

O Bibliotecário na era da Experiência do Usuário (UX): competências convergentes e novos horizontes de atuação

The Librarian in the age of User Experience (UX): converging competencies and new horizons for professional practice

El Bibliotecario en la era de la Experiencia de Usuario (UX): competencias convergentes y nuevos horizontes de actuación profesional

Caroline Macieira de Assis

Graduanda em Biblioteconomia e Documentação
Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, Brasil

 <https://orcid.org/0009-0006-5759-2563> E-mail: carolinemacieira582@gmail.com

Nathália Gonçalves Costa

Graduanda em Biblioteconomia e Documentação
Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, Brasil

 <https://orcid.org/0009-0003-4208-3721> E-mail: nathaliacosta@ufba.br

Adelaide Helena Targino Casimiro

Doutora em Ciência da Informação
Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0001-9088-9621> E-mail: adelaide_helena@hotmail.com

Rev. Inf. na Soc. Contemp., Natal, RN, v. 10, 2026
ISSN 2447-0198

Submetido em: 18-10-2025
Reapresentado em: 11-04-2026
Aceito em: 11-04-2026

DOI: <https://doi.org/10.21680/2447-0198.2026v10n1>



RESUMO

Introdução: As transformações digitais ampliaram as possibilidades de atuação do bibliotecário, exigindo novas competências alinhadas a campos interdisciplinares como a Experiência do Usuário (UX). Neste contexto, observa-se uma convergência entre a Biblioteconomia e as práticas centradas no usuário adotadas pela UX. **Objetivo:** Analisar comparativamente o perfil de competências do bibliotecário contemporâneo com as habilidades requeridas na área de UX, identificando pontos de interseção e oportunidades de atuação interdisciplinar. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa aplicada, exploratória,

bibliográfica e documental, com abordagem qualitativa. O estudo envolveu levantamento e análise de artigos científicos, documentos institucionais do Conselho Federal e Regional de Biblioteconomia, além da matriz curricular do curso de Biblioteconomia da UFBA. As competências foram organizadas em três categorias (técnicas, sociais e gerenciais) e analisadas de forma comparativa com os requisitos da área de UX. **Resultados:** A análise demonstrou significativa correspondência entre as competências das duas áreas, especialmente na centralidade do usuário, na gestão da informação, na necessidade de atualização frente às transformações digitais, na pesquisa de usuários, na arquitetura da informação e na gestão de projetos e serviços. O estudo também identificou lacunas formativas que podem ser supridas com a atualização curricular e a busca por capacitação contínua. **Conclusão:** As semelhanças entre UX e Biblioteconomia indicam que a atuação em UX representa uma expansão natural do campo bibliotecário. O bibliotecário, ao adaptar-se às novas demandas digitais, pode consolidar-se como um profissional estratégico em ambientes informacionais digitais e interdisciplinares.

Palavras-chave: bibliotecário; experiência de usuário (UX); competências profissionais; transformação digital.

ABSTRACT

Introduction: Digital transformations have expanded the possibilities for librarians, requiring new competencies aligned with interdisciplinary fields such as User Experience (UX). In this context, a convergence between Library Science and UX user-centered practices is observed. **Objective:** To comparatively analyze the competency profile of contemporary librarians and the skills required in the UX field, identifying points of intersection and opportunities for interdisciplinary work. **Methodology:** This is an applied, exploratory, bibliographic, and documentary research with a qualitative approach. The study involved the collection and analysis of scientific articles, institutional documents from the Federal and Regional Library Councils, as well as the curriculum of the Library Science program at UFBA. Competencies were organized into three categories (technical, social, and managerial) and analyzed comparatively with UX field requirements. **Results:** The analysis demonstrated significant overlap between the competencies of both fields, especially in user centrality, information management, the need for updating in the face of digital transformations, user research, information architecture, and project and service management. The study also identified training gaps that can be addressed through curricular updates and continuous professional development. **Conclusion:** The similarities between UX and Library Science indicate that working in UX represents a natural expansion of the librarian's professional field. By adapting to new digital demands, the librarian can establish themselves as a strategic professional in digital and interdisciplinary information environments.

Keywords: librarian; user experience (UX); professional competencies; digital transformation.

RESUMEN

Introducción: Las transformaciones digitales han ampliado las posibilidades de actuación del bibliotecario, exigiendo nuevas competencias alineadas con campos interdisciplinarios como la Experiencia de Usuario (UX). En este contexto, se observa una convergencia entre la Bibliotecología y las prácticas centradas en el usuario adoptadas por la UX. **Objetivo:** Analizar comparativamente el perfil de competencias del bibliotecario contemporáneo con las habilidades requeridas en el área de UX, identificando puntos de intersección y oportunidades

de actuación interdisciplinaria. **Metodología:** Se trata de una investigación aplicada, exploratoria, bibliográfica y documental, con un enfoque cualitativo. El estudio incluyó el levantamiento y análisis de artículos científicos, documentos institucionales del Consejo Federal y Regional de Biblioteconomía, además del plan de estudios del curso de Bibliotecología de la UFBA. Las competencias se organizaron en tres categorías (técnicas, sociales y gerenciales) y se analizaron comparativamente con los requisitos del área de UX. **Resultados:** El análisis mostró una correspondencia significativa entre las competencias de ambas áreas, especialmente en la centralidad del usuario, la gestión de la información, la necesidad de actualización ante las transformaciones digitales, la investigación de usuarios, la arquitectura de la información y la gestión de proyectos y servicios. El estudio también identificó vacíos formativos que pueden superarse mediante la actualización curricular y la capacitación continua. **Conclusión:** Las similitudes entre UX y Bibliotecología indican que la actuación en UX representa una expansión natural del campo bibliotecario. Al adaptarse a las nuevas demandas digitales, el bibliotecario puede consolidarse como un profesional estratégico en entornos informativos digitales e interdisciplinarios.

Palabras clave: bibliotecario; experiencia de usuario (UX); competencias profesionales; transformación digital.

1 INTRODUÇÃO

Durante a Antiguidade, os escribas exerciam a função de registrar e preservar o conhecimento. Na Idade Média, essa atividade foi assumida pelos monges copistas. Em ambos os períodos, a biblioteca era concebida apenas como espaço de guarda de obras, sem a função de torná-las acessíveis à população (Santos, 2012). Embora a concepção de biblioteca pública tenha sido atribuída ao imperador romano Júlio César, somente no século XIX ocorreu o efetivo desenvolvimento dessa tipologia, quando a gestão da informação passou a ser realizada de forma sistemática por profissionais especializados, com o objetivo de organizar e democratizar o acesso ao conhecimento (Moraes, 1983 *apud* Ribeiro, 2008). Essa trajetória evidencia a capacidade de adaptação que caracteriza a atuação dos profissionais da informação.

No cenário atual, marcado pela revolução digital e pela ampliação do acesso à informação, a Experiência do Usuário (*User Experience* ou UX), emerge como área estratégica de mediação entre usuários e sistemas de informação. Diante desse contexto, o presente estudo tem como objetivo analisar comparativamente o perfil de competências do bibliotecário contemporâneo com as habilidades requeridas na área de UX, identificando

pontos de interseção e oportunidades de atuação interdisciplinar. Para fins deste estudo compreende-se que competência é compreendida como a capacidade de mobilizar, integrar e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes na resolução de problemas e na atuação em contextos profissionais específicos (Fleury; Fleury, 2001).

Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, de abordagem qualitativa, fundamentada em levantamento bibliográfico e documental. Foram analisados artigos científicos recuperados na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) e a *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), cujas buscas foram realizadas entre junho e julho de 2025, considerando publicações no período de 2002 a 2025, de modo a contemplar fundamentos e estudos contemporâneos sobre a temática. A análise comparativa entre os textos “Perspectivas e tendências da atuação do bibliotecário na área da saúde” (Biaggi; Valentim, 2018, p. 27) e “Categorias de competências em UX identificadas em textos de profissionais da área entre 2000 e 2020” (Grilo, 2023, p. 129) embasou a discussão sobre as competências necessárias para a atuação em UX e a relação dessa área com a Biblioteconomia, além de documentos institucionais do Conselho Federal de Biblioteconomia e do Conselho Regional de Biblioteconomia da 10ª Região, que definem diretrizes sobre o perfil profissional. Essa base teórica permitiu identificar características do bibliotecário no contexto digital e compreender as exigências da área de UX, estabelecendo aproximações entre ambos os campos.

Apesar das transformações e da ampliação de possibilidades de atuação, ainda persiste uma percepção restritiva da profissão, limitada ao espaço físico da biblioteca e que desconsidera o potencial estratégico do bibliotecário em ambientes digitais e interdisciplinares (Santana; Rocha; Tolentino, 2024). Nesse sentido, emergem questões orientadoras: qual é o perfil do bibliotecário contemporâneo? Em que medida suas competências se aproximam das habilidades requeridas em UX? De que forma essa relação pode expandir seu campo de atuação profissional?

A escolha do tema justifica-se pela crescente relevância da UX no contexto das transformações digitais, representando um campo emergente e promissor para a Biblioteconomia. Assim, este estudo busca analisar comparativamente as competências do bibliotecário contemporâneo e da UX, evidenciando lacunas, similaridades e potenciais colaborações entre os dois domínios.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Diante das transformações digitais, novas competências tornaram-se relevantes para a atuação no mercado de trabalho, entre elas a seleção, análise e uso adequado da informação, recurso muito importante no cenário atual, pois é imprescindível para tomadas de decisão e disseminação do conhecimento. Sendo assim, Barbalho *et al.* (2000) destacam a importância do bibliotecário contemporâneo obter novas competências, a fim de inserir-se em um mercado que sofre constantes mudanças e explorar diferentes campos de atuação, como a área da Experiência de Usuário (UX).

2.1 PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO CONTEMPORÂNEO

O bibliotecário contemporâneo é um profissional de nível superior que se caracteriza pela capacidade de adaptação às transformações informacionais e tecnológicas vivenciadas na sociedade. Segundo o Conselho Federal de Biblioteconomia (2018), sua atuação envolve a organização de acervos, a gestão da informação e a disseminação do conhecimento, desempenhando um papel central como agente de transformação social. O campo de trabalho desse profissional ultrapassa os limites físicos das bibliotecas e alcança ambientes digitais, centros de pesquisa e documentação, redes de informação, projetos de inclusão digital e iniciativas voltadas à experiência do usuário.

Nesse sentido (Borges, 2004 *apud* Barbalho *et al.*, 2007) adverte que, para que o bibliotecário seja efetivamente reconhecido como profissional da informação e esteja apto a atender às demandas do mercado contemporâneo, é necessário investir em sólida formação técnica, desenvolver uma visão econômica orientada para eficiência e sustentabilidade dos serviços, buscar recursos e, sobretudo, adotar uma postura centrada no atendimento ao usuário. O autor destaca ainda que esse profissional deve ser capaz de interagir com o mundo do trabalho atual, com especialização e qualificação adequadas, integração organizacional, capacidade de trabalho em equipe e atitudes proativas, aliando sua prática profissional à educação continuada e ao aprendizado autônomo.

Para além das competências técnicas, o Conselho Federal de Biblioteconomia (2002) ressalta que o bibliotecário precisa dominar recursos digitais, utilizando-os para potencializar suas funções e ampliar o acesso à informação e à cultura. Isso implica atuar em ambientes

digitais e virtuais, promovendo a organização, a mediação e a acessibilidade da informação, com domínio de metodologias que favoreçam a usabilidade, a arquitetura da informação e a experiência do usuário. Assim, o perfil profissional incorpora conhecimentos multidisciplinares que dialogam com áreas como ciência de dados, gestão da informação, design da informação e tecnologias digitais.

A dimensão ética também constitui um eixo estruturante da profissão. O Código de Ética Profissional do Bibliotecário, estabelecido pela Resolução CFB n.º 42/2002, determina que é dever do profissional contribuir no desenvolvimento social e zelar pela dignidade da profissão e preservar a liberdade de investigação científica e os direitos humanos. Tais princípios reforçam o compromisso social, intelectual e humano da Biblioteconomia, assegurando não apenas a conduta responsável, mas também o combate ao exercício ilegal da profissão.

De modo complementar, o Conselho Regional de Biblioteconomia da 10ª Região (2025) enfatiza que o bibliotecário deve ser capaz de selecionar e filtrar informações, considerando as necessidades específicas de seus usuários. Essa competência de curadoria informacional é particularmente relevante diante da sobrecarga de dados disponíveis em meio digital, permitindo reduzir o tempo de busca, evitar fontes inadequadas e garantir maior confiabilidade ao processo de mediação da informação.

Portanto, o perfil do bibliotecário contemporâneo se define por sua multidisciplinaridade, competência técnica, responsabilidade ética e compromisso social. Trata-se de um profissional essencial para a promoção da cidadania informacional, da inclusão digital e da democratização do conhecimento. Essa construção de perfil evidencia o caráter dinâmico e adaptável da Biblioteconomia, exigindo atualização constante, aprendizado contínuo e protagonismo na mediação entre a informação e a sociedade (Borges, 2004 *apud* Barbalho *et al.*, 2007).

2.2 A EXPERIÊNCIA DE USUÁRIO (UX)

O termo Experiência de Usuário, em inglês *User Experience* (UX), foi cunhado por Donald Norman na década de 1990, quando atuava como pesquisador da *Apple*. Segundo Norman e Nielsen (1998, tradução nossa), a UX abrange “todos os aspectos da interação do usuário final com a empresa, seus serviços e produtos”. Trata-se, portanto, de um campo que envolve planejamento estratégico, estudos de usuários, design de interface e testes de

usabilidade, tendo como finalidade atender às necessidades informacionais e práticas do usuário, de modo que sua interação com determinado produto ou serviço seja eficaz, intuitiva e fluida.

A centralidade do processo está no indivíduo, já que o objetivo principal da UX é promover experiências satisfatórias, nas quais o usuário consiga realizar suas demandas de forma eficiente. Nos últimos anos, observa-se um crescimento expressivo no interesse de instituições públicas e privadas por profissionais capacitados em UX, em razão do impacto direto que essa área exerce sobre a jornada e a fidelização dos usuários.

Ademais, segundo Cruz (2022), esse campo, de natureza interdisciplinar, desdobrou-se em áreas específicas que reforçam sua importância, complexidade e abrangência. Entre elas, destacam-se:

Quadro 1 – Áreas específicas do UX

UX Research Voltada à pesquisa com usuários, combina métodos de coleta e análise de dados para compreender características, comportamentos e necessidades do público-alvo. Os dados coletados subsidiam o desenvolvimento de soluções personalizadas, adequadas ao perfil dos usuários reais e potenciais (Henriques; Pilar; Ignácio, 2022).	UX/UI Design Embora distintos, esses campos são complementares. O <i>User Experience Design</i> (UX Design) se preocupa com toda a experiência de interação, elaborando estratégias para torná-la envolvente e eficaz. Já o <i>User Interface Design</i> (UI Design) concentra-se nos elementos visuais da interface, como tipografia, cores, botões, ícones e imagens, aspectos fundamentais para a comunicação visual (Kaplan, 2024).
UX Writing Relaciona-se à Arquitetura da Informação e ao estudo das linguagens e taxonomias utilizadas nos sistemas. Tem como propósito desenvolver textos e microtextos claros e familiares ao usuário, de modo a orientar sua navegação, facilitar buscas e tornar a comunicação mais consistente (Rodrigues, 2019).	UX Strategy Refere-se ao planejamento estratégico das equipes e processos de UX. O planejamento engloba a definição de uma visão de negócio, metas e um plano norteado por objetivos (Kaley; Gibbons, 2022).

Fonte: Elaborado pelas autoras (2026).

[Descrição do quadro] O quadro subdividido em quatro seções (duas linhas e duas colunas) apresenta, em cada um dos espaços, áreas abrangidas pela Experiência do Usuário, a primeira delas é o UX Research, dedicada à pesquisas com usuários, ela busca entender quais as necessidades do público; ao lado direito estão os UX e UI Design que abrangem a interação dos usuários com a interface, na linha inferior estão o UX Writing, responsável pelos termos escolhidos para orientar o usuário, e o UX Strategy que abrange o planejamento dos processos. [Fim da descrição].

Dessa forma, a UX configura-se como um campo dinâmico e interdisciplinar, que integra desde a pesquisa e a arquitetura da informação até o design de interface e a escrita

técnica. Essa perspectiva pode ser mais bem compreendida a partir do modelo proposto por Garrett (2000), que desenvolve e organiza a experiência de usuário em diferentes camadas, conforme ilustrado:

Figura 1 - Os Elementos da Experiência do Usuário

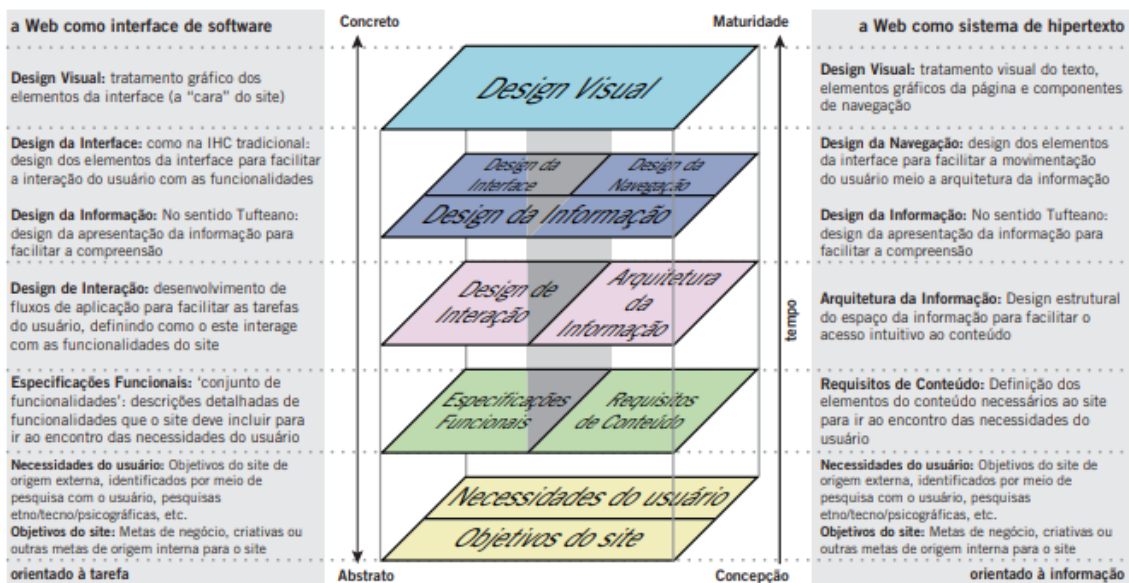
Os Elementos da Experiência do Usuário

Uma duplicidade básica: A Web foi originalmente concebida como um espaço de troca de informações hipertextuais, porém, o desenvolvimento crescente de sofisticadas tecnologias encorajou seu uso como uma interface de software remoto. Esta natureza dúbia resulta em muita confusão conforme, profissionais da experiência do usuário tentam adaptar suas terminologias para casos que estão além do escopo da aplicação original. O objetivo deste documento é definir alguns destes termos dentro de seus contextos apropriados e de esclarecer as relações subjacentes entre estes vários elementos.

Jesse James Garrett
jig@jig.net

30 de março de 2000

Tradução para o
Português por
Livia Labate



© 2000-03 Jesse James Garrett

<http://www.jig.net/ia/>

Fonte: Garret (2000).

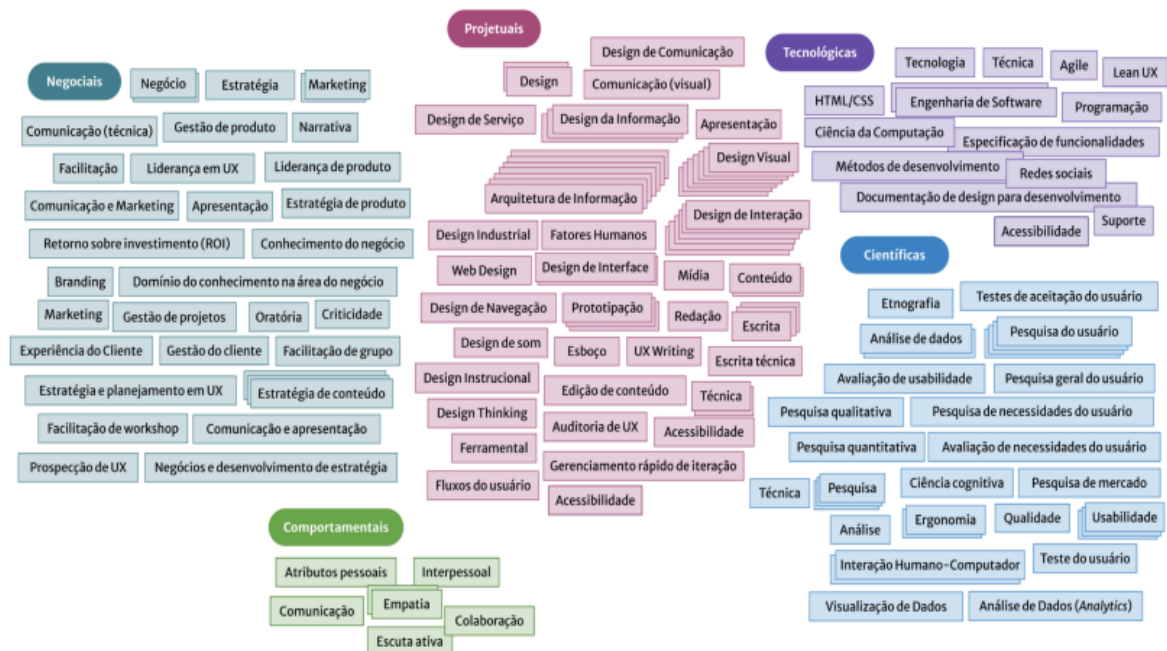
[Descrição da imagem] O diagrama apresenta cinco camadas da Experiência de Usuários (UX) elencadas do nível mais abstrato ao mais concreto organizados de baixo pra cima. Na base do diagrama estão os objetivos do site e as necessidades dos usuários, definidas a partir de metas e pesquisas. Na segunda camada, estão as especificações funcionais e os requisitos de conteúdo. Acima estão o design de interação e a arquitetura da informação, importantes para tornar o site funcional, a penúltima camada é ocupada pelos design de interface, design de navegação e design de informação também responsáveis por facilitar a interação do usuário com os recursos da interface, por último, na quinta camada está o design visual que engloba os elementos gráficos. [Fim da descrição].

Conforme o modelo da Figura 1, a experiência de usuário é estruturada em planos que visam desde a definição dos objetivos do usuário e da organização, até os elementos visuais da interface. Essa organização evidencia como o UX envolve diversos níveis de planejamento e execução, reforçando esse caráter interdisciplinar. Nesse sentido, observa-se que áreas como UX Research, UX/UI Design, UX Writing, UX Strategy articulam-se com as diferentes

camadas propostas pelo modelo de Jesse James Garrett, reforçando a natureza integrada da experiência de usuário.

A compreensão da UX como um campo interdisciplinar pode ser aprofundada a partir da análise das competências profissionais requeridas para a atuação. Nesse sentido, busca-se sistematizar essas competências com base na produção científica e em relatos de profissionais da área. A categorização de Competências em UX (Figura 2), elaborada por Grilo (2023), busca evidenciar uma síntese dessas competências e reflete a complexidade da atuação do UX.

Figura 2 - Categorias de competências em UX identificadas em textos de profissionais da área entre 2000 e 2020



Fonte: Grilo (2023).

[Descrição da imagem] Na figura, as competências relacionadas ao profissional da Experiência de Usuário (UX) estão categorizadas em cinco grupos identificados por cores: Negociais (azul-esverdeado): estratégia, Marketing, gestão de produtos, liderança, apresentação, entre outras; Projetuais (rosa): design, arquitetura da informação, escrita técnica, acessibilidade, prototipação, redação, fluxos do usuário, entre outras; tecnológicas (roxo): agile, HTML/CSS, engenharia de software, programação, Redes sociais, documentação de design para desenvolvimento, entre outras; Científicas (azul-claro): testes de aceitação do usuário, análise de dados, pesquisa do usuário, avaliação de usabilidade, ergonomia, entre outros e, por fim, as Comportamentais (verde): atributos pessoais, comunicação, empatia, escuta ativa e colaboração. [Fim da descrição].

Considerando a ilustração da Figura 2, é possível observar que as competências em UX estão distribuídas em diferentes dimensões, como competências negociais, projetuais, tecnológicas, científicas e comportamentais, o que reforça o caráter multidisciplinar discutido anteriormente. Essa diversidade evidencia que a atuação em UX não se restringe ao domínio técnico, mas envolve também aspectos estratégicos, analíticos e interpessoais (Grilo, 2023).

Desse modo, a categorização das competências reforça a compreensão da UX como um campo integrado, em que diferentes conhecimentos se articulam na construção de experiências centradas no usuário.

3 METODOLOGIA

O presente estudo tem como propósito contribuir para a reflexão acerca das novas áreas de atuação do profissional da informação, em especial a UX, destacando as possibilidades de inserção da pessoa bibliotecária nesse campo em expansão. Para tanto, buscou-se realizar uma análise comparativa entre as competências desenvolvidas pelo bibliotecário e aquelas requeridas para atuação em UX, de modo a evidenciar pontos de convergência e potenciais colaborações interdisciplinares.

A pesquisa caracteriza-se como aplicada, de abordagem qualitativa, e fundamenta-se na interpretação das habilidades demandadas em cada área, organizadas nas categorias de competências técnicas, sociais e gerenciais. Configura-se ainda como um estudo exploratório e descritivo, nos termos apresentados por Gil (2002), por abordar um tema ainda pouco explorado no campo da Biblioteconomia e por se dedicar à descrição de características de determinado fenômeno, assim como ao estabelecimento de relações entre variáveis.

O percurso metodológico iniciou-se entre os meses de junho e julho de 2025, a partir de uma busca exploratória, em diferentes fontes, sem uma estratégia única pré-definida, entre elas: a Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), por possuir trabalhos focados na área da Ciência da Informação, o *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) pela sua interdisciplinaridade e frequente atualização e o Google Acadêmico, utilizado como uma ferramenta complementar para recuperar trabalhos que as bases supracitadas não abrangeram. Nessa pesquisa, foram empregadas palavras-chave como “Biblioteconomia”, “Bibliotecário”, “Experiência do Usuário”, “UX”, “*User experience*”, “Competências”, combinadas entre si através de operadores booleanos (“AND” e “OR”). Alguns dos exemplos de estratégia de busca foram: (“Bibliotecário” OR “Biblioteconomia”) AND (“Competências”); (“Experiência do Usuário” OR “UX” OR “*User Experience*”) AND (“Competências”). A partir desse levantamento bibliográfico excluímos os resultados que não dialogavam com a temática proposta e os duplicados, abrangendo publicações do período de 2002 a 2025, com o objetivo de reunir trabalhos significativos para embasar a discussão.

Ademais, após a leitura integral dos artigos selecionados foi possível identificar produções relevantes para a compreensão do perfil do bibliotecário e entendimento das demandas próprias da UX. Em seguida, realizou-se uma pesquisa documental em fontes institucionais, especialmente nos sites do CFB e do CRB-10, por serem organizações relevantes para a discussão quanto à atuação do profissional bibliotecário na contemporaneidade, assim foram reunidas informações sobre as atribuições e competências profissionais definidas oficialmente para a categoria.

Na etapa seguinte, foram selecionados textos de referência que embasaram a análise comparativa realizada com o apoio da ferramenta *Elicit* para identificação inicial de similaridades entre as competências analisadas destacando em quadros as equivalências entre as áreas, entre os textos estão: “Perspectivas e tendências da atuação do bibliotecário na área da saúde” (Biaggi; Valentim, 2018, p. 27) que reúne competências pessoais e profissionais relevante à atuação do bibliotecário, independente da sua área de especialização, e “Categorias de competências em UX identificadas em textos de profissionais da área entre 2000 e 2020” classificadas por Grilo (2023, p. 129) após analisar a literatura especializada. Os resultados foram posteriormente revisados, validados e interpretados pelas pesquisadoras, garantindo a condução analítica do estudo. Esse processo possibilitou a construção de um diagrama de Venn sobre os pontos de intersecção entre as áreas e os pontos específicos de cada campo, fundamentando a análise e a discussão proposta neste estudo.

Por fim, os dados foram organizados e interpretados de forma comparativa, conforme orienta Gil (2002, p. 45), procurando “estabelecer a ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos”. A comparação entre competências serviu como base para o confronto com a matriz curricular do curso de Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal da Bahia (UFBA), na qual nota-se a necessidade da inserção de mais de matérias dedicadas ao campo das tecnologias digitais (Universidade Federal da Bahia, 2023). Essa comparação permitiu relacionar os conteúdos formativos da graduação com as exigências do campo de UX.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A aproximação entre a prática da Experiência de Usuário e a Biblioteconomia reflete as transformações digitais e informacionais ocorridas na sociedade, as quais exigem profissionais capazes de se adaptar a novos contextos por meio do desenvolvimento de um

conjunto diversificado de competências. Nesse cenário, torna-se essencial compreender e atender, de forma eficaz, às necessidades e expectativas dos usuários, considerando seus comportamentos de busca, consumo e acesso à informação em ambientes físicos e digitais.

Fleury e Fleury (2004) ressaltam que o desenvolvimento de competências constitui elemento central para responder às mudanças organizacionais, sociais e tecnológicas. No âmbito da Biblioteconomia, tais competências integram o perfil do profissional contemporâneo, enquanto no campo da UX estão diretamente relacionadas às exigências de um mercado cada vez mais dinâmico, interdisciplinar e centrado no usuário.

As competências sociais, também chamadas de *soft skills*, relacionam-se à capacidade de interação e mediação com diferentes públicos. No caso do bibliotecário, incluem habilidades como comunicação eficaz, empatia, trabalho em equipe, liderança e persuasão (Quadro 2). Tais atributos são indispensáveis para o exercício do papel de mediador da informação (Fleury; Fleury, 2004). De modo semelhante, Grilo (2023) destaca que a atuação em UX também exige competências comunicacionais e empáticas, além do senso de equipe. Isso permite compreender as expectativas dos usuários ao interagir com interfaces digitais e colaborar em equipes multidisciplinares. Como observa Garrett (2011), a clareza comunicacional e a empatia são fatores decisivos para transformar demandas em soluções adequadas.

Quadro 2 – Competências Sociais do bibliotecário e de UX

Bibliotecário	UX
Comunicar-se com eficácia, apresentar ideias claramente, ser persuasivo nas negociações	Comunicação
Construir um ambiente baseado no respeito e confiança, respeitar e valorizar a diversidade	Empatia
Adotar trabalho em equipe, reconhecer o equilíbrio entre os colaboradores, liderar e ser liderado	Colaboração
Criar parcerias e alianças, ser confidencial e persuasivo nas negociações	Escuta ativa

Fonte: Biaggi e Valentim (2018, p. 27) e Grilo (2023, p. 129).

[Descrição da imagem] Tabela dividida em duas colunas apresentando competências sociais equivalentes ao bibliotecário e ao profissional que atua na área do UX. Ambos devem expressar uma boa comunicação. O bibliotecário constrói um ambiente baseado em respeito, confiança e valorização da diversidade, no campo do UX, essas características resumem-se em empatia. Na área da biblioteconomia, estabelece-se o trabalho em equipe e a liderança e no UX há colaboração. Enquanto o UX destaca a escuta ativa, o bibliotecário cria parcerias e alianças, é confiante e persuasivo. [Fim da descrição].

As competências técnicas, por sua vez, dizem respeito ao domínio dos procedimentos necessários à realização de tarefas específicas, refletindo os conhecimentos e habilidades

adquiridos formalmente durante a formação ou no exercício profissional. Para o bibliotecário, as habilidades envolvem: a organização, classificação e indexação da informação, a elaboração de taxonomias e ontologias, a normalização de documentos e a realização de pesquisas bibliográficas, tanto em ambientes físicos quanto digitais (Fleury; Fleury, 2004).

No campo da UX, esses saberes técnicos (Quadro 3) adquirem novos significados e são aplicados a partir do domínio de ferramentas, métodos e processos de design centrados no usuário, como a utilização de HTML/CSS para elaborar interfaces ou o uso de metodologia ágil e *Design Thinking* para conceder mais agilidade e criatividade à resolução de problemas. Nesse sentido, o profissional precisa conhecer arquitetura da informação, *design* de interação, testes de usabilidade, prototipagem e princípios de *design* visual e responsivo. Garrett (2011) reforça que tais elementos constituem a base para o desenvolvimento de interfaces digitais que sejam intuitivas e eficazes.

Quadro 3 – Competências Técnicas do bibliotecário e de UX

Bibliotecário	UX
Possuir conhecimento especializado em conteúdos e formatos das fontes informacionais, incluindo avaliação crítica e seleção	Arquitetura de Informação, <i>Design</i> da Informação, <i>Design</i> de Navegação, conteúdo, edição de conteúdo e fluxos do usuário.
Oferecer apoio e treinamento de excelência aos usuários da biblioteca ou serviço de informação	Suporte, <i>design</i> instrucional e acessibilidade.
Utilizar a tecnologia de informação disponível para adquirir, organizar e divulgar a informação	Tecnologia, HTML/CSS, programação, engenharia de software, ferramenta, métodos de desenvolvimento e Agile.
Desenvolver produtos de informação especializados (bases de dados, homepages, arquivos de texto integral)	Prototipação, <i>webdesign</i> , <i>Design</i> de Interface, <i>Design</i> de Interação, projeto visual e <i>Design</i> de Comunicação.
Avaliar as implicações do uso da informação e conduzir pesquisas externas para a solução de problemas de gestão da informação	Pesquisa do usuário, Avaliação de usabilidade, Teste do usuário, Análise de Dados, Pesquisa qualitativa, Pesquisa quantitativa, Avaliação de necessidades do usuário e Testes de acessibilidade do usuário.

Fonte: Biaggi e Valentim (2018, p. 27) e Grilo (2023, p. 129).

[Descrição da imagem] Tabela dividida em duas colunas apresentando competências técnicas equivalentes ao bibliotecário e ao profissional que atua na área do UX. O bibliotecário deve estar capacitado a avaliar criticamente e selecionar fontes informacionais, além de fornecer treinamento aos usuários, enquanto o profissional do UX possui competências relacionadas a arquitetura da informação, *design*, fluxos, suporte e acessibilidade. O bibliotecário pode utilizar tecnologia da informação, desenvolver produtos especializados e avaliar as implicações do uso da informação, enquanto na Experiência do Usuário são utilizadas ferramentas de prototipação, programação, testes de usabilidade, pesquisas com os usuários, entre outras. [Fim da descrição].

A análise das disciplinas obrigatórias do curso de Biblioteconomia e Documentação da UFBA demonstrou a presença de conteúdos que favorecem o desenvolvimento de competências ligadas à organização da informação, à construção de taxonomias e vocabulários controlados e à hierarquização do conhecimento. Esses conteúdos aproximam-se de atribuições desempenhadas no escopo do *UX Writing*, especialmente no que diz respeito à arquitetura da informação, cuja finalidade é tornar o acesso mais intuitivo, facilitar buscas e desenvolver uma comunicação mais consistente para os usuários (Rodrigues, 2019). Além disso, a pesquisa bibliográfica realizada pela biblioteconomia encontra paralelo na pesquisa de usuários conduzida no campo da UX, que envolve: Avaliação de necessidades do usuário, pesquisa qualitativa e quantitativa e aplicação de testes de usabilidade com protótipos.

Por conseguinte, assim como o bibliotecário necessita de conhecimentos específicos para atuar em bibliotecas especializadas, o profissional de UX deve dominar noções básicas de linguagens de programação. Essa competência técnica possibilita maior fluidez no diálogo com equipes de tecnologia e garante que os projetos concebidos sejam viáveis e aplicáveis em ambientes digitais.

As competências gerenciais (Quadro 4) representam outro eixo fundamental da atuação profissional. Elas se vinculam à compreensão da estrutura organizacional e ao seu funcionamento, exigindo do bibliotecário habilidades relacionadas à liderança, tomada de decisão, gerenciamento de recursos, gestão de serviços e planejamento estratégico. De acordo com Fleury e Fleury (2004), tais competências favorecem a detecção de indicadores de desempenho, a proposição de melhorias nos serviços, bem como a criação de ambientes organizacionais favoráveis à troca de experiências e à inovação.

No contexto da UX, essas competências são igualmente relevantes, uma vez que o planejamento estratégico, experiência do cliente, a facilitação de grupo e a coordenação de equipes multidisciplinares são requisitos importantes. Garrett (2011) observa que, ao gerir processos e avaliar resultados a partir de evidências, os profissionais de UX conseguem oferecer experiências mais eficazes e centradas no usuário.

Quadro 4 – Competências Gerenciais do bibliotecário e de UX

Bibliotecário	UX
Possuir conhecimento especializado para o negócio da organização ou cliente	Domínio do conhecimento na área do negócio
Desenvolver e gerenciar serviços de informação que se encontram alinhados com a direção estratégica da organização	Estratégia de produto; Estratégia e planejamento em UX; Negócios e desenvolvimento de estratégia
Avaliar as necessidades de informação e projetar serviços com valor agregado	Experiência do cliente; Gestão do cliente; Retorno sobre investimento (ROI)
Utilizar abordagens gerenciais para comunicar a importância dos serviços de informação à alta administração	Comunicação (técnica); Apresentação; Oratória; Comunicação e apresentação
Aprimorar continuamente os serviços de informação em função de novas exigências	Gestão de produto; Gestão de projetos; Estratégia de conteúdo
Ser membro efetivo da equipe gerencial e consultor da organização em assuntos de informação	Liderança em UX; Liderança de produto; Facilitação de grupo; Facilitação de workshop

Fonte: Biaggi e Valentim (2018, p. 27) e Grilo (2023, p. 129).

[Descrição da imagem] Tabela dividida em duas colunas apresentando competências gerenciais equivalentes ao bibliotecário e ao profissional que atua na área do UX. Ambos os profissionais devem possuir conhecimentos sobre a área de negócios na qual atua, gestão estratégica, boa comunicação. Enquanto o bibliotecário precisa avaliar a necessidade de informação e projetar serviços com valor agregado, no UX deve-se considerar a experiência do cliente e o retorno sobre investimento (ROI). O bibliotecário aprimora os serviços de informação em função de novas exigências e compõe a equipe gerencial, o UX engloba a gestão de projetos e produtos e a liderança. [Fim da descrição].

A formação em Biblioteconomia e Documentação da UFBA já contempla disciplinas voltadas para a gestão, como: Introdução à Administração; Administração de Unidades de Informação; Organização dos Serviços Bibliotecários; e Planejamento de Unidades de Informação. As quais fornecem subsídios para o desenvolvimento de competências gerenciais. Paralelamente, a atuação em UX *Strategy* envolve o planejamento de processos, a coordenação das atividades da equipe e a avaliação das experiências geradas, com o objetivo de compreender o impacto dos serviços oferecidos e promover ajustes contínuos (Kaley; Gibbons, 2022).

A análise realizada (Figura 3) demonstra que as competências sociais, técnicas e gerenciais constituem pontos de interseção significativos entre a Biblioteconomia e a Experiência de Usuário, revelando que ambas as áreas compartilham a centralidade do usuário, a gestão da informação e a necessidade de constante atualização frente às transformações digitais. Esses fatores reforçam que o bibliotecário contemporâneo, ao atualizar e ampliar suas competências, encontra na UX um campo fértil para atuação e colaboração.

Contudo, também existem pontos específicos que, a partir da comparação entre os textos de Biaggi e Valentim (2018) e Grilo (2023), foram considerados como exclusivos à umas das áreas. Com isso, é possível perceber que os pontos restritos à Biblioteconomia neste diagrama estão relacionados às competências sociais, por outro lado, as competências restritas ao campo da Experiência de Usuário possuem ênfase na área técnica, isto torna evidente a importância do profissional bibliotecário desenvolver suas habilidades técnico-profissionais em consonância com as habilidades interpessoais e estar atualizado quanto às novas tecnologias para que assim seja possível se destacar no mercado de trabalho contemporâneo, a fim de reafirmar a sua relevância frente aos novos meios de gerir a informação.

Figura 3 – Diagrama de interseção entre as competências do bibliotecário e do profissional de UX



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

[Descrição da imagem] Diagrama de Venn no qual representa-se a intersecção entre a Biblioteconomia e a Experiência do Usuário (UX), destaca-se: escuta ativa, comunicação, trabalho em equipe, arquitetura da informação, pesquisa com usuários, planejamento estratégico, tecnologia da informação, prática centrada no usuário, gestão de projetos e liderança. Já na área que diz respeito aos aspectos particulares a cada área, a biblioteconomia representada pela cor lilás, os elementos são: visão globalizada, buscar desafios, investir em novas oportunidades, flexibilidade, otimismo, entre outros. Enquanto na área identificada em verde sugere-se que a etnografia, design thinking, ciência cognitiva, esboço, projetos industriais são característicos do UX. [Fim da descrição].

Ao mesmo tempo, as diferenças identificadas não devem ser compreendidas como limitações, mas como oportunidades de complementaridade, nas quais o bibliotecário pode expandir sua atuação para além dos espaços tradicionais, consolidando-se como agente estratégico em contextos digitais e interdisciplinares.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo analisar comparativamente o perfil de competências do bibliotecário contemporâneo com as habilidades demandadas no campo da Experiência do Usuário. Os resultados obtidos evidenciam uma notória convergência entre os dois domínios, particularmente no que tange às competências sociais, técnicas e gerenciais. Essa convergência reforça a tese de que, como previsto por Fleury e Fleury (2004), ao discutirem a formação de competências, a capacidade de adaptação constitui elemento central para responder às mudanças organizacionais, sociais e tecnológicas. A formação em Biblioteconomia, portanto, fornece um repertório sólido e adequado para atuações que transcendem os ambientes informacionais tradicionais, posicionando o profissional como um agente estratégico na interseção entre a informação, a tecnologia e a experiência humana.

A análise demonstrou que a ênfase da Biblioteconomia na mediação, organização e gestão da informação constitui uma base fundamental para as práticas de UX. Competências historicamente cultivadas na formação bibliotecária, como o estudo de usuários, a arquitetura da informação, a construção de taxonomias e a gestão de projetos, mostram-se diretamente aplicáveis e valorizadas nas subáreas de *UX Research*, *UX Writing* e *UX Strategy*. Esse achado contribui para desconstrução de percepções restritivas acerca da profissão, ampliando significativamente o seu horizonte de atuação e confirmando que o bibliotecário deve, de fato, interagir com o mundo do trabalho atual, com especialização e qualificação adequadas.

Contudo, para que essa transição e expansão de campo se consolide de forma efetiva, é imperativo que haja um movimento duplo. Por um lado, os profissionais devem empenhar-se na busca por capacitação contínua, aprofundando conhecimentos específicos em design de interação, usabilidade e ferramentas de prototipagem. Por outro lado, os cursos de graduação precisam revisar suas matrizes curriculares para incorporar, de forma mais explícita, disciplinas e práticas que dialoguem com as demandas do *design* centrado no usuário,

assegurando que os futuros egressos estejam alinhados com as dinâmicas de um mercado exigente (Garrett, 2011).

Como desdobramento natural desta pesquisa, recomenda-se a realização de estudos futuros que promovam uma análise mais abrangente acerca da relação entre Biblioteconomia e Experiência do Usuário, através da realização de uma revisão sistemática sobre competências ligadas ao profissional bibliotecário, a fim de compará-las às requeridas pelo mercado de UX. Adicionalmente, torna-se relevante mapear a inserção real de egressos desses cursos em posições relacionadas à área, além de identificar os desafios e as estratégias de adaptação bem-sucedidas. Por fim, explorar, por meio de estudos de caso, a aplicação de metodologias de UX em unidades de informação tradicionais pode contribuir para mensurar o impacto tangível dessas práticas na satisfação e na retenção de usuários.

Em síntese, reafirma-se o potencial do bibliotecário como um profissional plural. Seu núcleo de competências (ancorado na ética, no acesso à informação e na centralidade do usuário) mostra-se não apenas compatível, mas altamente desejável no ecossistema da Experiência do Usuário. Desta forma, a atuação em UX não representa um afastamento da essência da Biblioteconomia, mas sim uma evolução natural e ampliação em um mundo cada vez mais digital e interdisciplinar.

REFERÊNCIAS

BARBALHO, Célia Regina Simonetti *et al.* Perfil do profissional bibliotecário brasileiro: a contextualização pelo Conselho Federal de Biblioteconomia. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 22., 2007, Brasília. **Anais [...]**. Brasília: Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, 2007. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/10711/000598929.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2025.

BIAGGI, Camila de; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Perspectivas e tendências da atuação do bibliotecário na área da saúde. **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 27-32, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://portal.abecin.org.br/rebecin/article/view/105/pdf>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Profissão**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://cfb.org.br/profissao/>. Acesso em: 24 mar. 2026.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Resolução CFB Nº 42, de 11 de janeiro de 2002**. Dispõe sobre Código de Ética do Conselho Federal de Biblioteconomia. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 64, 14 jan. 2002. Disponível em:

https://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/215/1/Resolucao_042-02.pdf. Acesso em: 24 mar. 2026.

CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA - 10ª REGIÃO. **Quem é o(a) bibliotecário(a)?** Porto Alegre, 2025. Disponível em: <http://crb10.org.br/index.php/quem-e-ao-bibliotecario/>. Acesso em: 15 jun. 2025.

CRUZ, Matheus Rubinho. **Repô: Uma plataforma para repositórios de UX Research**. 2022. 103f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Design) - Centro de Comunicação e Expressão, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/242842>. Acesso em: 26 mar. 2026.

FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Estratégias empresariais e formação de competências**. São Paulo: Atlas, 2004.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o Conceito de Competência. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 5, n. esp, p. 183–196, 2001. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1415-65552001000500010>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/C5TyphygpYbyWmdqKJCTMkN/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 26 mar. 2026.

GARRETT, Jesse James. **Os Elementos da Experiência do Usuário**. Tradução Lívia Labate. JIG.NET, 30 mar. 2020. Disponível em: http://www.jig.net/elements/translations/elements_pt.pdf. Acesso em: 28 mar. 2026.

GARRETT, Jesse James. **The elements of user experience: user-centered design for the Web and beyond**. 2nd ed. Berkeley, CA: New Riders, 2011. Disponível em: https://www.academia.edu/33276128/The_Elements_of_User_Experience_Jesse_James_Garrett.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <https://share.google/j8JOAqmf3y5U7aTsK>. Acesso em: 28 mar. 2026.

GRILO, André. **Competências em experiência do usuário no design de produto digital: perspectivas teóricas e uma pesquisa histórica cibercultural no Brasil (2000-2020)**. 2023. 440 f. Tese (Doutorado em Design) – Escola de Engenharia, Programa de Pós-Graduação em Design, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2023. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/273768>. Acesso em: 24 mar. 2026.

HENRIQUES, Cecília; PILAR, Denise; IGNÁCIO, Elizete. **UX Research com sotaque brasileiro: Ou sobre como fazer pesquisas com usuários no Brasil sem apegos acadêmicos ou erros do mercado**. São Paulo, SP: Aovs Sistemas de Informática, 2022.

KALEY, Anna; GIBBONS, Sarah. **UX Strategy: Definition and Components**. **NN/GROUP**, Dover, DL, 20 Mar. 2022. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/ux-strategy/>. Acesso em: 24 mar. 2026.

KAPLAN, Kate. What Is User Experience (and What Is It Not)? **NN/GROUP**, Dover, DL, 15 Nov. 2024. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/what-is-user-experience/>. Acesso em: 24 mar. 2026.

NORMAN, Don; NIELSEN, Jakob. The Definition of User Experience (UX). **NN/GROUP**, Dover, DL, 8 Aug. 1998. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>. Acesso em: 24 mar. 2026.

RIBEIRO, Alexsander Borges. **Bibliotecas Públicas do Brasil: passado, presente e futuro**. 2008. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/17857>. Acesso em 16 jul. 2025.

RODRIGUES, Bruno. **Em busca de boas práticas de UX Writing**. Rio de Janeiro: Edição do autor, 2019. Ebook. Disponível em: <https://fundamentosdeux.com/post/em-busca-de-boas-praticas-de-ux-writing-194.htm>. Acesso em: 24 mar. 2026.

SANTANA, Ana Beatriz; ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; TOLENTINO, Vinicius de Souza. Perspectivas de atuação profissional dos bibliotecários: uma análise junto a bacharéis em biblioteconomia pela UNIRIO, UFRJ e UFF. **Bibliomar**, São Luís, MA, v. 23, n. 1, p. 1–21, jan./jun. 2024. DOI: <https://doi.org/10.18764/2526-6160v23n1.2024.2>. Disponível em: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/21787>. Acesso em: 24 mar. 2026.

SANTOS, Josiel Machado. O processo evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.8, n.2, p. 175-189, jul./dez.2012. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/237>. Acesso em: 24 mar. 2026.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Instituto de Ciências da Informação. **Fluxograma de componentes curriculares matriz 2023.1**. Salvador: ICI, 2023. Disponível em: <https://nuvem.ufba.br/s/YIEHbqwOsdifQVn#pdfviewer>. Acesso em: 16 jul. 2025.

Declaração de Contribuição dos Autores

Caroline Macieira de Assis – Conceptualização – Curadoria dos Dados – Análise formal – Investigação – Metodologia — Visualização – Escrita (rascunho original).

Nathália Gonçalves Costa – Conceptualização – Curadoria dos Dados – Análise formal – Investigação – Metodologia – Validação – Visualização – Escrita (rascunho original) – Escrita (análise e edição).

Adelaide Helena Targino Casimiro – Conceptualização – Análise Formal – Metodologia – Administração do Projeto –Supervisão – Validação – Visualização –Escrita (análise e edição).

Como citar o artigo

ASSIS, Caroline Macieira de; COSTA, Nathália Gonçalves; CASIMIRO, Adelaide Helena Targino. O Bibliotecário na era da Experiência do Usuário (UX): competências convergentes e novos horizontes de atuação. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, Natal, RN, v. 10, p. e41826, 2026. DOI: <https://doi.org/10.21680/2447-0198.2026v10n1ID41826>.

Editora de seção

Dra. Raimunda Fernanda dos Santos  