

# **O uso de tutoriais como ferramenta facilitadora para divulgação dos serviços e produtos do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas**

**Rafael Lima Medeiros Ferreira** (UFAM) - faelmedeiros.br@gmail.com

**Milene Miguel do Vale** (UFAM) - milavale@hotmail.com

**Claudina Assunção Moraes** (UFAM) - camclaudina@outlook.com

## **Resumo:**

*Visando o melhor atendimento e capacitação do usuário, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas (SISTEBIB UFAM) deu início em janeiro de 2016 a criação de tutoriais online para a divulgação de seus produtos e serviços mais utilizados pelo usuário, realizados a partir da ferramenta online: Prezi. A divulgação dos tutoriais é realizada no site do SISTEBIB UFAM, redes sociais e a partir de QrCodes disponibilizados em cartazes impressos nas bibliotecas. O pôster trás informações estatísticas dos acessos aos tutoriais online a partir da ferramenta Google Analytics, e da interação dos usuários nas páginas das bibliotecas nas redes sociais.*

**Palavras-chave:** *Tutoriais online. Treinamento de usuários. Divulgação de produtos e serviços informacionais. Bibliotecas universitárias. Ferramentas online para unida*

**Área temática:** *Eixo 3 - Ecologia da Informação*

**Subárea temática:** *Ferramentas de comunicação e colaboração científica*

## 1 Introdução

Para melhor uso dos seus serviços as bibliotecas universitárias devem encontrar seu público em âmbito presencial e online, na busca de uma forma de promover o uso correto de seus serviços e produtos o SISTEBIB UFAM utilizou-se de “Tutoriais Online”, por meio desses tutoriais o usuário passou a conhecer mais sobre os produtos e serviços da biblioteca.

## 2 Materiais e métodos

Estamos presenciando a informação nos mais variados meios. As bibliotecas fazem parte do processo de desenvolvimento, e são instituições com a missão de disseminar, mediar e levar a informação em todos os seus suportes, de forma eficiente e competente, como afirmam Girard e Pires (2014).

A sociedade está cada vez mais conectada, porém dispendo de pouco tempo para assistir a treinamentos ou palestras presenciais, com isso, o SISTEBIB, em janeiro de 2016, deu início à atividade de **produção de tutoriais online**, produzidos a partir do site PREZI.

O PREZI permite criar apresentações semelhantes ao PowerPoint (Microsoft), o diferencial desta nova ferramenta seria as ampliações de imagens e gráficos sem perda da qualidade da mesma, permitindo a percepção de detalhes não identificáveis em tamanho normal. Após criado, o tutorial pode ser publicado em redes sociais, sites e/ou blogs.

O SISTEBIB UFAM funciona com uma Biblioteca Central e suas Setoriais (capital e interior), os tutoriais são produzidos pela Divisão de Tecnologia da Informação, setor subordinado à Biblioteca Central. As setoriais publicam os tutoriais em suas páginas nas redes sociais, o site do SISTEBIB UFAM é constantemente atualizado para dar destaque a cada tutorial. Os tutoriais são ser apresentados em cartazes online e físicos, na sua versão impressa, o acesso é feito a partir de QrCodes.

O objetivo dos **tutoriais online** é divulgar os serviços da Biblioteca à comunidade acadêmica: alunos, professores e servidores, mas ao disponibilizar esse produto na internet, o SISTEBIB UFAM busca influenciar outras bibliotecas a utilizarem esta modalidade no treinamento de seus usuários.

## 3 Resultados parciais/finais

Desde de Janeiro de 2016 foram produzidos 6 tutoriais referentes ao acesso das Bases de Dados disponíveis nas bibliotecas e serviços do Sistema Pergamum. Inicialmente os links dos tutoriais foram disponibilizados separadamente do site, mas notou-se o descontrole quanto às visualizações, com isso adotou-se os QrCodes com rastreamento elaborados a partir do Google Analytics, que por sua vez, disponibiliza estatísticas de acessos.

Tutorial	Site	QrCode	Redes Sociais
Base de livros online Evolution	193	-	-
Como elaborar ficha catalográfica	86	-	-
Nada consta online	241	16	37
Comutação Bibliográfica	107		
Renovação de livros	29	2	25
Reserva de livros online	195	10	26

Os tutoriais aqui apresentados estão dispostos conforme suas devidas publicações no site (<http://biblioteca.ufam.edu.br/index.php/capacitacao/tutoriais>) e em redes sociais. A quantidade de acessos de cada notícia independe do período em que foi criado e disponibilizado, o tutorial “nada consta online” possui mais acessos do que o tutorial “como elaborar ficha catalográfica”, por exemplo.

Em relação ao site do SISTEBIB UFAM, torna-se mais palpável o controle de acessos com o auxílio do Google Analytics, quando divulgados em QRCode, o tutorial pode ser conferido a cada leitura. Já em redes sociais temos somente uma perspectiva quanto às “curtidas” e/ou “compartilhamentos”.

Os serviços e produtos da biblioteca estão disponíveis no site do SISTEBIB UFAM (<http://biblioteca.ufam.edu.br/>), os tutoriais funcionam como apoio ao usuário ao uso dos recursos da biblioteca. O site do SISTEBIB UFAM não possui campo para feedback, mas já há projetos nesse sentido.

#### 4 Considerações parciais/finais

A elaboração de tutoriais online no SISTEBIB UFAM é uma atividade recente, os resultados apresentados são relativos aos meses de janeiro a junho. Quanto às escolhas de assuntos, optou-se pelos serviços e produtos mais utilizados nas Bibliotecas Setoriais, e que, conseqüentemente, geram mais dúvidas aos usuários.

Após a finalização do projeto para feedback o SISTEBIB UFAM pretende mensurar de que forma os tutoriais online impactaram na utilização dos produtos e serviços por parte dos seus usuários.

#### 5 Referências

FROTA, M.; FROTA, M. H. **Acesso à informação: estratégia para a competitividade**. 1. ed. Brasília: CNPq/IBICT, 1994.

GIRARD, C. D. T.; PIRES, E. A. D. N. O Fourquare como ferramenta de marketing: uma análise sobre a Biblioteca Central da Universidade Federal do Pará (UFPA). **Revista ACB**, Florianópolis, jan./jun. 2014. 13.