



User experience na Biblioteca da Nova SBE

Thiago da Mota Cunha^a, Susana Lopes^b, Rayanne Silva^c

^a*Nova School of Business and Economics / UNL, Portugal, thiago.cunha@novasbe.pt*

^b*Nova School of Business and Economics / UNL, Portugal, susana.lopes@novasbe.pt*

^c*Nova School of Business and Economics / UNL, Portugal, rayanne.silva@novasbe.pt*

Resumo

A Biblioteca Teresa e Alexandre Soares dos Santos da *Nova School of Business & Economics* completa em setembro de 2023 o seu 5º aniversário no novo Campus de Carcavelos. Uma mudança que representa mais do que uma nova localização, a definição de novas dinâmicas e objetivos que se integrem na cultura da escola, orientada para uma melhor experiência dos seus utilizadores naquilo que é uma “NOVA kind of school”.

Testar serviços, identificar melhorias, conhecer os espaços disponíveis e maximizar o potencial dos sistemas utilizados são alguns dos objetivos estratégicos que surgem neste contexto.

O objetivo deste poster é apresentar o plano estratégico de *user experience* (UX) para a Biblioteca Teresa e Alexandre Soares dos Santos para os próximos cinco anos.

Pretende-se esquematizar o projeto de UX, identificando as várias etapas do processo desde a sua concepção, definição da amostra e objeto, até à apresentação sumária das abordagens pretendidas para cada método planeado.

Palavras-chave: User experience, Bibliotecas do Ensino Superior, Satisfação dos utilizadores

Proposta

O modelo de biblioteca centrada no utilizador marcou uma forte mudança de paradigma no *modus operandi* das Bibliotecas em todo mundo, transformando um conjunto de políticas e procedimentos no sentido de uma maior aproximação dos serviços àquilo que são as necessidades e expectativas dos seus utilizadores.

Este processo tem sido objeto de estudo das bibliotecas nas últimas décadas, e o modo como estas procedem à recolha de dados e evidências sobre o comportamento dos seus utilizadores tem usufruído de métodos cada vez mais sofisticados, numa dinâmica de ordem interdisciplinar, que muito tem contribuído para aumentar a resposta das bibliotecas às necessidades de uma sociedade que se tem transformado de forma muito acelerada nas últimas décadas.

Aumentar o nível de satisfação dos seus utilizadores e responder de forma ativa às suas expectativas tem sido um dos principais objetivos da Biblioteca Teresa e Alexandre Soares dos Santos. Neste sentido, a definição de um plano estratégico de *user experience* (UX) a longo prazo,

permitirá a criação de uma estrutura organizada, que permita identificar melhorias sistemáticas na forma como serve o seu público. Intrínseco ao projeto está também a criação de um espírito de maior dinamismo da equipa, que se enquadre na cultura definida pela Escola.

Partindo do trabalho de Andy Priestner (Priestner, 2021), definiram-se quatro etapas fundamentais para o plano estratégico de UX da Biblioteca Teresa e Alexandre Soares dos Santos:

1. **Descoberta** – Realizar uma profunda revisão da literatura que permita aprofundar conceitos e identificar propostas que se adequem ao plano estratégico;
2. **Definir** – Identificar as principais áreas de atuação na biblioteca;
3. **Desenvolvimento** – Definir a abordagem metodológica e calendarizar o projeto;
4. **Testar** – Executar os métodos de UX selecionados.

Foi definido para a execução do plano estratégico um horizonte temporal de cinco anos letivos, que contemple o processo de vida académico de um aluno, da licenciatura ao mestrado. Pode ser interessante durante o processo testar o mesmo grupo de utilizadores em momentos distintos do seu percurso académico. Não obstante, não se descarta a hipótese de direcionar determinados métodos a uma comunidade não contemplada nesta amostra inicial, como por exemplo, docentes, doutorandos e investigadores.

Foram identificadas três grandes áreas de atuação: **Espaços, Serviços e Sistemas**, sendo que cada eixo será trabalhado individualmente durante um semestre. O projeto encontra-se no ponto 3. do modelo definido, mais especificamente na definição dos métodos de UX que devem ser trabalhados em cada abordagem específica.

Já foram identificados alguns métodos que devem ser trabalhados durante o processo, entre os quais: estudos de usabilidade, métodos de observação etnográfica, entrevistas, *focus groups*, entre outros.

A análise dos resultados será feita no final de cada semestre, num processo que envolva toda a equipa da biblioteca, de modo que seja possível garantir um maior grau de compromisso de todos com aquilo que são as reais expectativas da nossa comunidade.

Referências bibliográficas

- Applegate, R. (2009). The library is for studying: student preferences for study space. *Journal of Academic Librarianship*, 35(4), 341–346. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2009.04.004>
- Bell, S. J. (2014). Staying true to the core: designing the future academic library experience. *portal: Libraries and the Academy*, 14(3), 369-382. doi: 10.1353/pla.2014.0021
- Bryant, J., Matthews, G., & Walton, G. (2009). Academic libraries and social and learning space: a case study of Loughborough University Library, UK. *Journal of Librarianship and Information Science*, 41(1), 7–18. <https://doi.org/10.1177/0961000608099895>
- Chao, Z. (2019). Rethinking user experience studies in libraries: the story of UX Café. *Weave*:

Journal of Library User Experience, 2(2).
<https://doi.org/10.3998/weave.12535642.0002.203>

- Datig, I. (2015). Walking in your users' shoes: an introduction to user experience research as a tool for developing user-centered libraries. *College and Undergraduate Libraries*, 22(3–4), 234–246. <https://doi.org/10.1080/10691316.2015.1060143>
- Given, L. M., & Leckie, G. J. (2003). “Sweeping” the library: mapping the social activity space of the public library. *Library and Information Science Research*, 25(4), 365–385.
[https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(03\)00049-5](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(03)00049-5)
- Kavanagh Webb, K., Rhodes, T., Cook, E., Andresen, C., & Russell, R. (2016). Our experience with user experience: exploring staffing configurations to conduct UX in an academic library. *Journal of Library Administration*, 56(7), 757–776.
<https://doi.org/10.1080/01930826.2015.1109892>
- Priestner, A. (Ed.). (2017). *User experience in libraries: yearbook 2019*. Independently published.
- Priestner, A. (2021). *A handbook of user experience research & design in libraries*. Independently published.
- Seale, M., Hicks, A., & Nicholson, K. P. (2022). Toward a critical turn in library UX. *College & Research Libraries*, 83(1), 6.
- Young, S. W. H., Chao, Z., & Chandler, A. (2020). User experience methods and maturity in academic libraries. *Information Technology and Libraries*, 39(1).
<https://doi.org/10.6017/ITAL.V39I1.11787>