perspectiva da Ciência da Informação, a fim de identificar a compreensão das percepções dos	Rosa, Laipelt e Monteiro-Krebs	2021

Título	Objetivo	Autoria (sobrenome)	Ano
usuários do Portal Lexml	usuários		
<i>User experience</i> 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	Piccolo <i>et al.</i>	2021
Usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento	Discutir a satisfação, experiência e comportamento do usuário em organizações públicas	Campos e Paiva	2021
Determinants of customer experience in e-services the case of online universities Alicia	Investigar as produções científicas sobre usuário da informação no processo de tomada de decisão das organizações	Izquierdo-Yusta, Jimenez-Zarco, Martinez-Ruiz e Gonzalez-Gonzalez	2021
Qué, por qué y cómo de este paradigma estratégico y organizacional, con un epílogo sobre la economía circular	Refletir sobre o usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento nos ambientes das organizações	Viltard	2021
Usuários da informação como fim em bibliotecas universitárias: uma análise a partir da Teoria Crítica em Adorno e Horkheimer	Averiguar se a razão emancipatória na Teoria Crítica da Escola de Frankfurt se alinha à expectativa de uso dos serviços e recursos de informação de usuários da informação	Mello, Camillo, Santos e Martínez-Ávila	2021

Título	Objetivo	Autoria (sobrenome)	Ano
Atributos da encontrabilidade da informação e a desmobilização da postura ativa do usuário da web	Evidenciar de que forma a dinâmica e a arquitetura da informação utilizadas nas timelines contribuem para o retorno a uma postura passiva por parte do usuário	Mari Junior e Contani	2021
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>	Analisar os principais motivadores da experiência do consumidor com serviços eletrônicos (<i>e-services</i>)	Marchi, Rodas e Botega	2022
Gestão da informação na perspectiva da satisfação do usuário em organizações públicas	Aprofundar a operação da experiência do usuário/jornada, o valor de longo prazo do cliente e assuntos relacionados	Matenga e Guaraldo	2022
Em cena os usuários e os sujeitos informacionais: um olhar para os estudos de usuários e para as práticas informacionais	Discutir os estudos de usuários e as práticas informacionais com vistas a aclarar as características destas abordagens que se aproximam e se afastam pela via dos seres humanos (usuários versus sujeitos informacionais).	Tanus, Berti e Rocha	2022
O usuário na co-criação de valor em serviços informacionais: fundamentos teóricos	Construir um quadro sinótico de referência acerca da co-criação de valor em serviços informacionais sob a ótica dos usuários	Silveira e Varvakis	2023

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O artigo de Borba, Ubiracy e Sant'ana (2017), ao abordar a experiência do usuário na busca por conteúdos digitais, revelou a postura ativa do usuário, embora muito limitada aos recursos existentes na linguagem de programação e na interface do sistema. Com isso, foi possível concluir que a tecnologia utilizada na construção dos sites de busca precisa ser atrativa e diversificada, de modo a possibilitar uma navegação mais fluida e contextual, facilitando, assim, o comportamento do usuário.

O artigo de Brito e Sousa (2018) também reforçou a necessidade de construção de ambientes digitais que permitam diversificadas formas de acesso e uso da informação. Para tanto, o princípio fundamental a ser adotado pela biblioteca é

conhecer as necessidades dos usuários e identificar suas experiências, haja vista estabelecer novas formas de interagir com o conteúdo informacional disponibilizado.

Viola, Juliani, Silva e Tobias (2020) concordam com Brito e Sousa (2018) de que a principal vantagem dos sistemas de informação é promover a interação com os usuários. Justificam os primeiros autores que o aparecimento de um público cada vez mais exigente e conectado às redes digitais condiciona as bibliotecas a reestruturarem seus produtos e serviços, fortalecendo a aproximação com os seus interagentes.

Paiva, Silva e Lopes (2020) acrescentam que a autonomia do usuário e sua interação nos ambientes digitais de informação promoverão um perfil de usuário decisor, ou seja, mais dinâmico, atento e objetivo em suas buscas e seleções. Com efeito, o usuário decisor qualifica os processos de trabalho, ao fornecer indicações de melhoria do que é ofertado nos ambientes de informação.

Nesse contexto, infere-se que é cada vez mais recorrente a necessidade dos estudos de comportamento, experiências ou jornadas dos usuários das bibliotecas. Com isso, torna-se possível ampliar a interação, adotar o uso das estratégias de busca e adequar a linguagem controlada, cujo resultado será o aumento da usabilidade e da comunicação entre usuários e biblioteca para melhorias dos serviços (Rosa; Laipelt; Monteiro-Krebs, 2021).

No entender de Piccolo *et al.* (2021), a jornada do usuário é constituída pelo conjunto de suas experiências e percepções, o que reforça o uso contínuo e monitorado dos estudos de usuários. Importante salientar, de acordo com os autores, que a jornada do usuário não constitui uma análise mecânica, mas um processo que congrega emoções, crenças, comportamentos, habilidades, atitudes, tanto antes, quanto durante e após as ações do usuário.

Nesse sentido, o usuário da informação não é apenas um utilizador de produtos e serviços, mas um participante ativo que, em conjunto com os profissionais da biblioteca, avalia e propõe melhorias. Ao ser valorizado, o usuário empodera-se da informação, toma consciência do seu papel e torna-se motivado a exercer o seu protagonismo, tanto no uso dos serviços quanto no aperfeiçoamento deles (Campos; Paiva, 2021).

A partir do protagonismo dos usuários, as bibliotecas universitárias têm mais facilidade de planejar os ambientes de informação, o que resultará na adoção de novas estratégias de aprendizagem, aproximando alunos de professores. Sobre isso, o estudo de Izquierdo-Yusta, Jimenez-Zarco, Martinez-Ruiz e Gonzalez-Gonzalez (2021) concluiu que a qualidade de uma sala de aula virtual está condicionada à qualidade do sistema, da informação e do serviço, com participação ativa de toda a comunidade acadêmica.

A pesquisa de Viltard (2021) parte do mesmo princípio do que concluiu os autores supracitados, mencionando que a participação ativa dos usuários gera uma transformação nas instituições, considerando não apenas a melhoria do desempenho e satisfação da clientela, mas também, oportunizando a constituição de um ambiente sustentável. Assim, as instituições adotam práticas democráticas, as quais promoverão espaços de diálogo, de participação e de acesso universal e igualitário ao conhecimento e à aprendizagem.

Mello, Camillo, Santos e Martínez-Ávila (2021) também defendem a ideia da autonomia do usuário e dos estudos que identificam as experiências, percepções e necessidades desses sujeitos. Frisam a importância de a biblioteca sustentar-se no paradigma da emancipação dos usuários, ou seja, o foco do trabalho realizado deve ser o usuário da informação, sendo que o alinhamento dos serviços e recursos de

informação com as necessidades dos usuários é fundamental na formação de sujeitos autônomos e, ao mesmo tempo, participativos.

O artigo de Mari Junior e Contani (2021) vai ao encontro do processo de emancipação do usuário. Os autores discorrem que o uso intensificado da internet promoveu uma postura ativa do usuário na busca por conteúdos informacionais. Sendo assim, a conclusão desse estudo indicou que caberá às bibliotecas e demais instituições que gerenciam informação a construção de ambientes digitais que reconheçam as habilidades e fragilidades dos usuários, tendo em vista garantir o encontro do que é procurado, por meio de um ambiente interativo, com *layout* agradável e navegação dinâmica.

Portanto, entende-se que as bibliotecas universitárias têm muito a se beneficiar quando consideram os seus usuários como partícipes do processo de construção de conhecimento, mediado pela colaboração entre os usuários universitários. Isso quer dizer que, além de utilizar o potencial das tecnologias para melhorar a organização de conteúdo, materiais, tarefas e configurações, nos sistemas de informação, faz-se imprescindível adotar estratégias avaliativas e de interação, suficientes para averiguar a possibilidade de melhorias nos ambientes de informação e aprendizagem (Marchi; Rodas; Botega, 2022).

O estudo de Matenga e Guaraldo (2022) aproxima-se da discussão sobre a participação do usuário e a valorização de suas necessidades e experiências. Contudo, o estudo destacou, sobremaneira, a garantia do acesso democrático e igualitário ao conhecimento e da transparência por parte das instituições. Concluíram os autores que a interação e a aproximação entre todos os envolvidos com a instituição potencializa a distribuição e o compartilhamento de informações, garantindo, assim, a publicização do acesso.

A garantia do acesso público também é sucintamente discutida no estudo de Tanus, Berti e Rocha (2022). As autoras informam que os usuários das bibliotecas universitárias constituem o principal objeto de alcance dos produtos e serviços gerenciados pela equipe da biblioteca. Todavia, por se tratarem de seres humanos, precisam ser estudados de modo contextualizado, a considerar, por exemplo, a estrutura social, o espaço e o tempo a que estão inseridos, sendo esses sujeitos também responsáveis pela construção de si e dos outros.

Portanto, nesse raciocínio da construção individual e coletiva, reforça-se o papel de produtor e de auxiliar do usuário, como mencionado no artigo de Silveira e Varvakis (2023). Assim, na visão desses autores, os usuários das bibliotecas universitárias, com o potencial das tecnologias, das redes de comunicação e motivados pela interação, têm a possibilidade de criar, recriar e compartilhar informações, atuando, ora como mediadores, ora como atribuidores de valor dos serviços informacionais.

Após apresentar os resultados da RSL, mediante a análise dos 15 estudos selecionados, partiu-se para o processo de discussão. Tal processo foi realizado, mediante a confrontação desses resultados e as suas possíveis similaridades, oportunizando, assim, uma análise mais genérica e contextualizada.

Em linhas gerais, percebeu-se que, pertencente à área do conhecimento Ciências Sociais Aplicadas, os usuários da informação e os seus estudos têm delimitação temática nas áreas de Ciência da Informação, Administração, Marketing, Psicologia, Tecnologia da Informação, Computação, entre outras. Em específico, a amostra dos 15 estudos indicou, mesmo que implicitamente, um movimento da 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.

Em todos os textos, ficou clara a revelação de que os usuários, no atual contexto da transformação digital, vêm assumindo um papel de protagonistas à luz das mudanças paradigmáticas. Isso porque, além desses sujeitos influenciarem 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 ainda impactam o direcionamento estratégico dos negócios e das organizações neste novo contexto da transformação digital.

Contatou-se que a maioria dos autores discute o uso do conceito experiência do usuário, ou jornada do usuário, explorados na área de negócios e marketing e voltados para o conjunto de ações ou práticas executadas por um sujeito que está limitado ao sistema, mas detém valores, sentimentos e emoções oriundos da estrutura social, do espaço e do tempo onde está inserido.

Com esses resultados, acerca de quem são os usuários de bibliotecas universitárias no contexto atual da transformação digital, evidenciam-se quatro características essenciais desses sujeitos. Isso demonstra que o problema e objetivo da RSL foram devidamente alcançados. O quadro 5 apresenta a resposta do problema de pesquisa e o atendimento ao objetivo desta revisão.

Quadro 5 - Características principais dos usuários de bibliotecas universitárias no contexto atual

Ordem	Característica	Detalhamento
1	Atuação ativa e autonomia	O uso de recursos digitais intensificou as buscas por informação nos diferentes ambientes que armazenam e disponibilizam informação. Ademais, o aperfeiçoamento constante dos sistemas de informação possibilitou melhorias no processo de busca. O efeito desses dois fatores é a formação de um usuário que preza pela qualidade das fontes, assumindo uma postura autônoma e curiosa, refutando um comportamento passivo, limitado, conformado e dependente.
2	Capacidade para a tomada de decisão	Ao assumir uma postura ativa e sustentado pela curiosidade, é estimulada a aprendizagem do usuário que, diante de novas descobertas realizadas com grande frequência, sente a necessidade de pensar rápido, mas com argumentos, haja vista tomar decisões assertivas e com confiabilidade.
3	Senso crítico e participação	A necessidade de selecionar com criteriosidade a informação disponibilizada, sobretudo na internet, estimulou a formação de um sujeito crítico, que indaga, que busca respostas consistentes e que sugere melhorias, em especial, quando encontra obstáculos ou condições desfavoráveis à democratização do acesso à informação. A capacidade crítica e participativa do usuário é fundamental na avaliação de produtos e serviços, tendo em vista a qualificação ou melhoria do que é oferecido pela biblioteca.
4	Colaboração e compartilhamento	Mediante a participação, o usuário torna-se colaborador na construção e gestão dos

Ordem	Característica	Detalhamento
		sistemas, produtos e serviços de informação. Ele colabora tanto com a equipe da biblioteca, quando faz críticas e aponta sugestões de melhorias, como com outros usuários, ao compartilhar recursos, fontes de informação, troca de ideias, dentre outras ações que promovam o diálogo e a ajuda mútua nos ambientes digitais.

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Com essas quatro novas características dos usuários, percebeu-se uma evolução dos estudos dos usuários e maior valorização desses sujeitos por parte das bibliotecas e instituições de informação, com valores agregados na contemporaneidade. É provável que tal evolução provém, desde 2014, quando Corrêa (2014) discutiu e propôs a mudança do termo usuário para interagente, em detrimento das mudanças do perfil do usuário, evoluindo de usuário passivo, para usuário ativo. Interagente quer dizer aquela pessoa que não apenas utiliza, mas vai além disso, assumindo uma postura analítica, interventiva e interativa, o que amplia os laços de comunicação e diálogo com a biblioteca, tendo em vista o aprimoramento de produtos e serviços e o estímulo ao compartilhamento de informação nas redes digitais.

Assim como Corrêa (2014), Farias, 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 Ciência da Informação, pode-se entender marca como organização (biblioteca) e cliente como usuário. Em ambos os contextos, os resultados dessa 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. Ademais, 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; Jimenez-Zarco; Martinez-Ruiz; Gonzalez-Gonzalez, 2021).

Concordando com essas mudanças, Piccolo *et al.* (2021) também acreditam que a relação da experiência do usuário contribua para o desenvolvimento de aplicações de inteligência artificial, defendendo que elas ampliem o espaço para a atuação dos profissionais da informação. Sobre esse aspecto bem particular, Marchi, Rodas e Botega (2022) consideram necessário estabelecer as similaridades e diferenças acerca dos conceitos usabilidade (prática humana de usar e pesquisar) e design (suportes tecnológicos que facilitam a usabilidade), considerando a evolução pela qual cada um passou com o desdobramento das tecnologias de informação e comunicação.

De modo complementar, Paiva, Silva e Lopes (2020) discorrem sobre categorias de tipo de usuários, classificadas por Guinchat e Menou (1994), conforme atitudes diversas e diferentes necessidades de informação. Portanto, na visão desses autores, usuários seriam as diversas pessoas que frequentam as bibliotecas, podendo elas estarem nas condições de estudantes, pesquisadores, pessoal de produção, planejadores, administradores, políticos, professores, cidadãos, dentre outros.

Isso posto, evidenciou-se, portanto, que os usuários são protagonistas de mudanças paradigmáticas, além de influenciarem na tomada de decisões, contribuindo para o direcionamento estratégico dos negócios e organizações,

incluindo as bibliotecas universitárias. Conforme afirmam Campos e Paiva (2021), os usuários têm um papel predominante nos ambientes internos e nos ambientes estratégicos das organizações. Isso é demonstrado por meio das discussões sobre a experiência do usuário, sejam eles considerados como clientes, interagentes, usuários ativos ou mesmo consumidores. Tal afirmativa fundamenta-se na percepção advinda da literatura, a partir da análise da amostra analisada nesta revisão.

5 IMPLICAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES

Por meio da RSL, procedimento metodológico adotado neste artigo, foram selecionados 15 estudos que tratam, especificamente, sobre usuários, conceitos, necessidades e comportamentos. Os resultados da revisão revelaram quatro características principais dos usuários de bibliotecas, a saber: atuação ativa e autonomia (1), capacidade para a tomada de decisão (2), senso crítico e participação (3) e colaboração e compartilhamento (4).

Além do atendimento ao objetivo da RSL, o referencial teórico também aferiu resultados, com o propósito de atender aos dois objetivos específicos. Assim, foi identificada a mudança de postura, de comportamento ou de perfil propriamente dito, cujos usuários deixaram de ter uma postura passiva e alienada, assumindo uma postura ativa e autônoma, de modo a contribuir para o aperfeiçoamento do que é oferecido pela biblioteca e para a democratização do acesso à informação, sobretudo em ambientes digitais.

Com isso, confirma-se o atendimento do objetivo geral deste estudo, que foi mapear a discussão sobre os usuários das bibliotecas universitárias no contexto da transformação digital, considerando suas experiências, perfis, novas necessidades e novos comportamentos. Foi revelado que os usuários buscam por serviços confiáveis e ágeis, mediante um comportamento crítico, o que evidencia um perfil exigente, autônomo, detalhista e colaborador. Concluiu-se que os usuários da biblioteca universitária são protagonistas e catalisadores de mudanças paradigmáticas, além de influenciarem na tomada de decisão das instituições quanto à oferta dos serviços.

Foi percebida, também, a influência dos usuários na melhoria dos serviços, interferindo no direcionamento estratégico dos negócios e das organizações emergentes no contexto da transformação digital. Ademais, foram evidenciadas iniciativas de análise das 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 de usuário da atualidade e do entendimento sobre usuário, conforme os relatos da literatura. Diante dessa 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, a partir dos resultados ora alcançados, que a transformação digital implica na necessidade da biblioteca adaptar seus processos, rever missão e ajustar suas políticas. Porém, tais implicações não se esgotam nesta conclusão, mas deixam evidente a realização de novos estudos, tais como a elaboração de projetos ou de modelos de avaliação e de proposição para

melhorias, modelos esses que sejam adaptáveis e replicáveis, em consonância com as novas necessidades dos usuários das bibliotecas, provenientes da transformação digital.

A formulação do modelo mencionado requer a aplicação de estudos paralelos, com procedimentos específicos de coleta e análise de dados, tais como questionários ou entrevistas com bibliotecários e usuários. Com efeito, a principal implicação desses estudos futuros é a validação dos apontamentos da literatura elucidados neste artigo. Outra implicação imediata deste artigo é o esclarecimento acerca de como proceder com os estudos de usuários, que precisam ser direcionados à pessoa do usuário, à luz de fatores individuais, políticos e socioculturais, ao invés de focar, tão somente, no sistema e nas tecnologias que nele operam.

Em face das possíveis implicações deste estudo, entende-se que ele oportunizou muitas contribuições. A princípio, espera-se uma contribuição de cunho social, no sentido de que a sociedade seja beneficiada quando a oferta de produtos e serviços de informação é qualificada. Outra contribuição social é a possibilidade da biblioteca universitária reestruturar seus produtos e serviços em alinhamento com os perfis dos usuários da atualidade, concretizando, assim, um dos propósitos da universidade: colocar-se a serviço da sociedade, acompanhando suas novas tendências, de modo inovador.

Outra contribuição tem natureza científica ou acadêmica. Isso porque, mediante melhorias nas bibliotecas universitárias, haverá maior envolvimento da comunidade universitária na produção de conhecimentos, perpassando tanto as atividades de ensino, de pesquisa e de extensão. De fato, a biblioteca universitária quanto oferece informação de qualidade e valoriza os perfis e necessidades do seu público-alvo, ela passa a ser mais reconhecida e valorizada, por conseguinte, amplia-se o seu uso por diferentes usuários do ambiente universitário.

Agradecimento à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES pelo financiamento à pesquisadora bolsista de doutorado envolvida na pesquisa.

REFERÊNCIAS

ADAMO, Sofia; LAMPRINI, Ntoka. **The impact of digital technologies on academic libraries: a study in Greece**. 2017. 87f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Informação) - Universidade Panteion, Atenas, 2017. Disponível em: <https://lnu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1129431&dswid=-1850>. Acesso em: 21 set. 2024.

BORBA, Victor Ubiracy; AFFONSO, Elaine Parra; SANT'ANA, Ricardo César Gonçalves. Experiência do usuário: um estudo do site *wikici*. **Informação & Tecnologia**, João Pessoa, v. 4, n. 1, p. 21-34, jan./jun. 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/100521>. Acesso em: 14 set. 2024.

BRITO, Jayro Pita; SOUSA, Marckson Roberto Ferreira de. Projetando a experiência do usuário no laboratório de tecnologias intelectuais. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 13, n. 2, p. 365-371, jul./dez. 2018. Disponível em: <https://www.pbcib.com/index.php/pbcib/article/view/43241/21785>. Acesso em: 12 out.

2024.

CAMPOS, Ilka Maria Soares; PAIVA, Eliane Bezerra. Usuário da informação como protagonista da gestão da informação e do conhecimento. **Revista Folha de Rosto**, Natal, v. 7, n. 2, p. 57-78, jul./dez. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/683>. Acesso em: 19 set. 2024.

CORRÊA, Elisa. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 19, n. 4, p. 23-40, set./dez. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23>. Acesso em: 10 out. 2024.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica dos; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, p. 1-8, dez. 2010. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/14869>. Acesso em: 30 ago. 2024.

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

FARIAS, Salomão; AGUIAR, Edvan; MELO, Francisco Vicente. Store atmospherics and experiential marketing: a conceptual framework and research propositions for an extraordinary customer experience. **International Business Research**, [S. l.], v. 7, n. 2, p. 897-899, jul. 2014. Disponível em: <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/31416>. Acesso em: 12 out. 2024.

FIGUEIREDO, Nice. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1994.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

IZQUIERDO-YUSTA, Alícia; JIMENEZ-ZARCO, Ana; 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. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbgn/a/BVyNxv6bvc5YM8W9b5vKCPj/>. Acesso em: 25 set. 2024.

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

LOPES, Caroline Tibes Cercal; SANTOS, Christiane Bischof dos. A transformação digital e o mercado de trabalho: perspectivas de recém-formados. **Cadernos PAIC**, Curitiba, v. 23, n. 1, p. 37-52, jan./jun. 2022. Disponível em: <https://cadernopaic.fae.edu/cadernopaic/article/view/485>. Acesso em: 30 ago. 2024.

MAIA, Marcos Felipe Gonçalves; GUERRA, Maria das Graças Gonçalves Vieira. Princípios avaliativos para biblioteca universitária promovendo cultura, arte e conhecimento para além do acervo de livros. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 18, n. 1, p. 1-19, jan. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdbci/a/SjvDmhqnhQYRqfzT86nkhvH/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 21 set. 2024.

MAIA, Marcos Felipe Gonçalves; PIMENTEL, Emanuele Eralda da Silva; OLIVEIRA, Atilena Carneiro. “Treinamento de usuários” on-line em uma biblioteca da Universidade Federal do Tocantins: um relato de experiência a partir da perspectiva do interagente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 21, n. 2, p. 390-404, abr./ jul. 2016. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1168/pdf>. Acesso em: 21 set. 2024.

MARCHI, Késsia Rita da Costa; RODAS, Cecílio Merlotti; BOTEAGA, Leonardo Castro. A experiência do usuário em ambientes de gestão da aprendizagem: análise de casos de uso com as ferramentas *moodle* e *google classroom*. **Informação & Informação**, Londrina, v. 27, n. 2, p. 491-515, dez. 2022. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/44638>. Acesso em: 14 set. 2024.

MARI JÚNIOR, Sérgio; CONTANI, Miguel Luiz. Atributos da encontrabilidade da informação e a desmobilização da postura ativa do usuário da web. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 2, p. 193-212, abr./jun. 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/103870/60734>. Acesso em: 12 out. 2024.

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**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 166-185, jul. 2022. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/53812>. Acesso em: 18 set. 2024.

MELLO, Mariana Rodrigues Gomes de; CAMILLO, Everton da Silva; SANTOS, João Carlos Gardini; MARTÍNEZ-ÁVILA, Daniel. Usuários da informação como fim em bibliotecas universitárias: uma análise a partir da Teoria Crítica em Adorno e Horkheimer. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 3, p. 141-171, jul./set. 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/107784/61851>. Acesso em: 21 set. 2024.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/LCcVhWXmMt6ydMmG6Gmmmzw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 21 set. 2024.

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**, Rio de Janeiro, v. 10, n. esp., p. 72-87,

out. 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/148644>. Acesso em: 19 set. 2024.

PICCOLO, Daiane Marcela *et al.* User experience no contexto da inteligência artificial: uma revisão sistemática da literatura. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 3, p. 302-326, mar. 2021. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/43221>. Acesso em: 18 set. 2024.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

REED, Karen Nourse; MILLER, A. Applying gamification to the library orientation: a study of interactive user experience and engagement preferences. **Information Technology and Libraries**, [S. l.], v. 39, n. 3, p. 1-26, mar. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.6017/ital.v39i3.12209>. Acesso em: 20 set. 2024.

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**, São Paulo, v. 8, n. esp., p. 1-12, nov. 2021. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/232070>. Acesso em: 14 set. 2024.

SANTANA, Célio Andrade; ALCÂNTARA, Rebeka Andrade; SIEBRA, Sandra Albuquerque; ÁVILA, Bruno Tenório. Comparando métodos de avaliações de usabilidade, de encontrabilidade e experiência do usuário. **Informação & Tecnologia (ITEC)**, Marília, v. 3, n. 1, p. 83-101, jan./jun. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/itec/article/view/38411>. Acesso em: 19 set. 2024.

SANTA ANNA, Jorge. Aspectos epistemológicos da Ciência da Informação e o comportamento informacional: diálogos com Borko, Le Coadic e Saracevic. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 16, n. 2, p. 344-364, maio/ago. 2018b. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8649807/pdf>. Acesso em: 19 set. 2024.

SANTA ANNA, Jorge. Trajetória histórica das bibliotecas e o desenvolvimento dos serviços bibliotecários: da guarda informacional ao acesso. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 13, n. 1, p. 138-156, jan./abr. 2015. Disponível em: https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1585/pdf_89. Acesso em: 13 set. 2024.

SANTOS, Nataly Inêz Fernandes dos. **Atitudes dos indivíduos frente à mudança organizacional**: relação entre BPM e antecedentes de resistência à mudança. 2021. 95 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Rural do Semi-Árido, Mossoró, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/server/api/core/bitstreams/eb02d480-9d74-4c74-80f5-2c4baaaddaa2/content>. Acesso em: 30 ago. 2024.

SILVEIRA, Murilo Mauro; VARVAKIS, Gregório. O usuário na co-criação de valor em serviços informacionais: fundamentos teóricos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 29, n. 3, p. 1-26, mar. 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/emquestao/a/h4c5qvM5J8KR443wYCFZgXt/>. Acesso em: 12 out. 2024.

TANUS, Gabrielle Francine de Souza Carvalho; BERTI, Ilmar Christina Lanson Wey; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira. Em cena os usuários e os sujeitos informacionais: um olhar para os estudos de usuários e para as práticas informacionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 27, n. 4, p. 146-166, out./dez. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/MRvrt9zhK6Zgnfz6HnFs5Ph/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 12 out. 2024.

TANUS, Gabrielle Francine de Souza Carvalho; SANCHEZ-TARRAGÓ, Nancy. **Atuação e desafios das bibliotecas universitárias no período da pandemia COVID- 19**. [S. l.], 2021. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/3776/377665638009/html/>. Acesso em: 30 ago. 2024.

VIAL, Gregory. Understanding digital transformation: a review and a research agenda. **The Journal of Strategic Information Systems**, [S. l.], v. 28, n. 2, p. 118-144, jul./dez. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>. Acesso em: 30 ago. 2024.

VILTARD, Leandro. 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 Centro de Estudios en Diseño y Comunicación**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 125-146, jan. 2021. Disponível em: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/10787>. Acesso em: 25 set. 2024.

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**, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 1-22, jan. 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1266>. Acesso em: 21 set. 2024.

ZANINELLI, Thais Batista *et al.* Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 3, p. 149-184, mar. 2017. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/25861>. Acesso em: 21 set. 2024.