


**Tecnologia e educação de usuários: o impacto de um guia interativo digital na
Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS**

***Technology and user education: the impact of a digital interactive guide at the
Biblioteca do Instituto de Artes/UFRGS***

Sheila Irribarem de Mello Bott ¹

<sheila@bott.com.br>

Carine Bueira Loureiro ²

<carine.loureiro@poa.ifrs.edu.br>

Resumo: Este artigo descreve o desenvolvimento, aplicação e avaliação do "Guia Interativo Digital para a educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS", criado no âmbito de uma pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul. Parte do problema de pesquisa: Como potencializar o uso da Biblioteca do Instituto de Artes por meio de um guia interativo digital, visando a educação dos usuários para a cultura digital? O objetivo geral é desenvolver e avaliar um produto educacional voltado à educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes, verificando seu potencial para promover seu uso consciente e autônomo e identificar pontos para melhoria. A pesquisa, de natureza aplicada, com abordagem qualitativa e exploratória, teve como amostra os estudantes da graduação do Instituto de Artes da UFRGS. Incluiu entrevistas semiestruturadas para avaliar a eficácia do guia. Os resultados mostram que o guia tem potencial para aumentar o uso da biblioteca, melhorar a percepção dos serviços oferecidos e incentivar mudanças positivas no comportamento dos usuários.

Palavras- chave: Educação de usuários; função educativa de bibliotecas; biblioteca universitária; cultura digital; bibliotecas da UFRGS.

Abstract: This article reports on the development, implementation, and evaluation of the "Guia Interativo Digital para a educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS", created as part of research conducted within the Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul. The guide, a digital tool aimed at educating users, seeks to promote the use of the library. The research, applied in nature with a qualitative and exploratory approach, included semi-structured interviews to assess the guide's effectiveness. The results show that the guide has the potential to increase library usage, improve users' perception of the services offered, and encourage positive changes in user behavior.

¹ Mestranda em Informática na Educação no IFRS. Possui especialização em Gestão de Bibliotecas Públicas pela Faculdade Unyleya (2017). Possui graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2016). Também possui graduação em Letras - Espanhol - pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1998).

² Professora do Instituto Federal Rio Grande do Sul. Docente permanente do Programa Profissional de Pós-graduação em Informática na Educação (PPPIE/IFRS). Coordenadora do Grupo de Estudos e Pesquisa em Educação, Matemática e Tecnologias (GEPEMT/CNPq/IFRS) e pesquisadora da Rede de Investigação em Inclusão, Aprendizagem e Tecnologias em Educação (RIIATE). Pós-doutorado (2018 com bolsa PDJ/CNPq) e Doutorado (2013) em Educação, realizado na Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Mestre em Ciência da Computação (2003) e licenciada em Matemática pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (2001)..

Keywords: User education; educational role of libraries; university library; digital culture; Bibliotecas da UFRGS.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias desempenham um papel central no apoio ao ensino, pesquisa e extensão, facilitando o acesso ao conhecimento e impulsionando o desenvolvimento acadêmico e científico. Além disso, promovem serviços que estimulam o pensamento crítico e o uso eficaz da informação em diversos formatos, cumprindo uma função educativa que incentiva o uso consciente da informação.

Os usuários são a razão de ser das bibliotecas, que têm como principal objetivo atender às suas necessidades informacionais. No entanto, para que reconheçam o valor da biblioteca no contexto acadêmico, é necessário atraí-los e estimulá-los de forma eficaz. Embora sejam essenciais para o ambiente acadêmico, as bibliotecas muitas vezes são subutilizadas, o que destaca a importância de adotar estratégias para conscientizar a comunidade sobre seu valor e incentivar o uso eficiente de seus serviços e recursos.

A educação de usuários é uma das formas de promover o uso da biblioteca, envolvendo atividades que facilitam a interação direta com seus usuários. Seu objetivo é orientar quanto ao uso adequado da biblioteca, desenvolver habilidades de busca e uso da informação, além de incentivar o aproveitamento eficiente dos recursos disponíveis.

Vivemos em uma sociedade em constante transformação, impulsionada pela rápida evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), que ampliaram exponencialmente o volume de informações disponíveis e facilitaram o acesso a elas. Nesse contexto, as bibliotecas enfrentam o desafio de reafirmar sua relevância, desenvolvendo estratégias para promover maior interação com os usuários, já que muitos estudantes recorrem menos a elas para suas necessidades informacionais. Portanto, é essencial reafirmar a importância das bibliotecas no ambiente acadêmico, sobretudo em um cenário em que se questiona sua permanência diante das novas formas de acesso.

As atividades de educação de usuários têm sido uma preocupação para as bibliotecas universitárias, que enfrentam o desafio de torná-las mais produtivas, dinâmicas e atraentes. Monsani (2016) destaca que o desinteresse dos estudantes, muitas vezes causado por abordagens antiquadas e pela dificuldade em engajar usuários habituados às ferramentas digitais, é um dos principais desafios enfrentados pelas bibliotecas.

Diante do exposto, é essencial que as bibliotecas universitárias ofereçam atividades de educação de usuários inovadoras e atraentes, voltadas especialmente para os nativos digitais, definidos por Palfrey e Gasser (2011) como indivíduos nascidos após a década de 80, período em que a tecnologia online já estava disponível, sendo sua relação com o mundo permeada pela tecnologia digital. Para atender às expectativas desse público, as bibliotecas precisam expandir sua atuação além do espaço físico, incorporando as TICs em suas práticas educacionais, promovendo maior interação e engajamento dos estudantes.

A cultura digital reconhece a importância da tecnologia na formação dos estudantes, moldando comportamentos, consumo e comunicação. Nesse contexto, é essencial que as bibliotecas acompanhem seus usuários, imersos na cultura digital, utilizando as TICs para promover seus produtos e serviços. O uso dessas tecnologias pode ampliar o alcance da biblioteca, facilitando o processo de educação de usuários, desenvolvendo suas habilidades informacionais e contribuindo para seu desenvolvimento acadêmico e profissional.

Sendo assim, este artigo descreve a experiência de desenvolvimento de um guia interativo digital voltado para a educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS. O guia, criado como produto educacional³, faz parte da pesquisa de mestrado intitulada "Educação de usuários na biblioteca universitária: desenvolvimento e avaliação de um guia interativo digital para promover o uso da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS", apresentada ao Mestrado Profissional de Informática na Educação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (MPIE/IFRS).

³ Para acesso ao produto educacional desta pesquisa, clique aqui.
<https://view.genially.com/668c36e3448c34001499bb19/interactive-content-bibart>

A pesquisa focou na educação de usuários para promover o uso da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS, motivada pela subutilização da biblioteca, partindo-se do pressuposto de que a subutilização é motivada pelo despreparo, pela falta de hábito em frequentá-la e também pelo desconhecimento dos serviços e produtos que ela oferece. O problema da pesquisa foi: Como potencializar o uso da Biblioteca do Instituto de Artes por meio de um guia interativo digital, visando a educação dos usuários para a cultura digital? O objetivo geral foi desenvolver e avaliar um produto educacional que promovesse o uso consciente e autônomo da biblioteca, além de identificar pontos para melhoria.

Caracterizou-se como uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa e de natureza aplicada. A escolha da metodologia utilizada neste estudo justifica-se pela necessidade de compreender de forma aprofundada as percepções dos estudantes com relação à validade do produto educacional como ferramenta para a educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes. Optou-se pela pesquisa exploratória de abordagem qualitativa por possibilitar uma análise reflexiva e detalhada das realidades e experiências dos participantes em seu contexto natural. A natureza aplicada do estudo reforçou seu foco em produzir um resultado prático, que busca a solução para um problema específico: promover o uso da biblioteca através da educação dos usuários, diante da percepção de subutilização da biblioteca, possivelmente decorrente da falta de conhecimento sobre seus serviços e produtos. A utilização de entrevistas estruturadas como método de coleta de dados foi fundamental para permitir uma melhor compreensão sobre as percepções dos estudantes com relação ao produto educacional desenvolvido, possibilitando tanto a avaliação da eficácia do produto quanto a identificação de ajustes necessários.

O universo da pesquisa foi composto pelos usuários reais e potenciais da Biblioteca do Instituto de Artes, e a amostra é formada exclusivamente por estudantes da graduação do Instituto de Artes da UFRGS, pois o produto educacional desenvolvido visa fornecer informações básicas sobre o uso da biblioteca, sendo direcionado principalmente para esse público.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Biblioteca em tempos de cultura digital

As tecnologias modificaram o mundo, e os impactos ocasionados se refletem na cultura, que, ao longo dos séculos, vem passando por profundas transformações. Com o surgimento e a adoção de novos meios de comunicação, foram desenvolvidos novos conceitos culturais para refletir essas transformações na sociedade. A cultura digital, ou cibercultura, é a mais recente dessas transformações, moldando a forma como interagimos com o mundo. Segundo Lévy (2010), essa nova forma cultural é percebida como uma continuidade das transformações ocasionadas pelos meios de comunicação, situando-a como uma nova etapa no processo de transformações contínuas da cultura. Bortolazzo (2020) define a cultura digital como um estilo de vida permeado pelas tecnologias digitais, influenciando comportamento, consumo e comunicação.

Uma das marcas registradas da cultura digital, de acordo com Santaella (2008, p. 28), é o “nível de exacerbação que a produção e a circulação da informação atingiu nos nossos dias”. Bortolazzo (2020) destaca que o acesso a esse vasto fluxo de dados é facilitado por dispositivos tecnológicos, como tablets, smartphones e computadores portáteis, proporcionando novas e diversas formas de conexão para os indivíduos.

Para referir-se à abundância de informações disponíveis na web, Lévy (2010) utiliza a metáfora do dilúvio, e faz uma comparação entre o dilúvio bíblico e o dilúvio de informações que ocorre na era digital:

O dilúvio de informações. Para melhor ou pior, esse dilúvio não será seguido por nenhuma vazante. Devemos portanto nos acostumar com essa profusão e desordem. A não ser em caso de catástrofe natural, nenhuma grande reordenação, nenhuma autoridade central nos levará de volta à terra firme nem às paisagens estáveis e bem demarcadas anteriores à inundação (Lévy, 2010, p.160-161).

Ao utilizar-se da metáfora do dilúvio, o autor reafirma a magnitude e a velocidade com que a informação é produzida e disseminada na era digital. E adverte que, assim como o dilúvio não pôde ser controlado ou revertido, não podemos esperar por uma redução ou controle natural deste volume de informações.

Neste contexto, surge a preocupação com a permanência das bibliotecas. Muitos argumentam que, com o amplo acesso à informação, as bibliotecas estão fadadas a perder sua relevância e, eventualmente, desaparecem, conforme apontado por Valentim (2016, p. 19), que afirma que “na sociedade contemporânea, em que a informação eletrônica e/ou digital se constitui em uma realidade, seja na escola, seja no trabalho, seja na vida pessoal, existem dúvidas, por parte de alguns, em relação a real permanência das bibliotecas”.

Orera Orera (2008, p. 20) também aborda a questão da continuidade da biblioteca, e apresenta um questionamento com relação a sua sobrevivência, inserida na era da informação e diante das mudanças impulsionadas pelo desenvolvimento tecnológico e pelas telecomunicações, e afirma:

Ante tales cambios surge la pregunta acerca de si la biblioteca, que ha tenido una existencia reposada a lo largo de su historia, será capaz de adaptarse y sobrevivir a cambios tan vertiginosos. Posturas un tanto apocalípticas optan por su desaparición, otras más moderadas abogan por su pervivencia, aunque sometida a una fuerte transformación.

As reflexões da autora destacam os desafios enfrentados pelas bibliotecas diante de mudanças tão significativas, com algumas visões pessimistas prevendo sua extinção. No entanto, há quem acredite na sua permanência, desde que se submetam a transformações significativas. A autora ressalta que a existência das bibliotecas é fundamental para o desenvolvimento da liberdade de pensamento e que sua ausência representaria um sério golpe a essa liberdade (Orera Orera, 2008).

Porém, apesar da importância das bibliotecas no contexto da cultura digital, Estela e Cunha (2017) observam que um número significativo de indivíduos,

chamados de "não usuários", não utilizam seus serviços, seja presencialmente ou virtualmente, apesar de fazerem parte do público-alvo. Um dos fatores que pode explicar esse fenômeno é que muitos desses "não usuários" pertencem à geração dos nativos digitais, que passa grande parte do seu tempo conectada, utilizando tecnologias digitais.

Sousa (2009) aponta que um dos maiores desafios das bibliotecas é conquistar esse público, que utiliza a internet como principal fonte de pesquisa, com sua capacidade de apresentar informações de forma quase infinita, sem fronteiras, rápida e acessível. Porém, não se trata de descartar o uso das tecnologias digitais conectadas à internet para a busca da informação, mas sim discutir a função da biblioteca diante do fluxo infinito de informação. Como distinguir o que é relevante em meio ao dilúvio de informações disponíveis no ciberespaço? Isso exige um navegante experiente e bem preparado (Cunha, 2010).

Embora os nativos digitais sejam familiarizados com a tecnologia, eles não dominam as ferramentas digitais tão eficazmente quanto se imagina. Segundo Buckingham (2022), a expressão "nativos digitais" mascara uma considerável diversidade e desigualdade em termos de competência e conhecimento. A habilidade em manipular tecnologia não garante que esses indivíduos saibam acessar, selecionar e analisar informações de forma crítica e reflexiva. A expressão é utilizada de maneira superficial, como se fosse suficiente para definir as habilidades e competências digitais dessa geração, ignorando as lacunas no conhecimento e na utilização consciente da tecnologia.

Desmurget (2021, online) aponta que os nativos digitais apresentam “um nível de domínio das ferramentas digitais no mínimo titubeante”. O autor enfatiza que “acreditar que os nativos digitais são os tenores da informática é confundir um carro de boi com um foguete interestelar”. Além disso, ressalta que, de maneira geral, a capacidade dos jovens de refletir criticamente sobre as informações disponíveis na internet pode ser resumida em uma palavra: “desoladora”.

As bibliotecas têm um papel essencial como centros de apoio, oferecendo orientação e capacitação aos estudantes para navegar e explorar as fontes de informação de forma crítica e eficiente. Caregnato (2000) destaca que a biblioteca

deve ir além de sua função tradicional de organizar e fornecer informação, tornando-se um centro de referência, tanto físico quanto digital, para o desenvolvimento de habilidades dos usuários. À medida que surgem novas formas de acesso à informação na era digital, as bibliotecas devem se adaptar e oferecer serviços de qualidade para desenvolver as competências informacionais necessárias no ambiente digital.

Assim, as bibliotecas cumprem também uma educação midiática, ao instrumentalizar o usuário a acessar conteúdos online e usufruir, da melhor maneira possível, dos recursos disponíveis, sejam eles físicos ou digitais, auxiliando os estudantes a “apreender, interpretar e aplicar a informação para transformá-la em conhecimento” (Buckingham, 2022, p. 69).

A função educativa desempenhada pela biblioteca se apresenta em quatro dimensões, conforme descrito por Campello (2009): na seleção, aquisição e organização do acervo, manifestada na maneira como o acervo é selecionado e organizado; no serviço de referência, caracterizado pela assistência direta e pessoal do bibliotecário ao usuário; na educação de usuários, na qual o bibliotecário assume uma postura mais proativa e vai ao encontro de seus usuários, por meio de cursos, visitas guiadas e outras ações planejadas para ensinar o uso da biblioteca e de seus recursos; e no letramento informacional, que visa desenvolver habilidades informacionais para localizar, avaliar e usar as informações de maneira eficaz. Neste artigo, o foco será dado à educação de usuários, uma vez que esse é o tema central da pesquisa em questão.

2.2 Educação de usuários

O usuário é a razão de ser das bibliotecas, considerado, de acordo com Santiago (2010, p. 18), “elemento essencial e fundamental na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento da biblioteca”.

Segundo apontado por Allen e Gerstberger (1968, apud Cunha, 1986, p. 177), melhorar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca ou investir em seu acervo não terá relevância se isso não se tornar acessível aos usuários. De acordo

com os autores, “a biblioteca deve, em um certo sentido, vir a eles”, e isso implica, conforme observa Cunha (1986), em inúmeras ações que incluem facilitar o acesso aos seus recursos, informar seus usuários sobre novas aquisições, e sobretudo educá-los para um eficiente uso de seus recursos. Orera Orera (2008) reforça essa ideia ao afirmar que o uso dos serviços de uma biblioteca é determinado pela percepção que os usuários têm dela.

Com o objetivo de aproximar-se de seus usuários e estabelecer um canal contínuo de comunicação, é fundamental que a biblioteca elabore estratégias organizadas, planejadas e desenvolvidas para promover a interação e a capacitação desses indivíduos (Santiago, 2010). Essa capacitação é feita através da educação de usuários, definida por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 142) como “atividades concebidas com o objetivo de ensinar os usuários a utilizar os recursos informacionais oferecidos pela biblioteca”.

Segundo Belluzzo (1989), a educação de usuários permite o desenvolvimento de comportamentos adequados para o uso da biblioteca, além de desenvolver habilidades de interação com sistemas de informação. Dudziak, Gabriel e Villela (2000, p. 8) afirmam que, ao interiorizar comportamentos, o usuário assimila “conteúdos factuais e conceituais (conhecimentos), conteúdos procedimentais (habilidades) e conteúdos atitudinais (valores)”. De acordo com as autoras, a educação de usuários se realiza plenamente somente ao integrar o trinômio “conhecimento, habilidades e valores”.

A interação entre o usuário e o sistema de informação visa alcançar um número significativo de indivíduos que possam utilizar de forma eficaz os serviços e produtos da biblioteca, conforme Santiago e Azevedo Netto (2012). Os autores destacam que a subutilização das bibliotecas é frequentemente causada pelo despreparo, falta de experiência, ausência de hábito em frequentá-las e desconhecimento dos serviços oferecidos, reforçando a importância de oferecer algum tipo de capacitação aos usuários.

Tendo em vista a realidade de muitos dos estudantes de ensino superior, que têm seu primeiro contato com uma biblioteca ao ingressar na Universidade, a educação de usuários torna-se uma ferramenta essencial para incentivar seu uso.

Para que os usuários reconheçam a importância da biblioteca e aproveitem seus benefícios, é necessário despertar seu interesse. Santiago (2010) destaca a importância de conquistar e estimular os usuários por meio da educação de usuários, para evidenciar as diversas possibilidades que as bibliotecas universitárias oferecem.

Nesse contexto, Figueiredo (1983, p. 54) utiliza uma analogia feita por Lubans (1971), comparando o não usuário de bibliotecas a um não consumidor, e define-o como alguém que: não conhece o seu produto; não pode encontrar o seu produto; não precisa do seu produto; não entende que o seu produto pode fazer por ele; não espera bom serviço; tem problema com o seu produto; não conhece a sua marca; não confia na sua marca; pensa que o valor do seu produto não é competitivo; simplesmente prefere outro produto competitivo. Diante disso, Figueiredo (1983) aponta que transformar um não usuário em usuário não é uma tarefa difícil: basta informar o que a biblioteca pode oferecer, fazer com que ele confie na qualidade de seus serviços e produtos, apresentá-los de forma atraente e fornecer não apenas respostas, mas respostas úteis. É justamente nesse ponto que a educação de usuários desempenha um papel crucial. Através de ações bem planejadas, ela permite que os estudantes compreendam o valor da biblioteca, explorando seus recursos de forma eficiente e incentivando seu uso contínuo ao longo da vida acadêmica.

3 PRODUTO EDUCACIONAL: GUIA INTERATIVO PARA A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

A pesquisa buscou, a partir das TICs estudadas e trabalhadas nas disciplinas cursadas no MPIE, elaborar um produto educacional voltado para a educação informal, especificamente para atividades de educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes, com o objetivo de promover o uso da biblioteca, bem como orientar seus usuários quanto a um melhor uso de seus produtos e serviços.

Assim, foi desenvolvido um guia interativo digital, que consiste em uma ferramenta digital que permite aos usuários navegar de forma intuitiva por diferentes

tópicos, proporcionando uma experiência de aprendizado dinâmica e personalizada. O guia oferece uma abordagem multimídia, integrando vídeos, tutoriais e textos explicativos. Essa combinação de tecnologia e educação proporciona uma experiência de aprendizado envolvente, com acesso rápido e simplificado às informações, incentivando a autonomia dos usuários. Alinhado com a proposta do Mestrado em Informática na Educação, o guia interativo digital representa uma solução inovadora que utiliza tecnologias digitais para aprimorar o processo de aprendizagem informal.

Para o planejamento e desenvolvimento do produto educacional, foram seguidas as etapas sugeridas por Farias e Mendonça (2019), divididas em preconcepção da pesquisa/produto, base da pesquisa, requisitos e parâmetros do produto, prototipação do produto, aplicação e avaliação do produto e análise da aplicação do produto.

3.1 Preconcepção da pesquisa/produto

A pesquisa teve início a partir da percepção da pesquisadora sobre a subutilização da Biblioteca do Instituto de Artes, local onde exerce suas atividades profissionais. Essa constatação motivou a realização de pesquisas preliminares sobre a temática, o que levou à identificação de um problema recorrente: a falta de orientação dos usuários para o uso dos recursos e serviços disponíveis. A partir disso, delineou-se a proposta de promover a educação dos usuários por meio de um produto educacional, como solução para incentivar seu uso, bem como de seus produtos e serviços.

Em seguida, foi definido como público alvo do produto educacional os estudantes do Instituto de Artes, uma vez que eles são o principal grupo a quem se destinam as atividades de educação de usuários da biblioteca.

3.2 Base da pesquisa

A pesquisa baseou-se em estudos que tratam sobre a educação de usuários, os quais destacam a importância de que sejam oferecidas atividades para a formação dos usuários, com o objetivo de sensibilizá-los para que façam uma utilização proveitosa da biblioteca (Dias, 2005). Mendonça (2020) reforça a relevância de que essas atividades sejam oferecidas no âmbito acadêmico, pois contribuem significativamente para o uso e a produção da informação científica. Além disso, pesquisas demonstraram a necessidade de repensar as abordagens utilizadas nas ações de formação, tornando-as mais atrativas para usuários familiarizados com as mídias digitais.

Visando obter mais informações para a concepção do produto educacional, foi realizada reunião presencial com a equipe de servidores da biblioteca. A experiência da equipe no atendimento aos usuários e no esclarecimento de suas principais dúvidas sobre a biblioteca, seus serviços e produtos, foi fundamental para o planejamento de um produto educacional alinhado às necessidades reais dos usuários.

A partir do levantamento bibliográfico realizado e das percepções e contribuições da equipe de servidores que atuam na biblioteca, iniciou-se o planejamento do produto, sendo definidos os requisitos e parâmetros necessários para sua elaboração.

3.3 Requisitos e parâmetros do produto

A organização das informações permitiu estabelecer requisitos e parâmetros necessários ao produto educacional. Considerando que a maioria dos usuários da biblioteca é composta por nativos digitais, que passam grande parte de seu tempo conectados utilizando tecnologias digitais, decidiu-se por criar um material dinâmico e atrativo, em formato digital, de fácil acesso e usabilidade, a fim de contemplar os hábitos e preferências desse público. Outro requisito importante foi garantir ampla

divulgação e compartilhamento do material entre a comunidade acadêmica, bem como assegurar a acessibilidade informacional.

Inicialmente, considerou-se a criação de um vídeo como produto educacional, que abordasse tópicos como a apresentação do espaço físico da biblioteca, orientações para seu uso efetivo, apresentação dos produtos e serviços disponíveis, exploração de seu acervo físico e virtual e orientações para o uso do catálogo. Porém, a grande quantidade de informações necessárias para cobrir todos esses aspectos revelou-se impraticável para um único vídeo. Assim sendo, optou-se por não desistir completamente do vídeo, mas sim integrá-lo em outro material.

Dentre as opções de produtos educacionais avaliadas, optou-se pela elaboração de um guia interativo, que se constitui em uma ferramenta digital de caráter instrucional adequada para promover a educação de usuários. A escolha pelo formato guia justifica-se por ser comumente utilizado em atividades de educação de usuários, conforme afirmado por Santos (2020), que também destaca o uso de manuais e tutoriais. Além disso, a escolha foi estratégica, pois permitiu a inclusão do vídeo como um dos vários recursos disponíveis no material, evitando que o conteúdo ficasse sobrecarregado e proporcionando uma experiência de aprendizagem mais dinâmica e abrangente. O guia interativo, além de contemplar todos os requisitos elencados, possibilita a interação, alinhando-se às preferências e modos de aprendizado de uma geração acostumada à interatividade e ao acesso rápido à informação.

3.4 Prototipação do produto

Primeiramente, teve início o processo de produção do vídeo que, segundo Girão (2005), se divide em cinco etapas: criação e planejamento; roteiro; pré-produção; direção e gravação; e edição e finalização. Conforme o autor, na fase de criação e planejamento, são definidos os assuntos e os objetivos do vídeo. Portanto, decidiu-se por produzir um vídeo curto, tratando sobre informações gerais da biblioteca, visando uma rápida apresentação. Em seguida, passou-se para o processo de roteirização. Na fase de pré-produção foram feitas as imagens e

gravações do espaço da biblioteca. Para a última fase, de edição e finalização, contou-se com a participação de um editor de vídeos, responsável pelo desenvolvimento técnico e artístico do material, baseado no roteiro criado previamente pela pesquisadora.

Após a finalização da produção do vídeo, iniciou-se a construção do guia interativo. Para sua produção, foi selecionada a plataforma Genially, utilizada para criação de conteúdo digital, interativo e animado. A escolha se deu por ser uma plataforma gratuita e de fácil manuseio, além de possibilitar a inclusão de diversos recursos, como vídeos e tutoriais, característica decisiva para a escolha, pois o produto inclui diferentes formatos. As fotos selecionadas para integrar o guia interativo foram editadas com um filtro de efeito artístico, utilizando o editor de imagens Fotor, disponível gratuitamente on-line. A escolha das cores utilizadas no guia seguiu orientações do manual de identidade visual da Biblioteca do Instituto de Artes.

Figura 1 - Guia interativo



Fonte: Bott (2024).

Foram definidos tópicos a serem incluídos no material, visando abordar as principais dúvidas trazidas pelos usuários durante suas visitas à biblioteca. Esses tópicos foram organizados no índice do guia, permitindo que o usuário tenha uma

visão geral do conteúdo e decida entre acessar o material na íntegra ou clicar diretamente no tópico de seu interesse, sendo direcionado à informação desejada. Além disso, foi inserido no guia o vídeo produzido e tutoriais para esclarecer as principais dúvidas sobre os serviços e produtos oferecidos, conferindo ao material um caráter dinâmico e interativo.

3.5 Aplicação e avaliação do produto

Para a aplicação do produto educacional, foram realizadas entrevistas à distância, por meio da plataforma digital Google Meet, nas quais o produto foi apresentado por meio de um QR Code, seguido de sua avaliação pelos participantes. Para a avaliação, foram adotados como referência os trabalhos de Ruiz *et al.* (2014) e UNICEF (2003), que destacam a importância de garantir que os materiais produzidos atendam efetivamente às necessidades e expectativas de seu público alvo. Conforme material produzido pela UNICEF (2003), os produtos educacionais necessitam transmitir mensagens que incentivem mudanças de comportamento.

3.6 Análise e avaliação do produto

Após a coleta dos dados, obtidos por meio das entrevistas, iniciou-se a fase da análise e interpretação dos dados. O processo de análise teve como objetivo aferir significação aos dados coletados por meio da entrevista. Foi conduzido por meio da técnica de análise de conteúdo, a fim de organizar uma rede articulada de significados relativos à questão de pesquisa (Leitão, 2021).

Com base na avaliação dos entrevistados, constata-se que o produto educacional desenvolvido pela pesquisa tem potencial para promover o uso da Biblioteca do Instituto de Artes. Mendonça (2020) destaca que as bibliotecas devem ser capazes de integrar ferramentas digitais e novas abordagens para garantir que continuem sendo um recurso essencial para toda a comunidade acadêmica, e os dados obtidos reforçam essa perspectiva. O guia interativo digital contribui para

aumentar a visibilidade da biblioteca, atrair e incentivar usuários reais e potenciais, além de se apresentar como uma estratégia eficaz para aproximar a biblioteca de seus usuários, fortalecendo a interação entre eles. Essa interação tem como finalidade, de acordo com Santiago e Azevedo Netto (2012, p. 248), “projetar esforços para possivelmente atingir um número considerável de indivíduos que possam utilizar de forma efetiva e eficaz os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca”. Além disso, até mesmo os usuários que já frequentavam a biblioteca relataram ter descoberto novos serviços por meio do guia, o que demonstra seu impacto positivo na ampliação do conhecimento sobre os recursos oferecidos pela instituição.

Para melhor compreensão das percepções dos entrevistados sobre o produto educacional, a avaliação foi dividida em cinco categorias, baseadas na validação de produtos educacionais proposta por Ruiz *et al.* (2014): atratividade, compreensão, envolvimento, aceitação e mudança de ação. No que se refere à atratividade, a maioria dos entrevistados considerou o guia visualmente atraente, de fácil utilização, capaz de captar a atenção dos usuários e tornar o uso da biblioteca mais convidativo. Em relação à compreensão, os depoimentos indicaram que o conteúdo do guia é claro e acessível, facilitando a navegação pelos serviços e recursos disponíveis. Na categoria envolvimento, o guia proporcionou uma identificação dos usuários com o produto. Em termos de aceitação, o formato guia interativo digital foi amplamente aprovado pelos usuários, que o consideraram adequado para a educação de usuários, destacando a facilidade de uso e o alcance que o formato digital proporciona. Por fim, a análise da mudança de ação revelou que o guia tem potencial para influenciar positivamente o comportamento dos estudantes, incentivando-os a utilizar mais ativamente a biblioteca e seus recursos. Essa constatação reafirma a perspectiva de Dias (2005), que defende que a conscientização dos usuários pode resultar em uma melhor utilização da biblioteca.

Esse impacto positivo do guia interativo encontra respaldo na observação de Orera Orera (2008), segundo a qual a utilização dos serviços de uma biblioteca está diretamente relacionada à forma como os usuários a percebem. Sendo assim, o guia se mostrou uma ferramenta eficaz para promover uma visão mais positiva da

biblioteca, estimulando seu uso e aumentando a interação com os recursos oferecidos. Ao impactar a percepção dos usuários, o guia contribui para uma maior valorização e utilização dos serviços da biblioteca, alinhando-se à importância de estratégias que tornem a biblioteca mais visível e relevante para a comunidade acadêmica.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da avaliação, constatou-se que o produto educacional tem grande potencial para promover o uso da biblioteca, melhorar a percepção dos usuários sobre seus serviços e produtos, além de incentivar uma mudança de comportamento em relação à utilização da biblioteca. O guia interativo mostrou-se eficaz em aumentar a visibilidade da biblioteca, estimular o uso dos serviços e, sobretudo, capacitar os usuários para uma utilização mais consciente e eficiente dos recursos informacionais disponíveis.

Além disso, a avaliação permitiu verificar que o guia, além de cumprir seu papel informativo, foi considerado atrativo e de fácil utilização. Apresenta o conteúdo de forma clara e compreensível e desperta interesse, especialmente entre aqueles que anteriormente desconheciam grande parte dos recursos oferecidos. As respostas reforçam que o guia não apenas contribuiu para valorizar a biblioteca como um espaço essencial para pesquisa e aprendizado, mas também ajudou a promover uma mudança de comportamento, incentivando um uso mais ativo e frequente de seus serviços.

A combinação de tecnologia e educação proporcionada pelo guia ofereceu uma experiência de aprendizado envolvente, com acesso rápido e simplificado às informações, incentivando a autonomia dos usuários. Alinhado com a proposta do Mestrado em Informática na Educação, o guia interativo se configurou como uma solução inovadora que utiliza tecnologias digitais para aprimorar o processo de aprendizagem informal. Conclui-se, portanto, que o produto educacional se apresentou como uma ferramenta eficaz para ampliar a relevância da biblioteca no

contexto acadêmico, com potencial para promover uma utilização mais frequente, autônoma e consciente de seus serviços.

A principal contribuição desta pesquisa reside no desenvolvimento e avaliação de um guia interativo digital como ferramenta de educação de usuários. Além disso, contribui para o avanço do conhecimento na área ao apresentar uma solução prática e inovadora para um problema que afeta bibliotecas universitárias em geral. Em termos de aplicações práticas, este estudo fornece uma base sólida para a implementação de guias interativos digitais em outras bibliotecas. A pesquisa sugere que a integração de ferramentas digitais pode facilitar o acesso dos usuários a recursos informacionais e serviços essenciais, promovendo uma maior utilização da biblioteca. Além disso, o guia pode ser adaptado e expandido para incluir novos serviços da biblioteca, permitindo um acompanhamento contínuo do uso e das necessidades dos usuários.

Entretanto, como toda pesquisa, este trabalho possui limitações. O estudo foi restrito a uma amostra limitada de usuários da Biblioteca do Instituto de Artes, o que pode não representar a totalidade da comunidade acadêmica. Além disso, a aplicação do guia foi feita em um período de tempo relativamente curto, o que pode ter influenciado as respostas dos entrevistados. Uma análise mais longa e com um grupo maior de participantes poderia fornecer dados mais abrangentes sobre a eficácia do guia.

Para pesquisas futuras, seria interessante explorar a expansão do guia interativo digital para outras bibliotecas universitárias e até mesmo outros níveis de ensino, como escolas e bibliotecas públicas, testando seu impacto em diferentes contextos e públicos. Além disso, estudos que avaliem o impacto a longo prazo de guias interativos digitais na frequência de uso e na qualidade da interação dos usuários com os recursos informacionais podem fornecer uma visão mais completa dos benefícios dessa ferramenta.

Por fim, este estudo não apenas contribui para a área de educação de usuários, mas também oferece uma solução prática para um problema concreto, com possibilidades de aplicação em contextos diversos, e abre caminho para novas pesquisas e inovações no uso de tecnologias educacionais em bibliotecas.

REFERÊNCIAS

EBELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Educação de usuários de bibliotecas universitárias**: da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes. Orientadora: Neusa Dias de Macedo. 1989. 107 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade de São Paulo, Escola de Comunicações e Artes, Mestrado em Ciências da Comunicação, São Paulo, 1989.

BORTOLAZZO, Sandro Faccin. Das conexões entre cultura digital e educação: pensando a condição digital na sociedade contemporânea. **Etd - Educação Temática Digital**, [s. l.], v. 22, n. 2, p. 369-388, 14 abr. 2020. Universidade Estadual de Campinas. <http://dx.doi.org/10.20396/etd.v22i2.8654547>. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/8654547>. Acesso em: 14 out. 2024.

BUCKINGHAM, David. **Manifesto pela educação midiática**. São Paulo: Edições Sesc São Paulo, 2022.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional no Brasil**: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. 2009. 208 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Programa de Pós- Graduação em Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/ECID-7UUPJY/1/tesebernadetesantoscampello.pdf>. Acesso em: 17 out. 2024.

CAREGNATO, Sônia Elisa. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, 2000. Disponível em: <https://cedap.ufrgs.br/xmlui/bitstream/handle/20.500.11959/137/v8a3.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. Acesso em: 17 out. 2024.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 11, n.6, dez. 2010. Disponível em: <http://icts.unb.br/jspui/handle/10482/14869>. Acesso em: 18 dez. 2024.

CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca universitária e educação do usuário. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 175-188, 1986. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/74343>. Acesso em: 17 out. 2024.

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

DESMURGET, Michel. **A fábrica de cretinos digitais**: os perigos das telas para nossas crianças. São Paulo: Vestígio, 2021.

DIAS, Simone Lopes. **A disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária**. Orientadora: Maria Helena Toledo Costa de Barros. 2005. 138 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Estadual Paulista, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Mestrado em Ciência da Informação, Marília, 2005. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/4bc93cee-22b7-4f87-8a0c-88ef1defcd7c/content>. Acesso em: 14 out. 2024.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; VILLELA, Maria Cristina Olaio. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à Sociedade do Conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2000, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: UFSC, 2000. p. 1-19. Disponível em: https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais_anterior/XI-SNBU/Dados/TrabLiv/t060.pdf. Acesso em: 17 out. 2024.

ESTELA, Flor de Maria Silvestre; CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca universitária e os indicadores do SINAES: estudo do caso da Universidade de Brasília. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 27, n. 1, p. 175-186, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/32416/17421>. Acesso em: 16 out. 2024.

FARIAS, Marcella Sarah Filgueiras; MENDONÇA, Andréa Pereira. **Concepção de produtos educacionais para um mestrado profissional**. Manaus: IFAM, 2019. 72 p. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/18KIYM0_K-2C3u2h5L6CgQXWUuluYWfH8/view. Acesso em: 17 out. 2024.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, 1983. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/184>. Acesso em: 17 out. 2024.

GIRAO, Lígia Cirino. Processos de produção de vídeos educativos. *In*: ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de; MORAN, José Manuel (org.). **Integração das tecnologias na educação**. Brasília: MEC, 2005. p. 112-116. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/3sf.pdf>. Acesso em: 17 out. 2024.

MONSANI, Diego. **Educação de usuários utilizando a gamificação**: pesquisa-ação em uma biblioteca do instituto federal catarinense. Orientador: Jordan Juliani. 2016. 229 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação, Florianópolis, 2016. Disponível em:

https://www.udesc.br/arquivos/faed/id_cpmenu/1441/2016_dissertacao_diego_15689011495012_1441.pdf. Acesso em: 14 out. 2024.

LEITÃO, Carla. A entrevista como instrumento de pesquisa científica em Informática na Educação: planejamento, execução e análise. *In*: PIMENTEL, Mariano; SANTOS, Edméa Oliveira dos (org.). **Metodologia de pesquisa científica em Informática na Educação**: abordagem qualitativa. Porto Alegre: SBC, 2021. Cap. 4. (Série Metodologia de Pesquisa em Informática na Educação, v. 3). Disponível em: https://ceie.sbc.org.br/metodologia/wp-content/uploads/2024/05/livro3_cap4_Entrevista.pdf. Acesso em: 17 out. 2024.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. 3. ed. São Paulo: Editora 34, 2010.

MENDONÇA, Glacinesia Leal. **A responsabilidade social da biblioteca universitária para o desenvolvimento de comunidades competentes em informação**. Orientadora: Fernanda Maria Melo Alves. 2020. 2018 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Salvador, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/33756/1/TESE%20GLACINESIA%20reposit%3b3rio.pdf>. Acesso em: 14 out. 2024.

ORERA ORERA, Luisa. Reflexiones sobre el concepto de Biblioteca. **Saberes Compartidos**, Carabobo, v. 1, n. 2, p. 20-31, 2008. Disponível em: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/cdch/saberes/a1n2/art3.pdf>. Acesso em: 16 out. 2024.

PALFREY, John; GASSER, Urs. **Nascidos na era digital**: entendendo a primeira geração de nativos digitais. Porto Alegre: Artmed, 2011.

RUIZ, Luciana *et al.* **Producción de materiales de comunicación y educación popular**. Buenos Aires: Departamento de Publicaciones de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, 2014. 15 p. Disponível em: <https://www.sociales.uba.ar/wp-content/blogs.dir/219/files/2015/07/2-Prod-Materiales-B.pdf>. Acesso em: 17 out. 2024.

SANTAELLA, Lúcia. Da cultura das mídias à cibercultura: o advento do pós-humano. **Revista Famecos**, [S.L.], v. 10, n. 22, p. 23, 12 abr. 2008. EDIPUCRS. <http://dx.doi.org/10.15448/1980-3729.2003.22.3229>. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/revistafamecos/article/view/3229>. Acesso em: 16 out. 2024.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri. **Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco**. Orientador: Carlos Xavier de Azevedo Netto. 2010. 167 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Paraíba, Mestrado em Ciência da Informação, João Pessoa, 2010. Disponível em:

<https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/3996/1/arquivototal.pdf>. Acesso em: 14 out. 2024.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri; AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier de. Educação de usuários: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da ufpe. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 17, n. 2, p. 246-268, 2012. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/835>. Acesso em: 17 out. 2024.

SANTOS, Izabel Lima dos. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias**. Orientador: Jonathas Luiz Carvalho Silva. 2020. 231 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Cariri, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Juazeiro do Norte, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/56161>. Acesso em: 17 out. 2024.

SOUSA, Margarida Maria. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. Orientador: Asa Fujino. 2009. 90 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade de São Paulo, Escola de Comunicações e Artes, Curso de Mestrado em Ciência da Informação, São Paulo, 2009. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/publico/Margarida_M_Sousa DISSERT.pdf. Acesso em: 16 out. 2024.

UNICEF. **Guía metodológica y video de validación de materiales IEC**. 2003. 18 p. Disponível em: <https://www.unicef.org/peru/media/2436/file/Video%20Validaci%C3%B3n%20de%20Materiales.pdf>. Acesso em: 17 out. 2024.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. O perfil das bibliotecas contemporâneas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016. Cap. 1. p. 19-42. Disponível em: https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/index.php?option=com_content&view=article&id=29215%3Abiblioteca-do-seculo-xxi-desafios-e-perspectivas&catid=400%3A2017&directory=1&Itemid=1. Acesso em: 16 out. 2024..