An AI-generated illustration of a library aisle. The perspective is from the center of the aisle, looking down a long path lined with tall bookshelves filled with books. The lighting is soft and warm, with a color palette dominated by muted blues, purples, and oranges. In the middle ground, a person with dark hair is sitting on a wooden chair, leaning forward and reading a book. The overall style is painterly and atmospheric.

SHEILA IRRIBAREM DE MELLO BOTT

**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**

**Porto Alegre
2024**



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO SUL - CAMPUS PORTO ALEGRE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO

SHEILA IRRIBAREM DE MELLO BOTT

**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**

Porto Alegre
2024

SHEILA IRRIBAREM DE MELLO BOTT

**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**

Dissertação de Mestrado Profissional apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, Campus Porto Alegre, como parte dos requisitos para obtenção do Título de Mestre em Informática na Educação. Área de concentração: Mestrado Profissional em Informática na Educação.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Carine Bueira Loureiro

Porto Alegre
2024

Bott, Sheila Iribarem de Mello

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/ Sheila Iribarem de Mello Bott– Porto Alegre, 2024.

162 f. : il., color.

Orientadora: Dra. Carine Bueira Loureiro

Dissertação (mestrado) – Instituto Federal do Rio Grande do Sul Campus Porto Alegre, Mestrado Profissional em Informática na Educação, Porto Alegre, 2024.

1. Informática na Educação. 2. Educação de usuários. 3. Biblioteca universitária. 4. Cultura digital. I. Loureiro, Carine Bueira II. Título

CDU: 37:004

Elaborada por Filipe Xerxeneski da Silveira - CRB10/1497

AGRADECIMENTOS

À professora Carine, um agradecimento especial por todo o apoio, incentivo e dedicação a este trabalho, e por nunca ter soltado minha mão!

Aos professores da banca que, gentilmente, aceitaram o convite para colaborar com esta pesquisa: Rodrigo Caxias, Silvia de Castro Bertagnolli e Josiane Procasko.

Às amigas e colegas de mestrado, Josi e Tati: meninas, sem vocês teria sido impossível, obrigada por tanto e por tudo!

À Biblioteca do Instituto de Artes, não apenas por ser objeto central desta pesquisa, mas também por todo o suporte oferecido ao longo da minha trajetória acadêmica e profissional. Este espaço, mais do que um local de preservação e acesso à informação, é um ambiente de acolhimento, aprendizado e inspiração, que me motivou a refletir sobre sua importância e potencial transformador.

Ao meu parceiro de vida, Oscar, pelo incentivo e compreensão por minhas ausências.

A todos os amigos que me ajudaram a manter o equilíbrio emocional para concluir esta etapa: resisti, obrigada!

E seguimos resistindo!

Em vez de considerar a biblioteca como uma fortaleza isolada ou como um tigre de papel, pretendo pintá-la como o nó de uma vasta rede onde circulam não signos, não matérias, e sim matéria tornando-se signos. A biblioteca não se ergue como o palácio dos ventos, isolado numa paisagem real, excessivamente real, que lhe serviria de moldura. Ela curva o espaço e o tempo ao redor de si, e serve de receptáculo provisório, de dispatcher, de transformador e de agulha a fluxos bem concretos que ela movimenta continuamente.

Bruno Latour

RESUMO

A presente pesquisa trata sobre a função educativa de bibliotecas, desempenhada por meio da educação de usuários, atividade desenvolvida para ensinar os usuários de bibliotecas a utilizar seus recursos informacionais, orientando-os para um melhor uso de seus produtos e serviços e desenvolvendo habilidades de busca e uso da informação. Este estudo se insere em um contexto caracterizado pela cultura digital e pelo uso crescente das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Tem como tema a educação de usuários para promover o uso da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS, justificando-se por sua relevância, considerando o problema de subutilização da biblioteca, partindo-se do pressuposto 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. Parte do seguinte 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?* Para responder a essa questão, 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 metodologia utilizada é baseada em uma pesquisa exploratória, de abordagem qualitativa e de natureza aplicada. O produto educacional desenvolvido foi um guia interativo digital, com informações sobre a biblioteca e orientações para seu uso. O guia interativo é uma ferramenta digital que integra tecnologia e educação para promover o uso da biblioteca por meio da educação dos usuários, alinhando-se ao Mestrado em Informática na Educação ao oferecer uma solução inovadora para aprimorar o processo de aprendizagem informal. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, visando avaliar a eficácia do produto educacional e identificar possíveis melhorias. A partir dos dados obtidos conclui-se que o produto educacional tem 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.

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

RESUMEN

La presente investigación trata sobre la función educativa de las bibliotecas, desempeñada a través de la formación de usuarios, una actividad desarrollada para enseñar a los usuarios de bibliotecas a utilizar sus recursos informacionales, orientándolos hacia un mejor uso de sus productos y servicios y desarrollando habilidades de búsqueda y uso de la información. Este estudio se enmarca en un contexto caracterizado por la cultura digital y el uso creciente de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs). El tema central es la formación de usuarios para promover el uso de la Biblioteca del Instituto de Artes de UFRGS, y su justificación se basa en la relevancia del tema, considerando el problema de subutilización de la biblioteca, bajo el supuesto de que dicha subutilización es motivada por la falta de preparación, la falta de hábito de frecuentarla y también el desconocimiento de los servicios y productos que ofrece. La investigación parte de la siguiente pregunta de investigación: *¿Cómo potenciar el uso de la Biblioteca do Instituto de Artes a través de una guía interactiva digital, orientada a la educación de los usuarios para la cultura digital?* Para responder a esta pregunta, el objetivo general es desarrollar y evaluar un proyecto educativo dirigido a la educación de los usuarios de la Biblioteca do Instituto de Artes, verificando su potencial para promover su uso consciente y autónomo, e identificar puntos de mejora. La metodología utilizada se basa en una investigación exploratoria, con un enfoque cualitativo y de naturaleza aplicada. El proyecto educativo desarrollado fue una guía interactiva digital, con información sobre la biblioteca y orientaciones para su uso. La guía interactiva es una herramienta digital que integra tecnología y educación para promover el uso de la biblioteca a través de la formación de los usuarios, alineándose con el Máster en Informática na Educação al ofrecer una solución innovadora para mejorar el proceso de aprendizaje informal. La recolección de datos se realizó a través de entrevistas semiestructuradas, con el fin de evaluar la eficacia del proyecto educativo e identificar posibles mejoras. A partir de los datos obtenidos se concluye que el proyecto educativo tiene el potencial de promover el uso de la biblioteca, mejorar la percepción de los usuarios sobre sus servicios y productos, además de fomentar un cambio de comportamiento en relación con la utilización de la biblioteca.

Palabras clave: formación de usuarios; función educativa de las bibliotecas; biblioteca universitaria; cultura digital; Bibliotecas da UFRGS.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Bibliotecas SBUFRGS.....	15
Figura 2 – Sala de estudos da Biblioteca do Instituto de Artes.....	18
Figura 3 – Balcão de atendimento da Biblioteca do Instituto de Artes.....	18
Figura 4 – Site da Biblioteca do Instituto de Artes.	21
Figura 5 - Etapas de desenvolvimento do produto educacional	65
Figura 6 - Capa do guia interativo digital	69
Figura 7 - Índice do guia interativo digital	70
Figura 8 - QR code para acesso ao guia interativo digital	71

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Trabalhos selecionados	24
Quadro 2 - Funções do serviço de referência	44

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Acervo físico da Biblioteca do Instituto de Artes	19
Gráfico 2 - Frequência de uso da biblioteca	80
Gráfico 3 - Serviços e recursos utilizados pelos usuários	82
Gráfico 4 - Percepção sobre o produto educacional.....	85
Gráfico 5 - Clareza e facilidade de compreensão do guia interativo.....	89
Gráfico 6 - Percepção sobre a quantidade de informações apresentadas	91
Gráfico 7 - Mudanças na percepção dos usuários com relação à biblioteca.....	96
Gráfico 8 - Potencial do guia para aumentar o interesse pessoal pela biblioteca.....	98
Gráfico 9 - Influência do guia interativo no comportamento futuro dos usuários	99

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. CONTEXTO DO ESTUDO.....	16
2.1 Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBUFRGS).....	16
2.2 Biblioteca do Instituto de Artes	18
3. REVISÃO DE LITERATURA.....	24
4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E CONCEITUAL DA PESQUISA.....	34
4.1 Biblioteca: conceito, funções e tipologia	34
4.1.1 Biblioteca universitária: agente de mudança	39
4.1.2 Serviço de referência em bibliotecas universitárias.....	43
4.2 Biblioteca em tempos de cultura digital	47
4.3 O papel educativo da biblioteca.....	55
4.4 Educação de usuários	56
4.4.1 O uso de materiais instrucionais na educação de usuários.....	61
5. PRODUTO EDUCACIONAL: GUIA INTERATIVO DIGITAL PARA A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS.....	64
5.1 Preconcepção da pesquisa / produto	67
5.2 Base da pesquisa	67
5.3 Requisitos e parâmetros do produto	68
5.4 Prototipação do produto	69
6. METODOLOGIA	73
6.1 Caracterização da pesquisa	73
6.2 Universo e amostra da pesquisa	76
6.3 Coleta de dados	77
6.4 Análise dos dados.....	78
7. RESULTADOS, INFERÊNCIA E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	80
7.1 Padrões de uso da biblioteca	81
7.2 Avaliação do guia interativo: percepções e impacto	85
7.2.1 Atratividade.....	85
7.2.2 Compreensão	89
7.2.3 Envolvimento	93
7.2.4 Aceitação.....	94
7.2.5 Mudança de ação	96
CONSIDERAÇÕES FINAIS	105
REFERÊNCIAS	109
APÊNDICE A - Roteiro para produção do vídeo	123
APÊNDICE B - Roteiro para entrevista	125
APÊNDICE C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	127
APÊNDICE D - Guia Interativo Digital	129

1. INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias ocupam uma posição central no apoio ao ensino, pesquisa e extensão, proporcionando acesso ao conhecimento e contribuindo para o desenvolvimento acadêmico e científico da Universidade. Promovem serviços de apoio à aprendizagem e possibilitam aos seus usuários tornarem-se pensadores críticos e usuários efetivos da informação, disponibilizada em todos os formatos e meios. Possuem uma função educativa relacionada ao ambiente informacional, capaz de promover uma mudança de comportamento de seus usuários para um uso efetivo e consciente da informação.

Os usuários são a razão de ser das bibliotecas, cujo principal objetivo é satisfazer suas necessidades informacionais. No entanto, para que os usuários reconheçam o valor da biblioteca no contexto acadêmico e a busquem como fonte de apoio e recurso informacional, é fundamental que sejam atraídos e estimulados de maneira eficaz. Estudos demonstram que, apesar da relevância para o contexto acadêmico, muitas vezes as bibliotecas são subutilizadas, o que implica na necessidade de buscar estratégias para conscientizar a comunidade acadêmica sobre o valor da biblioteca e incentivar o uso eficiente de seus serviços e produtos.

Uma das formas de promover o uso da biblioteca é por meio da educação de usuários, que consiste em um conjunto de atividades oferecidas pelas bibliotecas que proporcionam a interação direta com seus usuários. Essas ações têm como objetivo orientar sobre o uso adequado da biblioteca, desenvolver habilidades de busca e uso da informação, além de incentivar os usuários a explorar de forma mais eficiente os recursos disponíveis.

Vivemos em uma sociedade que está em constante transformação, impulsionada pela rápida evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (daqui em diante, referido pela sigla TICs), que ampliaram exponencialmente o volume de informações disponíveis e facilitaram o acesso a elas. Nesse cenário, cabe às bibliotecas desenvolver estratégias e ações que promovam uma maior interação com seus usuários, especialmente considerando que, devido à facilidade de acesso à informação, muitos estudantes deixam de recorrer às bibliotecas para satisfazer suas necessidades informacionais. Reafirmar a relevância das bibliotecas no contexto acadêmico torna-se, portanto, essencial, sobretudo em um cenário em que se questiona sua permanência diante das novas formas de acesso.

Apesar de sua importância, as atividades de educação de usuários vem sendo motivo de preocupação para as bibliotecas universitárias, diante do desafio de torná-las mais produtivas, dinâmicas e atraentes para os estudantes. Conforme apontado por Monsani (2016), um dos desafios enfrentados pelas bibliotecas é o desinteresse dos estudantes, muitas vezes causado pelo uso de abordagens antiquadas ou pela dificuldade em engajar usuários acostumados a utilizar ferramentas digitais.

Diante do exposto, torna-se evidente a necessidade de que se ofereçam atividades de educação de usuários por meio de práticas inovadoras, capazes de atrair e motivar os estudantes. Como grande parte dos usuários das bibliotecas universitárias é formada pelos nativos digitais, ou seja, indivíduos que cresceram imersos na cultura digital, é fundamental que as bibliotecas ofereçam atividades de educação de usuários que se alinhem às suas expectativas e possibilitem uma maior interação com esse público. Sendo assim, para atender a essas demandas, as bibliotecas precisam expandir sua atuação além dos limites físicos, incorporando as TICs em suas práticas educacionais.

A cultura digital reconhece que a tecnologia é essencial para a formação de estudantes. Como destaca Bortolazzo (2020, p. 375), cultura digital “é um conceito que descreve certo modo de vida permeado pelas tecnologias digitais e que vem moldando, significativamente, a maneira dos sujeitos conduzirem suas vidas, seja via comportamento, seja via consumo ou comunicação”. Diante dessa realidade, é fundamental que as bibliotecas estejam em sintonia com seus usuários, cada vez mais imersos na cultura digital, e façam uso das TICs para promoção de seus produtos e serviços. Além disso, torna-se indispensável preparar os estudantes para a busca de informações confiáveis e de qualidade, diante do universo de informações disponíveis no contexto digital.

A utilização das TICs pode ser uma estratégia importante para promover o uso da biblioteca e auxiliar no processo de educação de usuários. Essas tecnologias permitem atingir um número maior de usuários reais e potenciais¹, e fomentar o uso da biblioteca como um espaço de aprendizado e pesquisa, desenvolvendo

¹ Conforme definido pelo Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia (Cunha ; Cavalcanti, 2008) os usuários reais são aqueles com os quais a biblioteca já estabeleceu contato através de seus produtos e/ou serviços informacionais, e os usuários potenciais são aqueles que podem vir a ser utilizadores da biblioteca.

habilidades informacionais de seus usuários, capacitando-os para lidar de maneira mais eficiente e eficaz com a informação e contribuindo para seu desenvolvimento acadêmico e profissional.

Nesse contexto, esta pesquisa tem como tema a educação de usuários para promover o uso da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS. O que nos remete ao problema de pesquisa proposto por este estudo: **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?**

Toda pesquisa é desenvolvida visando à resolução de uma problemática. Para tanto, é necessário definir claramente os objetivos que devem ser alcançados, para chegar-se à resolução da problemática proposta. Sendo assim, definimos como objetivo geral da pesquisa: **Desenvolver e avaliar um produto educacional voltado à educação de usuários da Biblioteca do Instituto de Artes, verificando seu potencial para promover seu uso consciente e autônomo e identificar pontos para melhoria.**

Para operacionalizarmos o objetivo geral acima definido elencamos como objetivos específicos:

- a) desenvolver um guia interativo digital que apresente informações sobre a biblioteca de maneira acessível e atrativa;
- b) verificar se o guia interativo digital tem potencial para promover o uso e auxiliar no processo de educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes;
- c) identificar pontos que possam ser ajustados e aprimorados no produto educacional.

A pesquisa tem como campo de estudo a Biblioteca do Instituto de Artes, unidade de informação acadêmica do Instituto de Artes da UFRGS. A população pesquisada foi composta pelos estudantes do próprio Instituto de Artes da UFRGS.

A escolha do tema da pesquisa surgiu a partir do olhar da pesquisadora, que desempenha suas funções como bibliotecária-chefe na Biblioteca do Instituto de Artes desde 2018 e, durante esse período, vem observando uma subutilização da

biblioteca pelos estudantes. De acordo com Gerhardt e Silveira (2009, p. 12), uma das razões para que se realize uma pesquisa científica é o “desejo de conhecer com vistas a fazer algo de maneira mais eficaz”. Com base nessa perspectiva, a motivação da pesquisadora foi impulsionada pela busca de estratégias para promover e ampliar o uso da biblioteca.

A pesquisa justifica-se pela relevância do tema, diante da possibilidade de promover o uso da Biblioteca do Instituto de Artes por meio da educação de usuários, 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. Além disso, a disponibilidade de informação propiciada pelas TICs tem levado os estudantes a buscarem cada vez menos informações nas bibliotecas. É crucial que a biblioteca reavalie sua relevância no contexto educacional e encontre maneiras de atrair seus usuários, utilizando as tecnologias digitais para promover e incentivar seu uso, além de auxiliar os usuários a atenderem suas demandas e necessidades de informação de forma eficaz.

Com base na premissa de que a educação de usuários pode vir a proporcionar um novo modelo de comportamento de seus usuários com relação ao uso da biblioteca, preparando-os para utilizar mais eficientemente os recursos informacionais disponibilizados, esta pesquisa tem o potencial de oferecer contribuições significativas à área da Biblioteconomia. Ao refletir sobre a prática desse serviço em bibliotecas universitárias, a pesquisa explora o uso das TICs como forma de potencializar a educação de usuários, tornando-a mais atrativa e eficaz, além de expandir seu alcance a um número maior de estudantes.

Ademais, a pesquisa traz benefícios diretos à atuação profissional da pesquisadora, que exerce suas atividades na Biblioteca do Instituto de Artes, local que serve de campo de estudo para esta pesquisa. A aplicação dos resultados desta investigação contribuirá para o aprimoramento das práticas de educação de usuários na própria instituição, fortalecendo o vínculo entre a biblioteca e sua comunidade acadêmica.

Para atender aos objetivos desta pesquisa, este texto está estruturado em sete capítulos. O primeiro capítulo apresenta a introdução, que contextualiza o estudo, expõe a questão norteadora e delineia seus objetivos e a justificativa da pesquisa. O segundo capítulo apresenta o contexto do estudo, a fim de melhorar o entendimento dos assuntos apresentados nesta pesquisa. No terceiro capítulo

apresenta-se a revisão de literatura, fundamental para definir e compreender o que está sendo produzido sobre a temática a ser estudada. O quarto capítulo aborda a fundamentação teórica e conceitual deste estudo, explorando temas como bibliotecas, bibliotecas universitárias, o papel educativo da biblioteca, cultura digital, bibliotecas em tempos de cultura digital e educação de usuários. O quinto capítulo trata sobre o desenvolvimento do produto educacional da pesquisa. No sexto capítulo são descritos os procedimentos metodológicos utilizados para alcançar os objetivos propostos pela pesquisa. Por fim, é apresentada a análise e interpretação dos resultados e as considerações finais.

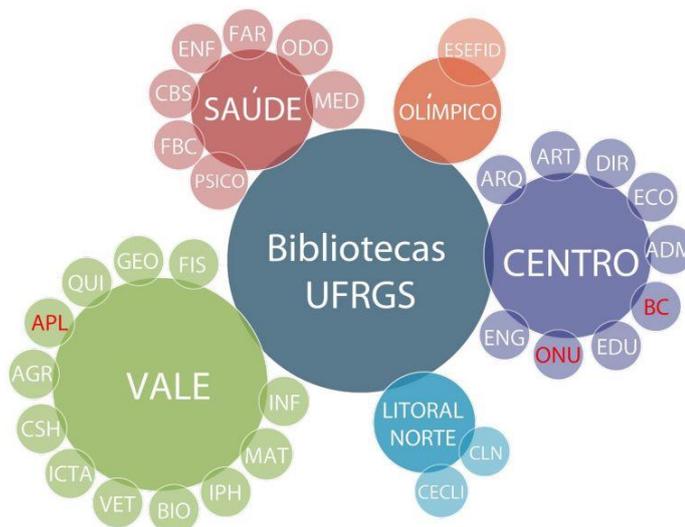
2. CONTEXTO DO ESTUDO

Com o objetivo de melhorar o entendimento dos assuntos apresentados nesta pesquisa, a seguir serão abordados alguns tópicos que contextualizam o estudo.

2.1 Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBUFRGS)

O Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SBUFRGS) é composto pela Biblioteca Central, que atua como órgão coordenador, além de 28 bibliotecas setoriais, 1 biblioteca de ensino fundamental e médio e 1 biblioteca designada como depositária das Nações Unidas. As bibliotecas setoriais estão estrategicamente distribuídas pelos cinco campi da UFRGS (Centro, Saúde, Olímpico, Vale e Litoral Norte), e proporcionam fácil acesso aos recursos acadêmicos para estudantes e pesquisadores, conforme demonstrado na figura 1:

Figura 1- Bibliotecas SBUFRGS



Fonte: Site SBUFRGS, 2024.

Essa diversidade de bibliotecas oferece um acervo rico em documentos de diferentes suportes e abrange uma vasta gama de áreas do conhecimento, sendo organizado de acordo com a especialização de cada biblioteca. Essa distribuição estratégica permite que os acervos atendam às necessidades específicas das atividades de ensino, pesquisa e extensão realizadas na UFRGS. Sendo assim, os

usuários têm acesso a recursos relevantes que contribuem para o aprofundamento e o desenvolvimento de estudos e pesquisas acadêmicas em diversas áreas, além de uma ampla gama de serviços de informação e documentação para atender às necessidades da comunidade universitária.

O acervo é tombado e totalmente informatizado, e está disponível à toda a comunidade para consulta local. Já o serviço de empréstimo de itens é exclusivo aos usuários que possuem o cartão de identificação UFRGS e mantêm vínculo ativo com a Universidade. Todos os serviços das bibliotecas integrantes do SBUFRGS estão automatizados: catálogo online, serviços de reservas e renovações, empréstimo domiciliar.

Atualmente, o acervo do SBUFRGS totaliza 753.713² volumes de livros impressos, 75.896 e-books, 15.827 títulos de periódicos e 108.100 volumes de outros materiais, como CD-ROMs, DVDs, mapas, partituras. Os e-books são de uso multiusuário, o que possibilita que toda a comunidade acadêmica acesse simultaneamente o mesmo título, mesmo fora do ambiente da Universidade.

O SBUFRGS utiliza o catálogo bibliográfico online SABi para a organização e divulgação dos acervos das bibliotecas. Ele permite que os usuários identifiquem as obras disponíveis e sua localização nos acervos, além de efetuar renovações, reservas e consultas a empréstimos e débitos. Em 2019, o catálogo se modernizou e passou a adotar a ferramenta de descoberta Ebsco Discovery System (EDS). Com essa atualização, o catálogo foi renomeado para SABi+, destacando que os resultados de pesquisa passam a abranger muito mais que somente o acervo das bibliotecas da Universidade. O SABi+ reúne mais de 30 bases de dados, totalizando mais de 130 milhões de registros. Entre as bases disponíveis, destacam-se Minha Biblioteca, com uma coleção de e-books com mais de 11 mil títulos em português; eBook Collection da EBSCOhost, que oferece uma coleção de e-books com mais de 190 mil títulos; LUME, que é o Repositório Institucional da UFRGS; e o Portal de periódicos da CAPES.

² Dados de 2023, disponíveis no site das Bibliotecas da UFRGS. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/bibliotecas/sobre/sistema-bibliotecas-ufrgs/>. Acesso em: 14 out. 2024.

2.2 Biblioteca do Instituto de Artes

Com base nas informações disponíveis no site³ da biblioteca, não há nenhum registro oficial sobre sua criação, porém, sabe-se que sua origem está vinculada à trajetória do Instituto de Belas Artes do Rio Grande do Sul, fundado em 1908 e idealizado pelo então governador do Estado, Carlos Barbosa Gonçalves. Originalmente chamada de Biblioteca Carlos Barbosa, supostamente em homenagem ao governador, teve seu nome alterado em 2018, e passou a chamar-se apenas Biblioteca do Instituto de Artes.

Integra o Sistema de Bibliotecas da UFRGS, ao qual está subordinada tecnicamente, enquanto administrativamente responde à Direção do Instituto de Artes, apoiando as diferentes atividades de ensino, pesquisa e extensão. É responsável pelos serviços de informação bibliográfica da Unidade, além de registrar, armazenar e difundir a produção intelectual de docentes e técnicos. Está acessível a todos os membros da comunidade para consulta local de seus materiais, mas apenas alunos, professores e técnicos da UFRGS com vínculo ativo e cartão de identificação têm permissão para realizar empréstimos domiciliares.

Está localizada no terceiro andar do prédio do Instituto de Artes, Campus Centro, na Rua Senhor dos Passos, 248. Ocupa uma área total de 151,66m², dividida em quatro setores distintos: acervo, com 80m²; sala de estudos, com 34m²; setor de circulação, com 22m²; e setor de processamento técnico/administração, com 16m². A Biblioteca também conta com uma área adicional no prédio anexo do Instituto de Artes, de 48,5m², onde é armazenada parte do acervo e doações ainda não processadas.

³ BIBLIOTECA DO INSTITUTO DE ARTES. Sobre: Histórico. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/bibart/sobre/historico/>. Acesso em: 24 abril 2024.

Figura 2 - Sala de estudos da Biblioteca do Instituto de Artes



Fonte: dados da pesquisa.

Figura 3 - Balcão de atendimento da Biblioteca do Instituto de Artes



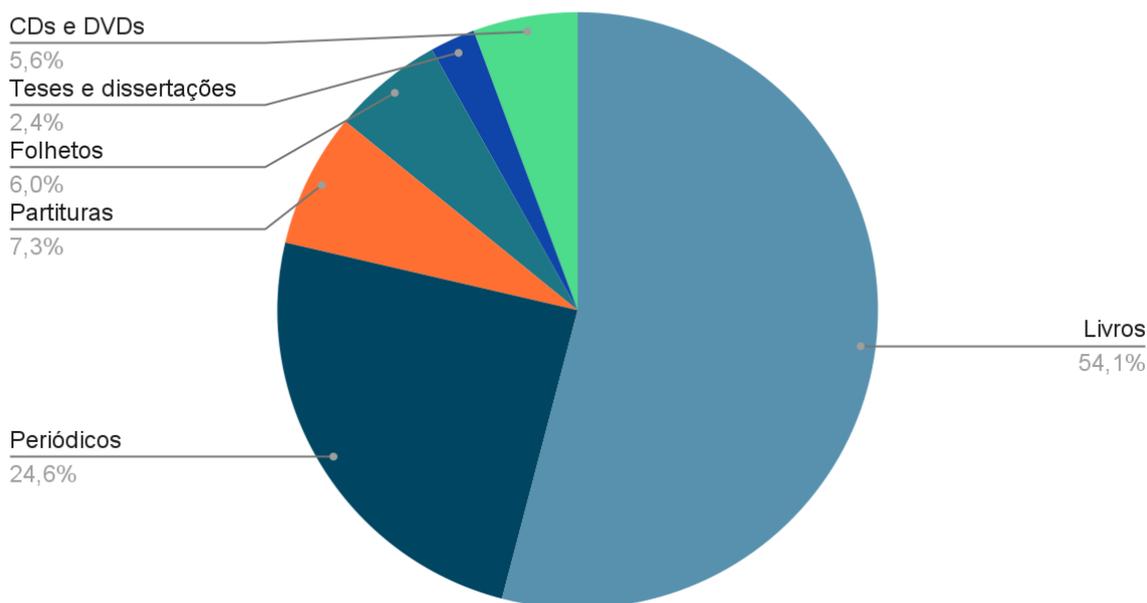
Fonte: dados da pesquisa.

Sua equipe está composta por seis servidores, entre eles quatro bibliotecárias, responsáveis pelas atividades de administração da biblioteca, desenvolvimento de coleções, catalogação e serviço de referência; e dois assistentes em administração, que realizam atividades de empréstimo, devolução e guarda de itens no acervo, além do apoio nas atividades administrativas da biblioteca. Também conta com o apoio de três bolsistas.

Seu acervo é predominantemente voltado para as áreas de Artes Visuais, História da Arte, Música e Teatro, totalizando, no momento atual, aproximadamente 41.668 itens físicos, conforme demonstrado no gráfico 1:

Gráfico 1- Acervo físico da Biblioteca do Instituto de Artes

Total de itens: 41.668 itens



Fonte: Portal de Serviços do SABi, 2024.

Oferece uma variedade de serviços que reforçam seu compromisso em promover o acesso à informação à toda a comunidade acadêmica, tais como:

- empréstimo domiciliar;
- consulta local;
- serviço de renovação e reserva de itens;

- serviço de referência, com orientações personalizadas aos usuários nos diversos temas relacionados à sua pesquisa, como apoio à normalização de trabalhos acadêmicos, busca em bases de dados, orientações para a seleção de fontes de informação, definição de termos e estratégias de busca, salvamento de resultados e uso de gerenciadores de referência;
- divulgação de novas aquisições, através do site, e-mail e redes sociais;
- comutação bibliográfica, que obtém documentos em outras instituições, nacionais e estrangeiras;
- visita guiada, através de agendamento prévio;
- sala de estudos;
- computadores com acesso à internet;
- rede wi-fi;
- ficha catalográfica;
- solicitação de ISBN;
- registro da produção intelectual do Instituto de Artes.

Para dar maior visibilidade a esses serviços, a biblioteca utiliza seu site como um canal de comunicação estratégico. O site não apenas fornece informações detalhadas sobre os serviços disponíveis, mas também serve como uma plataforma para que os usuários possam acessá-los de forma mais prática e autônoma. Através do site, os usuários têm acesso ao catálogo online SABi+, onde podem realizar buscas por itens disponíveis no acervo, facilitando o processo de consulta e empréstimo de materiais. Dessa forma, a biblioteca intenciona que as atividades tornem-se mais conhecidas e acessíveis, objetivando permitir que os usuários tenham uma visão clara e abrangente de tudo o que ela oferece, além de garantir um acesso rápido e eficiente aos seus recursos e serviços.

Figura 4 - Site da Biblioteca do Instituto de Artes



Fonte: site BIBART, 2024.

A biblioteca realiza atividades de educação de usuários sob demanda, geralmente quando solicitadas pelos docentes do Instituto de Artes, principalmente com foco no uso de bases de dados e em questões específicas relacionadas à pesquisa acadêmica. Além disso, são realizadas algumas visitas guiadas para apresentar os serviços e recursos disponíveis. No entanto, devido à escassez de funcionários e à limitação de tempo, a biblioteca tem oferecido poucas atividades dessa natureza. Com a chegada de uma nova servidora em 2023, foi criado o setor de referência, buscando expandir as atividades de educação dos usuários.

Em relação à acessibilidade, a biblioteca oferece balcão de atendimento preferencial em uma altura mais baixa, armários com altura acessível, disponibilidade de livros em formato *e-book*, computador equipado com mouse adaptado para pessoas canhotas e também com o software *NonVisual Desktop Access (NVDA)* - um leitor de tela de acesso livre. Além disso, há o recurso de ampliação de caracteres no sistema operacional Windows, especialmente adaptado para atender às necessidades de usuários com baixa visão.

Dados obtidos no Portal de Serviços do Catálogo SABi demonstram uma diminuição no número de transações realizadas na Biblioteca do Instituto de Artes, relativas a empréstimos, devoluções e reserva de itens. Foram selecionados para a emissão do relatório os anos 2017, 2018 e 2019, anteriores ao período da pandemia de Covid 19, e os anos 2022 e 2023, pós período pandêmico. Os anos 2020 e 2021

não foram incluídos no relatório porque a biblioteca esteve fechada durante este período. A tabela 1 apresenta os resultados:

Tabela 1 - Transações realizadas na Biblioteca do Instituto de Artes

Ano	Empréstimos	Devoluções	Reservas	Total de transações
2017	6878	7007	316	14201
2018	7210	6916	507	14663
2019	6415	6369	366	13150
2022	1749	1951	60	3760
2023	2113	2018	80	4211

Fonte: Portal de Serviços do SAbi, 2024.

Os dados apresentados na tabela 1 indicam uma queda expressiva no número de transações realizadas na Biblioteca do Instituto de Artes após a pandemia. Em 2017, 2018 e 2019, as transações totalizaram 14.201, 14.663 e 13.150, respectivamente, refletindo um uso ativo da biblioteca. No entanto, em 2022, esse número caiu drasticamente para 3.760 transações, evidenciando uma diminuição na circulação de itens físicos e reservas. Embora o número tenha aumentado ligeiramente em 2023, com 4.211 transações, o volume ainda está muito abaixo dos níveis pré-pandemia, reforçando a percepção de queda no uso da biblioteca. Esses dados confirmam a hipótese de subutilização da biblioteca, como já identificado pela pesquisadora.

3. REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo apresentaremos o levantamento realizado sobre os estudos relacionados à temática da pesquisa, fundamental para definir e compreender o que está sendo produzido na área e identificar possíveis lacunas para serem exploradas em pesquisas futuras, contribuindo para um melhor aprofundamento do tema.

Compreendendo a educação de usuários como uma importante ferramenta utilizada para capacitar os estudantes para o uso da biblioteca, realizou-se uma busca por estudos que abordem essa temática. Para tanto foram realizadas pesquisas nas bases de dados BRAPCI⁴ e OASISBR⁵.

Em pesquisa realizada na base de dados OASISBR utilizou-se o descritor “*educação de usuários*” e *biblioteca*. O filtro selecionado para o período de tempo foi de 2000 a 2024. Além disso, o tipo de documento foi restringido a teses e dissertações produzidas nesse intervalo. Esse amplo recorte temporal visa obter uma visão mais abrangente dos estudos realizados sobre a temática em questão.

Obteve-se como resultado da busca 34 trabalhos, porém quatro foram excluídos por serem duplicados. Em seguida, foram selecionadas as pesquisas que apresentavam uma relação direta com a temática deste estudo. A análise seguiu as seguintes etapas: a) Leitura dos títulos, para verificar sua relação com o tema proposto; b) Leitura dos resumos dos trabalhos, a fim de conhecer os objetivos, metodologia e resultados das pesquisas. Com base na análise realizada, foram selecionados 11 trabalhos, que apresentam relação direta com o tema do presente estudo.

Na base de dados BRAPCI foram utilizados os mesmos descritores, “*educação de usuários*” e *biblioteca*, porém, o filtro selecionado para o período de tempo foi de 2012 a 2024, visando verificar publicações mais recentes sobre o tema em questão. Foram recuperados 17 artigos, porém 3 foram excluídos por serem

⁴ A Brapci, Base de Dados em Ciência da Informação, é uma plataforma digital brasileira voltada para a coleta, preservação e disponibilização de literatura científica na área de Ciência da Informação. Sua abrangência inclui uma ampla gama de publicações, como artigos de periódicos, trabalhos apresentados em eventos, livros e capítulos de livros, com foco principal em fontes brasileiras e da América Latina. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/about/brapci>. Acesso em 14 out. 2024.

⁵ O OASISBR, Portal Brasileiro de Publicações e Dados Científicos em Acesso Aberto, é uma iniciativa do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Ele integra a produção científica e os dados de pesquisa disponibilizados em acesso aberto, abrangendo publicações em revistas científicas, repositórios digitais de publicações, repositórios de dados de pesquisa e bibliotecas digitais de teses e dissertações. Disponível em: <https://oasisbr.ibict.br/vufind/about/home>. Acesso em: 14 out. 2024.

duplicados. Após leitura dos resumos, foram selecionados 9 artigos que apresentavam relação direta com o tema da pesquisa.

Os trabalhos selecionados apresentam um potencial relevante para contribuir com a temática proposta por esta pesquisa, que pretende promover a educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS. O quadro 1 fornece uma visão geral desses estudos selecionados.

Quadro 1- Trabalhos selecionados

Autor	Título	Ano	Principais temas abordados	Link
Dias, Simone Lopes	A Disseminação da informação mediada por novas tecnologias e a educação do usuário na biblioteca universitária	2005	Aborda sobre como a educação de usuário pode ser aplicada na biblioteca, contribuindo para o desenvolvimento de um trabalho informacional de qualidade, considerando a solução dos problemas ligados à biblioteca universitária, no que diz respeito à intermediação informacional, com ênfase nas novas tecnologias.	Dissertação
Santiago, Sandra Maria Neri	Um olhar para a educação de usuários do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco	2010	Objetiva analisar as práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco, devido à importância que a educação de usuários tem para auxiliar a que os indivíduos adquiram novos comportamentos frente ao uso da biblioteca e estabeleçam interação com o sistema de informação.	Dissertação
Carvalho, Fernanda Cordeiro de	Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação	2008	Objetiva verificar como são exercidas, pelo bibliotecário, as atividades de educação e estudos de usuários nas bibliotecas universitárias brasileiras, em relação às competências em informação necessárias para os usuários na realização de suas atividades profissionais e acadêmicas.	Dissertação

Azevedo, Kelly Rita de	Letramento informacional em bibliotecas do Instituto Federal do Espírito Santo: o trabalho do bibliotecário frente às demandas e necessidades informacionais dos estudantes	2020	Trata de uma pesquisa que tem como objetivo identificar o papel da biblioteca e do bibliotecário no desenvolvimento do letramento informacional dos estudantes dos IFs, frente às demandas e necessidades de informação presentes em seu cotidiano.	Dissertação
Sousa, Margarida Maria	A função educativa do bibliotecário no século XXI: desafios para sua formação e atuação	2014	Objetiva traçar panorama conceitual e identificar a base teórica-metodológica que embasa a discussão sobre a função educativa do bibliotecário na Biblioteconomia e Ciência da informação.	Tese
Dudziak, Elisabeth Adriana	A information literacy e o papel educacional das bibliotecas	2001	O trabalho apresenta uma abordagem teórico-documental de análise e discussão de práticas e conhecimentos acerca da Information Literacy, a fim de sistematizar a matéria, com ênfase no papel educacional das Bibliotecas e do bibliotecário. Examina-se a Information Literacy, enquanto processo de interiorização de conhecimentos, habilidades e valores ligados à informação e ao aprendizado, segundo um quadro referencial histórico-conceitual.	Dissertação
Gomes, Marcos Aurelio	Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das Universidades Federais: um estudo a partir da Universidade Federal de Alagoas e UFMG	2016	O objetivo principal foi analisar a contribuição das ações e/ou atividades de educação de usuários-presenciais e/ou online-promovidas pelas bibliotecas universitárias brasileiras vinculadas às instituições federais de ensino superior, para o processo de formação de competências em informação de seus estudantes/usuários, visando à construção de sujeitos autônomos e conscientes na condução do processo de busca e uso da informação.	Tese

Mendonça, Glacinesia Leal	A responsabilidade social da biblioteca universitária para o desenvolvimento de comunidades competentes em informação	2020	Investiga a responsabilidade social em ações educacionais promovidas por bibliotecas universitárias. Analisa o alcance da responsabilidade social bibliotecária com base em duas vertentes da função educacional das bibliotecas: a educação de usuários, abordagem tradicional, centrada nos aspectos externos e generalistas do processo de busca de informação; e as competências em informação, abordagem integrante, que compreende a capacitação no uso das fontes e recursos de informação e a aprendizagem informacional, desenvolvendo o uso crítico da informação.	Tese
Monsani, Diego	Educação de usuários utilizando a gamificação: pesquisa-ação em uma biblioteca do instituto federal catarinense	2016	Objetiva reestruturar o serviço de educação de usuários da Biblioteca do Instituto Federal Catarinense (IFC) – Campus Avançado Sombrio, utilizando as técnicas de gamificação, a fim de torná-lo mais atraente à comunidade.	Dissertação
Bragante, Dempsey de Lima	Competência em informação em bibliotecas universitárias federais brasileiras: recomendações para a construção de programas	2016	Objetiva propor recomendações para a construção de programas de competência em informação em sistemas de bibliotecas, dentro da estrutura das universidades federais brasileiras.	Dissertação
Almeida, Jobson Louis Santos de	A Biblioteca como Organização Aprendiz: o desenvolvimento de competências em informação no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba	2015	O estudo se propôs a investigar a relação entre o projeto educativo de desenvolvimento de competências em informação e o processo de transformação da biblioteca convencional em uma organização aprendiz.	Dissertação
Anjos, Cláudia Regina	Bibliotecas e mídias sociais: relatório de experiência	2019	Trata sobre o uso de ferramentas digitais para estreitar o relacionamento entre a biblioteca e seus usuários.	Artigo

Van Landuyt, Mônica Coelho dos Reis	Papel da biblioteca e do bibliotecário no contexto da educação de usuários: relato de experiência	2022	O artigo apresenta o papel da biblioteca universitária e do bibliotecário, pontuando as principais dificuldades enfrentadas e sua evolução. Diante dos novos desafios, enfatiza a importância de as bibliotecas se organizarem e pensarem seus serviços em torno das necessidades e preferências de seus usuários, pois elas não são para os livros – são para as pessoas.	Artigo
Cavalcante, Luciane de Fátima Beckman Bonalumi, Mayra Cervigni	Educação de usuários e o desenvolvimento da competência informacional em escolas públicas	2014	Trata sobre o papel da biblioteca escolar como elemento importante ao desenvolvimento das competências informacionais.	Artigo
Almeida, Regina Oliveira de	Mediação e letramento informacional: algumas considerações	2016	Trata sobre letramento ou competência informacional, compreendido como o aprendizado necessário para lidar com a quantidade de informação disponível em todas as áreas do conhecimento, com raízes nas práticas de treinamento e educação de usuários.	Artigo
Nascimento, Angilene Santos Santos, Luiz Carlos Pereira dos	A importância da educação de usuários nas bibliotecas	2019	Destaca o valor da biblioteca enquanto ambiente de prática educacional, pois é uma extensão da sala de aula. Pontua a responsabilidade dos profissionais da informação diante do advento tecnológico que se instaurou no ambiente educacional, tornando-se imprescindível ao bibliotecário se posicionar de modo que este usuário não perca o foco principal, que é a busca da pesquisa coerente e bem referenciada.	Artigo
Santiago, Sandra Maria Néri Azevedo Netto, Carlos Xavier de	Educação de usuários: um estudo junto ao Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE	2012	Analisa as práticas de educação de usuários existentes nas Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE.	Artigo

Santos, Izabel Lima dos	Elaboração de materiais instrucionais: elo entre informação especializada e educação de usuários	2020	Apresenta recomendações para a elaboração de materiais instrucionais no âmbito das bibliotecas. As recomendações apresentadas dizem respeito aos elementos estruturais obrigatórios, parcerias recomendadas, armazenamento, divulgação e atualização dos materiais instrucionais.	Artigo
Lucca, Djuli Machado de Pinto, Marli Dias de Souza Vitorino, Elizete Vieira	Educação de usuários e competência em informação: interlocuções teóricas e práticas	2019	Aborda interlocuções entre a educação de usuários e o movimento da competência em informação, apresentando as aproximações e distanciamento entre os dois movimentos.	Artigo
Silva, Cícera Ana Micaeli Gomes Tavares, Maria Edna Barbosa Silva, Samara Matias da Silva, Jonathas Luiz Carvalho	Um estudo sobre a importância da educação de usuários como serviço em bibliotecas universitárias: o caso da biblioteca da UFC – Campus Cariri em Juazeiro do Norte	2014	Trata acerca da educação de usuários em bibliotecas universitárias, enfocando a importância desse serviço no âmbito acadêmico, levando em consideração suas questões conceituais e características.	Artigo

Fonte: dados da pesquisa.

De modo geral, os autores mencionados no quadro 1 enfatizam a importância da educação de usuários. De acordo com Silva *et al.* (2014), apresenta-se como uma forma de educar os estudantes para usufruírem dos serviços e recursos informacionais oferecidos pela biblioteca de forma eficiente, produtiva e reflexiva, contribuindo para desenvolver usuários mais independentes, além de desenvolver habilidades de interação permanente com o sistema de informação. Para Nascimento e Santos (2019), ações bem planejadas e articuladas de educação de usuários possibilitam a interação e a instrução para o uso e acesso de ferramentas

e/ou recursos oferecidos pelas bibliotecas, servindo como aprendizado para todos os anos de formação. De acordo com Santiago e Azevedo Netto (2012, p. 247), “o usuário é um elemento essencial e fundamental na concepção, na avaliação, no enriquecimento, na adaptação, no estímulo e no funcionamento da biblioteca”, portanto é importante que se estabeleça, através da educação de usuários, um canal permanente de comunicação com ele, a fim de conhecer suas necessidades informacionais e atender suas demandas, proporcionando, assim, maior interação e mudança de comportamento.

Azevedo (2020) afirma que a educação de usuários promove um serviço de acolhimento ao usuário de bibliotecas e envolve múltiplas atividades, sendo considerado um serviço meio que tem como finalidade tornar os indivíduos autossuficientes para lidar com a informação. Entre as atividades envolvidas, a autora destaca o desenvolvimento do letramento informacional, que auxilia os estudantes a obter autonomia no acesso, busca e recuperação de informações.

Santiago (2010) evidencia a necessidade de que se ofereçam atividades de educação de usuários em bibliotecas, diante de estudos que apontam uma subutilização das mesmas. Conforme a autora, “apesar da importância intrínseca que as bibliotecas possuem no que diz respeito ao desenvolvimento cultural e social de uma sociedade, as pesquisas têm apontado que na prática, essas instituições, ou são subutilizadas ou não são, nem mesmo utilizadas” (Santiago, 2010, p. 20). Alguns dos motivos apontados pela autora são o despreparo, a falta de hábito, o desconhecimento de seus produtos e serviços e a pouca experiência relativa ao uso da informação.

A literatura aponta a evolução das práticas de educação de usuários ao longo dos tempos. Gomes (2016, p. 89) afirma que “a tecnologia impôs rupturas, ou, pelo menos, mudanças em práticas tradicionais que vinham sendo implantadas em relação à educação de usuários” em bibliotecas, que passam a ser consideradas como “possíveis espaços de ensino e aprendizagem”. Mendonça (2021) aponta que a educação de usuários desenvolveu-se em duas perspectivas: a tradicional, voltada a ensinar o usuário para a utilização da biblioteca; e a abordagem da competência em informação, voltada para desenvolver habilidades de uso da informação, justificada diante da explosão informacional e da facilidade de acesso disponibilizada pelas TICs, o que exige dos usuários habilidades de busca e recuperação da informação.

Diversos autores abordam a função educativa das bibliotecas. De acordo com Sousa (2014), o bibliotecário manifesta sua função educativa através da educação de usuários, servindo como apoio à atividade docente e à educação formal. Para Nascimento e Santos (2019), a biblioteca é uma extensão da sala de aula, e tem muito a contribuir para a formação de indivíduos pesquisadores. Considerando o papel educativo que os bibliotecários desempenham, as bibliotecas devem ser reconhecidas como centros de aprendizagem, conforme apontado por Mendonça (2021). Gomes (2016) ressalta um possível desenvolvimento na percepção das bibliotecas, que deixam de ser vistas apenas como locais de armazenamento de registros gráficos inacessíveis para grande parte da sociedade. Em vez disso, passam a ser reconhecidas, segundo o autor, como instituições com uma função educativa relacionada ao ambiente informacional, onde o usuário se torna o ponto central de convergência. De acordo com Azevedo (2020), deve ser exercida da melhor forma possível para possibilitar a ampliação do acesso e o uso eficaz da informação. Segundo a autora, é necessário que o bibliotecário assuma seu papel de protagonista na promoção de um trabalho colaborativo, especialmente em parceria com os docentes das instituições.

A importância da educação de usuários é evidenciada no contexto acadêmico. Conforme afirmado por Silva *et al.* (2014), muitos estudantes não receberam uma preparação adequada para utilizar bibliotecas como recurso informacional durante sua vida escolar. Segundo os autores, é na biblioteca escolar que se inicia a educação de usuários, porém, em virtude das deficiências enfrentadas por estas unidades de informação, o usuário não é incentivado a usá-la, e tenderá a não usufruir de maneira eficaz dos benefícios da biblioteca universitária. Nascimento e Santos (2019) reforçam essa ideia, argumentando que a falta de interação dos usuários com as bibliotecas escolares resulta na incapacidade de absorverem de forma aprofundada, os recursos disponibilizados pela biblioteca universitária.

A biblioteca universitária, segundo Bragante (2016) e Van Landuyt (2022), deve se preocupar com seu papel de agente transformador que, por meio de suas ações, contribua para desenvolver o ensino, a pesquisa e a extensão na universidade. Nesse contexto, Mendonça (2021) ressalta que as ações de educação de usuários realizadas pelas bibliotecas universitárias são altamente benéficas, pois não apenas auxiliam no uso, mas também promovem a produção da informação

científica, considerada, segundo a autora, insumo básico para o desenvolvimento de pesquisas. De acordo com Nascimento e Santos (2019, p. 32), para que se produza uma pesquisa coerente e bem referenciada é preciso que os usuários sejam “bem monitorados em meio a um turbilhão de informações vindo de todos os suportes existentes”, destacando a importância de atividades de educação de usuários.

Autores como Bragante (2016), Dias (2005), Anjos (2019), Gomes (2016) e Monsani (2016) tratam sobre a necessidade de adequação das bibliotecas universitárias frente aos avanços tecnológicos, justificada, conforme Bragante (2016), pelo perfil de seus usuários, composto em sua maioria pelos nativos digitais. Conforme o autor, o bibliotecário que exerce função em biblioteca universitária, precisa se preocupar com a aproximação entre a comunidade e a biblioteca, e manter serviços atrativos e atualizados, com atividades significativas para a comunidade acadêmica. Anjos (2019) reforça a necessidade de as bibliotecas se repensarem, se reinventarem e se reconfigurarem, para adequar-se frente às inovações tecnológicas e as transformações do mundo atual. Diante dessa perspectiva, as atividades de usuários têm sido uma preocupação constante para os bibliotecários, conforme apontado por Dias (2005), que enfrentam o desafio de tornar essas ações mais dinâmicas, produtivas e atraentes para os usuários. Monsani (2016) sugere uma reflexão acerca de como as atividades de educação de usuários são ofertadas, pois, segundo o autor, o novo perfil de usuários, que está acostumado com ferramentas digitais e atua no contexto das mídias digitais, talvez não se sinta engajado com as práticas utilizadas, e torna-se importante repensar a abordagem utilizada para atender às expectativas e necessidades dos usuários. O autor propõe abordagens mais inovadoras, como o uso de gamificação para engajar os usuários. Bragante (2016) corrobora com essa ideia, e afirma que é preciso que os bibliotecários se dediquem mais na elaboração de produtos inovadores, capazes de cativar e fidelizar os usuários da biblioteca. Gomes (2016) aponta a necessidade de potencializar os produtos e serviços por meio dos recursos tecnológicos disponíveis na web, e sugere o uso da web social para as atividades de formação dos usuários.

Diante do exposto na literatura precedente, é notória a importância da educação de usuários no contexto da biblioteca universitária. Porém, é importante ressaltar a necessidade de utilizar práticas mais envolventes e interessantes para os usuários, o que reforça a importância de investir em estudos que explorem o uso das TICs no desenvolvimento de atividades de educação de usuários. Entende-se que

essas 20 pesquisas têm o potencial de oferecer diretrizes, estratégias e melhores práticas que capacitem os bibliotecários a desempenhar um papel ainda mais eficaz como educadores, fornecendo ferramentas necessárias para promover o uso da biblioteca, dos produtos, serviços e fontes de informação pelos estudantes e aproveitando as TICs para tornar as atividades de educação de usuários mais interativas, dinâmicas e alinhadas com as necessidades e interesses dos alunos.

Para tanto, essa pesquisa propõe criar um guia interativo contendo informações sobre a Biblioteca do Instituto de Artes, seus produtos e serviços, visando a educação de seus usuários. A escolha pela construção do guia interativo se dá pela crescente relevância das TICs na sociedade contemporânea e pela familiaridade dos estudantes com mídias digitais, que proporcionam uma experiência mais envolvente e permitem transmitir, de maneira dinâmica, atrativa e de fácil compreensão, informações relevantes para os estudantes. A utilização do guia interativo torna o conteúdo mais acessível para os alunos, e permite também que o material seja amplamente divulgado e compartilhado para toda a comunidade acadêmica.

4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E CONCEITUAL DA PESQUISA

Neste capítulo será apresentada a fundamentação teórica e conceitual que embasa a pesquisa em questão.

4.1 Biblioteca: conceito, funções e tipologia

A biblioteca é, literalmente, a porta de entrada para que se conheça o desconhecido (Lessa, 2021, p.22).

Conceituar biblioteca não é tarefa fácil, pois, de acordo com Schwarcz (2002, p. 120), “essa história é longa e se perde - como o labirinto de suas estantes - por entre versões e modelos distintos”. Conforme a autora,

[...] a saída mais rápida seria lembrar exclusivamente aquelas que se conhecem e, assim, recordar seu papel na conservação da memória e do patrimônio literário, artístico e intelectual, ou o diálogo que estabelecem ante um passado bem guardado e o presente, sempre reelaborado.

A palavra biblioteca tem origem grega e deriva da combinação das palavras “biblio” e “têke”, que juntas significam “conjunto de prateleira ou depósito para guardar livros, escritos, rolos de papiros e de pergaminho arrumados em estantes”, nos remetendo à ideia de um depósito de livros (Schwarcz, 2002, p. 123). De acordo com a autora, tem o papel de conservar a memória e o patrimônio literário, artístico e intelectual. Milanesi (2023) destaca que sua função é preservar o conhecimento, como se as bibliotecas fossem uma “extensão dos cérebros humanos, a memória da humanidade”.

Outros autores também relacionam a biblioteca com a memória. Serrai (1975, p. 142) afirma que a memória biológica pertence à espécie, a memória cerebral é do indivíduo, e a biblioteca é a “memória coletiva das experiências existenciais, científicas e culturais, seja do indivíduo, seja da sociedade”. Para Briquet de Lemos (2008, p. 103), as bibliotecas representam a necessidade humana de criar uma memória exossomática, ou seja, externa ao corpo:

Da mais antiga coleção de tábulas de argila dos assírios e babilônios até as mais avançadas concepções de bibliotecas virtuais, eletrônicas ou digitais, todas giram em torno da mesma ideia de memória exossomática: o local

onde se reúnem dados, informações, conhecimentos, em síntese, mentefactos (obras que são produto da criação intelectual), de modo organizado e dinâmico, tendo em vista sua eventual recuperação e utilização.

Segundo o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, a biblioteca é definida como uma “coleção organizada de registro da informação, assim como os serviços e respectivo pessoal, que têm a atribuição de fornecer e interpretar esses registros, a fim de atender às necessidades de informação, pesquisa, educação e recreação de seus usuários” (Cunha ; Cavalcanti, 2008, p. 48). Contudo, Briquet de Lemos (2008) afirma que “nem toda coleção de livros é uma biblioteca, do mesmo modo que nem toda biblioteca é apenas uma coleção de livros”. Segundo o autor, para que se estabeleça uma biblioteca como instituição social são necessários cinco pré-requisitos:

[...] a intencionalidade política e social, o acervo e os meios para sua permanente renovação, o imperativo de organização e sistematização, uma comunidade de usuários, efetivos ou potenciais, com necessidades de informação conhecidas ou pressupostas, e, por último mas não menos importante, o local, o espaço físico onde se dará o encontro entre os usuários e os serviços da biblioteca (Briquet de Lemos, 2008, p. 101).

Além dos pré-requisitos citados, o autor destaca que, para que exista uma biblioteca, é necessário que sejam obedecidas as cinco leis de Ranganathan⁶, bibliotecário indiano considerado o pai da Biblioteconomia na Índia e um dos maiores bibliotecários do século XX. As leis estabelecidas por Ranganathan (2009) são:

⁶ “Shiyali Ramamrita Ranganathan (1892-1972) foi um matemático e bibliotecário da Índia. Professor de Matemática, Ranganathan tornou-se bibliotecário por acaso. Em 1924, aceitou o emprego de primeiro bibliotecário da Universidade de Madras, sendo que um dos requisitos do cargo era de que ele deveria estudar Biblioteconomia na Grã-Bretanha, e de lá ele ingressou na Escola de Biblioteconomia na College University em Londres. Apaixonou-se pela área e resolveu investir no conhecimento da profissão. A partir de sua vivência, permaneceu fiel à sua formação de matemático, e contribuiu para dar à Biblioteconomia fundamentos filosóficos. Seus postulados, regras e princípios são impressionantes. Em 1928, Ranganathan sintetiza e idealiza as cinco leis da Biblioteconomia. Uma pergunta sempre acompanhou Ranganathan – “como o conhecimento é formado?”. Em uma vasta obra, ele apresentou uma teoria sólida e fundamentada para a classificação bibliográfica e organização do conhecimento. Foi ele quem desenvolveu em 1933, a “Colon Classification” a classificação dos dois pontos, considerado o primeiro sistema de classificação analítico-sintético e a noção de faceta. O bibliotecário indiano criou um sistema quase matemático, estruturando o conhecimento de maneira que assuntos compostos sinteticamente surgissem a partir de conceitos “elementares”. Atualmente muitos profissionais utilizam princípios dos métodos desenvolvidos por Ranganathan elaborando classificações, taxonomias e ontologias para o ambiente digital e sistemas de busca da informação” (BRASIL, 2020).

- Primeira lei - *Os livros são para usar*: reconhece o livro ou qualquer outro item informacional como um meio essencial para a disseminação do conhecimento, portanto deve estar acessível a todos. Por muito tempo, a preocupação maior era com a preservação dos livros, considerados verdadeiros tesouros, pois eram objetos raros e de difícil produção. Com a invenção da imprensa, foi declarada sua anistia, libertando-os de seus grilhões;

- Segunda lei - *A cada leitor o seu livro*: refere-se à necessidade de democratização do acesso ao acervo, para que seja possibilitada a educação para todos, obedecendo ao princípio de igualdade de oportunidade;

- Terceira lei - *A cada livro o seu leitor*: refere-se ao sistema de livre acesso, que permite que o acervo seja manuseado pelos usuários. Demonstra a importância da organização e do tratamento adequado dos itens, para que sejam encontrados por seus usuários, tanto no acervo quanto nos catálogos;

- Quarta lei - *Poupe o tempo do leitor*: de acordo com essa lei, a biblioteca deve estar num local de rápido e fácil acesso; o acervo deve ser acessível, possibilitando que o usuário encontre seus livros sem perder tempo em buscas no catálogo, nem na espera subsequente, até que os livros sejam trazidos pelos funcionários; e os livros devem estar organizados e as estantes sinalizadas, para facilitar que o usuário encontre os livros de seu interesse;

- Quinta lei - *A biblioteca é um organismo em crescimento*: revela a necessidade da biblioteca em manter-se em constante adaptação, para que seja garantida sua sobrevivência, pois, segundo o autor, “um organismo que pare de se desenvolver acabará por se paralisar e perecer” (Ranganathan, 2009, p. 241).

Conforme observado por Briquet de Lemos (2008), segundo as cinco Leis de Ranganathan, a biblioteca deve promover a utilização efetiva de seus materiais, indo além do mero armazenamento; seu acervo deve ser formado de acordo com as reais necessidades de seus usuários; que estes devem contar com serviços organizados e eficientes; e, considerando seu crescimento constante, é fundamental que se implementem mecanismos de seleção e descarte adequados do acervo.

Além disso, a quinta lei de Ranganathan enfatiza a necessidade de constante adaptação da biblioteca, necessária para manter-se relevante em uma sociedade que se modifica rapidamente. Como observado por Battles (2003, p. 11), as bibliotecas estão submetidas a “um regime de mudanças e ciclos que contrastam com a permanência insinuada por suas longas fileiras ordenadas de livros”. Dudziak (2008) aponta que, se historicamente, assumiram um papel de guardião do conhecimento, detentoras de acervos, e até mesmo foram consideradas um lugar sagrado, no contexto contemporâneo passam a ser conhecidas como “prestadora de serviços informacionais”, ocupando, conforme Oliveira (2005), um lugar de destaque, decorrente da relevância que a informação tem para todas as pessoas.

Vivemos em plena era da informação, segundo Pérez-Salmerón (2019), onde seu acesso tornou-se uma necessidade crucial, sendo deixados para trás aqueles que não tem acesso, privados de uma ferramenta essencial para melhorar suas próprias condições e excluídos da vida cultural, social, econômica e cívica:

O papel da informação em nossas sociedades nunca foi tão importante. A informação é facilitadora, matéria-prima, fonte de inovação e criatividade. Dar a todos o acesso à informação é garantir que todos tenham a oportunidade de aprender, crescer e tomar melhores decisões para si e para os que estão ao redor (Pérez-Salmerón, 2019, p.i).

Diante do exposto, as bibliotecas se tornaram cada vez mais vitais, pois são responsáveis por garantir o acesso à informação e fornecer “o espaço e o apoio para garantir que todos possam realizar o potencial da informação” (Pérez-Salmerón, 2019, p.i). A importância de fornecer o acesso à informação é evidenciada por Leitner (2019, p.ii), que afirma:

O acesso à informação é essencial para a capacitação dos indivíduos, a eficácia das políticas e a responsabilização dos governos. Quando todos podem desfrutar da informação, ela é um motor do desenvolvimento sustentável em todas as suas dimensões. Quando está ausente, insuficiente ou desigual, as oportunidades são perdidas, as decisões são piores e o progresso é sufocado. As bibliotecas são vitais para assegurar que todos possam se beneficiar do acesso à informação, tornando as sociedades mais fortes e justas uma realidade para todos.

Com base na afirmação, torna-se evidente o importante papel que desempenham as bibliotecas para a sociedade inserida na era da informação, transcendendo a visão tradicional de mero depósito. Conforme afirmam Cury,

Ribeiro e Oliveira (2001, p. 95), “a biblioteca tem valor pelo que serve e não pelo que guarda”. Na atualidade, servem como porta de entrada ao conhecimento, e promovem serviços de apoio à aprendizagem, possibilitando aos seus usuários tornarem-se pensadores críticos e usuários efetivos da informação, disponibilizada em todos os formatos e meios (IFLA, 2022). A ideia atual, portanto, é associar o conceito de biblioteca “ao de portal de acesso de construção de informação e conhecimento”, e os bibliotecários seus promotores e divulgadores (Furnival ; Gracioso, 2011, p. 89).

Orera Orera (2008) afirma que, a medida que o mundo da informação foi se tornando mais complexo, as bibliotecas evoluíram, com o objetivo de atender às diversas necessidades informacionais de seus usuários, resultando em múltiplas classificações, conforme sua finalidade, acervo e público a que se destinam, cada uma com suas especificidades. Segundo Briquet de Lemos (2008), em geral, podem ser classificadas em bibliotecas nacionais, públicas, escolares, universitárias, especializadas e especiais, assim descritas:

- **Biblioteca nacional:** é depositária de toda a produção bibliográfica brasileira, responsável por coletar, organizar, preservar e difundir os bens culturais de natureza bibliográfica.
- **Biblioteca pública:** é aberta à comunidade e seu acervo abrange todas as áreas do conhecimento. Sua missão é atender às necessidades de estudo, consulta e recreação de uma determinada comunidade, sem distinção de classe social, cor, religião ou profissão. Tem como objetivos estimular o hábito de leitura e a preservação do acervo local.
- **Biblioteca escolar:** vinculada a estabelecimento de ensino fundamental ou médio e destinada a estudantes e professores (Cunha ; Cavalcanti, 2008). É um espaço de aprendizagem físico e digital, e nele a leitura, a investigação, a criatividade, a pesquisa, o pensamento e a imaginação são essenciais para guiar os alunos no percurso da informação ao conhecimento, além de contribuir para seu crescimento pessoal, cultural e social (IFLA/UNESCO, 2015).

- **Biblioteca universitária:** vinculada a uma unidade de ensino superior, visa apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão através de seu acervo e dos serviços que oferece. Destina-se a atender alunos, professores, pesquisadores e a comunidade acadêmica em geral.
- **Biblioteca especializada:** é vinculada a instituições públicas ou privadas e direcionada a um campo específico do conhecimento. Seu acervo e seus serviços buscam atender às necessidades de informação e pesquisa, prioritariamente, de especialistas que se dedicam à pesquisa ou à prestação de serviços.
- **Biblioteca especial:** se diferencia das demais em virtude da particularidade do público que atende ou dos materiais com que lidam, como, por exemplo, uma biblioteca do sistema carcerário ou uma biblioteca destinada a deficientes visuais, com acervo em braile.

Conforme apontado por Estela e Cunha (2017), independente da tipologia de bibliotecas, todas compartilham um objetivo comum: satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários, promovendo o acesso ao conhecimento.

Esta pesquisa tem como lócus uma biblioteca universitária, portanto, a seguir, abordaremos mais detalhadamente essa tipologia de bibliotecas.

4.1.1 Biblioteca universitária: agente de mudança

[...] la biblioteca es el corazón de la Universidad, un motor para hacerla conservadora, transmisora y creadora de saber (Gómez Hernández, 1998, p. 363).

As bibliotecas universitárias são centros de informação vinculados a unidades de ensino superior responsáveis pelo armazenamento, organização e disseminação da informação. Exercem, segundo Hubner e Kuhn (2017), um papel central no cotidiano da universidade. Estão presentes ao longo da jornada de formação acadêmica da maioria dos estudantes do ensino superior e devem ser reconhecidas, conforme Santiago (2010, p. 25), “como um porto seguro para os que buscam o conhecimento na sua essência”. Hubner e Kuhn (2017, p. 53) reforçam essa ideia, descrevendo-as como “espaços repletos de vida e movimento, onde circulam

pessoas em busca de informações, de aprimoramento do conhecimento e de ampliação da cultura”. De acordo com Milanese (1983, p.72), a “medida da qualidade de uma instituição de ensino superior é a excelência de sua biblioteca”, destacando a relevância que representa a biblioteca universitária para o cenário acadêmico.

Segundo o Dicionário de Arquivologia e Biblioteconomia (Cunha ; Cavalcanti, 2008), as bibliotecas universitárias são mantidas por uma instituição de ensino superior, e atendem às necessidades informacionais de professores, estudantes e técnicos administrativos, servindo de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Podem estar organizadas como uma biblioteca única, que atende a toda a comunidade acadêmica, ou várias bibliotecas, organizadas como sistema ou rede de bibliotecas.

Nunes e Carvalho (2016, p. 179) definem biblioteca universitária como uma organização que tem a função de atender as necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica. Este atendimento, segundo as autoras, é realizado de forma dinâmica, “onde cada uma de suas atividades não é desenvolvida de maneira estática e mecânica, mas com o intuito de agir interativamente para ampliar o acesso à informação e contribuir para a missão da universidade”.

De acordo com as autoras, favorecem a aprendizagem dos estudantes, pois, além de disponibilizar o conhecimento acumulado através dos documentos que administram, também realizam ações concretas que otimizam o desenvolvimento dos estudantes e dos pesquisadores na unidade informacional, por meio de ações de aprendizagem.

Essas ações ressaltam a função educativa das bibliotecas universitárias, um aspecto também destacado por Lück *et al.* (2000), que entendem a biblioteca universitária como a instância que permite que a universidade atenda às necessidades de um grupo social ou da sociedade em geral, por meio da administração de seu patrimônio informacional e do desempenho de uma função educativa, que orienta os usuários para a utilização da informação.

Fujita (2005, p. 98) define biblioteca universitária como um sistema de informação que faz “parte de um sistema mais amplo, que poderia ser chamado sistema de informação acadêmico, no qual, a geração de conhecimentos é o objeto da vida universitária”. A autora destaca três funções básicas da biblioteca universitária, relacionadas à armazenagem, organização e acesso ao conhecimento:

- **armazenagem:** reflete-se no desenvolvimento de coleções, na memória da produção científica e tecnológica, na preservação e na conservação;
- **organização:** relacionada à qualidade do tratamento temático e descritivo, possibilitando o intercâmbio dos registros entre bibliotecas, bem como sua recuperação;
- **acesso:** a demanda por informação vai além de questões como valor, localização e formato e necessita de acesso. Portanto, deve-se não somente fornecer informação, mas também possibilitar o acesso simultâneo de todos.

As funções da biblioteca universitária asseguram a preservação e a organização do conhecimento, ao mesmo tempo que facilitam a disseminação e o acesso à informação, o que reafirma a sua relevância para as atividades acadêmicas e científicas da Universidade. Santa Anna (2018, p. 452) reafirma a função informacional da biblioteca universitária e acrescenta sua função social, destacando a importância de fomentar práticas culturais e recreativas no ambiente da biblioteca. Segundo o autor, deve ser caracterizada “como um ambiente propício à socialização, para a troca de ideias, experiências”, tornando-se, assim, um “verdadeiro espaço de convivência” para toda a comunidade universitária.

Santos e Silva (2021) citam como funções das bibliotecas universitárias a organização temática e espacial dos documentos; a preservação dos dados e documentos, sejam eles analógicos, digitais ou virtuais; e o atendimento às necessidades de informação dos discentes, docentes, técnicos administrativos e comunidade externa. Para isso, utilizam tanto habilidades humanas, por meio de seu corpo técnico e de parceiros externos, quanto recursos tecnológicos, sejam eles analógicos, digitais ou virtuais, estabelecendo relações que são simultaneamente globais e locais.

Sousa (2009) destaca como uma de suas funções a contribuição para a inserção dos estudantes no universo da pesquisa acadêmica. De acordo com Van Landuyt (2022), o conhecimento é produzido por meio da pesquisa, e sendo a universidade responsável por fomentar a pesquisa científica, é dever da biblioteca universitária auxiliar os estudantes neste processo, oferecendo serviços que atendam a essa necessidade. Pereira Junior e Nascimento (2018) acrescentam que

é fundamental que ocorra um real contato dos estudantes com a biblioteca desde a fase embrionária de suas pesquisas, e que utilizem todos os tipos de recursos informacionais disponibilizados. A biblioteca, segundo os autores, pode auxiliar desde a escolha do tema até a definição da pesquisa, oferecendo uma ampla gama de produções existentes, seja por meio de seu acervo físico ou disponibilizada em bases de dados, como a Biblioteca Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) ou o portal de periódicos da CAPES, além de auxiliarem em sua divulgação. Assim, a biblioteca se torna um instrumento fundamental em todas as fases do processo da pesquisa, desde sua concepção até a divulgação.

Para Cunha (2010), bibliotecas universitárias são organizações complexas, que possuem várias funções, além de uma série de procedimentos, produtos e serviços, que foram desenvolvidos ao longo de décadas. Porém, sua principal missão permanece a mesma, ou seja, proporcionar o acesso ao conhecimento, pois “esse acesso ao conhecimento é que irá permitir que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida” (Cunha, 2010, p.6).

Segundo Orera Orera (2007, p. 329, tradução nossa) a biblioteca universitária “é um centro de recursos de informação cuja gestão se fundamenta na filosofia da globalização, no uso das novas tecnologias da informação e da comunicação, na cooperação e na busca por qualidade”. De acordo com a autora, a principal missão da biblioteca universitária é disponibilizar serviços, documentos e recursos de informação, sejam eles próprios ou advindos de outras unidades de informação, destacando a importância da cooperação entre biblioteca, que se justifica pela “complexidade do mundo da informação, as necessidades cada vez mais diversificadas dos usuários, os orçamentos limitados que as bibliotecas muitas vezes têm, somados às grandes possibilidades oferecidas pelas novas tecnologias” (Orera Orera, 2007, p. 331, tradução nossa).

A importância da biblioteca universitária é reforçada diante da realidade dos estudantes da universidade, já que, de acordo com Oliveira, Cunha e Marmet (1986, p. 139), a maioria tem seu primeiro contato com uma biblioteca ao ingressar no ensino superior: “São adolescentes e adultos que desconhecem a função e os objetivos da biblioteca na universidade, os materiais disponíveis, o fluxo a ser seguido para localizar informações e os usos que dela poderão fazer em sua vida

acadêmica”. Apesar de ter sido aprovada em 2010 a Lei n. 12.244⁷, que dispõe sobre a universalização das bibliotecas (Brasil, 2010), prevendo que até 2020 toda escola deveria ter uma biblioteca, “é sabido que em nosso país a biblioteca ainda não faz parte dos componentes de uma escola” (Cunha, 2015). Dados obtidos no Censo Escolar de 2022 apontam que apenas 31% das escolas públicas brasileiras contam com biblioteca.

Fica, portanto, evidenciada a importância da biblioteca universitária, que não apenas proporciona o acesso ao conhecimento, mas também contribui para o desenvolvimento acadêmico e científico de toda a Universidade. Como integrante do sistema educacional, ao se engajar ativamente nos processos de ensino-aprendizagem, na pesquisa e na extensão, tem o potencial de tornar-se um importante agente de mudanças, “transformando seu papel passivo de suporte à educação, num fator diferencial para a experiência educacional” (Dudziak, 2001, p. 107).

4.1.2 Serviço de referência em bibliotecas universitárias

A razão de existir da biblioteca universitária está condicionada à efetividade de como satisfaz as necessidades de seus usuários (Mendonça, 2020). Inserida em um contexto da cultura digital, precisa movimentar-se, para acompanhar “o ritmo frenético de desenvolvimento tecnológico do mundo atual” (Leite, 2014, p. 2011). Para tanto, sua valiosa contribuição, segundo Leite (2014) é feita através da oferta de serviços e produtos que permitem à comunidade acadêmica gerar novos conhecimentos, contribuindo, assim, para o contínuo ciclo de desenvolvimento. Conforme Santos (2022, p. 3), os “serviços e produtos informacionais representam a essência de uma biblioteca, pois é através deles que as pessoas efetivamente têm contato com essa instituição”, enfatizando a importância de se oferecer produtos e serviços relevantes, que satisfaçam as necessidades de seus usuários.

Entre os serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias, o serviço de referência destaca-se por ser o responsável pelo atendimento direto aos usuários. Conforme Santos e Silva (2021, p. 21), representa “o principal elo da biblioteca com

⁷ Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2010/lei-12244-24-maio-2010-606412-publicacaooriginal-127238-pl.html>. Acesso em: 20 jun. 2023.

a comunidade”, assumindo um papel fundamental na mediação das necessidades informacionais.

É definido por Grogan (2001, p. 50) como a “assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação”. É no serviço de referência onde “se encontra a razão final de toda a existência de uma biblioteca: o usuário” (Jesus ; Cunha, 2012, p. 113). Macedo e Modesto (1999, p. 41) o descrevem como “o coração do sistema bibliotecário”, por onde circula todo o fluxo de informação, que, prévia e tecnicamente tratado, possibilita que a informação circule e chegue até os usuários.

Macedo (1990, p.13) divide o serviço de referência em cinco linhas de atuação, que descrevem as práticas contínuas realizadas pelos bibliotecários que atuam no setor da referência:

- a) **serviço de referência e informação:** assistência direta ao usuário, abordando questões informacionais, instrucionais, ou de pesquisa;
- b) **educação de usuário:** orientações sobre o uso da biblioteca, seus recursos e serviços, entre outras atividades;
- c) **alerta e disseminação da informação:** ações para atualizar o usuário sobre novos materiais incluídos no acervo;
- d) **comunicação visual/divulgação da biblioteca:** organização do espaço físico e elaboração de materiais informativos sobre os serviços e recursos disponíveis;
- e) **administração/supervisão do setor de referência:** atividades administrativas para cooperar, supervisionar e avaliar o setor.

Sua filosofia global, conforme apontado por Accart (2012), baseia-se em três funções essenciais: informar, orientar e instruir os usuários. Mangas (2007) amplia essa visão ao apresentar as principais funções do serviço. Além de informar, formar e orientar, o autor acrescenta a função de acolher, conforme descrito no quadro 2:

Quadro 2: Funções do serviço de referência

Funções do serviço de referência	Descrição	Exemplos
ACOLHER	Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores. As primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contacto. A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço. O serviço de referência é o serviço por excelência que faz a ponte entre a biblioteca e a comunidade a quem serve. Cabe ao bibliotecário de referência desempenhar o papel de relações públicas	Todos utilizadores que pela primeira vez ou não ocorram à biblioteca à procura de ajuda.
INFORMAR	Resolver as perguntas e as pesquisas dos utilizadores	Perguntas de resposta rápida, pedidos de bibliografia, obtenção de documentação e de recursos de informação fora e dentro da biblioteca.
FORMAR	Ensinar os utilizadores na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.	Ações de formação individuais ou em grupo dirigidas aos utilizadores. Como utilizar o catálogo informatizado, como pesquisar e recuperar informação na Internet, etc.
ORIENTAR	A orientação pode ser pensada a dois níveis: como orientação dentro do espaço físico da biblioteca e como orientação bibliográfica. Ajudar os utilizadores dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhálos para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades. Aconselhar os utilizadores na selecção de uma obra, fonte ou recurso de informação.	Sempre que é pedida ajuda na localização de um documento ou aconselhamento e orientação bibliográfica.

Fonte: Mangas (2007, p. 4).

As funções apresentadas evidenciam a relevância do serviço de referência para fidelizar e conquistar seus usuários. Ao procurar os serviços da biblioteca, os usuários devem ser acolhidos e recebidos com simpatia e profissionalismo, para que se garanta uma primeira impressão positiva, decisiva para captar usuários potenciais e fidelizar os que já os utilizam. Através de uma abordagem que inclui acolhimento, orientação, formação e informação, o serviço de referência contribui para que o usuário seja plenamente atendido em suas necessidades informacionais e para um melhor uso dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca.

No âmbito das bibliotecas universitárias, o serviço de referência torna-se ainda mais relevante, diante da importância da pesquisa para o contexto acadêmico. De acordo com Accart (2012), visa apoiar o ensino e a pesquisa ao facilitar o acesso a recursos informacionais, fortalecendo o desenvolvimento da produção do conhecimento científico e acadêmico. Os serviços de apoio à pesquisa oferecidos pelo setor de referência, são, conforme descreve González-Solar (2016, p. 61, tradução nossa), “todas aquelas atividades realizadas no âmbito das bibliotecas acadêmicas com a finalidade de dar suporte às atividades de pesquisa e produção científica, visando melhorar seus resultados e seu impacto. O suporte se dá, conforme Accart (2012), por meio da seleção de recursos pertinentes, da definição de estratégias de busca, do acesso a fontes de informação, do tratamento dos resultados, da localização de documentos e da resolução de qualquer outra questão relacionada à pesquisa de informação.

As bibliotecas universitárias, preocupadas em acompanhar as mudanças ocasionadas pelas TICs, passam por constantes inovações, conforme destacado por Ribeiro (2011, p. 1):

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) causaram importantes mudanças para as bibliotecas, especialmente as universitárias, pois à medida que foram se expandindo, novos recursos informacionais foram sendo criados e incorporados às bibliotecas, trazendo inovações em seus suportes informacionais e em suas estruturas, “passando do pergaminho ao CD-ROM, das fichas perfuradas ao catálogo online, das estantes em madeira às bases e bancos de dados”.

Essas inovações se refletem no serviço de referência, que além de ser disponibilizado em ambiente físico, expande suas operações para o meio digital, ampliando as possibilidades de atuação da biblioteca. Neste contexto, surge o serviço de referência virtual, conceituado por Accart (2012, p. 163) como “um

prolongamento do serviço de referência presencial”, considerado uma forma da biblioteca estar presente na internet e garantir sua promoção. Conforme Pinto (2016), o principal aspecto que define o serviço de referência virtual é a utilização das TICs no processo de comunicação entre os usuários e os bibliotecários de referência. Ao inovar na oferta de serviços e produtos, a biblioteca universitária evidencia seu compromisso em se manter relevante em um mundo cada vez mais imerso na cultura digital.

No contexto do serviço de referência, nasce a educação de usuários, que emerge como uma de suas linhas de atuação. Devido a sua importância para esta pesquisa, esse tema será explorado em maior profundidade ao longo do trabalho, destacando sua relevância na capacitação dos usuários para o uso da biblioteca e de seus recursos informacionais.

4.2 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. Nesse sentido, Kenski (2007, p. 21) destaca:

A evolução tecnológica não se restringe apenas aos novos usos de determinados equipamentos e produtos. Ela altera comportamentos. A ampliação e a banalização do uso de determinada tecnologia impõem-se à cultura existente e transformam não apenas o comportamento individual, mas o de todo o grupo social.

A cultura digital, ou cibercultura, representa a mais recente dessas transformações, moldando a forma como interagimos com o mundo. Conforme Lévy (2010), surge “um novo universal”, que se difere das formas culturais que vieram antes dele, pois é baseado na indeterminação de um sentido global, na ausência de uma única direção. Segundo o autor, 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.

Santaella (2003) explora a questão da evolução cultural e reafirma o caráter não linear dessas formações culturais. Ao contextualizar a cultura digital dentro de um processo histórico, sugere uma evolução cultural dividida em seis eras, caracterizadas pelo uso de diferentes recursos e materiais para registrar, receber e transmitir a informação:

- a oral, onde a informação é transmitida por meio da voz e o suporte utilizado para registro é a memória humana;
- a escrita, onde são utilizados símbolos e signos para a transmissão da informação;
- a impressa, onde a informação começa a ser registrada em papel e ganha maior alcance com o surgimento da imprensa;
- a das massas, marcada pela disseminação de informação por meio de veículos de comunicação de massa, como o rádio, a televisão, jornais, entre outros;
- a das mídias; também chamada de cultura do disponível, caracterizada pela seletividade da informação, possibilitada através de recursos como o videocassete, o walkman, tv a cabo, entre outros;
- a digital: também considerada cultura do acesso, proporcionada por computadores e internet. É caracterizada pela convergência de todas as mídias.

A divisão proposta pela autora ilustra como cada nova formação cultural se integra à anterior, provocando “reajustamentos e refuncionalizações” (Santaella, 2003, p. 25).

A cultura digital, conforme definido por Bortolazzo (2020, p. 375), “é um conceito que descreve certo modo de vida permeado pelas tecnologias digitais e que vem moldando, significativamente, a maneira dos sujeitos conduzirem suas vidas, seja via comportamento, seja via consumo ou comunicação”. O autor invoca uma das definições propostas por Williams (1975), que a considera um marcador cultural, uma vez que abrange não apenas objetos tecnológicos, mas também os sistemas de significação e comunicação que definem e diferenciam nosso estilo de vida atual (Williams, 1975 *apud* Bortolazzo, 2018). Kenski (2018, p. 139) a define como:

[...] um termo novo, atual, emergente e temporal. A expressão integra perspectivas diversas vinculadas às inovações e aos avanços nos conhecimentos, e à incorporação deles, proporcionados pelo uso das tecnologias digitais e as conexões em rede para a realização de novos tipos de interação, comunicação, compartilhamento e ação na sociedade.

Manevy (2009, p. 35) define a cultura digital “como um sistema de valores, de símbolos, de práticas e de atitudes”, e não apenas como uma tecnologia, técnica ou novidade que reflete o conjunto de transformações tecnológicas que, desde os anos 70, “vem transformando o mundo analógico neste mundo do bit, algo invisível, mágico, que o digital engendra”. Segundo o autor, ao considerarmos a cultura digital como cultura, e não apenas como um suporte, será captada “a essência desta transformação, que é a cultura das redes, do compartilhamento, da criação coletiva, da convergência”.

Uma das marcas registradas da cultura digital, de acordo com Santaella (2003, p. 28), é o “nível de exacerbação que a produção e a circulação da informação atingiu nos nossos dias”. Conforme destacado por Bortolazzo (2020), o acesso a esse fluxo infinito de informações é disponibilizado através de uma ampla gama de dispositivos tecnológicos, como tablets, smartphones e computadores portáteis, que proporcionam aos indivíduos novas e diversas maneiras de se conectar.

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.

A partir das reflexões apresentadas pela autora, se evidenciam os desafios enfrentados pelas bibliotecas diante de mudanças tão significativas. E apesar de haver algumas perspectivas mais pessimistas, que apostam em sua extinção, há também quem acredite na sua permanência, submetendo-se, para isso, a uma forte transformação.

Nóvoa (2022, p. 6), em seu livro *Escolas e Professores - Proteger, Transformar, Valorizar*, aborda o momento de grandes transformações em que vivemos, onde são alimentadas visões utópicas de um futuro desprovido de escolas e professores:

Num tempo de grandes mudanças, muitos alimentam visões “fantásticas” de um futuro sem escolas e sem professores. As escolas seriam substituídas por diferentes actividades e situações de aprendizagem, em casa e noutros lugares, através de momentos presenciais e virtuais. Os professores seriam substituídos por dispositivos tecnológicos, reforçados pela inteligência artificial, capazes de orientarem a aprendizagem de cada criança, de forma personalizada, graças a um conhecimento aprofundado do seu cérebro e das suas características. Seria um futuro sem futuro, pois a educação implica a existência de um trabalho em comum num espaço público, implica uma relação humana marcada pelo imprevisível, pelas vivências e pelas emoções, implica um encontro entre professores e alunos mediado pelo conhecimento e pela cultura. Perder esta presença seria diminuir o alcance e as possibilidades da educação. Por isso é tão importante proteger, transformar e valorizar as escolas e os professores [...].

Podemos traçar um paralelo dessa visão utópica delineada pelo autor com a realidade das bibliotecas em meio à cultura digital. Utilizando-se das palavras de Nóvoa, um futuro sem bibliotecas seria “um futuro sem futuro”, pois a biblioteca, inserida na cultura digital e vinculada ao universo da informação, possui um importante papel, o de dar acesso à informação, garantindo, conforme Pérez-Salmerón (2019, p.1), que todos tenham a oportunidade de aprender, crescer e tomar melhores decisões para si e para os que estão ao redor”. Oferecer esse acesso, segundo apontam Miguel e Amaral (2004, p. 18), “torna-se imprescindível, vital, imperativo, potencial, obrigatório, necessário”, especialmente considerando a relevância da informação na era digital. Para as autoras, a informação é um “elemento de resistência e sobrevivência”, e atua como componente chave na comunicação e na harmonização entre o indivíduo e o mundo. Nesse cenário, é muito mais que um mero recurso, “é condição básica à eficácia de qualquer tomada de decisão”.

Por isso faz-se tão importante proteger, transformar e valorizar as bibliotecas, parafraseando Nóvoa (2022), pois, conforme reforçado por Wyber (2019, p. 17), “embora o mundo tenha mudado, a principal missão das bibliotecas permanece relevante e, provavelmente, mais do que nunca”, à medida que se reconhece cada vez mais o poder da informação.

Entretanto, apesar da reconhecida importância das bibliotecas no contexto da cultura digital, Estela e Cunha (2017) observam que, de forma crescente, há um percentual significativo de indivíduos que não utiliza seus serviços, sejam oferecidos presencialmente ou de forma virtual, denominados pelos autores como “não usuários”, que, conforme os autores, pertencem ao público-alvo da biblioteca, porém, por várias circunstâncias, não fazem uso de seus serviços.

Um dos fatores que pode contribuir para esse fenômeno é o fato de muitos desses “não usuários” pertencerem à geração dos nativos digitais. Palfrey e Gasser (2011) definem a geração de nativos digitais como indivíduos nascidos após a década de 80, período em que a tecnologia on-line já estava disponível, sendo sua relação com o mundo permeada pela tecnologia digital:

Eles estudam, trabalham, escrevem e interagem um com o outro de maneiras diferentes das suas quando você era da idade deles. Eles leem blogs em vez de jornais. Com frequência se conhecem online antes de se conhecerem pessoalmente. Provavelmente nem sabem como é um cartão de biblioteca, que dirá terem um; e, se tiverem, provavelmente nunca o

usaram. Eles obtêm suas músicas online – com frequência de graça, ilegalmente – em vez de comprá-las em lojas de discos. Mais provavelmente enviam uma Mensagem Instantânea em vez de pegarem o telefone para marcar um encontro mais tarde, à noite (Palfrey ; Gasser, 2011, p. 12).

Essa geração apresenta características diferentes, pois, segundo Lanzi, Vidotti e Ferneda (2013), as gerações anteriores utilizavam livros e bibliotecas convencionais para construir o conhecimento. Já os nativos digitais recorrem às TICs para a busca e uso da informação (UCL, 2008, *apud* Lanzi ; Vidotti ; Ferneda, 2013). Conforme Sousa (2009), um dos maiores desafios enfrentados pelas bibliotecas nos últimos anos é conquistar este público, que faz da internet seu principal instrumento de pesquisa, com sua capacidade de apresentar informações de forma quase infinita, sem fronteiras, rápida e acessível.

Porém, apesar da familiaridade dos nativos digitais com a tecnologia, essa geração não domina as ferramentas digitais de maneira tão eficaz quanto se imagina. Conforme apontado por Buckingham (2022), a expressão "nativos digitais" frequentemente oculta uma considerável diversidade — e até desigualdade — em termos de competência e conhecimento. O simples fato de demonstrarem facilidade em manipular tecnologias não significa que sejam capazes de 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, on-line) ressalta que os nativos digitais têm “um nível de domínio das ferramentas digitais no mínimo titubeante”. O autor destaca que “acreditar que os nativos digitais são os tenores da informática é confundir um carro de boi com um foguete interestelar”. Schleicher (2021, *apud* BBC News, 2021) reforça essa perspectiva, e afirma que ter nascido na era digital não garante aos nativos digitais habilidades digitais para o uso da tecnologia de maneira eficaz, pautando sua observação em relatório⁸ da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), da qual é Diretor de Educação. O documento demonstra que a exposição constante às tecnologias não capacita automaticamente

⁸ As informações foram extraídas do Relatório Leitores do Século 21 - Desenvolvendo Habilidades de Alfabetização em um Mundo Digital, apresentado pela OCDE em seminário virtual, realizado em 26 de maio de 2021.

essa geração para que compreenda e utilize de forma eficiente o conhecimento disponibilizado na internet. Desmurget (2021, on-line) acrescenta que, em geral, a capacidade dos jovens de refletir sobre as informações na internet pode ser resumida em uma palavra: desoladora:

Nossos nativos digitais podem ser capazes de flertar com Facebook e Twitter enquanto ao mesmo tempo “sobem” uma selfie para o Instagram e mandam uma mensagem de texto para um amigo, mas quando se trata de avaliar informações que desfilam pelos canais de mídia social, eles logo ficam perdidos.

A pesquisa *TIC Kids Online Brasil 2023*⁹, conduzida pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), investigou a percepção de crianças e adolescentes de 9 a 17 anos sobre as habilidades digitais que consideram possuir (CGI.BR, 2023). De acordo com os dados da pesquisa, 76% dos entrevistados afirmaram ser "verdade" ou "muito verdade" que sabiam escolher quais palavras utilizar em buscas na internet. O percentual dos que afirmaram saber verificar se uma informação encontrada na internet estava correta foi menor, correspondendo a 58%. Além disso, 47% dos entrevistados acreditam que todos encontram as mesmas informações ao realizar pesquisas online, enquanto 40% consideram que o primeiro resultado é sempre a melhor fonte de informação. Os dados apresentados indicam que muitos jovens acessam informações sem uma análise crítica adequada, o que pode comprometer a qualidade e a confiabilidade da informação que consomem.

Nesse contexto, não se trata de descartar as tecnologias digitais e a internet como fontes de informação, mas de capacitar os estudantes para que utilizem a informação digital, evitando um consumo superficial dos conteúdos disponíveis online. Apesar de que a internet disponibilize uma vasta quantidade de informações, nem sempre essas informações seguem critérios de organização e confiabilidade. Além disso, qualquer pessoa pode ser produtora de conteúdo na internet, o que muitas vezes resulta na disseminação de informações não verificadas. 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).

⁹ Dados da pesquisa disponível em <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-da-internet-por-criancas-e-adolescentes-no-brasil-tic-kids-online-brasil-2023/>. Acesso em: 28 out. 2024.

Por meio de ações educativas, as bibliotecas têm potencial de se tornarem verdadeiros centros de apoio, fornecendo orientação e treinamento aos estudantes, capacitando-os para navegar e explorar as fontes de informação de forma eficiente e crítica, conforme destacado por Caregnato (2000, p. 35), que afirma:

Neste contexto, a biblioteca deixa de ser uma estrutura física que organiza e disponibiliza a informação ao usuário, para se tornar um centro de referência (físico ou digital) na formação e desenvolvimento das habilidades do usuário para que consiga recuperar a informação de qualidade e aprenda como dominar as novas tecnologias de acesso à informação. Na medida em que novas formas de acesso surgem promovidas pela disponibilidade da informação digital em rede, novas e mais aprimoradas habilidades para buscar, selecionar, sintetizar e utilizar estas informações são necessárias. As bibliotecas têm tradicionalmente oferecido serviços de educação de usuários cujos objetivos englobam desde a orientação física dentro da biblioteca até a utilização de fontes e serviços de informação no contexto da pesquisa científica. Desta forma elas devem estar preparadas, ou pelo menos motivadas, a oferecer serviços de qualidade para o desenvolvimento das habilidades informacionais necessárias para o bom desempenho no ambiente digital em rede.

A afirmação destaca a transformação pela qual as bibliotecas estão passando, deixando de ser apenas espaços físicos de organização de documentos para se tornarem verdadeiros centros de referência no desenvolvimento de competências para o uso eficiente e crítico da informação disponibilizada em meio digital. Nesse sentido, é fundamental que as bibliotecas apresentem aos usuários fontes alternativas e confiáveis, como bases de dados científicas e acadêmicas, que servem como ferramentas valiosas para a busca de informações de qualidade. Oferecendo acesso e treinamento no uso dessas bases, a biblioteca capacita seus usuários a distinguirem informações relevantes em meio ao vasto conteúdo on-line, promovendo assim um consumo mais crítico e fundamentado.

Assim, as bibliotecas, inseridas na cultura digital, cumprem também uma educação midiática, ao instrumentalizar o usuário a acessar conteúdos on-line 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), consolidando-se como espaços de aprendizagem ativos e participativos, prontos para responder aos desafios da cultura digital e para contribuir de forma decisiva no desenvolvimento acadêmico de seus usuários.

4.3 O papel educativo da biblioteca

A função educativa desempenhada pela biblioteca se apresenta em quatro dimensões, conforme descrito por Campello (2009): na seleção, aquisição e organização do acervo; no serviço de referência; na educação de usuários; e no letramento informacional:

- a) Seleção, aquisição e organização do acervo: sua função educativa se manifesta na maneira como o acervo é selecionado e organizado. Essas operações têm como objetivo garantir “o encontro do leitor com o texto, o que envolve, portanto, um tipo de aprendizagem” (Campello, 2009, p. 28).
- b) Serviço de referência: a função educativa da biblioteca tornou-se mais explícita com o surgimento do serviço de referência, que refere-se à assistência direta e pessoal do bibliotecário ao usuário. Extrapola a mera orientação para localizar informações, promovendo uma interação entre o bibliotecário e o usuário. Essa interação permite ao bibliotecário atender às necessidades informacionais do usuário, configurando-se como uma intervenção didática no processo de mediação da informação.
- c) Educação de usuários: a educação de usuários ampliou o papel educativo das bibliotecas. Nele, o bibliotecário assume uma postura mais pró-ativa 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. Por meio da educação de usuários, a biblioteca atinge um maior número de usuários e busca satisfazer suas necessidades específicas de informação.
- d) Letramento informacional: o excesso de informação disponível demanda dos usuários o desenvolvimento de habilidades informacionais para localizar, avaliar e usar essas informações de maneira eficaz. Nesse contexto, as práticas de educação de usuários realizadas pela biblioteca integram a noção de letramento informacional. Partindo do princípio de que os bibliotecários possuem conhecimento para auxiliar os usuários no desenvolvimento dessas habilidades, se amplia significativamente sua função educativa.

O papel educativo das bibliotecas é enfatizado por Cuenca, Noronha e Alvarez (2008, p. 48), que afirmam que “as bibliotecas devem ser vistas também como centros de aprendizado, com sua equipe desempenhando o papel fundamental educativo, oferecendo cursos e treinamentos”, possibilitando aos seus usuários o conhecimento dos sistemas de recuperação da informação, a arquitetura das bases de dados e a organização da informação nas diversas áreas do conhecimento. Essa abordagem é respaldada por Nascimento e Santos (2019), que reforçam a importância de a biblioteca desenvolver iniciativas que promovam a interação e a instrução dos seus usuários no uso e acesso das ferramentas e recursos disponibilizados, um aprendizado que os acompanhará ao longo de toda a sua formação.

Ao assumir seu papel educacional, a biblioteca poderá evidenciar a importância de sua existência, seu espaço físico, seu acervo e os diversos serviços e recursos disponíveis, habilitando os usuários para o uso de seus recursos informacionais e contribuindo para seu letramento informacional.

Neste contexto, e considerando o papel educativo exercido pela biblioteca, a presente pesquisa visa promover a educação de usuários através de ações planejadas, desenvolvendo um produto educacional em formato de guia interativo digital, com orientações para o uso da biblioteca, seus produtos e serviços, informações sobre seu funcionamento, acervo físico e virtual, além de orientações sobre a busca em seu catálogo.

4.4 Educação de usuários

Usuários de bibliotecas são a razão de ser das unidades de informação. Conforme destacado por Santiago (2010, p. 18), “o usuário é um 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 representa uma aprendizagem valiosa que evidencia a relevância da unidade de informação no processo de ensino e aprendizagem dos estudantes. Conforme apontado por Nascimento e Santos (2018, p. 25):

É imprescindível que a biblioteca desenvolva ações bem planejadas e articuladas que possibilitem a interação e a instrução de seus usuários para o uso e acesso das ferramentas e/ou recursos por ela disponibilizados, aprendizado que o acompanhará por todos os anos de sua formação.

Essa capacitação é feita através da educação de usuários, que pode ser definida, conforme Silva (2018, on-line), em meio a três grandes concepções:

- a) conjunto de atividades promovidas pelos ambientes de informação como cursos, treinamentos, oficinas, eventos e formações em geral sobre questões relacionadas à gestão, processos, fluxos, serviços/produtos desses ambientes, assim como de temas diversos da realidade desenvolvidos junto à comunidade de usuários;
- b) conjunto de processos pelos quais os usuários utilizam e se apropriam das interações com os ambientes de informação, visando a constituição de competências e habilidades que promovam aprendizagem sobre as questões relacionadas aos ambientes de informação e temas diversos da realidade;
- c) a finalidade de interferência que os ambientes de informação engendram na comunidade de usuários, fomentando novas formas de aprendizagem, construção de conhecimentos, geração de processos comunicacionais, aprimoramento da inteligência, satisfação de desejos/necessidades/demandas, tomadas de decisão, resolução de problemas de informação sobre temas diversos da realidade.

De acordo com Cunha e Cavalcanti (2008, p. 142), “são atividades concebidas com o objetivo de ensinar os usuários a utilizar os recursos informacionais oferecidos pela biblioteca”. Nesse sentido, Cavalcante e Bonalumi (2015) destacam que seu princípio ativo é orientar os usuários para o uso adequado

da biblioteca, desenvolver habilidades de busca e uso de informação, além de incentivar os usuários a fazer uso da biblioteca. Complementando essa perspectiva, Cunha (1986) aponta que o movimento da educação de usuários abrange o reconhecimento das fontes de informação essenciais para atender às necessidades informacionais dos usuários, o desenvolvimento de habilidades para utilizar de forma eficiente o potencial informacional disponibilizado por unidades de informação, e a aquisição de conhecimentos necessários para preparar e redigir documentos científicos ou técnicos. Assim, na visão do autor, percebe-se que a educação de usuários vai além do simples acesso à informação, pois envolve também a capacidade de comunicá-la e de gerar novas informações.

Abrangem uma ampla gama de ferramentas e estratégias, que englobam, conforme Dudziak, Gabriel e Villela (2000, p. 8), “a instrução, o treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis, o marketing, a divulgação de artigos e reportagens, manuais, tours, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica”.

As atividades de educação de usuários oferecidas pelas bibliotecas podem ser categorizadas, conforme delineado por Dias e Pires (2004) em informais e formais. As atividades informais compreendem palestras e visitas orientadas aos estudantes no início das aulas, com o propósito de fornecer orientações sobre o uso da biblioteca, divulgar os recursos disponíveis e estabelecer um primeiro contato dos estudantes com os funcionários da biblioteca. Já as atividades formais abrangem um processo contínuo e sistemático voltado para promover a interação entre o usuário e a biblioteca, capacitar o uso eficiente das fontes e materiais disponíveis e oferecer orientação básica para a elaboração de trabalhos científicos.

Devem ser planejadas e distribuídas em módulos sequenciais, permitindo, como mencionado por Cavalcanti e Bonalumi (2014, p. 99), um progresso contínuo no aprendizado de seus usuários. Tais atividades devem fazer parte permanente dos serviços oferecidos pela biblioteca, uma vez que, como destacado pelas autoras, proporcionam um “melhor aproveitamento dos produtos e serviços da biblioteca, a melhora no desempenho escolar, a socialização do indivíduo e o exercício da cidadania”.

A educação de usuários permite, conforme afirmado por Belluzzo (1989, p. 37), que o usuário interiorize “comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolva habilidades de interação permanente com os sistemas de

informação”. Conforme indicado por Dudziak, Gabriel e Villela (2000, p. 8), 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 tem como finalidade, conforme apontado por 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”. Os autores ressaltam ainda que, segundo evidenciado pela literatura da área, é importante que se ofereça aos usuários algum tipo de capacitação, devido à subutilização das bibliotecas, dos seus serviços e recursos, “motivada pelo despreparo, pela pouca experiência, pela falta de hábito em frequentá-la e pelo desconhecimento dos serviços que ela oferece” (Santiago ; Azevedo Netto, 2012, p. 250).

Um programa de educação de usuários, de acordo com Dias e Pires (2004, p. 35), tem como objetivo “instrumentalizar o usuário no que diz respeito ao acesso à informação desejada, à comunicação e à geração de novas informações”. Precisa, portanto, habilitar o usuário para:

[...] reconhecer as fontes de informação adequadas ao preenchimento de suas necessidades informacionais; utilizar as fontes com coerência; e ter conhecimento básico para preparar, redigir e apresentar documentos técnicos e científicos para o conhecimento público.

Isso reforça a importância da educação de usuários, especialmente diante do vasto volume de informações disponíveis. Assim sendo, o foco da educação de usuários foi ampliado para incluir o letramento informacional, que pode ser compreendido, de acordo com Gasque e Fialho (2017, p. 71), como o “processo de aprendizagem para capacitar os aprendizes a buscarem e usarem informação para resolução de problemas, considerando o desenvolvimento progressivo das tecnologias da informação e o ambiente web”. De acordo com Gasque (2012, p. 19), “o letramento informacional capacita os aprendizes a buscar e usar a informação de maneira eficiente e eficaz”. Assim, destaca-se a importância da educação de usuários voltada para o letramento informacional, capacitando o usuário, conforme apontado por Almeida (2015, p. 22) “a achar fontes adequadas às suas

necessidades informacionais, na incessante cornucópia de produção de informações”.

Considerando que a “informação científica é insumo básico para o desenvolvimento de pesquisas” (Mendonça, 2020, p. 52), e diante da relevância da pesquisa para a Universidade e para a construção do conhecimento, reafirma-se a importância da educação de usuários no contexto acadêmico. Ao capacitar os usuários para a busca e uso da informação, a educação de usuários contribui para o aprimoramento da qualidade das pesquisas, já que, conforme afirma Mendonça (2020, p. 43), “pessoas instruídas em informação tendem a produzir pesquisas com mais qualidade”.

Além disso, 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 neste contexto representa uma importante ferramenta para promover o uso da biblioteca, pois, para que os usuários reconheçam sua importância e usufruam de todos os benefícios oferecidos por ela, é preciso despertar seu interesse. Santiago (2010) reforça essa perspectiva, e aponta a necessidade de conquistar e estimular os usuários, através da educação de usuários, para chamar a atenção sobre as várias possibilidades oferecidas pelas bibliotecas universitárias.

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:

1. não conhece o seu produto;
2. não pode encontrar o seu produto;
3. não precisa do seu produto;
4. não entende que o seu produto pode fazer por ele;
5. não espera bom serviço;
6. tem problema com o seu produto;
7. não conhece a sua marca;
8. não confia na sua marca;
9. pensa que o valor do seu produto não é competitivo;
10. 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.

Porém, apesar da importância que representa para o contexto acadêmico, Dias (2005) afirma que as atividades de educação de usuário vêm sendo motivo de preocupação para as bibliotecas universitárias, diante do desafio de torná-las mais produtivas, dinâmicas e atraentes para os estudantes. Monsani (2016) complementa essa visão, apontando que as bibliotecas enfrentam dificuldades para atingir e mobilizar seus estudantes, seja pelo desinteresse dos estudantes, seja pelo uso de abordagens antiquadas, consideradas inapropriadas para engajar usuários inseridos na cultura digital, acostumados a utilizar ferramentas digitais.

Diante do exposto, revela-se a necessidade de que se ofereçam atividades de educação de usuários por meio de práticas inovadoras, capazes de atrair e motivar os estudantes. O resultado esperado com a educação de usuários é uma mudança de atitude em relação à biblioteca, conforme apontado por Orera Orera (2008), que devem passar a reconhecê-la como um lugar agradável, acolhedor e adequado para resolver suas necessidades. A promoção do seu uso contribuirá para estimular sua utilização e valorização, tornando-se um recurso enriquecedor para o aprendizado.

4.4.1 O uso de materiais instrucionais na educação de usuários

Materiais instrucionais são aqueles elaborados visando oferecer suporte na realização de atividades com caráter educativo ou de formação. Seu objetivo e formato variam de acordo com os fins para os quais serão utilizados (Santos, 2018). Entre os tipos mais comuns de materiais instrucionais utilizados nessas atividades destacam-se tutoriais, guias e manuais. São frequentemente utilizados nas ações de educação de usuários realizadas em bibliotecas universitárias, podendo também ser usados para auxílio assíncrono nas demandas da comunidade acadêmica. (Santos, 2020). Conforme afirmado por Orera Orera (2008, p. 236, tradução nossa), “a

formação mais elementar de conhecimento da biblioteca se realizará em visitas guiadas, que deverão ter como apoio guias de uso simples e atrativos, que expliquem as coleções, os serviços, as normas e os espaços”.

Santos (2020) apresenta algumas diretrizes a serem seguidas para a construção de materiais instrucionais utilizados em ações de educação de usuários:

- **critérios para elaboração:** o material informacional deve ser elaborado visando suprir as necessidades informacionais de seus usuários, apresentando conteúdos significativos capazes de estimular e instigar seu uso;
- **acessibilidade:** os materiais informacionais devem ser formatados e estruturados visando a acessibilidade, possibilitando que sejam facilmente utilizáveis e compreensíveis por pessoas com diferentes níveis de competência informacional ou com deficiência;
- **parcerias recomendadas:** sugere a criação de uma equipe multidisciplinar para a elaboração dos materiais instrucionais, como bibliotecário de referência, revisor, designer, intérprete de libras, técnico em audiovisual e usuários teste;
- **armazenamento e divulgação:** recomenda o armazenamento em domínios próprios, preferencialmente no site da instituição. Com relação à divulgação, sugere que seja feita em todas as mídias da biblioteca e da instituição onde está inserida, além das redes sociais da biblioteca;
- **atualização:** recomenda a realização de uma revisão periódica, visando atender às necessidades de informação da comunidade.

A adoção das diretrizes sugeridas por Santos (2020) na elaboração de materiais instrucionais podem auxiliar na criação de materiais de qualidade, que sejam relevantes para a comunidade de usuários da biblioteca. A elaboração visando atender as necessidades dos usuários, a preocupação com a acessibilidade, a formação de equipes multidisciplinares, o armazenamento e divulgação e sua atualização constante são elementos fundamentais para que o material cumpra com o objetivo proposto, que é promover o aprendizado, facilitar o acesso à informação e fortalecer o vínculo entre a biblioteca e sua comunidade de usuários.

O produto educacional desenvolvido na presente pesquisa é caracterizado como um material instrucional, em formato de guia ilustrativo digital, elaborado para promover a educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes. Portanto, no próximo capítulo, será detalhado como se desenvolveu o processo de sua construção.

5. PRODUTO EDUCACIONAL: GUIA INTERATIVO DIGITAL PARA A EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

As bibliotecas universitárias, preocupadas em acompanhar as mudanças ocasionadas pelas TICs, passam por constantes inovações, buscando adaptar-se para atender às demandas contemporâneas de uma sociedade cada vez mais conectada. Conforme destacado por Ribeiro (2011, p. 1):

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) causaram importantes mudanças para as bibliotecas, especialmente as universitárias, pois à medida que foram se expandindo, novos recursos informacionais foram sendo criados e incorporados às bibliotecas, trazendo inovações em seus suportes informacionais e em suas estruturas, “passando do pergaminho ao CD-ROM, das fichas perfuradas ao catálogo online, das estantes em madeira às bases e bancos de dados”.

Essas inovações se refletem diretamente na oferta de seus serviços e produtos, e surgem, conforme apontado por Marcial (2017, p. 43), como um “fator de sobrevivência”. O avanço e a intensificação do uso das TICs oferecem oportunidades para que as bibliotecas universitárias não apenas modernizem seus serviços e produtos, mas também se tornem ambientes dinâmicos de interação e aprendizagem, com as TICs atuando como mediadoras desse processo de transformação. Coffman (2013, *apud* Ferreira, 2017, p. 86) reforça essa ideia ao afirmar que é preciso “tirar vantagem das ferramentas e tecnologias disponíveis para procurarmos caminhos melhores e mais efetivos para conectar as pessoas com os livros e a informação”. Abadal e Anglada (2017, p. 322) complementam que “as bibliotecas precisam aproveitar o poder das TICs e da qualidade dos conteúdos para criar novos produtos e serviços de interesse para seus usuários”. As TICs ampliam as possibilidades de atuação e serviços das bibliotecas, funcionando, conforme Araújo, Loureiro e Freire (2014), como um canal mediador para a troca de informações entre as bibliotecas e seus usuários. A incorporação dessas tecnologias no cotidiano das bibliotecas permite uma interação mais dinâmica e personalizada, rompendo com o modelo tradicional de produtos e serviços estáticos.

Nesse contexto, a presente 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.

O desenvolvimento deste produto educacional atende a uma das exigências do MPIE/IFRS, que, alinhado às diretrizes da CAPES sobre Mestrados Profissionais, busca desenvolver pesquisas que apresentem “soluções para problemas do mundo real”, atendendo a demandas sociais ou educacionais. Isso inclui a construção de um produto tecnológico educacional que possa ser utilizado pela comunidade externa (Loureiro, Bertagnolli, Schmitt, 2021). De acordo com o Projeto Político Pedagógico do MPIE (2014, p. 17) um dos principais objetivos do curso é “formar profissionais capazes de desenvolver metodologias e produtos inovadores relativos às tecnologias educacionais, que possibilitem a melhoria nos processos de aprendizagem formais e não formais”.

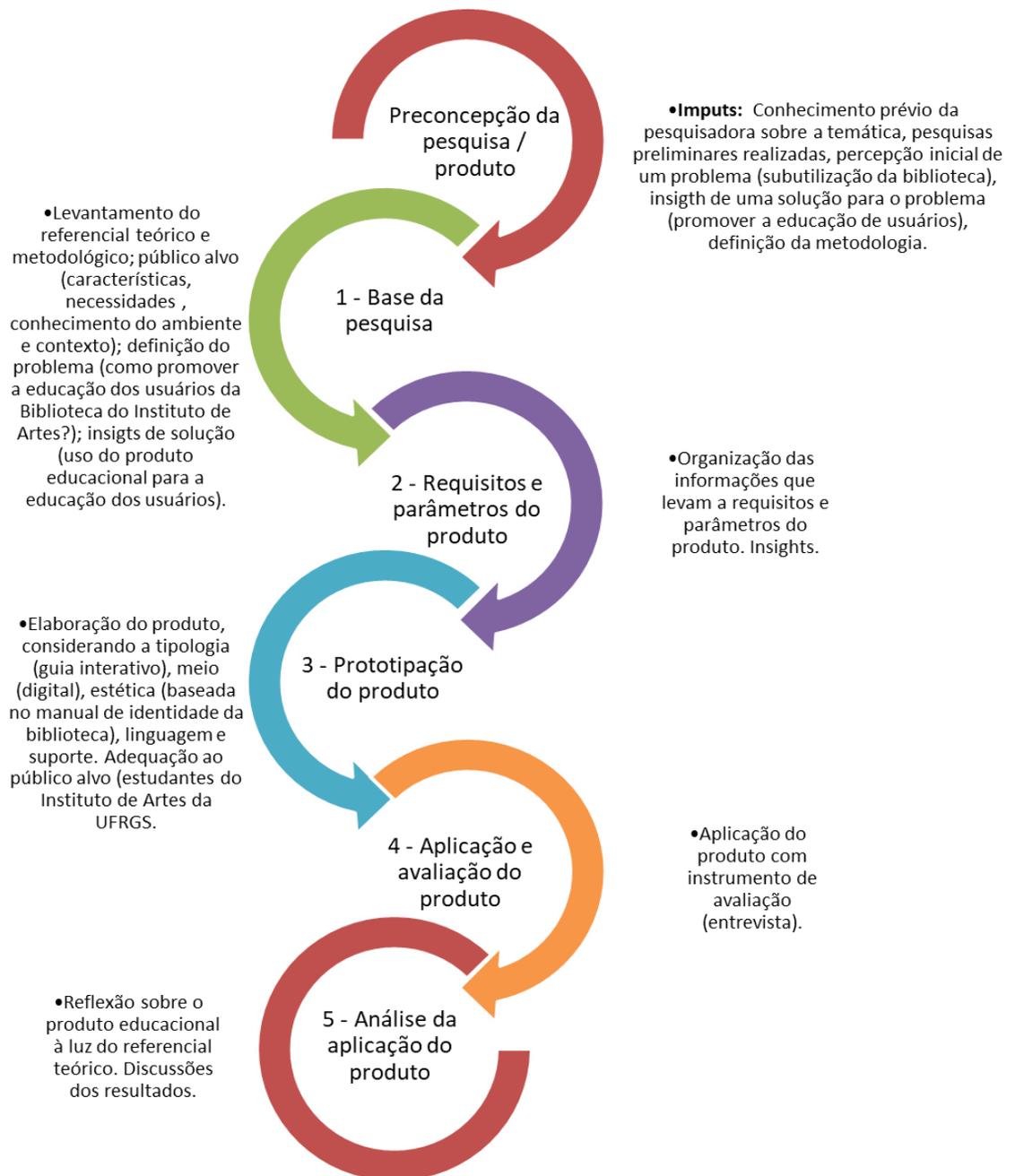
Sendo assim, foi desenvolvido um guia interativo digital como produto educacional desta pesquisa, nomeado de *Guia Bibart*, que consiste em uma ferramenta que utiliza tecnologias digitais para educar os usuários quanto ao uso da Biblioteca do Instituto de Artes, bem como de seus produtos e serviços. Essa combinação de tecnologia e educação proporciona uma experiência de aprendizado dinâmica e personalizada, que permite aos usuários navegar de forma intuitiva por diferentes tópicos. Oferece uma abordagem multimídia, integrando vídeos, tutoriais e textos explicativos: inclui um vídeo de apresentação da biblioteca, orientações para seu uso, além de informações sobre seu acervo, o empréstimo de itens e a sala de estudos disponível para os usuários.

Além disso, o guia apresenta informações sobre os principais serviços oferecidos pela biblioteca, além de tutoriais detalhados para a busca no catálogo SABi+ e o acesso ao acervo digital, que inclui livros eletrônicos e bases de dados acadêmicas. Seu objetivo é educar os usuários da biblioteca para explorar de forma eficaz não apenas os recursos de seu acervo físico, mas também esse vasto universo de fontes de informação que disponibiliza. Ao ensinar como acessar, selecionar e utilizar esses materiais, o guia promove um uso mais eficiente e consciente da informação disponibilizada em meio digital, contribuindo para a formação de habilidades indispensáveis para estudantes imersos na cultura digital.

Assim, 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, conforme demonstrado na figura 5:

Figura 5 - Etapas de desenvolvimento do produto educacional



Fonte: Adaptado de Farias e Mendonça (2019).

5.1 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.

5.2 Base da pesquisa

A pesquisadora 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 em maio de 2024, com duração de aproximadamente duas horas. Participaram da reunião todos os servidores da biblioteca: dois assistentes em administração, responsáveis pelo atendimento direto aos usuários e pelas atividades de empréstimo, devolução e auxílio em buscas; a bibliotecária de referência, que atende diretamente os usuários em suas pesquisas e realiza atividades de educação de usuários; e duas bibliotecárias que exercem atividades de registro da produção intelectual do Instituto de Artes, análise de doações, entre outras atividades. 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.

5.3 Requisitos e parâmetros do produto

A organização das informações obtidas 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 de seu público alvo. Outro requisito importante é a garantia de que o material seja amplamente divulgado e compartilhado entre a comunidade acadêmica, possibilitando uma ampla disseminação do conteúdo. Também foram consideradas questões relativas à acessibilidade, a fim de construir um material que contemple a acessibilidade informacional, descrita por Fernandes (2018, p. 43) como:

[...] a característica relativa à diminuição e/ou remoção das barreiras no processo informacional, visando-se que as pessoas possam alcançar a satisfação de suas necessidades informacionais através de uma experiência positiva e com o menor esforço necessário, obtendo resultados eficazes e condizentes com sua condição, seja ela qual for.

Para atender a esses requisitos, 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 digital, 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 digital, 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.

5.4 Prototipação do produto

Primeiramente, teve início o processo de produção do vídeo que, segundo Girao (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, que, de acordo com o autor, é um dos mais importantes na produção de vídeos, pois sua confecção é comparada a “uma espécie de colcha de retalhos soltos, ainda na mente do roteirista, à espera de uma costura” (Girao, 2005, p. 114). Para tanto, o roteiro foi construído com base no modelo sugerido pelo autor (APÊNDICE A), criado no *Google Drive*, onde se utilizou uma tabela com duas colunas: a primeira, utilizada para descrever informações relativas aos áudios utilizados em cada cena; e a segunda, para descrever o tratamento visual e as imagens a serem utilizadas. Na fase de pré-produção foram feitas as imagens e gravações do espaço da biblioteca, e foram convidados servidores, bolsistas e estudantes, para comporem o cenário. Para a última fase, de edição e finalização, considerada pelo autor como “a costura geral” da colcha de retalhos, 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*¹⁰, 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 6 - Capa do guia interativo digital



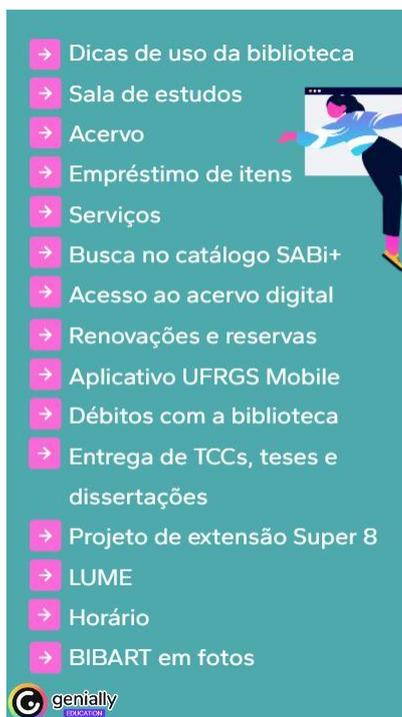
Fonte: dados da pesquisa

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, conforme demonstrado na figura 7,

¹⁰ Disponível no site <https://www.fotor.com/pt/>.

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.

Figura 7: Índice do guia interativo digital



Fonte: dados da pesquisa

Com relação à acessibilidade do produto educacional, foram seguidas as recomendações da plataforma *Genially*, para garantir que leitores de tela possam interpretar o conteúdo de forma eficaz, tais como:

- inclusão de textos alternativos às imagens e recursos,
- inclusão de descrições para interatividades com links,
- uso de diferentes categorias de texto (título, subtítulo, listas), para assegurar uma hierarquia clara e facilitar a compreensão da estrutura;
- organização dos textos na ordem apropriada para a leitura.

Ademais, foi ativada a função que amplia o conteúdo em até 200% durante a visualização, visando melhorar o acesso de pessoas com deficiência visual. Foram

também incorporadas recomendações propostas por Santos (2020), que incluem a elaboração de textos curtos, o uso de voz ativa, a escolha de fontes sem serifa e a inserção de legendas no vídeo.

O produto educacional está disponível em formato PDF (APÊNDICE D) e online. O acesso pode ser feito clicando [aqui](#) ou através do *QR code* indicado na Figura 8. Além disso, o produto educacional será disponibilizado no site da biblioteca e divulgado por meio de seu circuito interno de televisão e Instagram, ampliando seu alcance.

Figura 8 – *QR code* para acesso ao guia interativo



Fonte: dados da pesquisa

Concluída a fase de elaboração do produto educacional, é importante ressaltar que as próximas etapas, referentes à aplicação e avaliação do produto, bem como à análise da aplicação do produto, envolvem respectivamente o processo de coleta de dados do presente estudo e o resultado e análise dos dados obtidos. Sendo assim, a etapa de aplicação e avaliação será abordada no capítulo seis, onde são detalhados os procedimentos metodológicos adotados para a coleta e análise dos dados, fundamental para avaliar o potencial do produto educacional como ferramenta para a educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes. Com relação à fase da análise da aplicação do produto, será abordada no capítulo sete, destinado à análise e discussão dos resultados obtidos na pesquisa.

6. METODOLOGIA

Nesta seção serão detalhados os procedimentos metodológicos adotados para a coleta e análise dos dados, visando alcançar os objetivos propostos pela pesquisa em questão, que busca verificar se o produto educacional desenvolvido com base no levantamento bibliográfico e nas percepções e contribuições da equipe de servidores da Biblioteca do Instituto de Artes tem potencial para promover a educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS.

6.1 Caracterização da pesquisa

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa e de natureza aplicada. A pesquisa exploratória, como afirmam Jaques, Pimentel e Siqueira (2020, p. 4), é um dos três tipos mais comuns de estudos realizados no campo da Informática na Educação, área de estudo deste trabalho. De acordo com os autores, esse tipo de pesquisa, de caráter empírico, busca “investigar as formas como os sistemas computacionais e os processos tecnológicos contribuem para o suporte da aprendizagem e do ensino”. Assim, a escolha pela pesquisa exploratória visa proporcionar uma compreensão mais aprofundada sobre o potencial do produto educacional desenvolvido por esta pesquisa para a educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS.

As pesquisas exploratórias, de acordo com Lösch, Rambo e Ferreira (2023, p. 3), abrangem mais que uma simples consulta, pois seu propósito é envolver os participantes do processo de investigação “em um momento de reflexão, análise da realidade e produção de conhecimento”. Os autores ressaltam que, no contexto da abordagem qualitativa, a pesquisa exploratória busca conhecer o fenômeno em estudo exatamente como se manifesta ou ocorre dentro do contexto em que está inserido. Além disso, destacam a importância de um embasamento teórico bem estruturado, que, ao ser articulado com o problema de pesquisa e os dados coletados, oferece suporte necessário para as reflexões que sustentam ou contestam as hipóteses formuladas.

Devido aos objetivos da pesquisa, optou-se pela abordagem qualitativa, que se baseia em dados e informações subjetivos, provenientes das interações e da

coparticipação dos sujeitos informantes. Conforme Ludke e André (2015, p. 14), visa “capturar a perspectiva dos participantes”, ou seja, seu objetivo é compreender como os informantes percebem as questões em foco, considerando os diversos pontos de vista dos envolvidos. De acordo com os autores, considerar o ponto de vista dos participantes permite que os estudos qualitativos iluminem “o dinamismo interno das situações, geralmente inacessível ao observador externo”. Creswell (2007) destaca que o ambiente natural é a principal fonte de dados e o pesquisador atua como o principal instrumento de coleta, sendo que os dados obtidos são, em sua maioria, descritivos. Conforme Ludke e André (2015, p. 13), o material obtido por meio de abordagens qualitativas “é rico em descrições de pessoas, situações, acontecimentos; inclui transcrições de entrevistas e de depoimentos, fotografias, desenhos e extratos de vários tipos de documentos”. Além disso, conforme apontam Gomes e Gomes (2020), os dados são organizados em categorias, que podem ser traduzidas para números, permitindo que as informações sejam classificadas e analisadas.

Com relação à natureza do estudo, trata-se de uma pesquisa aplicada, pois “[...] objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos”, envolvendo verdades e interesses locais (Prodanov ; Freitas, 2013, p. 51). O objetivo dessa pesquisa é verificar a eficácia do produto educacional desenvolvido como ferramenta para a educação de usuários, capaz de promover o uso consciente e autônomo da Biblioteca do Instituto de Artes, além de reforçar seu papel como um espaço essencial de aprendizagem no contexto acadêmico. Ademais, por meio da pesquisa, busca-se identificar pontos que possam ser ajustados ou aprimorados no produto educacional. Assim, por meio da pesquisa, pretende-se gerar conhecimentos práticos que contribuam para a resolução de problemas específicos, alinhando-se aos interesses e necessidades locais.

Como método de coleta de dados foi utilizada a entrevista, considerada por Ludke e André (2015) uma das principais técnicas utilizadas para obtenção de dados de pesquisas na área de ciências sociais. Ruiz *et al.* (2014) destaca a entrevista como um dos métodos mais eficazes para avaliação de produtos educacionais, especialmente por permitir a coleta de opiniões individuais, sem a influência do grupo. Conforme Leitão (2021), é um valioso instrumento de investigação qualitativa, pois permite ao pesquisador obter informações detalhadas e profundas, especialmente com relação a aspectos que não são capturáveis pela observação

direta. Segundo a autora, esse método é fortemente centrado na perspectiva do participante, buscando suas opiniões, avaliações, concepções e informações, mesmo com a influência do pesquisador durante sua aplicação. A interação do pesquisador durante sua aplicação resulta em um material mais minucioso, pois possibilita que o entrevistador solicite esclarecimentos, exemplos ou aprofundamentos sobre os pontos discutidos, enriquecendo o processo de reflexão do entrevistado. A escolha pela entrevista mostrou-se adequada, uma vez que o objetivo era avaliar o produto educacional, explorando a percepção dos estudantes sobre sua validade e aplicabilidade como recurso para promover a educação dos usuários da biblioteca. Além disso, as entrevistas buscaram identificar possíveis ajustes e melhorias no produto.

Com relação à estrutura, optou-se por entrevistas semiestruturadas, que, segundo Ludke e André (2015), apresentam um esquema básico, porém não rígido, o que permite que o pesquisador realize adaptações que julgar necessárias durante sua aplicação, ou até mesmo incentivar que os participantes falem sobre tópicos que surjam como desdobramento do tema principal. Os autores sugerem que se elabore um roteiro para guiar a entrevista, contendo os principais tópicos a serem tratados. Diante disso, para a organização do roteiro, foram considerados os cinco componentes para validação participativa de produtos educacionais, propostos por Ruiz *et al.* (2014). Assim, buscou-se avaliar: a atratividade do produto; a compreensão de seu conteúdo, para verificar se transmite o conhecimento sobre o uso efetivo da biblioteca; o envolvimento, para determinar se o produto educacional é apropriado ao público a que se destina; a aceitação, para saber se o enfoque, os conteúdos e a linguagem são aceitos; e a mudança de ação, verificando se o produto educacional tem o potencial para influenciar positivamente o comportamento dos estudantes em relação ao uso da biblioteca no futuro.

Sendo assim, 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 reforça 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 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. Nesse contexto, a metodologia adotada mostrou-se adequada para atingir os objetivos da pesquisa.

6.2 Universo e amostra da pesquisa

O universo da pesquisa é composto pelos usuários reais e potenciais da Biblioteca do Instituto de Artes. A amostra foi composta exclusivamente por estudantes da graduação do Instituto de Artes da UFRGS. A seleção da amostra ocorreu de forma intencional, ou seja, a partir de critérios previamente estabelecidos, foram selecionados intencionalmente um grupo de elementos para compor a amostra, conforme apontado por Martins e Theophilo (2009). Optou-se por excluir da amostra os estudantes de pós-graduação, docentes, técnicos administrativos e o público externo, sem vínculo ativo com a Universidade. A exclusão justifica-se pelo fato de que o produto educacional desenvolvido visa fornecer informações básicas sobre o uso da biblioteca, sendo direcionado principalmente para os alunos de graduação, para os quais essas orientações são mais pertinentes. Além disso, as atividades de educação de usuários são mais adequadas ao perfil dos estudantes da graduação, que frequentemente necessitam de maior suporte no uso dos recursos e serviços da biblioteca.

A seleção dos participantes foi realizada por meio de convites feitos em sala de aula e na própria biblioteca. Durante a abordagem, foram explicadas a finalidade e a relevância da pesquisa em questão, além de ressaltada a importância da colaboração dos estudantes, conforme apontado por Markoni e Lakatos (2009). Ademais, foi assegurado o caráter confidencial das informações a serem coletadas, conforme as orientações dos autores. Devido ao período de final de semestre na universidade, apenas 12 estudantes aceitaram participar da entrevista.

6.3 Coleta de dados

A coleta de dados da presente pesquisa corresponde à quarta etapa de planejamento e desenvolvimento de produtos educacionais, abordada no capítulo cinco deste estudo. Sugerida por Farias e Mendonça (2019), essa etapa abrange a aplicação e avaliação do produto educacional.

Para a avaliação, foram adotados como referência os trabalhos de Ruiz (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. Porém, a sua elaboração baseada exclusivamente em experiências pessoais, em conhecimento empírico ou em preferências individuais podem não ser suficientes para que se garanta seu objetivo. É preciso não esquecer que “comunicar é se colocar na perspectiva do outro”, o que justifica a necessidade de sua avaliação (UNICEF, 2003, p. 5, tradução nossa).

A coleta dos dados ocorreu durante o período compreendido entre 22 de julho e 15 de agosto de 2024. Para tanto, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, todas realizadas à distância, por meio da plataforma digital *Google Meet*. As entrevistas foram guiadas por um roteiro prévio (APÊNDICE B), sem, contudo, disponibilizá-lo aos participantes, permitindo, conforme Leitão (2021) uma interação mais natural entre o pesquisador e o entrevistado, seguindo um fluxo espontâneo de conversa.

Durante a aplicação das entrevistas, foram seguidos todos os princípios éticos relacionados à participação dos envolvidos no estudo. A pesquisa foi previamente submetida ao Comitê de Ética do IFRS em junho de 2024, recebendo aprovação em julho do mesmo ano. Assim, a coleta de dados foi iniciada apenas após a aprovação¹¹ do projeto. Antes do início de cada entrevista, foi realizada a leitura do Termo de Consentimento e Assentimento (APÊNDICE C), esclarecendo aos participantes seus direitos e garantindo total anonimato. Após esse momento, partiu-se para a aplicação do produto educacional, que foi apresentado pela pesquisadora e acessado pelos estudantes via *QR code*. Em seguida, passou-se para a entrevista,

¹¹ Número do Parecer Consubstanciado do CEP 6.962.866.

visando à avaliação do produto educacional. Cada entrevista teve duração média de 15 minutos, e, com a autorização dos participantes, foram gravadas para assegurar a precisão na coleta das informações.

6.4 Análise dos dados

Após a coleta dos dados, obtidos por meio das entrevistas, iniciou-se a fase da análise e interpretação dos dados. O processo de análise dos dados teve como objetivo aferir significação aos dados coletados por meio da entrevista. Conforme apontado por Leitão (2021, p. 19), é durante esta etapa que o pesquisador atribui sentido aos dados, “transformando-os em um conjunto de significados por meio da atividade sistemática de reflexão, análise e interpretação do material linguístico coletado”. Segundo a autora, durante esta etapa o pesquisador constroi seu ponto de vista a partir do ponto de vista dos entrevistados, gerando, assim, novos significados.

A autora destaca que a etapa da análise dos dados envolve a transcrição da gravação das entrevistas e posterior análise do material linguístico. Para tanto, foram realizadas as transcrições por meio do serviço de transcrição fornecido pelo software *TurboScribe*¹². Após a transcrição, foi realizada uma “leitura livre da íntegra dos conteúdos das entrevistas, de modo a obter visão de conjunto e familiaridade com os dados” (Leitão, 2021, p. 20).

Posteriormente, deu-se início ao processo de análise do material, 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). De acordo com Bardin (2016), a análise de conteúdo consiste em “um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. Envolve métodos sistemáticos que permitem levantar indicadores, quantitativos ou qualitativos, e possibilitam a formulação de conclusões (Leitão, 2021). De acordo com Bardin (2016), o processo de análise de conteúdo é dividido em três fases: pré-análise, exploração do material,

¹² Disponível em: https://turboscribe.ai/pt/?ref=gad-self&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwrp-3BhDgARIsAEWJ6SwOhEA8cUV3pbIsyoWpzuY2_p4x_-JNNXgY8hzD8AnwQ3wfSZFszDEaAhe6EALw_wcB. Acesso em 16 set. 2024.

focada na codificação e categorização dos dados; e o tratamento dos resultados, que inclui a inferência e interpretação dos dados.

Na fase de pré-análise é realizada a organização do material. Envolve atividades de leitura, escolha de documentos para análise, formulação de hipóteses e objetivos, elaboração de indicadores e preparação do material a ser analisado. Com as transcrições das entrevistas em mãos, realizou-se a leitura do material, permitindo uma familiarização com o conteúdo e formulação de hipóteses, além da criação de índices e indicadores baseados nas categorias previamente definidas para a avaliação do produto educacional: atratividade, compreensão, envolvimento, aceitação e mudança de ação.

Posteriormente, passou-se para a fase de exploração do material, descrita por Leitão (2021, p. 6) como “a mais longa e cansativa”, envolvendo as etapas de codificação e caracterização. De acordo com Cardoso, Oliveira e Ghelli (2021, p. 105), “é o momento de tratar o material coletado na fase anterior, transformando-o em dados passíveis de serem analisados, através de operações de codificação”.

A última fase, relativa ao tratamento dos resultados, inferência e interpretação dos dados, abrange o tratamento estatístico dos dados brutos, transformando-os em tabelas, quadros, diagramas, figuras e modelos que resumem as informações obtidas através da análise (Leitão, 2021). A autora ressalta a importância de retornar ao referencial teórico para dar sentido à interpretação dos dados. Essa etapa será aprofundada no próximo capítulo.

7. RESULTADOS, INFERÊNCIA E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Conforme já relatado anteriormente, a presente pesquisa tem como objetivo avaliar a eficácia do produto educacional desenvolvido como ferramenta para a educação de usuários, visando promover e ampliar o uso da biblioteca, além de reforçar seu papel como um espaço essencial de aprendizagem no contexto acadêmico.

Diante disso, neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos a partir da análise dos dados coletados durante a pesquisa. Além de descrever esses resultados, o capítulo aborda a inferência e a interpretação dos dados, transformando-os em representações visuais, por meio de gráficos, para facilitar a compreensão. A interpretação está fundamentada no referencial teórico discutido anteriormente, que, ao ser articulado com os dados e o problema de pesquisa, proporcionou suporte necessário para as reflexões e conclusões apresentadas. Este capítulo também contempla a quinta etapa do planejamento e desenvolvimento de produtos educacionais, proposta por Farias e Mendonça (2019), que inclui a análise da aplicação do produto, e será abordada em detalhes a seguir.

Como forma de preservar a identidade dos participantes da pesquisa, utilizou-se a palavra “USUÁRIO” para identificá-los, seguida de um número sequencial, representando cada um dos doze entrevistados.

A sequência de análises iniciou-se pela identificação da frequência de uso da biblioteca pelos entrevistados. Em seguida, direcionou-se a análise para os usuários que afirmaram frequentar a biblioteca, questionando-os sobre os serviços e produtos que utilizam com maior regularidade. Essa abordagem permitiu não apenas entender como a biblioteca é utilizada, mas também identificar quais serviços são mais conhecidos e quais ainda permanecem subutilizados, revelando possíveis lacunas na comunicação e na educação dos usuários em relação às diversas funcionalidades que a biblioteca oferece.

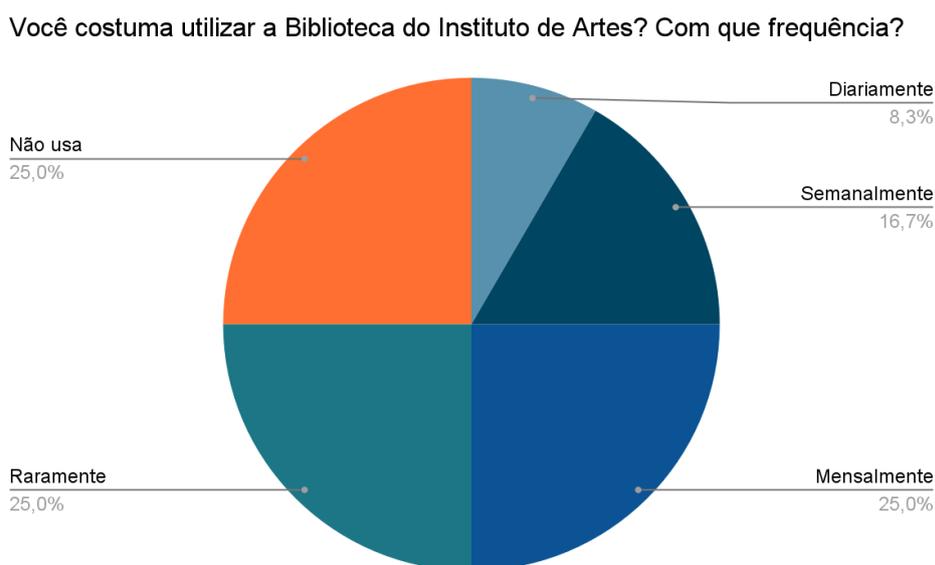
Posteriormente, para aprofundar a análise, os dados coletados durante o estudo foram classificados e agrupados com base nas categorias previamente estabelecidas - atratividade, compreensão, envolvimento, aceitação e mudança de ação - que se relacionam diretamente ao produto educacional. As categorias foram baseadas na validação de produtos educacionais, proposta por Ruiz *et al.* (2014), e

permitem uma compreensão aprofundada das percepções dos estudantes em relação ao produto educacional desenvolvido.

7.1 Padrões de uso da biblioteca

Inicialmente, buscou-se identificar a frequência com que os entrevistados utilizam a biblioteca, conforme apresentado no gráfico 2.

Gráfico 2 - Frequência de uso da biblioteca



Fonte: dados da pesquisa

Percebe-se, através do gráfico, uma tendência de uso variado da biblioteca pelos entrevistados. De acordo com os resultados, 8,3% utilizam a biblioteca diariamente, 16,7% utilizam semanalmente, 25% mensalmente, 25% raramente e 25% não usam a biblioteca. A falta de tempo, o estado de conservação dos livros, a preferência pelo acesso à informação por meio de recursos digitais e o desconhecimento sobre a biblioteca e seu funcionamento foram os motivos apontados pelos entrevistados para não usá-la, ou usá-la raramente:

Não tinha conhecimento sobre o funcionamento da biblioteca. (Usuário 1).

A maioria dos livros recomendados pelos docentes são facilmente encontrados na internet. O estado de conservação dos livros não me apetece ao toque. (Usuário 2).

Olha, pra ser bem sincero, eu não sei nem onde fica. [...] sei que ela existe, porque eu ouço o pessoal falando. Mas como [...] é tanta correria da faculdade, trabalho, casa [...], eu não tive ainda tempo de conhecer ela. (Usuário 3).

É que a gente acaba achando muita coisa no Google. [...] Porque eu uso o Google acadêmico para muita coisa, assim. E eu tenho um Kindle também, então eu consigo botar muita coisa lá [...] Então eu acabo não pegando, assim, tanto o livro físico. (Usuário 4).

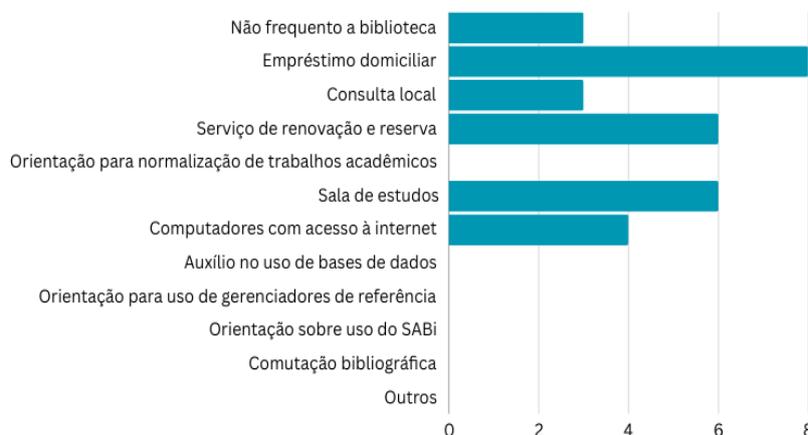
De acordo com Santiago (2010), o desconhecimento dos serviços oferecidos é um dos fatores que contribui para a subutilização de bibliotecas. Outro fator relevante é a preferência dos usuários por realizar suas pesquisas utilizando recursos digitais, conforme demonstrado pelos usuários 2 e 4, que afirmam que a maioria dos livros recomendados pelos docentes é facilmente encontrada na internet. Segundo Sousa (2009), este é um dos maiores desafios enfrentados pelas bibliotecas no contexto atual, pois, diante de recursos informacionais de fácil acesso, a biblioteca passa a ser considerada dispensável aos olhos dos usuários.

Essa preferência reflete uma tendência crescente na cultura digital, onde o acesso imediato a uma vasta gama de informações disponíveis online tem levado muitos estudantes a optarem pela pesquisa em ambientes digitais em detrimento do uso das bibliotecas físicas, o que impacta diretamente na frequência de uso das unidades de informação. É inegável que as tecnologias digitais e a internet oferecem valiosas fontes de informação. Contudo, isso não invalida a importância das bibliotecas no contexto acadêmico, pois é nesse ambiente informacional onde os estudantes terão contato com fontes de informação seguras, confiáveis e atualizadas. Isso reforça a necessidade de que sejam desenvolvidas ações que promovam a biblioteca não apenas como um espaço físico, mas como um ambiente de aprendizagem informacional.

Na questão seguinte, aos participantes que utilizam a biblioteca lhes foi questionado sobre quais serviços e produtos utilizam com frequência. Destaca-se que os usuários puderam optar por mais de uma opção, e os resultados são demonstrados no gráfico 3:

Gráfico 3 - Serviços e recursos utilizados pelos usuários

Quais produtos ou serviços da biblioteca você utiliza com frequência?



Fonte: dados da pesquisa

Conforme demonstrado pelo gráfico, o serviço de empréstimo é o mais utilizado pelos usuários. Além disso, a sala de estudos também foi mencionada com frequência, o que evidencia a valorização do espaço físico da biblioteca pelos estudantes. Silveira (2019) afirma que o espaço físico contribui para a permanência dos usuários no ambiente da biblioteca, o que revela a necessidade de que sejam disponibilizados espaços agradáveis, que atendam às necessidades de seus usuários. Constata-se, a partir dos resultados, que os serviços direcionados ao auxílio à pesquisa, como a orientação para a normalização de trabalhos acadêmicos e o auxílio no uso de bases de dados, entre outros, ainda são subutilizados pelos usuários.

Após serem questionados sobre os serviços e produtos que passaram a conhecer ao acessarem o produto educacional, infere-se que o desconhecimento é um dos principais motivos para a subutilização dos serviços:

Não sabia que existia um espaço para estudo, nem a infraestrutura para pesquisa em base de dados. Não sabia dos recursos e do grande acervo da biblioteca. Acredito que como alunos às vezes não temos o hábito de frequentar esses espaços. (Usuário 1).

[...] a parte de orientação ali para a normalização dos trabalhos e de referências, eu não sabia que a gente tinha isso aqui no Instituto de Artes. Eu achei muito importante. E todo aluno tem dificuldades com isso. (Usuário 5).

Não conhecia o projeto de pesquisa super 8 e também não era muito familiarizado com o acervo digital, apesar de saber que existia. Outro serviço que eu não conhecia é o de referências em que os estudantes podem marcar horários na biblioteca para serem auxiliados em sua pesquisa. (Usuário 6).

[...] E eu nem sabia de outras funções que tinham, [...] essa de auxílio a fazer as referências, essa comutação bibliográfica. Eu não sabia que eram os serviços que estão disponíveis para nós. (Usuário 7).

Eu não sabia que tinha um aplicativo para poder, tipo, renovar o livro ou coisa assim. (Usuário 8).

Nossa, [...] não sabia que eu não precisava ir na biblioteca para renovar o livro se eu tivesse com o aplicativo no meu celular. [...] eu achei que nem na escola, tu tem que ir toda semana lá, e daí eu fiquei muito feliz que eu posso ficar com o livro, tipo, lendo aqui sem me preocupar [...] nem um pouco. (Usuário 9).

O guia me mostrou vários recursos da biblioteca que eu desconhecia. (Usuário 10).

A partir dos depoimentos dos usuários, que relatam desconhecimento sobre a maioria dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, constata-se a necessidade de que se promovam atividades de educação de usuários na Biblioteca do Instituto de Artes. Santiago (2010) destaca que essas ações são fundamentais para conquistar e estimular os usuários a utilizarem a biblioteca, além de revelarem as várias possibilidades oferecidas pelas bibliotecas universitárias. Conforme Mendonça (2020, p. 45), desempenham “o papel mais importante para melhorar o uso quantitativo e qualitativo das bibliotecas”. Isso significa que, ao ensinar os usuários a entender, acessar e utilizar plenamente os serviços e produtos oferecidos, as bibliotecas podem não apenas atrair mais pessoas (uso quantitativo), mas também garantir que essas interações sejam mais eficientes e produtivas (uso qualitativo). Ademais, Santiago e Azevedo Netto (2012) ressaltam a importância de que se projetem esforços para alcançar um número considerável de usuários, visando reduzir a subutilização dos serviços e produtos disponíveis.

Além disso, de acordo com Santiago e Azevedo Netto (2012), uma das principais causas da subutilização da biblioteca está relacionada ao despreparo dos usuários, conforme evidenciado no depoimento da usuária 2, que afirma: “[...] não somos orientados/recomendados a frequentar a biblioteca [...]”. Diante dessa constatação, evidencia-se a necessidade de se promover ações educativas, por meio da educação de usuários, que conscientizem os estudantes sobre a

importância da biblioteca e incentivem seu uso, promovendo, conforme Belluzzo (2020), a interação permanente dos usuários com a biblioteca.

7.2 Avaliação do guia interativo: percepções e impacto

A avaliação desempenha um papel fundamental na construção de produtos educacionais, pois é através dela que se assegura que o material produzido realmente atende às necessidades e expectativas de seu público-alvo. Segundo os trabalhos de Ruiz (2014) e da UNICEF (2003), para que os produtos educacionais cumpram seu objetivo de promover mudanças de comportamento, é essencial que sua concepção vá além de experiências pessoais ou conhecimento empírico. A avaliação permite verificar se a mensagem transmitida é eficaz e se comunica de forma adequada com os usuários, levando em consideração a perspectiva do outro. Essa abordagem é indispensável para garantir que o produto educacional seja relevante e cumpra sua função educacional.

Diante disso, a seguir serão apresentados os resultados da avaliação do produto educacional, organizados conforme as cinco categorias definidas: atratividade, compreensão, envolvimento, aceitação e mudança de atitude. Essas categorias possibilitam uma visão detalhada sobre a percepção dos usuários em relação ao guia interativo desenvolvido. Essa análise contempla a quinta etapa do planejamento e desenvolvimento de produtos educacionais, proposta por Farias e Mendonça (2019), que abrange a análise da aplicação do produto. Rizzatti *et al.* (2020) destaca a relevância dessa etapa, pois permite uma reflexão do pesquisador, de forma orientada e sustentada pela teoria, sobre sua prática e a solução proposta pela sua pesquisa.

7.2.1 Atratividade

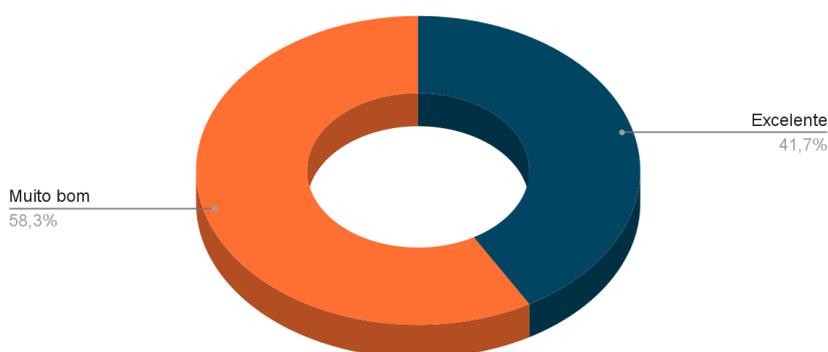
De acordo com Rocha e Kafure (2013), quanto mais atrativo for um produto, maior será sua capacidade de chamar a atenção. Além disso, a aparência e o design do produto podem influenciar diretamente a decisão do usuário de utilizá-lo ou não, tornando o aspecto visual um fator essencial. Sendo assim, buscou-se avaliar o potencial do produto educacional para atrair e manter o interesse de seu público-alvo, identificando os elementos que mais se destacam e aqueles que podem ser

aprimorados. Além disso, foram coletadas sugestões dos usuários para tornar o guia interativo ainda mais atraente e envolvente, com foco em melhorar os pontos considerados menos eficazes.

Para tanto, inicialmente lhes foi solicitada sua impressão geral sobre o produto educacional, buscando identificar se ele é visualmente e funcionalmente atrativo, conforme demonstrado no gráfico 4:

Gráfico 4 - Percepção sobre o produto educacional

De forma geral, o que você achou do guia interativo?



Fonte: dados da pesquisa

Os dados apresentados demonstram que a atratividade do guia interativo foi bem avaliada pelos usuários, o que evidencia uma percepção positiva referente ao produto educacional desenvolvido, conforme depoimento dos entrevistados:

Achei prático, de fácil acesso, de fácil entendimento. Bem, pra quem já está na faculdade há tempo consegue acessar bem, mas pra quem está entrando, não tem nenhum conhecimento sobre isso, é importante. (Usuário 3).

Eu achei muito bom [...], até eu fiquei com essa dúvida quando eu vi sobre a edição das fotos [...]. Porque, assim, eu gostei de como ficou, porque dá para ver que é a biblioteca do IA, mas, ao mesmo tempo, ela está muito estilizada assim [...]. Ficou muito bonito, assim, o desenvolvimento. (Usuário 4).

Eu acho que essa parte de ser interativo estimula muito. (Usuário 5).

O guia está perfeito! Muito claro e didático, o vídeo também ajudou a deixar o conteúdo mais divertido e funcionou muito bem. (Usuário 6).

[...] ter uma forma de te mostrar as coisas da biblioteca, é uma boa ideia. (Usuário 8).

[...] tá muito organizado, tá muito bonito. [...] Eu achei excelente, de verdade, eu gostei muito e é bem fácil [...] de mexer tudo, achei bem bom [...], bem bonitinho, [...] eu gostei do layout. (usuário 9).

[...] achei muito legal, na real, que [...] tu escolhe ali, daí ele vai te caminhar direto pra parte que tu quer saber. Acho que... [...] no geral, tá muito bom. (Usuária 11).

Os depoimentos demonstram que o produto educacional, além de cumprir seu papel informativo, foi considerado atrativo e de fácil utilização. Elementos como design, interatividade e navegação fácil foram mencionados como pontos positivos do produto. Houve destaque para a inclusão do vídeo, que tornou o conteúdo mais divertido, conforme mencionado pelo usuário 6. O sumário interativo, mencionado pelo usuário 11, também foi elogiado, por permitir o acesso direto às informações desejadas. Além disso, foi ressaltada a relevância do material, especialmente para novos estudantes, que desconhecem o funcionamento da biblioteca, conforme apontado pelo usuário 3.

No entanto, ao serem questionados sobre possíveis melhorias para o produto educacional, os entrevistados apontaram alguns aspectos que podem ser aprimorados, conforme demonstram as falas a seguir:

Eu acho que, quanto mais simples ele for, [...] tanto a pessoa que já sabe mexer quanto as pessoas que não conseguem, isso seria o ideal, que ele fosse bem tranquilo, amigável, [...] auto-explicativo, [...] já seria tranquilo, o que eu já acho que ele já é bastante, mas se alguém que entende mais possa lhe dar alguma... pra melhorar ele, pra ele ficar mais dinâmico acho que seria o ponto chave dele. Mas eu já acho que ele já tá de boa, assim, consegue entender ele acessando. (Usuário 3).

Aí, a minha única sugestão... Eu acho que alguns ícones, eles piscavam muitas vezes, assim. E isso, particularmente, me incomodava um pouco. Eu ficava agoniada com os piscadinhos [...]. Mas não eram todos, são pouquíssimos slides inclusive, que isso acontece. Acho que é só isso. (Usuário 7).

Eu entrei pelo celular, e aí, acho que quando eu fui clicar em cada uma das opções que tinha, [...] eu não lembro se eu consegui clicar, e daí abrir uma outra página. [...] Ele deveria ir pra outra página, abrir pra outra. O único problema é que ele não volta pra onde ele tava, [...] não volta pra página de menu ali. [...] Aí tu tem que voltar todo ele pra ver, [...] fica meio, não é confuso, é só [...] ah, tá, tem que voltar pra, de novo pra isso. Seria melhor se tivesse uma opção “voltar pra página”. (Usuário 8).

[...] acho que a única coisa [...] foi numa página que o personagem ficava piscando, as letras ficavam piscando, e isso me deixa um pouco aflita, mas [...] o resto eu achei muito bom, assim, nada me incomodou, só [...] ícones [...] que ficam piscando para mim, eu fico um pouco aflita. (Usuário 9).

Adicionar um botão bem óbvio para voltar à lista de tópicos seria interessante e tornaria o uso do guia mais fluido. Além disso, talvez destacar melhor os botões e onde há interação seja interessante, nota-se haver suficiente destaque em algumas partes, mas, em outras, o mesmo não é efetivo. (Usuário 10).

[...] eu achei que as letras estavam muito grandes, [...] ficava tudo meio amontoado, [...] as informações acabaram ficando meio... muito uma em cima da outra, [...]. Então, talvez... não sei, dar uma mexidinha na tipografia ali. Já vai deixar top. [...] Realmente ficou bem difícil de tu ver qual que é a informação principal, qual que é a secundária. (Usuário 11).

Através dos depoimentos observamos que, embora o produto educacional tenha sido bem recebido em termos de atratividade e funcionalidade, alguns aspectos podem ser aprimorados. Entre eles, o incômodo causado por ícones e animações piscantes, destacado pelos usuários 7 e 9, que consideraram esse detalhe visual desconfortável. O usuário 11 sugeriu ajustes na tipografia, apontando que o tamanho excessivo das letras e o espaçamento visual dificultavam a distinção entre as informações principais e secundárias. Além disso, foram apontados problemas de navegação, como a dificuldade mencionada pelo usuário 8 em retornar à página anterior, e pelo usuário 10, que sugeriu tornar os botões mais visíveis, acrescentando um botão de retorno à lista de tópicos e destacando melhor as áreas interativas, com o intuito de tornar o uso do guia mais fluido. Ademais, o usuário 3 reforça a necessidade de torná-lo o mais simples possível, facilitando o acesso de todos os tipos de usuários. Essas sugestões indicam que ajustes sutis no design visual e na navegação podem contribuir para uma experiência de uso mais agradável e eficiente para os usuários.

Além das sugestões de melhorias no design visual e navegação, os usuários também ofereceram outras contribuições importantes para aprimorar o produto educacional. O usuário 4 sugeriu a criação de uma versão impressa do guia, para ser disponibilizada na própria biblioteca, o que facilitaria o acesso dos novos alunos. O usuário 12 propôs a criação de um sistema de feedback, permitindo que os usuários possam sugerir melhorias ou relatar problemas diretamente à biblioteca, promovendo um canal de comunicação mais ativo entre os estudantes e a instituição. Santiago e Azevedo Netto (2012) corroboram essa perspectiva, ao enfatizarem a importância de se estabelecer um canal permanente de comunicação com os usuários, por meio da educação de usuários, para conhecer suas

necessidades informacionais e atender suas demandas, promovendo maior interação e incentivando a mudança de comportamento.

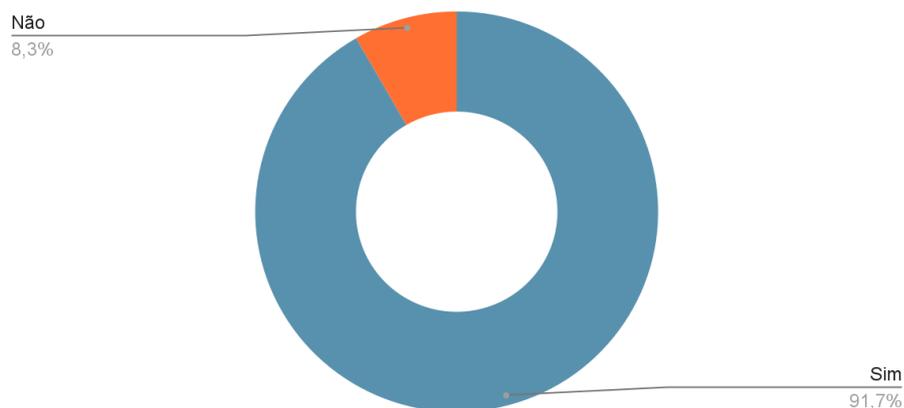
Outra contribuição relevante está relacionada à divulgação do produto educacional. Azevedo (2020) destaca a necessidade de uma ampla divulgação das iniciativas da biblioteca, visando estimular o reconhecimento, por parte da comunidade acadêmica, dos serviços e atividades promovidos pela instituição. Nesse sentido, o usuário 6 sugere que o guia seja enviado a todos os estudantes, especialmente os calouros no início do semestre. Já o usuário 8 recomenda que se disponibilize no lado externo da biblioteca um *QR code*, facilitando o acesso ao guia interativo e ampliando sua visibilidade. De acordo com Santos (2020), estratégias como a colocação de materiais informativos em locais de grande circulação, como a área externa da biblioteca, continuam sendo relevantes para alcançar o público-alvo, mesmo com as possibilidades oferecidas pelas mídias sociais. Além disso, o usuário 7 recomenda o uso das redes sociais da biblioteca, especialmente o Instagram, para promover o guia interativo: *"Eu acho esse tipo de conteúdo bem interessante, até para fomentar, né? E informar [...]".* A sugestão do usuário 7 está em consonância com Santos (2020), que destaca que, apesar da importância dos materiais físicos em espaços públicos, as mídias sociais têm se tornado cada vez mais relevantes para atingir o público-alvo, especialmente entre os estudantes. Anjos (2019) também reforça que as bibliotecas universitárias devem adotar uma abordagem estratégica na divulgação de seus serviços e produtos, com as redes sociais apresentando-se como uma oportunidade valiosa.

7.2.2 Compreensão

Para que o produto educacional cumpra com seu objetivo de educar os usuários sobre o uso da biblioteca, é fundamental que seu conteúdo seja transmitido de maneira clara e compreensível. Para tanto, aos entrevistados lhes foi questionado se o guia interativo está claro e fácil de compreender, e, caso considerem que não esteja, indiquem quais partes consideram confusas. As percepções dos usuários estão detalhadas no gráfico 5:

Gráfico 5 - Clareza e facilidade de compreensão do guia interativo

O guia interativo está claro e fácil de compreender? Se não, quais partes você considera confusas?



Fonte: dados da pesquisa

As percepções dos usuários em relação à clareza das informações disponíveis no guia interativo revelam uma avaliação amplamente positiva. De acordo com o gráfico, 91,7% dos entrevistados consideraram o guia claro e fácil de entender, mesmo para quem não tem familiaridade com o uso de recursos digitais, conforme apontado pelo usuário 3, que afirma que “*achar aonde interagir é muito complicado, só o fato daquilo ali te sinalizar, já facilita muito a coisa*”. Houve destaque para aspectos como a objetividade, acessibilidade e organização intuitiva do produto educacional, como apontado nos depoimentos a seguir:

[...] eu achei super dinâmico, tanto aquela parte que aparece, sinaliza onde tem a interação, eu achei isso muito bom. Porque para quem é perdido, achar aonde interagir é muito complicado, só o fato daquilo ali te sinalizar, já facilita muito a coisa. (Usuário 3).

Para mim ficou bem claro. [...] Está bem conciso. [...] É bem objetivo, assim. (Usuário 4).

[...] ele é bem intuitivo, né? Ele tem as setinhas, [...] que dai tu vai passando pro lado, e tem a orientação [...] na parte onde ele é interativo. Então, eu acho que ele é bem fácil, [...] bem prático de se utilizar. (Usuário 5).

O guia está muito bom e muito acessível também. (Usuário 6).

Eu achei que ele está fácil de compreender, sim. [...] Ele é bem tranquilo e acessível, assim, [...] intuitivo. (Usuário 7).

[...] tá bem [...] separado, bem organizado pra mim, tá bem claro, assim. (Usuário 9).

Sim, o guia é bastante claro e fácil de compreender. Contudo alguns botões não são evidentes que podem ser clicados. (Usuário 10).

[...] eu acredito que esteja bem claro. Como eu falei, é só questão da semiótica mesmo, de organizar um pouquinho melhor. Elencar os tópicos ali. Mas confuso não está, eu achei ele bem sucinto, bem direto ao ponto, gostei bastante. (Usuário 11).

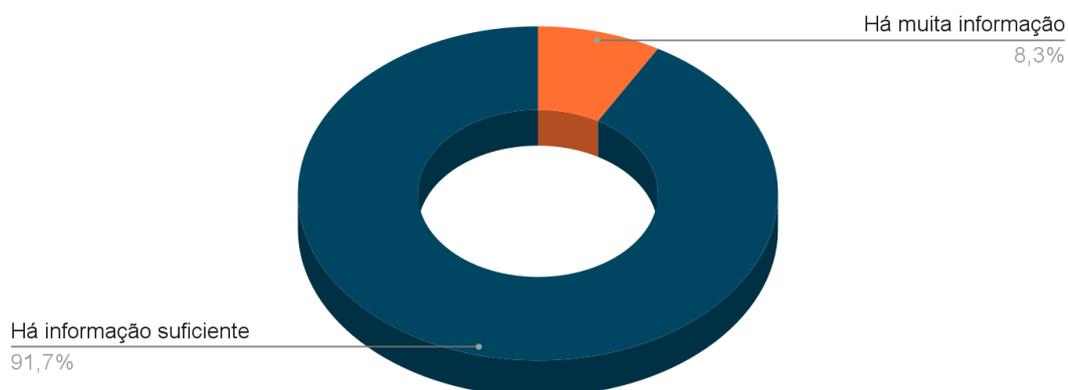
Os depoimentos indicam a necessidade de ajustes pontuais para tornar o produto mais claro e compreensível. Embora o conteúdo tenha sido considerado claro e fácil de entender, o usuário 11 sugere uma melhoria na organização visual dos tópicos, de modo a distinguir mais claramente as informações principais das secundárias, facilitando a compreensão dos usuários. Outra questão identificada é relativa à identificação dos botões clicáveis, que, conforme apontado pelo usuário 10, alguns botões não são imediatamente percebidos como interativos, o que pode dificultar a navegação.

No entanto, entre os entrevistados, 8,3% consideraram o guia confuso. Essa percepção foi justificada pela ausência de uma opção de voltar à página anterior, o que gerou dificuldades durante a navegação: *“O único problema é que ele não volta pra onde ele tava, [...] não volta pra página de menu, [...] fica meio, não é confuso, é só [...] ah, tá, tem que voltar pra, de novo pra isso (Usuário 8)*. A crítica apontada reforça a necessidade de aprimorar questões de navegação e organização visual do produto educacional para melhorar a experiência dos usuários.

Buscou-se, também, avaliar a percepção dos usuários com relação à quantidade de informação contida no guia, identificando se consideraram o conteúdo excessivo, insuficiente ou adequado. Os resultados estão apresentados no gráfico 6:

Gráfico 6 - Percepção sobre a quantidade de informações apresentadas

Qual sua percepção com relação à quantidade de informações apresentadas no guia?



Fonte: dados da pesquisa

Conforme demonstrado pelo gráfico 6, a maioria dos entrevistados, 91,7%, considerou a quantidade de informação contida no guia interativo adequada, enquanto 8,3% apontaram que há excesso de informação. No geral, as percepções revelam que o guia interativo atende bem à expectativas, mas algumas sugestões indicam a necessidade de ajustes pontuais:

Olha, acho que tem informação suficiente, não é uma coisa que te deixa massante de tentar procurar e não encontrar o que tu quer, mas também não é pouco. (Usuário 3).

Eu achei suficiente, ele não é cansativo. Mas também tem tudo que eu acho que precisa ter, assim. Para mim é suficiente. (Usuário 4).

Eu acho que é suficiente, acho que na medida certa, assim. Um compilado legal, assim. Tem um compilado legal pra conhecer melhor a biblioteca. (Usuário 5).

Acho que talvez deixar o guia um pouco mais enxuto fosse de interesse de um público geral que talvez não esteja tão interessado na biblioteca, daí oferecendo alguma opção de saber mais no fim com mais informações para os interessados. (Usuário 6).

Eu achei informações suficientes, porque se você precisa de mais detalhes sobre tal tópico, você disponibiliza o link, né? Com acesso a mais informações, assim, mais explicadinhas [...].Então, pra mim tá suficiente. (Usuário 7).

Eu acho que tá suficiente, porque tá bem dividido, tipo, tu não precisa necessariamente... Não é, tipo, todos juntos, tu pode clicar no que tu quer ler, então não acho sobrecarregado, sabe? Tem bastante daqueles

negócios pra passar, mas eu achei bem bom que eles estão separados em cada tópico, então não me atrapalhou. (Usuário 9).

Olha, ou tem suficiente, ou talvez muita. Porque é que eu não sei, porque eu nunca precisei de tantas informações. Então, eu fico na dúvida, sim. Mas talvez suficiente. (Usuário 11).

A partir das percepções dos usuários 6 e 11 infere-se que o guia poderia ser mais eficiente se oferecesse opções de personalização na profundidade das informações. O usuário 11 destacou que a quantidade de conteúdo pode ser percebida de forma diferente, dependendo das necessidades de cada usuário, já que ele pessoalmente, não sentiu a necessidade de tanta informação. Por outro lado, o usuário 6 sugeriu que o material poderia ser um pouco mais enxuto, buscando atrair um público que talvez não tenha tanto interesse pela biblioteca. Diante disso, ele propôs a inclusão de uma opção como “Saiba mais”, permitindo que aqueles que desejam acessar informações mais detalhadas possam fazê-lo de forma opcional.

7.2.3 Envolvimento

Com o objetivo de verificar o grau de identificação dos usuários com o produto educacional e avaliar se ele é adequado ao público alvo, foi perguntado aos participantes se eles recomendariam o guia interativo para outros estudantes. Todos os entrevistados demonstraram disposição em recomendá-lo, justificando suas respostas conforme os depoimentos a seguir:

Porque ele tem diversas informações sobre a BIBART que não conhecia. (Usuário 1).

Sim [...], recomendaria. E acho muito, [...] importante que isso seja enviado, principalmente para o pessoal que vai entrar agora, pra eles já terem esse conhecimento que tem onde recorrer caso precisem. (Usuário 3).

[...] acho que o guia poderia ser enviado para todos os alunos no começo de semestre e principalmente para os bixos. (Usuário 6).

[...] eu com certeza recomendaria, porque é um lugar que a gente precisa utilizar mais, assim. E tá mais presente lá, eu acho. (Usuário 7).

[...] lembrar que a gente tem uma biblioteca e usar a biblioteca. (Usuário 8).

[...] principalmente para os estudantes que recém ingressaram na UFRGS. Pois o mesmo é bastante informativo, didático e apresenta as principais

ferramentas para os estudos e pesquisas acadêmicas oferecidas pela biblioteca. (Usuário 10).

[...] porque sintetiza tudo que a biblioteca oferece, né? Principalmente os sites, acho que é bom todo mundo saber que tem essa possibilidade. (Usuário 11).

[...] o guia facilita o acesso às informações sobre os serviços e recursos disponíveis, apresentando de maneira clara e visualmente atraente tudo o que a biblioteca oferece. (Usuário 12).

Diante do exposto, constata-se a conexão e a relevância que o produto educacional desenvolvido estabelece com seu público alvo. Todos os entrevistados demonstraram disposição em recomendá-lo, reconhecendo seu caráter informativo e didático, com potencial para incentivar o uso da biblioteca. A fala do usuário 7 indica uma identificação com a mensagem transmitida pelo guia, ao perceber a necessidade de utilizar mais a biblioteca. Esse sentimento de pertencimento também é evidente na fala do usuário 8, que destaca a importância do guia em "*lembrar que a gente tem uma biblioteca*" e na necessidade de utilizá-la mais ativamente.

7.2.4 Aceitação

Identificar a aceitação do produto educacional junto a seu público alvo é fundamental para confirmar se ele atende às expectativas e necessidades dos usuários da biblioteca. Para isso, foi questionado aos participantes se eles consideram o guia interativo apropriado para a educação de usuários da biblioteca e, caso contrário, se sugerissem outras formas de abordagem. Todos os usuários consideraram o formato guia adequado, e as respostas a essa questão permitem analisar a receptividade do público em relação ao formato:

No momento, com o uso de aplicativos bem forte, acho que é super importante. E é o que o pessoal vai acessar, vai precisar. (Usuário 3).

Eu acho que está ótimo. Como eu falei, [...] a versão impressa, eu acho que é interessante para ter na própria biblioteca[...]. Mas eu acho que abrange bem mais assim, chega bem mais pessoas, tem um alcance maior. (Usuário 4).

Eu acho que ele é bem adequado. Porque talvez se ele fosse impresso, não atingiria tantas pessoas. E como se utiliza muito celular, internet, essas coisas, o fato dele ser virtual, e de clicar, ter aquelas interações, ser colorido, [...] ser intuitivo, acho que ajuda muito, no consumo, na leitura. (Usuário 5).

Acredito que sim, pois a grande maioria dos estudantes estão acostumados com o formato das redes sociais, então acho que funciona muito bem. (Usuário 6).

Eu acho que é um formato bom, sim. É fácil [...] de compreender, não têm muita dificuldade. (Usuário 8).

Eu acho que tá bem bom, pelo fato de [...] ser algo do celular, [...] não ser um panfleto ou alguma coisa, [...] é muito mais fácil, de muito mais fácil acesso. Então, eu acho que é a forma mais adequada, principalmente na época tecnológica que a gente tá, que é tudo, manda um link pelo WhatsApp, acessa pelo Google, então, acho que sim. (Usuário 9).

Eu acho super adequado, [...] E talvez, se tiver pessoas que não tenham tanto acesso assim, ter alguma versão física do guia. Um folderzinho, não sei, um panfletinho, [...] porque muita gente não tem tanto acesso assim. (Usuário 11).

Sim, considero que o formato do guia interativo é adequado para a educação dos usuários da biblioteca, ele auxilia a navegação pelas informações, tornando o aprendizado mais dinâmico e acessível, especialmente para novos usuários. (Usuário 12).

Diante do exposto constata-se que a aceitação do guia foi amplamente positiva. Todos os usuários consideraram o formato guia interativo adequado para a educação dos usuários da biblioteca, destacando a facilidade de uso e o alcance que o formato digital proporciona. Conforme apontado por Anjos (2019), o uso de recursos tecnológicos, como o guia interativo, permite que a biblioteca alcance um número maior de usuários, independentemente de sua localização geográfica. Além disso, como ressalta Gomes (2016), esses recursos contribuem para potencializar os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca. Nesse sentido, 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. Anjos (2019, s.n.) reforça essa ideia, afirmando que a biblioteca precisa, para garantir sua durabilidade, “unir-se a essas coisas e fazer parte de tudo isso”.

Os depoimentos evidenciam que o formato do guia, por ser virtual e interativo, é mais acessível, especialmente em uma época em que o uso de dispositivos móveis e aplicativos está amplamente difundido entre os estudantes, em sua maioria nativos digitais. Essa realidade exige, conforme Bragante (2016), que as bibliotecas invistam no desenvolvimento de produtos inovadores, com o objetivo de atrair e fidelizar esse perfil de usuários, cada vez mais conectado e habituado a utilizar recursos digitais.

Alguns entrevistados também sugeriram que uma versão física do material, como um folder ou panfleto, poderia complementar o formato digital, atendendo àqueles com menos acesso à tecnologia.

Em síntese, o formato do guia foi amplamente aceito pelos entrevistados, que reconheceram seu potencial para atingir um maior número de usuários, possibilitando, assim, uma maior interação da biblioteca com seus usuários. 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”, alinhando-se à ideia de que “a biblioteca deve, em um certo sentido, vir a eles”, conforme apontado por Allen e Gerstberger (1968, *apud* Cunha, 1986, p. 177).

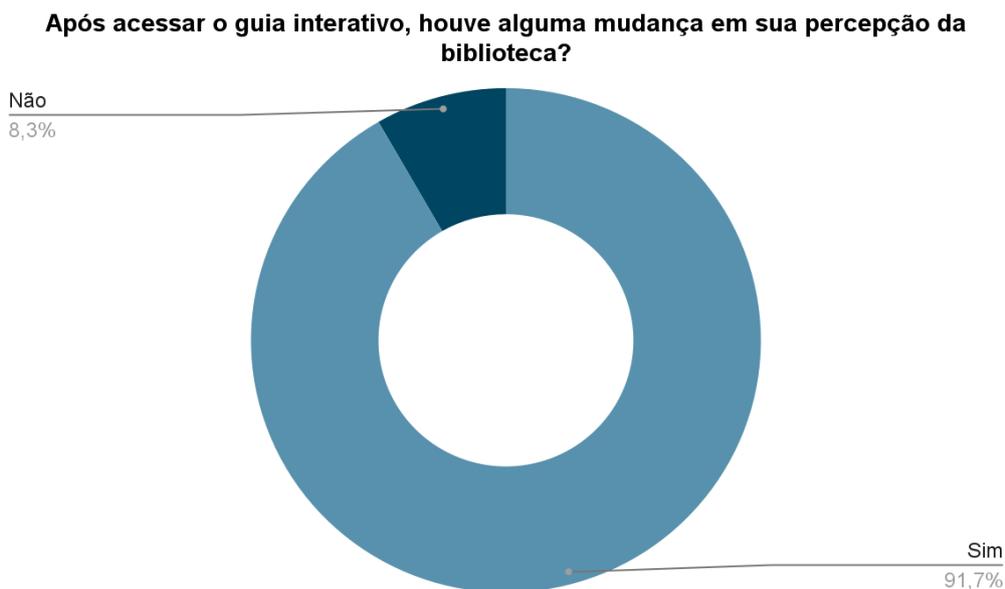
7.2.5 Mudança de ação

Conforme apontado por Anjos (2019), um dos principais motivos para a impopularidade das bibliotecas está na falta de visibilidade que essas instituições têm dentro da comunidade acadêmica. A maioria de seus usuários, reais e potenciais, desconhecem as inúmeras possibilidades que a biblioteca oferece, o que resulta em uma subutilização dos recursos disponíveis. Diante dessa realidade, é imperativo que as bibliotecas ofereçam atividades de educação de usuários, buscando promover, segundo Dias (2005), a interação do usuário com a biblioteca e com seus recursos informacionais.

O produto educacional desenvolvido pela pesquisadora tem como objetivo apresentar a biblioteca a seus usuários e chamar a atenção sobre as inúmeras possibilidades que ela oferece. O guia foi planejado para funcionar não apenas como uma ferramenta de informação, mas principalmente como uma forma de conscientizar os usuários sobre a relevância da biblioteca e, assim, incentivar uma mudança de comportamento frente aos recursos informacionais que ela dispõe. De acordo com Dias (2005), essa conscientização pode resultar em uma melhor utilização da biblioteca.

Sendo assim, inicialmente buscou-se verificar se houve alguma mudança na percepção dos usuários em relação à biblioteca após acessarem o guia interativo. Os resultados dessa análise serão apresentados no gráfico 7:

Gráfico 7 - Mudanças na percepção dos usuários com relação à biblioteca



Fonte: dados da pesquisa

Os resultados apresentados no gráfico demonstram que, após acessarem o produto educacional, a grande maioria dos participantes relatou uma mudança em sua percepção sobre a biblioteca. Infere-se, portanto, que o guia foi eficaz em apresentar as possibilidades e os recursos oferecidos pela biblioteca.

Quando questionados sobre as mudanças percebidas, os entrevistados apontaram diversos aspectos relevantes, evidenciando o impacto positivo do material, conforme demonstrado nas falas a seguir:

Me interessei em conhecer o espaço. (Usuário 1).

Percebi que não serve apenas para reserva de livros. (Usuário 2).

Que eu tenho que ir para lá logo, conhecer ela. (Usuário 3).

A mudança? Que a nossa biblioteca é super completa, eu diria, né? Porque a primeira impressão é que é só o empréstimo de livros. [...] Tu nem sabe que tem o espaço pra estudo, o acesso à internet. [...] Então, acho que a mudança de que não é só os livros físicos, né? É muito mais que isso, [...] o acervo digital, tudo isso. (Usuário 5).

Apesar de já gostar bastante da biblioteca, acho que o serviço de referências me ajudou a ver esse espaço como um lugar também focado na pesquisa, e que pode ajudar muito nesse quesito. (Usuário 6).

Pra mim, eu vejo agora como um local muito mais completo, assim. Porque como eu não tinha noção de tudo que era disponibilizado, eu encarava como um lugar somente de estudo, de pegar as coisinhas que os

professores recomendavam. Mas é um mundo à parte, né? Tu entra lá e descobre outras coisas. Então, com certeza mudou. (usuário 7).

Hum, eu acho que eu parei pra pensar que eu devia realmente usar a biblioteca. (Usuário 8).

Porque, saber que tem, [...] que oferecem outro serviço, sabe? Que não fica, tipo, limitado à pesquisa por nós próprios, mas que tem um auxílio, sabe? (Usuário 9).

A mesma tem mais serviços de meu interesse e que eu desconhecia. Sabendo que os serviços da biblioteca vão além de oferecer livros, posso utilizá-la de forma mais proveitosa e útil. (Usuário 10).

Sim, acredito que o lugar de troca mesmo, de tu trazer tuas ideias de pesquisa, enfim, e daí poder receber mais informações sobre aquilo, mais referências, isso é uma coisa que eu certamente vou usar. (Usuário 11).

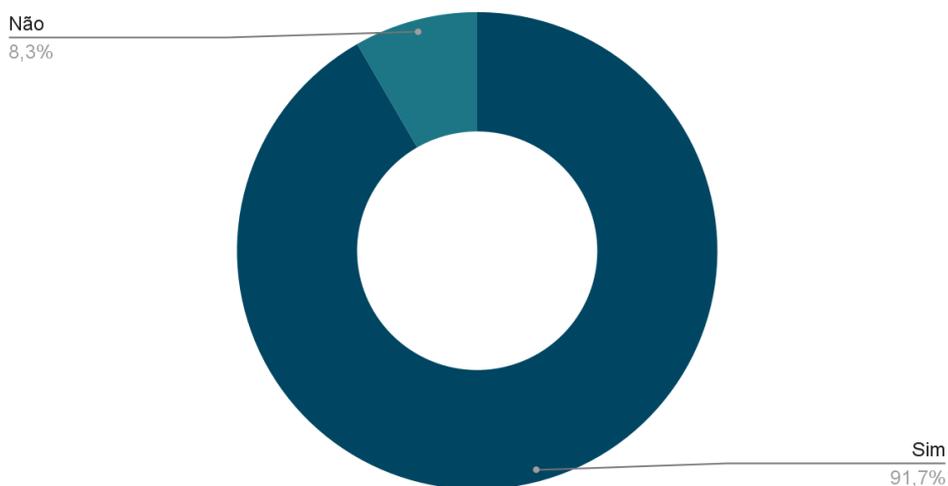
O guia oferece uma nova perspectiva sobre a biblioteca, destacando que, além dos empréstimos de livros, ela também proporciona apoio ao aprendizado acadêmico, com serviços como orientação em pesquisas e acesso a recursos digitais. (Usuário 12).

Os depoimentos confirmam o potencial do guia interativo para melhorar a percepção dos usuários em relação à biblioteca, reforçando seu papel como um recurso essencial no ambiente acadêmico. Conforme observado por Orera Orera (2008), a utilização dos serviços de uma biblioteca está diretamente relacionada à forma como os usuários a percebem. Nesse sentido, 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.

A fim de avaliar o impacto do produto educacional no comportamento pessoal dos usuários, foi questionado aos participantes se consideravam que o guia interativo apresentava potencial para aumentar seu interesse em utilizar a biblioteca. Os resultados dessa análise são apresentados no gráfico 8:

Gráfico 8 - Potencial do guia para aumentar o interesse pessoal pela biblioteca

Você considera que o guia interativo tem potencial para aumentar seu interesse em utilizar a biblioteca?



Fonte: dados da pesquisa

Conforme demonstrado pelo gráfico 8, a maioria dos entrevistados afirma que o guia interativo tem potencial para aumentar seu interesse em utilizar a biblioteca. Quando questionados sobre os motivos, obtiveram-se as seguintes respostas:

Porque apresenta diversos aspectos da biblioteca que eu não possuía conhecimento. (Usuário 1).

Na verdade, o interesse eu tenho, o que falta é tempo, mas o guia ajuda bastante. Te dá o primeiro contato. Como eu não tive nenhum contato, o guia já... Se isso for enviado, por exemplo, como você tinha mencionado para os alunos que estão ingressando na faculdade, ele já te dá o primeiro contato, te abraça, te bota a mãozinha no ombro e te diz: 'ó, temos uma biblioteca, ela pode te ajudar em tal coisa. É bem interessante principalmente para quem está entrando. Como eu entrei na faculdade e não conhecia praticamente nada, e é bem complicado tu se interar dos assuntos, das coisas que tu pode conseguir, eu tô no terceiro semestre e tem coisas que estou aprendendo e que eu posso fazer agora, porque não tem uma introdução para que tu conheça o que tem disponível para ti dentro da faculdade. (Usuário 3).

Com certeza, pois mostra todas as possibilidades para pesquisa, como o serviço de referências. (Usuário 6).

Porque agora que eu sei que tem essas outras disponibilidades de serviços para nós, eu com certeza procuraria ela com mais frequência, assim. Eu já procuro ela muito no online, para pesquisar se tem as referências que eu quero e tudo mais. O SABi, ele é muito utilizado, assim, por mim. Mas, com certeza, eu tenho mais acesso e ir lá mais presencialmente, né? Para buscar essas informações. (Usuário 7).

[...] Agora que eu sei que tem outros serviços que eu posso utilizar, não necessariamente eu tenho que vir com uma ideia exatamente de um livro, mas que eu posso perguntar, [...] saber que eu posso vir acessar esse tipo de serviço, pra mim é muito mais vantajoso [...]. (Usuário 9).

Sem dúvidas, principalmente pela capacidade do mesmo em divulgar e agrupar informações pertinentes à biblioteca, tornando o acesso às informações mais cômodo e prático. (Usuário 10).

Tem demais. Porque, às vezes, a gente não pensa que a gente pode pedir ajuda com referências e coisas além do que, ah, preciso desse livro. Então, já me abriu um pouco mais os horizontes. Achei bem interessante. (Usuário 11).

A forma como o guia apresenta as informações torna a biblioteca mais atraente e acessível, facilitando o uso dos serviços oferecidos. (Usuário 12).

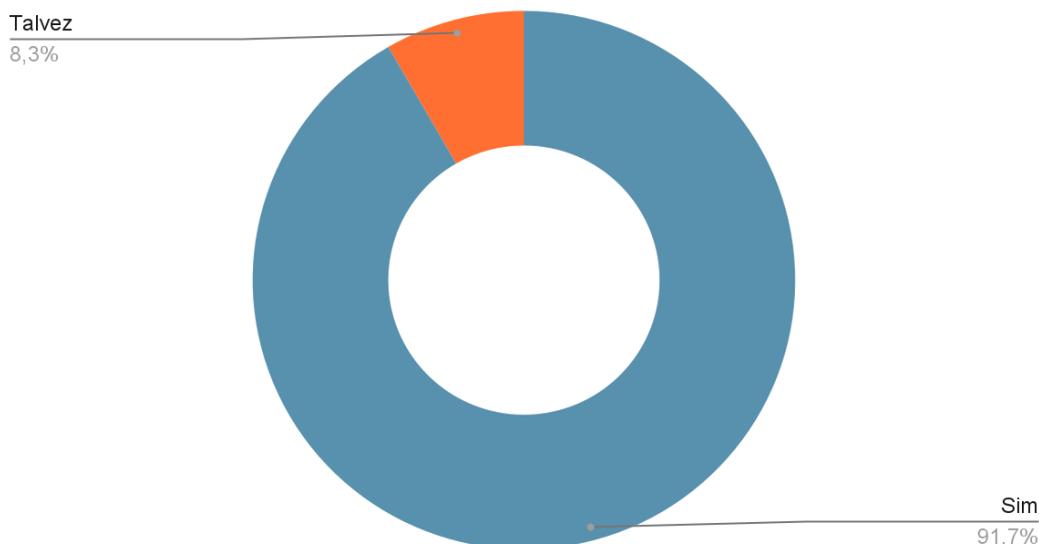
Conforme os depoimentos dos entrevistados, se infere que o guia tem grande potencial para aumentar o interesse dos usuários em utilizar a biblioteca, especialmente ao destacar recursos desconhecidos para muitos, conforme apontado pelos usuários 1, 6 e 7, além de torná-la mais atraente e acessível, incentivando o uso dos serviços, conforme enfatizado pelo usuário 12. O usuário 3 ressalta a relevância do guia especialmente para os alunos ingressantes, destacando seu papel fundamental no acolhimento inicial. De acordo com Mangas (2007, p. 4), “as primeiras impressões de um serviço ou de uma instituição dependem muito deste primeiro contato. A qualidade do acolhimento é decisiva para a captação de novos utilizadores, bem como para a fidelização daqueles que já utilizam o serviço”. Nesse sentido, o depoimento do usuário 3 reforça que o guia oferece esse acolhimento, funcionando como um primeiro contato amigável, ao afirmar que “*ele já te dá o primeiro contato, te abraça, te bota a mãozinha no ombro e te diz: ó, temos uma biblioteca, ela pode te ajudar em tal coisa*”.

Entretanto, um dos entrevistados, o usuário 2, afirmou que o guia não tem potencial para aumentar seu interesse em utilizar a biblioteca, justificando que continuará a usar exclusivamente livros digitais, sem necessidade de recorrer aos serviços da biblioteca física.

Por fim, buscou-se verificar se o entrevistado considera que o guia pode influenciar não apenas o seu comportamento, mas também o de outros estudantes no futuro. O gráfico 9 apresenta os resultados obtidos:

Gráfico 9 - Influência do guia interativo digital no comportamento futuro dos usuários

Você considera que o guia interativo pode influenciar o comportamento futuro dos estudantes em relação ao uso da biblioteca?



Fonte: dados da pesquisa

Conforme apresentado no gráfico 9, a maioria dos entrevistados considera que o guia interativo tem potencial para influenciar o comportamento da comunidade acadêmica em relação ao uso da biblioteca. Ao serem questionados sobre os motivos para essa influência, os participantes mencionaram alguns fatores, conforme demonstrado a seguir:

Acho que sim. Como eu tinha mencionado, no momento em que te disponibilizam que tem uma biblioteca, que tá ali disposta a te ajudar com vários recursos, acho que, tendo isso, já ajuda bastante. (Usuário 3).

Se for bem divulgado pode ajudar bastante no interesse dos alunos pela biblioteca, principalmente explorando a questão da pesquisa. (Usuário 6).

Eu espero que sim. Mas se todo mundo pensar como eu, de tipo, ah, eu posso só pesquisar na internet, sabe? (Usuário 8).

Saber que tem um lugar onde tu pode acessar a informação, que ela vai estar ali completa, [...] e tu consegue de fácil acesso, eu acho que vai facilitar mais a ter mais gente vindo procurar os outros serviços [...] da biblioteca, porque, [...] às vezes, não chega a informação [...] na gente, daí a gente realmente não sabe, não é porque não quer, mas porque realmente não tomou conhecimento daquilo. [...] A única coisa que eu vi [...] quando a gente faz aquele tour, no início da faculdade, para os calouros, a gente passa pelos locais, né, mas ainda assim, só passar por aquele local não é conhecer de fato, né. (Usuário 9).

Principalmente porque divulga serviços da biblioteca anteriormente desconhecidos. Isso fará com que a frequência do uso da biblioteca e seus sistemas seja mais comum pelos estudantes que agora conhecerão essas ferramentas e saberão utilizá-las. (Usuário 10).

O guia tem a capacidade de motivar os alunos a explorarem mais e aproveitarem os serviços de pesquisa e estudo que a biblioteca proporciona, ajuda a reter a atenção e permite que os usuários busquem os conteúdos conforme suas necessidades. (Usuário 12).

De acordo com as falas dos entrevistados, o principal fator que pode contribuir para uma mudança de comportamento dos usuários com relação à biblioteca decorre do aumento do conhecimento sobre seus serviços e produtos. A divulgação efetiva dos serviços informacionais possibilita um maior engajamento, motiva os usuários e, conseqüentemente, aumenta a frequência de uso. Isso se deve, em grande parte, ao fato de que muitos estudantes, conforme revelado nas entrevistas, desconhecem as principais funcionalidades da biblioteca. Allen e Gerstberger (1968, *apud* Cunha, 1986) reforçam essa ideia, ao afirmarem que melhorar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca não terá relevância se isso não se tornar acessível aos usuários.

Entretanto, destaca-se que um dos entrevistados mencionou que o impacto do guia pode ser limitado para aqueles que preferem realizar suas pesquisas exclusivamente pela internet. Apesar dessa observação, constata-se o potencial do guia para promover uma mudança de comportamento dos usuários em relação ao uso da biblioteca. Assim, espera-se que os usuários se sintam mais motivados a explorar os serviços e recursos oferecidos, aumentando sua frequência e interação com esse importante espaço informacional.

Sendo assim, 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. Os dados obtidos permitem inferir que o guia interativo 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. 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 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.

A avaliação realizada possibilitou o aprimoramento do produto educacional¹³, essencial para alinhar o produto às expectativas e necessidades dos usuários. Com base nas percepções e sugestões obtidas por meio das entrevistas, foram implementadas melhorias significativas. Foram feitos ajustes para melhorar a navegação, com a inclusão de botões para retornar ao sumário, facilitando o acesso rápido aos diferentes tópicos do guia. Além disso, foram removidos ícones e animações piscantes que causavam desconforto visual a alguns estudantes, que relataram essa característica como incômoda. Outra melhoria importante foi na tipografia: as informações principais e secundárias passaram a ser diferenciadas, resolvendo o problema identificado anteriormente, em que o tamanho uniforme das letras dificultava a hierarquização das informações. Por fim, as áreas interativas do guia foram destacadas de maneira mais evidente, proporcionando uma experiência mais intuitiva e fluida para os usuários.

Conclui-se, portanto, que o produto educacional apresenta-se como uma importante ferramenta para ampliar a relevância da biblioteca no contexto acadêmico, com potencial para promover uma utilização mais frequente e consciente

¹³ Para a versão preliminar do Guia Interativo Digital, clique [aqui](#).

de seus serviços e produtos informacionais, o que evidencia a contribuição do uso de tecnologias nos processos de educação de usuários da biblioteca.

Destaca-se que o produto educacional resultante da presente pesquisa foi desenvolvido buscando responder às demandas específicas da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS, porém sua concepção metodológica, baseada em etapas claras e replicáveis, oferece um modelo que pode ser adaptado por outras bibliotecas, independente de sua tipologia, servindo de roteiro prático para bibliotecas interessadas em incorporar soluções inovadoras em suas práticas biblioteconômicas. Para tanto, sugere-se o seguinte roteiro:

- a) Identificação das necessidades dos usuários: realizar um diagnóstico inicial para entender as principais dúvidas, dificuldades e demandas dos usuários em relação à biblioteca e seus serviços;
- b) Planejamento do conteúdo: definição de temas e tópicos a serem abordados no guia, considerando os recursos, produtos e serviços específicos da biblioteca;
- c) Escolha das ferramentas: selecionar plataformas e softwares acessíveis e compatíveis com a infraestrutura da biblioteca, como ferramentas gratuitas de design, edição de vídeo e hospedagem on line;
- d) Criação do protótipo: desenvolver uma versão inicial do guia com textos, tutoriais, vídeos, infográficos que sejam atrativos e fáceis de compreender;
- e) Avaliação do protótipo: aplicar o guia interativo a um grupo piloto de usuários e coletar feedback para ajustes e melhorias;
- f) Implementação e divulgação: implementar o guia em sua versão final e promover sua divulgação por meio de canais de comunicação da biblioteca, como redes sociais, sites e e-mail;
- g) Monitoramento e atualização: acompanhar o uso do guia, coletar dados sobre sua eficácia e realizar atualizações periódicas para garantir sua relevância e aderência às necessidades dos usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar essa investigação, é importante destacar os caminhos percorridos ao longo do estudo e os resultados alcançados. Esta pesquisa teve como objetivo desenvolver um produto educacional voltado para a educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS, visando promover seu uso consciente e autônomo, bem como melhorar a percepção de seus usuários sobre os serviços e recursos oferecidos.

Desde o início, a pesquisa foi guiada pela premissa de que as bibliotecas universitárias desempenham um importante papel no contexto acadêmico. São centros de informação que disponibilizam o conhecimento por meio de seus serviços e recursos informacionais, e atuam como suporte para o ensino, pesquisa e extensão. Além disso, desempenham uma importante função educativa ao orientar os usuários para o uso adequado da informação. Dessa forma, contribuem para o desenvolvimento acadêmico e científico da Universidade, fortalecendo seu papel como facilitadora do aprendizado e da construção do conhecimento.

Porém, apesar de sua relevância, as bibliotecas enfrentam o desafio da subutilização, ocasionado por fatores como o despreparo dos usuários, a falta de hábito em frequentar esses espaços e o desconhecimento dos serviços e produtos que oferecem. Além disso, com a facilidade de acesso à informação, disponibilizada por meio das TICs, e o perfil de seus usuários, em sua maioria composto por nativos digitais, muitos não se sentem motivados a procurar a biblioteca para satisfazer suas necessidades informacionais. Diante disso, surge a necessidade de se buscar estratégias para conscientizar a comunidade acadêmica sobre o valor da biblioteca e incentivar o uso eficiente de seus serviços e produtos.

Em face do exposto, como forma de promover o uso da biblioteca, decidiu-se por desenvolver um guia interativo digital por meio de tecnologias digitais, voltado à educação dos usuários. Essas atividades proporcionam a interação entre o usuário e a biblioteca, além de capacitar para o uso adequado da biblioteca e de seus recursos informacionais.

A escolha do formato guia interativo digital se deu por se alinhar às preferências de modos de aprendizado de seus usuários, acostumados à interatividade e ao acesso rápido à informação. O guia se apresenta como um material dinâmico e atrativo, de fácil acesso e usabilidade, além de facilitar sua

divulgação e compartilhamento entre a comunidade acadêmica, potencializando seu alcance.

Para sua elaboração, foi feito um levantamento bibliográfico que embasou o desenvolvimento do conteúdo. Além disso, foi realizada reunião com a equipe de servidores da Biblioteca do Instituto de Artes, que possui experiência no atendimento aos usuários e no esclarecimento de suas principais dúvidas sobre a biblioteca, seus serviços e produtos, visando o planejamento de um produto educacional alinhado às necessidades reais dos usuários.

O planejamento e o desenvolvimento do produto educacional desenvolvido por esta pesquisa seguiram as etapas sugeridas por Farias e Mendonça (2019), divididas em concepção 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. Após finalizado, o produto educacional foi disponibilizado aos estudantes, que, por meio de entrevistas, avaliaram sua eficácia como ferramenta para a educação de usuários.

A partir da avaliação do produto educacional, constatou-se que o principal objetivo da presente pesquisa foi plenamente alcançado. Os resultados revelaram que o produto 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 digital 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.

O impacto do guia interativo digital como produto educacional desenvolvido para a educação dos usuários da Biblioteca do Instituto de Artes pode ser percebido no contexto educacional. O guia foi desenvolvido com o objetivo de promover o uso da biblioteca, tornando seus serviços e recursos mais conhecidos e acessíveis aos usuários. Sua aplicação visa não apenas aumentar a frequência de uso da biblioteca, mas também promover o desenvolvimento de habilidades de pesquisa e uso informacional. A relevância do produto se destaca por atender a uma demanda específica, observada pela subutilização da biblioteca. Dessa forma, o impacto pode ser avaliado a partir da sua contribuição para a mudança de comportamento dos usuários, ao transformar a biblioteca em um espaço ativo no processo de ensino e aprendizagem.

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

- ABADAL, Ernest; ANGLADA, Lluís. TIC e bibliotecas: situação atual e perspectivas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: IPEA, 2016. Cap. 12. Disponível em: https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21.pdf. Acesso em: 14 out. 2024.
- ACCART, Jean Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012. 312 p.
- ALMEIDA, Jobson Louis Santos de. **A biblioteca como organização aprendente: o desenvolvimento de competências em informação no instituto federal de educação, ciência e tecnologia da paraíba**. 2015. 123 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/7671/2/arquivototal.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2024.
- ALMEIDA, Regina Oliveira de. Mediação e letramento informacional: algumas considerações. **Racin**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 1-20, 03 nov. 2016. Disponível em: https://arquivologiauepb.com.br/racin/edicoes/v4_n2/racin_v4_n2_artigo01.pdf. Acesso em: 03 nov. 2024.
- ANJOS, Cláudia Regina dos. Bibliotecas e mídias sociais: relatório de experiência. **Biblionline**, João Pessoa, v. 15, n. 3, p. 79-88, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/48469/30192>. Acesso em: 03 nov. 2024.
- ARAÚJO, Walqueline Silva; LOUREIRO, José Mauro Matheus; FREIRE, Gustavo Henrique Araújo. Bibliotecas, usuários e tecnologias info-comunicacionais: perspectivas e transformações. **RICI: Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 7, n. 2, p. 65-77, 2014. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/1874/1648>. Acesso em: 17 out. 2024.
- AZEVEDO, Kelly Rita de. **Letramento informacional em bibliotecas do Instituto Federal do Espírito Santo: o trabalho do bibliotecário frente às demandas e necessidades informacionais dos estudantes**. 2020. 172 f. Dissertação (Mestrado) - Mestrado em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020. Disponível em: https://repositorio.ifes.edu.br/bitstream/handle/123456789/544/DISSERTACAO_Letramento_Informacional_Biblioteca_Instituto_Federal_Espirito_Santo.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 14 out. 2024.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BATTLES, Matthew. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta Brasil, 2003.

BBC NEWS BRASIL. **'Nativos digitais' não sabem buscar conhecimento na internet, diz OCDE**. 2021. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-57286155>. Acesso em: 17 out. 2024.

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

BORTOLAZZO, Sandro

Faccin. O lugar da educação na cultura digital: esboços de crianças e jovens digitais. **Textura**, Canoas, v. 20, n. 44, p. 27-44, set/dez. 2018. Disponível em: <http://www.periodicos.ulbra.br/index.php/txra/article/view/4120/3207>. Acesso em: 12 nov. 2023.

_____. 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.

BRAGANTE, Dempsey de Lima. **Competência em informação em bibliotecas universitárias federais brasileiras**: recomendações para a construção de programas. 2016. 121 f. Dissertação (Mestrado) - Mestrado Profissional em Biblioteconomia, Centro de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: http://www.repositorio-bc.unirio.br:8080/xmlui/bitstream/handle/unirio/11143/DempseyBragante_Disserta%203%a7%203%a3o.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 03 nov. 2024.

BRASIL. Lei nº 12.244 de 24 de maio de 2010. **Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do país**. Brasília, DF: Presidência da República, 2010. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12244.htm. Acesso em: 06 mar. 2024

BRIQUET DE LEMOS, Antônio Agenor. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo da Terra (org.). **Introdução às fontes de informação**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008. p. 101-119. (Coleção Ciência da Informação). Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/8117539/mod_folder/content/0/Introducao%20as%20fontes%20de%20informacao.pdf?forcedownload=1. Acesso em: 18 nov. 2024.

BUCKINGHAM, David. **Manifesto pela educação midiática**. São Paulo: Edições Sesc São Paulo, 2022. 136 p. Tradução José Ignacio Mendes.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Letramento informacional no Brasil**: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. 2009. 208 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/ECID-7UUPJY/1/tesebernadetesantoscampello.pdf>. Acesso em: 17 out. 2024.

CARDOSO, Márcia Regina Gonçalves; OLIVEIRA, Guilherme Saramago de; GHELLI, Kelma Gomes Mendonça. Análise de conteúdo: uma metodologia de pesquisa qualitativa. **Cadernos da Fucamp**, Monte Carmelo, v. 20, n. 43, p. 98-111, 2021. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2347>. Acesso em: 18 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.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras**: abordagem centrada nas competências em informação. 2008. 146 f. Dissertação (Mestrado) - Mestrado em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: <http://icts.unb.br/jspui/handle/10482/1697>. Acesso em: 14 out. 2024.

CAVALCANTE, Luciane de Fátima Beckman; BONALUMI, Mayra Cervigni. Educação de usuários e o desenvolvimento da competência informacional em escolas públicas. **Inf. Prof.**, Londrina, v. 3, n. 1/2, p. 93-114, 2014. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/21011/pdf_20. Acesso em: 03 nov. 2024.

CGI.BR. Comitê Gestor da Internet no Brasil. (2023). **Pesquisa sobre o uso da Internet por crianças e adolescentes no Brasil**: TIC Kids Online Brasil, ano 2023. Disponível em: <https://cetic.br/pesquisa/kids-online/>. Acesso em: 20 nov. 2024.

CRESWELL, John W.. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007. 126 p.

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.

_____. 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.

_____. A ausência da biblioteca escolar e o meio milhão de zeros no ENEM. **Infohome**, janeiro 2015. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=880. Acesso em: 2 jan. 2020.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Bricquet de Lemos, 2008. 451 p.

CURY, Maria Catarina; RIBEIRO, Maria Solange Pereira; OLIVEIRA, Nirlei Maria. Bibliotecário universitário: representações sociais da profissão. **Informação & Sociedade**, Paraíba, v. 11, n. 1, p. 1-8, 2001. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/310/233>. Acesso em: 03 nov. 2024.

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

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48 p. (Apontamentos). Disponível em: <https://bibliotextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 02 set. 2024.

DESMURGET, Michel. **A fábrica de cretinos digitais: os perigos das telas para nossas crianças**. São Paulo: Vestígio, 2021. 352 p. Tradução de Mauro Pinheiro.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173 f. Dissertação (Mestrado) - Mestrado em Ciências da Comunicação, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/publico/Dudziak2.pdf>. Acesso em: 14 out. 2024.

_____. Ecosistemas bibliotecários: novos paradigmas de biblioteca universitária e sua relação com a inovação educativa em uma sociedade de conhecimento. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo: SNBU, 2008. Disponível em: http://repositorio.febab.libertar.org/files/original/30/4259/SNBU2008_108.pdf. Acesso em: 18 nov. 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 María 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.

FERNANDES, Joana D'Arc Páscoa Bezerra. **Diagnóstico da acessibilidade informacional na biblioteconomia brasileira**. 2018. 119 f. Dissertação (Mestrado) - Mestrado Acadêmico em Ciência da Informação, Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/33425/3/2018_dis_jdpbfernandes.pdf. Acesso em: 17 out. 2024.

FERREIRA, Danielle Thiago. As novas competências do profissional da informação bibliotecário: reflexões e práticas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016. Cap. 3, Disponível em: https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21.pdf. Acesso em: 14 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.

FUJITA, Mariângela S. L.. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 97-112, 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/33/1514>. Acesso em: 03 nov. 2024.

FURNIVAL, Ariadne Chloe; GRACIOSO, Luciana de Souza. M-libraries e Information Commons: novos espaços, novas práticas. **Geminis**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 86-105, 2011. Disponível em: <https://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/41>. Acesso em: 19 nov. 2024.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento informacional: pesquisa, reflexão e aprendizagem**. Brasília: FCI/UNB, 2012. 175 p. Disponível em: http://www.rbea.unb.br/jspui/bitstream/10482/13025/1/LIVRO_Letramento_Informacional.pdf. Acesso em: 03 maio 2024.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; FIALHO, Janaina Ferreira. Letramento informacional e currículo. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 11, n. 2, p. 70-89, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/12265>. Acesso em: 03 maio 2024.

GERHARDT, Tatiana Engel; SOUZA, Aline Corrêa de. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da Ufrgs, 2009. 114 p. (Educação à Distância). Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/52806>. Acesso em: 14 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.

GOMES, Marcos Aurelio. **Da educação de usuários à construção de competência em informação no contexto das bibliotecas das Universidades Federais**: um estudo a partir da universidade federal de alagoas e ufmq. 2016. 324 f. Tese (Doutorado) - Doutorado em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-AE7G9N/1/tese_ppgci_eci_ufmq.pdf. Acesso em: 14 out. 2024.

GOMES, Alex Sandro; GOMES, Claudia Roberta Araújo. Classificação dos tipos de pesquisa em Informática na Educação. In: JAQUES, Patricia; PIMENTEL, Mariano; SIQUEIRA, Sean; BITENCOURT, Ig. **Metodologia de Pesquisa em Informática na Educação**: concepção da pesquisa. Porto Alegre: SBC, 2020. Cap. 4. p. 1-33. Disponível em: https://ceie.sbc.org.br/metodologia/wp-content/uploads/2019/06/livro1_cap4.pdf. Acesso em: 02 out. 2024.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. La biblioteca universitaria. In: ORERA ORERA, Luisa (org.). **Manual de biblioteconomía**. Madrid: Editorial Síntesis, 1998. Cap. 21. p. 363-376.

GONZÁLEZ SOLAR, Llarina. **La biblioteca universitaria orientada a la investigación**: propuesta de un modelo de servicio centrado en el usuario desde la perspectiva del marketing. 2016. 507 f. Tese (Doutorado) - Doctorado En Sociedad del Conocimiento, Universidade da Coruña, Coruña, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/2183/17112>. Acesso em: 16 set. 2024.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

HUBNER, Marcos Leandro Freitas; KUHN, Ana Carolina Araujo. Bibliotecas Universitárias como espaços de aprendizagem. **Biblos**, [S.L.], v. 31, n. 1, p. 51-72, 5 ago. 2017. <http://dx.doi.org/10.14295/biblos.v31i1.6509>.

IFLA. **Manifesto da Biblioteca Pública IFLA/UNESCO 2022**. Repositório - FEBAB. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6247>. Acesso em: 16 out. 2023.

IFLA ; UNESCO. Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar. **Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar**. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/school-libraries-resource->

[centers/publications/ifla-school-library-guidelines-pt.pdf](https://www.ifla.org/publications/ifla-school-library-guidelines-pt.pdf). Acesso em: 16 out. 2023.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL. **Projeto Político Pedagógico do Curso de Mestrado em Informática na Educação**. Porto Alegre: IFRS, 2014.

JQUES, Patrícia A.; PIMENTEL, Mariano; SIQUEIRA, Sean. Elaboração da pesquisa científica em Informática na Educação. In: JQUES, Patricia; PIMENTEL, Mariano; SIQUEIRA, Sean; BITENCOURT, Ig. **Metodologia de Pesquisa em Informática na Educação**: concepção da pesquisa. Porto Alegre: SBC, 2020. Cap. 6. p. 1-38. Disponível em: <https://ceie.sbc.org.br/metodologia/wp-content/uploads/2024/04/livro1-cap6-elaboracao-pesquisa.pdf>. Acesso em: 02 out. 2024.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 110-133, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22767/18351>. Acesso em: 16 out. 2024.

KENSKI, Vani Moreira. **Educação e tecnologias**: o novo ritmo da informação. Campinas: Papirus, 2007.

_____. Cultura digital. In: MILL, Daniel. **Dicionário crítico de educação e tecnologias e de educação a distância**. Campinas, SP: Papirus, 2018. p. 139-144.

LANZI, Lucirene Andreia Catini; VIDOTTI, Silvana A. B. Gregório; FERNEDA, Edberto. **A biblioteca escolar e a geração de nativos digitais**: construindo novas gerações. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2023. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/213ef569-42f2-4caa-be01-494f27969158/content>. Acesso em: 12 nov. 2023.

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.

LEITE, João Emanuel Cabral (2014). **A biblioteca universitária e as novas tecnologias da informação...** Porto: Biblioteca Digital da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. p. 208-228. Disponível em: <https://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/13297.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2024.

LEITNER, Gerald. In.: IFLA - International Federation of Library Associations. **Desenvolvimento e Acesso à Informação 2019**. Repositório - FEBAB.

Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/1539>. Acesso em: 7 nov. 2023.

LESSA, Bruna. Biblioteca pública: do conceito às políticas públicas. In: LESSA, Bruna; LINS, Ivana (org.). **Para que serve a biblioteca pública: novas configurações para o século XXI**. Salvador: Edufba, 2021. p. 15-44. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/34498/3/pr-a-que-serve-a-biblioteca-publica-miolo-ri.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2024.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. 3. ed. São Paulo: Editora 34, 2010. 272 p.

LÖSCH, Silmara; RAMBO, Carlos Alberto; FERREIRA, Jacques Lima. A pesquisa exploratória na abordagem qualitativa em educação. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 18, 2023. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/iberoamericana/article/view/17958/17247>. Acesso em: 19 out. 2024.

LOUREIRO, Carine Bueira; BERTAGNOLLI, Silvia de Castro; SCHMITT, Marcelo Augusto Rauh (org.). **Abordagens metodológicas aplicadas em pesquisas na informática na educação**. São Paulo: Pimenta Cultural, 2021. Disponível em: <https://dspace.ifrs.edu.br/xmlui/handle/123456789/462?show=full>. Acesso em: 17 nov. 2024.

LUCCA, Djuli Machado de; PINTO, Marli Dias de Souza; VITORINO, Elizete Vieira. Educação de usuários e competência em informação: interlocuções teóricas e práticas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 170-193, 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/#/v/229106>. Acesso em: 03 nov. 2024.

LÜCK, Esther Hermes. A biblioteca universitária e as diretrizes curriculares do ensino de graduação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: SNBU, 2000. Disponível em: <https://www.geocities.ws/csouza952/t024.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2024.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. 3. ed. São Paulo: LTC, 2015. 128 p.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.23, n. 14, p. 9-37, jan.dez.1990. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/392/366>. Acesso em: 20 nov. 2024.

MACEDO, Neusa Dias de ; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista brasileira de biblioteconomia e documentação**, v. 1, n. 1, p. 38-54, 1999. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/398/372>. Acesso em: 20 nov. 2024.

MANEVY, Alfredo. Entrevista. In: Savazoni, Rodrigo ; Cohn, Sergio (Org.) **Cultura digital.com**. Rio de Janeiro: Beco dos Azougues, 2009. Disponível em: <https://www.procomum.org/wp-content/uploads/2018/01/cultura-digital-br.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2024.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, Lima, n. 28, p. 1-31, 2007. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/11884349.pdf>. Acesso em: 16 out. 2024.

MARCIAL, Viviana Fernández. Inovação em bibliotecas. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016. Cap. 2, Disponível em: https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21.pdf. Acesso em: 14 out. 2024.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2009. 247 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MENDONÇA, Glacinesia Leal. **A responsabilidade social da biblioteca universitária para o desenvolvimento de comunidades competentes em informação**. 2020. 218 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/33756/1/TESE%20GLACINESIA%20reposit%3%b3rio.pdf>. Acesso em: 14 out. 2024.

MIGUEL, Nadya Maria Deps; AMARAL, Rejane Rosa do. A Biblioteca universitária e as novas tecnologias. **Interagir: pensando a extensão**, Fortaleza, n. 7, p. 17-23, 2004. Disponível em: http://www.aceso.uerj.br/a_biblioteca_artigo.pdf. Acesso em: 17 out. 2024.

MILANESI, Luís. “As bibliotecas preservam o conhecimento como extensão dos cérebros humanos”. [Entrevista concedida a] Rollemberg, Marcello. **Jornal da USP**, São Paulo, 17 nov. 2023. Disponível em: <https://jornal.usp.br/cultura/as-bibliotecas-preservam-o-conhecimento-como-extensao-dos-cerebros-humanos/>. Acesso em: 18 nov. 2024.

_____. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983.

MONSANI, Diego. **Educação de usuários utilizando a gamificação: pesquisa-ação em uma biblioteca do instituto federal catarinense**. 2016. 229 f. Dissertação (Mestrado) - Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2016. Disponível em: https://www.udesc.br/arquivos/faed/id_cpmenu/1441/2016_dissertacao_diego_15689_011495012_1441.pdf. Acesso em: 14 out. 2024.

NASCIMENTO, Angilene Santos; SANTOS, Luiz Carlos Pereira dos. A importância da educação de usuários nas bibliotecas. **Revista Fontes Documentais**, Aracaju, v. 2, n. 1, p. 24-35, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/RFD/article/view/57497/30364>. Acesso em: 03 nov. 2024.

NÓVOA, António. **Escolas e professores**: proteger, transformar, valorizar. Salvador: SEC/IAT, 2022. 116 p. Colaboração Yara Alvim. Disponível em: <https://rosaurasoligo.wordpress.com/wp-content/uploads/2022/02/antonio-novoa-livro-em-versao-digital-fevereiro-2022.pdf>. Acesso em: 16 out. 2024.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23050/18633>. Acesso em: 03 nov. 2024.

OLIVEIRA, Jemima Marques de. Unidades de informação. In: **Tipologia de unidades de informação**. João Pessoa : UFPB, 2005. Apostila.

OLIVEIRA, Zita Catarina Prates de; CUNHA, Patricia Lessa Flores da; MARMET, Lourdes. O treinamento de usuários universitários com base na relação biblioteca/corpo docente. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 14, n. 1, p. 139-146, 1986. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/view/41671/32422>. Acesso em: 17 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.

_____. La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo. **El Profesional de la Información**, [S.L.], v. 16, n. 4, p. 329-337, 2007. <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2007.jul.07>. Disponível em: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2007.jul.07>. Acesso em: 16 out. 2024.

PALFREY, John; GASSER, Urs. **Nascidos na era digital**: entendendo a primeira geração de nativos digitais. Porto Alegre: Artmed, 2011. 352 p.

PEREIRA JUNIOR, Nilo Marinho; NASCIMENTO, Leontina da Cunha. A biblioteca e a pesquisa científica no ensino superior. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 20., 2018, Salvador. **Anais**. Salvador: UFBA, 2018. p. 1169-1181. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5814>. Acesso em: 14 nov. 2024.

PÉREZ-SALMERÓN, Glória. In.: IFLA - International Federation of Library Associations. **Desenvolvimento e Acesso à Informação 2019**. Repositório -

FEBAB. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/1539>. Acesso em: 7 nov. 2023.

PINTO, Alejandra Aguilar. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016. Cap. 10, Disponível em: https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21.pdf. Acesso em: 14 out. 2024.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 276 p.

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

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. A tecnologia da informação e comunicação (TIC): fator condicionante da inovação em bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2011, Alagoas. **Anais...** Alagoas: FEBAB, 2011. p. 1-8.

RIZZATTI, Ivanise Maria *et al.* Os produtos e processos educacionais dos programas de pós-graduação profissionais: proposições de um grupo de colaboradores. **Actio: Docência em Ciências**, Curitiba, v. 5, n. 2, p. 1-17, 2020. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/actio/article/view/12657/7658>. Acesso em: 19 out. 2024.

ROCHA, Suzana Francisca da; KAFURE, Ivette. O fator emocional na interação entre o usuário e a Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação - RICl. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 6, n. 2, p. 56–70, 2013. DOI: 10.26512/rici.v6.n2.2013.1786. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICl/article/view/1786>. Acesso em: 30 set. 2024.

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.

SANTA ANNA, Jorge. A biblioteca universitária e sua intervenção no contexto social: fomentando práticas multifuncionais. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S.L.], v. 11, n. 2, p. 449-469, 2018. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICl/article/view/8337>. Acesso em: 20 nov. 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. 2003. 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**. 2010. 167 f. Dissertação (Mestrado) - Mestrado em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, 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.acb.org.br/racb/article/view/835>. Acesso em: 17 out. 2024.

SANTOS, Izabel Lima dos; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. O serviço de referência no contexto das bibliotecas universitárias federais do nordeste brasileiro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-27, 2021. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1483/1238>. Acesso em: 03 out. 2024.

SANTOS, Izabel Lima dos. Elaborando material instrucional em bibliotecas universitárias: uma proposta multidisciplinar. **Páginas A&B: arquivos e bibliotecas**, Porto, n. 10, p. 60-70, 2018. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/38786/1/2018_art_ilsantos.pdf. Acesso em: 17 out. 2024.

_____. Elaboração de materiais instrucionais: elo entre informação especializada e educação de usuários. **Convergências em Ciência da Informação**, Aracaju, v. 3, n. 2, p. 52-69, 2020. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/52992/1/2020_art_ilsantos.pdf. Acesso em: 03 nov. 2024.

_____. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias**: proposta de política aplicada às universidades federais do nordeste brasileiro. 2020. 231 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/56161>. Acesso em: 17 out. 2024.

_____. Elaboração de produtos e serviços de informação. **Conci: Convergências em Ciência da Informação**, Aracaju, v. 5, p. 1-19, 2022. **Convergências em Ciência da Informação**. <http://dx.doi.org/10.33467/conci.v5i.16835>. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/conci/article/view/16835/12709>. Acesso em: 03 nov. 2024.

SCHWARCZ, Lilia M. **A longa viagem da biblioteca dos reis**. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

SERRAI, Alfredo. História da Biblioteca como evolução de uma idéia e de um sistema. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 141-161, 1975. Disponível em:

<https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/36168/28322>. Acesso em: 18 nov. 2024.

SILVA, Cícera Ana Micaeli Gomes da; TAVARES, Maria Edna Barbosa; SILVA, Samara Matias da; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Um estudo sobre a importância da educação de usuários como serviço em bibliotecas universitárias: o caso da biblioteca da UFC: Campus Cariri em Juazeiro do Norte. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 12, p. 1-15, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/17480/14263>. Acesso em: 03 nov. 2024.

SILVA, Jonathas. Luiz Carvalho. Como atuar com educação de usuários aplicada em ambientes de informação? **Infohome**, set. 2018. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=1152. Acesso em: 10 nov. 2023.

SILVEIRA, Nalin Ferreira da. **O Information Commons nas bibliotecas universitárias brasileiras**: suporte à pesquisa e à inovação para o desenvolvimento científico e social. 2019. 182 f. Dissertação (Mestrado) - Mestrado Profissional em Informática na Educação, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/201776>. Acesso em: 02 set. 2024.

SOUSA, Margarida Maria. **A função educativa do bibliotecário no século XXI**: desafios para sua formação e atuação. 2014. 156 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102014-111350/publico/MargaridaMariadeSousaVC.pdf>. Acesso em: 14 out. 2024.

_____. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90 f. Dissertação (Mestrado) - Mestrado em Ciência da Informação, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 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 Lúcia 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.

VAN LANDUYT, Mônica Coelho dos Reis. Papel da biblioteca e do bibliotecário no contexto da educação de usuários: relato de experiência. **Senac.Doc**: revista de informação e conhecimento, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 49-60, 2022. Disponível em: <https://www.senacdoc.senac.br/doc/article/view/109/77>. Acesso em: 03 nov. 2024.

WYBER, Stephen. Tornar significativo, tornar igualitário: o papel das bibliotecas na geração do desenvolvimento. In: IFLA - INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS (Brasil). **Desenvolvimento e Acesso à Informação 2019**. Repositório - FEBAB, 2019. Cap. 2. p. 17-21. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/1539>. Acesso em: 16 out. 2024.

APÊNDICE A - Roteiro para produção do vídeo

Áudios	Imagens
Bem vindos à Biblioteca do Instituto de Artes.	Logo da biblioteca.
Somos uma das 32 bibliotecas que fazem parte do Sistema de Bibliotecas da UFRGS.	Imagem de alunos na biblioteca.
Os alunos têm livre acesso ao acervo e à estrutura física de todas essas bibliotecas.	Imagem de alunos na biblioteca.
Além de contar também com o serviço de empréstimo domiciliar, mediante apresentação do cartão de identificação.	Imagem do cartão de identificação da UFRGS.
Nossa biblioteca possui um acervo físico e digital, voltado principalmente aos cursos de...	Imagem do acervo.
Artes Visuais	Imagem que represente as Artes Visuais.
História da Arte.	Imagem que represente a História da Arte.
Música.	Imagem que represente a Música.
Teatro.	Imagem que represente o Teatro.
Aqui vocês encontrarão livros, periódicos, partituras, teses, dissertações e muito mais para enriquecer seus estudos e pesquisas.	Escrever na tela os itens que compõem o acervo. Imagens do acervo e do espaço físico da biblioteca.
Você pode fazer suas buscas no catálogo Sabi+, que é uma interface de busca integrada, acessível no site da biblioteca.	Imagem do catálogo de buscas da biblioteca.
Ele permite pesquisar simultaneamente no catálogo Sabi, Lume, Bases assinadas pela UFRGS e o Portal da CAPES.	Imagem do catálogo de buscas SABI+
O sistema é simples de usar. Para pesquisa no catálogo, basta inserir informações como título, autor ou assunto.	Simular pesquisa no catálogo.
Depois, é só anotar o número de chamada.	Salientar as informações necessárias para busca.
E procurar nas estantes o material desejado.	Imagem de alunos buscando livros nas estantes.
E na busca avançada, você pode utilizar inúmeros filtros para refinar sua pesquisa.	Simular pesquisa na busca avançada.
Também é possível cadastrar alertas para receber novas publicações relacionadas à sua pesquisa diretamente no seu e-mail.	Fazer simulações da busca no catálogo.

<p>Caso precise ajuda com sua pesquisa, a biblioteca oferece o serviço de referência, com orientações personalizadas, apoio à normalização de trabalhos acadêmicos, busca em base de dados, definição de termos e estratégias de busca para auxiliar sua pesquisa.</p>	<p>Destacar os principais serviços, escrevê-los na tela.</p>
<p>Esse serviço está disponível tanto presencialmente quanto virtualmente.</p>	<p>Imagens de computador, para evidenciar que pode ser acessado virtualmente.</p>
<p>Basta entrar em contato e agendar um horário.</p>	<p>Imagem da biblioteca.</p>
<p>Quer saber mais sobre a biblioteca e serviços oferecidos? Acesse nosso site.</p>	<p>Imagem do site, orientações para acesso.</p>

APÊNDICE B - Roteiro para entrevista

1) Você costuma utilizar a Biblioteca do Instituto de Artes? Com que frequência?

2) Se você **não** frequenta a biblioteca, indique os motivos para não frequentá-la.

3) Quais produtos ou serviços da biblioteca você utiliza com frequência?

- a) () Empréstimo domiciliar
- b) () Serviço de renovação e reserva de itens
- c) () Consulta local
- d) () Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos
- e) () Sala de estudos
- f) () Computadores com acesso à internet
- g) () Auxílio no uso de bases de dados
- h) () Orientação para uso de gerenciadores de referência
- i) () Orientação sobre uso do SABI/Sabi+
- j) () Comutação bibliográfica
- k) () Não frequento a biblioteca

4) Você se considerava bem informado sobre os serviços e recursos da biblioteca antes de acessar o guia interativo? Por quê?

5) Depois de acessar o guia interativo, quais novos serviços ou recursos da biblioteca você descobriu?

6) O guia interativo está claro e fácil de compreender? Se não, quais partes você considera confusas?

7) Você considera que o guia interativo tem potencial para aumentar seu interesse em utilizar a biblioteca? Por quê?

8) Você considera que o guia interativo pode influenciar o comportamento futuro dos estudantes em relação ao uso da biblioteca, seus produtos e serviços?

9) Você tem alguma sugestão para melhorar o guia interativo?

10) Após acessar o guia interativo, houve alguma mudança em sua percepção da biblioteca? Qual?

11) Você recomendaria o guia interativo para outros estudantes? Por quê?

12) Você considera que o formato guia interativo é adequado para a educação dos usuários da biblioteca? Se não, terias alguma sugestão para ser utilizada na educação dos usuários?

13) Gostaria de acrescentar algo que não foi perguntado? Críticas, sugestões, comentários?

APÊNDICE C – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL – IFRS PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO – PROPI
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA – CEP

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a),

Você está sendo convidado(a) a participar do projeto de pesquisa intitulado: **Educação de usuários na biblioteca universitária: desenvolvimento e avaliação de um guia interativo para promover o uso da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS**. Este projeto está vinculado ao Programa de Mestrado em Informática na Educação da instituição Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul. Nessa pesquisa pretendemos desenvolver um produto educacional com vistas a promover a educação dos estudantes do Instituto de Artes da UFRGS para o uso da biblioteca.

A pesquisa será feita no Instituto de Artes da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, por meio de aplicação de entrevista, que será utilizada para a coleta de dados. A sua participação ocorrerá no ambiente da biblioteca, onde haverá a apresentação da pesquisadora, a apresentação da pesquisa e de seus objetivos, a apresentação do produto educacional e a realização da entrevista, para avaliação do produto educacional apresentado.

A sua participação na pesquisa pode ter alguns riscos de origem emocional ou psicológica, como a possibilidade de constrangimento ao responder à entrevista, desconforto, medo, vergonha, estresse, quebra de sigilo, cansaço ao responder às perguntas e quebra de anonimato. Para minimizar os possíveis riscos, medidas serão tomadas, tais como: as entrevistas serão realizadas individualmente e confidencialmente, de forma a garantir a confidencialidade das respostas dos participantes, permitindo que expressem suas opiniões de maneira franca e sem receios. É importante ressaltar que a participação na pesquisa é voluntária e os estudantes têm o direito de interromper sua participação a qualquer momento, sem qualquer penalidade ou consequência. Dessa forma, os riscos associados à pesquisa são considerados mínimos e controláveis, e serão mitigados por meio de procedimentos cuidadosamente planejados e da garantia do respeito aos direitos e à privacidade dos participantes.

A sua participação na pesquisa poderá ter benefício direto, como uma maior familiarização com a biblioteca, oportunizando um melhor uso deste importante espaço durante toda a sua vida acadêmica, além de ampliar seu conhecimento sobre os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, e assim, aumentar o acesso a materiais de estudo relevantes e promover uma pesquisa mais eficaz, resultando no aumento da produtividade acadêmica, por isso a importância da sua participação.

Ao participar desta pesquisa, saiba que você tem direito:

- de retirar o seu consentimento, a qualquer momento, sem que isso traga qualquer prejuízo a você;
- a não ser identificado e que as informações relacionadas à sua privacidade são confidenciais;
- de ter acesso às informações em todas as etapas do estudo, bem como aos resultados, ainda que isso possa afetar seu interesse em continuar participando da pesquisa;
- de não ter despesas ou ônus financeiro relacionado à sua participação nesse estudo;
- de se recusar a responder qualquer pergunta que julgar constrangedora ou inadequada;
- de solicitar indenização caso se sinta lesado de alguma maneira com a pesquisa;
- de que serão mantidos todos os preceitos ético-legais durante e após o término da pesquisa, de acordo com a Resoluções 466/2012, 510/2016 e outras do Conselho Nacional de Saúde relacionadas à ética em pesquisa.

=====

Concordo em participar da pesquisa intitulada : **Educação de usuários na biblioteca universitária : desenvolvimento e avaliação de um guia interativo para promover o uso da Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS**

Recebi uma via assinada e rubricada deste termo de consentimento e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Porto Alegre, ____ de _____ de 2024.

Nome e Assinatura do(a) participante

Nome e Assinatura do(a) pesquisador(a)

Contato do pesquisador:

Nome: Sheila Iribarem de Mello Bott

Instituição: Instituto de Artes da UFRGS

Em caso de dúvidas com respeito aos aspectos éticos deste estudo, por favor consulte o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) responsável pela avaliação. Um CEP é um colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, que tem como objetivo defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos.

CEP/IFRS

E-mail: cepesquisa@ifrs.edu.br

Endereço: Rua General Osório, 348, Centro, Bento Gonçalves, RS, CEP: 95.700-000

Telefone: (54) 3449-3340

APÊNDICE D - Guia Interativo Digital



Biblioteca do Instituto de Artes



fotor
Generated with AI

Aqui o conhecimento se
encontra com a
inspiração!



 bibart@ufrgs.br

 51 3308 4307

Bem-vindos à Biblioteca do Instituto de Artes da UFRGS!

BIBART,
para os íntimos!

Estamos aqui para
apoiar em cada
cena, ensaio e
momento de
inspiração.



Biblioteca do
Instituto de Artes





Biblioteca do
Instituto de Artes

Neste guia interativo
você encontrará
informações importantes
para aproveitar ao
máximo tudo o que a
BIBART tem a oferecer.

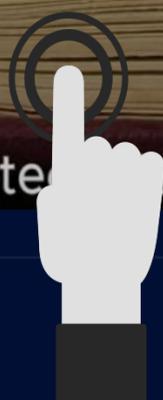


Para começar,
clique no vídeo e
conheça a
BIBART!



Biblioteca do
Instituto de Artes

Bem vindos à Biblioteca do Instituto de Artes.





Biblioteca do
Instituto de Artes

Este guia está
organizado por
tópicos. A seguir,
clique na informação
desejada e saiba
mais!



- Dicas de uso da biblioteca
- Sala de estudos
- Acervo
- Empréstimo de itens
- Serviços
- Busca no catálogo SABi+
- Acesso ao acervo digital
- Renovações e reservas
- Aplicativo UFRGS Mobile
- Débitos com a biblioteca
- Entrega de TCCs, teses e dissertações
- Projeto de extensão Super 8
- LUME
- Horário
- BIBART em fotos





Clique em
cada número
e saiba mais

Ao entrar, guarde seu
material nos armários
localizados na
entrada.



3



Não guarde os
livros nas
estantes.

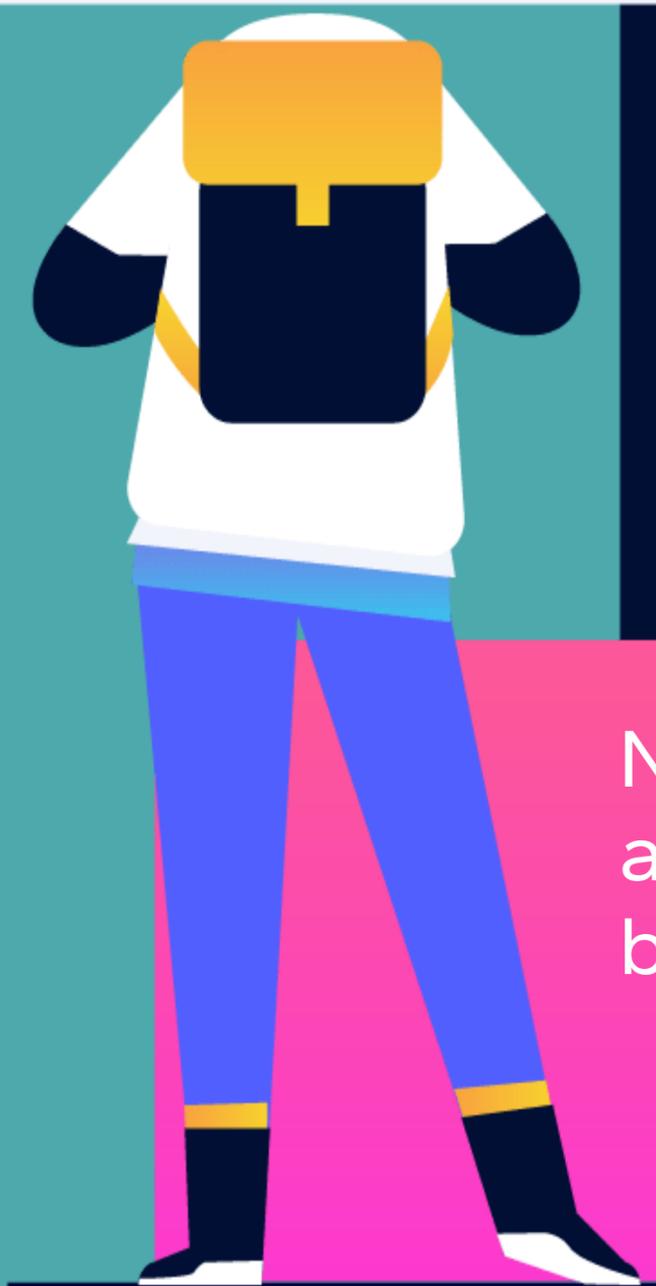


2

Não consuma
alimentos nem
bebidas.



1

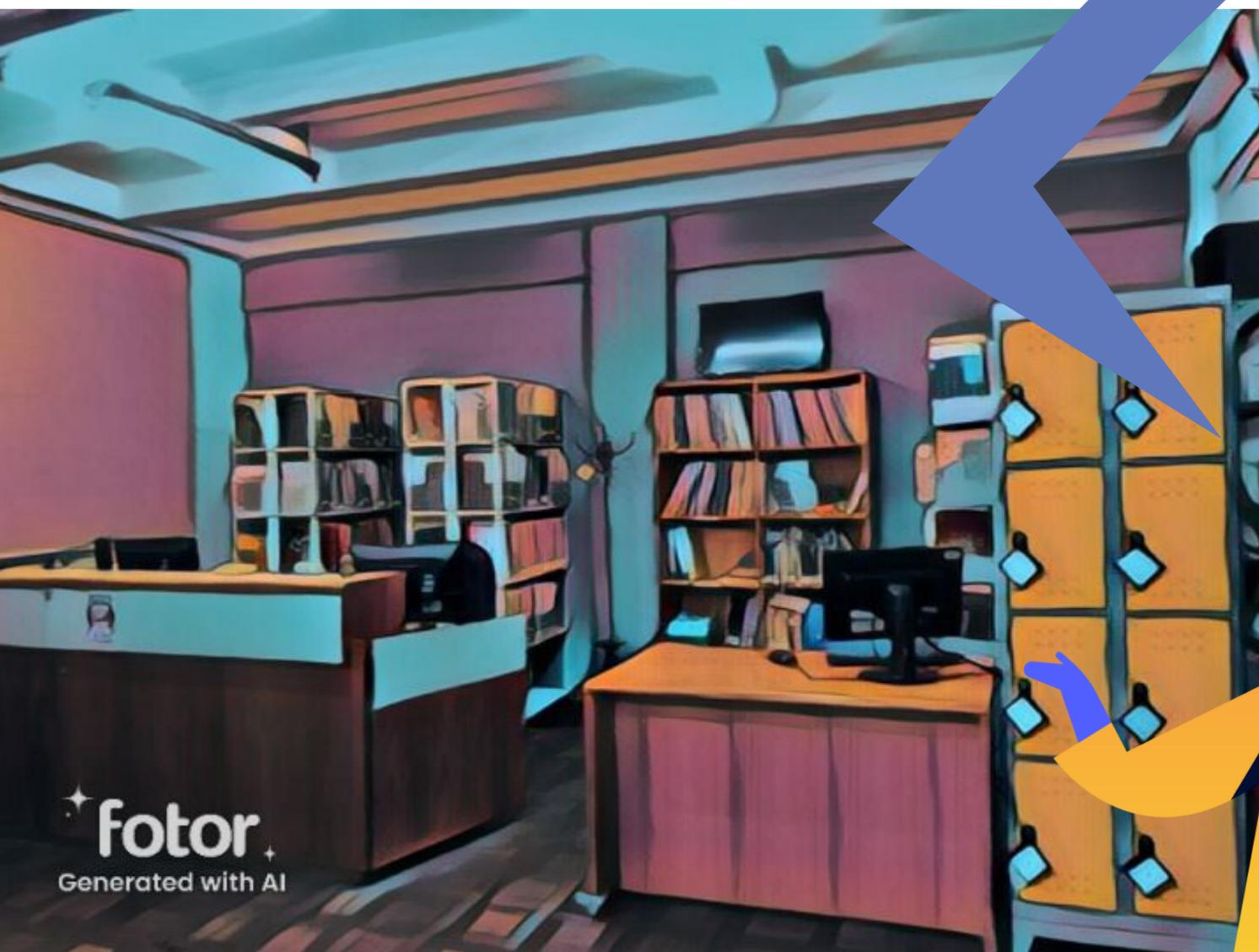




Isso evita acidentes e também mantém o ambiente limpo, livre de bactérias e insetos que podem danificar os livros e os computadores.



Isso ajuda a manter o ambiente organizado e seguro para todos.



fotor
Generated with AI





Após o uso, deixe os livros sobre as mesas, pois um livro guardado no lugar errado pode ficar perdido por muito tempo.



Na BIBART temos espaço para estudo e leitura, além de computadores com acesso à internet.

+ Info



fotor
Generated with AI



Biblioteca do
Instituto de Artes



Na nossa sala de estudos você vai encontrar um ambiente climatizado e confortável, com 2 mesas grandes para estudo, 6 computadores com acesso à internet e adaptados para atender usuários com baixa visão, rede wi-fi e disponibilização de notebook.

Disponibilizamos livros impressos e digitais, periódicos científicos, partituras, obras raras, entre outros tipos de documentos. Também contamos com fontes de informação como o Portal de Periódicos da CAPES e outras bases de dados assinadas pela UFRGS.



Para empréstimo de itens é necessário apresentar o cartão de identificação UFRGS.



Para solicitar seu cartão, clique aqui.



Além de consulta ao acervo físico e digital e empréstimo domiciliar, oferecemos serviços como:



1

Pesquisa em bases de dados

2

Apoio à normalização

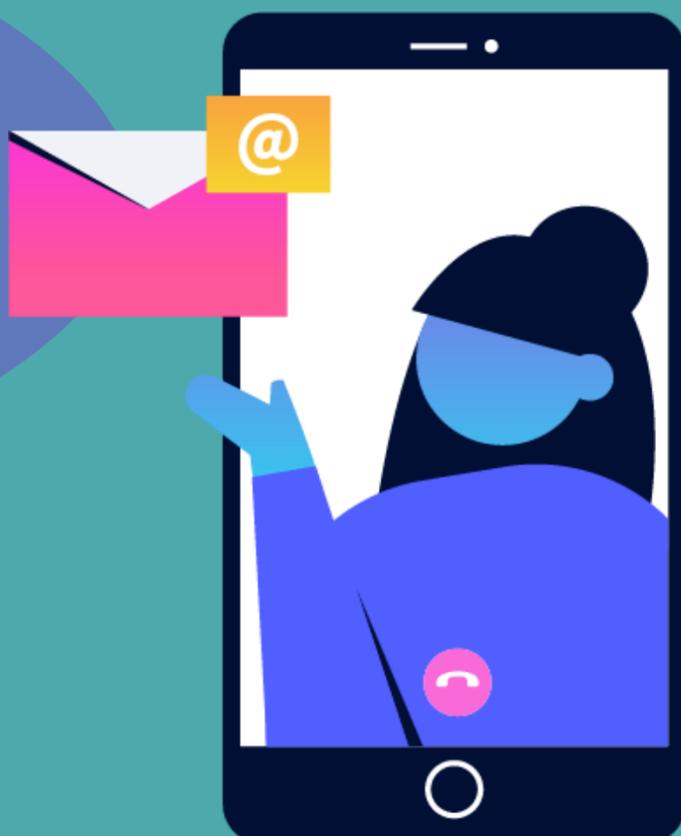
3

Comutação bibliográfica

4

Orientação no uso de gerenciadores de referência

Agende um horário presencial ou virtual que ajudamos na sua pesquisa!





A biblioteca oferece serviço de orientação no uso de normas técnicas da ABNT e normalização de trabalhos acadêmicos.

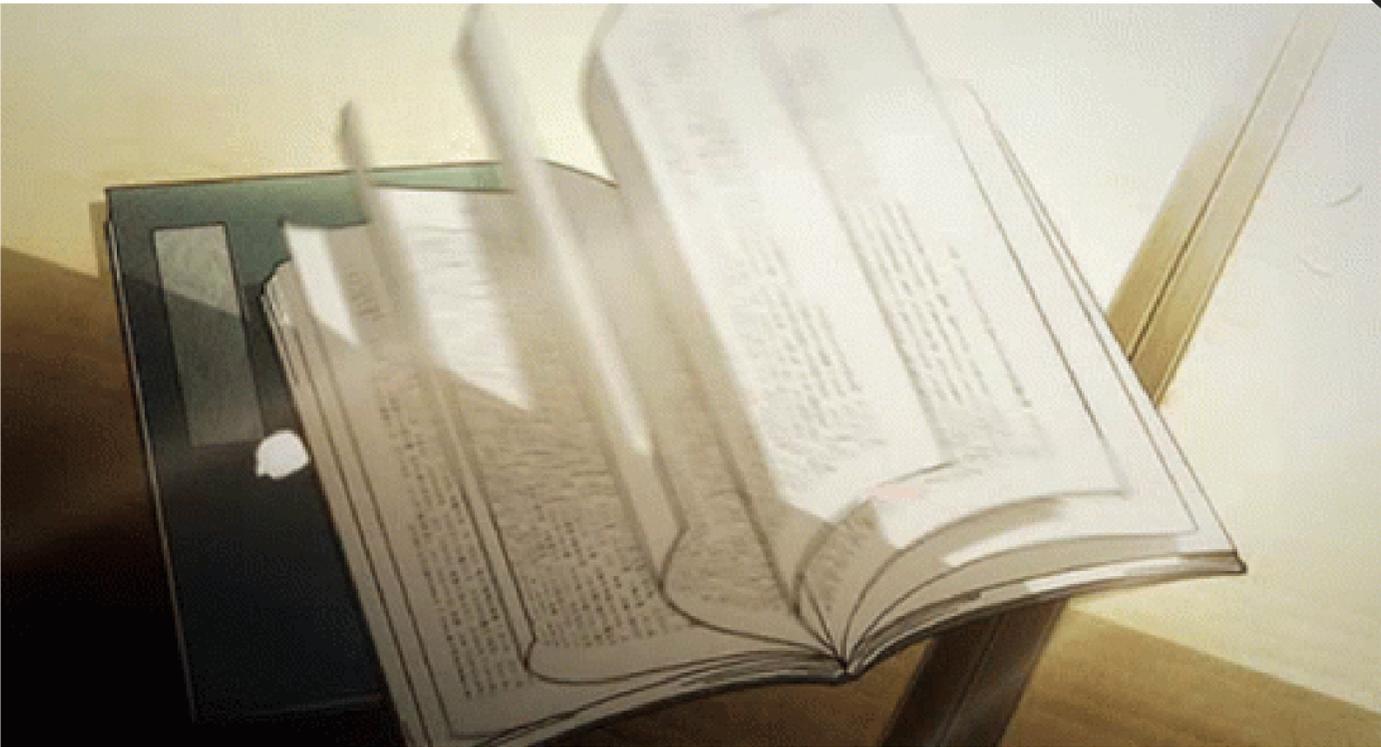
Marque um horário que ajudamos!



Nossa equipe está preparada para ajudar na realização de pesquisa em bases de dados e fontes de informação disponibilizadas pela UFRGS, orientando para a identificação da fonte de informação mais adequada, elaboração de estratégias de busca e formas de acesso aos documentos.



Ajudamos você a usar gerenciadores de referência para criar bibliotecas pessoais de referências e arquivos, buscar informações, citar automaticamente durante a escrita e gerar listas de referências no final do trabalho.



Você precisa de um documento para sua pesquisa, mas não consegue ter acesso a ele? Através do COMUT você obtém cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais, como a British Library.

Aproveite!

Busca no catálogo SABi+



Acesse nosso catálogo para encontrar os títulos que você busca.

Sabi+
busca integrada



Preparamos um tutorial para ajudar a pesquisar no SABi+. Clique aqui e assista!



A Minha Biblioteca é uma base de e-books assinada pela UFRGS, com mais de 14.000 títulos em português.



Clique no tutorial e saiba como acessar.



Utilize nosso catálogo
SABi+ para renovação e
reserva de itens.

Informe:



É o número
do cartão de
identificação
da UFRGS



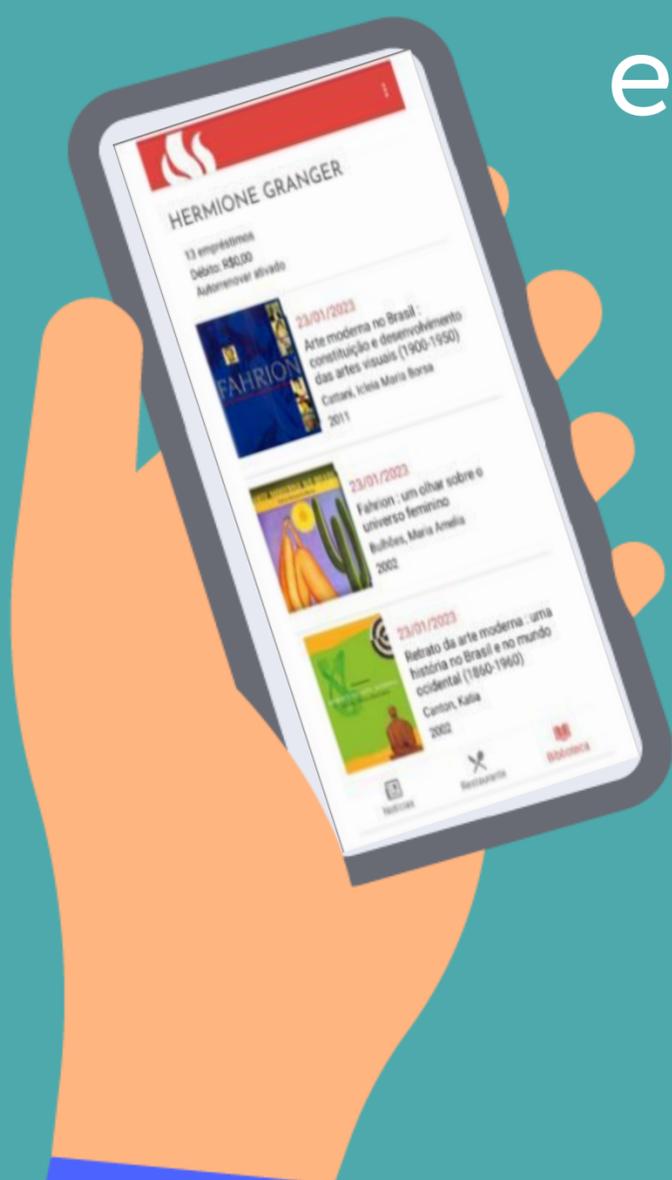
Inicialmente é a
data de
nascimento no
formato dia, mês e
ano





Baixe o
aplicativo UFRGS
Mobile para
renovar seus
empréstimos nas
bibliotecas da
UFRGS.

Disponível para
Android e IOS



Clique aqui e
saiba mais



Precisa de ajuda para pagamento de multa?

Clique e acesse
nosso tutorial!

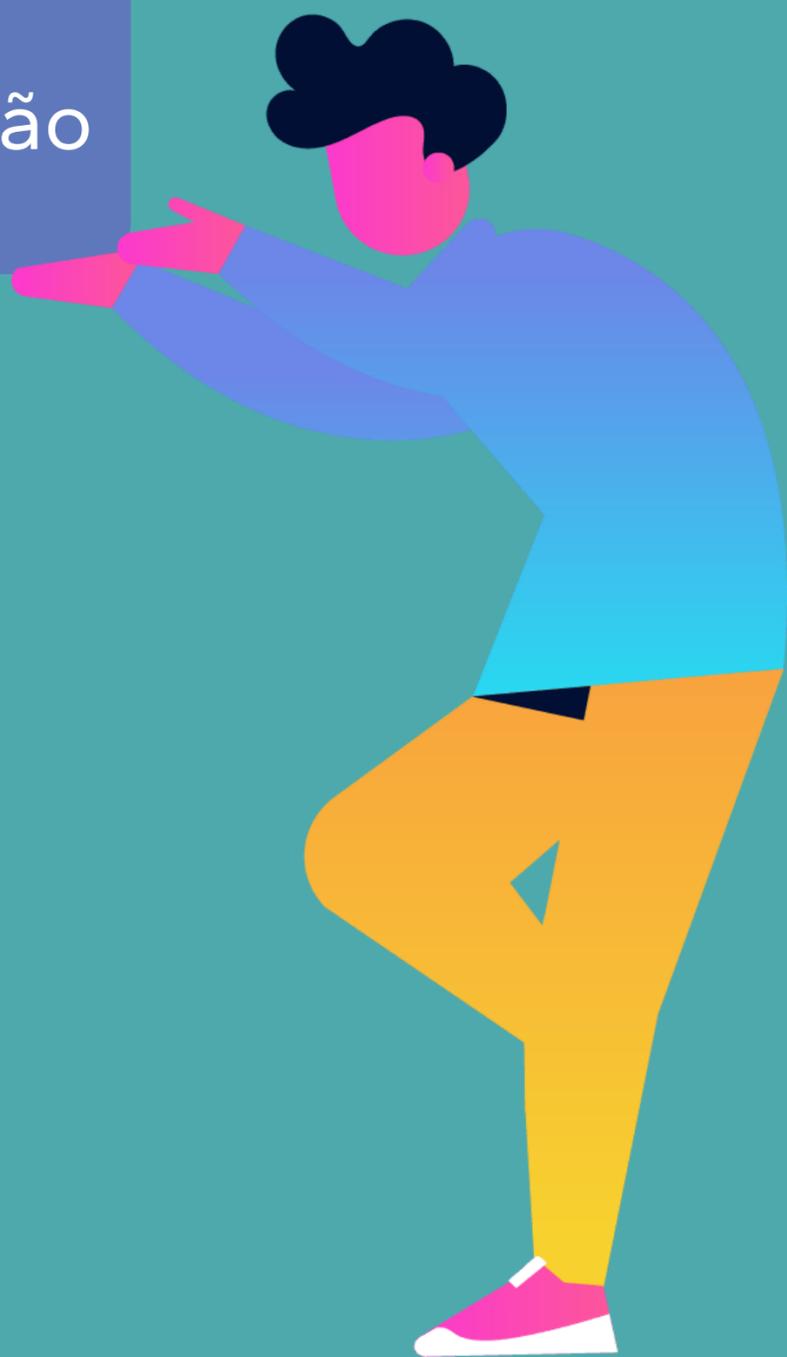


Seu trabalho foi aprovado pela banca?

Clique e saiba quais são os
próximos passos:

TCC

Tese e
dissertação



Projeto de extensão Super 8

Já conhece o Super 8?

É um projeto de extensão das Bibliotecas da UFRGS que oferece capacitações para desenvolver o domínio de técnicas de pesquisa em informação e comunicação científica.

+ Info

Clique, se inscreva e participe das atividades!





As capacitações ocorrem em ambiente online e presencial, e as horas de cursos poderão ser aproveitadas como créditos complementares!

Principais temáticas abordadas:

Passos da pesquisa e produção acadêmica

Uso de bases de dados

Gerenciadores de referência

Ética em pesquisa



Clique e
conheça

O LUME é o Repositório Digital da UFRGS, que reúne a produção intelectual em acesso aberto e os documentos digitais produzidos pela Universidade.



A biblioteca está
aberta de
segunda a sexta,
das 9h às 19h.





Sala de estudos





Para mais informações,
acesse nosso site!



E siga a BIBART
no
Instagram!





Biblioteca do Instituto de Artes



Rua Senhor dos Passos, 248, 3º andar
Centro | Porto Alegre, RS | Brasil
CEP: 90020-180



51 33084307



bibart@ufrgs.br

otor

ated with AI