



PGDESIGN | Programa de Pós-Graduação  
Mestrado | Doutorado



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**  
**ESCOLA DE ENGENHARIA**  
**FACULDADE DE ARQUITETURA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN**

Adriana Bolaños Mora

**NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO**  
**Diretrizes para o projeto de maletas didáticas sob a óptica do design de serviços**  
**com base na avaliação da experiência do usuário.**

Tese de Doutorado

Porto Alegre

2021

**ADRIANA BOLAÑOS MORA**

**NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO**

**Diretrizes para o projeto de maletas didáticas sob a óptica do design de serviços com base na avaliação da experiência do usuário.**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial à obtenção do título de Doutor em Design.

Orientador: Prof. Dra. Tânia Luísa Koltermann da Silva.

Porto Alegre

2021

## CIP - Catalogação na Publicação

Bolaños-Mora, Adriana

NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO Diretrizes para o projeto de maletas didáticas sob a óptica do design de serviços com base na avaliação da experiência do usuário. / Adriana Bolaños-Mora. -- 2021.  
397 f.

Orientadora: Tânia Luísa Koltermann da Silva.

Tese (Doutorado) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Arquitetura, Programa de Pós-Graduação em Design, Porto Alegre, BR-RS, 2021.

1. maleta didática. 2. design de serviços. 3. experiência de usuário. 4. museu. 5. Duchamp. I. Koltermann da Silva, Tânia Luísa, orient. II. Título.

**Adriana Bolaños Mora**

**NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO**

**Diretrizes para o projeto de maletas didáticas sob a óptica do design de serviços com base na avaliação da experiência do usuário.**

Esta Tese foi julgada adequada para a obtenção do Título de Doutor em Design, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Design da UFRGS.

Porto Alegre, 12 de março de 2021.

---

**Prof. Dr. Fábio Gonçalves Teixeira**

Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Design da UFRGS

**Banca Examinadora:**

---

Orientador: **Profa. Dra. Tânia Luísa Koltermann da Silva**

Departamento de Design e Expressão Gráfica DEG – Faculdade de Arquitetura  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

**Profa. Dra. Maria do Carmo Gonçalves Curtis**

Departamento de Design e Expressão Gráfica DEG – Faculdade de Arquitetura  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

**Prof. Dr. Bruno César Brulon Soares**

Programa de Pós-Graduação em Museologia e Patrimônio (PPG-PMUS)  
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

---

**Prof. Dr. Airton Cattani**

Departamento de Design e Expressão Gráfica DEG – Faculdade de Arquitetura  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

**Prof. Dr. Eduardo Cardoso**

Departamento de Design e Expressão Gráfica DEG – Faculdade de Arquitetura  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul



## AGRADECIMENTOS

Escrever estes agradecimentos significa o fechamento de uma das mais lindas etapas da minha vida, de crescimento não somente profissional, mas também como pessoa, a qual contou com importantes incentivos sem os quais não tivesse chegado até aqui.

Por isso agradeço primeiramente a Deus por me permitir viver esta experiência memorável no Brasil, estudando com os melhores: a Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

À Comissão de Aperfeiçoamento de Pessoal da Educação Superior - CAPES - pela concessão da bolsa de estudos, sem a qual não teria conseguido culminar meus estudos.

Ao Programa de Pós-Graduação em Design - PGDesign pelo voto de confiança com a oportunidade que me deram de fazer parte deste programa de doutorado.

À Professora Tânia Luísa Koltermann da Silva pela sua orientação, disponibilidade e apoio ao longo deste processo.

À Secretaria, à equipe de professores, colegas e demais funcionários do PGDesign pelo acolhimento durante o tempo de formação, especialmente a Maria Do Carmo pela ajuda incondicional quando mais o precisava.

Ao pessoal da Biblioteca da Escola de Engenharia - BIBENG, pela disposição e ajuda cada vez que o precisava.

Ao professor Pedro José Lavado Paradinas, por disponibilizar seu valiosíssimo material de trabalho para minha pesquisa.

Ao *Museo del Oro* e sua *Red Cultural del Banco de la República en Colombia*, por me permitir sonhar com suas belas maletas didáticas.

Ao *Comité de Ética y Bioética de Investigación* da *Universidad del Quindío - CEBIUQ* pela contribuição quando mais o necessitava.

Ao pessoal da Biblioteca - *Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación - CRAI* da *Universidad del Quindío*, por me acolher com carinho durante minhas jornadas de estudo.

À Alejandra Osejo por ser a causa desta bela aventura. Ao Claudio Salvalaio e Adriana Sugimoto pela amizade que ultrapassa fronteiras!

À minha família, pelo apoio e carinho que me proporcionaram na distancia. E a todos que de alguma maneira contribuíram nesta linda etapa de minha vida.

E minha eterna gratidão para minha melhor equipe de trabalho: meu esposo Jorge Hernán e minhas filhas Letícia e Emma, por ser meu motor ao longo destes anos, pelo amor, paciência e alegria, em todo momento o qual me deu forças para não desistir, apesar das dificuldades. A eles dedico este trabalho!

## RESUMO

BOLAÑOS-MORA, A. **Nem novo, nem meu, mas valioso: Diretrizes para o projeto de maletas didáticas sob a óptica do design de serviços com base na avaliação da experiência do usuário.** 2021 402f. Tese (Doutorado em Design) – Escola de Engenharia / Faculdade de Arquitetura, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021.

Este trabalho estuda as maletas didáticas e sugere como pioneiro delas ao artista Francês Marcel Duchamp, que entre os anos 1936 aos 1949 desenvolveu uma série de caixas que ele chamava de *Boite-em-valise* ou *the Box in the Suitcase* (em Francês e Inglês, respectivamente) que na época foram revolucionárias, mas censuradas e julgadas pela reprodução das obras originais do autor. E que na atualidade têm se transformado e são usadas como material didático principalmente no contexto museal, procuram ser um elo entre o museu e a escola para completar a mensagem expositiva, que nem sempre é acessível a esse público. Deste modo elas são um conjunto de propostas didáticas acondicionadas para serem contidas e transportadas numa maleta e, portanto são portáteis e itinerantes, projetadas para serem usadas em contextos comunitários. Com características fundamentais como que contêm objetos documentos, carregados de história que constituem fontes de dados, o que possibilita transmitir um determinado aspecto de uma cultura para o estudo e conhecimento da história do ser humano. Que devem ter uma linha discursiva; com função expositiva, educacional, mediadora e de reativação patrimonial.

Embora as maletas didáticas não tenham sido estudadas desde o design, é desde esta perspectiva que se consegue determinar que ainda que pela sua aparência tangível pareçam bens, o fato de elas serem projetadas desde seus inícios para seu empréstimo e ao não gerar propriedade, as converte em serviços. Portanto se procuram subsídios teóricos na museologia, no marketing de serviços, no design de serviços, e no design de interação, tentando defini-las. Depois de aprofundar no conhecimento das maletas didáticas, se evidencia uma lacuna em relação à geração de conhecimento a partir da interação das pessoas com este tipo de produto. Daí que este trabalho tem como objetivo propor um conjunto de diretrizes para projetar maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário orientador (professor, gestor cultural, etc.), fundamentado no design de serviços e no design de interação. Para a seleção do contexto desta pesquisa, se levou em conta um dos casos estudados na etapa do levantamento bibliográfico: as maletas didáticas do *Museo del Oro* da rede cultural do *Banco de la República* na Colômbia. E foi escolhido por vários motivos, entre eles, pela acessibilidade ao material, como também por serem as mais representativas como propostas de serviço consolidado (pelos treze (13) diferentes modelos, que têm disponibilizado nas vinte nove (29) regiões no território nacional, com um total de quinhentas (500) exemplares em total, etc.) e os mais de trinta anos ao serviço da comunidade.

A motivação é se apoiar na avaliação como parte integrante de qualquer processo de design, e assim pesquisar como é a experiência do usuário “orientador” (professores, gestores culturais, etc.) de maletas didáticas, a partir de uma metodologia fenomenológica que implica necessariamente se aproximar ao usuário e conhecer sua experiência pessoal. No delineamento da pesquisa se escolhe duas técnicas de coleta de dados: entrevistas semi-estruturadas individuais, nas etapas inicial com especialistas e intermédia com usuários orientadores, e na etapa final, um grupo focal virtual, com coordenadores do *Museo del Oro*. Espera-se da análise dos dados, delinear um conjunto de diretrizes fundamentadas no design, no marketing e na museologia, que permitam projetar maletas didáticas a partir da avaliação da experiência do usuário orientador.

**Palavras-chave:** maleta didática, design de serviços, experiência de usuário, museu, Duchamp.

## RESUMEN

BOLAÑOS-MORA, A. **Ni nuevo, ni mío, pero valioso: Directrices para el diseño de maletas didácticas desde la perspectiva del diseño de servicios basados en la evaluación de la experiencia de usuario.** 2021 402f. Tesis (Doctorado en Diseño) - Escuela de Ingeniería / Facultad de Arquitectura, Universidad Federal de Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021.

Esta trabajo estudia las maletas didácticas y sugiere como pionero de ellas al artista francés Marcel Duchamp, quien entre los años 1936 a 1949 desarrolló una serie de cajas que denominó *Boite-em-valise* o *the Box in the Suitcase* (en francés e inglés, respectivamente) que fueron revolucionarias en su momento, pero censuradas y juzgadas por la reproducción de las obras originales del autor. Y que hoy en día se han transformado y se utilizan como material didáctico principalmente en el contexto museístico, pretenden ser un vínculo entre el museo y la escuela para completar el mensaje expositivo, que no siempre es accesible a este público. De esta forma son un conjunto de propuestas didácticas acondicionadas para ser contenidas y transportadas en una maleta y, por tanto, portátiles e itinerantes, diseñadas para ser utilizadas en contextos comunitarios. Con características fundamentales como que contienen objetos documentos, cargados de historia que constituyen fuentes de datos, lo que permite transmitir cierto aspecto de una cultura al estudio y conocimiento de la historia del ser humano. Que deben tener una línea discursiva; con función expositiva, educativa, mediadora y de reactivación patrimonial.

Si bien las maletas didácticas no han sido estudiadas desde el diseño, es desde esta perspectiva que se puede determinar que si bien por su apariencia tangible parecen bienes, el hecho de que fueron diseñadas desde el principio para su préstamo y al no generar propiedad, las convierte en servicios. Por ello, se buscan subsidios teóricos en museología, marketing de servicios, diseño de servicios y diseño de interacción, tratando de definirlos. Luego de profundizar en el conocimiento de las maletas didácticas, existe un vacío en relación a la generación de conocimiento a partir de la interacción de las personas con este tipo de producto. Por tanto, este trabajo tiene como objetivo proponer un conjunto de directrices para diseñar maletas didácticas a partir de la evaluación de la experiencia del usuario orientador (profesor, gestor cultural, etc.) basado en el diseño de servicios y el diseño de interacción. Para la selección del contexto de esta investigación se tomó en cuenta uno de los casos estudiados en la etapa de levantamiento bibliográfico: las maletas didácticas del *Museo del Oro* de la Red Cultural del *Banco de la República* en Colombia. Y fue elegido por varias razones, entre ellas, por la accesibilidad del material, pero también por ser los más representativos como propuestas de servicio consolidado (por los trece (13) modelos diferentes, que han estado disponibles en las veintinueve (29) regiones del territorio nacional, con un total de quinientas (500) copias en total, etc.) y los más de treinta años de servicio a la comunidad.

La motivación es apoyarse en la evaluación como parte integral de cualquier proceso de diseño, y así investigar cómo es la experiencia del usuario "orientador" (profesores, gestores culturales, etc.) de las maletas didácticas, a partir de una metodología fenomenológica que necesariamente implica acercarse al usuario y conocer su experiencia personal. En el diseño de la investigación se eligen dos técnicas de recolección de datos: entrevistas individuales semiestructuradas, en las etapas inicial con especialistas e intermedia con usuarios orientadores, y en la etapa final, un grupo focal virtual, con coordinadores del *Museo del Oro*. Se espera del análisis de datos, delinear un conjunto de directrices basadas en el diseño, el marketing y la museología, que permiten el diseño de maletas didácticas a partir de la evaluación de la experiencia del usuario.

**Palabras clave:** maleta didáctica, diseño de servicios, experiencia de usuario, museo, Duchamp.

## ABSTRACT

BOLAÑOS-MORA, A. **Not new, not mine, but valuable. Guidelines for the design of didactic suitcases from the perspective of service design based on the evaluation of the user experience.** 2021 402f. Thesis (Doctorate in Design) - School of Engineering / School of Architecture, Federal University of Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021.

This work studies didactic suitcases and suggests as a pioneer of them the French artist Marcel Duchamp, who between the years 1936 to 1949 developed a series of boxes that he called *Boite-em-valise* (in French) or the Box in the Suitcase, that were revolutionary at the time, but censored and judged for the reproduction of the author's original works. And those nowadays has been transformed and are used as didactic material mainly in the museum context, they are intended to be a link between the museum and the school to complete the exhibition message, which is not always accessible to this public. In this way they are a set of didactic proposals prepared to be contained and transported in a suitcase and, therefore, portable and mobile, designed to be used in community contexts. With fundamental characteristics such as containing document objects, loaded with history that constitute data sources, which allows transmitting a certain aspect of a culture to the study and knowledge of human history. That they must have a discursive line; with exhibition, educational, mediating and patrimonial reactivation function.

Although the didactic suitcases have not been studied from the design, it is from this perspective that it can be determined that although their tangible appearance seems to be goods, the fact that they were designed from the beginning for their loan and by not generating property, the converted into services. Therefore, theoretical subsidies are sought in museology, service marketing, service design and interaction design, trying to define them. After delving into the knowledge of the didactic suitcases, there is a gap in relation to the generation of knowledge from the interaction of people with this type of product. Therefore, this work aims to propose guidelines to design didactic suitcases based on the evaluation of "guiding" user (teacher, cultural manager, etc.) experience based on service design and interaction design. For the selection of the context of this research, one of the cases studied in the bibliographic survey stage was taken into account: the didactic suitcases of the *Museo del Oro* of the cultural network of the *Banco de la República* in Colombia. And it was chosen for various reasons, among them, for the accessibility of the material, but also for being the most representative as consolidated service proposals (for the thirteen (13) different models, which have been available in the twenty-nine (29) regions of the national territory, with a total of five hundred (500) copies in total, etc.) and more than thirty years of service to the community.

The motivation is to rely on evaluation as an integral part of any design process, and thus investigate how is the experience of the "guiding" user (teachers, cultural managers, etc.) of the didactic suitcases, is like, based on a phenomenological methodology that necessarily implies approaching the user and knows their personal experience. In the design of the research, two data collection techniques are chosen: semi-structured individual interviews, in the initial stages with specialists and intermediate with guidance users, and in the final stage, a virtual focus group, with coordinators of the *Museo del Oro*. Awaiting data analysis, delineating guidelines based on design, marketing and museology, which allow the design of didactic suitcases based on the evaluation of the user experience.

**Keywords:** didactic suitcase, service design, user experience, museum, Duchamp.

## Lista de Figuras

Figura 1. Abordagens do tema da pesquisa. Fonte: Autora.....	26
Figura 2. Apreciação e comportamento para os objetos. Fonte: Autora. ....	30
Figura 3. Desconexão entre o museu e a escola. Fonte: Autora.....	35
Figura 4. Mediação Didática na inter-relação museu – escola. Fonte: Autora.....	35
Figura 5. <i>Mona Lisa with moustache</i> (1919). Fonte: <a href="http://www.wikiart.org">www.wikiart.org</a> .....	46
Figura 6. Bicycle Wheel. Fonte: Disponível em <a href="http://hunterartmagazine.com">http://hunterartmagazine.com</a> .....	47
Figura 7. Duchamp apresentando uma de suas malas. Fonte: BONK, 1989.....	48
Figura 8. Desempacotando a Duchamp. Fonte: <a href="http://www.nationalgalleries.org">www.nationalgalleries.org</a> .....	49
Figura 9. Embalagem <i>Les malles pédagogiques</i> . Fonte: Disponível em: <a href="http://www.didactile.com/">http://www.didactile.com/</a> .....	51
Figura 10. Exemplo de kit. Fonte: Adaptado de <i>Jurassic World</i> (s.d.). ....	59
Figura 11. Estratégia numa exposição Fonte: Serrat e Font (2007).....	59
Figura 12. Atores envolvidos no uso de MD. Fonte: Autora.....	62
Figura 13. Tipos de usuários de MD. Fonte: Autora.....	64
Figura 14. Níveis do produto. Fonte: Adaptado de Kotler e Armstrong (2003). ....	69
Figura 15. Entidades de Mercado. Fonte: Adaptado de Shostack (1977). ....	71
Figura 16. Exemplo do Blueprint do serviço. Fonte: Adaptado de NNG (2017).....	90
Figura 17. Processo vivo da pesquisa exploratória. Fonte: Autora.....	94
Figura 18. Palavras chaves para nomear as MD. Fonte: Autora. ....	95
Figura 19. Categorias para análise das MD. Fonte: Autora.....	97
Figura 20. Composição dos participantes desta pesquisa. Fonte: Autora.....	102
Figura 21. Sedes do <i>Museo del Oro</i> no território colombiano. Fonte: Autora.....	104
Figura 22. <i>Invitación al Museo del Prado</i> . Fonte: Serrano Jiménez (2014).....	112
Figura 23. Maleta didática Botero. Fonte: <a href="https://bogota-dc.com">https://bogota-dc.com</a> .....	113
Figura 24. Integração das AS por semelhança de temas. Fonte: Autora.....	145
Figura 25. Identificação temporária da junção das AS. Fonte: Autora.....	146
Figura 26. Grupos das AS por semelhança de temas. Fonte: Autora. ....	146
Figura 27. Exemplo da junção das AS. Fonte: Autora. ....	146
Figura 28. Colômbia. Fonte: Google Maps.....	158
Figura 29. Grupo de ativistas de “enbiciclate”. Fonte: Disponível em Facebook. ....	163
Figura 30. Deterioro estrutura interna da MD. Fonte: Autora.....	178
Figura 31. Efeito do estudo do patrimônio com MD. Fonte: Autora.....	193
Figura 32. Condições para a inclusão de um objeto na MD. Fonte: Autora.....	196
Figura 33. Reativação patrimonial. Fonte: Autora.....	196
Figura 34. Ação do serviço de MD. Fonte: Adaptado de Lovelock; Wirtz (2009). ....	198

Figura 35. A MD inserida nas estratégias de comunicação do museu. Fonte: Autora.....	200
Figura 36. Atores no processo do projeto de MD. Fonte: Autora.....	201
Figura 37. Atores no sistema comum das MD. Fonte: Autora. ....	202
Figura 38. Linha de interação indireta. Fonte: Autora. ....	203
Figura 39. <i>Blueprint</i> geral das MD. Fonte: Autora. ....	204
Figura 40. Divulgação das MD. Fonte: Autora.....	205
Figura 41. Treinamento no uso de MD. Fonte: Autora.....	206
Figura 42. Empréstimo das MD. Fonte: Autora. ....	207
Figura 43. <i>Blueprint</i> do momento de limpeza MD. Fonte: Autora.....	208
Figura 44. Ficha de registro do empréstimo de MD. Fonte: <a href="https://www.banrepcultural.org/servicios/maletas-didacticas-museo-del-oro">https://www.banrepcultural.org/servicios/maletas-didacticas-museo-del-oro</a> ....	209
Figura 45. Uso das MD. Fonte: Autora. ....	210
Figura 46. Devolução das MD. Fonte: Autora. ....	211
Figura 47. Processos de suporte. Fonte: Autora.....	212
Figura 48. Pontos nevrálgicos JU. Fonte: Autora.....	213

## Lista de Quadros

Quadro 1. Exemplos de Maletas Didáticas.....	21
Quadro 2. Tipos de Materiais didáticos do museu. ....	37
Quadro 3. Materiais didáticos do museu, segundo formato e destinatário.....	38
Quadro 4. Alguns projetos de exposições itinerantes da <i>Riksutställningar</i> . ....	41
Quadro 5. Exemplos da embalagem em caixas. ....	51
Quadro 6. Exemplos da embalagem em mochilas. ....	52
Quadro 7. Exemplos da embalagem em maletas.....	52
Quadro 8. Tipos de documentos escritos que contém a MD. ....	54
Quadro 9. Tipos de documentos gráficos e de imagem que contém a MD.....	55
Quadro 10. Tipos de documentos cartográficos e cronológicos que contém a MD. ....	56
Quadro 11. Tipos de documentos objetos que contém a MD.....	56
Quadro 12. Diretrizes para o orientador. ....	65
Quadro 13. Etapas para a abordagem das atividades promovidas pelo uso das MD. ....	66
Quadro 14. Proposta para o uso dos documentos da MD. ....	67
Quadro 15. Semelhanças e diferenças entre bens e serviços.....	72
Quadro 16. Categorias dos serviços dentro do esquema da não propriedade. ....	73
Quadro 17. Níveis de contato do cliente com a empresa de serviços.....	74
Quadro 18. Classificação do serviço segundo a natureza da ação. ....	75
Quadro 19. Conexões das maletas didáticas e o Design. ....	76
Quadro 20. Os serviços e o design de serviços. ....	77
Quadro 21. Metas de usabilidade e da experiência do usuário. ....	83
Quadro 22. Heurísticas de usabilidade de Nielsen. ....	84
Quadro 23. Significado da sigla AT-ONE. ....	85
Quadro 24. Fases de cada sessão ou workshop do método AT-ONE.....	86
Quadro 25. Onde avaliar e os fatores que determinam esta decisão.....	88
Quadro 26. Delineamentos da pesquisa fenomenológica.....	92
Quadro 27. Alguns textos de Lavado referentes a MD. ....	96
Quadro 28. Número de documentos por categoria. ....	98
Quadro 29. Maletas do <i>Museo del Oro</i> em Colômbia. ....	99
Quadro 30. Sequência para gerar perguntas fase divergente grupo focal.....	108
Quadro 31. Sequência para gerar perguntas fase convergência grupo focal. ....	109
Quadro 32. Matriz das AS de cada protocolo com (E).....	110
Quadro 33. Matriz de integração AS dos (E) por temas.....	111
Quadro 34. Aplicação da matriz de integração AS dos (E) por tema. ....	111
Quadro 35. Integração das AS dos (E) sobre a (1.) embalagem.....	112

Quadro 36. Integração das AS dos (E) sobre o (2.) conteúdo.....	114
Quadro 37. Integração das AS dos (E) sobre a (3.) função.....	116
Quadro 38. Integração das AS dos (E) sobre o (4.) uso.....	117
Quadro 39. Integração das AS dos (E) sobre os (5.)atores.....	118
Quadro 40. Total de AS de cada protocolo (E).....	120
Quadro 41. Total de AS em relação aos cinco temas da etapa inicial.....	120
Quadro 42. AS de cada protocolo com (UO).....	122
Quadro 43. Matriz integração AS dos (UO) por temas.....	122
Quadro 44. Aplicação da matriz de integração AS dos UO por tema.....	123
Quadro 45. Integração das AS dos (UO) sobre sua motivação (M). ....	123
Quadro 46. Integração das AS dos (UO) sobre sua frequência de uso (F).....	125
Quadro 47. Integração das AS dos (UO) sobre sua experiência (E).....	126
Quadro 48. Integração das AS dos (UO) sobre o que se pode melhorar das MD.....	129
Quadro 49. Integração das AS dos (UO) sobre a projetar uma atividade (PA).....	131
Quadro 50. Integração das AS dos UO sobre os requisitos para projetar MD.....	132
Quadro 51. Integração das AS dos UO sobre a jornada de usuário.....	133
Quadro 52. Integração das AS dos UO sobre os pontos de contato.....	135
Quadro 53. Integração das AS dos UO sobre os atores da rede.....	138
Quadro 54. Integração das AS dos UO sobre modificar a JU.....	139
Quadro 55. Integração das AS dos UO sobre as razões para se desmotivar.....	141
Quadro 56. Total de AS de cada protocolo UO.....	144
Quadro 57. Total de AS em relação aos cinco temas da etapa inicial.....	144
Quadro 58. Junção das AS: Um museu portátil.....	147
Quadro 59. Junção das AS: o manuseio.....	148
Quadro 60. Junção das AS: A embalagem.....	148
Quadro 61. Junção das AS: Conteúdo.....	149
Quadro 62. Junção das AS: Manual do usuário orientador.....	150
Quadro 63. Junção das AS: As fichas técnicas.....	150
Quadro 64. Junção das AS: O projeto.....	151
Quadro 65. Junção das AS: O monitoramento da MD.....	153
Quadro 66. Junção das AS: O monitoramento do uso da MD.....	153
Quadro 67. Junção das AS: Pontos de contato nevrálgicos.....	154
Quadro 68. Junção das AS: E a tecnologia?.....	155
Quadro 69. Junção das AS: Divulgação.....	156
Quadro 70. Embalagem das MD do <i>Museo del Oro</i> .....	177
Quadro 71. Conteúdo das MD.....	180
Quadro 72. Conteúdo e contexto da MD.....	181



Quadro 73. Documentos escritos das MD.....	182
Quadro 74. Segmentação dos documentos escritos.....	183
Quadro 75. Manual do usuário orientador. ....	184
Quadro 76. As fichas técnicas. ....	185
Quadro 77. Documentos bibliográficos.....	186
Quadro 78. Conteúdo gráfico e de imagem.....	187
Quadro 79. Renovação dos conteúdos gráficos.....	187
Quadro 80. Documentos cartográficos. ....	188
Quadro 81. Documentos objetos. ....	189
Quadro 82. Considerações sobre as réplicas.....	189
Quadro 83. Sugestão registro de peças para a musealização das MD.....	191

# SUMARIO

<b>AGRADECIMENTOS</b> .....	<b>21</b>
<b>RESUMO</b> .....	<b>22</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>23</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>24</b>
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>17</b>
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA.....	18
1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	25
1.3 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA E DA HIPÓTESE DA PESQUISA.....	26
1.4 OBJETIVOS DA PESQUISA.....	27
1.5 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA.....	27
1.6 ESTRUTURA DA PESQUISA.....	28
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E METODOLÓGICA</b> .....	<b>30</b>
2.1 A DIDÁTICA NA CULTURA MATERIAL.....	30
2.1.1 A instituição museal: contexto de transformações.....	32
2.1.2 Re-construindo o contexto das maletas didáticas.....	45
2.2 MALETA DIDÁTICA, O QUÊ?.....	49
2.2.1 Em relação com sua embalagem.....	50
2.2.2 Em relação a seu conteúdo.....	53
2.2.3 Em relação ao público.....	57
2.2.4 Em relação a suas funções.....	58
2.2.5 Em relação a seu uso.....	61
2.2.6 Em relação aos seus atores.....	62
2.2.7 Em relação ao desenvolvimento das atividades.....	66
2.3 MALETA DIDÁTICA UM SERVIÇO COM UMA SERIE DE INTERAÇÕES.....	68
2.3.1 Benefícios sem propriedade.....	70
2.3.2 Diversos olhares para o design de serviços.....	75
2.3.3 Design de interação e a experiência do usuário.....	82
2.3.4 <i>Blueprint</i> para um melhor serviço.....	89
2.4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	91
2.4.1 A pesquisa fenomenológica.....	91
2.4.2 Delineamentos da pesquisa.....	92
<b>3 DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA</b> .....	<b>93</b>
3.1 A FASE DO COLECIONADOR (momento pré-reflexivo).....	93
3.1.1 Classificação por palavra chave.....	94
3.1.2 Classificação segundo o seu objetivo.....	96
3.1.3 Classificação segundo o seu assunto.....	97
3.2 SELEÇÃO DO CONTEXTO DA PESQUISA.....	98
3.3 SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES.....	101
3.3.1 Participante especialista (E).....	102
3.3.2 Participante usuário orientador (UO).....	103
3.3.3 Participante coordenador maletas didáticas do <i>Museo del Oro</i> (MdO).....	103
3.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS.....	104
3.4.1 Etapa inicial com especialistas (E).....	105
3.4.2 Etapa intermédia com usuários orientadores (UO).....	106
3.4.3 Etapa final com coordenadores <i>Museo del Oro</i> (MdO).....	107
3.5 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS ETAPA INICIAL COM (E).....	109
3.5.1 Leitura e extração das assertivas significativas em conjunto de temas.....	110
3.5.2 Integração e análise da etapa inicial com especialistas (E).....	111
3.5.3 Primeiro relatório: Especialistas (1RE).....	119
3.6 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS ETAPA INTERMÉDIA COM (UO).....	121
3.6.1 Leitura e extração das assertivas significativas em conjunto de temas.....	121

3.6.2	Integração e análise da etapa intermédia com (UO).....	122
3.6.3	Segundo relatório Usuários Orientadores (2RUO).....	143
3.7	<b>INTEGRAÇÃO E ANÁLISE DAS ETAPAS: INICIAL (E) E INTERMÉDIA (UO)...</b>	<b>145</b>
3.7.1	Integração de declarações segundo a ideia do museu portátil.....	147
3.7.2	Integração de declarações segundo a embalagem.....	148
3.7.3	Integração de declarações segundo o conteúdo.....	149
3.7.4	Integração de declarações segundo o projeto de MD como serviço .....	151
3.7.5	Integração de declarações segundo o monitoramento da MD.....	152
3.7.6	Integração de declarações segundo os pontos de contato nevrálgicos .....	154
3.7.7	Integração de declarações segundo a tecnologia .....	155
3.7.8	Integração de declarações segundo a divulgação .....	155
3.8	<b>ETAPA FINAL COM COORDENADORES <i>MUSEO DEL ORO</i> (MdO) .....</b>	<b>156</b>
3.8.1	Declarações dos (MdO) segundo a embalagem .....	159
3.8.2	Declarações dos (MdO) segundo o conteúdo .....	160
3.8.3	Declarações dos (MdO) segundo a função .....	161
3.8.4	Declarações dos (MdO) segundo o uso .....	162
3.8.5	Declarações dos (MdO) segundo os atores .....	163
3.8.6	Declarações dos (MdO) segundo o projeto de MD como serviço.....	167
3.8.7	Declarações dos (MdO) segundo o monitoramento da MD .....	170
3.8.8	Declarações dos (MdO) segundo a tecnologia.....	173
3.8.9	Declarações dos (MdO) incrementar o positivo e diminuir o negativo.....	174
3.8.10	Declarações dos (MdO) segundo a divulgação.....	175
3.9	<b>DISCUSÃO DOS DADOS OBTIDOS .....</b>	<b>176</b>
3.9.1	A embalagem.....	177
3.9.2	O conteúdo .....	180
3.9.3	Suas funções .....	191
3.9.4	Seus usos .....	197
3.9.5	A maleta didática um serviço .....	197
3.9.6	Os atores no serviço da maleta didática.....	199
3.9.7	Jornada do usuário .....	203
<b>4</b>	<b>DIRETRIZES PARA PROJETAR MALETAS DIDÁTICAS.....</b>	<b>214</b>
4.1	Por onde começar?.....	215
4.2	O quê é uma maleta didática? (a ponta do iceberg).....	216
4.3	O quê é uma maleta didática? (a parte imersa do iceberg).....	217
4.4	Quem faz a maleta didática? .....	218
4.5	Para quem se faz a maleta didática? .....	219
4.6	Outros atores .....	220
4.7	Por que fazer uma maleta didática?.....	221
4.7.1	Função expositiva.....	221
4.7.2	Função educacional .....	223
4.7.3	Função mediadora.....	224
4.7.4	Função de reativação patrimonial .....	225
4.8	A maleta didática, um serviço.....	227
4.9	Mapeamento visual do serviço .....	228
4.10	Projetar o sistema comum da maleta didática.....	229
4.11	..... Como usar o Blueprint?	230
4.11.1	230	230
4.12	Determinar as generalidades da maleta didática .....	231
4.12.1	Em relação à Jornada do usuário .....	231
4.12.2	Em relação ao conteúdo .....	236
4.12.3	Em relação a embalagem .....	241
4.13	Socializar o protótipo e avaliar para a elaboração da maleta final.....	242
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES E SUGESTÕES.....</b>	<b>243</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>249</b>

<b>APÊNDICE A. Matriz de sistematização da pesquisa exploratória .....</b>	<b>257</b>
<b>APÊNDICE B. Classificação por tipo de documento .....</b>	<b>269</b>
<b>APÊNDICE C. Termo de consentimento livre e esclarecido - especialista - .....</b>	<b>270</b>
<b>APÊNDICE D. Termo de consentimento livre e esclarecido - usuário orientador - .....</b>	<b>274</b>
<b>APÊNDICE E. Termo de consentimento livre e esclarecido - coordenador (MdO)- .....</b>	<b>278</b>
<b>APÊNDICE F. Termo de anuência.....</b>	<b>282</b>
<b>APÊNDICE G. Roteiro da entrevista a especialistas.....</b>	<b>286</b>
<b>APÊNDICE H. Roteiro da entrevista a usuários orientadores .....</b>	<b>289</b>
<b>APÊNDICE I. Guia temática grupo focal virtual a coordenadores <i>Museo del Oro</i> .....</b>	<b>293</b>
<b>APÊNDICE J. Etapa inicial com especialistas (E) .....</b>	<b>294</b>
Transcrição Protocolo E1.....	294
Transcrição Protocolo E2.....	301
Transcrição Protocolo E3.....	304
<b>Assertivas significativas dos protocolos com especialistas (E).....</b>	<b>309</b>
<b>Integração das AS em conjunto de temas (E1 + E2 + E3) .....</b>	<b>316</b>
(1.) Embalagem.....	317
(2.) Conteúdo .....	320
(3.) Função .....	323
(4.) Uso.....	325
(5.) Atores.....	326
<b>APÊNDICE K. Etapa intermédia com usuários orientadores (UO).....</b>	<b>329</b>
Transcrição Protocolo UO1.....	329
Transcrição Protocolo UO2.....	331
Transcrição Protocolo UO3.....	337
Transcrição Protocolo UO4.....	341
Transcrição Protocolo UO5.....	348
Assertivas significativas dos protocolos com usuários orientadores.....	351
<b>Integração das AS em conjunto de temas (UO1 + UO2 + UO3 + UO4 + UO5).....</b>	<b>363</b>
Motivação (M).....	363
Frequência de uso (F).....	364
Experiência de uso (E).....	364
Melhorar as maletas didáticas (MM) .....	366
Projetar uma atividade acadêmica (PA) .....	368
Requisitos para projetar MD (R) .....	369
Pontos de contato nevrálgicos da JU (PC) .....	370
Atores da rede que podem melhorar o serviço (A) .....	371
Adicionar ou tirar alguma etapa da JU (+/-) .....	372
Razão de peso para se desmotivar (D).....	373
<b>APÊNDICE L. Integração das etapas inicial com (E) e intermédia com (UO) .....</b>	<b>375</b>
<b>APÊNDICE M. Registro da etapa final com coordenadores <i>Museo del Oro</i> (MdO).....</b>	<b>381</b>
Entrevista individual .....	381
Registro da sessão do grupo focal virtual .....	386
<b>APÊNDICE N. Parecer consubstanciado do CEP .....</b>	<b>397</b>
<b>APÊNDICE O. Parecer por parte do CEBIUQ (<i>Comité de ética y Bioética de la Investigación de la Universidad del Quindío</i>).....</b>	<b>401</b>

*Toda viagem conduz a algum lugar.*

*Viagens podem ocorrer por múltiplos motivos: por férias, por negócios, por estudo, por turismo, etc. Dependendo do tempo da viagem, ela pode levar dias, semanas, anos..., mas, têm viagens que não tem previsão de retorno. Também dependendo das circunstâncias uma viagem pode trazer alegria, ansiedade, curiosidade, aventura e até tristeza.*

*Uma viagem pode até prescindir de planejamento, mas não dispensa o uso de uma mala. Etimologicamente uma mala é uma "caixa de couro com alça, fechadura, com ou sem rodinhas para transportar roupas e pertences em viagem". Mas além da semântica, uma mala não carrega apenas objetos, uma mala pode ser um conjunto de surpresas e histórias.*

*Quem vai viajar normalmente escolhe levar na mala o que mais gosta o que mais precisa o que mais significa para ele. Uma pesquisa é uma viagem, uma daquelas em que todo é expectativa, todo o novo é bem vindo e a curiosidade é a melhor aliada.*

*A mala vai se transformando dependendo do nosso destino, e em efeito, das lembranças que vamos coletando aos poucos.*

*Uma viagem faz história em quem percorre; criando rotas que formam linhas das descobertas e do novo conhecimento; rotas que nunca poderão ser apagadas.*

*Esta viagem é minha pesquisa!*

# 1 INTRODUÇÃO

Nem novo, nem meu, mas valioso, são algumas das características que determinam às maletas didáticas, tema central desta tese, que abrange várias áreas do conhecimento. Mas para investigar e identificar essas características e de onde provem seus fundamentos históricos e teóricos cabe destacar que esta tese, toma como referência inicial os exemplares publicados nos sites de diferentes museus do mundo como elo para aprofundar posteriormente no processo da pesquisa.

Ao pesquisar textos acadêmicos (artigos, livros e teses) relacionados às maletas didáticas constata-se que a maior parte da informação é de promoção e divulgação da sua existência, seguida de documentos nos quais foram usadas como parte do experimento de algum trabalho, mas não como tema principal de estudo. O que demonstra por um lado a carência de pesquisas acadêmicas que tenham como foco o estudo as maletas didáticas, e em consequência evidencia uma lacuna na fundamentação e caracterização destas, o que pode gerar confusão com outros tipos de materiais didáticos.

Esta é uma pesquisa de tipo exploratória, motivada por um tema que não tem sido estudado pelo design. E que, além disso, relaciona conhecimentos da didática expositiva, o marketing de serviços, design de serviços e design de interação, expografia. Gerando uma relação que não só vai favorecer o design, mas também o campo dos museus, da educação, entre outros.

**Nem novo:** há mais de oitenta anos o artista Frances Marcel Duchamp (1887 - 1968), aproveita as circunstâncias de um entorno de guerra para inovar, projetar e comercializar entre a França e os Estados Unidos, uma série de caixas denominadas *Boite-em-valise* (BONK, 1989), mais conhecidas como museus portáteis (*musées portables*), nas quais desejava colocar as mais importantes de suas obras cubistas. Para o qual teve que fazer cópia em escala. E para a época, além de serem controversas e revolucionárias, elas transgrediam o que se acreditava “sagrado” em campos como as artes, os museus, e até mesmo reformulava o papel do público nestes contextos.

Inicialmente, as caixas de Duchamp foram rejeitadas na instituição museal, mas é neste contexto que se acolhem agora com mais aproveitamento. De maneira que, elas se apresentam como “noção de museu” independentes da ideia do lugar (PRADA, 2001). Tais características seguem vigentes, e são fonte de inspiração, e na atualidade se refletem num material didático usado em diversos contextos com especial atuação nos museus. Conhecidas como “maletas didáticas” das quais existem um sem-número de propostas ao nível mundial, que ainda sem sabê-lo compartilham seus fundamentos.

**Nem meu:** na época das caixas de Duchamp estas eram personalizadas segundo os requerimentos de seus clientes (BONK, 1989). Hoje a situação difere

um pouco, já que as maletas didáticas não são projetadas para ser utilizado por uma única pessoa, nem muito menos um colecionador, mas sim por um público coletivo (LAVADO, 1992A) num contexto comunitário (PARCERISA ARAN, 2010) e cuja produção em série permite o empréstimo, a venda ou o aluguel (HERNÁNDEZ, 1994).

Falar de contexto comunitário aponta à ideia de comunidade, conceito que para Parcerisa Aran (2010) tem evoluído ao longo do tempo e nele se inter-relacionam a dimensão racional e emocional do ser humano. Entretanto somente pode se falar de comunidade quando tem pessoas que sentem, se manifestam e se consideram membros de uma comunidade (PARCERISA ARAN, 2010). O que constitui uma realidade inerente às maletas didáticas, e em consequência a apreciação de “isto é meu” (presente nas caixas de Duchamp), passa para a constatação de “isto é nosso” (é da comunidade), e tudo o que esta afirmação pode representar.

**Mas valioso:** sem importar que os fundamentos da maleta didática “não sejam novos”, nem que esse material “não seja meu”, esta guarda no seu conteúdo o fundamental, o mais valioso: objetos documentos (GARCÍA BLANCO, 1988), carregados de história (SERRAT, 2007) que possibilitam a transmissão de um determinado aspecto de uma cultura para um público que pode carecer de acesso a estas obras (LAVADO, 1992).

Em outras palavras, seu conteúdo constitui uma série de objetos selecionados com base em seu poder de evocação em relação a eventos históricos, fatos artísticos e práticas sociais tradicionais, etc. (o testemunho de uma cultura), que se conhece como patrimônio cultural e que sua função principal é servir como ponto de referência para a identidade de uma determinada comunidade o que contribui em ligar gerações e preservar a memória (CONTI, 2017). Por conseguinte o estudo das maletas didáticas, ganha importância.

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA

O profissional em design tem um papel estratégico nas organizações, pelo modo em que agrega valor<sup>1</sup> a equipes de desenvolvimento, multidisciplinares. Razão pela qual é necessário o envolvimento deste profissional com temas de pesquisa relacionados a diferentes áreas de conhecimento, mas que dependendo do delineamento dado ao processo de investigação, ou mesmo o foco de pesquisa, irá direcionar a disciplina que oferecerá suporte teórico diante do aprofundamento exigido para tratar do tema.

Assim, sem pretender antecipar procedimentos metodológicos, mas apenas para introduzir esta investigação, destaca-se que, concernente ao seu alcance,

---

<sup>1</sup>“O valor se cria quando os clientes se beneficiam ao obter as experiências e soluções desejadas” (LOVELOCK; WIRTZ, 2009) p. 13.

caracteriza-se como do tipo exploratória, já que envolve “problemas pouco estudados e prepara o terreno para novos estudos” (SAMPIERI, FERNANDEZ, BAPTISTA, 2010). De fato, esta é uma pesquisa motivada por um tema que não tem sido ainda estudado na área do design: as maletas didáticas, tanto por sua diversidade temática, quanto por seu uso versátil. Questionamentos preliminares remetem a:

- De onde elas vêm?
- De onde provêm seus fundamentos?

Da mesma forma, por se tratar de um produto inserido em determinado contexto, na interação com o usuário vários aspectos poderiam ser observados e analisados, assim se define o caráter qualitativo ao qual esta investigação se caracteriza. Pois, foca-se em compreender e explorar a perspectiva dos usuários para projetar maletas didáticas. Deste modo, requer abordar a instituição museal tanto conceitualmente, quanto os elementos constitutivos deste contexto.

Para iniciar, Santacana (2007) destaca que o *International Council of Museums* - ICOM acordou lá pelos anos 1970 que os museus possuiriam uma função específica relacionada com a educação e a difusão cultural que se nomearia "Departamento de educação e ação cultural".

Em consequência, os museus tiveram de improvisar ações que de acordo com Serrat (2007), poderiam ajudar o visitante a apreender e compreender a ideia básica da exposição, com uma variedade de recursos e estes com objetivos muito dispares, devido a que a realidade (econômica, sociocultural e política) dos museus é tão diversa, tanto quantas temáticas de museus podem existir.

Na Europa, nos anos 1970, conforme Lavado (1992a) muitos museus têm desenvolvido programas com o intuito de oferecer uma melhor comunicação visual e sensorial expositiva, tentando apresentar ao grande público uma série de temas, frequentemente, com pouca acolhida nos planos expositivos dos museus, ou temas de atualidade que refletiam problemas do momento.

Na América Latina, no entanto, o processo foi bem mais lento, pois o modelo museológico do século XIX consistia na concentração patrimonial, e assim foram surgindo grandes museus nacionais (os de Bogotá e Buenos Aires em 1823 e o de México em 1825), tentando emular os países hegemônicos, mas com todas as limitações e a dependência neocolonial e econômica.

Porém, a vitalidade e influência destes museus se detêm em meados do século XX, pois De Carli (2004) afirma que por causa do “centralismo cultural das capitais” nos anos 1960, os governos locais (municípios, prefeituras, etc.), começam



um processo lento, mas constante de criação de museus de corte tradicional<sup>2</sup>.

Os movimentos sociais, políticos e culturais dos anos 1970, levam à realização da “*La Mesa Redonda: La importancia y el desarrollo de los museos en el mundo contemporáneo*” realizada no Santiago de Chile, 1972, e que em essência tratava a importância dos museus no desenvolvimento do mundo contemporâneo. Pois, nela se faz um chamado de alerta e crítica aos museus tradicionais para uma mudança na qual o museu não só estava ao serviço da sociedade, mas exigia a participação “ampla, consciente e comprometida” de todos os setores da sociedade.

Infelizmente, colocar em prática esta proposta levou alguns anos, pois só um ano depois e por mais de uma década, os países de Sul América entrariam num período difícil de sua história. De Carli (2004), descreve como a “Mesa de Santiago” (comumente chamada), se converteria numa mensagem esclarecedora que museólogos latino-americanos têm tentado levar a cabo, por meio de diversas experiências metodológicas, até hoje.

Portanto, o museu em tanto constituição, exercendo seu papel na educação e lazer, necessita organizar atividades educativas e de sensibilização destinadas ao público em geral e procurar atender a demanda escolar com a elaboração de materiais didáticos e de atividades de aprendizado ao mesmo tempo em que se dinamizam suas atividades educativas (ARMEGOL, 2000; SERRAT, 2007).

De modo que, dentro das ações didáticas e de difusão nos museus, de acordo com Serrat (2007), “é nos materiais didáticos onde se concretiza a possibilidade de fazer que as exposições sejam compreendidas pelos visitantes”. O conceito de “materiais didáticos” agrupa desde funções para as quais foi concebido até o tipo de suporte sobre o qual é apresentado (I ROCA e DE ARAMBURU, 2007).

Estes são instrumentos para facilitar a comunicação e compreensão da mensagem expositiva. Então se devem considerar aqueles recursos que não formam parte dos recursos expositivos (módulos interativos, painéis expositivos, maquetes...) e buscam aprofundar os conteúdos que se expõem. Trata-se de instrumentos, objetos e recursos a partir dos quais pode-se gerar uma melhor compreensão da mensagem expositiva (SANTACANA e SERRAT, 2005). Assim, sob o termo “material didático” dentro da instituição museu, conforme Serrat (2005) podem-se considerar recursos como:

- ✓ Brochuras de introdução, orientação e salas de exposição;
- ✓ Catálogos e publicações específicas;
- ✓ *Flyers*;
- ✓ Cartões postais e reproduções;
- ✓ Guias didáticas;

---

<sup>2</sup> Que de acordo com De Carli (2004), são na sua maioria, aqueles que concebidos para registrar e legitimar sua própria história e eles mostram uma coleção heterogênea de objetos relacionados às diferentes ciências e evocativos de alguma atividade local ou algum evento histórico.

- ✓ Projetos educacionais;
- ✓ Pôster, desenhos suspensos e educativos;
- ✓ Material audiovisual: coleções de slides, transparências, composições musicais, composições visuais, etc.;
- ✓ Material multimídia e material on-line: software específico, apresentações multimídia, web sites, centros interpretações virtuais, etc.;
- ✓ Maletas e kits didáticos: reprodução de material original, documentação específica, modelos, etc.;
- ✓ *Flips* móveis.

Por conseguinte, se as maletas didáticas são parte do material didático do museu, então o que é uma maleta didática?

Segundo Serrat (2007), o ICOM define a maleta didática<sup>3</sup> como:

“unidade portátil adequada para sua reprodução em série e disponível para aluguel ou venda. Os elementos reunidos nela estão relacionados com um tema claramente delimitado, preparados para exposição ou manuseio por parte do usuário. Seguindo uns objetivos especiais respeito à instrução e educação, tratam de estimular a atividade individual e coletiva” (SERRAT, 2007 p198).

Em síntese é isso, maletas que contêm objetos e para se ter uma ideia, conforme Quadro 1 é apresentado alguns dos casos estudados<sup>4</sup>.

Quadro 1. Exemplos de Maletas Didáticas.

Diversidade de maletas didáticas no mundo	
 <p><i>Museo de Arte Contemporáneo / Barcelona</i> (BERROCAL, 2010)</p>	 <p><i>Biblioteca L'oliveres / Espanha (BIBLIOTECA CA L'OLIVERES, s.d.)</i></p>
 <p><i>Peyote Boxes / EE. UU.</i> (SWAN, 2010)</p>	 <p><i>Acropolis Restoration Service / Grecia</i> (KAIMARA, et. al, 2015)</p>

<sup>3</sup> No item 3. DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA pode-se constatar que de país a país muda não apenas o nome, como também a embalagem, mas que para esta investigação vamos a chamar de maletas didáticas.

<sup>4</sup> Para acessar a todos os casos estudados, ir ao Apêndice A.

Diversidade de maletas didáticas no mundo	
 <p><i>Museo Artequin / Chile</i> (MUSEO ARTEQUIN VIÑA DEL MAR, s.d.)</p>	 <p><i>Museum of Cycladic Art / Grecia</i> (MUSEUM OF CYCLADIC ART, s. d.)</p>
 <p><i>Museo Botero / Colômbia</i> (MUSEO BOTERO, s. d.)</p>	 <p><i>Museu da UFRGS / Brasil</i> (Foto do acervo pessoal, 2014)</p>
 <p><i>Una Opción De Visita En Los Museos / México.</i> (HERNÁNDEZ DELGADO, 2012)</p>	 <p><i>Museo del Oro / Colômbia</i> (MUSEO DEL ORO, s. d.)</p>

Fonte: Adaptação pessoal.

A diversidade das temáticas, formas de projetá-las, e modo de nomeá-las são tão diversos, como diverso é o pensamento do ser humano. Mas se as maletas decorrem do ambiente museal:

- Como encaixá-las na abordagem do design?
- Como otimizar todo o potencial educativo que uma maleta didática pode oferecer?

Todos os indícios apontavam a que esse conjunto de objetos físicos, seria abordados desde o design de produto. No entanto, na procura de textos acadêmicos, artigos, livros e teses, relacionados às maletas didáticas, se verifica que a maior parte da informação, refere-se à promoção e divulgação da sua existência.

O que demonstra por um lado a falta de estudos acadêmicos relacionados a

este material didático, e por outro evidencia uma lacuna em relação ao conhecimento, a partir da inserção no meio e da interação das pessoas com este tipo de produto. Principalmente, destacando-se sua finalidade, uma vez que contem objetos carregados de história, com função expositiva, educacional e mediadora.

Portanto, se começa a cogitar o campo do design de interação como possível abordagem de investigação. Enfoque projetual que estuda a Interação Humano-Computador (IHC). Como por exemplo, o livro: *Design de Interação: Além da Interação Humano-Computador*.

Neste livro as autoras definem design de interação como “projetar produtos interativos<sup>5</sup> para apoiar o modo como as pessoas se comunicam e interagem em seus cotidianos, seja em casa ou no trabalho”. As autoras consideram o design de interação como “peça fundamental para todas as disciplinas, campos de atuação e abordagens que se preocupam com a pesquisa e com o projeto de sistemas computacionais para as pessoas” (ROGERS; SHARP; PREECE, 2013).

Mas os objetos contidos nas maletas didáticas pesquisadas não contemplam esses “sistemas computacionais”, no máximo algumas têm CDs como alternativa audiovisual, motivo pelo qual o design de interação não tem a ênfase no aspecto tecnológico, mas tem ênfase no aspecto sujeito - sujeito, sujeito - objeto. Assim, esta abordagem é considerada nesta pesquisa, com o intuito de tentar aproximar os fundamentos do design de interação, para estudar a interação dos usuários com as maletas didáticas.

De fato, nessa procura por um campo do design que ofereça a base para o estudo das maletas didáticas, surge a inquietude de que as maletas didáticas substancialmente, mais do que um conjunto de produtos, podem ser consideradas como um serviço.

- Mas o que diferencia um produto de um serviço?
- E, como fundamentar tal suposição?

### **Produto ou serviço?... Esta é a questão**

Nos finais do século XVIII e princípios do XIX os economistas clássicos focavam-se, segundo Lovelock e Wirtz (2009) na criação e posse de riqueza. Eles consideravam que os bens (aos que se referiam como artefatos) eram objetos de valor sobre os quais os direitos de propriedade poderiam ser estabelecidos e trocados. “A propriedade envolvia a posse tangível de um objeto que havia sido adquirido por meio de compra, troca ou presente pelo produtor ou por um

---

<sup>5</sup> As autoras utilizam o termo produtos interativos para se referir “a toda classe de sistemas interativos, tecnologia, ambientes, ferramentas, aplicativos, serviços e dispositivos” (ROGERS; SHARP; PREECE, 2013). Vale a pena salientar que embora as autoras se concentrem no tema das interações com dispositivos eletrônicos, se justifica a presença do design de interação para o estudo das maletas didáticas, pelo fato de fornecer os insumos que podem servir de fundamento para esta pesquisa.

proprietário anterior, e que poderia ser legalmente identificado como propriedade do proprietário atual” (LOVELOCK; WIRTZ, 2009).

Assim, as primeiras definições de serviço se fundamentaram no marketing e comparavam os serviços com os bens, (p. ex. os serviços “não podem ser tocados, experimentados em termos de tamanho, ou dispostos numa prateleira” (SHOSTACK, 1977), “serviço é uma forma de produto”<sup>6</sup> (KOTLER; ARMSTRONG, 2003)). Além disso, quatro características têm sido generalizadas regularmente aos serviços: Intangibilidade, Heterogeneidade, Inseparabilidade, Perecibilidade (IHIP)<sup>7</sup>, mas as exceções ocorrem, o que resulta em dúvidas substanciais.

De acordo com Lovelock e Wirtz, a produção e o consumo do serviço se pode separar (Inseparabilidade) “pense no serviço de lavado, ou de jardinagem”, também nem todos os serviços são perecíveis e intangíveis (Perecibilidade e Intangibilidade), “considere as gravações de áudio e vídeo de concertos ou eventos esportivos”. “No entanto, a diferença entre a propriedade e a não propriedade, que enfatizam vários expertos<sup>8</sup> no marketing de serviços, segue sendo válida” (LOVELOCK; WIRTZ, 2009)

A “não propriedade”<sup>9</sup> implica um “tipo de aluguel”, que conforme Lovelock e Gummesson (2004) é quando “os clientes de serviços obtêm benefícios ao alugar o direito de utilizar um objeto físico ao contratar o trabalho ou perícia de algum empregado, ou pagar por ter acesso às instalações e redes” (LOVELOCK; GUMMESSON, 2004). Por exemplo, não se adquire a propriedade de um quarto de hotel, pelo fato de ter ficado nele durante a temporada de férias, nem muito menos a propriedade do avião que o levou até o outro lado do mundo.

Não obstante, no campo do design de serviços, há pesquisadores que além de documentar o decorrer histórico do campo de estudo (que sem dúvida tem seus fundamentos em áreas como marketing e economia), assumem sua própria posição desde o design, mas que nos intentos por descrever e definir os serviços, a “não propriedade” de Lovelock e Gummesson (2004) como característica fundamental e em efeito presente em todo tipo de serviço, não é levada em consideração (p. ex. MANZINI, 2009, SECOMANDI, 2012; FREIRE, 2016; CIPOLLA e MANZINI, 2018).

Além disso, na literatura pesquisada em design de serviço, há uma deficiência de estudos relativos a serviços não mediados por tecnologia (p. ex. FREIRE, 2016; SECOMANDI 2012), como também serviços já constituídos, já que

---

<sup>6</sup> A palavra “produto” pode ser usada nesta investigação de modo genérico. Levando em conta que a palavra “bens” estará diretamente relacionada com produtos que geram propriedade e a palavra “serviço” para produtos que não geram propriedade, foco desta pesquisa

<sup>7</sup> Características mais amplamente estudadas no item 2.3.2 Benefícios sem propriedade.

<sup>8</sup> Robert C. Judd, “The Case for Redefining Services”. *Journal of Marketing*, 28 (janeiro, 1964): 59; John M. Rathmell, *Marketing in the Service Sector*. Cambridge, MA: Winthrop, 1974; Christopher H. Lovelock y Evert Gummesson, Whither Services Marketing? Em: *Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives*. *Journal of Service Research*, 7 (agosto, 2004): 20-41

<sup>9</sup> Em inglês: *Non-Ownership*.

se encontra frequentemente metodologias para projetar novos serviços (p. ex. AT-ONE de CLATWORTHY 2016) e pouco para avaliar serviços já existentes e em funcionamento.

Por conseguinte, o fato de as maletas terem sido concebidas originalmente para o empréstimo (não propriedade), faz com que elas sejam caracterizadas como serviço, mais do que como um conjunto de produtos.

O fato de incluir o design de serviço e o design de interação nesta pesquisa radica em Clatworthy (2014), que afirma que os “serviços são uma serie de interações entre os usuários e o sistema de serviço, por meio de muitos pontos de contato diferentes ao longo da jornada do usuário”<sup>10</sup> (STICKDORN; SCHNEIDER, 2014).

Por tanto, vislumbra-se a necessidade de um projeto que analise e avalie a experiência do usuário de maletas didáticas, considerando-as como serviço, na perspectiva do design.

## 1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA

Depois de uma ampla pesquisa explorando maletas didáticas<sup>11</sup> e as suas raízes, encontramos nas **maletas didáticas do Museo del Oro da área cultural do Banco de la República da Colômbia**, as mais representativas como propostas de serviço consolidado (pelo número e qualidade de exemplares, treze no total, por ser disponibilizadas nas vinte nove sedes da área cultural do banco no território nacional colombiano, pelos workshops dirigidos aos usuários, etc.).

Assim, esta pesquisa tem o intuito de propor ferramentas e práticas que permitam diferenciar, melhorar e renovar<sup>12</sup> esta oferta de serviço, através do conhecimento da experiência do usuário e a identificação dos fatores mais valorizados pelos mesmos. O qual pode influenciar na hora da escolha por uma maleta didática em determinada instituição, e pode também ser o ponto crucial entre o sucesso ou a falha de um iniciativa educacional.

Deste modo, o processo investigativo exploratório, nos aproximou do objeto de estudo - maletas didáticas, desde diversas perspectivas: histórica, mercadológica, da didática expositiva, etc. Embora todas circunscrevem este projeto de pesquisa, o tema será abordado a partir de três enfoques: a), considerar a maleta didática mais como um serviço do que um conjunto de objetos; b), o design de serviço, desde a perspectiva do serviço “como uma serie de interações<sup>13</sup>”; c), os fundamentos do design de interação, aplicados na avaliação da experiência de

---

<sup>10</sup> Grifos da autora.

<sup>11</sup> Para acessar a todos os casos estudados, ver Apêndice A

<sup>12</sup> Renovar, no sentido de agregar valor por médio de melhoras bem aceitas pelo usuário.

<sup>13</sup> Simon Clatworthy 2014

usuário do serviço de maletas didáticas, (Figura 1).

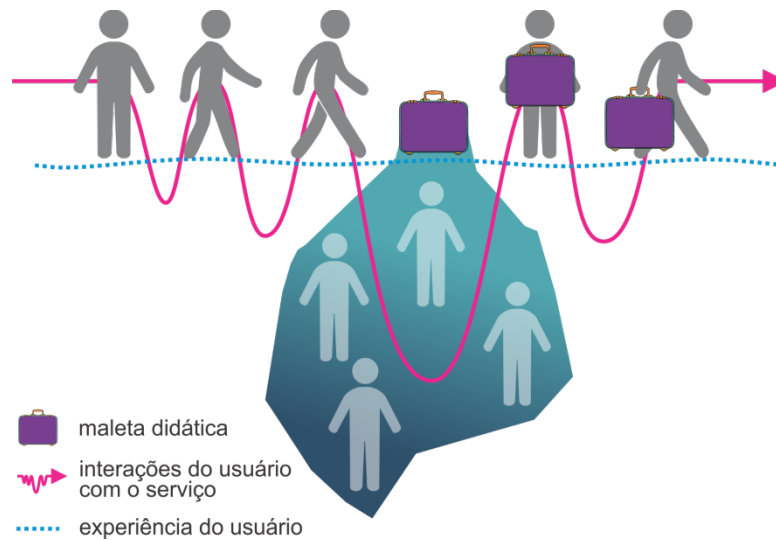


Figura 1. Abordagens do tema da pesquisa. Fonte: Autora.

Na procura de como abordar os nossos questionamentos, encontramos na pesquisa fenomenológica a alternativa mais próxima às características desta investigação, assim a fenomenologia explora as maneiras pelas quais nossos ambientes físicos, incluindo as coisas e utensílios em tais ambientes, importam para a experiência, a cognição, a resolução de problemas e para moldar nossas interações intersubjetivas e sociais.

Assim também, o problema de pesquisa conforme Gil (2010), “corresponde mais a uma insatisfação do pesquisador em relação àquilo que ele pensa sobre algo. Algo o incomoda, gerando uma tensão que o leva a buscar a essência do fenômeno.”

Por outro lado, definir o modelo da pesquisa fenomenológica, não deve ser visto como algo rígido, conforme Gil (2010), papel importante cabe, ao pesquisador, no ajustamento do modelo ao fenômeno em estudo.

### 1.3 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA E DA HIPÓTESE DA PESQUISA

A informação que se encontra sobre as maletas didáticas está mais relacionada à sua divulgação, o que evidencia uma lacuna em relação à geração de conhecimento a partir da inserção no meio e da interação das pessoas com este tipo de produto.

Assim o problema de pesquisa, pode ser enunciado desse modo:

**Como projetar maletas didáticas a partir da avaliação da experiência do usuário?**

E como hipótese:

Podem-se projetar maletas didáticas a partir da avaliação da experiência do usuário, por meio de um conjunto de diretrizes fundamentadas no design de serviços e no design de interação.

#### 1.4 OBJETIVOS DA PESQUISA

Para responder ao problema de pesquisa, e tentar confirmar à hipótese, se estabelece como objetivo geral: Propor um conjunto de requisitos para projetar maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário, fundamentado no design de serviços e no design de interação.

Para a consecução do objetivo geral, são propostos os seguintes objetivos específicos:

- a) Investigar e identificar de onde provem os fundamentos históricos e teóricos das maletas didáticas;
- b) Explorar e analisar subsídios teóricos do marketing de serviços e o design de serviço que devem ser levados em consideração para caracterizar as maletas didáticas como serviços;
- c) Estabelecer critérios de avaliação, fundamentados no design de serviços e no design de interação para avaliar a experiência do usuário das maletas didáticas;
- d) Avaliar a experiência do usuário das maletas didáticas, para fins de identificar as vantagens e desvantagens desta interação.

#### 1.5 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

Para justificar a presente pesquisa e sua relevância acadêmica, em primeiro lugar devermos levar em conta as seguintes características:

Conforme García Blanco (1988), a sociedade em geral vai reconhecendo e apreciando o valor do museu como recurso didático-pedagógico, mas para que funcione como tal, se requer que previamente tenha havido um encontro pessoal do professor com o museu para que ele o experimente em si mesmo e reconheça a capacidade didática deste.

Entre os diferentes usuários das maletas didáticas estão os que nesta pesquisa são nomeados de usuário **orientador**, e usuários **orientandos**<sup>14</sup>, que são o professor e os alunos respectivamente. Foram nomeamos assim pelo fato de nem sempre o material didático ser usado no contexto da escola.

O papel do usuário orientador é de quem dirige e prepara o conteúdo da

---

<sup>14</sup> Ver definição ampliada no item 0 Os usuários das maletas didáticas.



maleta didática para ser usado. Portanto, o usuário orientador é fundamental porque é ele quem conforme propicia a participação ativa dos estudantes durante o processo de aprendizagem, o que é possível usando estratégias que estimulem a comunicação auditiva, tátil, visual e gestual, (TAMAYO, et. al, 2010).

O aproveitamento da maleta dependerá muito da atitude do usuário orientador frente aos materiais que pode ter a maleta, assim como sua postura pedagógica. “O seu papel será sempre o de gerador de conflitos cognitivos, de motivador, assim como também deverá selecionar o material, orientará no fundamental, elegerá procedimentos adequados, entre outros” (CURSACH; SORIANO, 2006).

Por conseguinte, será relevante para a instituição geradora de materiais didáticos como as maletas, ter conhecimento do que pensa e sente o usuário *orientador*, sobre esse material. E que não existe uma fundamentação teórica sobre o tema.

Além disso, vale a pena salientar que as maletas do *Museo del Oro* atendem há varias décadas ao povo colombiano, e foram projetadas pela equipe de profissionais da área cultural do *Banco de la República*, mas não incluíam designers em nenhuma etapa de sua projeção. Além disso, uma maleta didática é uma oferta de características singulares, pois não gera propriedade, portanto é um serviço, e é um serviço sem fins lucrativos.

Estas maletas continuam em circulação e uso, por isso se propõem um conjunto de diretrizes para orientar o projeto de maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário fundamentado no design de serviços e no design de interação.

## 1.6 ESTRUTURA DA PESQUISA

Uma vez que os principais tópicos foram expostos relacionados às maletas didáticas foram conhecidos, após a etapa exploratória, é possível estruturar os capítulos que compõem esta tese da seguinte forma:

O **capítulo 1**, Introdução, apresenta o contexto em que se desenvolve a pesquisa, a delimitação do tema, a formulação do problema e da hipótese da pesquisa, a justificativa da pesquisa e a estrutura da pesquisa.

O **capítulo 2**, Fundamentação teórica e metodológica, está dividido em quatro grandes temas: a) A didática na cultura material; b) Maleta didática o quê?; c) Maleta didática um serviço com uma serie de interações; d) Design de um objeto carregado de objetos; e) Procedimentos metodológicos (se apresenta os delineamentos da pesquisa fenomenológica que guiou o desenvolvimento do trabalho).

O **capítulo 3**, Desenvolvimento da pesquisa, descreve a realização da pesquisa fenomenológica e cada uma de suas etapas.

O **capítulo 4**, Requisitos para projetar maletas didáticas.

O **capítulo 5**, Considerações e sugestões.

E ao finalizar se encontram os apêndices que complementam a informação registrada no documento principal:

APÊNDICE A. Matriz de sistematização da pesquisa exploratória

APÊNDICE B. Classificação por tipo de documento

APÊNDICE C. Termo de consentimento livre e esclarecido - especialista -

APÊNDICE D. Termo de consentimento livre e esclarecido - usuário orientador -

APÊNDICE E. Termo de consentimento livre e esclarecido - coordenador (MdO)-

APÊNDICE F. Termo de anuência

APÊNDICE G. Roteiro da entrevista a especialistas

APÊNDICE H. Roteiro da entrevista a usuários orientadores

APÊNDICE I. Guia temática grupo focal virtual a coordenadores *Museo del Oro*

APÊNDICE J. Etapa inicial com especialistas (E)

APÊNDICE K. Etapa intermédia com usuários orientadores (UO)

APÊNDICE L. Integração das etapas inicial com (E) e intermédia com (UO)

APÊNDICE M. Registro da etapa final com coordenadores *Museo del Oro* (MdO)

APÊNDICE N. Parecer consubstanciado do CEP

APÊNDICE O. Parecer por parte do CEBIUQ (*Comité de ética y Bioética de la Investigación de la Universidad del Quindío*)

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E METODOLÓGICA

Neste capítulo é feita a revisão de literatura que serviu como base teórica para esta investigação. Inicialmente a literatura referente às maletas didáticas foi analisada desde suas raízes, na procura de como elas se situam no campo de pesquisa em design. A seguir, a natureza dos serviços foi discutida à luz de outras disciplinas que contribuem no design de serviços e logo se estuda os fundamentos do design de interação desde a perspectiva de avaliação de serviços não digitais.

### 2.1 A DIDÁTICA NA CULTURA MATERIAL

Cultura material é o aspecto da realidade social baseada nos artefatos que rodeiam as pessoas, entendidos em relação a contextos culturais e históricos específicos, comunidades e sistemas de crenças. Inclui a criação, comercialização e consumo dos objetos, assim como os comportamentos, e rituais que os objetos criam ou dos quais participam.

Uma das características fundamentais dos museus é que expõem objetos materiais, que dependendo de determinadas características singulares (p. ex. antiguidade, raridade, valor estético, interesse científico, etc.) podem ser merecedores de estar no museu.

García Blanco (1988) defende que a cultura material está constituída por objetos aos quais se presumem sejam portadores de informação em si mesmos, portanto são conhecidos como *objetos documentos*.

#### Mas o que torna um objeto, apto a integrar o museu?

García Blanco (1988) pressupõe uma *apreciação*<sup>15</sup> determinada para um objeto, da qual é derivado um *comportamento* específico (Figura 2). Isto significa que qualquer objeto pode ser um objeto de museu, mas vai depender do significado que determinada cultura lhe atribua.

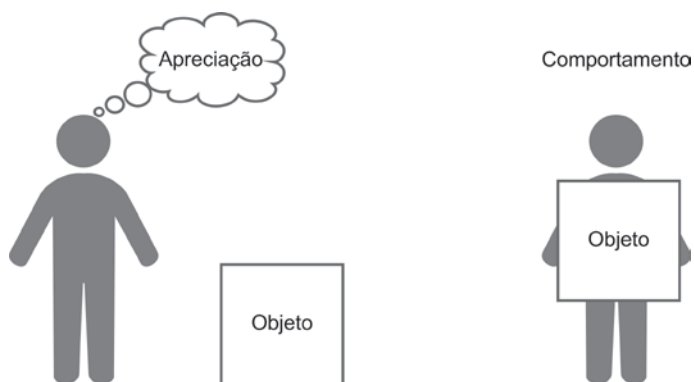


Figura 2. Apreciação e comportamento para os objetos. Fonte: Autora.

<sup>15</sup> A apreciação vem do apreço, que significa: Estima, valor, consideração pelo valor de alguém ou algo.

Por isso, se deve esclarecer primeiro que um objeto faz parte da cultura material e é portador de informação em si mesmo. Segundo García Blanco (1988) as informações que se podem obter do objeto são:

- que é produto da atividade humana;
- que é o resultado de uma serie de ações intencionadas;
- que essas intenções se refletem na sua identidade por meio de pistas;
- que pode se deduzir as necessidades que satisfaz pelo material, forma e decorações;
- que pode se saber se este era de uso doméstico, ritual, militar ou funerário;
- que pode se supor se o objeto era resposta a uma necessidade econômica, técnica, social, política, religiosa ou estética.

Ou seja, um objeto reflete muito da sociedade que o projetou (p. ex. suas necessidades, suas relações, seus costumes, suas crenças, etc.). O objeto portador de informação torna-se um documento, numa fonte de dados, tal como é um documento escrito (GARCÍA BLANCO, 1988). Por esse motivo a necessidade que se tem de descobrir e interpretar o objeto, já que ainda o contexto estando ausente, pode se reconstruí-lo, porque o mesmo objeto pode nos remeter a aspectos específicos da cultura à qual ele pertence.

De tal modo que o objeto vira *objeto documento* por que constitui fonte de dados para o estudo e conhecimento da história do ser humano. A diferença entre e o documento escrito e o objeto documento, conforme García Blanco (1988) radica em que este último possui um caráter involuntário e as suas informações podem ser consideradas mais fiéis e objetivas do que o documento escrito.

### **O objeto e suas relações**

Do mesmo jeito em que uma palavra adquire seu verdadeiro significado dentro da frase, assim o objeto tem que ser considerado *dentro de* e em *relação com* os objetos que constituem seu contexto imediato. Assim, o *contexto* é o conjunto de objetos materiais que compõem uma *unidade espacial, cronológica e social* (GARCÍA BLANCO, 1988), na qual todos eles têm igual importância.

Para responder a pergunta, de *o que torna um objeto, apto a integrar o museu?* Vale a pena salientar que o mais humilde dos objetos, pode se transformar em importante, no momento em que ajuda a explicar um processo, um costume, uma crença, ou seja, no momento em que se inscreve num discurso lógico. A ausência do objeto rompe a unidade do contexto e acarreta a perda de valor dos demais objetos.

Por isso García Blanco (1988) considera que um objeto isolado, mostra uma apreciação cultural empobrecida e em perigo de cair num certo fetichismo que admira o que é mal compreendido, por tê-lo afastado da sua realidade. Mas

certamente o contexto pode estar ausente, o que implica que se tem que tentar reconstruí-lo, imaginando as relações que na época o objeto manteve com outros objetos pertencentes da mesma cultura.

De modo que os objetos materializam os diferentes tipos de relações que ocorrem na sociedade em determinado momento. Portanto a cultura material é fonte documental capaz de ser lida e interpretada, logo aí radica a sua importância, e justifica a existência dos museus.

### 2.1.1 A instituição museal: contexto de transformações

Segundo o ICOM, o museu é uma instituição permanente sem fins lucrativos, a serviço da sociedade e do seu desenvolvimento, aberto ao público que faz pesquisas relacionadas às testemunhas materiais do ser humano e seu entorno, os adquire, os conserva, os comunica e principalmente os exhibe com fins de estudo, educação e deleite (ICOM, 2007).

Com um estilo mais poético o Instituto Brasileiro de Museus – IBRAM os define como

“casas que guardam e apresentam sonhos, sentimentos, pensamentos e intuições que ganham corpo através de imagens, cores, sons e formas. Os museus são pontes, portas e janelas que ligam e desligam mundos, tempos, culturas e pessoas diferentes. Os museus são conceitos e práticas em metamorfose” (IBRAM, s.d.).

Conforme Bolaños-Mora (2012), não querendo diminuir a importância da história e o complexo processo de evolução que esta instituição tem experimentado ao passar dos anos, se observa que o museu, além da sua permanência no passar do tempo, tem como uma das suas características mais representativas, suas transformações.

Essas transformações de acordo com Camarero e Garrido (2012)<sup>16</sup>, fazem parte de uma realidade que é diversa para esta instituição, sendo que estes são enquadrados dentro do campo das organizações sociais o que em efeito não é um setor homogêneo tanto no referente à cultura, quanto em relação a seus objetivos.

É evidente que, independente do contexto cultural e seus objetivos é a função didática dos museus que precisa melhorar. O ICOM (2007), afirma que às testemunhas materiais principalmente os exhibe com fins de estudo, educação e deleite.

A didática, etimologicamente procede do grego: *didaktiké*, *didaskein*, *didaskalia*, *didaktikos*, *didasko*, todos estes têm em comum relação com o verbo ensinar, instruir, expor com clareza. A didática é a arte de ensinar, é o artifício universal para ensinar todas as coisas a todos com rapidez, alegria e eficácia

---

<sup>16</sup> Todas as traduções para o português de citações originalmente em inglês e espanhol são da autora.

(COMENIO, 1986).

De acordo com Serrat (2007), os museus desde seus inícios tiveram o objetivo de conservar e expor diferentes objetos que dada a sua raridade, valor ou significado, possuíam importância para determinada sociedade ou cultura. Estas instituições estavam em mãos de aristocratas durante muito tempo e por quase dez séculos o museu foi desconhecido por parte da maioria da população o que determinou que este ficasse fora do alcance e inclusive do interesse das classes sociais medias e baixas.

Assim, muito antes da abertura da instituição museu ao “grande público”, o quesito relativo à didática era desconhecido nestes contextos. De forma progressiva e particularmente nas últimas décadas do século XX, os termos relativos à pedagogia e à didática tem tido maior uso. Mas conforme a Serrat, só até finais do século XIX os museus não consideraram a possibilidade de organizar suas exposições de modo a que estas fossem compreendidas por seus visitantes. “No sentido estrito, só até finais do século XX surge de forma explícita e clara as possibilidades educativas da instituição museal, além de sua função de deleite e contemplação” (SERRAT, 2007).

Efetivamente, esta pesquisa enquadra no cenário dos museus, com especial atuação na Museografia no relativo à comunicação do acervo, conforme Bruno que defende que

Não podemos negligenciar o fato de que a constituição de fenômenos museais e a implantação de processos museológicos dependem do respeito aos procedimentos de salvaguarda e comunicação dos artefatos, coleções e acervos, suas respectivas informações e contextualizações (BRUNO, 1999).

Sem esquecer que a museologia aplicada conforme Bruno (1998) compreende o conjunto de métodos e técnicas e abrange: planejamento institucional (estrutura, organização, cronograma e financiamento); aquisição (compra, coleta, doação, identificação) de objetos ou de apropriação das referências patrimoniais; salvaguarda (conservação, documentação e armazenamento) do acervo; comunicação (exposição, serviço educativo e ação sociocultural) do acervo; avaliação (conteúdos, comportamento do público, o processo museográfico) e que de um ou outro modo está relacionada com as maletas didáticas.

### **A mesa de Santiago (1972)**

Mudanças sociais, econômicas e culturais que estavam ocorrendo no mundo nos anos setenta, e em muitas das áreas em via do desenvolvimento, constituíam um desafio à museologia.

Daí que a *Mesa de Santiago de Chile* (31 de maio de 1972) foi convocada pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e o ICOM para debater sobre o desenvolvimento e a função dos museus no mundo contemporâneo.

Entre as recomendações gerais da UNESCO destaca-se a necessidade de abrir o museu para outras disciplinas, a função social do patrimônio cultural acessa a materiais e coleções, atualização dos sistemas museológicos para fins de comunicação, treinamento da equipe do museu e um relacionamento mais próximo com a comunidade.

Essa perspectiva renovada levou ao desenvolvimento e evolução dos museus para seu melhor serviço à sociedade. A transformação proposta ocorreria em alguns casos, gradual ou mesmo experimentalmente; mas em outros casos, pode ser que ainda continue acontecendo.

A transformação museológica requeria uma mudança na mentalidade dos próprios conservadores e gestores e nas diretrizes das quais dependem. Assim como também, o museu integral exigiria a assistência de especialistas de diferentes disciplinas. Fizeram-se recomendações gerais assim como também em relação ao rural; ao urbano; ao desenvolvimento científico e tecnológico; e à educação permanente.

Conforme Hernández (1994) a comunicação, a difusão, o caráter educativo e o sentido lúdico devem formar parte do que vem a ser a essência e o sentido último do museu. Assim, ao clássico conceito do museu como espaço de contemplação se transforma desde então, na instituição que permite considerá-la como centro de instrução e educação através da exposição de suas coleções, o que aponta como a sua função principal ao encontro direto com o público.

#### **Departamento de educação e ação cultural (1974)**

No ano 1974, nas quartas jornadas do ICOM, conforme Santacana (2007) se acordou que os museus possuiriam uma função específica relacionada com a educação e a difusão cultural e contariam com um espaço determinado dentro da instituição que a partir daquele momento passaria a nomear-se "Departamento de educação e ação cultural".

Como consequência, à instauração destes "Departamentos Educação e Ação Cultural", os museus conforme Serrat (2007) tiveram de improvisar ações que poderiam ajudar o visitante a apreender e compreender a ideia básica da exposição, ações que se concretizaram numa variedade de recursos e estes com objetivos muito dispares, devido a que a realidade (econômica, sociocultural e política) dos museus é tão diversa como as temáticas de museus podem existir.

No entanto, a necessidade de tornar acessíveis as coleções a um público não especializado, continua apresentando grande desconexão (Figura 3). Pois, de acordo com Lavado (1992), chegar ao museu não é tão fácil como parece. Porque ainda que muitas escolas incluam nos seus programas uma visita ao museu, muitas vezes estas propostas só ficam no papel, seja por problemas econômicos, por falta de tempo, etc.



Figura 3. Desconexão entre o museu e a escola. Fonte: Autora.

Também, porque muitas vezes os grupos escolares que conseguem ir ao museu, não estão na melhor situação, pois o professor assume simplesmente o papel de acompanhante, deixando a visita em mãos dos monitores do museu.

E chegam a salas cheias de objetos (que na maioria não se podem tocar) e nas quais vão transitar as seguintes horas caminhando, perseguindo ao professor, copiando tudo quanto vem e que em boa medida acham pode servir para a aula seguinte ou se o professor depois pode perguntar, e para Lavado (1992), esta é apenas uma parte do calvário pelos quais muitos estudantes percorrem e que em boa parte marca o contato posterior com os museus.

García Blanco (1988), afirma que o museu deve, portanto, conhecer e tratar de resolver as dificuldades que tem o professor: dificuldade de horário, escassez de tempo, falta de bibliografia específica, entre outros. Deste modo, as necessidades da inter-relação museu-escola seguem crescendo. No entanto, colocar à disposição da escola os conteúdos do museu, segundo Armegol (2000), muitas vezes envolve a necessidade de mediação didática para completar a mensagem expositiva, que nem sempre é acessível a esse público.

Isso é o que García Blanco (1988), chama de “código de comunicação” usado pelo museu que “em essência são seus critérios expositivos”. Critérios que primeiro devem existir, depois ter uma finalidade expressa, para finalmente pôr a disposição do visitante, mas sempre, envolvendo a mediação didática (Figura 4).



Figura 4. Mediação Didática na inter-relação museu – escola. Fonte: Autora.



Por citar um exemplo, na Espanha, no ano 1990 a partir da reforma educativa da *Ley Orgánica General del Sistema Educativo* - LOGSE, o professor de ciências sociais estava "obrigado" a renovar o conceito do aprendizado, não unicamente desde o conhecimento tradicional declarativo, reprodutivo e estático, para um ponto de vista dinâmico do conhecimento.

Conforme Armegol (2000) isso gerou sérios problemas entre os quais sobressaía a falta de recursos materiais, as dificuldades epistemológicas, mas sobretudo a mudança do conceito didática do professor na hora de exercer a nova dinâmica.

Para suportar estas dificuldades foi necessário contar com o apoio de instituições extra-escolares. A crescente demanda por parte das escolas por propostas educativas alternativas leva a recorrer à oferta de museus, que organizavam recursos didáticos com o propósito de trabalhar o "saber fazer" das ciências sociais (ARMEGOL, 2000).

O caso da Colômbia não é muito diferente, porquanto no ano 1994, sob o governo do presidente César Gaviria, o Ministério da Educação decidiu remover do Currículo do ensino fundamental e meio a disciplina de História e criar a disciplina de Ciências Sociais - uma mistura de geografia, economia, política, antropologia, sociologia, cultura e história -. Sem uma preparação docente, sem textos básicos bem elaborados, bem como com materiais didáticos de suporte, os professores continuariam ensinando o que sabiam, improvisando sobre o que deviam ensinar.

A "história nacional" que se aprendia na escola, foi baseada numa periodização da história nos descobrimentos e conquistas, a colônia e a república, foi o que aprendemos entre nomes de batalhas, generais, presidentes e obras públicas. Do papel civilizador da Igreja e da língua dos espanhóis; desprezadas as línguas nativas, foi uma história sem o parecer dos seus habitantes originais e viu a escravidão como matéria sepultada e superada: sem iniquidades e sem discriminação.

Desde então os jovens colombianos não tinham uma disciplina única para aprender sobre os processos históricos relativos ao país e o mundo. Depois de 24 anos, mediante um decreto presidencial no governo de Juan Manuel Santos, no ano 2018 a aula de História volta às escolas, tendo em vista a amnésia em que o país havia caído e os riscos que isto podia acarretar.

Em síntese foi um erro desde o ponto de vista cultural e de identidade nacional, que formou uma geração de jovens que não têm consciência de quem são e em que país estão, e de fato correm o risco de repetir os erros do passado.

O que significou que o professor teve que procurar novos modos de orientar suas aulas e por que não procurar apoio nos museus?

Portanto, entre as dinâmicas que oferecem os departamentos de educação

de alguns museus com o intuito de aproximar, mediar e contextualizar suas coleções com os diversos públicos estão: as visitas guiadas; folhetos impressos, workshops ou laboratórios, atividades recreativas ou lúdicas; a criação ou apresentação de vídeos; a organização de espaços especiais dentro do museu, tais como quartos de crianças ou semelhantes; programas educacionais para cursos escolares; e concepção e produção de exposições; a organização de bate-papos, conferências científicas, seminários especializados com a presença de educadores e professores; entre outros.

Mas conforme Serrat (2007) do ponto de vista da didática aplicada à instituição do museu, os materiais didáticos são instrumentos que facilitam a comunicação e o entendimento da mensagem de exibição, deixando de lado os recursos do museu utilizados para apresentar a mensagem. É nesse sentido que o conceito de material didático apostado não se equipara apenas à produção de recursos direcionados ao público escolar, mas seu alcance é muito maior. Estes (Quadro 2) podem ser:

Quadro 2. Tipos de Materiais didáticos do museu.

<b>Materiais gerais</b>	
(dentro e fora do museu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brochuras de introdução e orientação</li> <li>- Brochuras das salas de exposição</li> <li>- Catálogos</li> <li>- Publicações específicas</li> <li>- Flyers</li> <li>- Cartões postais e reproduções</li> </ul>
<b>Materiais específicos</b>	
(em função de determinados grupos, segmentos do público, profissionais, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guias didáticas</li> <li>- Projetos educacionais</li> <li>- Pôster, desenhos suspensos e educativos</li> <li>- Material audiovisual: coleções de slides, transparências, composições musicais, composições visuais, etc.</li> <li>- Material multimídia e material on-line: software específico, apresentações multimídia, web sites, centros interpretações virtuais, etc.</li> <li>- Maletas e kits didáticos<sup>17</sup>: reprodução de material original, documentação específica, modelos, etc.</li> <li>- Flips móveis</li> </ul>

Fonte: Serrat (2007)

<sup>17</sup> No item 2.2 MALETA DIDÁTICA, O QUÊ? Vão se expor as diferenças entre maletas e kits.

Também Blanco (2010) classifica os materiais educativos produzidos nos museus assim:

Quadro 3. Materiais didáticos do museu, segundo formato e destinatário.

	<b>Material impresso</b>	<b>Material Audiovisual</b>	<b>Material multimídia</b>	<b>Materiais manipulativos</b>
<b>Público escolar: alunos e professores</b>	Fichas didáticas. Folhas didáticas. Folha guia. Papeis guia. Guias de observação. Folhas de trabalho. Folhas informativas. Roteiros com perguntas. Unidades didáticas. Caderno do aluno. Caderno do professor.	Slides. Transparências. Vídeos. Fitas de áudio. CD.	CD ROM. Computadores (tela tátil). Centros virtuais de interpretação Páginas da web. (visitas virtuais, materiais educacionais, videoconferências, tele trabalho). Portais. Blogs.	Maletas pedagógicas / Maletas de empréstimo. Kits didáticos / Maletas manipulativas. Maletas expositivas. Carrinhos. Flips móveis. Material para cortar.
<b>Público geral</b>	Guias. Catálogos informativos. Catálogos especializados. Monográficos. Brochuras / Flyers. Folhas informativas. Folhas de sala. Guias didáticas. Magazine. Painéis informativos. Cartazes. Cartões postais e reproduções.	Slides. Transparências. Vídeos. Fitas de áudio. CD. Áudio guias.	CD ROM. Computadores (tela tátil). Centros virtuais de interpretação. Páginas da web (visitas virtuais, materiais educacionais, videoconferências, tele trabalho).	Carrinhos. Flips móveis. Mochilas. Maquetes.

Fonte: Blanco (2010).

Não obstante é evidente que abunda a oferta de atividades dentro do museu, isto pensando que o público-alvo finalmente conseguiu chegar ao museu!

### **E se a situação fosse outra... E o museu fosse até a escola?**

O museu, pensando em aproximar as obras ao público da escola toma a decisão de que sejam as mesmas obras que "viajem", assim como, às exposições itinerantes; que desde o ponto de vista de Lavado (1992), têm uma missão de cumprir o projeto difusor e educativo que justifica o deslocamento de objetos a outras áreas geográficas e culturais. Desta forma o museu se projeta em outros lugares e enriquece o campo da cultura.

Mas esta missão difusora e educativa que fala Lavado, pode requerer condições por vezes difíceis de cumprir. Por exemplo o *Museo del Prado* em Espanha, e em direção do seu antigo gabinete didático criaram o projeto educacional: *Invitación al Museo del Prado*, colocado em circulação desde o ano 1989 até o ano 2002. Conforme Serrano Jiménez (2014) tinha por objetivo dar a conhecer o museu, assim como fomentar o interesse pelo conhecimento da coleção e história do museu.

*Invitación al Museo del Prado*, era um material didático que estava agrupado em cinco caixas com dimensões de 121 x 101 x 70 centímetros e o peso total das caixas ascendia a 250 quilogramas. Eram alugadas por um período de 15 dias por 20.000 pesetas (120 euros atuais). A instituição que tinha alugado o material era responsável por pegá-lo, assim como seguir as instruções de montagem e embalagem e para o qual eram necessários pelo menos cem metros lineares de parede (SERRANO JIMÉNEZ, 2014).

Entretanto a dificuldade para transportar essas caixas, pelo peso e tamanho deste conjunto de obras, evidencia que pensar que as obras sejam deslocadas para cumprir o projeto difusor e educativo para outras áreas geográficas e culturais, pode não ser tão simples assim. Considerações de tamanho e peso vão ocupar um ponto importante no projeto.

Assim, nos esforços para revitalizar as atividades do museu e trazê-lo mais perto do público, visto que não é fácil deslocar os objetos do museu, seja pelas suas condições de tamanho, ou suas restrições de conservação, e que em certas ocasiões dificulta o acesso a estas obras e por consequência transmitir um determinado aspecto de uma cultura. Enfim, conforme Lavado (1992), é quando surgem as maletas didáticas.

### **A cultura em movimento (1965 - 2017)**

*“Uma das tarefas mais importantes da cultura: um novo pensamento”  
Staffan Forssell (2012).*

O caso cultural da Suécia embora anteceda à Mesa de Santiago e o

surgimento do Departamento de educação e ação cultural, porque iniciou em meados dos anos 1960 é apresentado aqui porque compila quase 50 anos de projetos, embora nem todos eles sejam relativos ao contexto museológico.

Ulla Keding Olofsson, membro do Conselho Executivo do ICOM, foi encarregada de reunir catorze estudos no trabalho educacional de museus, de países de diversas partes do mundo (entre eles estavam: Argélia, Bélgica, Botsuana, Canadá, Estados Unidos, Iran, Mali, México, Nigéria, Portugal, Republica Democrática Alemanha, Reino Unido, Tailândia, União das Republicas Socialistas Soviéticas), no livro *Les musées et les enfants* da UNESCO em Paris, no ano 1979.

E ainda que a Suécia não esteja na lista, Olofsson (1979), se refere a este país, na introdução do seu livro, já que ali o governo instituiu uma organização experimental, a *Riksställningar*<sup>18</sup> (Serviço Sueco de Exposições Itinerantes) que nasce no ano 1965, e que operava de forma permanente até o ano 2017. E tinha como missão:

“encontrar novas maneiras de usar exposições para fins educacionais em todos os níveis, trabalhando com museus, escolas, grupos de educação de adultos, bibliotecas, designers e artistas, ou com todos aqueles que contribuem para o desenvolvimento sua experiência e conhecimento” (OLOFSSON, 1979).

Ao ter conhecimento desta instituição sueca que parecia estar mais avançada do que os catorze países convidados a formar parte de *Les musées et les enfants* da UNESCO, levou a aprofundar mais na pesquisa de o quê era a *Riksställningar* hoje. Infelizmente para o ano 2017 esta instituição não funcionava mais. Ainda assim o livro *Kultur i rörelse: em historia om Riksställningar och kulturpolitiken* de Helem Broms e Andres Göransson (2012) fica como registro e documentação dos trabalhos mais representativos. Mikael Löfgren no prefácio descreve os três objetivos da existência de *Kultur i rörelse*.

Em primeiro lugar, pretende documentar em palavras e imagens um fenômeno político-cultural controverso e influente e uma atividade expositiva estético-pedagógica que não tem contrapartida internacional e que suscitou admiração e inspirou tanto na Suécia como no estrangeiro. Em segundo lugar, pretende contribuir para a reflexão sobre *Riksställningar* como espelho contemporâneo. [...] Mas as atividades como expositor itinerante também fizeram da *Riksställningar* uma oficina experimental de logística: como embalar, movimentar e apresentar uma exposição da maneira mais adequada? [...] Em terceiro lugar, esperamos que a história das atividades experimentais do estado com *Riksställningar* possa inspirar iniciativas no mesmo espírito e a reflexão sobre as possibilidades e limitações da política cultural (BROMS; GÖRANSSON, 2012).

Neste livro dedicam um capítulo somente a elencar e descrever propostas que eles nomeiam “Da caixa à sala - desenvolver o meio expositivo” quase que se poderia dizer que a *Riksställningar* veio a seguir os passos de Duchamp.

A *Riksställningar* trabalhava com exposições itinerantes em diversos formatos e tratava de absorver, desenvolver e transmitir constantemente novos

---

<sup>18</sup> Que em português seriam “Exposições nacionais”, mas que pela singularidade e importância desta organização se conserva o nome original *Riksställningar*.

conhecimentos na área expositiva, o que significou encontrar uma interação entre conteúdo e forma. As exposições passaram a ser exibidas não apenas em salas especiais, mas também em bibliotecas, salas de trabalho, hospitais e escolas. “Tratava-se de fazer com que pedagogia, tecnologia, design e diferentes expressões artísticas se enriquecessem” (BROMS; GÖRANSSON, 2012).

Olofssom já no ano 1979 se referia a *Riksställningar* como produtora de experiências colaborativas, e ao desenvolvimento de pequenas exposições portáteis (OLOFSSOM, 1979). Na *Riksställningar* perceberam muito cedo que em vez de telas planas, as pequenas exposições desenvolvidas em caixas e gabinetes tinham algo de atraente e que despertava a curiosidade e expectativa.

A exibição de gabinetes teve muitas vantagens em comparação com a exibição de tela plana. Era tridimensional, pequeno, e fácil de mover. Foram perfeitamente adequados ao formato para exposições itinerantes, os objetos foram protegidos dentro do gabinete durante o transporte. Gabinetes para a escola frequentemente eram feito na forma de "pacotes de exposição" que podiam ser desempacotados e usados na sala de aula. Quase todos continham um guia de estudo, fitas de áudio e vídeo, fotos e objetos (BROMS; GÖRANSSON, 2012).

Em 1971 as exposições de pequenas caixas, significaram uma nova maneira de pensar e resolveram muitos dos problemas de exibição de objetos em gabinetes e com facilidades de transporte. O desafio era reduzir peso e escopo. Estas pequenas exposições eram embaladas em sacolas e maletas.

São 52 anos dedicados à investigação sobre exposições itinerantes, porém as barreiras idiomáticas levaram a não ter referência desta vasta experiência sueca, valiosíssima tanto para o design quanto para a museologia, entre outras. Por causa disso a inclusão nesta tese dos projetos mais representativos (Quadro 4) para esta pesquisa da trajetória da *Riksställningar*.

Quadro 4. Alguns projetos de exposições itinerantes da *Riksställningar*.

Descrição	Foto
<p>Desenvolveram exposições entre o 1967 e 1971 para pessoas com deficiência, nesse contexto, o meio de exposição teve muitas vantagens com sua espacialidade e suas formas tridimensionais que ativavam diferentes sentidos. A exposição também poderia melhorar os sentidos da mente usando luzes, sons, aromas, cores e formas. A caixa foi feita em muitas cópias e foi vendida para casas de enfermagem, hospitais, escolas folclóricas e outras organizações de formação.</p>	

Quadro 4. Alguns projetos de exposições itinerantes da *Riksställningar* (Continua).

Descrição	Foto
<p>Nas décadas de 1960 e 1970, houve um intenso debate sobre o papel das artes e ofícios e dos bens industriais produzidos em massa. A exposição itinerante foi com uma versão em caixa que continha uma série de objetos como ponto de partida para a discussão sobre o que são artes e ofícios. Aqui estava uma xícara de chá feita de fábrica, um pote de torneado da fábrica de grés e uma pequena escultura de tigela feita à mão pela cerâmica.</p>	
<p>O <b>Gabinete vermelho</b> funcionou tanto como um estande de exposição quanto caixa de transporte e foram usados por muitos anos, eles foram desenvolvidos entre o ano 1970 e 1971. Consistia num estande iluminado no meio com portas duplas que podiam ser desdobradas. No estande foram colocados itens, textos e fotos na parte interna das portas e itens complementares nas gavetas embaixo do estande. Durante o transporte, o gabinete foi protegido por um estande que foi colocado na parte externa. As primeiras foram feitas manualmente com molduras com rebites pop, depois a produção foi terceirizada para a produção em série. Os gabinetes destinados a bibliotecas e salas de exposição menores foram bem feitos e muitas vezes podiam ser reutilizadas. Também havia gabinetes sem mobília para venda, muitos dos quais foram vendidos para os museus do condado.</p>	
<p>Em nome do ICOM, no ano 1973 a <i>Riksställningar</i> produziu uma primeira versão de um «kit de laboratório» sobre como fazer exposições. Chamava-se <i>Kit on Kits</i> e era uma compilação das experiências da <i>Riksställningar</i> com pequenas exposições portáteis. A caixa era destinada a museus e educadores em museus dentro e fora do país. Além de lâminas do processo de trabalho, continha amostras de materiais, livros de instruções, um curta-metragem e um conjunto de telas descartáveis.</p>	



Quadro 4. Alguns projetos de exposições itinerantes da *Riksställningar* (Continuação).

Descrição	Foto
<p>Em 1978, K. G. Nilsson fez <i>Färglådan</i>, um gabinete de arte que estava em grande demanda. Foi uma exposição sobre cores e experiências com as cores. O formato era um "gabinete vermelho" que era decorado com um pequeno laboratório de luz e nove gavetas que contavam cores diferentes. As portas duplas continham potes de cores com pigmentos de cores do reino animal e do reino vegetal e exemplos de fios tingidos de plantas e de corantes estruturais.</p>	 <p>Diagrama de um gabinete de arte com portas duplas abertas. O interior contém prateleiras com potes de pigmentos, gavetas e equipamentos elétricos como um variador e um interruptor. Há também uma seção com cartões de cores e uma seção com fios tingidos. O diagrama é rotulado com termos técnicos em sueco.</p>
<p><i>Ajrak</i> - (1986) relatórios de uma aldeia de impressão de tecidos foi uma exposição de pequenas bolsas. Pesava apenas 12 kg e era fácil de levar para as salas de aula e círculos de estudo. <i>Ajrak</i> era um pedaço de tecido do Paquistão feito de acordo com as antigas tradições do artesanato. O material da maleta mostrou como era a impressão do tecido na aldeia. Havia exemplos de blocos de impressão com padrões e tecidos entalhados que apresentavam diferentes estágios de tingimento e estampagem. A maleta destinava-se principalmente a alunos e professores das disciplinas de desenho e artesanato têxtil. Algumas maletas foram feitas em séries muito grandes.</p>	 <p>Fotografia de uma maleta de madeira aberta, contendo blocos de impressão, tecidos estampados e outros materiais relacionados à arte têxtil. Há também cartões de amostras e uma pequena máquina de impressão manual.</p>
<p>Em 1980, foi feita a <i>Papperslådan</i> caixa de papel, que continha ferramentas e orientações para fazer seu próprio papel. Primeiro, um protótipo foi feito na <i>Riksställningar</i>, mas a produção da edição restante foi terceirizada para outra oficina.</p>	 <p>Fotografia de um grupo de pessoas, incluindo crianças e adultos, interagindo com uma caixa de papel (Papperslådan) em uma exposição. Eles estão olhando para o conteúdo da caixa e discutindo.</p>



Quadro 4. Alguns projetos de exposições itinerantes da *Riksställningar* (Continuação).

Descrição	Foto
<p>O <b>Gabinete verde</b> era uma série de vitrines menores sobre pequenos animais e seus ambientes. Eles foram desenvolvidos no início dos anos 1980. Eles foram produzidos em massa e se destinavam à pré-escolar, ensino fundamental e médio. As escolas podem encomendar um gabinete e mantê-lo por um semestre antes de devolvê-lo. Os gabinetes eram sobre diversos pequenos animais, como o ouriço, o rato de madeira e fáceis de manusear e usar no ensino. No meio dos gabinetes havia um pequeno diorama que mostrava um bicho de pelúcia em seu ambiente natural. Uma caixa continha livros, peles, crânios, fezes ou amostras de comida. Nas portas dos gabinetes, cartazes contavam como o animal adaptava seu modo de vida ao ambiente. Num compartimento na parte de trás, havia de 6 a 8 placas de compensado com fotos e textos que falavam sobre a vida e os hábitos do animal. Houve também uma segunda série, Gabinete verde II, que falava sobre a toupeira, o morcego e a vespa. Os gabinetes foram um bom exemplo de como o formato expositivo facilitou o trabalho pedagógico com as crianças.</p>	
<p>A caixa do teatro de fantoches foi desenvolvida com a ajuda do Teatro de Marionetes de Estocolmo. A caixa continha fantoches de mão, fantoches de sombra, fantoches de pau, fantoches e tutoriais para fazer seu próprio teatro.</p>	
<p><b>Kit simetria</b> Produzida em 1989, a caixa de simetria abriu uma porta entre matemática e arte. Ela esclarece as conexões e estruturas e promove novos insights. Anthony Furness, um professor do ensino fundamental que idealizou a caixa de simetria, também produziu a grande exposição "O caleidoscópio se abre" (Kalejdoskopet öppnar sig) datada de 1986.</p>	

Quadro 4. Alguns projetos de exposições itinerantes da *Riksställningar* (Continuação).

Descrição	Foto
<p>Em <i>Paris chick, Paris chock</i>, (1991) também conhecida como "a caixa de língua francesa", a cidade de Paris e sua rede de metrô foram apresentadas numa grande maleta. A maleta continha oito sacolas diferentes com conteúdos que falavam sobre as estações de metrô da cidade. Mapas, bilhetes, recibos, bro-churas e jornais informados sobre a estação e seu entorno. Todo o material era autêntico e a ideia era que cada sacola falasse sobre uma determinada pessoa. Produzido em colaboração com a Associação Sueca de Professores de Língua Francesa.</p>	

Fonte: Adaptado de Broms e Göransson (2012).

Broms e Göransson, (2012) destacam que a maioria dos gabinetes foi descontinuada no início dos anos 1990, devido a que muitos museus do país começaram a fazer seus próprios investimentos com caixas e maletas que percorriam os municípios. As caixas de estudo para as escolas também foram eliminadas gradualmente, porque se dificultou entrar em contato com as escolas, porém a *Riksställningar* continuo desenvolvendo produtos para exposições itinerantes conforme às mudanças que foram acarretando as políticas suecas e a mesma sociedade.

Desde 1º de agosto de 2017, a Suécia possui uma lei de museus que regula os museus controlados publicamente. Estipula que os museus devem contribuir para a sociedade e seu desenvolvimento, promovendo o conhecimento, as experiências culturais e a livre formação de opinião.

### 2.1.2 Re-construindo o contexto das maletas didáticas

*“De fato, todas as funções que o museu pode desenvolver, [...] estão antecipadas na maleta de Duchamp”*  
Prada, 2001

O objeto maleta didática como um todo, se apresenta por dizer de alguma maneira: isolada, sem contexto... ou com múltiplos e desordenados contextos. Visto que para García Blanco (1988) o contexto de um objeto se pode reconstruir a partir de ele mesmo e as interconexões que se estabelece com outros objetos iguais, esse foi o procedimento pelo qual se inicia a procurar a origem e conseqüentemente a história das maletas didáticas.

À medida que se encontrava informação sobre as maletas didáticas, se percebeu que pouco se achava sobre dados relativos à história delas. Neste trabalho se propõe o artista francês Marcel Duchamp, como precursor no projeto de maletas didáticas em virtude de alguns de seus trabalhos, mas para melhor compreensão, vamos a contextualizar.

Marcel Duchamp (1887 – 1968) artista dadaísta se caracterizou pelas suas criações expressionistas e cubistas, tendo como produto quadros de pintura abstrata, no entanto, foi como escultor que ele alcançou renome. O artista aproveitou as circunstâncias num ambiente de guerra, para inovar e romper padrões em vários campos, como as artes, os museus, inclusive o papel do público, entre outros.

Morou em Nova Iorque e foi ali onde foi mais fértil sua arte dadaísta. Benjamin (2003) define o dadaísmo como as extravagâncias e raridades que resultam de períodos críticos e de decadência da arte para encontrar um novo padrão técnico transformado. Neste contexto, o dadaísmo emergiu.

Por sua parte, Duchamp não estava interessado no que ele chamou da arte retiniana (*retinal art*), a arte que é apenas visual. Bolaños-Mora (2012) assegura que esta ênfase do museu na visualidade, como estratégia para salvaguardar os objetos da deterioração, e como consequência o “proibido tocar”, ainda vigente na maior parte deles, gera um distanciamento real e físico entre o objeto exposto e o visitante. Razão pela qual o artista, procurou outros métodos de expressão, além do visual.

É também, reconhecido pelo seu papel importante e revolucionário em torno da desmistificação do valor aurático<sup>19</sup> da obra de arte, por citar um exemplo (Figura 5).



Figura 5. *Mona Lisa with moustache* (1919). Fonte: [www.wikiart.org](http://www.wikiart.org)

---

<sup>19</sup> O conceito de "aura" criado pelo pensador alemão Walter Benjamin, aparece para alertar à sociedade do perigo que corre a obra de arte pela sua reprodução massiva. O conceito tenta captar a autenticidade da obra de arte, sua alma.

O ato da apropriação se dá segundo Prada (2001), ao desenhar o bigode sobre uma reprodução da Mona Lisa, já que “inicia questionando uma série de conceitos herdados (criação, genialidade, perenidade, mistério)” (PRADA, 2001). Situação na qual, também faz questão da necessidade de um novo visitante mais próximo à obra, não só ao nível estético, mas também político e reinstaurar seu status de visitante (receptor passivo) ao qual já está acostumado na prática da contemplação oferecida no ambiente museal.

Além disso, com suas reproduções colocava em disjunção conceitos do original e da reprodução ou cópia. E que de fato gerava questionamentos relativos à importância do "original" nas obras de arte.

Mas não sendo suficiente, por volta de 1915, abandona a pintura, e assume uma atitude de rompimento com o conceito de arte histórica, e em efeito adota uma estratégia inventada por ele dos *readymades* ou arte encontrada, que se refere a se apropriar de algo que já está feito (objetos comuns com finalidade não artística) e elevá-los à categoria de arte (BONK, 1989).

Por exemplo, a *Bicycle Wheel* ou Roda de bicicleta. (Figura 6) em 1913, conhecida como o primeiro de seus *readymades* em seu estúdio em Paris.



Figura 6. Bicycle Wheel. Fonte: Disponível em <http://hunterartmagazine.com>

### **Um objeto carregado de objetos (1936 - 1949)**

Posteriormente, entre os anos 1936 aos 1949 Duchamp, desenvolveu uma série de caixas que ele chamava de a Caixa na Maleta, *Boite-em-valise* ou *the Box in the Suitcase*, em Francês e Inglês, respectivamente.

Foram uma serie de maletas de couro desdobráveis, personalizadas nas quais o artista desejava colocar todas as suas obras cubistas mais importantes, para o qual teve que fazer copia a escala de seus quadros e réplicas de alguns *readymades*. O fato de conter várias reproduções e réplicas de obras artísticas



numa maleta somente foi o que levou a muitos conhecê-la como *The Portable Museum* ou em português O Museu Portátil (Figura 7).

Cinco delas foram produzidas na França, e as outras dezenove foram ensambladas em Nova Iorque. A edição posterior consiste em sete series diferentes criadas durante os anos 1942 e 1968 utilizando diferentes tecidos coloridos da capa e alterando o número de itens dentro (BONK, 1989).

Além das reproduções, o conjunto de maletas, também questionava o conceito do museu e tudo o que continha nele. De maneira que, as maletas se apresentam como “noção de museu” independentes da ideia do lugar. O que de acordo com Prada (2001) significa que toda a inserção de uma obra nelas implica um deslocamento, uma nova designação de significados. “Uma maleta [...] supõe que o valor pode ser transportado, trocar de proprietário, e ser trocado. Transformá-las num museu acolhe uma referência para a livre atribuição de significado(s) que está implícito neste processo” (PRADA 2001).



Figura 7. Duchamp apresentando uma das suas maletas. Fonte: BONK, 1989.

Assim as *Boîte-en-valise* são projetadas como museus portáteis, reunindo num todo, (a maleta) a obra de Duchamp, convertendo-as em gabinetes de curiosidades. A valorização do objeto, a extração do contexto e função, a preservação da deterioração e a divulgação do seu significado abstrato, são de acordo com Prada (2001), características inerentes ao conteúdo de cada maleta, e presente em todo momento no pensamento do Duchamp.

Deste modo, quase 50 anos depois de sua morte, estes museus portáteis rejeitados no início no ambiente museal, agora se tornaram peças dos mais importantes museus do mundo<sup>20</sup>, por exemplo, (Figura 8).

---

<sup>20</sup> Para ver o vídeo do “Desempacotando a Duchamp” acesse ao link: <https://www.youtube.com/watch?v=tuM0G73gEtg&t=10s>



Figura 8. Desempacotando a Duchamp. Fonte: [www.nationalgalleries.org](http://www.nationalgalleries.org)

Imagina-se que Duchamp não percebeu como seu trabalho poderia beneficiar outras iniciativas em diversos campos do conhecimento, logo é evidente que o pensamento de Duchamp ainda hoje se pode ver como revolucionário, e o impacto da *Boîte-en-valise*, não apenas tem atingindo a área das artes plásticas, mas também nas múltiplas áreas nas quais seu conceito do museu portátil foi acolhido.

## 2.2 MALETA DIDÁTICA, O QUÊ?

Ao iniciar esta pesquisa a suposição sobre foco: a maleta didática era de escassez de documentos acadêmicos que abordassem seus fundamentos, e demais características inerentes a este material didático.

De fato, a experiência da *Riksställningar* marca a diferença no campo de estudo, e como eles mesmos reconhecem “não tem contrapartida internacional e suscitou admiração e inspirou tanto na Suécia como no estrangeiro” (BROMS; GÖRANSSON, 2012).

Durante a conferência do ICOM em 1971, Olofsson descreve que um grupo de trabalho foi formado dentro do Comitê de Educação para coletar e divulgar informações sobre tais projetos e para promover a colaboração internacional. Na época a *Riksställningar* já contava com o desenvolvimento de pequenas exposições portáteis, denominadas kits (“*musée-valise*”) em francês ou “museu-maleta” em português.

O primeiro resultado do trabalho deste grupo foi a publicação de uma brochura ilustrada que de acordo com Olofsson dá uma breve definição e descrição do que deve ser um bom “museu-maleta”<sup>21</sup>:

No domínio dos museus e instituições culturais, um “kit” significa uma unidade portátil, capaz de ser produzida em série e destinada a ser emprestada, alugada ou vendida. Esta unidade responde a necessidades pedagógicas específicas e foi especialmente concebida para estimular a atividade pessoal, individual e coletiva. Os elementos que compõem a unidade são escolhidos de acordo com um tema claramente definido.

<sup>21</sup> Note-se que o “museu-maleta” passa a ser chamado de “kit” indistintamente. Vale a pena salientar que o livro da UNESCO está escrito originalmente em francês e que possivelmente a brochura ilustrada mencionada por Olofsson fosse feita em inglês. Francês, Sueco, Português, Espanhol ou Inglês, a questão idiomática estará presente como barreira ou janela aberta, vai depender da posição do pesquisador.

Cuidado especial é tomado na integração desses vários elementos. A escolha do tema e a seleção dos elementos que compõem cada unidade resultam da cooperação entre especialistas em museus, educação e outras disciplinas; as necessidades de usuários conhecidos ou potenciais são levadas em consideração. Antes da produção em massa, os diferentes usos de cada unidade são testados (OLOFSSOM, 1979, p. 24).

E acrescenta:

Um "kit" pode incluir: a) espécimes e objetos originais; b) reproduções destes na forma de cópias, fac-símiles, fotografias, modelos; c) recursos audiovisuais como discos, fitas magnéticas, dispositivos, filmes, gravações vídeo, cassetes de vídeo, etc.; d) materiais adicionais: mapas geográficos, diagramas, desenhos, fotografias, etc.; e) materiais consumíveis, como planilhas especialmente projetadas para os usuários; f) Sugestões de utilização do "kit", tanto do ponto de vista didático e metodológico, como do ponto de vista prático. Para armazenamento e transporte, os elementos da unidade são acondicionados em caixas protetoras de fácil manuseio, que podem ser utilizadas no centro da exposição. A administração, acompanhamento e avaliação do uso do 'kit' requer o estabelecimento de um sistema adequado (OLOFSSOM, 1979 p. 24).

Com certeza conhecer a referência que faz Olofssom no seu livro no ano 1979 sobre o trabalho da *Riksställning*, e em especial a descrição sobre o "museu-maleta", nas etapas iniciais desta tese tivesse mudado o destino nesta viagem no mundo das maletas didáticas. Mas como não foi assim, se determina iniciar com algumas características que podem servir de "pistas" e que serão ampliadas ao longo do desenvolvimento da pesquisa.

A questão das mudanças de nome de um idioma para outro tem sido uma preocupação constante, pelo fato de ter a sensação de dispersão e até perda da informação relativa às maletas didáticas e que de fato se evidencia ao encontrar o livro de Broms e Göransson (2012) na etapa final desta investigação.

Para dar resposta à pergunta maleta didática, o quê? Divide-se o tema em sete aspectos relacionados com: a embalagem; o conteúdo; o público; a função; o uso; os atores; e o desenvolvimento das atividades.

### **2.2.1 Em relação com sua embalagem**

A experiência da *Riksställningar* em empacotar e transportar exposições itinerantes por toda Suécia a tornou conhecida por suas caixas de transporte em vários tamanhos e cores (BROMS; GÖRANSSON, 2012).

Uma das soluções que a *Riksställningar* desenvolveu para facilitar o transporte e embalagem foi conceber a caixa de transporte como parte da exposição, como seus famosos gabinetes vermelhos e verdes. Porém para desenvolver a portabilidade das exposições não foi necessário apenas soluções bem pensadas, mas também era importante conhecer o destinatário e seu contexto, caso contrário podem haver surpresas desagradáveis. Também às vezes, o espaço dos gabinetes era aproveitado ao máximo e eles se tornavam difíceis de manusear.

De fato uma experiência atual de usar a embalagem como parte da exposição em maletas didáticas é o caso da *Didactile* (objetos didáticos eco-

responsáveis) empresa francesa dirigida pela artista colombiana Claudia Hernandez, e que criativamente aproveita a embalagem (Figura 9) para fazê-la parte da “exposição”.

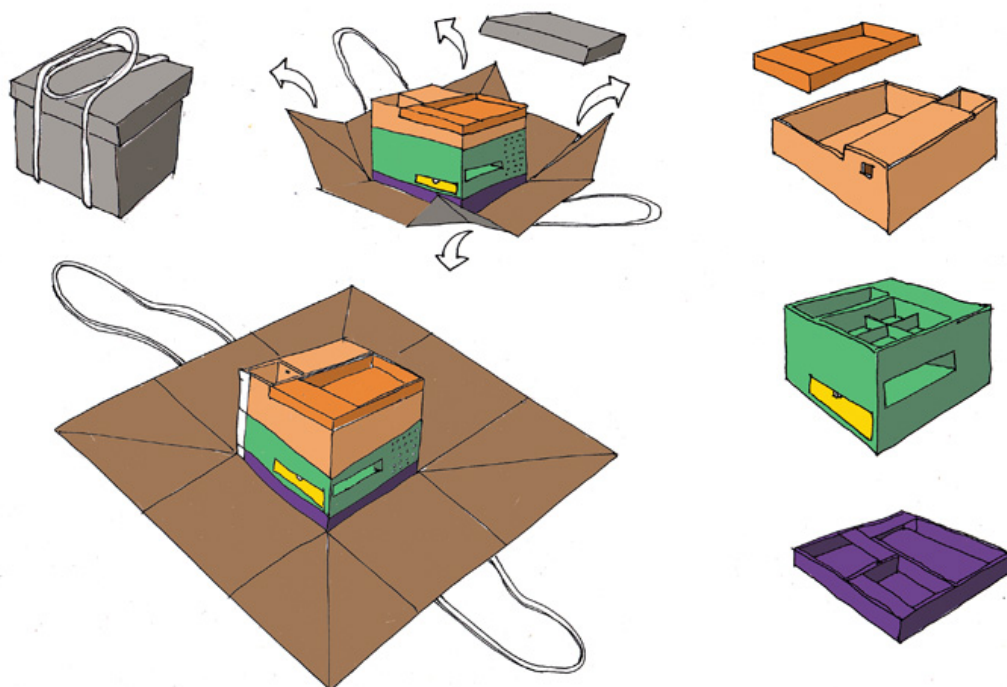


Figura 9. Embalagem *Les malles pédagogiques*. Fonte: Disponível em: <http://www.didactile.com/>

Deste modo, uma maleta didática é frequentemente isso uma maleta que contém objetos. Mas às vezes esta embalagem pode mudar, e ser uma caixa, uma mochila ou uma maleta. Conforme Quadro 5, Quadro 6, e Quadro 7:

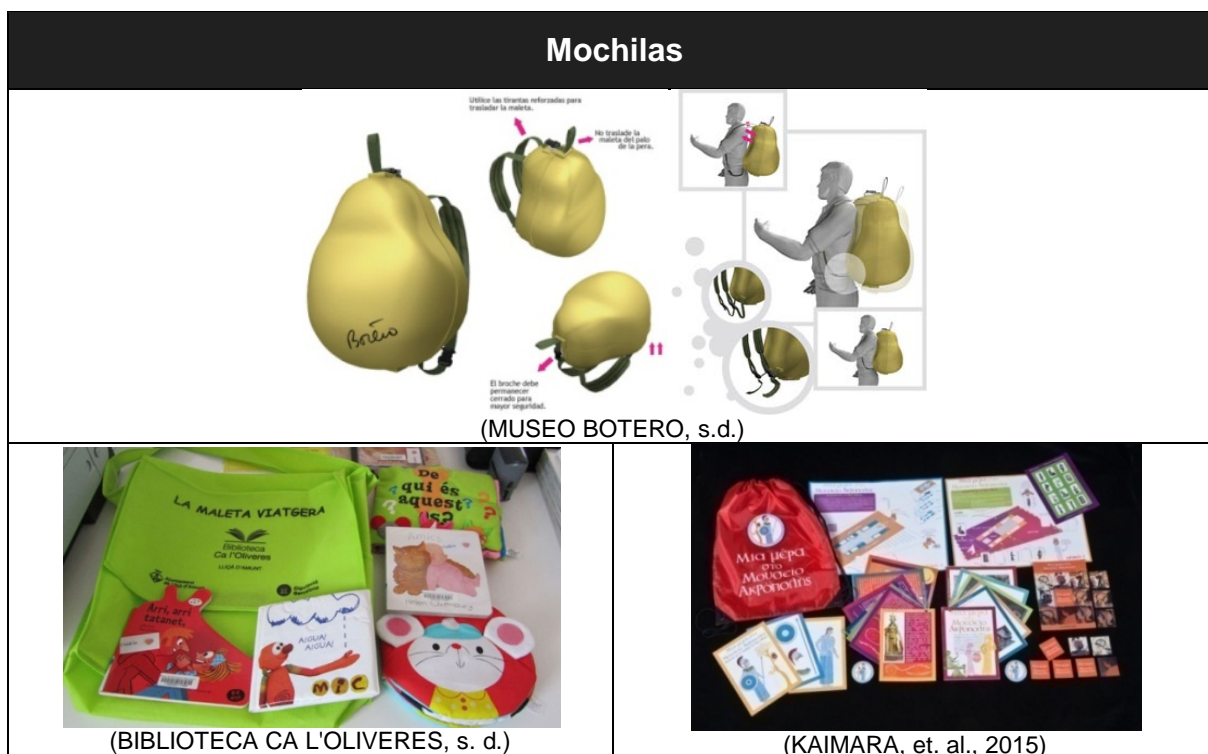
Quadro 5. Exemplos da embalagem em caixas.



Fonte: Autora.



Quadro 6. Exemplos da embalagem em mochilas.



Fonte: Autora.

Quadro 7. Exemplos da embalagem em maletas.



Fonte: Autora.

Tendo a certeza que ainda que mude o nome, o conteúdo, o tema, etc. o assunto do deslocamento gerado pelo empréstimo das maletas didáticas, vai ser uma constante para todos os casos. Assim, entender essas interações entre os

usuários e a embalagem do material didático permitira projetar artefatos para o bem-estar do ser humano.

### **2.2.2 Em relação a seu conteúdo**

Em relação a seu conteúdo, o kit conforme Serrat (2007) se destaca por ter: audiovisuais, histórias, peças musicais, slides, transparências, endereços de páginas web, produção de algum CD-ROM, amostra de instrumentos e várias ferramentas como lupas, fitas métricas, sacos de amostras, etc., sempre dependendo do tema do kit que ilustra o tratamento de um conceito, ideia ou procedimento particular.

Uma das características fundamentais do conteúdo das maletas didáticas é que contém objetos documentos (GARCÍA BLANCO, 1988), que estão carregados de história (SERRAT, 2007) sejam eles reproduções de peças ou objetos originais, e constituem fontes de dados, o que possibilita transmitir um determinado aspecto de uma cultura (LAVADO, 1992) para o estudo e conhecimento da história do ser humano.

Estes objetos podem ser: documentos escritos, documentos gráficos e de imagem; documentos cartográficos e cronológicos; documentos objetos, (CURSACH; SORIANO, 2006) organizados em conjuntos de unidades didáticas<sup>22</sup> portáteis (BERROCAL, s.d.; MUSEO INTERACTIVO MIRADOR, 2011), acondicionadas para serem contidos e transportados numa maleta, caixa ou mochila.

O conteúdo das maletas didáticas deve ser flexível e que permita sua adequação dependendo de algumas características, por exemplo: o cenário de uso (*MUSEO DEL ORO*, s.d.; BERROCAL, 2010) o público-alvo, o tempo destinado para as atividades, o número de participantes, os recursos disponíveis, etc.

#### **Mas que tipo de objetos pode conter uma maleta didática?**

Cursach e Soriano (2006) sugerem vários tipos de documentos e até fazem uma classificação deles. Os autores sugerem que “todas as peças da maleta didática têm sua correspondente ficha técnica” e que, além disso, podem auxiliar o trabalho de quem projeta o roteiro, a curadoria, o design, pré-montagem e montagem dos objetos nas maletas didáticas o que lhes permite interatuar, controlar e atualizar as informações de cada objeto ali contido. Conforme Quadro 8, Quadro 9, Quadro 10 e Quadro 11.

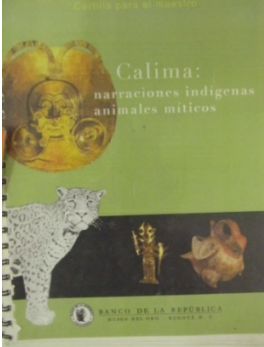

---

<sup>22</sup> Unidade Didática é um instrumento dos professores para desenvolver conteúdos das formas mais úteis de representação dessas idéias; as analogias, ilustrações, exemplos, explicações e demonstrações mais poderosas; em resumo, as formas de representação e formulação do tema que o tornam compreensível para os outros (SHULMAN, 1987, p. 9).

Quadro 8. Tipos de documentos escritos que contém a MD.

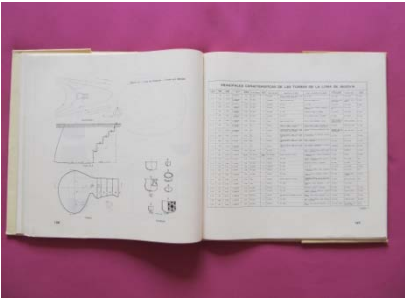

Documentos escritos	
<b>Manual do professor</b>	
<b>Descrição</b>	
<p>Dirigido aos professores, no qual se apresentam uma série de sugestões metodológicas sobre como utilizar a maleta didática. É um manual muito aberto e flexível.</p>	
<b>Cadernos</b>	
<b>Descrição</b>	
<p>Nos quais se podem encontrar informações para contextualizar o tema da maleta didática, como por exemplo: a cultura, aspectos como escrita, economia, guerra, sociedade, ferramentas, roupas e decorações, religião, arte, vida cotidiana, etc. Há também um vocabulário e uma bibliografia básica com alguns endereços web.</p>	
<b>Fontes históricas</b>	
<b>Descrição</b>	
<p>Consiste numa seleção de textos ou fontes escritas (primárias, historiográficas) para ajudar os estudantes a interpretar os diferentes materiais. Estes textos constituem uma fonte de referência essencial para o estudo e contextualização do tema da maleta didática.</p>	
<b>Livro de imprensa</b>	
<b>Descrição</b>	
<p>Nos quais se podem encontrar desde notícias a artigos de opinião ou entrevistas com diferentes especialistas da área tema da maleta didática.</p>	
<b>Fichas técnicas</b>	
<b>Descrição</b>	
<p>Contêm: título da peça, cronologia, técnica, material, meios, localização original, localização atual, apresentação da peça. Além disso, uma descrição mínima é dada para cada uma das peças e informações adicionais e uma bibliografia específica é fornecida. Cada arquivo tem a fotografia correspondente da peça. Estas facilitam a tarefa de busca e pesquisa do professores e alunos.</p>	

Quadro 8. Tipos de documentos escritos que contém a MD (Continua).

<b>Documentos escritos</b>	
<b>Proposta didática para a educação</b>	
<b>Descrição</b>	
Segmentada segundo as características do público-alvo (Infantil Ensino Fundamental, Ensino Médio Obrigatório e Bacharelado).	
<b>Documentos bibliográficos</b>	
<b>Descrição</b>	
Livro (s) sobre diferentes aspectos relacionados à cultura e sua importância no contexto do tema da maleta didática.	


Fonte: Adaptado de Cursach e Soriano (2006).

Quadro 9. Tipos de documentos gráficos e de imagem que contém a MD.

<b>Documentos gráficos e de imagem</b>	
<b>Desenhos</b>	
<b>Descrição</b>	
O objetivo destes desenhos é sempre apoiar o estudo de aspectos relacionados com o tema da maleta didática.	
<b>Fotografias</b>	
<b>Descrição</b>	
O objetivo destas fotografias será o de apoiar o estudo de aspectos relacionados com o tema da maleta didática, ou fotografias do tema central.	

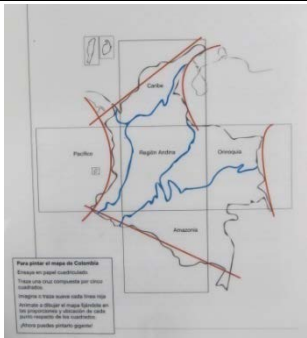



Quadro 9. Tipos de documentos gráficos e de imagem que contém a MD (Continua).

<b>Documentos gráficos e de imagem</b>	
<b>CD-ROM.</b>	
Descrição	
<p>Propostas interativas adaptadas aos diferentes níveis educacionais, assim como também imagens representativas do tema da maleta didática com uma análise e interpretação no contexto.</p>	


Fonte: Adaptado de Cursach e Soriano (2006).

Quadro 10. Tipos de documentos cartográficos e cronológicos que contém a MD.

<b>Documentos cartográficos e cronológicos</b>	
<b>Mapas e transparências</b>	
Descrição	
<p>Os quais se espera possam dar apoio ao estudo de aspectos relacionados com o tema da maleta didática.</p>	
<b>Eixos cronológicos</b>	
Descrição	
<p>Com alguns dados e fotografias significativas a partir deste eixo cronológico. Estes são feitos de tecido de borracha, EVA ou semelhantes para que possam resistir o uso contínuo pelos estudantes.</p>	

Fonte: Adaptado de Cursach e Soriano (2006).

Quadro 11. Tipos de documentos objetos que contém a MD.

<b>Documentos objetos</b>	
<b>Réplicas</b>	
Descrição	
<p>São cópias de peças muitas vezes a escala do tamanho do original se é muito grande, ou com as mesmas características da original.</p>	

Quadro 11. Tipos de documentos objetos que contém a MD (Continua).

Documentos objetos	
<b>Originais</b>	
Descrição	
São peças originais.	
<b>Fragmentos de originais</b>	
Descrição	
São pedaços de alguma peça original que se encontrava quebrada.	
<b>Brinquedos</b>	
Descrição	
Não pode se deixar de lado o lúdico no estudo de todos esses materiais, para que a criança, o adolescente e o adulto possam conhecer um tema em determinado espaço de tempo	

Fonte: Adaptado de Cursach e Soriano (2006).

De acordo com Sacristán (1991) qualquer elemento ou objeto pode servir para que por meio de seu manuseio, observação ou leitura oferecem oportunidades para aprender algo. Assim os objetos podem servir para estimular e até dirigir o processo de ensino-aprendizagem, assim também podem aumentar o interesse do aluno. Os objetos comunicam potencialmente cultura e formas de vinculá-los com ela, afetando o processo didático por meio do que se comunica (SACRISTÁN, 1991).

Particularmente uma das características das Maletas Didáticas é ter entre seu conteúdo, objetos projetados para serem manuseados. Qualidade que ao ser fornecido, por extensão poderia estar estimulando outra serie de sensações beneficiando a experiência dos usuários. A estimulação dos sentidos por meio de objetos carregados de história, segundo Armengol (2000), facilita a aprendizagem significativa, gerando situações de experiência ativa e participativa.

### 2.2.3 Em relação ao público

Em relação ao público, Lavado (1992a) sugere que a confusão entre kit e maleta didática surge a partir da falta de uma clara distinção entre a orientação para

um público individual e a orientação para um público coletivo respectivamente, assim como os objetivos específicos do indivíduo e do grupo (LAVADO, 1992A).

Para ser mais específicos, além do “coletivo” de Lavado (1992a), concordamos com o conceito de comunidade de Parcerisa Aran (2010), que no seu texto *Materiales y recursos didácticos en contextos comunitários*, afirma tem evoluído ao longo do tempo e nele se inter-relacionam a dimensão racional e emocional do ser humano.

O termo comunidade denota: conjunto de pessoas que partilham o mesmo espaço geográfico e traços culturais e religiosos, as tradições e os interesses<sup>23</sup> compartilhados. Mas sem levar em conta o quê se compartilha, com quem, quando, como, por que, onde e para quê? No entanto pode se falar de comunidade quando nos referimos a pessoas que sentem, se manifestam e se consideram membros de uma comunidade (PARCERISA ARAN, 2010).

A orientação da maleta didática para um contexto comunitário é um fator muito importante para levar em conta, já que determina principalmente as intenções educativas, o que envolve os objetivos, a adequação destes para o público alvo, os conteúdos, estratégias metodológicas, etc. Além disso, uma ação educativa com múltiplos destinatários deve contemplar todas as demandas sociais desde o início, como afirma Lavado (1992b), em vez de atenuar deficiências e problemas projetuais.

Esse público no contexto comunitário de fato pode se descrever como um grupo de pessoas que se consideram membros de uma “comunidade”, seja esta uma escola, uma prisão, prefeituras, organizações sociais, etc. (SERRANO JIMÉNEZ, 2014; MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA, s.d.; CURSACH; SORIANO, 2006; MAMM, 2012; BELINCHÓN; ILLOBRE, 2014).

#### **2.2.4 Em relação a suas funções**

O kit, conforme Serrat (2007) é uma coleta de materiais diversos, ou como o batiza Lavado “estojo ou modulo de montagem”, que ilustram o tratamento de um conceito, ideia ou procedimento determinado, por exemplo, na Figura 10, o kit de Paleontologia da marca *Jurassic World*, baseado na metodologia STEM<sup>24</sup>. Portanto o kit tem uma função de consumo específica, que permite uma ação por parte do usuário que tenta levar à prática uma obra de arte, uma técnica ou sua própria interpretação do fato cultural.

---

<sup>23</sup> DICIONÁRIO ESCOLAR DA LÍNGUA PORTUGUESA. Academia Brasileira de Letras, 2ed. Companhia Editora Nacional, 2008.

<sup>24</sup> A metodologia STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) está baseada na aprendizagem integrada de todas as disciplinas científicas e se caracteriza por ser uma metodologia ativa, manipulativa, construtivista e por descobrimento (Learning by doing).



Figura 10. Exemplo de kit. Fonte: Adaptado de *Jurassic World* (s.d.).

Enquanto que a maleta didática do mesmo modo que se tem uma estratégia numa exposição, responde às perguntas: “O quê? Como? Quem? e Onde? (Figura 11). E são analisados os temas tratados, a linha discursiva e as informações oferecidas, a partir de uma linguagem icônica, direta e interativa que oferece propostas de trabalho e reflexão” (LAVADO, 1991).



Figura 11. Estratégia numa exposição Fonte: Serrat e Font (2007).

Dessa forma, a maleta didática tem uma função expositiva clara de modo que o usuário possa conhecer uma determinada obra de arte, um artista, uma técnica ou acessar ao conhecimento de qualquer fato cultural.

Além disso, e com base no trabalho de Duchamp, as funções do museu são inerentes às maletas didáticas entre elas a função mediadora. O qual Lavado (1992b) estuda desde a didática expositiva configurada por três elementos, assim:

**O objeto** que responde ao próprio conteúdo expositivo, seja no museu o fora dele, oferece a aproximação direta ao tema, etapa cultural ou manifestação artística.

**O meio** que diz respeito aos processos e técnicas de comunicação e em virtudes dos quais o objeto é acessível pelo terceiro dos elementos.

**O receptor** que corresponde ao sujeito o público em que afetam a temática e o projeto expositivo (LAVADO, 1992b).



Então, considerando que a maleta didática tem uma função expositiva e uma função mediadora, se devem configurar as relações: objeto - meio - receptor de tal modo que o usuário possa responder seus questionamentos e inquietudes e conhecer ou acessar à informação de qualquer fato cultural, o que significa que também cumpre uma função educacional.

De acordo com García Blanco (1988) a cultura material é uma fonte documental capaz de ser lida e interpretada. Por isso para Lavado (1992b), uma “correta” didática expositiva significa estabelecer uma inter-relação entre os objetos expostos e o usuário, vem em consonância com a mais profunda comunicação de ideias, formas e símbolos.

Além disso, a maleta didática tem uma função educacional, pois conforme I Roca e De Aramburu (2007), um material didático é o “conjunto organizado de objetivos”, de conteúdos e recursos metodológicos de ensino e que se destinam a facilitar o processo de aprendizagem do usuário. Deste modo, quando os objetos se apresentam relacionados um com o outro, “desenvolvem contextos”, que de acordo com García Blanco (1988) materializam os diferentes tipos de relacionamentos que se podem dar na sociedade.

Por outro lado o fato das maletas didáticas terem seus fundamentos no contexto museal a didática está presente como parte da sua essência. Porém DE LA JARA MORALES (2013) expõe quatro diferenças da didática geral em relação à didática que se dá no contexto museal:

**O tempo** relativamente curto em relação a outros contextos de aprendizagem, o que significa que, como há que gerar estratégias que permitam a despertar a curiosidade, descoberta, conhecimento e responsabilidade.

**A expectativa** funciona como um impulso inicial no trabalho didático e uma visita ao museu é um evento, porque você não vai a um museu todos os dias, portanto gera expectativa.

**O contato** com os objetos, ou evidências ou manifestações patrimoniais. Outros processos de aprendizagem nem sempre oferecem esta possibilidade.

**A interpretação** o visitante contribui à situação na medida em que avança as explicações desde sua visão social, política, etc.

No entanto, existem casos nos quais o conteúdo da maleta pode estar constituído por objetos sem conexão aparente entre eles. No sentido em que o projetista assume que os usuários vão entender o conteúdo e seu uso como que por magia. Ao ponto de não incluir nenhum texto guia, que oriente a quem abre essa maleta pela primeira vez.

### 2.2.5 Em relação a seu uso

O conteúdo do kit, frequentemente é irreversível no qual “a obra ou ação desenvolvidas são o fim implícito deste estojo pessoal” (LAVADO, 1992a). Enquanto que as maletas didáticas são projetadas para seu uso contínuo. Ou seja, que não sendo meu, se deve cuidar e valorizar o material para sua reutilização posterior por outro grupo de pessoas.

Assim também, as maletas didáticas são itinerantes, o que faz com que o conhecimento contido nelas seja acessado por muitas pessoas ou coletivos que, por qualquer circunstância limitante, não podem ter contato direto com esse conhecimento, como por exemplo, pessoas privadas da liberdade, pessoas hospitalizadas, pessoas idosas, entre outras (p. ex. ICOM, s.d.; ARANGO; PARRA, 2010.; MUSEO INTERACTIVO MIRADOR, 2011.; ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ, 2013, 2012, 2011; BELINCHÓN; ILLOBRE, 2014.).

Também Armengol, (2000) defende que as maletas didáticas têm potencial para ser usadas (em, para) contextos de inclusão. E por outro lado sua natureza de empréstimo gera um efeito multiplicador, de modo que devem estar ao serviço da comunidade.

Independente do tipo de patrimônio: seja histórico ou artístico, etc., as maletas devem oferecer a possibilidade de desmistificar a musealização das peças ao permitir o manuseio dos originais ou réplicas que são peças em muitos casos com as mesmas características dos originais (CURSACH; SORIANO, 2006; ARMENGOL, 2000).

Projetadas para serem interativas e com atividades nas quais, se possível, os sentidos sejam estimulados (*MUSEO DEL ORO*, s.d.; HERNÁNDEZ, 2012; BELINCHÓN; ILLOBRE, 2014). Tratam especialmente de fomentar o desenvolvimento habilidades cognitivas (observação, experimentação, contraste, comparação e relação, etc.) (SERRAT 2007) o que propende a aprendizagem significativa (MOREIRA, 2014 e 2006).

O conteúdo delas deve convidar aos usuários, para criar as suas próprias interpretações dos fatos de um jeito diferente . Uma maleta deve permitir o estudo das fontes com o acesso a documentos (escritos, gráficos, audiovisuais, objetos, etc.) (GARCÍA BLANCO, 1988; CURSACH; SORIANO, 2006).

Assim também, o fato de seu conteúdo ser multimodal, ou seja, pela estimulação dos sentidos, estes materiais podem ser usufruídos até por pessoas com alguns tipos de deficiência, não precisando em muitos casos novas adaptações (p. ex. BERROCAL, s.d.; ICOM, s.d.).

A perspectiva multimodal das maletas didáticas se fundamenta no reconhecimento da melhora na qualidade da aprendizagem dos conceitos, quando para isto participam diferentes linguagens (estimulando os sentidos além do visual),

ao contrário do uso tradicional da linguagem oral - escrita que historicamente tem predominado na educação (TAMAYO, *et. al*, 2010).

## 2.2.6 Em relação aos seus atores

Ao falar de maleta didática, se deve pensar na mediação que esta faz entre dois contextos, um deles os projetistas, que tem a intencionalidade didática e outro os usuários os quais vão usufruir do material. Assim em termos gerais se destaca a relação museu - maleta didática - escola, pelo fato de ser o contexto que em que se tem aproveitado mais das características deste material didático<sup>25</sup>.

Porém para efeitos desta pesquisa e visando um olhar mais abrangente relativo aos atores envolvidos com este material, se referencia em diante, enquanto for possível assim: os projetistas que seriam a equipe que projeta e desenvolve o material: a maleta didática, e os usuários, o grupo de pessoas para as quais foi projetado o material (Figura 12).



Figura 12. Atores envolvidos no uso de MD. Fonte: Autora.

Certamente, cada maleta didática deve servir de elo entre a riqueza inerente da empresa que dispõe deste material com seu público, mas desta vez, de um jeito diferente, diferenciado. Porque de acordo com o *Museum Of Cycladic Art*, elas poderiam ser descritas como "embaixadoras silenciosas da educação e da cultura"<sup>26</sup>.

### Os projetistas

Até aqui se pode evidenciar que por trás de cada projeto de maleta didática, há uma equipe de projetistas, com uma determinada intencionalidade didática. O que para Armengol, (2000) são os departamentos de educação e difusão dos museus; para Cursach e Soriano (2006), é uma equipe docente que tem elaborado estes materiais; e para Álvarez (2015) quiçá pode ser uma equipe de estudantes

<sup>25</sup> Deixa-se em cinza nomeados outros contextos existentes diferentes, mas que não é foco desta pesquisa.

<sup>26</sup> Também disponível em: <http://www.santoriniartsfactory.gr/en/program/>

universitários.

Possivelmente, isso nos leva a pensar que possivelmente nos melhores casos, este grupo seja interdisciplinar. Mas na literatura pesquisada, não especifica como este está minimamente conformado e como consequência é uma das lacunas metodológicas a responder nesta pesquisa.

Além disso, projetar uma maleta didática, precisa de uma equipe de trabalho: docentes de educação, designers, os mesmos usuários, entre outros. Nomeados nesta pesquisa como atores, que se reúnam para decidir a seleção de objetos, a informação que seria oferecida, bem como os métodos e técnicas de ensino com base em objetivos específicos (CURSACH; SORIANO, 2006).

Também não foi possível evidenciar a presença de designers em nenhuma etapa da elaboração das maletas didáticas estudadas, como se evidenciou na pesquisa. Portanto, na ausência de designers e de documentos que desde o design estudem as maletas didáticas e como consequência da análise própria desta pesquisa, se evidencia uma lacuna em relação à geração de conhecimento a partir da perspectiva do design.

De modo que, além de ter uma função expositiva, mediadora e educacional, as maletas didáticas, desde a perspectiva do design devem possuir características ainda por descobrir e necessárias para atingir o objetivo geral desta pesquisa: **Propor um conjunto de diretrizes para projetar maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário, fundamentado no design de serviços e no design de interação.**

### **Os usuários**

Outros dos atores, chamado nesta pesquisa de usuários são os grupos de pessoas para quem foram projetadas as maletas didáticas, que pela sua diversidade podem ser: famílias, escolas, prisioneiros, idosos, coletivos, comunidades, etc. E que de acordo com o *Museo del Oro* (s.d.), elas promovem o trabalho em equipe, o diálogo, a convivência, a liberdade de pensamento, ou seja, constroem sociedade.

Além disso, se deve levar em conta, como já foi dito que as maletas didáticas são projetadas para serem usadas em grupos de pessoas (LAVADO, 1992a), que, minimamente devem estar conformados por um professor e um grupo de estudantes (BERROCAL, 2010).

Vale a pena salientar que pela grande tendência a projetar as maletas didáticas para escolas, os termos *professor* e *estudante* são muito comuns na literatura, mas que pelo desejo particular desta pesquisa, se quer deixar explícito para o leitor que esta equipe de *atores*, chamados nesta pesquisa de "usuários" estão minimamente conformados por: um que faz o papel de *orientador* e outro que assume o papel de *orientando* (Figura 13), sem que por isso tenham que pertencer

exclusivamente ao ambiente escolar (por ex. BELINCHÓN; ILLOBRE, 2014).

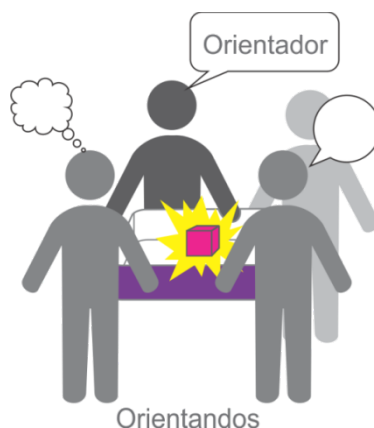


Figura 13. Tipos de usuários de MD. Fonte: Autora.

### O usuário orientador

*“O professor que usufrui o museu vai compartilhar sua fruição com seus alunos”  
(García Blanco, 1988).*

As maletas didáticas, independente do contexto no qual estas sejam usadas, há um público-alvo que faz a função de receptor (os usuários) e que se pode afirmar deve ter um líder ou guia o orientador quem dirige e prepara o conteúdo para ser usado pelo grupo de orientandos.

Normalmente são pensadas para serem usadas por escolas, sob a direção dos professores em sala de aula e por extensão para o benefício dos seus estudantes. Para Tamayo, et. al, (2010), é fundamental o papel do professor, porque é ele quem propicia a participação ativa dos estudantes durante o processo de aprendizagem o que é possível usando estratégias que estimulem a comunicação auditiva, tátil, visual, gestual.

Segundo Cursach e Soriano (2006), o aproveitamento da maleta didática, dependerá muito da atitude do professor (orientador) frente aos materiais que pode ter a maleta e frente ao ensino da mesma. “O seu papel será sempre o de gerador de conflitos cognitivos, de motivador, assim como também deverá selecionar o material, orientará no fundamental, elegerá procedimentos adequados, entre outros” (CURSACH; SORIANO, 2006).

Além disso, Berrocal (2010) elenca algumas das diretrizes que o projeto Expressart, no *Museo de Arte Contemporanea - MAC*, em Barcelona, leva em conta enquanto ao papel do orientador. Assim também para Cursach e Soriano, (2006) a postura do orientador gerará o modo de utilização da maleta, mas afirmam que a maleta deve facilitar os materiais para que o orientador possa pôr em prática os saberes ali contidos. O Quadro 12, reúne as orientações dos autores já citados.

Quadro 12. Diretrizes para o orientador.

Autor	Diretrizes para o Orientador
(BERROCAL, 2010)	Não tem a necessidade de ser um especialista no assunto para desenvolver o projeto
	Deve evitar desde a primeira vez qualquer tipo de preconceito
	Precisa ter total disponibilidade cognitiva e emocional, ou seja, abrir o olhar e o pensamento ante as obras <sup>27</sup>
	Deve permitir que no seu interior as sensações, sentimentos, ideias, lembranças e associações tenham um fluxo sem limite e sem parar para analisar a relevância do que sentimos ou pensamos
	Necessita tentar aproveitar a observação atenta, para experimentar emoções, a curiosidade, e em nenhum caso, irritado, decepcionado ou indiferente
	Deve dar a oportunidade ao estudante (orientando) de olhar, de tocar, de pensar, de falar, de desenhar, de inventar, de imaginar, de brincar, de rir, de compartilhar e, em seguida, falar entre todos o que você sentiu e pensou e tudo o que gostaria de saber e compreender, sem cair em julgamentos negativos
(CURSACH; SORIANO, 2006)	Incitar ao estudante (orientando) para que valorize as peças que tenha em suas mãos como materiais preciosos, únicos, frágeis, que devem perdurar, como os originais para que sejam compartilhados por todos
	Utilizar sempre a linguagem adequada, rigorosa, para ajudar ao estudante (orientando) a ampliar seu universo léxico e conceitual
	Partir das ideias anteriores em qualquer momento, não só no início do projeto, mas ao longo de todo o processo
	Escutar sempre as contribuições que o estudante (orientando) faça, para permitir que elabore suas próprias hipóteses, facilitando assim um ambiente que ajude a contrastar com outros e verificar depois nas fontes
	Dar prioridade ao trabalho em equipe por ser momentos importantes para trabalhar a opinião, o debate, etc.

Fonte: Adaptado de Berrocal (2010) e Cursach; Soriano (2006).

### Os usuários orientandos

Os conteúdos projetados na maleta devem servir para motivar e dar a oportunidade para que o orientando possa aproveitar este “recurso projetado para ser usado de um jeito diferente e em efeito diferenciado, que lhe permita propor suas próprias hipóteses, realizar análise e processos dedutivos mais complexos, propiciando assim sua autonomia” (ARMENGOL, 2000).

Por meio do conteúdo da maleta didática, Armengol (2000), afirma que se pode introduzir os orientandos em:

- Estudo das fontes históricas,
- Classificação em fontes primárias e fontes secundárias;
- Análise e classificação e sua relação com outras fontes (textos, ilustrações, etc.);
- Reconhecimento da inter-relação de fatores sociais, econômicos, políticos e religiosos, bem como o impacto na vida cotidiana das sociedades passadas e presentes;
- Motivação ao raciocínio lógico, para estabelecer hipóteses e resolver

<sup>27</sup> Para se referir no caso à Arte Contemporânea.

problemas;

- Evocação de processos desenvolvidos por diferentes culturas e em diferentes momentos (ARMENGOL, 2000).

Características todas que colocam tanto ao orientador quanto ao orientando numa condição diferenciada, e que segundo Cursach e Soriano (2006), estabelece uma relação horizontal entre eles, “uma relação na qual é possível caminhar juntos na procura de algo e não na simples emissão de anúncios” (CURSACH; SORIANO, 2006).

As maletas didáticas como instrumentos educacionais, de acordo com Cursach e Soriano, (2006) facilitam a compreensão dos conhecimentos que se pretendem transmitir, nesse sentido têm uma finalidade didática, ou seja, ensinam a aprender a partir da análise e a interpretação da cultura. Deste jeito não só se estará indo além das paredes da instituição museal, mas também seu uso propenderá expandir as paredes conceituais que existam no nosso pensamento.

## 2.2.7 Em relação ao desenvolvimento das atividades

Em relação ao uso da maleta didática Cursach e Soriano (2006), indicam que cada atividade (Quadro 13), poderá ser abordada como uma pesquisa, para o que tem delineado as seguintes etapas:

Quadro 13. Etapas para a abordagem das atividades promovidas pelo uso das MD.

<b>Etapa</b>	<b>Descrição</b>
Apresentação	Introduzir o tema em questão para que o orientando se familiarize pouco a pouco com ele.
Conteúdo	Delimitar algumas ideias que podem ser pistas na investigação.
Ideia básica	Destacar o mais importante do tema, o que não impede trabalhar outras ideias.
Questões da investigação	Atingir os conhecimentos básicos sobre o tema proposto, para depois dar resposta a uma série de interrogações que se propõem para o qual se deve acudir às fontes.
Análise de documentos	Indicar os diversos materiais contidos na maleta e que deverão se analisar para obter informação sobre as questões propostas.
Recursos adicionais	Dar apoio ao orientando em seu trabalho e ao mesmo tempo aprofundar em algum aspecto concreto.
Conclusões	Elaborar e apresentar algumas conclusões depois de cada atividade e como fruto do trabalho.
Vocabulário	Esclarecer em cada atividade o léxico específico do tema que se trabalhado.

Fonte: Adaptado de Cursach e Soriano (2006).

Todos estes delineamentos didáticos poderiam facilitar o trabalho do orientador e do orientando em relação ao uso das maletas didáticas. Mas o uso deste material está determinado pelas possibilidades de: tempo, idade e número de pessoas que conformam o grupo.

Portanto vai depender do próprio orientador que pode numa situação concreta, determinar a estratégia mais adequada do uso dos documentos que de acordo com Cursach e Soriano, (2006) estes podem ser: escritos, gráficos e de imagens, cartográficos e cronológicos, bibliográficos, objetos mapas, eixos cronológicos, fotografias, desenhos, livros de consulta, CD-ROM.

Feitas estas considerações Armengol (2000), apresenta uma série de propostas concretas para o uso dos documentos (Quadro 14):

Quadro 14. Proposta para o uso dos documentos da MD.

<b>Considerações</b>	<b>Descrição</b>
Conhecimento prévio	Conhecer previamente o conteúdo da maleta para que o orientando formule perguntas que depois serão respondidas;
Estudo das fontes	Todos os documentos são apropriados para o estudo das fontes sejam elas primárias ou secundárias;
Classificação das fontes	As fontes podem ser classificadas para se trabalhar posteriormente, porque conhecer as fontes é necessário antes de empreender qualquer tipo de trabalho;
Trabalho em equipe	Usar os documentos em grupo ou em pequenas equipes;
O contexto	Os documentos podem introduzir ao orientando no esclarecimento e situação de cada peça no seu contexto a partir da análise da informação (iconográfica, tecnológica, funcional ou estilística);
Apoio no ensino	Os documentos poderão servir em momentos determinados como apoio na explicação do orientador;
Comparação dos objetos	O orientador pode comparar os diferentes documentos da maleta com objetos do contexto real, para analisar o que muda e o que permanece ao longo da história;
Interdisciplinar es em temas transversais	Os conteúdos poderiam estar projetados para serem trabalhados de maneira interdisciplinar (ciências sociais, arte, religião, língua, matemáticas, etc.) e com temas transversais (a guerra, a paz, o poder, as armas, o consumo, a educação, a saúde, igualdade de gênero a demografias, etc.);
Para a inclusão	Os documentos das maletas devem tender a que possam ser usufruídos por pessoas com deficiência, pois a filosofia das maletas é ultrapassar as barreiras;
Para exposição	Os documentos da maleta deveriam permitir a montagem no contexto no qual seja esta usada, como uma pequena exposição;
Ser didáticos	A pequena exposição dos documentos deve ser de montagem simples, funcional, eficaz e que ao mesmo tempo tenha sentido didático.

Fonte: Adaptado de Armengol (2000).



Estas sugestões devem ser entendidas como uma guia flexível para o usuário orientador, que depois de analisar todas as circunstâncias poderá tomar suas próprias decisões. E que somente no desenvolvimento das atividades com seus orientandos poderá evidenciar os prós e contras das suas escolhas o que lhe permitirá avaliar as opções para outra oportunidade de uso da maleta didática.

Em suma, até aqui se tem mais clareza do que é e não é uma maleta didática, e do sistema de atores envolvidos com suas funções delimitadas e como a combinação destas características pode gerar uma ampla gama de possíveis maletas didáticas.

### **2.3 MALETA DIDÁTICA UM SERVIÇO COM UMA SÉRIE DE INTERAÇÕES**

*“Todas as empresas precisam ter uma orientação para o serviço ao cliente, embora nem todas as empresas comercializem o que se classifica como um produto de serviço”*

*Lovelock e Wirtz*

Os serviços como atividade econômica, têm sido objeto de debate e estudo de inúmeras pesquisas, desde diversas perspectivas (p. ex. marketing, economia, engenharia, área da saúde, a inovação social, design, entre outras). Estudar os serviços pela sua inerente natureza complexa e multidisciplinar, pelas suas abordagens diversas e particulares vinculados às distintas dinâmicas econômicas e socioculturais é um tema profuso e inesgotável. Ainda assim, todavia gera confusão entre serviço ao cliente e a oferta de um serviço.

#### **A confusão entre serviço ao cliente e ofertar um serviço**

Tão importante quanto vender um produto é prestar um bom serviço aos clientes, sejam eles internos ou externos. Por isso estes serviços de apoio ao produto são essenciais para a fidelização dos clientes, gerando vantagem competitiva, por isso as empresas devem projetar seus produtos e ao mesmo tempo os “serviços de apoio” de modo a satisfazer as necessidades dos clientes.

Há que entender que a experiência total do cliente envolve a “compra”<sup>28</sup> e o uso do produto. Portanto, Kotler e Armstrong (2003) afirmam que além de resolver ou satisfazer uma necessidade com um tipo de bem, os compradores procuram adquirir um conjunto de benefícios, que além de gerar satisfação ao cliente, podem seguramente ser uma vantagem competitiva para a empresa e em consequência gerar preferência no seu público-alvo.

#### **Níveis do produto**

Na (Figura 14) os níveis do produto, em que se faz a distinção entre o produto central, produto real e produto aumentado, cada nível adicional do produto

---

<sup>28</sup> Cabe salientar que não todos os produtos e serviços são para a compra. As maletas didáticas, por exemplo, são na sua essência para o empréstimo.

serve para criar valor.

**Produto central** é o nível mais básico, responde à pergunta: O que está adquirindo o comprador? E consiste no benefício ou serviço crucial que resolve o problema pelo qual o consumidor adquire esse produto (p. ex. as pessoas que compram um iPhone, estão adquirindo algo mais do que um aparato de comunicação sem fio, estão comprando liberdade, conectividade em movimento, por citar somente alguns).

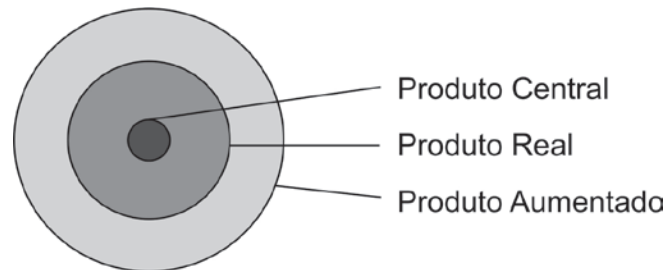


Figura 14. Níveis do produto. Fonte: Adaptado de Kotler e Armstrong (2003).

**Produto real** envolve varias características como qualidade, design, marca, embalagem (p. ex. o iPhone, envolve seu nome, estilo, design e demais características se combinam com muito cuidado para oferecer os benefícios ou serviços centrais como comunicar, capturar momentos importantes, etc.).

**Produto aumentado** oferece serviços e benefícios adicionais ao produto central e real, criando um conjunto de benefícios que proporcionam maior satisfação aos consumidores (p. ex. a plataforma web na qual fornece apoio a seus usuários, serviço técnico, comunidade virtual, etc.).

Assim também, conforme Kerin e Hartley (2018), um bem possui características tangíveis que se podem perceber por meio dos cinco sentidos e, além disso, esse bem pode ter características intangíveis (produto aumentado) que podem consistir na entrega ou na garantia. Na atualidade o bom serviço pode ajudar na venda de um produto físico, inclusive fazê-lo mais útil e valioso para o comprador.

Conforme Kotler e Armstrong (2003), quando a meta é vender um produto; um serviço adicional (produto aumentado) (o que pode incluir uma consultoria, o envio, a instalação, a manutenção, a atualização, etc. e que, além disso, se podem oferecer de maneira gratuita, ou seja, o custo estará incluso no preço inicial da compra ou até se pode pagar por separado) pode ser uma vantagem decisória frente à concorrência.

Nesta pesquisa, estes serviços adicionais não são o foco, mas sim o próprio serviço como oferta central. Mas qual a distinção entre um serviço em relação a um produto?

### 2.3.1 Benefícios sem propriedade

Para entender este complexo mundo dos produtos, em primeiro lugar, se deve ter claro que todos os produtos são o resultado da atividade de design.

Embora bens e serviços sejam pilares na economia de qualquer país, no entanto estes não sempre são bem diferenciados. A distinção entre bens e serviços, é o primeiro passo, para conseguir delimitar a natureza dos serviços que fornecerão subsídios teóricos, para o design de serviços foco desse trabalho.

Conforme Lovelock e Wirtz, (2009), o famoso economista Adam Smith<sup>29</sup>, no seu livro *The Wealth of Nations*, publicado na Grã-Bretanha em 1776, já fazia uma distinção entre os resultados do que ele chamou de trabalho "produtivo" e "improdutivo". Segundo o qual o trabalho "produtivo" produzia bens que podiam ser armazenados após a produção, para depois serem trocados por dinheiro ou outros itens de valor. No entanto, o trabalho "improdutivo" criava serviços que pereciam no momento da produção e, portanto, não contribuíram para a riqueza.

Todos os produtos<sup>30</sup> desde o ponto de vista do marketing, segundo Kotler e Armstrong (2003) são "qualquer coisa que possa se oferecer a um mercado para sua atenção, aquisição, uso ou consumo e que poderia satisfazer um desejo ou uma necessidade". Os produtos envolvem além de bens tangíveis, (objetos físicos), bens intangíveis, (serviços, eventos, pessoas, lugares, organizações ideias e a combinação de estas entidades).

Talvez a distinção chave entre bens e serviços conforme Lovelock (1997) radica no fato de que os clientes derivam um valor dos serviços, sem obter a propriedade permanente de nenhum elemento tangível. Assim também os serviços segundo Zeithaml; Bitner e Gremler (2009) são atos, processos e desempenhos fornecidos ou co-produzidos por uma entidade ou pessoa para outra entidade ou pessoa.

Por outro lado, a literatura relata que a natureza dos serviços é diferenciada dos bens, por quatro características que definem sua essência assim: Intangibilidade, Heterogeneidade, Inseparabilidade, Perecibilidade - IHIP<sup>31</sup>. Kotler e Armstrong (2003) descrevem a natureza e características dos serviços assim:

**Intangibilidade** sugere que os serviços não se podem ver tocar, escutar, nem ter antes da "compra"<sup>32</sup>, aquisição ou empréstimo. Para diminuir essa incerteza

---

<sup>29</sup> Adam Smith (1723 – 1790) Economista e filósofo escocês, considerado um dos maiores expoentes da economia clássica.

<sup>30</sup> Produto ao nível genérico, ou seja, que inclui bens e serviços.

<sup>31</sup> Grande parte da pesquisa em serviços tratou de diferenciá-los dos bens, se focando nestas quatro diferenças genéricas. Ainda que estas características continuam se citando, de acordo com Lovelock (1997), têm sido criticadas pela sua exagerada generalização e hoje se reconhece que não são universalmente aplicáveis a todos os serviços.

<sup>32</sup> Fala-se de compra no geral, para se referir ao momento da aquisição do serviço quando se tem uma transação de dinheiro em troca. Para a oferta de serviços grátis vamos a falar de aquisição ou empréstimo.

o público-alvo procura sinais que falem da qualidade do serviço como, por exemplo, a empresa que faz a oferta, o que o cliente escuta nas mídias, etc. O que em geral vai lhe dar uma ideia do serviço. Como por exemplo, ao contratar um designer de interiores o cliente não vai ter certeza de como vai ficar seu escritório no fim do processo, mas tenta diminuir as incertezas pesquisando sobre as melhores empresas de design de interiores, ou pesquisa entre seus colegas, ou o designer de interiores pode lhe oferecer um benefício adicional ao lhe fornecer uma simulação digital de como ficaria seu escritório, etc.

Isto em concordância com Shostack (1977) que defende seu chamado “Modelo molecular” cuja hipótese propõe a existência da entidade de marketing que pode ser parcialmente tangível e parcialmente intangível (Figura 15), sem diminuir a importância de qualquer uma destas categorias, só que indica que a mudança de algum elemento alterará completamente a entidade, assim:

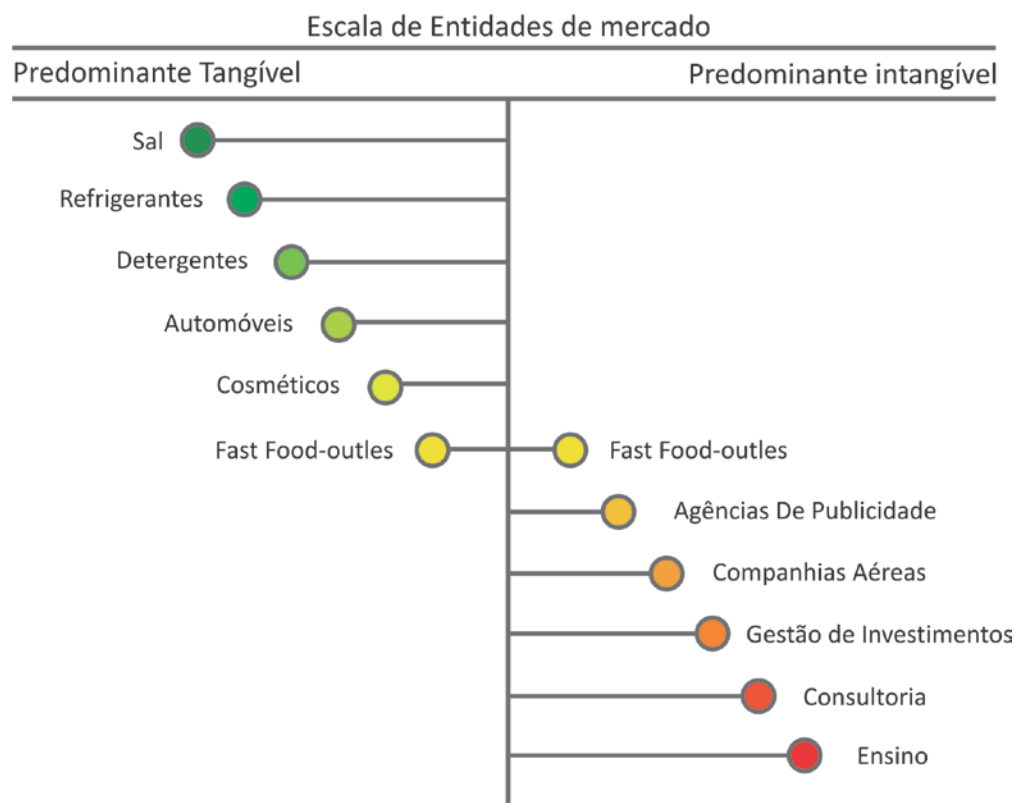


Figura 15. Entidades de Mercado. Fonte: Adaptado de Shostack (1977).

Ou seja, ainda que a definição dos serviços implique que a intangibilidade é determinante chave da oferta do serviço, poucos produtos são puramente tangíveis ou intangíveis na sua totalidade (p. ex. LOVELOCK (1997), ZEITHAML; BITNER; GREMLER (2009), LOVELOCK; WIRTZ, (2009)).

**Heterogeneidade** (variabilidade) está relacionada com a qualidade dos serviços que depende de quem presta o serviço, quando, onde e como se presta. Por exemplo, o cliente procura um negócio de design gráfico para refazer seus cartões de visita e tem uma muito boa impressão do negocio que escolheu, mas ao

passar o tempo, quando volta ao negocio para refazer seus cartões, eles trocaram de atendente e o atendimento que recebe não é o mesmo, gerando outra impressão.

**Inseparabilidade** implica que os serviços não podem se separar dos provedores seja estas pessoas ou máquinas. Nesta situação, empregado e cliente formam parte do serviço dependendo do tipo de contato que o serviço requiera o que afeta o resultado do serviço. Como por exemplo, o cliente que procura ao fotógrafo para um estudo fotográfico deverá comparecer o dia combinado, de outro modo o fotógrafo não poderá fazer seu trabalho. Isto ao modo geral, mas de acordo com Lovelock e Wirtz (2009), a produção e o consumo do serviço se pode separar (p. ex. pense no serviço de lavanderia, ou de jardinagem).

**Percibilidade** se refere a que os serviços não podem se armazenar para se vender ou usar posteriormente. Empresas de serviços muitas vezes criam estratégias para fazer mais congruente a demanda com a oferta. Como por exemplo, o tempo que o designer usa na concepção de uma ideia, para que depois o cliente não goste dela. Esse tempo não se pode recuperar. Mas aqui também existem exceções, pois não todos os serviços são perecíveis, por exemplo, considere as gravações de áudio e vídeo de concertos ou eventos esportivos, ou até das aulas ministradas pelo professor, estas poderão ser usadas posteriormente.

Enfim, Lovelock e Gummesson (2004) sugerem que há exceções suficientes para desacreditar a alegação da generalização das características IHIP para todos os serviços, pois o fato é que muito serviços realmente possuem um ou mais características opostas a sua “natureza”, como foi exemplificado anteriormente.

### **Produto ou serviço, essa é a questão**

Kotler e Armstrong (2003) conseguem deixar muito mais claro (Quadro 15), quando afirmam que: os produtos primeiro se produzem; depois se armazenam; depois se vendem; para finalmente ser consumidos, gerando assim a obtenção de algo. Enquanto que os serviços primeiro se vendem (ou emprestam<sup>33</sup>); depois se produzem e consomem simultaneamente. Não podendo ser armazenados, nem gerando a obtenção de algo.

Quadro 15. Semelhanças e diferenças entre bens e serviços.

<b>Bens</b>	<b>Serviços</b>
1º Se produzem	1º Se vendem (ou emprestam)
2º Se armazenam	2º Se produzem e consomem (simultaneamente)
3º Se vendem	
4º Se consomem	Não podem ser armazenados
Geram a obtenção de algo	Não geram a obtenção de algo

Fonte: Adaptado de Kotler; Armstrong (2003).

<sup>33</sup> Como é o caso das maletas didáticas em geral.

Porém a diferença entre a propriedade e a não propriedade, da qual afirmam vários especialistas em marketing de serviços continua sendo válida. Razões pelas quais Lovelock e Wirtz (2009), consideram que é necessário definir os serviços por seus próprios méritos e não por sua relação com os bens.

A maleta didática, ainda que pela sua aparência tangível (um objeto carregado de objetos) parece um bem, ao não gerar propriedade (pelo fato de ser projetada desde seus inícios para ser emprestada) é estudada e analisada, nesta pesquisa como um serviço.

### **Categorias dos serviços dentro da não propriedade**

A “não propriedade” implica um “tipo de aluguel”, que conforme Lovelock e Gummesson (2004) é quando os clientes de serviços obtêm benefícios ao alugar o direito de utilizar um objeto físico ao contratar o trabalho ou perícia de algum empregado, por exemplo, não se adquire a propriedade de um veículo, pelo fato de ter viajado nele durante a temporada de férias, nem muito menos a propriedade do computador da universidade em que estudou engenharia por cinco anos. Estes serviços dentro do esquema da não propriedade se classificam, assim (Quadro 16):

Quadro 16. Categorias dos serviços dentro do esquema da não propriedade.

<b>Categoria</b>	<b>Descrição</b>
Serviços de bens alugados	Estes serviços permitem aos clientes obter o direito temporário e exclusivo de usar um bem físico que preferem não possuir. Por exemplo, ferramentas, roupas especiais que somente se usa em formaturas ou bodas, etc.
Aluguel de espaços e locais definidos	Os clientes obtêm o direito ao uso de uma porção de um espaço ou área, compartilhando seu uso com outros clientes sob diferentes níveis de privacidade. Por exemplo, uma cadeira no teatro, um escritório num edifício, um espaço no estacionamento, etc.
Aluguel de mão de obra e perícia	Os clientes contratam outras pessoas para realizar o trabalho que decidiram não fazer eles mesmas ou que são incapazes pela falta de perícia ou habilidades necessárias. Por exemplo, limpar uma casa, uma consultoria, o corte de cabelo, etc.
Acesso a ambientes físicos compartilhados	Os clientes alugam o direito de compartilhar o uso do ambiente com outros clientes. Por exemplo, a academia, os museus, os parques de diversões, etc.
Sistemas e redes: acesso e uso	Os clientes alugam o direito a participar numa rede específica como de serviços públicos, serviços bancários, Netflix, etc.

Fonte: Adaptado de Lovelock; Wirtz (2009).

Deste modo, as maletas didáticas<sup>34</sup> se encaixam na categoria da “não propriedade”. Elas são um **serviço de bens alugados**, pois permite aos usuários obter o direito temporário e exclusivo de usar e usufruir da maleta e todo o seu conteúdo, sem ter que comprá-la.

### Nível de contato do cliente com o serviço

Além disso, alguns serviços, como as maletas didáticas requerem que os usuários participem ativamente na co-produção do serviço. Lovelock e Wirtz (2009) determinam (Quadro 17), que segundo o nível de contato do usuário com a empresa de serviços podem ser:

Quadro 17. Níveis de contato do cliente com a empresa de serviços.

De alto contato	De contato meio	De contato baixo
Os serviços que implicam uma interação significativa entre clientes, pessoal de serviços, a equipe e as instalações.	Os serviços que requerem somente uma quantidade limitada de contato entre clientes e os elementos da empresa de serviços.	Os serviços que não requerem de contato ou somente de contato mínimo entre os clientes e a empresa de serviços, (p. ex. televisão a cabo, serviços baseados na internet, etc.).

Fonte: Adaptado de Lovelock; Wirtz (2009).

Para determinar o nível de contato dos usuários com relação à maleta didática, se considera que pela participação ativa e essencial do usuário orientador e do usuário orientando se requer de um **alto contato**, de fato depende do usuário orientador o aproveitamento dos materiais contidos na maleta didática.

### Natureza da ação do serviço

Além disso, considerar a natureza da ação do serviço desde a perspectiva de Lovelock e Wirtz (2009), se pode classificar em quatro grupos gerais (Quadro 18), uns com base em ações tangíveis, dirigidas ao corpo das pessoas ou as suas possessões físicas e outros dirigidos a ações intangíveis focadas na mente das pessoas ou os seus bens intangíveis.

<sup>34</sup> Constituídas tanto por coisas tangíveis como por outras intangíveis.

Quadro 18. Classificação do serviço segundo a natureza da ação.

Ações	Quem o qual é o receptor direto do serviço?	
	As pessoas	As possessões
	(dirigidos ao corpo das pessoas)	(dirigidos para as possessões físicas)
<b>Ações tangíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ São serviços dirigidos para as pessoas (para serem transportadas, alimentadas, embelezadas, etc.).</li> <li>▪ Para receber este tipo de serviços, o cliente forma parte integral do processo e não pode obter benefícios ao negociar à distância.</li> <li>▪ O cliente deve estar preparado para cooperar de maneira ativa com o desenvolvimento do serviço.</li> <li>▪ O tempo que o cliente deve investir varia amplamente.</li> <li>▪ O resultado é o cliente que chegou a seu destino, que tem satisfeito sua fome, ou que está na moda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ São serviços dirigidos para o tratamento tangível para alguma possessão física.</li> <li>▪ O cliente intervém fisicamente menos. Considere a diferença entre o transporte de passageiros e o transporte de pacotes.</li> <li>▪ O cliente não precisa estar presente na produção do serviço o que implica que produção e consumo são separáveis.</li> <li>▪ A participação do cliente costuma limitar-se na entrega do artigo que precisa tratamento, solicitar o serviço, explicar o requerimento, voltar quando estiver pronto e pagar a conta.</li> <li>▪ O resultado deve ser uma solução satisfatória ao problema do cliente.</li> </ul>
	Serviços baseados em informação	
	(dirigidos à mente das pessoas)	(dirigidos a bens intangíveis)
<b>Ações intangíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ São serviços dirigidos à mente das pessoas. Isto inclui educação, informação, conselheira profissional, psicoterapia, entretenimento e até atividades religiosas.</li> <li>▪ Para obter maior benefício deste tipo de serviços, é necessário que o cliente invista tempo e certo grau de esforço mental.</li> <li>▪ O cliente não precisa estar fisicamente presente na prestação do serviço, pois pode receber este através da televisão, rádio, internet.</li> <li>▪ O conteúdo fundamental desta categoria de serviços se baseia em informação (seja música, voz o imagens visuais) podem converter-se em dados digitais, impressos, num CD, DVD, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ São serviços dirigidos a bens intangíveis.</li> <li>▪ São serviços que dependem em grande medida da coleção e processamento da informação</li> <li>▪ (por ex. serviços financeiros, contabilidade, advocacia, pesquisa de marketing, diagnósticos médicos, etc.)</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Lovelock; Wirtz (2009).

Deste modo, as diferenças entre as categorias segundo a natureza da ação do serviço indicam que não é prudente generalizar ao falar de serviços. E em consequência, toda maleta didática possui uma natureza complexa tanto pela diversidade de seu conteúdo e múltiplas possibilidades de uso, quanto pelas características do contexto no qual esteja inserida.

### 2.3.2 Diversos olhares para o design de serviços

De acordo com Clatworthy (2014) o papel estratégico do design nas



organizações e o modo como os designers agregam valor a equipes de desenvolvimento multidisciplinar, são razões muito importantes que têm confirmado a necessidade da perspectiva do design, em cada uma das etapas desta investigação.

A seguir, (Quadro 19) algumas das apreciações preliminares das possíveis conexões que desde a perspectiva do design se consegue achar em relação às maletas didáticas.

Quadro 19. Conexões das maletas didáticas e o Design.

Parâmetros de design	Características presentes nas maletas didáticas
Funcionalidades	Função expositiva – permitir ao receptor a oportunidade de conhecer determinada arte, uma técnica ou acessar através da comparação, ao conhecimento de um fato cultural – relação museal (LAVADO, 1992)
	Função mediadora – servem de apoio na tarefa facilitadora, mediadora e criadora de experiências ( ARMENGOL, 2000, HERNÁNDEZ, 2012)
	Função educacional – seguir objetivos instrucionais / educacionais especiais, estimular atividades individuais ou coletivas – promovem o trabalho em equipe, o diálogo, a convivência, a liberdade de pensamento (MUSEO DEL ORO, s.d.; HERNÁNDEZ, 2012)
Adequação	Podem ser usadas antes, durante e depois da visita a um museu (HERNÁNDEZ, 2012)
	Permitem a sua adaptação dependendo do cenário, interesses e o tempo, e às necessidades dos alunos, pois são propostas flexíveis (HERNÁNDEZ, 2012)
Portabilidade	Ampliam o campo de ação dos museus para fora de suas sedes – unidade portátil (SERRAT, 2007)
	Devem ser fáceis de transportar e utilizar (HERNÁNDEZ, 2012)
Acessibilidade	São emprestadas às escolas e favorecem a dezenas de estudantes
	Estimulam o sentido do tato, permitem tocar as peças (ARMENGOL, 2000)
	Possuem réplicas de objetos carregados de história, o que possibilita transmitir um determinado aspecto da cultura ao carecer de um acesso a estas obras (LAVADO, 1992)
	projeto difusor e educativo que justifica o deslocamento de objetos a outras áreas geográficas e culturais (LAVADO, 1992)
Interação	Incentivam à exploração e a formulação de perguntas, participação ativa
	Reúnem elementos relacionados à temática, para exposição ou manuseio por parte do usuário (ARMENGOL, 2000)
Inclusão	Fomentam o respeito à diversidade e à diferença
	Estimulam o interesse e orgulho por o próprio
Motivação	Geram motivação própria, deleite por aprender, descobrir, se surpreender e criar coisas diferentes
	Fomentam a leitura prazerosa
Preservação / Reprodução	Exigem o cuidado dos objetos contidos na maleta, cuidado com o patrimônio (respeito e valorização).
	Possibilitam a reprodução em série
Criatividade	Aproximam o conhecimento de diversos conteúdos de maneira diferente e divertida – transformam o jeito de se aproximar ao conhecimento
	Possibilitam fazer uma aula diferente e memorável

Fonte: Autora.

As características do design presentes nas maletas didáticas se apresentam não como absolutas e estáticas, mas sim como gatilhos de múltiplas miradas e análises. Deste modo vão se configurando as características delas; podem ser estudadas desde a perspectiva do design de serviços.

Design de serviços é o enfoque desde o qual o design aborda os serviços, conjugação enriquecida por diversas áreas como o marketing, a economia, a interação, entre outros.

No campo do design de serviços há pesquisadores que além de documentar o decorrer histórico do campo de estudo (que sem dúvida tem seus fundamentos em outras áreas), assumem sua própria posição desde o design. Mas na intenção por descrever e definir os serviços, a “não propriedade” de Lovelock e Gummesson (2004) como característica fundamental e em efeito presente em todo tipo de serviço, não é levada em consideração (p. ex.; SECOMANDI (2012), FREIRE (2016), MANZINI (2009)).

Desde a perspectiva do design, Secomandi (2011) afirma que se abordam os serviços como se fossem meros apêndices de bens. “É comum ainda observar no discurso de design a inclusão sub-reptícia de serviços em expressões como "produto / serviço" ou "produto (e serviço)", sem uma explicação mais profunda do significado desses termos compostos” (SECOMANDI, 2011).

Por isso é necessário elencar alguns pesquisadores frente à suas diferentes posturas relacionadas com os serviços, (Quadro 20):

Quadro 20. Os serviços e o design de serviços.

Autor	Definição de Serviço	Definição de design de serviços
(SECOMANDI; SNELDERS, 2018)	Não possui uma definição dos serviços.	O design do serviço ainda é abordado a partir de múltiplas perspectivas: 1. Design em serviços é definido como participantes ou tecnologias envolvidas na criação e experiência de serviços. 2. Design de serviços é definido como funções ou fases no desenvolvimento de novos serviços. 3. Contribuições intensivas de design nas indústrias de manufatura e serviços, terceirização / inserção de serviços de design e distribuição espacial da experiência criativa e das empresas.
(BAEK, et. al, 2018)		Design para serviços deve evoluir: Se tornar um agente para a mudança capaz de operar em novas redes sociais, capaz de catalisar recursos sociais disponíveis e alimentar um diálogo estratégico com visões e propostas.

Quadro 20. Os serviços e o design de serviços (Continua).

Autor	Definição de Serviço	Definição de design de serviços
(FREIRE, 2016)		<p>O designer precisa compreender as estruturas socioculturais que moldam a experiência do usuário.</p> <p>Design de serviços é uma área de conhecimento do design, cujo escopo é estudar as relações existentes entre os sistemas fornecedores e a comunidade de usuários, com o objetivo de propor novas soluções a partir da visão de mundo e do sentimento das pessoas que os utilizam.</p>
(SECOMANDI, 2014)	<p>Interface mediadora; serviços compreendem uma interface usuário-provedor e que esta se apresenta como objeto de projeto para designers.</p>	<p>O design de serviço atualmente representa uma das principais ramificações do campo do design industrial.</p>
(CLATWORTHY, 2016)	<p>Serviços são uma serie de interações entre os usuários e o sistema de serviço, por meio de muitos pontos de contato diferentes ao longo da jornada do usuário.</p>	<p>O design de serviço é a paixão por projetar um sistema que faça o que os clientes precisam, compreendam e gostem de usar e que seja comum a todos eles.</p>
(FORLIZZI; ZIMMERMAN, 2013)	<p>Um serviço pode ser pensado como um conjunto de interações coreografadas entre um cliente e um provedor de serviços.</p>	<p>Design de serviço procura oportunidades de design em muitos pontos de contato diferentes que compõem um encontro de serviço, independentemente do papel que os computadores desempenham.</p> <p>Os designers de serviços trabalham para encontrar soluções na interseção entre as necessidades do provedor de serviços e do cliente.</p> <p>O design de serviço emprega uma visão mais complexa das diferentes partes interessadas, observando que elas frequentemente trocam de função entre o cliente e o provedor de serviços.</p> <p>O design de serviço produz soluções que descrevem as interações e conexões entre os atores, recursos, tecnologias, materiais e ambientes</p>
(SECOMANDI; SNELDERS, 2011)	<p>Os serviços são algo mais - ou, de fato, qualquer coisa menos - do que uma "coisa física" simples. Um dos aspectos mais fundamentais da produção de serviços é o entrelaçamento de partes interessadas - principalmente, provedores e clientes.</p>	<p>O design em serviços pode ser relacionado à coordenação de um conjunto variado de recursos sóciotécnicos, levando a formas inovadoras de intercâmbio entre provedores e clientes.</p>

Quadro 20. Os serviços e o design de serviços (Continuação).

Autor	Definição de Serviço	Definição de design de serviços
(FREIRE; DAMAZIO, 2010)	Serviços como interações ou relações	O papel dos designers de serviços seria o de criar plataformas para que essas ações aconteçam. Para tanto, ele precisa de um conhecimento específico (compreensão das relações/interações entre os atores envolvidos na ação)
(CIPOLLA; MANZINI, 2009)	Serviços como relaciones colaborativas	Os benefícios são reciprocamente produzidos e compartilhados por todos os participantes, e não há uma clara definição entre os papéis de agentes e clientes. Esse modelo de serviços introduz um tipo de interação circular entre os participantes, no qual uma parte fornece os insumos e em que ambos se engajam nas atividades de entrega do serviço. No modelo relacional colaborativo, “o significado do que está sendo feito e o engajamento pessoal são componentes essenciais desse tipo de serviço”, e, além disso, “os participantes não podem ser facilmente substituídos”.

Fonte: Adaptação da Autora.

Por tal motivo e para esta pesquisa, se adota a definição de Clatworthy, que afirma que os “serviços são uma serie de interações entre os usuários e o sistema de serviço, por meio de muitos pontos de contato diferentes ao longo da jornada do usuário” (CLATWORTHY, 2014).

Com base na literatura pesquisada, o autor insere no conceito do serviço, termos como: “serie de interações”, “sistema de serviço”, “pontos de contato”, “jornada do usuário”, que serão analisados posteriormente. O que evidencia um reconhecimento à existência do marketing e em especial ao marketing de serviços como fundamentos anteriores ao design de serviço como disciplina.

E isto não significa que somente esta perspectiva do marketing seja válida, mas sim que a diferença deste autor, outros pesquisadores em design de serviços, não conseguem determinar nem definir um serviço, contribuindo a complicar o panorama de estudo dos serviços desde a perspectiva do design. Como por exemplo, “os serviços são algo mais - ou, de fato, qualquer coisa menos - do que uma "coisa física" simples” (SECOMANDI; SNELDERS, 2011).

A definição de Clatworthy também revela a complexidade do estudo dos serviços independente da disciplina que esteja envolvida. Ele indica que o aspecto chave, é substituir o mapeamento de atores “centrado na empresa” por um mapeamento de atores em que o “usuário esteja no centro da rede” pensando num conjunto diferente de atores que possam agregar mais valor para o usuário.

Um exemplo da confusão em design de serviços sobre o conceito de serviço

é Secomandi e Snelders, (2018), na Editorial, do *Design Studies* intitulado *Design processes in service innovation*, afirmam que atualmente, “o design do serviço ainda é abordado sob múltiplas perspectivas e incorporado em diferentes discursos disciplinares”<sup>35</sup>, pela amplitude do conceito de serviço, como também uma “tendência exagerada, recentemente desenvolvida por pesquisadores para ver serviços nos quais outros no passado viam produtos”<sup>36</sup>.

Nesta afirmação: “tendência exagerada, [...] para ver serviços nos quais outros no passado viam produtos” Secomandi e Snelders, (2018) deixam explícito que seus embasamentos ainda procedem do “modelo molecular” de Shostack (1977) cuja hipótese propõe a existência da entidade de marketing que pode ser parcialmente tangível e parcialmente intangível. Deixando em aberto a imprecisão de quando um bem deixa de ser, para virar um serviço.

Confirmando assim que o conceito da “propriedade” para os bens<sup>37</sup> (KOTLER; ARMSTRONG, 2017) e da “não propriedade” para os serviços (LOVELOCK; WIRTZ, 2009) fornece mais seguridade de quando falar de um bem e quando de um serviço, independentemente da sua predominância seja tangível ou intangível (SHOSTACK, 1977).

A seguir se amplia um pouco a relação dos termos inseridos por Clatworthy (2014) desde o design de serviços e sua relação com os termos usados no marketing de serviços, assim:

**Sistema de serviço**<sup>38</sup> para responder por que um serviço é um sistema? Recorre-se à definição do Dicionário<sup>39</sup>, que define sistema como: conjunto de elementos que se inter-relacionam para realizar determinada função; estrutura. Conjunto de procedimentos lógicos que determinam uma atividade; processo, método.

**Pontos de contato** também conhecidos para o design de serviços como *touchpoints* em inglês, são as diferentes maneiras que o usuário e o serviço entram em contato, o que na excelência nos serviços em marketing se conhece como “momentos de verdade”.

Um momento de verdade, de acordo com Albrecht e Bradford (2005) é o preciso instante em que o cliente entra em contato com a empresa, e sobre a base

---

<sup>35</sup> Característica que não deveria inquietar, nem muito menos surpreender aos autores, dados os fundamentos dos serviços baseados na economia, o marketing, a administração, etc.

<sup>36</sup> Aqui os autores ao falar de produtos, se referem a bens.

<sup>37</sup> Kotler e Armstrong (2017) definem produto como “qualquer bem que se ofereça a um mercado para sua atenção, aquisição (*propriedade*), uso ou consumo, e que possa satisfazer um desejo e uma necessidade” (grifo da autora).

<sup>38</sup> Vale a pena salientar que este *sistema de serviço* esta relacionado com a maneira como o serviço se cria e entrega, o que gera um processo e, portanto um sistema. E não está relacionado nesta investigação com a versão europeia Sistema Produto-Serviço do termo em inglês *Product-Service System - PSS*.

<sup>39</sup> DICIONÁRIO ESCOLAR DA LÍNGUA PORTUGUESA. Academia Brasileira de Letras, 2ed. Companhia Editora Nacional, 2008.

desse contato se forma uma opinião acerca da qualidade do serviço. Um ponto de contato ou momento de verdade não é nem positivo nem negativo, “é o modo como esse momento é tratado o que o converte numa experiência positiva ou negativa para o cliente” (ALBRECHT; BRADFORD, 2005). O que Lovelock e Wirtz (2009) descrevem como as circunstancia que podem influenciar a experiência e afetar a satisfação do usuário.

**Jornada do usuário** para o design de serviços (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014) é uma rede de valor<sup>40</sup> conformada por diferentes atores e cuja integração bem sucedida será necessária para satisfazer os usuários. Por conseguinte, um serviço está composto por muitos momentos de verdade, o que constitui o **ciclo do serviço** para o marketing e é um mapa de momentos de verdade que se ativa cada vez que o usuário entra em contato com a empresa (ALBRECHT; BRADFORD, 2005).

**Serie de interações** cada ponto de contato delinea a jornada do usuário no sistema de serviço<sup>41</sup>. Mas cada ponto de contato em si, gera uma interação de usuário com a empresa que oferece o serviço, portanto os serviços são uma série de interações. Área que compete ao design de interação que Clatworthy descreve como “a paixão por projetar um sistema que faça o que os clientes precisam, compreendam e gostem de usar e que seja comum a todos eles” (CLATWORTHY, 2016).

### **Interação física mediada no contexto comunitário**

De acordo com Primo (2003) a discussão a respeito da interação mediada parece agora reduzida ao potencial multimídia do computador<sup>42</sup> (ou qualquer outro dispositivo eletrônico) e de suas capacidades de programação e automatização de processos. O que significa olvidar a interação com o mundo físico e social (o sujeito e o objeto inseridos num contexto determinado) daí que

“reduzir a interação a aspectos meramente tecnológicos, em qualquer situação interativa, é desprezar a complexidade do processo da interação física mediada no contexto social. É fechar os olhos para o que há além do computador. Seria como tentar jogar futebol olhando apenas para a bola” (PRIMO, 2003).

Pensar que a prática do design de serviços está somente relacionada com os desafios que os designers enfrentam nos espaços das novas tecnologias digitais, é uma visão insuficiente dos serviços e com efeitos no desenvolvimento disciplinar que o design de serviços pode ter. Algumas pesquisas na área focam parte ou a totalidade de sua investigação a processos diretamente ligados às tecnologias

---

<sup>40</sup> Outra palavra para uma rede de valor é uma ecologia de serviços - criando um ecossistema que se concentra no valor do cliente, mas no qual as trocas de valor sustentam sua existência (Clatworthy, 2016).

<sup>41</sup> O sistema do serviço é característica particular de cada serviço não tendo como generalizar ao respeito.

<sup>42</sup> Rogers; Sharp; Preece, (2013) consideram o design de interação como peça fundamental para todas as disciplinas, campos de atuação e abordagens que se preocupam com a pesquisa e com o projeto de sistemas computacionais para as pessoas. Mas os objetos contidos nas maletas didáticas pesquisadas, não contemplam esses “sistemas computacionais”, se acaso algumas têm somente CDs, como alternativa audiovisual.

digitais ou desde um olhar do design industrial (p. ex., S SECOMANDI, 2012; STICKDORN; SCHNEIDER, 2014; FREIRE, 2016; ANGIORGI; PRENDIVILLE, 2017).

Porém, no estudo das maletas didáticas se evidencia uma lacuna em relação à geração de conhecimento a partir da inserção no meio e da interação das pessoas com este tipo de material didático, motivo pelo qual se explora no campo do design de interação, projetado principalmente no âmbito da Interação Humano-Computador (IHC).

Publicações como, por exemplo, Design de interação: além da Interação Humano-Computador de Rogers; Sharp; Preece, (2013) definem design de interação como “projetar produtos interativos<sup>43</sup> para apoiar o modo como as pessoas se comunicam e interagem em seus cotidianos, seja em casa ou no trabalho” (ROGERS; SHARP; PREECE, 2013).

Já Forlizzi e Zimmerman no seu artigo *Promoting service design as a core practice in interaction design* (2013), descrevem como nas últimas décadas, tem visto uma demanda crescente por design de serviço pensando em projetos de design de interação, oferecendo vários benefícios assim:

- Primeiro, uma perspectiva de serviço é explicitamente sistêmica, olhando para uma situação problemática e seu contexto, de forma mais holística em termos de relacionamentos, papéis e agendas subjacentes.
- Segundo, o design de serviço trabalha para criar um metadesign - um conjunto de pessoas, instituições e sistemas de tecnologia que se cruzam entre recursos, ambientes e processos que, juntos, promovem um serviço.
- Em terceiro lugar, uma perspectiva de serviço enfoca a co-produção de valor. Os projetistas de serviços criam oportunidades em que as ações dos clientes criam valor para os provedores de serviços, criando oportunidades para que os provedores atendam aos clientes (FORLIZZI; ZIMMERMAN, 2013).

Deste modo e com o intuito de responder as diferentes perguntas relativas às maletas didáticas, se exploram fundamentos do design de interação que se relacionam ao design de serviços, que possam auxiliar o desenvolvimento desta pesquisa, tendo presente que este material didático foge dos “sistemas computacionais”, mas que possui momentos de interação física mediada no contexto comunitário.

### **2.3.3 Design de interação e a experiência do usuário**

Na introdução desta tese se fez menção de como o design de interação se

---

<sup>43</sup>As autoras utilizam o termo produtos interativas para se referir “a toda classe de sistemas interativos, tecnologia, ambientes, ferramentas, aplicativos, serviços e dispositivos” (ROGERS; SHARP; PREECE, 2013).

dedica principalmente ao estudo de “toda classe de sistemas interativos, tecnologia, ambientes, ferramentas, aplicativos, serviços e dispositivos” (ROGERS; SHARP; PREECE, 2013).

Para o qual se dedicam a entender de quê forma, onde e por quem serão utilizados os produtos, assim como também a entender os tipos de atividades que as pessoas estarão realizando quando interagirem com eles.

Rogers, Sharp e Preece (2013) sugerem que “se pode usar a intuição (e esperar pelo melhor) ou se basear em princípios para decidir que escolhas fazer, se fundamentando numa maior compreensão acerca dos usuários”, isto representa::

- Considerar aquilo em que as pessoas são boas ou não;
- Considerar o que pode auxiliar as pessoas na sua atual maneira de fazer as coisas;
- Considerar usuários de primeira viagem;
- Considerar o que pode proporcionar experiências de usuário com qualidade;
- Considerar o que as pessoas querem ouvi-las e envolvê-las no processo de design;
- Considerar técnicas baseadas no usuário.

Para Clatworthy (2016), projetar as interações dos usuários, com os usuários tornou-se uma área de competição e uma vantagem competitiva duradoura, que pode ser obtida por meio de uma política de design de interação dentro de sua empresa.

Para ter clareza dos principais objetivos (Quadro 21) de um produto interativo, Rogers, Sharp e Preece (2013) recomendam classificá-los segundo metas de usabilidade e experiência de usuário, assim:

Quadro 21. Metas de usabilidade e da experiência do usuário.

<b>Metas de usabilidade</b>	<b>INSEPARÁVEIS</b>	<b>Metas da experiência de usuário</b>
Mais objetivos	Usabilidade é fundamental para a qualidade da experiência de usuário	Mais subjetivos
Preocupam-se por um conjunto de critérios de usabilidade específicos (p. ex. Eficiência).		Preocupam-se por explicar a natureza da experiência de usuário (p. Ex. se é esteticamente agradável)
<b>Para se responder:</b>		
Quão útil ou produtivo é um sistema sob a perspectiva do próprio sistema?		Como um sistema é sentido por um usuário?

Fonte: Adaptado de Rogers, Sharp e Preece (2013).

As metas de usabilidade (Quadro 22) visam assegurar que o produto



interativo seja fácil de usar, eficaz e agradável desde a perspectiva do usuário, o que significa que é uma percepção subjetiva. Na literatura estão as heurísticas, (que são o conjunto de técnicas ou métodos para resolver um problema) de usabilidade de Nielsen (1994) e outros autores. Ajudam a quantificar algo que é de origem qualitativa.

Quadro 22. Heurísticas de usabilidade de Nielsen.

<b>Heurística</b>	<b>Descrição</b>
Visibilidade do status do sistema	O sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, por meio de feedback apropriado em tempo razoável.
Correspondência entre o sistema e o mundo real	O sistema deve falar a linguagem dos usuários, com palavras, frases e conceitos familiares a eles, em vez de termos técnicos. Siga as convenções do mundo real, fazendo com que as informações apareçam numa ordem natural e lógica.
Controle do usuário e liberdade	Os usuários geralmente escolhem as funções do sistema por engano e precisarão de uma "saída de emergência" claramente marcada para sair de situações indesejadas sem que precisem percorrer um longo caminho. Forneça ações de desfazer e refazer.
Consistência e padrões	Os usuários não deveriam precisar adivinhar que diferentes palavras, situações ou ações significam a mesma coisa. Siga convenções de plataforma.
Prevenção de erros	Ainda melhor do que boas mensagens de erro é um design cuidadoso que, em primeiro lugar, evite que ocorra um problema. Elimine as condições tendentes a erros ou verifique-as e apresente-as aos usuários com uma opção de confirmação antes que eles façam a ação.
Reconhecimento em vez de relembração	Minimize a carga de memória do usuário, tornando visíveis os objetos, as ações e as opções. O usuário não deve precisar se lembrar da informação de uma parte da caixa de diálogo para outra. Instruções para uso do sistema devem estar visíveis e facilmente recuperáveis quando necessário.
Flexibilidade e eficiência de uso	Os aceleradores – invisíveis para o usuário novato - podem acelerar a interação do usuário especialista, de modo que o sistema possa servir tanto para usuários inexperientes quanto experientes. Permita que os usuários personalizem ações frequentes.
Estética e design minimalista	Os diálogos não devem conter informações irrelevantes ou pouco necessárias. Cada unidade extra de informação num diálogo compete com as unidades relevantes de informação e diminui sua visibilidade relativa.
Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e a se recuperar de erros	As mensagens de erro devem ser expressas em linguagem clara (sem códigos), indicar o problema com precisão e sugerir uma solução.
Ajuda e documentação	Mesmo que o sistema possa ser usado sem documentação, pode ser necessário fornecer ajuda e documentação. Qualquer informação desse tipo deve ser fácil de pesquisar, focada na tarefa do usuário, listar etapas concretas a serem executadas e não ser muito grande.

Fonte: Adaptado de Nielsen (1994).

Porém se determina avaliar a experiência do usuário nesta pesquisa já que

estas heurísticas podem fornecer indicadores quantitativos, não entanto, eles não abordam a qualidade geral da experiência do usuário.

Além disso, não se conta com a equipe necessária para fazer testes de usabilidade (nem em ambiente controlado, nem no ambiente natural), e pelo fato das maletas didáticas serem usadas no ambiente da escola, as questões éticas da inclusão de crianças e jovens implicam considerações que não se poderiam alcançar por tempo e recursos dos pesquisadores nesta investigação.

Tendo presente as anteriores considerações, se decide avaliar a experiência do usuário orientador que cumpre uma função fundamental no aproveitamento da maleta didática (CURSACH; SORIANO, 2006; TAMAYO, *et. al*, 2010; BERROCAL, 2010).

Na literatura pesquisada, se acha o método AT-ONE de Clatworthy (2016) uma abordagem para auxiliar no processo de design de serviços, pois “possui um foco claro na experiência do usuário” (SITCKDORN; SCHNEIDER, 2014). O método consiste numa série de *workshops*, cada qual (Quadro 23) focado nas letras A, T, O, N, E, que significam:

Quadro 23. Significado da sigla AT-ONE.

Significado da sigla AT-ONE	
A	A de Atores, colaborando em redes de valor
T	Como fazer os pontos de contato ( <i>Touchpoints</i> ) funcionarem como um todo
O	A Oferta de serviço é a marca
N	Como saber quais são as demandas Necessidades e desejos dos clientes
E	Experiências que surpreendem e encantam

Fonte: Adaptado de Clatworthy (2016).

AT-ONE reúne as características fundamentadas no design e todo seu potencial criativo. Assim, cada letra atua como “lente de inovação” diferente para visualizar e projetar soluções no mesmo “desafio de design”. Cada letra representa um *workshop*<sup>44</sup> e pode ser planejado individualmente ou em combinação com outro, e até se pode fazer os cinco juntos. Cada sessão conforme Quadro 24, tem três fases.

Os participantes destes *workshops* Clatworthy (2016) sugere que devem representar cada um dos atores envolvidos no serviço, conhecidos também como *stakeholders*. A fortaleza do método é conformar uma equipe “interdisciplinar”: um grupo de pessoas muito competentes com ampla experiência na área e de diferentes campos disciplinares.

<sup>44</sup> O método é versátil já que pode ser pensado para aplicar uma letra por dia, ou seja, cinco dias, ou pode ser pensado, para uma única sessão de seis horas. Vai depender do orçamento, tamanho do projeto e escala de tempo.

Quadro 24. Fases de cada sessão ou workshop do método AT-ONE.

Fases de cada sessão	
Início	Momento para estabelecer uma plataforma de conhecimento comum a todos os participantes
Divergência	Momento de exploração e geração de ideias e soluções
Convergência	Momento de síntese, priorização e toma de decisões

Fonte: Adaptado de Clatworthy (2016).

O método AT-ONE se concentra na inovação de serviços nas suas fases iniciais do processo de desenvolvimento, já que esta é a área dentro da inovação de serviço que tem o maior potencial de inovação e que possui menos ferramentas de suporte (SITCKDORN e SCHNEIDER, (2014); CLATWORTHY (2016)).

Adicionalmente Clatworthy (2016) propõe seis 6 passos para ajudar a projetar melhores serviços:

1. Veja as coisas sob a perspectiva da experiência do cliente: coloque-se nos sapatos do futuro cliente;
2. comece com força para finalizar ainda mais forte - projete os pontos fortes da sua equipe para trazer "*fuzzy front end*"<sup>45</sup> em foco;
3. torne o intangível, tangível - use displays para mapear, desenvolver e explicar;
4. veja o seu serviço como uma viagem do cliente - caminhe com os sapatos de seu cliente;
5. veja seus clientes como pessoas, não como números;
6. evidencie o futuro - pense o que pode ser e torne-o real (CLATWORTHY, 2016).

Embora as maletas didáticas consideradas nesta pesquisa sejam serviços em etapas nas quais já estão sendo usadas pelos usuários finais, se considera importante avaliá-las com foco nos usuários o que para Clatworthy (2016) significa mudar a pergunta comum "Como podemos adaptar o que fazemos para satisfazer nossos clientes?" que não está mal, mas com AT-ONE, se reformula essa pergunta para se tornar "O que nossos clientes amariam se nós fizéssemos?" O que significa três mudanças principais:

Em primeiro lugar, o foco está no que a empresa faz e na adaptação disso. Não está focado no usuário, está focado no que a empresa fornecedora do serviço faz, é autocêntrico. Reformular a pergunta para tornam aos usuários juízes, não a empresa que dispõe do serviço.

Em segundo lugar, usar a pergunta "o quê nossos clientes adorariam se fizéssemos?" abre as possibilidades para o que pode ser do serviço, e não se baseia no que é (limitando-o para adaptar somente o que se faz).

<sup>45</sup> *Fuzzy front end* é o conjunto de etapas iniciais ou anteriores ao desenvolvimento de uma nova tecnologia ou novo produto.

Em terceiro lugar, se está introduzindo palavras emocionais: deleite. Isso é algo que muitas das empresas evitam. Há um sentimento de que palavras emocionais não se encaixam nas empresas, por isso elas são excluídas da diretoria. Mas as pessoas são emocionais e os serviços são experiências emocionais. Enquadrar num contexto emocional precisa inserir seu vocabulário (CLATWORTHY, 2016).

Nas etapas iniciais desta pesquisa, o método AT-ONE de Clatworthy, foi levado em consideração, mas pelas circunstâncias de tempo dos participantes e do orçamento disponível para o desenvolvimento da pesquisa; citamos esta referência, somente como guia para desenvolver o próprio método e pela riqueza teórica na conjunção do marketing de serviços o design de serviços, o design de interação.

### **Avaliar com base na interação**

Por outro lado, no processo do design nenhuma etapa é mais importante do que outra, mas Rogers, Sharp e Preece, (2013) destacam a avaliação como parte integrante de todo processo de design, o que permite verificar se seu design é apropriado e aceitável em determinado contexto, com o intuito de aprimorá-lo de ser necessário.

Assim também, a avaliação não pode ser pensada como etapa última deste processo, e fazer uso dela e incluí-la em determinada posição do ciclo de vida do produto; vai depender das estratégias próprias do ente avaliador.

No caso particular das maletas didáticas nesta pesquisa, estão todas já na sua etapa de uso. O que significa que sua avaliação é pertinente, justamente para verificar se estão cumprindo os objetivos para os quais foram projetadas.

Porém é comum por questões de orçamento, não incluir em projetos de design a etapa da avaliação como parte constitutiva do processo, o que implica desconhecer o parecer do usuário na interação com o produto e ter uma visão parcial e incompleta deste. Mas a avaliação sempre será bem vinda porque é uma das maneiras de assegurar o futuro do serviço é conhecer o que os usuários necessitam e desejam.

Existem muitos métodos de avaliação diferentes, Rogers, Sharp e Preece, (2013) sugerem perguntar: o quê? Por quê?, Quando? E onde avaliar? A decisão vai depender das respostas:

**O que** desta pesquisa: são as maletas didáticas.

**O por que** radica em que, atualmente os usuários esperam muito mais do que apenas um sistema usável: também buscam uma experiência agradável e envolvente<sup>46</sup>, e ate agora não há uma pesquisa acadêmica que avalie a experiência do usuário de maletas didáticas desde a perspectiva do design.

---

<sup>46</sup> Vale a pena salientar que embora as autoras no seu livro Design de Interação se concentram no tema das interações com dispositivos eletrônicos, se justifica a presença do design de interação para o estudo das maletas didáticas, pelo fato de fornecer os insumos que podem servir de fundamento para esta pesquisa.

O **quando** avaliar está estreitamente relacionado com o ciclo de vida do produto e se pode procurar atingir diferentes objetivos assim:

- Nas etapas iniciais a avaliação permite que os problemas sejam corrigidos antes do produto entrar em venda o que pode ser menos custoso já que os protótipos serão modificados, para atender as necessidades dos usuários, conhecidas como *avaliações formativas*<sup>47</sup>.
- Para produtos já acabados e que estão sendo usados; as avaliações são feitas para medir o seu sucesso ou fracasso, e verificar o que precisa melhorar. Estas são *avaliações somativas* porque com frequência recursos são adicionados para melhorar aspectos específicos

Em consequência, pelo fato das maletas didáticas a estudar, já existirem e segundo a fase do ciclo de vida do produto, a *avaliação somativa* é a indicada para esta investigação.

Finalmente, o **onde** avaliar decorre dos três fatores: do ambiente, do envolvimento do usuário e do nível de controle que se requeira assim, o (Quadro 25), por exemplo:

Quadro 25. Onde avaliar e os fatores que determinam esta decisão.

Ambiente	Envolvimento do usuário e nível de controle	Tipo de avaliação	Principais métodos
Ambientes controlados	Atividades dos usuários são controladas para testar hipóteses e medir determinados comportamentos.	Laboratórios; laboratórios vivos.	Testes de usabilidade e experimentos.
Ambientes naturais	Envolve usuários, mas com pouco ou nenhum controle das atividades, com o intuito de determinar como o produto é usado no mundo real.	Comunidades online e locais públicos.	Estudos de campo.
Qualquer ambiente	Não envolve usuários.	Consultores ou pesquisadores avaliam.	Inspeções, avaliações heurísticas, métodos baseados em modelos e dados analíticos.

Fonte: Adaptado de Rogers, Sharp e Preece (2013).

Conforme com os parâmetros anteriormente mencionados, e pela presença

<sup>47</sup> Avaliações formativas cobrem uma ampla gama de processos de design, desde o desenvolvimento de esboços iniciais e protótipos até ajustes e aperfeiçoamentos de um design quase finalizado (ROGERS, SHARP, PREECE, 2013).

de participantes especialistas (ou consultores) numa das etapas de avaliação desta pesquisa, vai ser necessária uma inspeção das maletas didáticas. As outras duas etapas posteriores com participantes ficam mais explícitas no item 3.3 SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES.

#### 2.3.4 *Blueprint* para um melhor serviço

Lynn, Shostack, em seu artigo *Designing services that deliver* (1984) descreve por primeira vez o *Blueprint* do serviço como uma ferramenta de mapeamento visual do processo de design do serviço, ainda que já existissem métodos para visualizar e controlar fluxos de trabalho, estes não incluíam o relacionamento e a interação do consumidor.

Shostack afirma que o *Blueprint* do serviço incentiva a criatividade, e a solução preventiva de problemas e a execução controlada. Pode também reduzir o potencial de falhas e aumentar a capacidade do gerenciamento de pensar com eficácia sobre novos serviços. E em consequência aperfeiçoar a oferta do serviço que pode resultar na melhora da experiência do usuário.

O processo de concepção de um *Blueprint* envolve segundo Shostack (1984) a consideração de várias questões:

**Identificação de processos.** A primeira etapa é mapear os processos que constituem o serviço. “É importante ficar atento a partes do serviço que o usuário não vê, embora invisíveis, esses processos são importantes porque alterá-los pode alterar a forma como os usuários percebem o serviço”. Esses sub-processos são efetivos para o sucesso do serviço.

**Isolando pontos de falha.** Tendo diagramado os processos envolvidos, o designer agora pode ver onde o sistema pode dar errado. A identificação de pontos de falha e o projeto de processos à prova de falhas são fundamentais. “Analisando os pontos de falha no estágio iniciais do design, as falhas do serviço podem ser bastante reduzidas e a qualidade da execução do serviço será maior”.

**Estabelecendo um cronograma.** “Depois de diagramar o mapa do serviço, identificar processos e vulnerabilidades e criar medidas à prova de falhas, o designer deve considerar a execução”. Como um *Blueprint* é um modelo, o projetista deve estabelecer um tempo de execução padrão que geralmente é o principal determinante do custo (SHOSTACK, 1984).

No processo de design de serviços o *Blueprint* de serviço é a principal ferramenta de mapeamento usada. Visualiza as relações entre os diferentes componentes do serviço - pessoas e processos - que estão diretamente vinculados a pontos de contato numa jornada do usuário.

O *Blueprint* do serviço fornece uma compreensão abrangente do serviço e

dos recursos e processos subjacentes - visíveis e não visíveis para o usuário - que o tornam possível. Focar neste entendimento mais amplo fornece benefícios estratégicos para o negócio.

Este mapeamento captura toda a jornada do usuário (Figura 16) e oferece um mapa de interdependências, permitindo que uma empresa descubra os pontos fracos o que poderia gerar experiências ruins no usuário. Assim como também a identificar oportunidades para melhorar, graças à visualização dos relacionamentos.

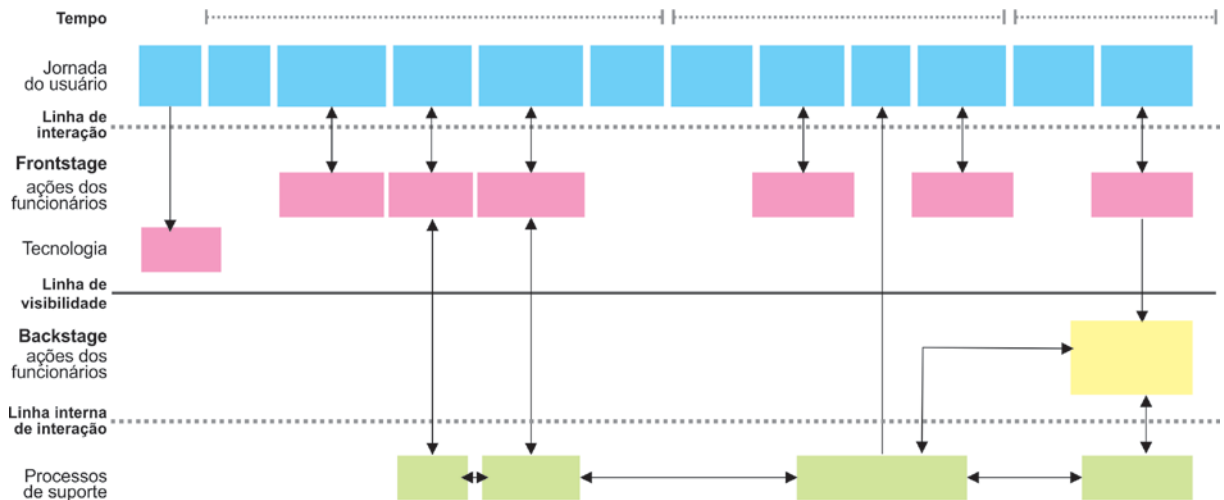


Figura 16. Exemplo do Blueprint do serviço. Fonte: Adaptado de NNG (2017).

Para o *Nielsen Norman Group* (2017) existem uns elementos-chave de um Blueprint do serviço:

A **jornada do usuário**, que como já foi mencionado anteriormente, é uma série de interações que o cliente executa enquanto interatua com um serviço para atingir um objetivo específico.

A **linha de interação** descreve as interações diretas entre o cliente e a instituição.

**Ações de frontstage** são as que ocorrem diretamente com o cliente, portanto visíveis para ele e que constituem momentos de verdade. Essas ações podem ser de pessoa para pessoa ou de pessoa para computador.

A **linha de visibilidade** é a que separa todas as atividades de serviço que são visíveis ao cliente daquelas que não são visíveis para ele. Tudo que está no *frontstage* (visível) aparece acima desta linha, enquanto tudo no *backstage* (não visível) aparece abaixo desta linha.

**Ações de backstage** são etapas e atividades que ocorrem nos bastidores para apoiar os acontecimentos no *frontstage*.

A **linha interna de interação** separa os funcionários do contato daqueles que não oferecem suporte direto às interações com os usuários.

**Processos** são etapas internas e interações que apóiam os funcionários na entrega do serviço.

Por outro lado também no mapeamento do serviço podem ser usadas:

**Setas** como elemento-chave do projeto de serviço. Elas indicam relacionamentos e, mais importante, dependências. Uma única seta sugere uma troca linear unilateral, enquanto uma seta dupla sugere a necessidade de acordo e co-dependência.

**Tempo** como variável primária no serviço, uma duração estimada para cada ação do cliente deve ser representada em seu plano.

**Regulamentos ou políticas** que determinam como um processo é concluído; pode ser adicionado ao seu projeto, permitindo entender o que pode e o que não pode ser alterado.

O designer pode por meio do *Blueprint* do serviço, projetar novos serviços, mapear para visualizar um serviço que já está no mercado. E gerenciar com criatividade estas interações, pode em efeito avaliar, aperfeiçoar e potencializar a oferta de qualquer serviço.

## 2.4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Após apresentar os conteúdos relacionados à ação didática, a maleta didática, e explicitar como a maleta didática pode ser abordada enquanto design de serviço, o capítulo encerra com o delineamento da pesquisa.

Esta é uma pesquisa de tipo exploratória, motivada por um tema que não tem sido estudado desde o design: as malas didáticas. E que, além disso, relaciona conhecimentos da museologia, da didática expositiva, o marketing de serviços, design de serviços e design de interação, gerando uma relação que vai favorecer o design, e também o campo dos serviços que surgem nas indústrias culturais<sup>48</sup> e que vão precisar do design para ter sucesso.

### 2.4.1 A pesquisa fenomenológica

De tal modo foca-se em compreender e explorar desde a perspectiva dos usuários e em relação a seu contexto, portanto é uma pesquisa qualitativa. Algumas das características básicas segundo Moreira (2002) são:

- Se focaliza na interpretação, em vez de na quantificação;
- se interessa na perspectiva dos participantes, o que se reflete na sua ênfase é na subjetividade;
- se orienta no processo e não no resultado;
- se flexibiliza na maneira de conduzir a pesquisa;
- se preocupa com o contexto imediato e sua influência na formação de

---

<sup>48</sup>Para a UNESCO, as indústrias culturais e criativas são: "Os setores de atividade organizada cujo objetivo principal é a produção, promoção, disseminação e / ou comercialização de bens, serviços e atividades de conteúdo cultural, artístico ou patrimonial". Disponível em: [www.unesco.org/new/es/santiago/culture/creative-industries/](http://www.unesco.org/new/es/santiago/culture/creative-industries/)



experiências;

- se reconhece a influencia que exerce o pesquisador sobre a situação de pesquisa e vice-versa.

Além disso, a escolha do tema “maletas didáticas”, corresponda mais a uma motivação e insatisfação em relação aquilo que se pensa saber sobre elas, do que o aprofundamento numa linha de pesquisa pessoal. Assim, se encontra na fenomenologia a alternativa mais próxima às características desta investigação.

A fenomenologia tem a preocupação de descrever o fenômeno e não de explicá-lo, no sentido de mostrar e não em demonstrar, e que por meio da descrição prevê ou supõe um rigor, pois através da rigorosa descrição é que se pode chegar à essência deste fenômeno.

Definir um modelo da pesquisa fenomenológica, não deve ser visto como algo rígido, alguns dos delineamentos são os sugeridos por (GIL, 2010):

Primeiro momento (pré-reflexivo); formulação do problema; escolha das técnicas de coleta de dados; seleção dos participantes; coleta de dados; análise dos dados; e redação do relatório.

#### 2.4.2 Delineamentos da pesquisa

A seguir alguns dos delineamentos da pesquisa fenomenológica (Quadro 26) nos quais nos baseamos para desenvolver esta pesquisa:

Quadro 26. Delineamentos da pesquisa fenomenológica.



Fonte: Autora.

### 3 DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

Este capítulo apresenta as etapas do desenvolvimento da pesquisa, desde a familiarização com o tema a seleção do conteúdo e participantes.

O processo para o desenvolvimento deste trabalho inicia com uma etapa de exploração do contexto, que teve como objetivo proporcionar maior familiaridade com o tema, com vistas a achar uma lacuna da qual surgira o problema e a partir deste construir a hipótese. Conforme Gil (2010) esta etapa da pesquisa tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.

#### 3.1 A FASE DO COLECIONADOR (momento pré-reflexivo)<sup>49</sup>

O primeiro contato com as maletas didáticas foi virtual, pela internet. Este fato gerou uma série de expectativas difíceis de satisfazer na virtualidade, pois o desejo era de querer tocar, apreciar e conhecer as maletas didáticas. A partir daí vêm muitos questionamentos sobre como funcionavam? Para quem eram? Queria-se conhecer como surgiu a ideia de fazer Maletas Didáticas? Quem era essa primeira pessoa que teve a grande ideia de projetar este tipo de material?

Sampieri; Fernández e Baptista, (2010) afirmam que a revisão de literatura é útil para detectar conceitos-chaves, dar ideias sobre métodos de coleção de dados e análise, consideração de erros de outros pesquisadores, assim como conhecer as diferentes formas de abordar o tema pesquisado, entre outros.

A Fase do colecionador foi nomeada assim, a fase na qual tudo o que se encontrava relativo a maletas didáticas era guardado, o que se conhece como levantamento bibliográfico, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Neste processo de “coleção” de documentos, se procuravam termos afins ou palavras-chaves que remetessem ao tema.

Desde o início, a impressão é como se não existisse produção acadêmica, relacionada ao tema das maletas didáticas. Porém, Gil (2010), afirma que “a pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou então quando a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema” (GIL, 2010).

De tal modo, este foi um processo vivo, um processo de idas e vindas, e a pesquisa ia se transformando em função dos resultados encontrados. Característica que possivelmente não se dá apenas na fase exploratória, mas também no desenvolvimento total da pesquisa.

---

<sup>49</sup>Este primeiro momento da pesquisa é denominado pré-reflexivo, por Bicudo, (1994) já que há algo que o pesquisador pretende conhecer, mas que não está bem explicitado para ele (apud GIL, 2010).

A postura e olhar de Designer e a intenção como pesquisadora, determinavam o que era relevante e o que não era relevante, mas nesta etapa isso não estava muito definido ainda, por tal motivo as maletas didáticas estudadas tinham a função de filtro (Figura 17), na medida em que se conheciam mais casos, eram elas que davam indícios dos campos disciplinares envolvidos e, além disso, quais se poderiam destacar nesta pesquisa desde o design.

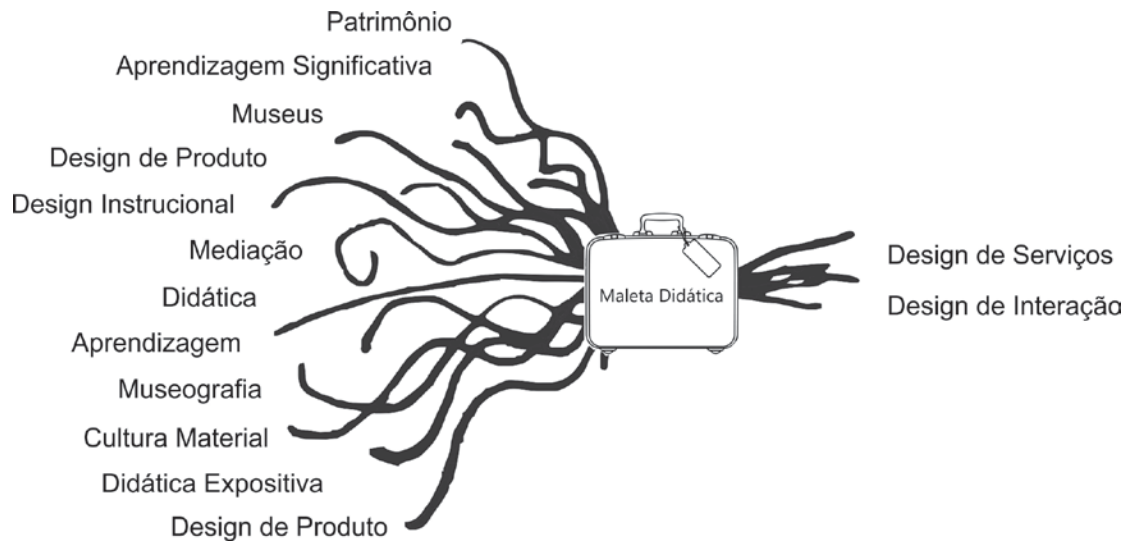


Figura 17. Processo vivo da pesquisa exploratória. Fonte: Autora.

### 3.1.1 Classificação por palavra chave

Desde o início, a constatação é que não existe somente uma palavra-chave, para se referir às maletas didáticas, o que tem criado dificuldade na hora de tentar encontrar livros, artigos e qualquer informação que se aproxime delas.

A grande variedade de nomes pelos quais as maletas didáticas são conhecidas foi uma dificuldade desta etapa da pesquisa. Na leitura, tanto em textos em português, em catalão, como em espanhol e inglês, nota-se multiplicidade dos nomes usados para se referir ao material.

Além disso no mesmo idioma há diferentes termos para nomeá-las, e o que é pior, até um mesmo autor<sup>50</sup> usa diferentes palavras-chaves ao se referir ao mesmo objeto de estudo. O que dificultava o processo de busca de livros, artigos.

A primeira classificação foi por idioma e em conseqüência as palavras-chave usadas respectivamente (Figura 18).

Para a unificação da leitura deste documento, sempre que possível, ao se referir a este material didático, se nomeará como “maleta didática”.

<sup>50</sup> Por exemplo, ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ, Pablo.

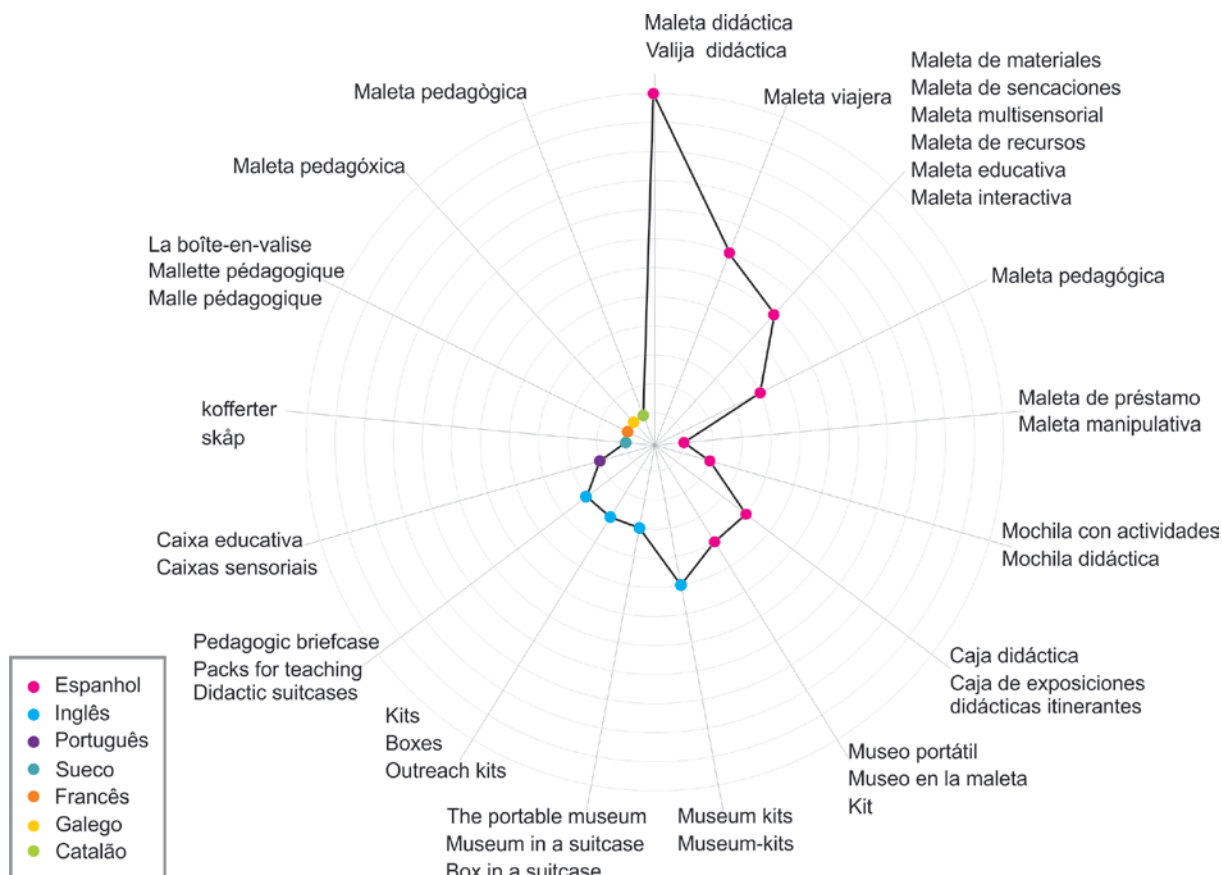


Figura 18. Palavras chaves para nomear as MD. Fonte: Autora.

Pela dificuldade de achar material relacionado ao tema, se continuou a pesquisa diretamente nos sites de museus, pelo fato das maletas didáticas serem usadas, principalmente neste contexto; critério que influenciou esta etapa exploratória. Mas ao procurar em sites de museus se evidenciou a complexidade para ter acesso a documentos acadêmicos (do tipo teses e dissertações, artigos científicos e livros), porque a informação obtida nestes sites se baseava simplesmente em: fotografias das maletas, algumas informações básicas como: objetivo da maleta, público-alvo, características de empréstimo e raramente convites para capacitar aos professores no uso do material.

Deste modo foram descartados todos aqueles sites que ainda na presença da foto não incluíam nenhuma ou insuficiente informação do material, mesmo assim todas as atividades educativas de museus que não tivessem estreita relação com as características mínimas das maletas didáticas.

Este levantamento bibliográfico teve grande influência pelo idioma Espanhol, seguido do Português e logo após o Inglês. Ainda que se incluam alguns dados provenientes do Francês, um texto em Catalão de Cursach e Soriano, (2006) *La Dama d'Elx i la cultura ibèrica: una proposta didàctica per a treballar a l'aula* e o livro Sueco *Kultur i rörelse En historia om riksutställningar och kulturpolitiken*, de Broms e Göransson (2012), pela sua relevância no campo de investigação.

Assim também o país de origem dos documentos bibliográficos foi guiando o processo exploratório da pesquisa. Por exemplo, Espanha pela sua vasta experiência em Museologia tem gerado maior quantidade de documentos no campo específico, que qualquer outro país pesquisados.

Vale a pena salientar que Pedro José Lavado Paradinas (1949 - )<sup>51</sup>, Doutor em História da Arte pela *Universidad Complutense de Madrid*, pesquisador espanhol é quem mais documentos acadêmicos tem escrito (Quadro 27), referentes a maletas didáticas e foi ele mesmo quem os disponibilizou para esta pesquisa.

Quadro 27. Alguns textos de Lavado referentes a MD.

Autor	Artigo
LAVADO PARADINAS Pedro José.	<i>El arte mudéjar en el aula escolar y para el público en general.</i> (2005)
	<i>Educación ambiental y toma de conciencia a través de exposiciones y maletas didácticas.</i> (1993)
	<i>Las maletas didácticas en el Museo y en el aula. Valoración pedagógica de las maletas didácticas.</i> (1992)
	<i>Exposiciones didácticas. Maletas y talleres: el Museo en casa.</i> (1992)
	<i>La maleta y exposición didáctica "¿Conoces Arganda?".</i> (1991 e 1993)
	<i>Función educativa de la maleta didáctica</i> (1986)

Fonte: adaptação da Autora.

### 3.1.2 Classificação segundo o seu objetivo

Posteriormente se classificou de um modo geral, a literatura em dois grupos: aqueles que seu objetivo era somente para divulgação da existência e modo de uso e empréstimo das maletas didáticas e aqueles que tinham como objetivo o estudo delas, incluídos autores que definiram, descreveram, compararam e/ou analisaram as maletas didáticas, além da simples divulgação.

Da classificação proposta, se constata que os documentos relacionados com a **divulgação** foram 29, enquanto que os documentos relacionados ao **estudo** das maletas didáticas foram somente 15.

Afinal, a informação que se encontra respeito das maletas didáticas está relacionada à divulgação da existência destes produtos, com o intuito mercadológico mais do que acadêmico, e que evidencia uma lacuna em relação à

<sup>51</sup> O acesso aos textos de Lavado foi possível graças à ajuda eficaz e eficiente do Programa de Comutação Bibliográfica denominada - COMUT da Biblioteca da Escola de Engenharia BIBENG da UFRGS.

geração de conhecimento a partir da inserção no contexto e da interação dos usuários com este tipo de produto, objetivo desta tese.

### 3.1.3 Classificação segundo o seu assunto

A partir da leitura e organização desses documentos foram identificadas três categorias comuns relativas ao tema que se nomearam assim: Aplicação, Metodologia e Teorização. Dependendo da temática e os objetivos de cada maleta didática, o que contribuiu para a melhor compreensão do tema (Figura 19).

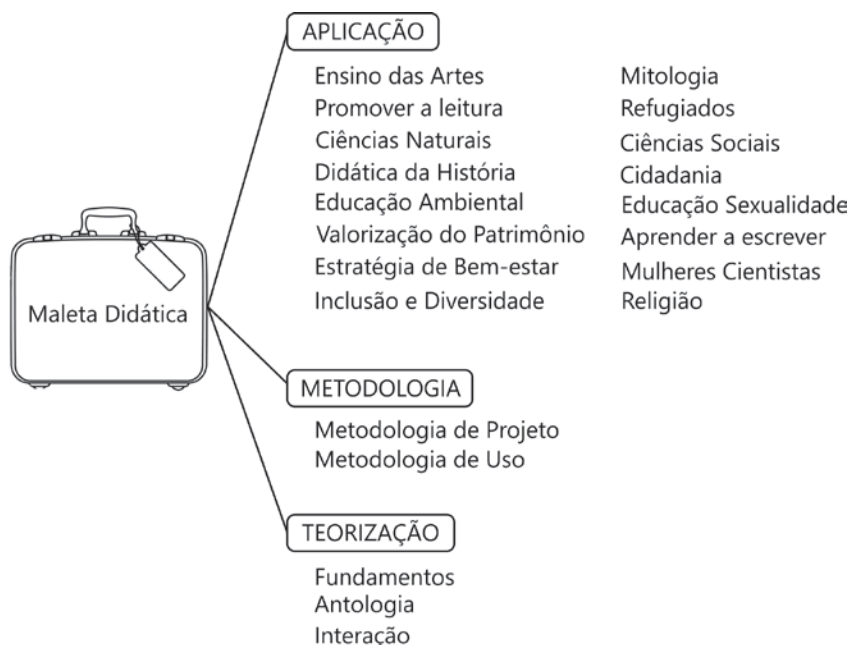


Figura 19. Categorias para análise das MD. Fonte: Autora.

A categoria **aplicação** agrupa documentos que evidenciam somente o uso de maletas didáticas. Tendo sido dividida em 16 subcategorias de acordo com a área em que foram aplicadas: Arte, Leitura, Mitologia, Diversidade, História, entre outras.

A categoria **metodologia** tem duas subcategorias: metodologia de projeto, que abarca documentos que de alguma maneira explicitam que métodos foram usados ao desenvolver maletas didáticas, e metodologia de uso, o qual se refere especificamente a como fazer uso do material.

A categoria **teorização** abrange documentos que estudam as maletas didáticas, dividida em três subcategorias: fundamentos, que se refere a documentos em que incluem as bases teóricas em que se podem basear as maletas; antologia, pela sua recopilação de maletas notáveis e interação, se contemplava a relação usuário-maleta.

A partir da organização da literatura pesquisada (Quadro 28) identificamos o número de documentos por cada categoria.

Quadro 28. Número de documentos por categoria.

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b># Documentos</b>
<b>Aplicação</b>	Valorização do Patrimônio	14
	Ensino das Artes	9
	Didática da História	5
	Educação Ambiental	4
	Inclusão e Diversidade	3
	Ciências Naturais	2
	Mulheres Cientistas	2
	Ciências Sociais	1
	Mitologia	1
	Promover a leitura	1
	Estratégia de Bem-estar	1
	Refugiados	1
	Educação Sexualidade	1
	Aprender a escrever	1
	Religião	1
	Cidadania	1
<b>Metodologia</b>	Metodologia de Uso	8
	Metodologia de Projeto	2
<b>Teorização</b>	Fundamentos	3
	Antologia	1
	Interação	0

Fonte: Autora.

É neste momento que se verifica que o estudo de maletas didáticas no tem um espaço significativo na área acadêmica, embora a divulgação por parte das organizações venha crescendo o que representa uma percepção organizacional que contempla a atividade sobretudo na perspectiva mercadológica.

### **3.2 SELEÇÃO DO CONTEXTO DA PESQUISA**

Para a seleção do contexto desta pesquisa, se levou em conta um dos casos estudados: as Maletas Didáticas do *Museo del Oro* da *Red Cultural del Banco de la República de Colombia*.

E foi escolhido por vários motivos. O principal é a acessibilidade ao material uma vez que a autora da tese é colombiana e mora nesse país. o que facilita, posteriormente, o conhecimento, a análise e a possibilidade de incluí-lo na fase exploratória desta investigação.



Também que entre os diversos casos estudados de maletas didáticas colombianas, eram as mais representativas como propostas de serviço consolidado (pelo número de exemplares treze (13) no total, por ser disponibilizadas nas vinte nove (29) sedes da área cultural do banco no território nacional, pelos workshops dirigidos aos usuários *orientadores*, etc.).

Além disso, foi escolhido este contexto de pesquisa pela afinidade no relacionado ao público alvo. Por que para área cultural do *Banco de la República* da Colômbia, é prioritário o público escolar, através do qual busca no labor educacional ter um impacto massivo e duradouro. Para ter acesso a este público com continuidade e coerência, se envolve ao professor na aplicação das maletas didáticas e se comparte com ele a metodologia nos workshops. Deste modo se procura ter um efeito multiplicador.

Para o *Museo del Oro* as maletas didáticas vinculam o conteúdo do museu ao currículo escolar, apóiam o trabalho do professor e preparam a visita escolar para a exposição, ensinando a mirar objetos, a interagir com eles, proporcionando um bagagem que ajuda na construção do conhecimento futuro sobre os temas do museu.

No Quadro 29, onze das treze maletas do *Museo del Oro* da Colômbia, mostram o conteúdo de cada uma delas.

Quadro 29. Maletas do *Museo del Oro* em Colômbia.





### Maletas Didáticas do *Museo del Oro* em Colômbia



Os muisca e sua organização social



A musica da vida



Nariño: arte pré-hispânica



Notícias de 16.000 anos



San Agustín, minha herança pertence à humanidade



Os zenúes e gestão ambiental



Quimbaya: o corpo é cultura



Jogo Amazonas

### 3.3 SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES

Para a seleção dos participantes desta pesquisa, foram considerados os seguintes critérios:

Leva-se em conta a disponibilidade dos sujeitos de participar da pesquisa, para garantir sua participação e expressão espontânea na hora de comunicar seus sentimentos e emoções ao longo do estudo.

Além disso, o respeito devido à dignidade humana exige que todo participante manifeste estar de acordo com a sua participação na pesquisa, não sim antes dar a conhecer o termo de consentimento livre e esclarecido<sup>52</sup> e que os sujeitos estejam de acordo com ele. E caso seja necessário, a leitura deste, será realizada na presença de uma testemunha e para que conste, assine este consentimento livre e esclarecido.

Também, considerando que toda pesquisa que envolve pessoas, acarreta um risco, os pesquisadores querem esclarecer que estas entrevistas e grupo focal respectivamente, não oferecem risco à sua integridade física, mas no mínimo pode provocar um desconforto pelo tempo exigido. Também, pelo respeito à liberdade, dos participantes, estes podem se recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado. Portanto a participação não é obrigatória, tendo o direito de desistência a qualquer momento que julgue conveniente o participante.

Igualmente, os pesquisadores se comprometem a garantir o sigilo que assegure a sua privacidade quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa, preservando o depoimento no anonimato, identificando sua fala com nome fictício ou símbolo não relacionado à verdadeira identidade, assegurando privacidade, confiabilidade, proteção da imagem e não estigmatização.

Por outro lado, os três grupos de participantes diferentes destacam o valor de examinar “simultaneamente” a mesma questão ou conceito desde diversos ângulos diferentes, que conforme Barbour (2013) métodos qualitativos sejam especialmente adequados para captar as múltiplas vozes dos diferentes atores envolvidos.

A composição de cada grupo de participantes (especialistas, usuários orientadores e coordenadores das maletas didáticas do *Museo del Oro*) foram organizados assegurando que seus membros (Figura 20) compartilhem pelo menos uma característica importante.

---

<sup>52</sup> Ver Apêndices B, C e D dependendo do caso.

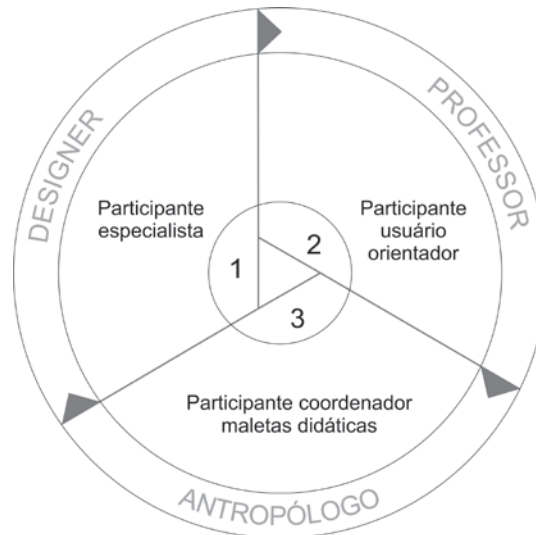


Figura 20. Composição dos participantes desta pesquisa. Fonte: Autora.

Os três grupos de participantes e sua respectiva participação é sequencial no sentido de que somente depois da coleta e análise dos dados da participação dos especialistas, se prossegue com a intervenção dos usuários orientadores e que somente depois da coleta e análise dos dados da participação deles, se culmina com a participação dos coordenadores das maletas didáticas do *Museo del Oro*, permitindo deste modo logo após de cada avaliação, ter uma auto-avaliação, por assim dizer, do processo mesmo de pesquisa que pelo fato de ser qualitativa, ela é uma pesquisa viva e iterativa. A seguir se descrevem características de cada grupo de participantes.

### 3.3.1 Participante especialista (E)

Pessoas que cumpram as seguintes características, nomeados para esta investigação como *especialista*, sendo caracterizados como maior de idade, com no mínimo estudos concluídos ao nível de mestrado em Design com vínculo empregatício ou atuante na área do design. Não sendo necessária a experiência prévia com maletas didáticas.

Respeito a quantos avaliadores - *especialista* - são necessários para realizar uma avaliação completa, Nielsen (1992) argumenta que é importante envolver diversos avaliadores e recomenda entre três e cinco deles.

Os participantes especialistas foram contatados por e-mail ou telefonicamente. Uma vez aceita a participação, tanto o agendamento do encontro quanto o local ocorreram, conforme disponibilidade dos participantes e do pessoal do *Museo del Oro* da área cultural do *Banco de la República* da Colômbia.

### 3.3.2 Participante usuário orientador (UO)

Pessoas que cumpram as seguintes características, nomeados para esta investigação como *usuário orientador*, sendo caracterizados como maior de idade com no mínimo estudos ao nível de graduação. Com vínculo empregatício ou atuante em setores pedagógicos (p. ex. professores, gestores culturais, etc.) e com experiência com maletas didáticas.

Os participantes *usuários orientadores*, foram contatados pessoalmente pela investigadora, por meio da assistência deles à área cultural do *Banco de la República*, respeitando as normas próprias do *Museo del Oro* sobre políticas e orientações gerais para a proteção de dados pessoais (habeas datas). Uma vez aceita a participação, o agendamento do encontro e o local ocorreram, s conforme disponibilidade dos participantes.

### 3.3.3 Participante coordenador maletas didáticas do *Museo del Oro* (MdO)

Pessoas que cumpram as seguintes características, nomeados para esta investigação como *coordenador maletas didáticas Museo del Oro*, sendo caracterizados como Antropólogo, maior de idade com vínculo empregatício na área cultural do *Banco de la República* e tendo a seu encargo as maletas didáticas de alguma sede do *Museo del Oro*, ao nível nacional da Colômbia.

Estes participantes foram contatados por e-mail ou telefonicamente, é um grupo preexistente que de acordo com Barbour (2013) é um grupo de indivíduos que já se conhecem, o que pode conduzir a uma melhor compreensão da dinâmica do grupo. Os coordenadores de maletas didáticas *Museo del Oro* são sete e estão dispersos geograficamente, segundo a localização (Figura 21) das sete sedes do museu em Colômbia.

Uma vez aceita a participação, o agendamento do encontro virtual<sup>53</sup>, foi proposto conforme disponibilidade dos participantes do pessoal do *Museo del Oro*.

As decisões tomadas com respeito à composição do grupo, estão de acordo a Barbour (2013) que afirma que para assegurar que os participantes tenham o suficiente em comum entre si, para fazer que o debate pareça apropriado e dispõem, não obstante, de experiências ou perspectivas suficientemente variadas para permitir certo debate ou diferenças de opinião. Já que um grupo focal procura mais além de uma visão e consenso, estimular ativamente entre os participantes a interação.

---

<sup>53</sup> O grupo focal projetado para o participante coordenador maletas didáticas *Museo del Oro*, será virtual dadas as circunstancias da localização das sedes do *Museo del Oro*.

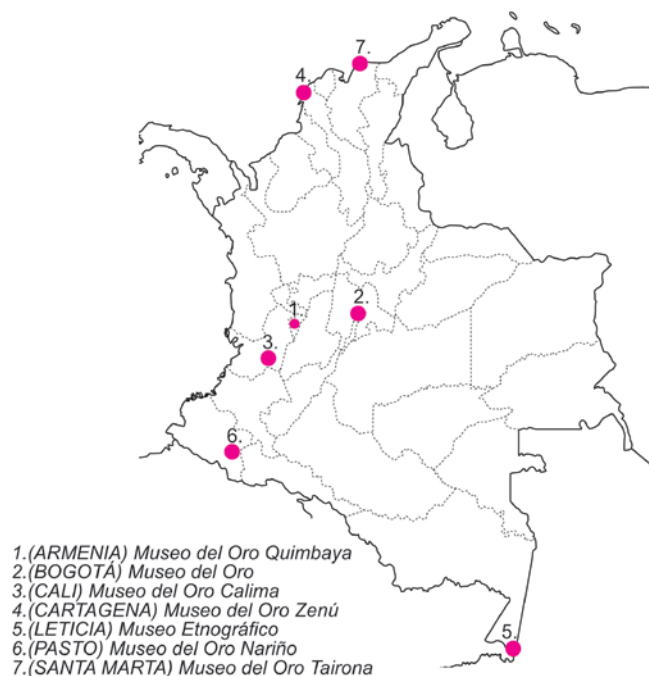


Figura 21. Sedes do *Museo del Oro* no território colombiano. Fonte: Autora.

Os participantes coordenadores têm a mesma atividade em cada uma das sedes do *Museo del Oro*, e a mesma formação acadêmica por serem todos Antropólogos. Mas com a diferença de que cada cidade em que se encontram as sedes do museu, se caracteriza por uma sub-cultura com suas particularidades<sup>54</sup>, O qual pode favorecer para conhecer dinâmicas heterogêneas o que possibilita e pode estimular ativamente a interação (p. ex. BARBOUR (2013)).

### 3.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Como a fenomenologia é de natureza qualitativa e descritiva, possibilita a livre expressão dos participantes, o que é essencial para a descrição da experiência vivida, visando desenvolver a compreensão de temas complexos cujas respostas não se encontram de forma explícita (GIL, 2010).

Para isso foram aplicadas técnicas que permitiram a livre expressão dos participantes, mas sem perder o foco do pesquisador, como, por exemplo, a utilização de roteiros, contendo tópicos para guiar ao pesquisador e assegurar que os temas principais serão cobertos.

Para a coleta dos dados, foi escolhida uma abordagem de método misto, dado que se combinam as entrevistas individuais semi-estruturadas e um grupo focal, abordagem que de acordo com Barbour (2013), permite ao investigador tirar o maior proveito ao potencial comparativo de diversos conjuntos de dados, e que será efetuada conforme se narra assim:

<sup>54</sup> Artigo 7. Da constituição política da Colômbia. Reconhece Colômbia como estado pluri-étnico e multicultural.

A coleta dos dados na etapa inicial com especialistas e na etapa intermédia com usuários orientadores foi feita por meio de entrevistas individuais semi-estruturadas, para estimular a liberdade de resposta permitindo ao sujeito entrevistado “viajar” nas suas lembranças e recordações.

O fundamento em que se acham baseamentos resulta da possível heterogeneidade de conhecimentos relacionados às maletas didáticas nestes dois grupos de participantes e em consequência as barreiras e atitudes que podem surgir num grupo focal, por exemplo, no qual as diferentes e variadas posturas podem “eclipsar” as de outros participantes, gerando assim intimidação na hora de expressar suas próprias opiniões (p. ex. BARBOUR, 2013).

Tais entrevistas foram projetadas seguindo os princípios da entrevista fenomenológica propostos por, Thompson *et al.* (1989) e que tem sido o instrumento amplamente utilizado por pesquisadores fenomenológicos (MOREIRA, 2004; MERLEAU-PONTY 2006; GIL, 2010).

Já na etapa final, com coordenadores das maletas didáticas do *Museo del Oro* que é um grupo preexistente a coleta de dados foi feita por meio de um grupo focal virtual considerando as diferentes zonas geográficas da Colômbia na qual cada coordenador está localizado<sup>55</sup>.

Embora se conhecem os pros e contras dos encontros virtuais, estes possibilitam para esta pesquisa uma oportunidade de encontro entre pares para falar de maletas didáticas. Vale a pena salientar que estes coordenadores tem o costume de se encontrar via internet com alguma frequência, para discutir e se apoiar nos processos que vivem e compartilham diariamente em suas respectivas sedes, por isso a motivação de contar com suas experiências nesta pesquisa e por este meio que não lhes é alheio.

Igualmente o grupo focal, conforme Barbour (2013) não só permite a análise das declarações e informes sobre as experiências e os acontecimentos, mas também do “contexto interativo” em que estas asserções e informes se produzem.

Finalmente, todas as falas e intervenções dos participantes foram gravadas em áudio e vídeo com autorização deles, e posteriormente transcritas literalmente e submetidas a sucessivas leituras e re-leituras, com o objetivo de encontrar aspectos relevantes para o problema de pesquisa, respeitando a importância das descrições de cada participante. Todas elas foram colhidas no ano 2020.

### **3.4.1 Etapa inicial com especialistas (E)**

Trata-se de uma entrevista semi-estruturada<sup>56</sup>, com o objetivo de ter acesso

---

<sup>55</sup> Ver Figura 21.

<sup>56</sup> Ver roteiro da entrevista completa no Apêndice E.

às percepções dos participantes especialistas, sobre o fenômeno em análise, dividida em quatro partes:

**A primeira:** Considera uma série de tópicos introdutórios, mais gerais de sua experiência, relacionados com museus e atividades de lazer que tenha participado dentro do espaço museal e se conhece o já ouviu falar sobre maletas didáticas.

**A segunda:** Intervenção da entrevistadora, para contextualizar o que é uma maleta didática.

**A terceira:** Dar a conhecer a tarefa que o especialista vai desenvolver com a maleta didática. O participante especialista vai ter um tempo determinado para a avaliação da maleta didática<sup>57</sup>. Ele precisa percorrer a interface (a maleta didática), várias vezes, inspecionar os diferentes elementos da maleta didática e em cada interação, os pros e contras do material serão identificados, enquanto executa uma tarefa proposta com antecedência<sup>58</sup>.

**A quarta:** Termina com a última parte que são as perguntas diretamente relacionadas com a experiência vivenciada naquele momento ao manipular a maleta didática, escutar a sua descrição e as sugestões pertinentes, na qual o avaliador se reúne para discutir os resultados, priorizar os problemas que encontraram e sugerir soluções, objetivando respostas sobre questões específicas relacionadas à sua área de conhecimento. E para o qual o tempo estimado é de aproximadamente duas horas. Pois segundo Csikszentmihalyi, (1998) somente depois de ter completado a tarefa temos tempo para olhar para trás, considerar o que aconteceu, é quando estamos “sobrecarregados com gratidão para a plenitude dessa experiência, então podemos dizer que estamos felizes retrospectivamente” (CSIKSZENTMIHALYI, 1998).

Posterior à avaliação, análise e a elaboração do relatório desta etapa com participantes especialistas, se fez a avaliação, análise e relatório correspondente por parte dos usuários orientadores, e depois com os coordenadores das maletas didáticas do *Museo del Oro*.

### 3.4.2 Etapa intermédia com usuários orientadores (UO)

Na etapa em que os usuários orientadores das maletas didáticas participam, a técnica de coleta de dados escolhida continuou sendo a entrevista semi-estruturada<sup>59</sup>, o embasamento para projetar foram os conceitos gerais das maletas didáticas como serviços estudados no item, 2.3 MALETA DIDÁTICA UM SERVIÇO

---

<sup>57</sup> Na aplicação desta pesquisa, além da entrevista e com base nas considerações preliminares se determinou incluir uma maleta didática do *Museo del Oro* da área cultural do *Banco de la República* da Colômbia, para ser analisada. Para a escolha da maleta didática, contamos com a colaboração e assistência do pessoal de dita instituição.

<sup>58</sup> Para saber mais, ver Apêndice E.

<sup>59</sup> Ver roteiro da entrevista completa no Apêndice F.



COM UMA SERIE DE INTERAÇÕES; e está dividida em quatro partes:

**A primeira:** Considera uma série de tópicos introdutórios, mais gerais de sua experiência, relacionados com museus e atividades que tenha participado dentro do espaço museal no exercício de seu papel como professor.

**A segunda:** Como é requisito do participante usuário orientador ter experiência com maletas didáticas se inclui perguntas relativas a sua motivação, frequência e experiência de uso das maletas didáticas.

**A terceira:** Intervenção da entrevistadora, para contextualizar o que é um serviço e sua relação nesta pesquisa com as maletas didáticas.

**A quarta:** perguntas ou atividades relacionadas às maletas didáticas como serviço.

Posterior à avaliação, análise e a elaboração do relatório desta etapa com participantes usuários orientadores, se continua com coordenadores das maletas didáticas do *Museo del Oro*.

### 3.4.3 Etapa final com coordenadores *Museo del Oro* (MdO)

Na etapa final com coordenadores das maletas didáticas do *Museo del Oro* da área cultural do *Banco de la República* da Colômbia se espera ter uma visão muito mais esclarecida que no início do fenômeno em estudo, e, portanto o grupo focal virtual, projetado para estes participantes, se enriquece com as análises obtidas das anteriores etapas de coleta de dados, das entrevistas individuais semi-estruturadas, com participantes especialistas e com participantes usuários orientadores. Dando oportunidade para o melhoramento da guia temática proposta<sup>60</sup>, acrescentando alguma temática não considerada até o momento, por esse motivo a importância desta última etapa.

Barbour (2013) sugere desenvolver uma guia temática e selecionar material de estímulo que anime a interação no grupo. Mas uma guia temática não é um questionário, rígido e rigoroso, porque um grupo focal difere de uma entrevista grupal e ao invés de procurar um consenso, quer motivar a discussão e interação no grupo de participantes.

Uma guia temática é extremamente concisa, pois a ideia é que poucas perguntas bem escolhidas sejam suficiente para gerar provocação e manter o debate no grupo. O pesquisador às utiliza em realidade como lembrete para colocar um assunto que não é mencionado espontaneamente (BARBOUR, 2013).

As histórias recopiladas nas duas etapas prévias da avaliação com especialistas e usuários orientadores, podem também servir para projetar algum

---

<sup>60</sup> Ver APÊNDICE I. Guia temática grupo focal virtual a coordenadores *Museo del Oro*



material de estímulo para o grupo focal com os coordenadores. O material de estímulo conforme Barbour tem um triplo valor: é útil para quebrar o gelo; tem capacidade de estimular o debate; tem potencial que permita a comparação entre os participantes.

Assim também se toma como referência alguns dos delineamentos sugeridos por Clatworthy em STICKDORN e SCHNEIDER (2014) no método AT-ONE<sup>61</sup> aplicáveis nas fases da sessão do grupo focal virtual:

**Início:** É o momento para estabelecer uma plataforma de conhecimento comum a todos os participantes, para o qual considera a intervenção da entrevistadora, para se apresentar e dar a conhecer o contexto da pesquisa e a importância desse grupo focal para complementar as diferentes miradas dos atores envolvidos no serviço das maletas didáticas. Assim como também conhecer os nomes dos coordenadores das sedes do museu o que pode servir para fazer anotações.

**Divergência:** Momento de exploração da guia temática e geração de ideias e soluções. Para a escolha da técnica de coleta dos dados (Quadro 30), se toma como referência alguns dos delineamentos e sequência sugeridos por Sampieri; Fernández e Baptista (2010), para gerar perguntas e que em termos gerais pretende apontar temáticas como:

Quadro 30. Sequência para gerar perguntas fase divergente grupo focal.

Conceito	Categoria	Perguntas e/ou respostas
Maleta didática desde a perspectiva do <b>produto</b>	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
Maleta didática desde a perspectiva do <b>serviço</b>	<b>Empréstimo</b> (vantagens e desvantagens e anedotas)	
	<b>Uso</b> (vantagens e desvantagens e anedotas)	
	<b>Devolução</b> (vantagens e desvantagens anedotas)	

Fonte: Adaptado de Sampieri; Fernández e Baptista (2010).

<sup>61</sup> Os participantes destes workshops Clatworthy (2016) sugere que devem representar cada um dos atores envolvidos no serviço, conhecidos também como stakeholders. A fortaleza do método é conformar uma equipe “interdisciplinar”: um grupo de pessoas muito competentes com ampla experiência na área e de diferentes campos disciplinares.

**Convergência:** Momento de síntese, priorização e proposição de decisões (Quadro 31).

Quadro 31. Sequência para gerar perguntas fase convergência grupo focal.

Conceito	Categoria	Perguntas e/ou respostas
Propor diretrizes para projetar maletas didáticas com base na experiência dos usuários	Como <b>incrementar</b> as potencialidades?	
	Como <b>diminuir</b> as experiências ruins?	

Fonte: Adaptado de Sampieri; Fernández e Baptista (2010).

Um grupo focal procura a análise da interação entre os participantes e como a partir de ali se constroem significados grupais. O grupo focal além de ter um potencial descritivo, tem um grande potencial comparativo que é necessário aproveitar. “A técnica dos grupos focais avalia com especial importância uma característica transcendental: a interação do grupo” (BARBOUR, 2013).

Portanto as transcrições obtidas desta etapa, objetivo explorar esse potencial comparativo entre as experiências dos diferentes coordenadores em cada uma das sedes do museu.

Toma-se como referência alguns dos delineamentos sugeridos por Sampieri; Fernández e Baptista (2010) para elaborar o reporte da sessão o qual inclui principalmente:

- Dados sobre os participantes (sede onde trabalha, nível de formação e tudo aquilo que seja relevante para o estudo);
- Data e duração da sessão (hora de início e hora de término);
- Informação completa de desenvolvimento da sessão, atitude e comportamento dos participantes com o moderador e a sessão em si, resultados da sessão;
- Observações do moderador;
- Assim como um registro da sessão.

### 3.5 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS ETAPA INICIAL COM (E)

A coleta, análise e avaliação fenomenológica, dos dados na etapa inicial com especialistas (E); segue os delineamentos sugeridos Gil (2010). O campo das ciências empíricas não deve ser visto como algo rígido. Desde essa perspectiva tendo as entrevistas semi-estuturadas e a avaliação por parte dos participantes (E), foi realizado: leitura e extração das “assertivas significativas<sup>62</sup>” (AS), em conjunto de temas e a integração e análise da estrutura essencial do fenômeno.

<sup>62</sup> Segundo Thompson *et al* . (1989), estas assertivas significativas, são padrões comuns e que estão diretamente relacionados com o tema da pesquisa.

### 3.5.1 Leitura e extração das assertivas significativas em conjunto de temas

O primeiro passo constituiu-se numa leitura detalhada de cada uma das transcrições das entrevistas dos sujeitos pesquisados, designadas como *protocolos* segundo o modelo proposto por Colaizzi em Gil (2010), com o intuito de obter uma perspectiva global dos dados coletados.

Para isso, e de acordo com Gil, (2010) depois de ter as transcrições das entrevistas, se faz a leitura de cada uma e se sublinha os textos diretamente relacionados com a pesquisa, o que permite sintetizar as respostas de cada sujeito. As assertivas significativas devem estar suportadas nas transcrições das entrevistas ver: APÊNDICE J. Etapa inicial com especialistas (E) o pesquisador deve continuamente voltar às transcrições para assegurar que estas emergem das experiências dos respondentes, apontando os trechos que claramente suportem o tema.

Para isso se incluíram trechos das falas dos próprios sujeitos, pois como afirma Moreira (2004), estas falas, são parte do fenômeno em si e são elas mesmas que revelam padrões ou tendências. Ou seja, consiste basicamente em abstrair de tudo o que é acidental, na busca das essências do fenômeno em estudo (THOPSON *et al.*,1989; MOREIRA 2004; MERLEAU-PONTY 2006; GIL 2010).

Para a extração das assertivas significativas em conjunto de temas, se faz necessário ter uma ordem a qual para esta pesquisa chamamos de “filtro”, que se baseia na fundamentação teórica e que se projetou em forma de matriz que tem como função facilitar esta tarefa, tentando sempre não interferir na busca da descrição do fenômeno.

A matriz das assertivas significativas dos Especialistas, Quadro 32, tem na coluna da esquerda as considerações relacionadas à classificação dos trechos em relação a: sua embalagem, seu conteúdo, suas funções, sua linha discursiva, seu público comunitário, seu uso contínuo, seus atores. E na coluna da direita se registraram as assertivas significativas de cada protocolo<sup>63</sup>, assim:

Quadro 32. Matriz das AS de cada protocolo com (E).

Classificação em relação a:	Assertivas significativas dos protocolos de especialistas
	Trechos
1. Sua embalagem	
2. Seu conteúdo	
3. Suas funções	
4. Seu uso	
5. Seus atores	

Fonte: Autora.

<sup>63</sup> Para ver a aplicação da matriz, ver APÊNDICE J. Etapa inicial com especialistas (E)

### 3.5.2 Integração e análise da etapa inicial com especialistas (E)

Posterior à abstração das assertivas significativas dos protocolos, vem a integração e análise destas declarações. Dita integração consiste em reunir as assertivas significativas de cada protocolo com características similares, e escrever uma “nova” assertiva que conjugue a informação dos protocolos envolvidos. Para o qual se projeta uma matriz de integração das assertivas significativas de cada protocolo (Quadro 33), por coincidência de temas, para ter uma melhor visualização e ordem no momento da análise do fenômeno<sup>64</sup>.

Quadro 33. Matriz de integração AS dos (E) por temas.

Classificação em relação a:	Integração das Assertivas Significativas			
	(E1)	(E2)	(E3)	Integração das assertivas
1. Sua embalagem	1. 2. 3.	1. 2. 3.	1. 2. 3.	(E1.1.1; E3.1.2)
2. Seu conteúdo				
3. Sua função				
4. Seu uso				
5. Seus atores				

Fonte: Autora.

A classificação dos cinco temas surge da revisão da literatura, assim que se desenvolveram cada tema por aparte, registrando, sistematizando e consolidando as declarações significativas dos protocolos (Quadro 34), por coincidência destes.

Quadro 34. Aplicação da matriz de integração AS dos (E) por tema.

(E1)	(E2)	(E3)	Integração das assertivas (1. EMBALAGEM)
1. La maleta es bastante pesada. Puede generar problemas para desplazar -la, pensando que se va a llevar a otro lugar. 2. La maleta tiene este símbolo pero la verdad no lo reconozco. No tiene nombre, entonces, no sé lo que me espera adentro.	1. El peso , la ergonomía, la maleta puede mejorar un montón. 2. La maleta debería ser más visual. Con más visual me refiero a que de entrada la maleta te diga cosas	1. En cuestión del diseño , la distribución de los elementos ocupan demasiado espacio. 2. Los colores de los objetos que están dentro de la maleta son muy llamativos 3. La maleta es demasiado pesada. El docente principal mente está en áreas rurales, y los desplazamientos son demasiado largos.	(E1.1.1) La maleta es bastante pesada. Puede generar problemas para desplazarla, pensando que se va a llevar a otro lugar. (E2.1.1) El peso, la ergonomía, la maleta puede mejorar un montón. (E3.1.3) La maleta es demasiado pesada. El docente principalmente está en áreas rurales, y los desplazamientos son demasiado largos. ✓ A maleta deve ser leve por ergonomia e o deslocamento continuo

Fonte: Autora.

#### 3.5.2.1 Declarações dos E (1) a embalagem

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos especialistas destacou treze declarações relativas à embalagem conforme pode ser verificado no (Quadro 35).

<sup>64</sup> No APÊNDICE J. Etapa inicial com especialistas (E) pode acessar à matriz completa.

Quadro 35. Integração das AS dos (E) sobre a (1.) embalagem.

E1.	Integração das declarações significativas sobre a (1.) embalagem <sup>65</sup>
E1.1.	A embalagem deve ser leve por ergonomia e o seu deslocamento contínuo.
E1.2.	A embalagem deve ser visualmente mais parecida a isso que contém.
E1.3.	A embalagem deve ser atraente e interessante.
E1.4.	A embalagem como artefato tanto na sua ação comunicativa quanto, instrumental.
E1.5.	A embalagem precisa de design. Não comunica pela sua forma genérica, nada de sua função didática.
E1.6.	A embalagem é agente comunicador entre o acervo e o público.
E1.7.	A embalagem é extensão do museu, deve cuidar o discurso que se está levando a outros espaços fora do controle do museu.
E1.8.	A embalagem deve ser capaz de ser autorreferencial, ser capaz de sustentar o seu próprio discurso.
E1.9.	A embalagem deve fazer melhor uso do seu espaço interno.
E1.10.	A embalagem deve ser resistente para proteger os elementos.
E1.11.	A embalagem precisa desenvolver políticas de gestão de conteúdo.
E1.12.	A embalagem precisa ser facilmente editável e em consequência atualizável.
E1.13.	A embalagem precisa incorporar tecnologia.

Fonte: Autora.

A embalagem de uma maleta didática poderia parecer de menor importância, mas é a primeira a ser notada pelo usuário, o que repercute na curiosidade, motivação e decisão de usá-la ou não nas suas aulas. Somente por citar um exemplo, da importância de características como o peso e/ou tamanho, é a *Invitación al Museo del Prado*<sup>66</sup>, Figura 22, na qual Serrano Jiménez (2014) afirma, estava constituída por cinco caixas com dimensões de (121 x 101 x 70) centímetros e com um peso que chegava a 250 quilogramas juntas.



Figura 22. *Invitación al Museo del Prado*. Fonte: Serrano Jiménez (2014).

Seguramente, pensar em ir pegar essas caixas, envolvia muito além da simples motivação. Por exemplo, qual meio de transporte usar? Quem poderia

<sup>65</sup> Nesta integração das declarações, quando se menciona a palavra maleta, se refere à embalagem somente.

<sup>66</sup> Projeto que segundo Serrano Jiménez (2014) esteve em circulação desde o ano 1989 até o ano 2002 em Espanha.

carregar tanto peso? Qual seria o custo do deslocamento de todo este material?

Sem ser foco desta pesquisa a questão da ergonomia, fica claro como subestimar o peso da embalagem de uma maleta didática, tendo em vista sua portabilidade, pode gerar efeitos colaterais, como no exemplo acima citado. É importante levar sempre em conta, que a maleta didática deve ser leve por ergonomia e o seu deslocamento contínuo (E1.1).

Além disso, os usuários orientadores são professores que na sua grande maioria vêm de escolas públicas, o que pode dar uma ideia de características que favoreçam seu deslocamento.

Por outro lado, cada embalagem como artefato, tem sido projetada para um determinado fim, para atingir certos objetivos. O que significa que tanto na sua ação comunicativa quanto, instrumental, deve ser consistente (E1.4.). Os especialistas recomendam que a maleta deve ser visualmente mais parecida ao que contém (E1.2.) o que se deve conduzir a embalagem ser mais atraente e interessante (E1.3.).

Mas se concentrar demais no design da embalagem pode levar a situação para o outro extremo, como por exemplo, a maleta colombiana, Botero que pela complexidade da embalagem (réplica de uma das obras do Artista Colombiano, Fernando Botero) pode complicar a reprodução, o armazenamento, entre outros.

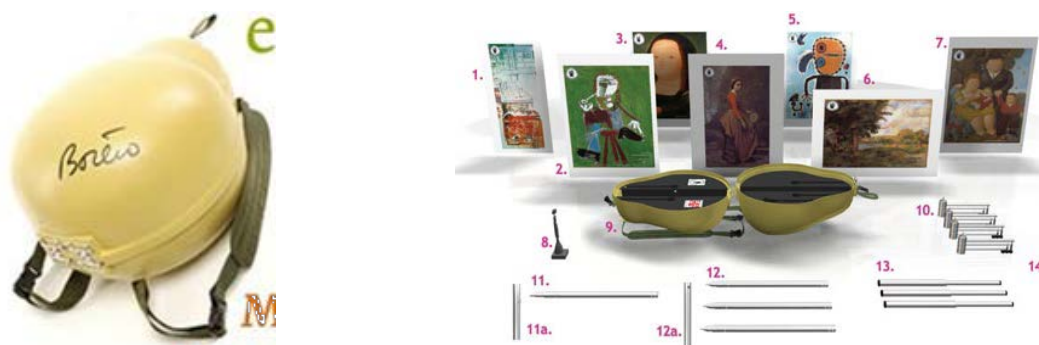


Figura 23. Maleta didática Botero. Fonte: <https://bogota-dc.com>

A embalagem da maleta didática também é a extensão do museu em consequência deve cuidar da imagem e o discurso que se está levando a outros espaços fora do controle do museu (E1.7.). Já a embalagem da maleta pode servir como agente comunicador entre o acervo e o público (E1.6.). Uma embalagem genérica não comunica nada de sua função didática (E1.5.), por isso precisa de design, porque uma maleta deve ser capaz de ser autorreferencial, ser capaz de sustentar o seu próprio discurso (E1.8.).

Heloisa Helena Queiroz (2017) no seu texto *Gestão de coleções municipais: A experiência dos museus da Secretaria Municipal de Cultura do Rio de Janeiro* defende que as questões relativas à documentação de coleções dos museus, a

partir do momento em que assumem seu papel como agente comunicador, determina a relação entre o acervo dessas instituições e o público que as frequenta (QUEIROZ, 2017), de igual maneira aconteceriam com as maletas didáticas.

A maleta sendo esse museu portátil, precisa desenvolver políticas de gestão de conteúdo (E1.11.), para que seja facilmente editável e em consequência atualizável (E1.12.), como por exemplo, no momento atual em que pode ser oportuno incorporar tecnologia (E1.13.).

Já no relativo às condições mínimas da embalagem, este deve fazer melhor uso do seu espaço interno (E1.9.), deve ser resistente para proteger os elementos (E1.10.), independentemente se estes são réplicas ou originais.

### 3.5.2.2 Declarações dos E (2) o conteúdo

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos especialistas destacasse nove declarações significativas relativas ao conteúdo conforme pode ser verificado no Quadro 36.

Na fundamentação teórica desta pesquisa se descreve como na origem das maletas didáticas, se acharam indícios (p. ex. Prada (2001)) de que as maletas se apresentam como “noção de museu” independentes da ideia do lugar. O que significa que toda a inserção de uma obra nelas implica uma especial atenção.

Quadro 36. Integração das AS dos (E) sobre o (2.) conteúdo.

E2.	Integração das declarações significativas sobre o (2.) conteúdo
E2.1.	O conteúdo da maleta deve estabelecer uma hierarquia para uma melhor distribuição.
E2.2.	O conteúdo fala do afeto que se tem com a maleta.
E2.3.	O conteúdo da maleta não deve dar a sensação de desconexão.
E2.4.	O manual do professor deve ser mais visual, além disso, hierarquizar as informações para dar instruções claras das atividades que se podem fazer com a maleta.
E2.5.	O conteúdo de uma maleta didática deve fugir de fazer uso de clichês ou estereótipos do tema a tratar.
E2.6.	O espaço da maleta deve ser muito bem aproveitado.
E2.7.	O conteúdo da maleta pode ser denso e técnico demais deve se pensar em traduzi-lo numa linguagem muito mais prática e versátil.
E2.8.	O conteúdo da maleta deve fornecer informações das réplicas dos objetos reais, que contextualizem e complete a experiência do usuário o mais perto da realidade.
E2.9.	As fichas técnicas são importantes pelas informações que estas podem ter, assim como pelas histórias que se podem contar a partir delas.

Fonte: Autora.

Conforme exposto na fundamentação teórica, uma das características

fundamentais do conteúdo das maletas didáticas é que contém *objetos documentos* (GARCÍA BLANCO, 1988), *carregados de história* (SERRAT, 2007) e que constituem fontes de dados, que possibilitam a transmissão de um determinado aspecto de uma cultura a um público que pode carecer de acesso a estas obras (LAVADO, 1992). Por conseguinte, assim como o museu, o conteúdo da maleta não deve dar a sensação de desconexão (E2.3.).

Situados nessa realidade da “noção de museu”, o conteúdo da maleta pode ser denso e técnico demais, por isso deve se pensar em traduzi-lo numa linguagem muito mais prática e versátil, de acordo com o público-alvo (E2.7.).

O conteúdo da maleta, também deve estabelecer uma hierarquia para uma melhor distribuição (E2.1.), assim como fornecer informações das réplicas dos objetos reais, que contextualizem e completem a experiência do usuário o mais perto da realidade (E2.8.). Como por exemplo, usando fichas técnicas<sup>67</sup> as quais, são importantes pelas informações que estas podem ter, assim como pelas histórias que se podem contar a partir delas (E2.9.).

A referida autora destaca que a abordagem da coleção no acervo (neste caso o conteúdo de uma maleta didática), incorpora novos significados aos objetos para além das funções que lhes foram atribuídas no seu contexto de origem. Em outras palavras, a análise de fichas catalográficas (as fichas técnicas acima citadas) serve para identificar os procedimentos e as razões de inserção ou não dessas coleções em seus acervos (QUEIROZ, 2017).

No texto, a autora defende que tais fichas de catalogação (ou aqui chamadas de fichas técnicas) possibilitam a preservação do conteúdo histórico e documental, bem como ações de salvaguarda, descarte, pesquisa, difusão e democratização do conhecimento (QUEIROZ, 2017) e por isso a sua grande importância.

Por outro lado, os especialistas afirmam que o conteúdo fala do afeto que se tem com a maleta (E2.2.) o que coincide com uma das razões pelas quais se escolhe o título desta tese<sup>68</sup>, “NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO” que se refere a esse valioso acervo de casos, de maletas didáticas estudadas e analisadas nesta pesquisa, que na sua maior parte não eram projetos recentes. Além disso, todas pertencem a instituições públicas ou privadas sem fins de lucro, os quais disponibilizavam o material para o benefício da comunidade e que selecionam em síntese como conteúdo, materiais de grande estimação.

Ainda assim, este conteúdo pelo seu uso constante, o deslocamento, o manuseio, e até o mesmo armazenamento vai se enfrentando ao desgaste normal do passar do tempo. No entanto, não prever um sistema de manutenção por parte de a instituição que dispõe do material, pode gerar situações de frustração ou

---

<sup>67</sup> Fichas catalográficas em termos do museu.

<sup>68</sup> NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO: Proposta de design para projetar melhores serviços a partir da avaliação da experiência do usuário de Maletas Didáticas.



constrangimento, ao, por exemplo, encontrar materiais incompletos, danificado, sujos, fedorentos. Salientar que além de não ser novos, nem meus, estes materiais são valiosos, tem estreita relação com a situação atual do patrimônio dos povos: que poderiam carecer de valor, por velhos e alheios e aí radica o trabalho de resgate e valorização destes.

Também, independente do objetivo da maleta didática e em consequência dos objetos ali contidos, na grande maioria delas acostuma ter um pequeno manual como guia projetada para os usuários orientadores. Os especialistas indicam que o manual do professor deve ser mais visual, além disso, hierarquizar as informações para dar instruções claras das atividades que se podem fazer com a maleta (E2.4.).

Por outro lado, o conteúdo de uma maleta didática deve fugir de clichês ou estereótipos do tema a tratar (E2.5.), o que para García Blanco (1988) pode ser sinal de uma apreciação cultural empobrecida, o que significa que o objeto está isolado de seu contexto e em consequência em perigo de cair num certo fetichismo que admira o que é mal compreendido, por afastá-lo da sua realidade.

Para finalizar e que está diretamente relacionado com o peso da embalagem, tema já tratado no item anterior, o espaço da maleta deve ser muito bem aproveitado (E2.6.).

### 3.5.2.3 Declarações dos E (3) a função

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos especialistas destacasse, cinco declarações significativas relativas à função conforme pode ser verificado no Quadro 37.

Quadro 37. Integração das AS dos (E) sobre a (3.) função.

E3.	Integração das declarações significativas sobre a (3.) função
E3.1.	A maleta e seu conteúdo devem ter unidade tanto ao nível gráfico quanto ao nível discursivo.
E3.2.	A maleta e cada peça de seu conteúdo devem guardar uma estreita inter-relação.
E3.3.	A maleta emerge do museu e em consequência deve conservar os procedimentos comportamentais da instituição
E3.4.	A maleta deve incorporar elementos tecnológicos para atualizar a sua função didática às necessidades de hoje.
E3.5.	A maleta na sua função expositiva deve ter a capacidade de contar uma história.

Fonte: Autora.

A maleta emerge do museu e em efeito deve conservar os procedimentos comportamentais da instituição (E3.3.). Mas aqui a pergunta seria se os projetistas das maletas didáticas estão levando em conta todos estes procedimentos?

Nesse sentido, a gestão das coleções envolve políticas e procedimentos que se relacionam com aquisição, documentação, inventário, catalogação, controle, cuidados, conservação, guarda, empréstimo e investigação das coleções. Como afirma Queiroz (2017), na ausência desses procedimentos colocasse em risco a preservação do conteúdo histórico e documental. E que para García Blanco (1988) expressa uma apreciação cultural empobrecida e em perigo de cair num certo fetichismo que admira o que é mal compreendido, por tê-lo afastado da sua realidade.

Em relação às funções expositiva, mediadora e educacional toda maleta didática deve configurar a relação: objeto (que é o conteúdo expositivo) - meio (que são os processos e técnicas de comunicação pelos quais o objeto se torna acessível) - receptor (público-alvo) de tal modo que se possa conhecer ou acessar ao conhecimento de qualquer fato cultural.

Assim também a maleta e seu conteúdo devem ter unidade tanto ao nível gráfico quanto ao nível discursivo (E3.1.); cada peça de seu conteúdo deve guardar uma estreita inter-relação (E3.2.) e na sua função expositiva deve ter a capacidade de contar uma história (E3.5.).

E por fim, a maleta deve incorporar elementos tecnológicos para atualizar a sua função didática às necessidades que exige o usuário de hoje (E3.4.).

### 3.5.2.4 Declarações dos E (4) o uso

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos especialistas destacasse três declarações significativas relativas ao uso conforme pode ser verificado no Quadro 38.

Quadro 38. Integração das AS dos (E) sobre o (4.) uso.

E4.	Integração das declarações significativas sobre o (4.) uso
E4.1.	O uso da maleta gera um desgaste normal da embalagem e seu conteúdo, mas não deve dar a sensação de descuido.
E4.2.	O uso e reutilização da maleta devem prever um sistema de manutenção contínuo dela.
E4.3.	O uso contínuo da maleta não tem porque gerar a sensação de abandono e falta de valor, nem conceição negativa referente ao usado.

Fonte: Autora.

A apreciação dos especialistas referentes ao uso da maleta coincide com temas já vistos no item 3.5.2.2 referentes ao uso e desgaste normal da embalagem e seu conteúdo, mas que não deve dar a sensação de descuido (E4.1.), e a que o uso contínuo da maleta não tem porque gerar a sensação de abandono e falta de valor, nem preconceito referente ao usado (E4.3.). Isto relacionado com seu

contexto maior que é o museu, e em esse sentido, a instituição que dispõe da maleta, devido ao uso e reutilização da maleta deve prever um sistema de manutenção contínuo dela (E4.2.).

### 3.5.2.5 Declarações dos E (5) aos atores

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos especialistas destacasse, seis declarações significativas relativas aos atores conforme pode ser verificado no Quadro 39.

Quadro 39. Integração das AS dos (E) sobre os (5.)atores.

E5.	Integração das declarações significativas sobre os (5.) atores
E5.1.	Os projetistas da maleta não podem esquecer que ela faz parte de um sistema maior que são as estratégias de comunicação do museu.
E5.2.	Os projetistas da maleta devem contribuir para que a visualização da informação tenha uma maior contundência, diferenciando as informações para os usuários orientadores e as que são para os usuários orientandos.
E5.3.	Ao projetar a maleta em qualquer de suas etapas deve-se salientar o papel indispensável da participação dos usuários para o sucesso.
E5.4.	A complexidade da maleta merece a participação ampla de diversos profissionais.
E5.5.	A maleta contém informação variada dirigida ao usuário orientador, mas nesse sentido pouca dirigida diretamente ao usuário orientando o que limita a interação autônoma deste.
E5.6.	Uma das características mais importantes para a experiência dos usuários da maleta é o fato de estar projetada para que seu conteúdo esteja disponibilizado para o manuseio.

Fonte: Autora.

Para os especialistas, a complexidade da maleta merece a participação ampla de diversos profissionais (E5.4.), também ao projetar a maleta em qualquer de suas etapas deve-se salientar o papel indispensável da participação dos usuários para o sucesso (E5.3.) do projeto.

Em adição, os projetistas da maleta didática não podem esquecer que ela faz parte de um sistema maior que são as estratégias de comunicação do museu (E5.1.) desse modo citasse Queiroz (2017) quando defende que a partir do momento em que o museu assume seu papel como agente comunicador, determina a relação entre o acervo da instituição e o público que o frequenta. Por conseguinte, essa relação se reflete no design da maleta didática como um todo, pertencente a um ente maior.

Em relação ao design dos conteúdos, os projetistas da maleta devem contribuir para que a visualização da informação tenha uma maior contundência, diferenciando as informações para os usuários orientadores e as que são para os usuários orientandos (E5.2.), assim também, a maleta contém informação variada dirigida ao usuário orientador, mas nesse sentido pouca dirigida diretamente ao

usuário orientando o que limita a interação autônoma deste (E5.5.).

Finalmente vale a pena salientar que uma das características mais importantes para a experiência dos usuários da maleta é o fato de estar projetada para que seu conteúdo esteja disponibilizado para o manuseio (E5.6.). Conforme descrito em Cursach e Soriano (2006), e Armengol (2000), as maletas devem oferecer a possibilidade de desmistificar a musealização das peças ao permitir o *manuseio* dos originais ou réplicas.

### **3.5.3 Primeiro relatório: Especialistas (1RE)**

No primeiro relatório são apresentados os resultados parciais desta pesquisa, que tem como tema principal as maletas didáticas e que tem como objetivo geral: Propor um conjunto de diretrizes para projetar maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário, fundamentado no design de serviços e no design de interação.

Assim, na ausência de trabalhos acadêmicos que abordem o tema desde o olhar do design, e a falta de métodos e dados, demandou deste estudo primeiramente o levantamento e sistematização de dados, e posteriormente a construção de um modelo especialmente para enlaçar três olhares diferentes, mas complementares, que são: os especialistas (ou designers), os usuários orientadores (professores para esta tese) e os coordenadores das maletas didáticas (fornecedores do material).

Conseqüentemente, se empregaram métodos qualitativos, pois são especialmente adequados para captar as múltiplas vozes dos diferentes atores envolvidos, afirma Barbour (2013). Assim estes participantes destacam o valor de examinar “simultaneamente” a mesma questão ou conceito desde diversos ângulos diferentes.

O primeiro momento (avaliação e análise com especialistas) ocorre com coleta dos dados com especialistas, a qual foi feita por meio de entrevistas individuais semi-estruturadas, visando estimular a liberdade de resposta permitindo ao sujeito entrevistado “viajar” nas suas lembranças e recordações. Ainda assim, tentar analisar uma maleta didática num encontro, pode ser pouco para a complexidade do material.

A partir das entrevistas ou protocolos foram extraídas e distribuídas as assertivas significativas em conjuntos de temas para seu posterior integração e análise. Nesta etapa inicial, foram cinco conjuntos de temas: embalagem, conteúdo, função, uso e atores, estes temas emergem da revisão e análise bibliográfica, (item 2.2). Posteriormente, ao integrar as assertivas significativas dos protocolos dos especialistas obtense declarações significativas visando responder ao objetivo geral desta pesquisa.

Dos três especialistas convocados a entrevista semi-estruturada para esta pesquisa, e levando em conta que as perguntas projetadas para esta primeira etapa, estão relacionadas com os cinco temas que surgem da fundamentação teórica desta tese, temos como resultado:

Três entrevistas semi-estruturadas segundo o APÊNDICE G. Roteiro da entrevista a especialistas. Que em total soma mais ou menos 160 minutos transcritos do total dos protocolos, isto sem contar o que no roteiro e para esta pesquisa se designa como: A segunda parte, e que estava destinada à intervenção por parte da entrevistadora para contextualizar o que é uma maleta didática. Lembrando que os sujeitos nomeados para esta investigação como *especialistas*<sup>69</sup>, cumpriam com que não era necessária a experiência prévia com maletas didáticas.

Dos três protocolos<sup>70</sup>, se extraem as assertivas significativas em conjunto de temas, cujo resultado por cada protocolo, é apresentado abaixo:

Quadro 40. Total de AS de cada protocolo (E).

Prot.	Surgem	Declarações em relação a	Informação
E1	Sessenta e sete (67)	Embalagem, conteúdo, função, uso e atores	Ver as AS completas no APÊNDICE J. Etapa inicial com especialistas (E).
E2	Trinta (30)	Embalagem, conteúdo, função, uso e atores	
E3	Quarenta e nove (49)	Embalagem, conteúdo, função, uso e atores	

Fonte: Autora.

Para um total de 146 assertivas significativas na etapa inicial com especialistas. Em seguida e por meio da matriz de integração das assertivas significativas dos protocolos dos especialistas<sup>71</sup>, resulta um total de declarações em relação aos cinco temas de classificação desta etapa inicial conforme pode ser verificado no Quadro 41, assim:

Quadro 41. Total de AS em relação aos cinco temas da etapa inicial.

Surgem	Declarações relativas	Ver informação completa
Treze (13)	à embalagem	Quadro 35
Nove (9)	ao conteúdo	Quadro 36
Cinco (5)	à função	Quadro 37
Três (3)	ao uso	Quadro 38
Seis (6)	aos atores	Quadro 39

Fonte: Autora.

<sup>69</sup> Ver todas as características no item 3.3.1 Participante especialista (E).

<sup>70</sup> Ver os protocolos completos no APÊNDICE J. Etapa inicial com especialistas (E)

<sup>71</sup> Ver matriz no Quadro 33

Deste modo e através da análise fenomenológica dos dados, foi possível sintetizar a estrutura essencial do fenômeno nesta etapa inicial desde a perspectiva dos especialistas. Informação complementar às duas partes restantes: etapa intermédia com usuários orientadores (UO) e etapa final com coordenadores *Museo del Oro* (MdO).

### **3.6 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS ETAPA INTERMÉDIA COM (UO)**

Para a coleta, análise e avaliação fenomenológica, dos dados na etapa intermédia com usuários orientadores (UO); se seguem também os delineamentos sugeridos por Gil (2010).

#### **3.6.1 Leitura e extração das assertivas significativas em conjunto de temas**

Como foi mencionado no item 3.5.1, se deve fazer uma leitura detalhada de cada uma das transcrições das entrevistas dos sujeitos pesquisados, designadas como *protocolos* segundo o modelo proposto por Colaizzi em Gil (2010), com o intuito de obter uma perspectiva global dos dados coletados.

As assertivas significativas devem estar suportadas nas transcrições das entrevistas ver: APÊNDICE K. Etapa intermédia com usuários orientadores (UO) e o pesquisador deve continuamente voltar às transcrições para assegurar que estas emergem das experiências dos respondentes, apontando os trechos que claramente suportem o tema.

Para a extração dessas assertivas significativas em conjunto de temas, se faz necessário ter uma ordem a qual para esta pesquisa chamamos de “filtro”, que se baseia na fundamentação teórica e que se projetou em forma de matriz que tem como função facilitar esta tarefa, tentando sempre não interferir na busca da descrição do fenômeno.

A matriz das assertivas significativas dos Usuários Orientadores, tem na coluna da esquerda as considerações relacionadas à classificação dos trechos em relação às perguntas (3 à 13)<sup>72</sup> do roteiro (APÊNDICE H. Roteiro da entrevista a usuários orientadores). E na coluna da direita se registraram as assertivas significativas de cada resposta<sup>73</sup>, conforme Quadro 42, assim:

---

<sup>72</sup> As perguntas 1 e 2 eram perguntas para quebrar o gelo dos participantes.

<sup>73</sup> Para ver a aplicação da matriz, ver APÊNDICE K. Etapa intermédia com usuários orientadores (UO)

Quadro 42. AS de cada protocolo com (UO).

Classificação em relação a:	Assertivas Significativas dos (UO)
	Trechos
1. Motivação (M)	
2. Frequência de uso (F)	
3. Experiência de uso (E)	
4. Melhorar as maletas didáticas (MM)	
5. Projetar uma atividade acadêmica com MD (PA)	
6. Requisitos para projetar MD (R)	
7. Jornada de usuário (JU)	
8. Pontos de contato nevrálgicos da JU (PC)	
9. Atores da rede que podem melhorar o serviço (A)	
10. Adicionar ou tirar alguma etapa da JU (+/-)	
11. Razão de peso para se desmotivar (D)	

Fonte: Autora.

### 3.6.2 Integração e análise da etapa intermédia com (UO)

Posterior à abstração das assertivas significativas dos protocolos, vem a integração e análise destas declarações. Dita integração consiste em reunir as assertivas significativas de cada protocolo com características similares, e escrever uma “nova” assertiva que conjugue a informação dos protocolos envolvidos. Para o qual se projeta uma matriz de integração das assertivas significativas de cada protocolo (Quadro 43), por coincidência de temas, para ter uma melhor visualização e ordem no momento da análise do fenômeno.

Quadro 43. Matriz integração AS dos (UO) por temas.

Classificação em relação a:	Integração das Assertivas Significativas	
	AS por protocolo (UO1.M) (UO2.M)	Integração das AS (UO1.M) + (UO2.M)
1. Motivação (M)		
2. Frequência de uso (F)		
3. Experiência de uso (E)		
4. Melhorar as maletas didáticas (MM)		
5. Projetar uma atividade acadêmica com MD (PA)		
6. Requisitos para projetar MD (R)		
7. Jornada de usuário (JU)		
8. Pontos de contato nevrálgicos da JU (PC)		
9. Atores da rede que podem melhorar o serviço (A)		
10. Adicionar ou tirar alguma etapa da JU (+/-)		
11. Razão de peso para se desmotivar (D)		

Fonte: Autora.

A classificação dos onze temas é fundamentada na revisão da literatura, assim que se registram, sistematizam e consolidam as declarações significativas dos protocolos (ver Quadro 44), por coincidência destes.

Quadro 44. Aplicação da matriz de integração AS dos UO por tema.

Integração das Assertivas significativas - MOTIVAÇÃO (M)	
Assertivas Significativas por protocolo	Integração das Assertivas
<p>(UO2. M1) mi intención es que en las instituciones en las que yo he trabajado no hay como una conexión entre la institución y los museos.</p> <p>(UO2. M2) mejorar y atraer a los niños hacia las clases de Arte.</p> <p>(UO2. M3) buscando cómo podría mejorar mis clases?, Cómo hacer material didáctico?</p> <p>(UO2. M4) Las maletas traen otros conceptos en los que se puede trabajar, sobre todo situar a la persona en un espacio, como hacer vivir ese espacio.</p> <p>(UO2. M5) Pero ese es el gran reto, [...] detrás de una caja de estas, [...] que es sembrar en los chicos y en los grandes también el deseo de investigar. De investigar sobre el proceso, sobre las cosas que se están haciendo.</p> <p>(UO3. M1) Lo que me llevó a buscar las maletas sobre todo la posibilidad de llevar el museo a cualquier parte, como una pequeña muestra del museo. Entonces, eso de crear como el ambiente para encontrarnos alrededor de unas piezas de museo es chévere, es muy rico, me parece que es una experiencia interesante.</p> <p>(UO3. M2) Yo trabajo con un antropólogo, entonces él me sugiere utilizar esta herramienta y entonces por eso él y yo seguimos haciendo los talleres con la maleta.</p> <p>(UO3. M3) es un buen elemento para contextualizar, para situar a los niños y a los jóvenes también, sobre el territorio.</p>	<p>(UO2. M1) mi intención es que en las instituciones en las que yo he trabajado no hay como una conexión entre la institución y los museos.</p> <p>(UO2. M2) mejorar y atraer a los niños hacia las clases de Arte.</p> <p>❖ Las maletas didácticas facilitan la conexión entre las comunidades educativas y los museos.</p> <p>(UO2. M4) Las maletas traen otros conceptos en los que se puede trabajar, sobre todo situar, situar a la persona en un espacio, como hacer vivir ese espacio.</p> <p>(UO3. M3) es un buen elemento para contextualizar, para situar a los niños y a los jóvenes también, sobre el territorio.</p> <p>❖ Las maletas didácticas son particularmente un elemento útil para contextualizar a niños, jóvenes y adultos sobre un espacio, situarlos y hacerles vivir ese territorio.</p> <p>(UO2. M5) Pero ese es el gran reto, [...] detrás de una caja de estas, [...] es sembrar en los chicos y en los grandes también el deseo de investigar. De investigar sobre el proceso, sobre las cosas que se están</p>

Fonte: Autora.

### 3.6.2.1 Declarações dos UO segundo sua motivação (M)

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos UO destacasse seis declarações significativas relativas à pergunta qual foi a motivação que o levou a procurar as maletas didáticas? Conforme pode ser verificado no Quadro 45.

Quadro 45. Integração das AS dos (UO) sobre sua motivação (M).

Código	Integração das declarações significativas sobre motivação (M)
UO.M1	As maletas didáticas facilitam a conexão entre comunidades educacionais e museus.
UO.M2	As maletas didáticas são particularmente um elemento útil para contextualizar crianças, jovens e adultos sobre um espaço, colocá-los e fazê-los viver nesse território.
OU.M3	O objetivo de cada maleta didática é semear nas crianças, jovens e adultos o desejo de investigar o processo das coisas.
UO.M4	Com as maletas didáticas tens a possibilidade de levar o museu para qualquer lado, criando o ambiente para nos encontrarmos em torno de uma pequena amostra do museu, é uma experiência interessante.
OU.M5	Buscando como melhorar minhas aulas, eles me apresentaram as maletas didáticas, me incentivaram a estudá-las e ver como funcionavam e desde aquele momento até agora tenho usado.
UO.M6	As maletas didáticas foram oferecidas por seus proprietários e levadas para as escolas.

Fonte: Autora.

Investigar os usuários como cocriadores de valor, significa para Clatworthy (2014) fazer um mapeamento de atores em que o “usuário esteja no centro da rede” pensando num conjunto diferente de atores que possam agregar mais valor para o usuário. Por isso o usuário orientador é tão importante nesta pesquisa, pois é ele



quem pode fornecer informações relacionadas a sua experiência com o uso das maletas didáticas.

Para Norman (2006) essa experiência começa antes mesmo do usuário ter o primeiro contato com o produto. O usuário já tem, previamente, uma carga de conhecimento, oriunda de todo o seu histórico de experiências anteriores, seja com produtos similares ou com as percepções de mundo de modo geral.

Ou seja, a experiência está conformada pelos julgamentos, e as expectativas que se podem ter referente a algo, e aquilo que os usuários obtêm quando utilizam um serviço, neste caso as maletas didáticas, mas que, além disso, estão diretamente relacionadas com a experiência do indivíduo.

Muitas vezes as empresas evitam introduzir palavras emocionais. Clatworthy, (2016) afirma que as pessoas são emocionais e os serviços são experiências emocionais. Apesar da complexidade disso, para que o designer possa definir o conceito de seus serviços, ele precisa compreender as estruturas socioculturais que moldam a experiência do usuário (FREIRE, 2016).

Tanto para o design, o marketing, a museologia e demais áreas envolvidas nesta pesquisa, garantir o que os usuários orientadores das maletas didáticas necessitam, querem e desejam deste serviço, é provavelmente uma das melhores maneiras de assegurar o sucesso do serviço.

Neste ponto, Clatworthy (2014), sugere questionar: Quem são as pessoas em cujas necessidades a empresa fornecedora do serviço deve focar? O quanto a empresa entende as necessidades de seus usuários? e até que ponto ela está satisfazendo essas necessidades? Perguntas que se espera responder na etapa final com os coordenadores do *Museo del Oro* (MdO).

Assim, esta etapa intermediária com usuários orientadores resultou ser mais densa do que a etapa inicial com especialistas, pelo fato de não ser os participantes olhando para as maletas didáticas somente, mas também se lembrando delas posterior a seu uso, o que se conhece como experiência memorável. De tal modo que envolvia evidentemente suas lembranças, e em efeito suas emoções e seus pensamentos estavam num ir e vir constante.

Em certas ocasiões no processo de análise dos dados, não havia como integrar as diferentes assertivas significativas entre os participantes usuários orientadores. Incluso falando de um mesmo tema, as declarações eram diversas, mas todas importantes.

Cabe salientar que todas as assertivas significativas foram incluídas sem exceção na coleta dos dados, como o sugere a fenomenologia que a expressão dos participantes é essencial para a descrição da experiência vivida, com o intuito de compreender temas complexos cujas respostas não estão explícitas. Assim as motivações para usar as maletas didáticas são:

Buscando como melhorar minhas aulas, eles (os funcionários do *Museo del Oro*) me apresentaram as maletas didáticas, me incentivaram a estudá-las e ver como funcionavam e desde aquele momento até agora tenho usado (OU.M5).

A maleta como mediadora, cumprindo uma função de elo entre escolas e museus. As maletas didáticas facilitam a conexão entre comunidades educacionais e museus (UO.M1).

Graças a particularidades como a portabilidade, porque com as maletas didáticas tens a possibilidade de levar o museu para qualquer lado, criando o ambiente para nos encontrarmos em torno de uma pequena amostra do museu, é uma experiência interessante (UO.M4).

Assim também as maletas didáticas são particularmente um elemento útil para contextualizar crianças, jovens e adultos sobre um espaço, colocá-los e fazê-los viver nesse território (UO.M2). Já que uma das características fundamentais do conteúdo das maletas didáticas afirma Serrat (2007) é que possuem, *objetos carregados de história* sejam reproduções de peças ou objetos originais da coleção do museu, o que assegura Lavado, (1992) possibilita transmitir um determinado aspecto da cultura ao carecer de acesso a estas obras. Deste modo o objetivo de cada maleta didática é semear nas crianças, jovens e adultos o desejo de investigar o processo das coisas (OU.M3).

### 3.6.2.2 Declarações dos UO segundo sua frequência de uso (F)

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos UO destacasse cinco declarações significativas relativas sua frequência de uso de maletas didáticas, se evidencia a diversidade de usos que pode haver dependendo das necessidades e se elencam a seguir no Quadro 46.

Quadro 46. Integração das AS dos (UO) sobre sua frequência de uso (F).

Código	Integração das declarações significativas sobre sua frequência de uso (F)
UO.F1	As maletas didáticas se usavam quase que a diário fazendo animação à leitura.
UO.F2	Não havia uso constante das maletas didáticas, o uso era esporádico.
UO.F3	Bastante! Acredito que há mais ou menos um ano são 200 workshops que fazemos com as maletas didáticas.
UO.F4	O projeto de leitura é permanente, é como um projeto pedagógico contínuo.
UO.F5	Dependendo dos grupos que existiam, o projeto foi projetado para 10 sessões.

Fonte: Autora.

Independentemente da frequência de uso, que não é comum para nenhum dos usuários devido às diferentes necessidades de cada um deles; ao longo das entrevistas se evidencia que depois de conhecer as maletas didáticas e ter usado alguma delas nas suas aulas, o usuário orientador volta a utilizá-las.

### 3.6.2.3 Declarações dos UO segundo sua experiência de uso (E)

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos UO destacasse catorze declarações significativas relativas a sua experiência de uso de maletas didáticas, conforme pode ser verificado no Quadro 47.

Quadro 47. Integração das AS dos (UO) sobre sua experiência (E).

Código	Integração das declarações significativas sobre sua experiência (E)
UO.E1	A chave para o sucesso das maletas didáticas é conseguir que o professor se interesse pelo assunto.
UO.E2	Receber orientação da estrutura e da intencionalidade do material fornece ferramentas ao professor dando sentido ao uso das maletas didáticas, para fazer um trabalho muito mais relevante e claro para o aluno.
UO.E3	O manual do professor tem várias atividades, é como um processo de sensibilização, portanto uma única atividade não terá o mesmo impacto.
UO.E4	A tecnologia nos leva ao mais longe em segundos, mas há coisas que são tangíveis como as maletas didáticas que não vão morrer isso é necessário.
UO.E5	O tema das maletas didáticas tem que ser muito específico porque quando elas têm muitas coisas, chega um momento em que você nem sabe como usá-las.
UO.E6	Quando cheguei lá, me disseram: há uma maleta didática para aprender a poupar dinheiro, e esta maleta lhes deu a meus estudantes outro olhar sobre o porquê e como nasceu a economia, a função das notas e moedas.
UO.E7	Quando lhes contei novamente como havia trabalhado com aquela maleta didática, eles deram às crianças um passeio pelo <i>Banco de la República</i> .
UO.E8	O transporte das maletas didáticas tem certa dificuldade porque podem ser um pouco pesadas. Por exemplo, a maleta didática San Agustín; estamos literalmente carregando pedras, mas nada, depois de fazer o workshop e se divertir, sai-se feliz com as maletas didáticas, mesmo que sejam pesadas.
UO.E9	A relação entre o professor, a biblioteca, o bibliotecário e a biblioteca municipal, os projetos do Ministério da Cultura a o nível nacional e a rede nacional de bibliotecas favorece o conhecimento e o uso posterior das maletas didáticas.
UO.E10	O "boca a boca" interno em cada instituição entre os professores serve para dar a conhecer as maletas didáticas.
UO.E11	Devido à natureza virtual (resultado da pandemia), foi necessário adaptar a maleta às circunstâncias. Mas foi satisfatório no sentido de que pude compartilhar o passo a passo com os pais, com os professores e com as crianças.
UO.E12	Foi uma boa experiência porque aqueles livros abriram a imaginação das crianças.
UO.E13	A dificuldade era que só deixaram as maletas por um curto período de tempo.
UO.E14	A papelada que tinha que ser preenchida toda vez que um livro era usado.

Fonte: Autora.

Saber o modo como o usuário experimenta um serviço, se pode investigar tanto observando a experiência quando é utilizado o serviço, ou seja, em tempo

real; quanto inquirindo na memória do usuário sobre o que se lembra dele posteriormente ao uso do serviço. Nesta pesquisa se optou pela experiência posterior<sup>74</sup> ao uso das maletas didáticas por parte do usuário orientador, aquela baseada nas memórias de quando as usou na sala de aula.

Desde o ponto de vista do design de serviço, Freire (2016) afirma que são as estruturas socioculturais as que moldam a experiência do usuário. Então estudar e analisar a formação de experiências vai depender certamente de um olhar qualitativo na qual a fenomenologia explora a partir da influencia do contexto.

Enquanto que desde o marketing, Kotler e Armstrong (2003) afirmam que entender a experiência do cliente envolve desde a “compra” até o uso do produto. Mas o projeto de um produto deve produzir não apenas um produto utilizável, Jodi Forlizzi (1997) destaca que deve produzir uma interação que além de satisfatória, seja uma experiência rica, ou seja, uma experiência que tem um valor positivo e agradável para o usuário, permitindo-lhe perceber a beleza do produto e seu uso.

Assim também. Rogers, Sharp e Preece, (2013) afirmam que atualmente os usuários esperam muito mais do que apenas um sistema usável: também buscam uma experiência agradável e envolvente.

Além disso, para Clatworthy (2016) as experiências de serviço são relativas às expectativas do usuário. Ele afirma que os serviços são experiências e, portanto, são muito mais importantes para os prestadores de serviços do que no mundo do produto. Por isso se elencam a seguir as declarações:

A chave para o sucesso das maletas didáticas é conseguir que o professor se interesse pelo assunto (UO.E1).

Receber orientação da estrutura e da intencionalidade do material fornece ferramentas ao professor dando sentido ao uso das maletas didáticas, para fazer um trabalho muito mais relevante e claro para o aluno (UO.E2).

O manual do professor tem várias atividades, é como um processo de sensibilização, portanto uma única atividade não terá o mesmo impacto (UO.E3).

A tecnologia nos leva ao mais longe em segundos, mas há coisas que são tangíveis como as maletas didáticas que não vão morrer isso é necessário (UO.E4).

O tema das maletas didáticas tem que ser muito específico porque quando elas têm muitas coisas, chega um momento em que você nem sabe como usá-las (UO.E5).

Quando cheguei lá, me disseram: há uma maleta didática para aprender a poupar dinheiro, e esta maleta lhes deu a meus estudantes outro olhar sobre o

---

<sup>74</sup> Tomar esta decisão significava não incluir aos usuários orientandos nesta investigação, decisão que se viu condicionada pela parte ética, pelo fato de precisar a autorização dos pais deles.

porquê e como nasceu a economia, a função das notas e moedas (UO.E6).

Quando lhes contei novamente como havia trabalhado com aquela maleta didática, eles deram às crianças um passeio pelo *Banco de la República* (UO.E7).

O transporte das maletas didáticas tem certa dificuldade porque podem ser um pouco pesadas. Por exemplo, a maleta didática San Agustín; estamos literalmente carregando pedras, mas nada, depois de fazer o workshop e se divertir, sai-se feliz com as maletas didáticas, mesmo que sejam pesadas (UO.E8).

A relação entre o professor, a biblioteca, o bibliotecário e a biblioteca municipal, os projetos do Ministério da Cultura a o nível nacional e a rede nacional de bibliotecas favorece o conhecimento e o uso posterior das maletas didáticas (UO.E9).

O “boca a boca” interno em cada instituição entre os professores serve para dar a conhecer as maletas didáticas (UO.E10).

Devido à natureza virtual (resultado da pandemia), foi necessário adaptar a maleta às circunstâncias. Mas foi satisfatório no sentido de que pude compartilhar o passo a passo com os pais, com os professores e com as crianças (UO.E11).

Foi uma boa experiência porque aqueles livros abriram a imaginação das crianças (UO.E12).

A dificuldade era que só deixaram as maletas por um curto período de tempo (UO.E13).

A papelada que tinha que ser preenchida toda vez que um livro era usado era muita (UO.E14).

Da para ver que em efeito os serviços muitas vezes estão relacionados a comportamentos, de modo que um projeto cuidadoso pode influenciar tanto a expectativa quanto a emoção. “As respostas comportamentais são respostas que aprendemos. Elas estão relacionadas culturalmente e são desenvolvidas ao longo de toda a nossa vida. Elas influenciam nossas experiências e comportamentos, uma vez que são conjuntos de expectativas para resultados específicos” (CLATWORTHY, 2016).

#### **3.6.2.4 Declarações dos UO segundo o que se pode melhorar das maletas didáticas (MM)**

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos UO destacasse catorze declarações significativas relativas ao que se pode melhorar das maletas didáticas, conforme pode ser verificado no Quadro 48.

Quadro 48. Integração das AS dos (UO) sobre o que se pode melhorar das MD.

<b>Código</b>	<b>Integração das AS sobre o que se pode melhorar (MM)</b>
UO.MM1	O monitoramento ao uso das maletas didáticas é uma parte importante da engrenagem para garantir que seus objetivos sejam atingidos.
UO.MM2	Há uma necessidade de maior divulgação do material para os professores, pela instituição que possui o material, pois há aqueles que ainda não conhecem as maletas didáticas.
UO.MM3	O transporte das maletas didáticas é uma questão que deve ser levada em conta.
UO.MM4	O banco não tem uma pessoa que esteja com a maleta, que a esteja visualizando, que esteja se capacitando e que oriente na realização das atividades.
UO.MM5	Você vai e pergunta, (e essa é a parte negativa), você tem algum vídeo sobre o uso dessa maleta? Não, não temos.
UO.MM6	Usar a maleta no virtual e poder se conectar com mais informações, com mais recursos digitais pode tornar a experiência mais integral.
UO.MM7	Você tem que ser responsável pela maleta, portanto, se você perder algo, se a danificar, se não devolver a maleta... e como professor, você não quer colocar mais cargas sobre você mesmo do que já tem.
UO.MM8	Algo importante das maletas didáticas é a possibilidade de aprender em termos do concreto, eu acho que para a criança, é fundamental.
UO.MM9	Deve haver uma aproximação entre a escola e a instituição que possui as maletas.
UO.MM10	O treinamento deve ser um critério permanente para os professores.
UO.MM11	As fichas trazem informações, são bonitas, mas já precisam de um toque novo, ou seja, um toque moderno. É um material que já é antigo, ou seja, uma edição que já precisa ser renovada.
UO.MM12	Os documentos, apresentações, o manual do professor e outros materiais impressos devem estar num kit, ou seja, dentro da maleta, um kit, mas diferente como se fosse atualizado. O kit significa que ele pode ser um recurso didático que o banco que também dá, ou seja, não só, estes são os instrumentos, tem! E estes são os cartões, tenha! E leia o manual, tome! Não! Como se você o abrisse e pensasse que é como um mundo pequeno, como uma exposição, como algo que diz, oh! que fofura, oh! olhe isso tão interessante, que não é apenas uma questão de conteúdo, mas também tem aquela parte mística, bonita, que envolve você. A parte sensorial, como você pode criar de uma forma que todos gostem e que as pessoas entendam.
UO.MM13	Incluiria uma avaliação atitudinal da maleta, para ter uma informação bem organizada, para saber se você conseguiu o que queria com o material.
UO.MM14	Menos formulários para preencher.

Fonte: Autora.

Como resposta à pergunta: Desde seu ponto de vista o quê pode se melhorar nas maletas didáticas? Obtiveram-se 13 declarações:

Na fundamentação teórica desta pesquisa, se destacava como ao falar de maleta didática, se deve pensar na mediação que esta faz entre dois contextos, um deles os projetistas, que tem a intencionalidade didática e outro os usuários quem

vão usufruir do material. Assim que, deve haver uma aproximação entre a escola e a instituição que dispõe das maletas didáticas (UO.MM9). Mas para os usuários orientadores há uma necessidade de maior divulgação do material para os professores, por parte da instituição que dispõe do material, pois há aqueles que ainda não conhecem as maletas didáticas (UO.MM2).

Por outro lado, sugerem que o monitoramento ao uso das maletas didáticas é uma parte importante da engrenagem para garantir que seus objetivos sejam atingidos (UO.MM1). Assim também existe uma sensação de que o banco não tem uma pessoa que esteja com a maleta, que a esteja visualizando, que esteja se capacitando e que oriente na realização das atividades (UO.MM4).

E que pela diversidade de usos que somente uma maleta didática pode ter, sugerem que o treinamento deve ser um critério permanente para os professores (UO.MM10).

Além disso, a questão do transporte das maletas didáticas é um assunto que deve ser levado em conta (UO.MM3). Você tem que ser responsável pela maleta, portanto, se você perder algo, se a danificar, se não devolver a maleta didática... E como professor, você não quer colocar mais cargas sobre você mesmo do que já tem (UO.MM7).

Você vai e pergunta, (e essa é a parte negativa), você tem algum vídeo sobre o uso dessa maleta? Não, não temos (UO.MM5). Usar a maleta no virtual e poder se conectar com mais informações, com mais recursos digitais pode tornar a experiência mais integral (UO.MM6).

Algo importante das maletas didáticas é a possibilidade de aprender em termos do concreto, eu acho que para a criança, é fundamental (UO.MM8).

As fichas trazem informações, são bonitas, mas já precisam de um toque novo, ou seja, um toque moderno. É um material que já é antigo, ou seja, uma edição que já precisa ser renovada (UO.MM11). Os documentos, apresentações, o manual do professor e outros materiais impressos devem estar num kit, ou seja, dentro da maleta, um kit, mas diferente como se fosse atualizado. O kit significa que ele pode ser um recurso didático que o banco que também dá, ou seja, não só, estes são os instrumentos, tem! E estes são os cartões, tenha! E leia o manual, tome! Não! Como se você o abrisse e pensasse que é como um mundo pequeno, como uma exposição, como algo que diz, oh! Que fofura, oh! olhe isso tão interessante, que não é apenas uma questão de conteúdo, mas também tem aquela parte mística, bonita, que envolve você. A parte sensorial, como você pode criar de uma forma que todos gostem e que as pessoas entendam (UO.MM12).

Incluiria uma avaliação final actitudinal da maleta, para ter uma informação bem organizada, para saber se você conseguiu o que queria com o material (UO.MM13). Os participantes nesta pergunta se sentiram escutados, e incluídos.

### 3.6.2.5 Declarações dos UO segundo a experiência ao projetar uma atividade acadêmica (PA)

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos UO destacasse dez declarações significativas relativas à experiência ao projetar uma atividade acadêmica, conforme pode ser verificado no Quadro 49.

Quadro 49. Integração das AS dos (UO) sobre a projetar uma atividade (PA).

Código	Integração das declarações significativas sobre a experiência ao projetar uma atividade acadêmica (PA)
UO.PA1	As maletas didáticas têm que ser muito específicas porque se elas têm muitas coisas, então chega um momento em que você nem sabe como usá-las.
UO.PA2	Sempre gostei de arqueologia e história, por isso li o manual do professor inteiro e o adaptei às necessidades locais.
UO.PA3	Renovar e classificar os recursos audiovisuais da maleta didática de acordo com a idade dos participantes.
UO.PA4	Você tem que absorver o assunto, você tem que ler o manual, você tem que jogar antes da aula. O manual é fácil de ler, você pode simplesmente ficar sobrecarregado com o tema, mas há também a questão de quanto tempo está disposto a investir na preparação do conteúdo da maleta didática.
UO.PA5	A experiência não é tão rica sem o mediador. Eu faço o que posso, mas tenho que reconhecer minhas limitações.
UO.PA6	Sou sempre guiado pelo conteúdo teórico e técnico do <i>Banco de la República</i> , mas o adapto ao nível do grupo que tenha.
UO.PA7	Dependendo da idade do público eu adapto o workshop pedagogicamente e didaticamente, para que eles tenham uma melhor compreensão do material.
UO.PA8	É importante dizer que são pequenas amostras, pequenas exposições, isso é tão representativo, para que eles se surpreendam a ponto de colocá-los num mundo super bonito.
UO.PA9	Eu até adaptei o manual do professor às minhas necessidades, para mim é apenas um guia.
UO.PA10	Foi muito interessante, mas ao mesmo tempo um pouco estressante, pois havia vários formulários a serem preenchidos, além do planejamento que é feito.

Fonte: Autora.

Garantir que os usuários orientadores estejam entendendo, curtindo e aproveitando o material contido nas maletas didáticas para conseguir projetar atividades dentro da sala de aula é importante para conhecer o funcionamento do material como parte constitutiva do serviço.

Assim, como resposta à pergunta: Como foi sua experiência como professor, ao projetar uma atividade acadêmica a partir do conteúdo da maleta didática? Obtiveram-se 10 declarações:

As maletas didáticas têm que ser muito específicas porque se elas têm muitas coisas, então chega um momento em que você nem sabe como usá-las (UO.PA1).

Sempre gostei de arqueologia e história, por isso li o manual do professor



inteiro e o adaptei às necessidades locais (UO.PA2) . Eu até adaptei o manual do professor às minhas necessidades, para mim é apenas um guia UO.PA9.

Você tem que absorver o assunto, você tem que ler o manual, você tem que jogar antes da aula. O manual é fácil de ler, você pode simplesmente ficar sobrecarregado com o tema, mas há também a questão de quanto tempo está disposto a investir na preparação do conteúdo da maleta didática UO.PA4.

A experiência não é tão rica sem o mediador. Eu faço o que posso, mas tenho que reconhecer minhas limitações UO.PA5.

Sou sempre guiado pelo conteúdo teórico e técnico do *Banco de la República*, mas o adapto ao nível do grupo que tenha UO.PA6. Renovar e classificar os recursos audiovisuais da maleta didática de acordo com a idade dos participantes (UO.PA3). Dependendo da idade do público eu adapto o workshop pedagogicamente e didaticamente, para que eles tenham uma melhor compreensão do material (UO.PA7).

É importante dizer que são pequenas amostras, pequenas exposições, isso é tão representativo, para que eles se surpreendam a ponto de colocá-los num mundo super bonito (UO.PA8).

### 3.6.2.6 Declarações dos UO segundo os requisitos para projetar MD (R)

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos UO destacasse doze declarações significativas relativas aos requisitos para projetar maletas didáticas, conforme pode ser verificado no Quadro 50.

Quadro 50. Integração das AS dos UO sobre os requisitos para projetar MD.

Código	Integração das declarações significativas sobre os requisitos para projetar MD (R)
UO.R1	Que o objetivo seja muito claro, de acordo com o assunto da maleta didática. O para quê? E o por quê? Essa maleta didática vai ser usada.
UO.R2	Que a nova maleta didática possa interagir com as novas ferramentas tecnológicas de hoje, especialmente com o telefone celular.
UO.R3	O assunto da maleta didática tem que ser muito concreto, porque não se pode ter uma série de coisas que não se sabe como usá-las.
UO.R4	Mais vídeos, mas mais curtos.
UO.R5	A contextualização é sempre muito importante!
UO.R6	As fichas ou lâminas que localizem no território e tenham uma narrativa clara.
UO.R7	Para as crianças, a parte visual é muito importante.
UO.R8	Estabelecer os níveis de competência que podem ser alcançados.
UO.R9	Ter uma ficha técnica, explicando a intenção de cada elemento do material.
UO.R10	A formação de professores é fundamental, há sempre coisas a aprender.
UO.R11	É muito importante no processo de design das maletas didáticas, ter especialistas e professores na área .
UO.R12	O mais importante, é ter material que as crianças possam manipular.

Fonte: Autora.

Os requisitos relativos ao processo de **design**:

O assunto da maleta didática tem que ser muito concreto, porque não se pode ter uma série de coisas que não se sabe como usá-las (UO.R3). Que o objetivo seja muito claro, de acordo com o assunto da maleta didática. O para quê? E o por quê? Essa maleta didática vai ser usada (UO.R1).

É muito importante no processo de design das maletas didáticas, ter especialistas e professores na área para gerar recursos didáticos e pedagógicos que cheguem até as pessoas (UO.R11). Mais vídeos, mas mais curtos (UO.R4). Para as crianças, a parte visual é muito importante (UO.R7).

Que a nova maleta didática possa interagir com as novas ferramentas tecnológicas de hoje, especialmente com o telefone celular (UO.R2). Estabelecer os níveis de competência que podem ser alcançados, por exemplo, por ciclos e de acordo com as idades (UO.R8). As fichas ou lâminas que localizem no território e tenham uma narrativa clara (UO.R6).

Os requisitos relativos ao **uso**:

A formação de professores é fundamental, há sempre coisas a aprender (UO.R10). A contextualização é sempre muito importante! (UO.R5). Ter uma ficha técnica, explicando a intenção de cada elemento do material (UO.R9). O mais importante, é ter material que as crianças possam manipular, pois isso lhes dá um melhor aprendizado (UO.R12) .

### 3.6.2.7 Declarações dos UO segundo a jornada de usuário (JU)

No relacionado à jornada de usuário, levando em conta as particularidades para cada um dos participantes UO, por enquanto foram transcritas sem conjugação nenhuma entre elas. Conforme pode ser verificado no Quadro 51.

Quadro 51. Integração das AS dos UO sobre a jornada de usuário.

Código	Integração das declarações significativas sobre a jornada de usuário (JU)
UO.JU1	O processo de solicitação da maleta de viagem, Comfenalco deve primeiro ser chamado, Preencha um requerimento, envie isto e depois vá para a maleta. Então você teve que esperar pela entrega, Uma vez que o tivemos em nossas mãos, tivemos que colocá-lo na sala de aula num local estratégico, Planeje a atividade a ser feita com as crianças, E, obviamente, execute-o. Algo muito caro era, portanto, preencher os formulários que nos eram exigidos. E cuidar dos livros, das crianças. Com a maleta aberta, as crianças querem ver os livros, querem levá-los, querem brincar com eles e, como se trata de um empréstimo, têm que cuidar muito. Depois de um mês, a maleta teve que ser devolvida e entregue formalmente.

Quadro 51. Integração das AS dos UO sobre a jornada de usuário (*Continua*).

Código	Integração das declarações significativas sobre a jornada de usuário (JU)
UO.JU2	<p>chegar ao espaço,            *Espero,            dialogar com o responsável,            escolha a maleta,            revise seu conteúdo para que tudo esteja completo,            assine o formulário de empréstimo,            saia do espaço,            tome cuidado para que minha maleta não seja roubada,            cuide da maleta,            chegar ao site,            use a maleta,            organize-o após o uso e veja se está completo novamente, se não levaram nada,            saia de novo,            chegar ao espaço para entregar a maleta,            Espero, entregar a maleta,            verifique a maleta,            assine a carta de entrega e vá para casa.</p>
UO.JU3	<p>A primeira coisa que faço é planejar a atividade de acordo com o tópico que precisamos desenvolver,            Planeje e organize a atividade            Já veríamos de qual maleta precisamos            Depois vamos ao museu para fazer o empréstimo            nós preenchemos os minutos            então nós levamos a maleta para a escola            então apresentamos o workshop            avaliamos o workshop e o público            nós levamos a maleta de volta para o museu            e preenchemos os minutos novamente.            Fiz uma tabela para preencher e controlar se as atividades funcionam ou não.            Para melhorar as atividades.</p>
UO.JU4	<p>Para mim, a primeira coisa é visitar os donos de origem da maleta. Em outras palavras, nessa exploração, é preciso ir à fonte primária.            Lá, para saber os materiais que oferecem ou como está estruturada a maleta que contém, veja quais as informações que traz, peça explicações se essa maleta, quem a criou, quem deu origem, quem a doou, para que serve? Em seguida, faça todas as perguntas sobre como ele é acessado. Em outras palavras, deve haver um protocolo. Ou seja, você deve fazer isso, você deve entrar em contato com essa pessoa. Colete os dados de que preciso para gerar o link de comunicação. Administrar institucionalmente a forma de acessar ou alcançar essa outra entidade. Espere pela resposta. Porque sempre existe um lapso entre a entrega da solicitação e o lapso da resposta.            Em seguida, organize o treinamento: quando a maleta chegar, como será feito o manuseio, em que consiste, deve ser manuseada publicamente.            em seguida, organize os usos dessa maleta numa programação.            E depois fazer esse uso, fazer um acompanhamento para saber se o cronograma foi cumprido, como está, o que não funcionou.            Em seguida, faça uma avaliação institucional do impacto que teve a vivência do espaço com a maleta.            E depois devolva para avaliar com aquela entidade como foi o procedimento.</p>

Quadro 51. Integração das AS dos UO sobre a jornada de usuário (Continuação).

Código	Integração das declarações significativas sobre a jornada de usuário (JU)
UO.JU5	Viajar para Pereira para a Armênia Encontrar estacionamento Entrada para o banco (que é uma elite com permissão para entrar) Suba até o 3º andar de elevador Vá para o quarto das crianças Faça o empréstimo da maleta Verificando a maleta para o empréstimo Em seguida, desça para o segundo andar para o showroom Faça o trabalho com a maleta e devolver a maleta e voltar para Pereira

Fonte: Autora.

A Jornada do usuário, do usuário orientador está constituída por uma serie de interações as quais parecem ser diferentes de participante para participante. Clatworthy (2016) afirma são “a única maneira em que os usuários se relacionam com o serviço”, aí radica sua importância.

Mas o desafio além da satisfação dos usuários, está em que o design de interação deverá “projetar um sistema que faça o que os clientes precisam, compreendam, e gostem de usar e que seja **comum** a todos eles” (CLATWORTHY, 2016). Ou seja, transformar essa jornada particular, para uma comum para todos.

Ainda nesta etapa intermediária da pesquisa não se tem todos os insumos para fazer de esta jornada de usuário algo comum, e que ao mesmo tempo satisfaça todos eles, se espera que depois de completar a terceira e etapa final desta metodologia se tenha esse “sistema comum”.

### 3.6.2.8 Declarações dos UO segundo pontos de contato nevrálgicos da JU (PC)

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos UO destacasse treze declarações significativas relativas aos pontos de contato nevrálgicos da jornada de usuário, conforme pode ser verificado no Quadro 52.

Quadro 52. Integração das AS dos UO sobre os pontos de contato.

Código	Integração das declarações significativas sobre os pontos de contato nevrálgicos da jornada de usuário (PC)
UO.PC1	É importante saber o propósito de pedir a maleta didática. Não saber como a maleta didática pode servir, pode torná-la desinteressante.
UO.PC2	Esperar o atendimento da pessoa encarregada, às vezes faz com que tenha que esperar muito tempo.

Quadro 52. Integração das AS dos UO sobre os pontos de contato (Continua).

Código	Integração das declarações significativas sobre os pontos de contato nevrálgicos da jornada de usuário (PC)
UO.PC3	A entrada no banco <sup>75</sup> porque eles lhe pedem para preencher um documento, depois você tem que assiná-lo, depois você tem que devolvê-lo, você também tem que apresentar um documento e depois você tem que carregar esse papel o tempo todo, e isso é indispensável porque é para sua própria segurança e para as instalações do banco.
UO.PC4	Ir para o museu, que fica na periferia da Armênia, então as pessoas percebem que o museu está longe.
UO.PC5	Essa primeira abordagem do conhecimento do material, quando você encontra uma pessoa gentil, dinâmica, calorosa e conhecedora. Quem está disposto a responder suas perguntas, generoso com o que sabe, esse vínculo gera um impacto muito maior, mesmo que a maleta didática não seja muito interessante, você fica ligada na pessoa.
UO.PC6	O treinamento oferecido pela entidade proprietária da maleta didática estará dando um valor agregado ao processo interinstitucional.
UO.PC7	Pedir a maleta didática e preencher o formulário pode ser complicado.
UO.PC8	Seguir o que o manual do professor diz ao pé da letra sem colocar nada de sua criatividade pode ser entediante.
UO.PC9	Cuidar da maleta didática me parece ser outro ponto de grande responsabilidade.
UO.PC10	É necessário ter um guia, alguém que sirva como elo entre a maleta didática e o professor. Um guia que vê a importância da maleta didática em sua cadeira.
UO.PC11	E finalmente, quando avaliamos tudo, precisamos de um feedback, porque às vezes eles usam a escola como um lugar para cumprir o indicador, mas não nos vêem como uma referência para consulta de qualificação.
UO.PC12	Uma tarefa muito demorada era preencher os formulários que nos exigiam.
UO.PC13	Após um mês, a maleta deveria ser retirada e formalmente entregue.

Fonte: Autora.

Clatworthy (2016) afirma que há um potencial considerável para inovar a partir de uma atenção cuidadosa com os pontos de contato. Para ele o design de serviço procura oportunidades de introduzir pontos de contato potencialmente novos e mais eficazes, remover pontos de contato fracos e coordenar a experiência do usuário ao longo de todos os pontos de contato.

Logo após de descrever qual era sua jornada de usuário no serviço de empréstimo de malas didáticas, cada participante deviam analisar qual ou quais deles eram pontos nevrálgicos, os chamamos assim já que apesar de que um ponto de contato ou momento de verdade não seja nem positivo nem negativo. Na fundamentação teórica se faz menção de que “é o modo como esse momento é tratado o que o converte numa experiência positiva ou negativa para o cliente” (ALBRECHT; BRADFORD, 2005) o que pode influenciar na escolha de outro fornecedor do mesmo serviço. Estas foram reagrupadas em ordem cronológico na

<sup>75</sup> O *Banco de la República* possui uma agência no norte da cidade, onde está localizado o Museu Quimbaya, atualmente em processo de restauração e desde então todas as suas salas e serviços foram transferidas para a agência central onde está localizado o *Banco de la República*.

jornada do usuário, assim:

### **Experiência prévia:**

É importante saber o propósito de pedir a maleta didática. Não saber como a maleta didática pode servir, pode torná-la desinteressante (UO.PC1).

Esperar o atendimento da pessoa encarregada, às vezes faz com que tenha que esperar muito tempo (UO.PC2).

A entrada no banco porque eles lhe pedem para preencher um documento, depois você tem que assiná-lo, depois você tem que devolvê-lo, você também tem que apresentar um documento e depois você tem que carregar esse papel o tempo todo, e isso é indispensável porque é para sua própria segurança e para as instalações do banco (UO.PC3).

Ir para o museu, que fica na periferia da cidade, então as pessoas percebem que o museu está afastado (UO.PC4).

### **Experiência durante:**

Essa primeira abordagem do conhecimento do material, quando você encontra uma pessoa gentil, dinâmica, acolhedora e conhecedora. Quem está disposto a responder suas perguntas, generoso com o que sabe, esse vínculo gera um impacto muito maior, mesmo que a maleta didática não seja muito interessante, você fica ligada na pessoa (UO.PC5).

Pedir a maleta didática e preencher o formulário pode ser complicado (UO.PC7).

É necessário ter um guia, alguém que sirva como elo entre a maleta didática e o professor. Um guia que vê a importância da maleta didática em sua cadeira (UO.PC10).

O treinamento oferecido pela entidade proprietária da maleta didática estará dando um valor agregado ao processo interinstitucional (UO.PC6).

Seguir o que o manual do professor diz ao pé da letra sem colocar nada de sua criatividade pode ser entediante (UO.PC8).

Cuidar da maleta didática me parece ser outro ponto de grande responsabilidade (UO.PC9).

### **Experiência após:**

E finalmente, quando avaliamos tudo, precisamos de um feedback, porque às vezes eles usam a escola como um lugar para cumprir o indicador, mas não nos vêem como uma referência para consulta de qualificação (UO.PC11).

Uma tarefa muito demorada era preencher os formulários que nos exigiam (UO.PC12). Após um mês, a maleta deveria ser retirada e formalmente entregue (UO.PC13).

Em fim Clatworthy (2016) destaca que a visão tradicional dos pontos de contato se baseia no controle da comunicação, mas desenvolvimentos recentes estão mudando isso para incluir pontos de contato indiretos, como o boca a boca e a mídia social.

### 3.6.2.9 Declarações dos UO segundo os atores da rede que podem melhorar o serviço (A)

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos UO destacasse sete declarações significativas relativas aos atores da rede que podem melhorar o serviço, conforme pode ser verificado no Quadro 53.

Quadro 53. Integração das AS dos UO sobre os atores da rede.

Código	Integração das declarações significativas sobre os atores da rede que podem melhorar o serviço (A)
UO.A1	Bem, o mais importante é que haja um rastreamento do uso. Que o banco ou a pessoa que possui estas maletas didáticas, tenha um representante delas, que também esteja analisando se os objetivos são atingidos, se a maleta didática é bem utilizada, ou se não foi utilizada, etc.
UO.A2	É uma rede muito grande, desde o porteiro.
UO.A3	Acredito que isso corresponde à equipe de talento humano, mas até mesmo o porteiro está sensibilizado com o tema.
UO.A4	Penso que o tema dos workshops para os professores não funciona é porque eles não têm tempo para ir até lá, e por causa das distâncias.
UO.A5	Os guias estão ligados às bibliotecas municipais e aos centros culturais e realizamos workshops através de redes.
UO.A6	É muito importante acompanhar o treinamento do uso e intervenção com as maletas didáticas, a fim de poder medir os impactos.
UO.A7	Deve haver um intermediário e é fundamental que o especialista seja aquele que oriente ao professor.

Fonte: Autora.

Na fundamentação teórica tentando definir os atores envolvidos no uso de maletas didáticas (item 2.2.6 Em relação aos seus atores), já se fazia referência dos projetistas conformado pela equipe que projeta e desenvolve a maleta didática, e os usuários ou grupo de pessoas para quem iria projetado o material e entre os usuários se distinguia os orientadores e os orientandos.

No entanto olhando para as maletas didáticas como um serviço, falar desta vez dos atores, não se limita aos citados anteriormente, ao invés se estende para os atores envolvidos em toda a jornada de usuário que estejam colaborando com a rede de valor do fornecedor.

Assim à pergunta, como os atores da rede podem fazer para melhorar a experiência do usuário? Eles responderam:

O mais importante é que haja um rastreamento do uso da maleta didática. Que o fornecedor do serviço de empréstimo das maletas didáticas, tenha um representante delas, que também analise se os objetivos são atingidos, se a maleta didática é bem utilizada, ou se não foi utilizada, etc. (UO.A1). É muito importante acompanhar o treinamento do uso e intervenção com as maletas didáticas, a fim de poder medir os impactos (UO.A6).

É uma rede muito grande, desde o porteiro (UO.A2). Acredito que isso corresponde à equipe de talento humano, mas até mesmo o porteiro está sensibilizado com o tema (UO.A3).

Penso que o tema dos workshops para os professores não funciona é porque eles não têm tempo para ir até lá, e por causa das distâncias (UO.A4). Deve haver um intermediário e é fundamental que o especialista seja aquele que oriente ao professor (UO.A7).

Para finalizar o item dos atores, Clatworthy (2014) afirma que o segredo é enxergar o potencial da reconfiguração dos papéis e dos relacionamentos, dos atores na rede, para facilitar a criação de valor. O objetivo estratégico fundamental é criar um ajuste entre competências da rede e seus usuários.

### 3.6.2.10 **Declarações dos UO segundo adicionar ou tirar alguma etapa da JU (+/-)**

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos UO destacasse sete declarações significativas relativas a se adicionar ou tirar alguma etapa da jornada de usuário, conforme pode ser verificado no Quadro 54.

Quadro 54. Integração das AS dos UO sobre modificar a JU.

<b>Código</b>	<b>Integração das declarações significativas sobre adicionar ou tirar alguma etapa da JU (+/-)</b>
UO.(+/-1)	Que pudessem levar as maletas didáticas tipo tele entrega
UO.(+/-2)	Mais cedo ou mais tarde, estas maletas didáticas tenderão a se tornar virtuais. Mas a sensação de interagir com elas, de olhar, de sentir, de poder compartilhar com seus pares... Não é a mesma coisa.
UO. (+/-3)	Que a instituição que dispõe das maletas didáticas levara as maletas diretamente a minha casa ou lugar de trabalho. Pelo tempo dos professores.
UO. (+/-4)	Constituir uma rede de professores para compartilhar experiências de como eles lidaram com as maletas didáticas. A experiência do outro é muito reconfortante porque me ajuda a ver, modelar e recriar minha própria experiência.
UO. (+/-5)	Poder entrar numa plataforma e encontrar lá as diferentes maletas com vídeos explicativos de cada uma, me pouparia um passo de ir à exploração, em vez disso, eu iria já sabendo, que maleta didática iria levar.



Quadro 54. Integração das AS dos UO sobre modificar a JU (Continua).

<b>Código</b>	<b>Integração das declarações significativas sobre adicionar ou tirar alguma etapa da JU (+/-)</b>
UO. (+/- 6)	As fichas informativas sobre a finalidade de cada objeto seriam maravilhosas! Porque assim eu economizaria uma fase no planejamento institucional e iríamos mais rápido para fazer a associação com o conhecimento.
UO. (+/- 7)	O inventário da maleta é fundamental porque temos que verificar como a entregarmos, que estejam todos os instrumentos ali e também é importante que a pessoa que vai recebê-la olhe em que estado estão os objetos da maleta.

Fonte: Autora.

Para Clatworthy (2016) a introdução de um novo ponto de contato pode mudar a maneira como percebemos um serviço. Esta decisão deve ser muito bem analisada já que o intuito sempre será agradar ao usuário.

Ainda que a experiência não possa ser projetada, Clatworthy (2016) destaca que o fornecedor do serviço pode fazer muitas coisas para que seus usuários tenham as experiências que deseja que eles recebam. Pode encenar para experiências, empregar atores relevantes, definir o cenário e influenciar as expectativas, mas é apenas no momento da verdade, na entrega do serviço, que a experiência é adquirida pelos clientes.

Por isso neste ponto somente se podem elencar os desejos que os usuários orientadores têm referentes a modificar a jornada de usuário, e que é claro estão diretamente relacionadas com suas expectativas, assim:

Nas etapas iniciais da jornada do usuário, eles manifestam que por causa das diferentes responsabilidades e pouco tempo dos professores, adicionariam que o fornecedor do serviço de maletas didáticas pudesse levar as maletas didáticas tipo tele entrega a sua casa ou lugar de trabalho (UO.(+/-1) UO.(+/-3)).

Por outro lado, a tecnologia foi um tema recorrente entre os participantes. Clatworthy (2016) destaca que a tecnologia pode introduzir rapidamente novos pontos de contato e mudar radicalmente as experiências dos usuários; ligar um serviço a uma nova tecnologia pode:

- Enviar uma mensagem de marca importante (por exemplo, estamos avançando);
- economizar dinheiro;
- melhorar o serviço;
- oferecer uma melhor experiência ao usuário.

Assim conforme à tecnologia, os UO afirmaram que:

Mais cedo ou mais tarde, estas maletas didáticas tenderão a se tornar virtuais (UO.(+/-2)). Poder entrar numa plataforma e encontrar lá as diferentes maletas com vídeos explicativos de cada uma, me pouparia um passo de ir à exploração, em vez

disso, eu iria já sabendo, qual maleta didática iria levar (UO.(+/-5)).

Constituir uma rede de professores para compartilhar experiências de como eles lidaram com as maletas didáticas. A experiência do outro é muito reconfortante porque me ajuda para ver, modelar e recriar minha própria experiência (UO.(+/-4)).

Por outro lado, o conteúdo das maletas didáticas continua sendo parte importante na prestação do serviço, por isso os UO sugerem baseados na sua experiência que:

Incluir fichas informativas sobre a finalidade de cada objeto seria maravilhoso! Porque assim eu economizaria uma fase no planejamento institucional e iríamos mais rápido para fazer a associação com o conhecimento (UO.(+/-6)).

E para finalizar a jornada de usuário, os UO consideram que o inventário da maleta é fundamental porque temos que verificar como a entregarmos, que estejam todos os instrumentos ali e também é importante que a pessoa que vai recebê-la olhe em que estado estão os objetos da maleta (UO.(+/-7)).

### 3.6.2.11 Declarações dos UO segundo as razões de peso para se desmotivar (D)

Da integração das assertivas significativas dos protocolos dos UO destacasse dez declarações significativas relativas às razões para se desmotivar no uso das maletas didáticas, conforme pode ser verificado no Quadro 55.

Quadro 55. Integração das AS dos UO sobre as razões para se desmotivar.

Código	Integração das declarações significativas sobre as razões para se desmotivar (D)
UO.D1	Eu ficaria desmotivado se recebesse uma maleta em mau estado, ou com coisas faltando, ou que, por exemplo: que esta ficha estivesse terminada e eles o fizessem assim e fizessem um xerox. Porque estas coisas acontecem e com estes imprevistos se devem ter alguns elementos que são os mais utilizados, para estar mudando-os.
UO.D2	Porque você gosta das maletas didáticas e porque sabe que elas o ajudaram, você faz todo o trabalho de ir até lá e pegá-las. Mas pessoalmente não estou motivado por isto, porque é meu tempo, porque é meu dinheiro para o transporte, e não é justo que eu, que vou usá-las, não me seja dada a oportunidade de trazê-las até mim, e assim de ter mais tranquilidade para usá-las. Mas elas são tão importantes para acompanhar qualquer instrutor, qualquer professor e motivam muito.
UO.D3	Não saber sobre o tema da maleta didática pode ser desmotivante.
UO.D4	Se nós não pudermos ver a forma criativa em que a maleta didática pode ser usada, esta situação pode ser desmotivante.
UO.D5	A má atenção institucional para mim é o que me mata, não gosto disso.
UO.D6	A quantidade de protocolos, obviamente existe alguns protocolos de cuidados básicos.

Quadro 55. Integração das AS dos UO sobre as razões para se desmotivar (*Continua*).

Código	Integração das declarações significativas sobre as razões para se desmotivar (D)
UO.D7	Quando o modelo guarda-chuva é usado: primeiro eles dizem ao reitor, o reitor diz ao coordenador, o coordenador diz ao professor, e assim por diante. Quando a mediação é alcançada entre a instituição que dispõe das maletas didáticas e o usuário que vai utilizá-la, é muito mais fácil de apropriar-se delas.
UO.D8	Na escola, o treinamento não é dado, os diretores preferem que o professor fique na sala de aula, faça o que puder com o que ele sabe.
UO.D9	Ou a outra abordagem é, por escola vai somente um professor em representação de seus colegas, para treinamento e ele conta aos outros como é feito.
UO.D10	Não, ao invés as maletas são uma ferramenta super fundamental dentro da sala de aula no trabalho. As maletas são um bom recurso educativo, mas depende de quem vão utilizá-las e apresentá-las. Ou seja, depende muito da forma como o professor apresenta a maleta.

Fonte: Autora.

Para finalizar na integração das assertivas significativas com usuários orientadores, se perguntou: Qual considera você uma razão de peso para se desmotivar ao pensar incluir maletas didáticas na sua sala de aula?

Entre as características recorrentes ao longo das entrevistas foram:

O fato de ter que ir até o museu e pegar as maletas didáticas, seja pelo peso, seja pela responsabilidade de carregar a maleta didática que é emprestada e valiosa e a possibilidade de ser roubada, seja pelas distâncias dentro da cidade, seja por ter que prever o meio de transporte, o tempo e cumprir com todos os protocolos para não perder a viagem, etc.

Por outro lado, está o tema relacionado ao treinamento no uso das maletas didáticas, porque os participantes UO afirmam que não saber sobre o tema, além disso, não ver a forma criativa em que a maleta didática pode ser usada na sua sala de aula, pode ser desmotivante.

Assim também, dependendo da instituição que dispõe das maletas didáticas, variam as estratégias logísticas na prestação do serviço. Por isso os usuários manifestam que pode ser desmotivante quando usam alguns dos seguintes situações:

O modelo **guarda-chuva** primeiro a instituição que dispõe das maletas didáticas oferece o material didático ao reitor; logo após o reitor passa a informação ao coordenador; o coordenador lhe comunica finalmente sobre a decisão ao professor. Outra opção é quando **um professor representando seus colegas** o que significa que um professor recebe o treinamento de como usar as maletas didáticas e depois ele vem e multiplica essa informação entre seus colegas.

Acontece também que outra abordagem é, ir e receber o **treinamento fora da**

**escola**, situação que não gosta aos diretores que preferem que o professor fique na sala de aula, e faça o que puder com o que ele sabe.

Ao invés, quando a mediação é feita entre a instituição que dispõe das maletas didáticas e o usuário que vai utilizá-la (neste caso o professor), é muito mais fácil de apropriar-se delas.

E por fim receber má atenção por parte da instituição que dispõe do material ou encontrar a maleta didática em mau estado, podem ser também motivos para não usar as maletas didáticas.

### **3.6.3 Segundo relatório Usuários Orientadores (2RUO)**

Este segundo relatório apresenta os resultados parciais da coleta de dados fenomenológicos relacionados, à etapa intermédia com usuários orientadores, no referente à leitura, integração e análise de ditos protocolos.

Logo após da etapa inicial (coleta, leitura, integração e análise com especialistas) acontece a coleta dos dados com usuários orientadores, a qual foi feita por meio de entrevistas individuais semi-estruturadas, visando estimular a liberdade de resposta permitindo ao sujeito entrevistado viajar nas suas lembranças e recordações.

De ditas entrevistas ou protocolos foram extraídas e distribuídas as assertivas significativas em conjuntos de temas para seu posterior integração e análise. São em total para esta etapa intermédia, onze conjuntos de temas: motivação, frequência de uso, experiência de uso, o que se pode melhorar das maletas didáticas, a experiência projetando uma atividade acadêmica, requisitos para projetar novas maletas didáticas, jornada do usuário, pontos nevrálgicos da jornada de usuário, atores da rede que podem melhorar o serviço, sugestões sobre o que agregar ou tirar da rede, e até razões de peso para se desmotivar no uso de maletas didáticas, estes temas emergem da revisão e análise bibliográfica.

Posteriormente e efeito da integração das assertivas significativas dos protocolos dos especialistas surge declarações significativas visando a responder ao objetivo geral desta pesquisa: Propor um conjunto requisitos para projetar maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário, fundamentado no design de serviços e no design de interação.

Dos cinco usuários orientadores convocados a entrevista semi-estruturada para esta pesquisa, e levando em conta que as perguntas projetadas para esta segunda etapa, estão relacionadas com onze temas que surgem da fundamentação teórica desta tese, temos como resultado:

Cinco entrevistas semi-estruturadas segundo o APÊNDICE H. Roteiro da entrevista a usuários orientadores. Que em total suma mais ou menos 572 minutos

transcritos do total dos protocolos, isto equivale a quase 10 horas. Lembrando que os sujeitos nomeados para esta investigação como usuários orientadores<sup>76</sup>, cumpriam com que era necessária a experiência prévia com maletas didáticas.

Dos cinco protocolos<sup>77</sup> resultantes, se extraem as assertivas significativas em conjunto de temas (Quadro 56), dando como resultado um total por cada protocolo, assim:

Quadro 56. Total de AS de cada protocolo UO.

Prot.	Surgem	Declarações em relação a	Informação
UO1	Onze (11)	Motivação, frequência de uso, experiência de uso, melhorar das maletas didáticas, a experiência projetando atividade acadêmica, requisitos para projetar novas maletas, jornada do usuário, pontos nevrálgicos da jornada de usuário, atores da rede que podem melhorar o serviço, agregar ou tirar da rede, e até razões de peso para se desmotivar no uso de maletas didáticas.	Ver as AS completas no APÊNDICE K. Etapa intermédia com usuários orientadores (UO)
UO2	Vinte nove (29)		
UO3	Trinta e dois (32)		
UO4	Vinte nove (29)		
UO5	Dez e sete (17)		

Fonte: Autora.

Para um total de 118 assertivas significativas na etapa intermédia com usuários orientadores.

Em seguida e por meio da matriz de integração das assertivas significativas dos protocolos dos usuários orientadores, surge um total de declarações em relação aos onze temas de classificação desta etapa intermédia (ver Quadro 57), assim:

Quadro 57. Total de AS em relação aos cinco temas da etapa inicial.

Surgem	Declarações relativas	Ver informação
Seis (6)	à motivação	Quadro 45
Nove (9)	à frequência de uso	Quadro 46
Cinco (5)	à experiência de uso	Quadro 47
Três (3)	o que se pode melhorar das MD	Quadro 48
Dez (10)	à experiência projetando atividades	Quadro 49
Doze (12)	aos requisitos para projetar MD	Quadro 50
Cinco (5)	à jornada de usuário	Quadro 51
Treze (13)	aos pontos nevrálgicos da JU	Quadro 52
Sete (7)	aos atores da rede	Quadro 53
Sete (7)	adicionar ou tirar alguma etapa da JU	Quadro 54
Dez (10)	razões de peso para se desmotivar	Quadro 55

Fonte: Autora.

<sup>76</sup> Ver todas as características no item 3.3.2 Participante usuário orientador (UO).

<sup>77</sup> Ver os protocolos completos no APÊNDICE K. Etapa intermédia com usuários orientadores (UO).

Para um total de 87 declarações da integração e análise da etapa intermédia com usuários orientadores. Deste modo e através da análise fenomenológica dos dados, é evidente que sintetizar a estrutura essencial do fenômeno nesta etapa intermédia e desde a perspectiva dos usuários orientadores tem sido mais complexa e densa do que a etapa inicial. Como se esperava na etapa inicial, após a conclusão da etapa intermédia a visão do fenômeno em questão é mais abrangente, mas não abreviada.

Surge a necessidade de fazer a junção das etapas inicial com especialistas (E) e intermédia com usuários orientadores (UO). Por um lado pelo fato de ambas serem fundamentadas na fenomenologia e por outro pela coincidência de temas, que se podem integrar.

### 3.7 INTEGRAÇÃO E ANÁLISE DAS ETAPAS: INICIAL (E) E INTERMÉDIA (UO)

Ainda que nos procedimentos metodológicos não se fizesse menção de unificar a etapa inicial com (E) e a etapa intermédia com (UO). No desenvolvimento da pesquisa, neste ponto se considera pertinente a integração destas duas primeiras fases, antes de iniciar a etapa final com os coordenadores do *Museo del Oro*, porquanto para conseguir a integração da estrutura essencial do fenômeno, é necessário delimitar ainda mais as assertivas significativas de ambas etapas.

A razão pela qual se decide acrescentar um “filtro” a mais, por assim dizer, é pelo fato de perceber uma recorrência em certos temas, mas de diferente procedência, isto significa que, havia temas que se repetiam em ambas as etapas e ao mesmo tempo em diferentes perguntas.

Para isto, foi necessária a impressão de cada quadro resultante na integração das assertivas significativas das etapas inicial e intermédia, logo após cada declaração fruto da integração das assertivas significativas, foi cortada e localizada por semelhança de temas (Figura 24), sem distinção da procedência.

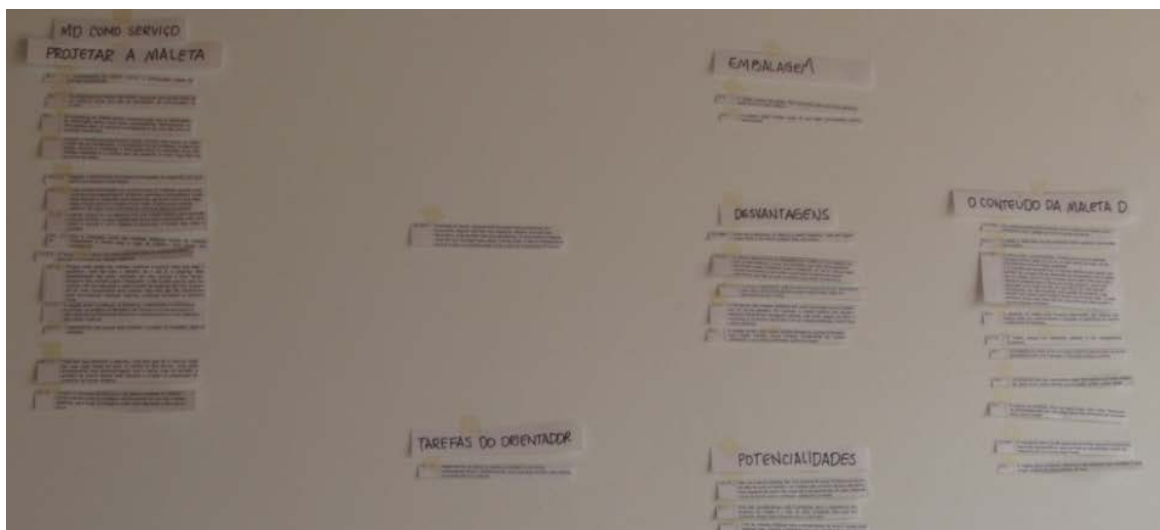


Figura 24. Integração das AS por semelhança de temas. Fonte: Autora.

Em seguida, os novos grupos de assertivas significativas se identificam com um título temporário e colocando uma cor que as identifique (Figura 25), cujo resultado foi:

Cor	Título
✱	Projetar a maleta como serviço
■	Embalagem
★	Tarefas do orientador
■	Desvantagens
■	Potencialidades
●	O conteúdo da maleta

Figura 25. Identificação temporária da junção das AS. Fonte: Autora.

Nesse sentido, o quadro ficou assim (Figura 26):



Figura 26. Grupos das AS por semelhança de temas. Fonte: Autora.

A partir deste momento se dá outra leitura, o que gerou novamente uma alteração na localização das assertivas significativas. Independente da classificação que tivessem para este momento da junção, estas foram reorganizadas por palavras chave em outras listas e em conseqüência isto derivou outras categorias, por exemplo, (Figura 27) está composta por quatro assertivas de diferente procedência, mas com semelhança de tema.

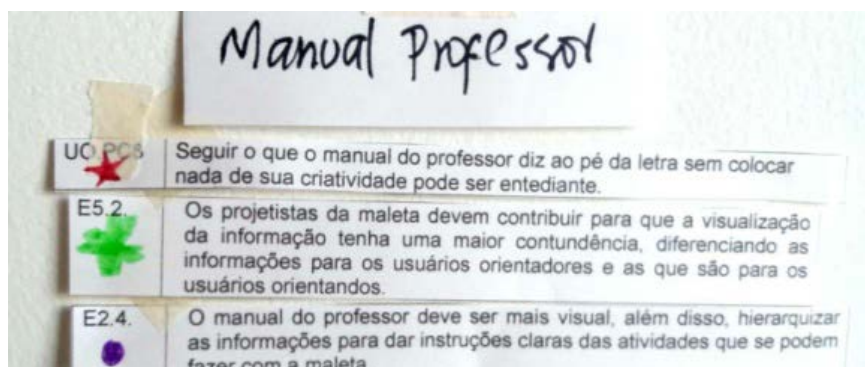


Figura 27. Exemplo da junção das AS. Fonte: Autora.

Por fim, os temas e as listas resultantes da junção das AS das etapas inicial e intermédia por semelhança de temas:

### 3.7.1 Integração de declarações segundo a ideia do museu portátil

A ideia do museu portátil, não podia faltar, porque se pode afirmar que é parte constitutiva das maletas didáticas; já desde o trabalho de Duchamp este conceito se adota como característica fundamental deste tipo de materiais. É importante notar que não todas as chamadas “maletas didáticas” estão relacionadas com a instituição museal, mas esta não é uma situação que as desvalorize, somente significa que surgem de outras iniciativas.

Desse modo, entre as assertivas significativas feitas pelos participantes especialistas e usuários orientadores ao redor da ideia do museu portátil, (Quadro 58) resultam as seguintes declarações:

Quadro 58. Junção das AS: Um museu portátil

Código	Um museu portátil
E3.3.	As maletas didáticas <b>surgem do museu</b> e em consequência devem conservar os procedimentos comportamentais de dita instituição.
E1.7.	As maletas didáticas <b>são a extensão do museu</b> , deve cuidar o discurso que se está levando a outros espaços fora do controle do museu.
E1.6.	As maletas didáticas <b>são agente comunicador</b> entre o acervo e o público.
UO.M1	As maletas didáticas facilitam a <b>conexão</b> entre comunidades educacionais e museus.
UO.M4	As maletas didáticas dão a possibilidade de <b>levar o museu para qualquer lado</b> .
UO.PA8	As maletas didáticas <b>são pequenas exposições</b> , isso é tão representativo, eles se surpreendem a ponto de colocá-los num mundo super bonito.
UO.M2	As maletas didáticas são particularmente um <b>elemento útil para contextualizar</b> crianças, jovens e adultos sobre um espaço, colocá-los e fazê-los viver nesse território.
E1.8.	A maleta deve ser <b>capaz de ser autorreferencial</b> , ser capaz de sustentar o seu próprio discurso.

Fonte: Autora.

Outra das características principais das maletas didáticas como se faz referência na fundamentação teórica é a questão de oferecer a possibilidade de desmistificar à musealização das peças ao permitir o manuseio dos originais ou réplicas, independente do tipo de patrimônio. Por isso os participantes descrevem a importância que tem tocar os objetos para que a experiência da aprendizagem seja mais significativa.



Quadro 59. Junção das AS: o manuseio

Código	O manuseio
E5.6.	Uma das características mais importantes para a experiência dos usuários da maleta é o fato de estar projetada para que <b>seu conteúdo esteja disponibilizado para o manuseio.</b>
UO.R12	O mais importante, é ter material que as crianças possam <b>manipular, pois isso lhes dá um melhor aprendizado.</b>
UO.MM8	Algo importante das maletas didáticas é <b>a possibilidade de aprender em termos do concreto</b> , eu acho que para a criança, é fundamental.

Fonte: Autora.

### 3.7.2 Integração de declarações segundo a embalagem

*“A interface é, portanto, o fator constitutivo do utensílio. Se pudermos compreender com precisão as conotações desta área constitutiva, sem a qual as ferramentas não existiriam, podem dar ao design uma legitimação material muito mais firme e inquestionável em relação às interpretações que querem orientá-lo exclusivamente para a dimensão formal e estética”. Bonsiepe, 1999*

O assunto da embalagem também não foi o foco desta pesquisa, mas ao se tratar de maletas didáticas, não tem como fugir de falar dela por ser este quem reúne, protege e transporta os objetos de valor.

Desde o ponto de vista do marketing como já foi mencionado com anterioridade no item (0) pode se dizer que a embalagem (tanto dos bens quanto dos serviços) faz parte do *produto real* o que significa que envolve varias características como o estilo, o design, a marca e demais características se combinam com muito cuidado para oferecer os benefícios ou serviços centrais do produto. Em outras palavras, a embalagem comunica, sejam os fornecedores do serviço das maletas didáticas cientes ou não disso, por citar somente um exemplo:

*“O transporte das maletas didáticas tem certa dificuldade porque podem ser um pouco pesadas. Por exemplo, a maleta didática San Agustín; estamos literalmente carregando pedras, mas nada, depois de fazer o workshop e se divertir, sai-se feliz com as maletas didáticas, mesmo que sejam pesadas” (UO.E8).*

Entre as características mencionadas pelos participantes (Quadro 60) foi o design, sua ação tanto comunicativa quanto instrumental, a ergonomia necessária pelo deslocamento intrínseco de dito material, e não poderia faltar a questão da proteção do conteúdo essencial para preservar os objetos.

Quadro 60. Junção das AS: A embalagem

Código	A embalagem
E1.5.	A embalagem <b>precisa de design</b> deve ser visualmente mais parecida a isso que contem. Não comunica pela sua forma genérica, nada de sua função didática.
E1.4.	A embalagem como artefato tanto na sua <b>ação comunicativa quanto, instrumental.</b>
E1.3.	A embalagem deve ser <b>atraente e interessante.</b>
E1.9.	A embalagem no seu <b>espaço interno deve ser muito bem aproveitada.</b>
E1.1.	A embalagem deve ser <b>leve por ergonomia e o seu deslocamento contínuo.</b>
E1.10.	A maleta deve ser <b>resistente para proteger</b> os elementos.

Fonte: Autora.

### 3.7.3 Integração de declarações segundo o conteúdo

Falar do conteúdo das maletas didáticas envolve muitas variáveis, mas na intenção de unificar as declarações, como insumo no intuito de gerar a proposta do conjunto de requisitos para projetar maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário, fundamentado no design de serviços e no design de interação, objetivo geral desta tese; se obtêm três grandes temas: o conteúdo manual do usuário orientador e as fichas técnicas

Os participantes concordaram em destacar (Quadro 61) que independente do tema da maleta didática, ou a quantidade e diversidade de objetos ali contidos, eles sugerem as seguintes condições:

Quadro 61. Junção das AS: Conteúdo.

Código	O conteúdo
UO.PA1	O conteúdo da maleta didática <b>tem que ser muito específico</b> porque se ela tem muitas coisas, então chega um momento em que você nem sabe como usá-la.
E2.5.	O conteúdo de uma maleta didática deve <b>fugir de fazer uso de clichês ou estereótipos</b> do tema a tratar.
E2.1.	O conteúdo da maleta didática deve <b>estabelecer uma hierarquia</b> para uma melhor distribuição.
E3.2.	A maleta didática e cada peça de seu conteúdo <b>devem guardar uma estreita interrelação, não devem dar a sensação de desconexão.</b>
E3.5.	O conteúdo da maleta didática na sua função expositiva <b>deve ter a capacidade de contar uma história.</b>
E3.1.	O conteúdo da maleta didática <b>deve ter unidade tanto ao nível gráfico quanto ao nível discursivo.</b>
E2.7.	O conteúdo da maleta didática pode ser denso e técnico demais <b>deve se pensar em traduzi-lo numa linguagem muito mais pratica e versátil.</b>
UO.R8	O conteúdo da maleta didática <b>deve estabelecer os níveis de competência</b> que podem ser alcançados, por exemplo, por ciclos e de acordo com as idades.
E2.8.	O conteúdo da maleta didática <b>deve fornecer informações das réplicas dos objetos reais, que contextualizem e complete a experiência</b> do usuário o mais perto da realidade.
E1.12.	O conteúdo da maleta didática precisa <b>ser facilmente editável e em consequência atualizável.</b>
UO.MM12	<b>Os documentos impressos devem estar num kit, dentro da maleta.</b> O kit significa que ele pode ser um recurso didático, mas diferente e atualizado. Como se você o abrisse e pensasse que é como um mundo pequeno, como uma exposição, como algo que diz, oh! que fofura, oh! olhe isso tão interessante, que não é apenas uma questão de conteúdo, mas também tem aquela parte mística, bonita, que envolve você. A parte sensorial, como você pode criar de uma forma que todos gostem e que as pessoas entendam.
E5.5.	O conteúdo da maleta didática contém <b>informação variada dirigida ao usuário orientador</b> , mas pouca dirigida diretamente ao usuário orientando o que limita a interação autônoma deste.

Fonte: Autora.

Por outro lado, no relativo ao manual do usuário orientador (Quadro 62), conhecido como manual do professor, guia do professor, etc. Este é o documento impresso que reúne as orientações para usar a maleta didática ao nível geral como também na realização de atividades projetadas para a sala de aula.

Quadro 62. Junção das AS: Manual do usuário orientador.

Código	Manual do usuário orientador
E2.4.	O manual do usuário orientador deve <b>ser mais visual</b> , além disso, <b>hierarquizar as informações</b> para dar instruções claras das atividades que se podem fazer com a maleta.
E5.2.	<b>A visualização da informação</b> do manual do usuário orientador deve conter informação que tenha uma <b>maior contundência</b> , <b>diferenciando as informações</b> para os usuários orientadores e as que são para os usuários orientandos.
UO.PC8	<b>Não se deve seguir</b> o manual do usuário orientador <b>ao pé da letra</b> sem colocar nada de sua criatividade, pode ser entediante.
UO.PA9	<b>Adaptar</b> o manual do usuário orientador <b>às suas necessidades</b> , este é apenas um guia.
UO.E3	O manual do professor tem várias atividades, é como um processo de sensibilização, portanto <b>uma única atividade não terá o mesmo impacto</b> .
UO.PA4	Você tem que absorver o assunto, você tem que ler o manual, você tem que jogar antes da aula. O manual é fácil de ler, você pode simplesmente ficar sobrecarregado com o tema, mas há também <b>a questão de quanto tempo está disposto a investir</b> na preparação do conteúdo da maleta didática.
UO.PA6	<b>Guiar-se pelo conteúdo teórico e técnico</b> do fornecedor das maletas didáticas, <b>mas adaptar este ao nível do grupo</b> de usuários orientandos que tenha.
UO.PA7	Dependendo da idade dos usuários orientandos, <b>adaptar o workshop pedagogicamente e didaticamente</b> , para que eles tenham uma melhor compreensão do material.
UO.R5	<b>Contextualizar</b> é sempre muito importante!

Fonte: Autora.

Assim também, a questão das fichas técnicas (Quadro 63) se torna importante pelo fato de serem elas as que agrupam informações importantes do conteúdo, como também pela parte estética tem a possibilidade de ser mais atraentes do que outros documentos.

Quadro 63. Junção das AS: As fichas técnicas.

Código	As fichas técnicas
E2.9.	As fichas técnicas <b>são importantes pelas informações</b> que estas podem ter, assim como <b>pelas histórias que se podem contar a partir delas</b> .
UO.R6	As fichas técnicas ou lâminas devem <b>localizar no território e ter uma narrativa clara</b> .
UO.MM11	As fichas técnicas devem ser <b>atraentes e facilmente atualizáveis</b> .
UO. (+/-6)	Fornecer fichas técnicas <b>sobre a intenção de cada peça</b> o que pode economizar tempo na fase do planejamento institucional e para fazer a associação com o conhecimento.

Fonte: Autora.

### 3.7.4 Integração de declarações segundo o projeto de MD como serviço

Para falar da maleta didática como serviço é necessário mudar o jeito de olhar para ela, para um olhar muito mais abrangente por parte tanto do fornecedor do serviço, quanto da equipe de design (se faz menção de ambos porque não sempre é o fornecedor quem projeta suas maletas didáticas, ou o fornecedor do serviço é ao mesmo tempo a equipe de design).

Essa nova mirada para as maletas didáticas deve situá-las dentro do que foi descrito na fundamentação teórica como **sistema de serviço** e que está relacionado com a maneira como o serviço se cria e entrega o que gera um processo ou conjunto de elementos que se inter-relacionam para realizar determinada função ou estrutura.

Para Clatworthy (2016) o design de serviço significa “a paixão por projetar um sistema que faça o que os clientes precisam, compreendam e gostem de usar e que seja comum a todos eles”. Ter noção do serviço de maletas didáticas com todas suas características, relações essenciais e as possíveis interações por parte dos usuários vão fornecer um território comum, ideal para iniciar.

Nesse sentido as declarações dos participantes desde seu ponto de vista forma classificadas em: a configuração da equipe de projeto de maletas didáticas, o objetivo que a maleta didática espera atingir, qual é a chave do sucesso das MD, e o treinamento do usuário orientador (Quadro 64):

Quadro 64. Junção das AS: O projeto

Código	A equipe do projeto de MD
E5.1.	Os projetistas de maletas didáticas não podem esquecer que elas fazem <b>parte de um sistema maior</b> que são as estratégias de comunicação do museu.
E5.4.	A complexidade das maletas didáticas merece a <b>participação ampla de diversos profissionais</b> no processo de design.
UO.R11	É muito importante no processo de design das maletas didáticas, terem <b>especialistas e professores na área</b> para gerar recursos didáticos e pedagógicos eficazes.
E5.3.	Os projetistas de maletas didáticas devem destacar (em qualquer da suas etapas) o <b>papel indispensável da participação dos usuários</b> para o sucesso.
O objetivo	
UO.E5	<b>O assunto</b> das maletas didáticas <b>tem que ser muito específico</b> porque quando elas têm muitas coisas, chega um momento em que você nem sabe como usá-las.
UO.R1	Que <b>o objetivo seja muito claro, de acordo com o assunto</b> da maleta didática. O para quê? E o por quê? Essa maleta didática vai ser usada.
OU.M3	<b>A finalidade</b> de cada maleta didática é semear nas crianças, jovens e adultos o <b>desejo de investigar</b> o processo das coisas.
A chave do sucesso	
UO.E1	A chave para o sucesso das maletas didáticas é <b>conseguir que o professor se interesse pelo assunto.</b>
UO.D4	Se o professor <b>não pode ver a forma criativa em que a maleta didática pode ser usada</b> , esta situação pode ser desmotivante.
UO.PC1	É importante <b>saber o propósito de pedir a maleta didática.</b> Não saber como a maleta didática pode servir, pode torná-la desinteressante.
UO.D3	<b>Não saber sobre o tema</b> da maleta didática pode ser <b>desmotivante.</b>

Quadro 64. Junção das AS: O projeto (Continua).

<b>O treinamento do usuário orientador</b>	
UO.MM10	O treinamento para o usuário orientador <b>deve ser um critério permanente é fundamental.</b>
UO.A6	É muito importante acompanhar o treinamento do <b>uso e intervenção com as maletas didáticas, a fim de poder medir os impactos.</b>
UO.PC6	O treinamento oferecido pelo fornecedor da maleta didática estará dando um <b>valor agregado ao processo de aproximação interinstitucional.</b>
UO.D10	A maleta didática é um bom recurso educativo, mas <b>depende muito da forma como o usuário orientador a apresenta.</b>
UO.E2	Receber orientação da estrutura e da <b>intencionalidade do material</b> fornece ferramentas ao usuário orientador <b>dando sentido ao uso das maletas didáticas</b> , para fazer um <b>trabalho muito mais relevante</b> e claro para o usuário orientando.
UO.PC5	<b>A importância dessa primeira abordagem do conhecimento do material</b> , quando você encontra uma pessoa gentil, dinâmica, calorosa e conhecedora. Quem está disposto a responder suas perguntas, generoso com o que sabe, esse vínculo gera um impacto muito maior, <b>mesmo que a maleta didática não seja muito interessante</b> , você fica ligado na pessoa.
UO.A7	<b>Deve haver um intermediário</b> e é fundamental que o especialista seja aquele <b>que oriente ao usuário orientador.</b>
UO.D8	<b>O treinamento não é dado na escola</b> , os diretores preferem que o usuário orientador fique na sala de aula, faça o que puder com o que ele sabe.
UO.A4	<b>Os workshops</b> para os usuários orientadores <b>não funcionam</b> é porque eles <b>não têm tempo para ir até lá</b> , e por causa das distâncias.
UO.MM4	É importante para a instituição fornecedora do serviço de maletas didáticas, terem uma <b>pessoa dedicada ao acompanhamento e capacitação</b> na realização das atividades.
UO.PA5	<b>A experiência não é tão rica sem o mediador.</b> Eu faço o que posso, mas tenho que reconhecer minhas limitações.

Fonte: Autora.

### 3.7.5 Integração de declarações segundo o monitoramento da MD

Monitorar é acompanhar ou vigiar o decorrer de algo, neste caso o decorrer do “sistema comum” (CLATWORTHY, 2016) o serviço. Consideram-se três grandes momentos do serviço de maletas didáticas: o momento do empréstimo, o momento do uso e o momento da devolução. Três momentos que em especial na experiência dos usuários orientadores podem marcar a diferença entre emprestar de novo as maletas didáticas ou não.

Além disso, desde o ponto de vista do marketing, já se fez menção de como os pontos de contato em si não são nem positivos nem negativos, mas são “as circunstancia que podem influenciar a experiência e afetar a satisfação do usuário” (LOVELOCK; WIRTZ, 2009).

Nesse sentido, o ganhador do Prêmio Nobel<sup>78</sup> Daniel Kahneman descobriu que nos lembramos de toda a experiência de forma diferente, simplesmente ao mudar o final, as experiências ruins podem ser lembradas como boas. A coisa fundamental que ele descobriu foi que o momento final é o mais importante ao relembrar experiências.

<sup>78</sup> Prêmio Nobel de Economia 2002, "por ter integrado aspectos de pesquisa psicológica na ciência econômica, especialmente no que diz respeito ao julgamento humano e à tomada de decisões nestados de incerteza".

As experiências são importantes para nossa existência, porque as más experiências de serviço serão lembradas por um longo tempo (CLATWORTHY, 2016).

O que significa que acompanhar de perto o decorrer do serviço das maletas didáticas, pode assegurar o sucesso do serviço. O qual se pode subdividir em três momentos (rever **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**) experiência previa (empréstimo) experiência durante (uso) e experiência após (devolução) das maletas didáticas. Estas foram as declarações dos participantes (Quadro 65) e (Quadro 66).

Quadro 65. Junção das AS: O monitoramento da MD

Código	O monitoramento do empréstimo e devolução da MD
OU.M5	<b>Buscando como melhorar minhas aulas</b> , eles me apresentaram as maletas didáticas, me incentivaram a estudá-las e ver como funcionavam e desde aquele momento até agora tenho usado.
UO.PC10	É necessário <b>ter um guia</b> , alguém que sirva como elo entre a maleta didática e o usuário orientador. Um guia que vê a importância da maleta didática em sua cadeira.
UO.MM1	<b>O monitoramento</b> ao uso das maletas didáticas é uma <b>parte importante da engrenagem para garantir que seus objetivos sejam atingidos.</b>
UO.PC11	Os usuários orientadores precisamos de um feedback, porque às vezes os fornecedores do serviço de maletas didáticas usam a escola como um lugar para cumprir o indicador, mas <b>não nos vêm como uma referência para consulta de qualificação.</b>
UO.MM13	<b>Incluiria uma avaliação atitudinal da maleta didática</b> , para ter uma informação bem organizada, para saber se você conseguiu o que queria com o material.
UO.E7	Quando <b>lhes contei novamente como havia trabalhado com aquela maleta didática</b> , eles deram às crianças um passeio pelo <i>Banco de la República</i> .

Fonte: Autora.

Quadro 66. Junção das AS: O monitoramento do uso da MD

Código	O uso da maleta didática
E4.2.	O uso e reuso da maleta didática devem prever um <b>sistema de manutenção contínuo</b> dela, por exemplo, para quando uma peça se perde <b>não deixar o conteúdo incompleto.</b>
E4.1.	O uso e reuso da maleta didática gera um <b>desgaste normal</b> da embalagem e seu conteúdo, mas <b>não deve dar a sensação de descuido, nem de abandono.</b>
UO. (+/- 7)	<b>O inventário</b> de conteúdo da maleta didática <b>é fundamental porque temos que verificar como se recebe e como se entrega.</b>
E1.11.	O conteúdo da maleta didática precisa <b>desenvolver políticas de gestão de conteúdo.</b>

Fonte: Autora.

### 3.7.6 Integração de declarações segundo os pontos de contato nevrálgicos

Clatworthy (2016) sugere que elencar os pontos de contato relevantes para seu serviço, e anotar as qualidades positivas e negativas para cada ponto de contato. “Os aspectos positivos e negativos devem ser da perspectiva do cliente, mas você também pode acrescentar a isto a perspectiva de sua empresa, uma vez que cada ponto de contato tem um custo, seja de tecnologia, desenvolvimento, integração ou manutenção. Entender como o conjunto de pontos de contato se encaixa precisamente para seu serviço, [...]. Isto traz vantagens tanto para seus clientes quanto para você” (CLATWORTHY 2016).

O ponto de contato nevrálgico para esta pesquisa é aquele que pôr a pensar duas vezes ao usuário em se procura ou não um serviço. Clatworthy (2016) afirma que há dois efeitos-chave que impactam as experiências em nossas lembranças. Primeiro: o quanto ela desperta suas emoções. Segundo: a excitação parece desempenhar um papel importante, sendo mais memorável a excitação negativa do que a positiva. No (Quadro 67) as declarações sobre pontos de contato nevrálgicos no serviço de maletas didáticas.

Quadro 67. Junção das AS: Pontos de contato nevrálgicos

<b>Código</b>	<b>Pontos de contato nevrálgicos</b>
UO.PC4	Ir para o museu, que fica na periferia da Armênia, então as pessoas percebem que o museu está longe.
UO.D6	Diminuir a quantidade de protocolos, (independente da etapa em que eles sejam pedidos) obviamente existe alguns protocolos de cuidados básicos.
UO.PA10	Foi muito interessante, mas ao mesmo tempo um pouco estressante, pois havia vários formulários a serem preenchidos, além do planejamento que é feito.
UO.D5	A má atenção institucional para mim é o que me mata, não gosto disso.
UO.PC2	Esperar o atendimento da pessoa encarregada, às vezes faz com que tenha que esperar muito tempo.
UO.PC7	Pedir a maleta didática e preencher o formulário pode ser complicado.
UO.MM7	Você tem que ser responsável pela maleta didática, você não quer colocar mais cargas sobre você mesmo do que já tem.
UO.E13	Após um mês, a maleta didática deveria ser retirada e formalmente entregue, esse período de tempo é curto.
<b>Pedir e devolver a MD</b>	
UO.(+/-1)	Levar as maletas didáticas tipo tele entrega diretamente à casa ou lugar de trabalho onde esteja o usuário orientador, pensando no aproveitamento do tempo.
UO.M6	As maletas didáticas poderiam ser oferecidas por seus proprietários e levadas para as escolas por eles mesmos.

Fonte: Autora.

### 3.7.7 Integração de declarações segundo a tecnologia

No desenvolvimento desta pesquisa, sempre se tem procurado a definição das características fundamentais das maletas didáticas. Pôr por nome “e a tecnologia? Pode chegar para alguns a transgredir o que se tem conseguido até aqui, pelo fato de pensar que a essência das maletas didáticas foge do tecnológico.

Sem dúvida entre as características mais influentes deste material didático é o relacionado com o ato de tocar e todo o que esta ação pode gerar no nosso modo de apreender do nosso contexto. A ideia não é transformar maletas didáticas por meio da tecnologia, mas sim questionar, como poderia ser a maleta didática no ano 2030? O quê da tecnologia se pode apropriar o serviço das maletas didáticas para gerar experiências mais significativas a seus usuários? No (Quadro 68) as seguintes declarações:

Quadro 68. Junção das AS: E a tecnologia?

Código	E a tecnologia?
UO. (+/-4)	Constituir uma rede para compartilhar experiências de como lidar com as MD. A experiência do outro é muito reconfortante porque me ajuda a ver modelar e recriar minha própria experiência.
UO. (+/-5)	Uma plataforma das maletas didáticas com vídeos explicativos de cada uma eu iria já sabendo, que maleta didática iria levar.
UO.MM6	Usar a maleta didática no virtual pode vincular com mais informações, com mais recursos digitais pode tornar a experiência mais integral.
UO.E11	Devido à natureza virtual (resultado da pandemia), foi necessário adaptar a maleta às circunstâncias.
E3.4.	A maleta deve incorporar elementos tecnológicos para atualizar a sua função didática às necessidades de hoje.
UO.(+/-2)	Mais cedo ou mais tarde, estas maletas didáticas tenderão a se tornar virtuais. Mas a sensação de interagir com elas, de olhar, de sentir, de poder compartilhar com seus pares não têm como ser substituída.
UO.R2	Que a nova maleta didática possa interagir com as novas ferramentas tecnológicas de hoje, especialmente com o telefone celular.
UO.PA3	Renovar e classificar os recursos audiovisuais da maleta didática de acordo com a idade dos participantes.
UO.R7	Para as crianças, a parte visual é muito importante.
UO.R4	Mais vídeos, mas mais curtos.

Fonte: Autora.

### 3.7.8 Integração de declarações segundo a divulgação

Os participantes expressaram a necessidade de maior divulgação da existência das maletas didáticas, assim como também as diferentes modalidades que conhecem para informar a outros sobre este material didático. Sobressai que



“quando a mediação é alcançada entre a instituição que dispõe das maletas didáticas e o usuário que vai utilizá-la, é muito mais fácil de apropriar-se delas” (UO.D7).

Quadro 69. Junção das AS: Divulgação

Código	Divulgação
UO.MM2	Há uma necessidade de maior divulgação do material porque ainda não todos os usuários conhecem as maletas didáticas.
UO.E10	O “boca a boca” interno em cada instituição entre os professores serve para dar a conhecer as maletas didáticas.
UO.D7	O impacto é menor quando o modelo guarda-chuva é usado: primeiro eles dizem ao reitor, o reitor diz ao coordenador, o coordenador diz ao professor, e assim por diante. Quando a mediação é alcançada entre a instituição que dispõe das maletas didáticas e o usuário que vai utilizá-la, é muito mais fácil de apropriar-se delas.
UO.D9	Por escola vai somente um professor em representação de seus colegas, para treinamento e ele conta aos outros como é feito.

Fonte: Autora.

### 3.8 ETAPA FINAL COM COORDENADORES *MUSEO DEL ORO* (MdO)

No item anterior, na integração e análise das etapas: inicial (E) e intermédia (UO) na junção das assertivas significativas por palavras chave, originou outras categorias (ver item 3.7) diferentes o que permitiu re-configurar os temas.

Nesta etapa final com coordenadores do *Museo del Oro* (MdO) e pelo fato de ter preparado para eles um grupo focal virtual, é necessário levar em conta que não se tinham perguntas pois a técnica não pode ser confundida com uma entrevista grupal, mas sim uma guia temática<sup>79</sup> (ver APÊNDICE I. Guia temática grupo focal virtual a coordenadores *Museo del Oro*) na qual se podia acrescentar alguma temática não considerada até o momento, por isso a sua importância nesta última etapa.

Embora, antes de conhecer a estrutura interna dos coordenadores do *Museo del Oro* se planejava o grupo focal virtual com os sete coordenadores ao nível nacional de Colômbia nas sedes nas quais o *Banco de la República* tem museu (ver Figura 21.). Ao avançar da pesquisa, e assistindo um vídeo da palestra: *Maletas didáticas del Museo del Oro en Bogotá: estrategias pedagógicas para la divulgación y apropiación social del patrimonio*<sup>80</sup>, se evidenciou que sob a coordenação de Bogotá é que se projetam as maletas didáticas de toda a instituição ao nível nacional.

<sup>79</sup> Barbour (2013) sugere desenvolver uma guia temática que não é um questionário, rígido e rigoroso, porque um grupo focal foge de ser uma entrevista grupal e ao invés de procurar um consenso, quer motivar a discussão e interação no grupo de participantes.

<sup>80</sup> Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=UcLohKbZCEc>

Situação que motivou a decisão de conduzir uma entrevista individual com a coordenação de Bogotá, e um grupo de focal com os outros coordenadores ao nível nacional, nesta fase da pesquisa. Ao respeito Barbour (2013) indica que pode haver barreiras práticas com respeito à assistência de um profissional cuja opinião sobre o assunto já é conhecida por seu grupo de colegas. Razão de peso para não gerar um encontro comum para todos eles, já que limitaria a livre expressão dos participantes.

De fato dite entrevista individual não é apresentada de maneira explícita para garantir o sigilo que assegure a privacidade quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa, preservando o depoimento no anonimato, identificando sua fala com nome fictício ou símbolo não relacionado à verdadeira identidade, assegurando privacidade, confiabilidade, proteção da imagem e não estigmatização.

Por outro lado, e com base nos delineamentos para o grupo focal sugeridos por Barbour (2013) o registro desta etapa da pesquisa, não corresponde a uma transcrição literal das intervenções. “A técnica dos grupos focais avalia com especial importância uma característica transcendental: a interação do grupo” (BARBOUR, 2013).

Assim também, de um modo geral a guia temática do grupo focal virtual<sup>81</sup> demarcou as temáticas a tratar dentro da sessão assim: as maletas didáticas desde a perspectiva do produto se incluíam as cinco categorias resultantes da fundamentação teórica (embalagem, conteúdo, função, uso e atores); e desde a perspectiva do serviço se levaram em conta três grandes momentos (o empréstimo, o uso e a devolução) das maletas didáticas. Mas para o análise e classificação das assertivas significativas e as interações, se levaram em conta as categorias resultantes do item (3.7).

Primeiro, se transcreveram trechos das falas diretamente relacionadas com a guia temática, desenvolvida pra esta etapa. Enquanto se observava o vídeo, se registravam também momentos nos quais, se manifestavam as diferenças e discrepâncias. Para nos beneficiar da comparação de dados de conjuntos paralelos, Barbour (2013) sugere que o objetivo metodológico deve ser compreender as fontes dessas diferenças. Mas para isso devemos iniciar descrevendo brevemente a Colômbia.

Uma característica determinante da Colômbia é a sua realidade sócio-histórica, que constituiu uma razão adicional para ter bloqueado o estudo da história como matéria escolar: o conflito armado colombiano. Parece mais importante falar sobre essas questões esvaziando-as de compreensão histórica, atribuindo a culpa de todos os problemas do país ao narcotráfico e à guerrilha.

As explicações sobre o atual conflito do final do século 20, que continuaria

---

<sup>81</sup> APÊNDICE I. Guia temática grupo focal virtual a coordenadores *Museo del Oro*

até hoje, tiveram raízes nos eventos relacionados ao assassinato de Jorge Eliécer Gaitán. O processo de paz mais uma vez abre a porta para pensar de outras maneiras.

De certo modo, essa lacuna na educação no contexto colombiano, deveria potencializar o projeto e uso das maletas didáticas, como uma espécie de resistência (cultural) e de fato uma opção emancipatória.

Outra característica é seu território (Figura 28). A metade ocidental da Colômbia é dominada pelos Andes, que se dividem em três grandes cordilheiras, a Cordilheira Ocidental, a Cordilheira Central e a Cordilheira Oriental. Assim como também a metade oriental se caracteriza por planícies baixas, com densas florestas, por onde correm muitos rios. Seu clima é tropical ao longo de ambas as costas e nas planícies orientais, ao contrario do que as terras altas que podem ser muito mais frias.



Figura 28. Colômbia. Fonte: Google Maps.

Outra característica é sua população. Desde a conquista espanhola resultou o que se conhece como o processo de mestiçagem<sup>82</sup>. A mestiçagem se evidencia em que o 10,6% da população colombiana é de origem africana, o 3,4% é indígena e o 0,01% é cigana. Os 85 % restantes são de natureza mestiça. Isto evidencia a multiplicidade étnica que faz da Colômbia um país diverso. O qual se manifesta numa cultura diversificada, rica em manifestações e costumes de diferentes origens, sua gastronomia, festividades tradicionais e até mesmo sua idiossincrasia.

Por fim, todas estas particularidades fazem com que a diversidade colombiana, seja uma constante em todo o sentido da palavra.

---

<sup>82</sup> O termo mestiço foi aplicado ao filho de um pai "da raça branca" e de um pai "de raça ameríndia".

### 3.8.1 Declarações dos (MdO) segundo a embalagem

Entre os relatos e anedotas referidos pelos participantes, é recorrente a questão das distancias e dificuldade de deslocamento dos professores que na sua maioria vem de escolas públicas para fazer uso das maletas didáticas. Situação que não se evidencia, por exemplo, na capital (cidade em que se projetam as maletas didáticas).

Há um problema de design com as embalagens, porque são pesadas, porque não são ergonômicas, porque não são projetadas para as condições dos professores e das regiões. Eles se destinam a professores que vão buscá-los no carro, mas a maioria dos professores na Colômbia não trabalha dessa forma (comentário de A).

Além disso, o transporte é determinante, porque não têm carro, assim que tem que fazer uso de outros meios como serviço público de transporte, motos, bicicleta... Às vezes sem caminhos pavimentados que até precisam ajuda de animais como mulas ou de embarcações dependendo dos casos para chegar até a escola.

Por exemplo, tenho uma anedota sobre isso. Uma vez uma professora veio devolver as maletas e as maletas estavam cheias de cabelo. Fiquei um pouco indignado porque pensei talvez essa professora tenha pegado as maletas e as deixado ao lado da cama do cachorro. Porém, no momento as recebi, as limpei, mas não consegui dizer nada a ela, simplesmente pensei... Da próxima vez que ela for pedir eu recomendo que tenha um pouco mais de cuidado. Quando a professora começou a me contar sua história com as maletas, ela me sensibilizou tanto que fiquei muito feliz com o que ela estava me contando. Ela me disse: eu venho de uma escola rural. Daqui vou de táxi até o terminal de transporte, de lá vou de ônibus até uma cidade e lá fico na beira da estrada onde os pais me buscam e no lombo de uma mula tenho que chegar à escola num recorrido de quatro horas (comentário de B).

Para este coordenador ficou claro que não era descuido da professora, e lembra com carinho e admiração dita história.

Assim que a maioria concordou que o tema da ergonomia está sempre presente e que a embalagem como está na atualidade foi pensada para os professores que chegam, no seu carro e podem até levar mais de uma maleta didática, quase que sem maior esforço.

Então eles (os professores) iam, eu os convencia a levar a maleta, eles levavam duas, às vezes seis maletas (comentário de C).

Por outro lado, se mencionou o fato da deterioração natural que pode ter a embalagem da maleta didática tanto pelo uso constante, quanto pelas características de clima de determinadas regiões do país. Por exemplo, em Bogotá o clima é frio de montanha determinado pela altitude de 2.650 metros acima do nível do mar, cujas temperaturas variam entre 7 e 18 °C. Situação muito diferente a Letícia, (amazonas) que em geral a temperatura varia de 22 °C a 31 °C, mas o nível de umidade percebido é de 87%, clima classificado como super úmido, e segundo o nível de conforto da umidade é abafado e opressor. Circunstâncias que exemplificam que de região a região, as características podem variar abruptamente.

Deste modo, o clima vai determinar a situação de deterioro para cada região. Aquelas de clima quente, o deterioro de algumas partes vai acontecer mais rápido, como a correia, as espumas interiores as quais servem de berço protetor para os objetos.

E dentro das maletas didáticas está em espuma, espuma cinza, aquela espuma que mais nos resistiu porque também devemos considerar uma questão climática, que já foi aprendida com o erro, porque no início foram embaladas com alguma espuma amarela, que é muito pouco densa e como estas maletas didáticas estão em *Quibdó*, estão em *San Andrés*, estão em *Montería*, então, em tempo de chuva, eles se esgotam muito rapidamente (comentário de C)<sup>83</sup>.

Também como consequência desse desgaste em algumas partes da maleta vai ocasionar que este não seja muito atraente para os usuários, em maior medida para os usuários orientandos que podem ser mais influenciáveis pelas aparências.

Outra questão é que você tem que avaliar como as maletas didáticas acabam sendo atraentes do ponto de vista estético para as crianças. Não são tão interessantes esteticamente, porque os zíperes estão danificados, as tampas quebram, as espumas estragam a espuma com o calor cai aos pedaços, então você tem pedaços de espuma de um lado, do outro, então vamos dizer que esteticamente não é tão atraente (comentário de A).

Pode-se afirmar, então que a embalagem em certa medida atinge o objetivo principal que é proteger o conteúdo, já a questão tanto da estética quanto da ergonomia passam para um segundo plano.

### 3.8.2 Declarações dos (MdO) segundo o conteúdo

O grupo de coordenadores manifestou conformidade em relação ao conteúdo das maletas didáticas do *Museo del Oro*.

Em relação ao conteúdo, este inclui uma boa quantidade de objetos, o material é variado, os VHS foram substituídos por filmes em CD, há jogos didáticos, há materiais de apoio gráfico, há livros, há revistas, eles continuam com as réplicas e fragmentos de originais. (comentário de B).

Más há também uma coisa muito interessante sobre o conteúdo, e que é a conexão com o presente. Há sempre uma região geográfica ligada a um tema muito mais amplo que está ligado àquele presente. Por exemplo, temos a maleta *Nariño* que está sendo reformada e que fala de arte, a maleta *Quimbaya* está ligada ao corpo, é interessante embora às vezes você tenha que olhar como as atividades são articuladas em relação a esse conteúdo ou em relação a essa idéia geral que você quer com ela. (comentário de A).

Assim também expõem a relação embalagem - conteúdo - museu.

A maleta em si não é muito ostentosa nesse sentido (ao se referir à embalagem) porque cuidamos além da imagem do museu<sup>84</sup>, da integridade do professor e a maleta fala do museu não por sua parte estética, mas sim por seu conteúdo! (comentário de C).

---

<sup>83</sup> As cidades em menção têm características de clima quente e/ou úmido.

<sup>84</sup> Lembrando que é o *Museo del Oro* e se pode interpretar mal e achar que o conteúdo das maletas didáticas é de ouro.

Deste modo, sem ter conhecimento do processo de eleição do conteúdo das maletas didáticas do *Museo del Oro*, se pode afirmar que pelo valor nacional e internacional do acervo deste, toda peça nelas inserida terá muitas histórias para contar.

### 3.8.3 Declarações dos (MdO) segundo a função

Na fundamentação teórica desta tese se expõe que a maleta didática tem uma função expositiva clara de modo que o usuário possa conhecer uma determinada obra de arte, um artista, uma técnica ou acessar ao conhecimento de qualquer fato cultural, o qual é uma característica que permanece independente do tema.

Ao longo do desenvolvimento da pesquisa, este item da função das maletas didáticas, em ocasiões não gerava comentários por parte dos participantes. Mas a experiência de varias décadas dos profissionais da *Área de Servicios Educativos* do *Museo del Oro* projetando maletas didáticas, se reflete no que eles determinam como fundamental deste material didático:

Um dia surgiu uma reflexão muito agradável sobre quais são os conceitos que realmente estão desenvolvendo estas maletas, então chegamos a quatro conceitos fundamentais que são:

O patrimônio como eixo principal e por que o patrimônio? Porque os objetos estão no *Museo del Oro*, foram constituídos como patrimônio, mas para que serve o patrimônio? Para o segundo conceito, que é a identidade, essa herança é construída, mas a identidade não pode ser uma só, então as identidades são múltiplas. Então vamos ao terceiro conceito, que é a diversidade cultural, que é entender que somos todos diferentes, que somos um país de diversidade, um país de diferenças, mas que nestas diferenças há algo que é muito importante e que é a coexistência. Chegamos então ao quarto conceito, que é a convivência. Num museu arqueológico, nossa missão é ensinar sobre convivência (comentário de C).

No processo de observação, do Trabalho de Conclusão de Curso de Antropologia, Ana María González, afirma que foi possível constatar que identidade, diversidade e patrimônio são ideias que se desenvolvem de forma quase oculta ou, melhor ainda, inconsciente. Com isto quer dizer que mesmo que não se discuta especificamente a importância do reconhecimento da sua identidade ou a necessidade de proteger o patrimônio e as vantagens da diversidade, na prática, essas ideias surgem fazendo-se presentes, mesmo que não seja premeditado (GONZÁLEZ, 2004).

O potencial que tem as maletas didáticas ao respeito:

A partir dos elementos das maletas, elas se lembraram das histórias de suas avós. Elas começaram a fazer relacionamentos com os objetos com base em suas próprias histórias (a de evocar algo através dos objetos). Esse é um grande potencial das maletas didáticas (comentário de E).

### 3.8.4 Declarações dos (MdO) segundo o uso

Os participantes do grupo focal manifestaram com diversos exemplos, como o *Museo del Oro* em algumas das suas sedes acostumam usar as maletas didáticas em cenários diferentes à escola, todos eles com excelentes resultados.

Sim, fomos pioneiros em nível nacional na diversificação de outros públicos diferentes da escola, de projeção para a comunidade (por exemplo, igrejas, prisões, praças de mercado, hospitais, centros comerciais, centros recreativos, praças e parques, contextos universitários, investidores, habitantes de rua, deslocados, reinseridos, mulheres chefes de família, etc.). No início fui reprochado por fazer assim, mas depois tivemos repercussões nacionais positivas e a partir daí fomos um exemplo para outros locais que começaram a fazer o mesmo que nós. Então, digamos que desse ponto de vista, a maleta didática é um material versátil o suficiente para ser usado a qualquer momento, mas também versátil o suficiente para ser adaptado às diferentes necessidades de cada população, de cada faixa etária, de cada perfil acadêmico, então, desse ponto de vista, digamos que consideramos que a maleta didática poderia ser como uma massa de modelar, digamos. Você a tem e depois a adapta às exigências ou necessidades do grupo. (comentário de B).

Porém, se evidenciou a questão dos medos que podem surgir ao redor do uso do material didático, que dependendo da região e talvez da idiosincrasia possam aumentar ou nem existir.

A: Há um grande medo de danificar a maleta, de que algo se rompa, de que algo se perca, de que algo se estrague. E isso tem sido uma constante para os professores, tanto que... Entre essas coisas está o uso... As maletas não são usadas como a maleta indica: com algumas atividades e jornada de trabalho com os estudantes, para que os objetos sejam tocados, analisados, percebidos, mas são elementos de exposição. Assim, por exemplo, é comum que [...] nas semanas culturais das escolas, os professores vêm e pedem as maletas, mas para ser material expositivo, para fazer pequenas exposições em suas salas de aula, ou no pátio escolar... Mas onde as crianças não podem tocar, nem fazer nenhuma das atividades propostas pela maleta, mas simplesmente como material visual de objetos curiosos, que ali estão que as pessoas observam, mas não analisam, não interagem, nem reflete sobre eles e tudo é, digamos, baseado nesse medo.

D: Concordo totalmente com A. e é que não entramos como que para tentar vincular um medo. Não, antes lhe oferecemos como essa segurança, nós criamos aquela reflexão do que é patrimônio.

B: Isso, parte do nosso compromisso de cuidado é poder dizer ao professor, embora estes objetos não sejam originais, exceto pelos fragmentos, mas é um material que para nós é um patrimônio didático que você deve manusear com cuidado e deve explicar às crianças a necessidade de cuidado desse material porque outras crianças também precisam usá-lo. Portanto, quando você e seu grupo fizerem bom uso deste material, você estará garantindo que as crianças que vierem tenham essa oportunidade também. Então nos trabalhamos mais desse ponto de vista, do que ir reprimir ou receber uma sanção: veja professora, a você nunca mais vai se emprestar a maleta de novo, não! Pelo contrário, veja professor, seria interessante que antes de iniciar a atividade, discutissem com as crianças a importância de fazer um bom uso deste material, claro que não devem deixar de manipulá-lo porque senão o material não cumpre a função. Para que possamos garantir o seu estado de conservação e que outras crianças também tenham acesso a este material.

Outro tipo de medo manifestado é o fato do “peso” ou risco de carregar

material do *Museo del Oro*. O tema do “ouro” é uma coisa que pode atrair aos amigos do alheio, porque pensam que o conteúdo das maletas didáticas é ouro. Neste caso, era o mesmo coordenador do museu levando as maletas didáticas para compartilhar com um grupo de ativistas (Figura 29) que periodicamente saem em bicicletas às noites nessa cidade.



Figura 29. Grupo de ativistas de “enbiciclate”. Fonte: Disponível em Facebook.

A polícia nos acompanha, porque muitos pensam que as maletas são originais, que aqui levamos ouro, por isso temos de pedir ajuda. (comentário de D).

Aqui na minha região, algo que eu queria desde o início é que os professores ou quem vem pegar as maletas quebrassem um pouco o medo do uso. Porque geralmente quando eu vou às escolas para promovê-las, muitos professores me falam... Mas é que de repente se me quebra, mas é que de repente se danifica, mas é que de repente me roubam, mas de repente as crianças não cuidam disso... Então a gente tem estratégias para sensibilizar as pessoas para a importância do transporte desse material, não privar as crianças desse material. Já falei pra eles, olha só, eu dirijo as maletas há 30 anos e não há a primeira escola que perdeu uma maleta, porque essa é a maneira de criar essa confiança neles (comentário de B).

Definitivamente ao falar de maletas didáticas, como foi mencionado desde o título e a introdução desta tese, uma realidade inerente as maletas didáticas, é que a apreciação “nem meu”, (do título), se transforma em “isto é nosso” (é da comunidade), e todo o que esta afirmação pode representar. Fazer um uso inadequado das maletas didáticas (ao evitar o manuseio das peças) é realmente privar aos usuários de usufruir o seu valioso conteúdo. O uso que se de das maletas didáticas, finalmente dependerá dos limites da criatividade do pessoal a cargo delas.

### 3.8.5 Declarações dos (MdO) segundo os atores

Nas declarações dos participantes do grupo focal, se faz referência a alguns atores e a seguir se menciona a razão da importância da função de cada um.



## **A importância do usuário orientador**

Na literatura pesquisada, a função do usuário orientador sempre tem sido relevante e isso no decorrer da pesquisa segue estando vigente. González Galvis (2004) o descreve assim:

O professor é uma ponte que liga o *Museo del Oro* com as crianças da escola e desta forma a informação flui de uma ponta a outra. Uma grande vantagem das maletas didáticas é precisamente que cada professor adota e escolhe as atividades de acordo com o nível e as expectativas de seus alunos, que ele conhece bem. Mas este caminho não é totalmente claro, pelo contrário, o caminho está cheio de obstáculos e declives, o que transforma as informações criadas pelo museu para serem divulgadas em escolas e faculdades. Quando a informação atinge o extremo oposto, ou seja, a sala de aula, ela chega com certas mutações adquiridas ao passar pelo filtro que o professor interpõe com seus conceitos, teorias e modo de ver o mundo (GONZÁLEZ, 2004).

Mas uma coisa é reconhecer a importância do usuário e outra muito diferente é gerenciar a rede de atores para reposicionar o usuário como consequência de sua importância.

## **A importância do coordenador das maletas didáticas**

Se incluem os coordenadores do *Museo del Oro*, como participantes desta pesquisa para complementar e “fechar” o que se considerou de algum modo os diversos pontos de vista, olhando para a maleta didática, tema foco desta tese.

Considerava-se pertinente escutar o parecer dos “donos” deste material didático, mas ao conhecer as múltiplas e ricas experiências de cada participante na sua região, se evidenciou a real importância que pode ter este ator na rede de valor do serviço de maletas didáticas. Por um lado a liberdade que possuem:

Cada região tem uma organização diferente, em termos de sua composição e do número de profissionais que ali trabalham. As liberdades e restrições variam, assim como a dinâmica de cada região. Estamos integrados de maneira diferente em relação à estrutura organizacional, mas somos regidos pela mesma política cultural, mas cada região tem sua própria identidade. Na verdade, os programas que desenvolvi aqui em Cali que são um sucesso completo, não são necessariamente um sucesso em Pasto. Porque cada cidade tem sua própria idiosincrasia, sua própria dinâmica, portanto não é muito fácil (Comentário de B).

A liberdade do coordenador na gestão e por que não chamar de “comercialização”<sup>85</sup> das maletas didáticas em cada uma das regiões, evidencia uma série de estratégias diversas que vão além da divulgação delas e acima de tudo, a realidade colombiana multiétnica e multicultural que é maravilhosamente complexa. Como eles mesmos defendem, o que funciona para uma região pode não funcionar para as demais. Mas essa liberdade pode ser aproveitada ou não, dependendo do coordenador e sua criatividade, para pôr em circulação o valioso conhecimento ali contido.

---

<sup>85</sup> Somente para nos referir às estratégias de marketing usadas pelos coordenadores, porque não há nenhum custo pelo empréstimo das maletas didáticas do *Museo del Oro*.

E: Eu tive a ideia de colocar as maletas didáticas na entrada do museu para que as pessoas as conhecessem, todos os dias eu alternava a maleta. Todos os dias do ano. Foi assim que consegui chamar a atenção de alguns professores.

D: Não só os professores vão pegar as maletas, nós, também saímos com as maletas. Vamos também para as instituições. Se eles não vierem, nós também vamos! Em todas as atividades da região, estamos pensando em como podemos entrar com as maletas didáticas.

B: Exatamente, não era tanto esperar que eles viessem (se referendo aos professores) e fizessem o empréstimo, mas sim que nós fôssemos, e é por isso que também ficamos em segundo lugar em termos de empréstimos, depois de Bogotá.

E: Nós ao contrário. Não há senso de propriedade por parte dos professores em relação a esse serviço. Algumas vezes, nós contratávamos animadores que iam às escolas, mas nem sempre havia receptividade por parte dos professores.

A: Eu louvo o trabalho de meus colegas pelas diferentes maneiras que eles promovem o uso das maletas, eu celebro muito e sempre sinto angústia existencial sobre essas experiências, porque é claro que nossa realidade é completamente diferente! Um pouco eu volto ao que eu disse minha colega sobre o sentimento de apropriação dessas maletas pelos professores das regiões e aqui francamente temos enormes dificuldades por causa dessa apropriação que dizemos.

## **A importância das alianças**

E por fim, no grupo focal se manifestou a importância das alianças (se pode dizer que estratégicas), quando a idiossincrasia da região ou até falta de conhecimento da existência do material por parte da comunidade pode gerar que as maletas fiquem guardadas, e em consequência inutilizadas.

Ano após ano, saímos com este tipo de maletas didáticas e eu lhes digo que é uma boa opção para trabalhar especialmente em alianças. Cada museu tem alianças muito bonitas com instituições, que ajudam a levar este material a diferentes pontos (comentário de D).

Entre as alianças mencionadas estão a policia de turismo, associações, ONGs, prisões, hospitais, shoppings, entre outros e que coincidem com algumas das instituições mencionadas na fundamentação desta pesquisa.

## **A importância de incluir outros atores no processo de design**

Pelas experiências tão particulares dos coordenadores em cada região é necessário criar estratégias para incluí-los, assim como também outros atores, como designers e os usuários reais e potenciais (já não, no processo de design das maletas didáticas, porque elas já estão em circulação), mas sim em processos de avaliação, renovação e projeção das possíveis futuras maletas didáticas.

As maletas didáticas são um projeto maravilhosamente pensado a partir de uma perspectiva muito geral, mas quando você começa a pousar esta idéia muito geral, você começa a perceber que ela não funciona tanto (comentário de A).

A aproximação ao caso de estudo, permitiu ver com mais clareza a situação real e repetitiva respeito à conformação da “equipe de design” das maletas

didáticas. À pergunta:

**O processo de design, ele tem alguma dinâmica? Que tipo de profissionais estão envolvidos? Como envolvem o usuário?**

Normalmente incluímos um consultor externo que tenha conhecimento sobre o assunto em que estamos trabalhando, porque sabemos que não podemos estar todo o tempo falando somente nós dois. Mas devo confessar que o sabemos e muitas vezes dizemos que somos de alguma forma, muito antipáticos, de pensar que os únicos que fazem bem as maletas somos nós (risos). Então sempre que alguém nos diz como, venha, veja esta atividade como tão oportuna, faça-a! Nunca conseguimos deixar uma atividade como proposta por uma pessoa de fora. Acabamos sempre a transformando porque é impossível, por uma razão muito simples e isso é algo que eu sei e que é que conhecemos muito bem nosso público, tenho trabalhado com isso há 20 anos (comentário de C).

A vasta experiência no design de maletas didáticas e trabalhar para uma empresa como o *Banco de la República* em Colômbia, pode ser a razão de não ter a necessidade de incluir outros atores no processo de design, mas não por isso, se pode garantir o sucesso do produto.

A produção de um material didático é muito complexa. Para uma boa maleta, uma “cocção lenta” é essencial (comentário de C).

Nestas declarações se pode visualizar que embora a equipe que desenvolve as maletas didáticas seja consciente da complexidade que pode ter o design delas, no processo não envolvem mais do que um assessor externo, que dependendo do tema da maleta a projetar, este deverá ser experto na área.

Chega um ponto em que é necessário que outra pessoa venha a debater, porque nós dois nos conhecemos muito e raramente discordamos então isso também é um problema. Então, na medida em que pessoas externas vêm e contribuem conosco, isso é fundamental (comentário de C).

Já outros atores como os coordenadores das diferentes regiões, não participam diretamente.

Em Bogotá, uma equipe de profissionais trabalha para finalmente transmitir estas informações para as pessoas que projetam as maletas. E eu entendo que há um trabalho entre eles, para que o produto saia e tudo mais. Não intervimos diretamente neste processo, mas no caso das maletas, me perguntaram o que as pessoas disseram antes de enviá-las para serem feitas. Mas às vezes eu acho que é necessário ouvir esse professores que estão lidando com isso (comentário de B).

Os usuários (orientador e orientandos), também não, porque quando vão para as escolas, vão testar as atividades das maletas, mas não a maleta como um todo.

Depois de fazer um primeiro esboço, digamos dessas atividades, vamos a uma sala de aula ou a várias escolas e as testamos com crianças (comentário de C).

Situação que não é de total agrado por parte dos coordenadores.

Por exemplo, quando ouço dizer que a maleta foi testada na escola, não é que as crianças sejam o laboratório para ter algumas atividades, não! (comentário de A).

Algumas perguntas surgem nesta situação:

- Pela experiência do fornecedor de maletas didáticas, é apropriado substituir a presença do usuário no processo de design?
- Que situações se poderiam poupar ao incluí-lo nas fases iniciais do projeto?
- Escutar os comentários do usuário ao entregar o material, equivale a lhe perguntar sobre que expectativas ele pode ter respeito às maletas didáticas?

Incluir os diferentes atores nas etapas de auto-avaliação do projeto poderia ser uma estratégia para conhecer em profundidade suas necessidades e expectativas e em consequência atualizar o material didático já existente. Clatworthy destaca o potencial-chave que reside na reconfiguração das funções e relações entre a “constelação de atores” (CLATWORTHY, 2016) com o intuito de criar valor.

Que em definitiva significa a reconfiguração do mapeamento dos atores, passando de um, onde a empresa é o centro (que é o caso das maletas didáticas do *Museo del Oro*) para outro no qual o usuário entra a ocupar esse lugar.

### **3.8.6 Declarações dos (MdO) segundo o projeto de MD como serviço**

A maleta didática é visivelmente um objeto carregado de objetos, porém, no item (3.7) se faz menção do olhar abrangente que é necessário para visualizá-la como parte constitutiva de um sistema de serviço. Ambas as situações requerem de design e é esse processo de projeto de cada um deles o que faz com que a maleta didática como um todo realmente funcione.

#### **O objeto carregado de objetos: maleta didática**

O contexto do desenvolvimento de maletas didáticas vai determinar todas suas características, desde o orçamento disponível, o tempo estimado, os profissionais envolvidos no processo de design, o objetivo a atingir, o número de reproduções que se possam fazer somente por nomear alguns, estas particularidades vão definir como uma espécie de impressão digital cada projeto.

Por exemplo, no caso das maletas didáticas do *Museo del Oro* pertencem ao *Banco de la República* em Colômbia, instituição reconhecida e admirada pelos colombianos. Conta com uma serie de serviços culturais (centros culturais, bibliotecas, museus, etc.) ao redor do território colombiano. Além disso, oferece uma serie diversa e ampla de maletas didáticas gratuitas para professores e investigadores, todo para o qual ele não tem concorrência.

Deste modo é necessário ter presente que cada maleta didática é apenas a ponta do iceberg que na sua grande porcentagem não se pode apreciar. Assim e

para dar continuidade com o processo particular de design das maletas didáticas do *Museo del Oro* se acrescentam alguns outros detalhes.

Então, daquele primeiro passo onde aprendemos com aquela pessoa externa, uma proposta de atividades passa para nós. Digamos que primeiro planejamos alguns objetivos. Uma maleta tem que ser: para atender pelo menos 45 crianças de cada vez, pois é assim que as salas de aula são neste país, cada atividade não pode durar mais de 60 ou 90 minutos quando um professor pode tirar duas horas de aula. Os materiais necessários devem ser de fácil acesso, há muitas características que devem ser levadas em conta. [...] Depois de termos um primeiro esboço dessas atividades, digamos que vamos então a uma sala de aula ou a várias escolas e tentamos com as crianças.

Outra dificuldade das maletas antigas, elas foram pensadas para que cada atividade pudesse ser adaptada [...] mas isso nem sempre é tão fácil, na realidade isso não é tão óbvio. E algo que percebemos é que devemos dar aos professores tudo muito mastigado. Como eles têm uma carga de trabalho muito alta, seu tempo é de ouro, então eles realmente não têm tempo para começar a planejar como eles vão adaptar uma atividade. Dê-me isso pronto e eu o farei, caso contrário, não funciona. Assim, nestes dois últimos casos (*San Agustín* e *Arte*) levamos a sério a organização das atividades, por um lado com as idades especificamente, e utilizando muito mais os objetos que são o valor agregado que este material tem.

Então, voltando ao assunto de como uma maleta é feita, para mim o momento mais importante e fundamental é fazer os testes. Normalmente para fazer os testes fazemos algumas impressões prévias, mas não as finais, e temos uma maleta de teste (para se referir a um protótipo), com todos os objetos como eles vão ser e tudo mais. E vamos a diferentes escolas em Bogotá, gostamos de escolher escolas públicas assim como escolas privadas para ver como funcionam nesses dois contextos e depois daqueles primeiros testes que devem ser pelo menos três com diferentes faixas etárias, voltamos ao escritório e desempacotamos a maleta e a fazemos novamente. E vem um segundo processo que é novamente muito longo... Porque normalmente no primeiro não alcançamos todos os objetivos, isso é muito complexo! Mas é para isso que servem os testes, apenas para ajustar as coisas. Como antropóloga, sou treinada para observar e detectar coisas em exercício. Porque nenhum professor vai lhe dizer que a maleta está errada, por uma razão simples, e que eles são gratos por o material existir, que o material é gratuito, que o material chega às salas de aula, que o museu não dá problemas a ninguém, que tudo é tão fácil e, digamos, tão inesperado num momento em que tudo vale, onde tudo custa, onde tudo tem um preço, é por isso que eles vivem tão agradecidos, por isso é muito, muito raro que eles critiquem o material. Então temos que ter um olho muito bom para detectar onde a maleta está falhando e é por isso que sempre vou fazer os testes acompanhada de algum colega.

A gente faz os testes, aí vem a fase de conceituação onde tudo que planejamos, fica ou não fica, geralmente muito se reconstrói. E já temos o segundo estágio de teste, digamos que a maleta teve duas ferveras e vamos testá-la novamente. Mas aí, nessa segunda fase, não tentamos apenas com as escolas, com os professores também nos meus workshops às sextas-feiras, eles são muito úteis porque eu os pego pelo pescoço e os faço olhar para as maletas e criticá-las e tentar dizer o que gostam e o que não gostam. Fizemos testes com uma fundação que sempre nos apóia revisando o material, os textos, vendo o que funciona e o que não funciona, então digamos que temos diversos pares que criticam o material. Depois de todos esses filtros aí se começa a fase de produção, onde vem a parte mais estética então, mais sobre design, que claro que não temos designer, não temos ninguém desse mundo para nos apoiar, Eduardo e eu fazemos. Eduardo tem muito senso estético, Eduardo tem meio corpo do lado da arte, então ele faz e a gente senta e escolhe as cores e sei lá. A filha dele para essa maleta de *Arte*, digamos que fez a diferença porque ela é designer e estava desempregada, recém-formada, então Eduardo a convenceu a nos ajudar com a maleta de *Arte* e ela projetou com muito carinho toda a maleta e, claro, você pode notar a diferença. É uma maleta que está ficando muito bonita nesse sentido. E é enviado para produção, e enviado para impressão (comentário de C).

Apesar de ser um processo particular, se tenta deixar grande parte da resposta, para entender o contexto em que são projetadas as maletas didáticas. Na introdução desta tese se menciona o papel estratégico que o designer pode ter ao agregar valor a equipes de desenvolvimento de qualquer projeto.

Considerar a função do design como algo meramente estético demonstra o desconhecimento que ainda hoje se tem do escopo que um profissional na área pode ter. Evidencia também a necessidade de mais pesquisa e divulgação em design no contexto colombiano e talvez não somente entre o grêmio de designers, mas sim para um público mais geral.

A posição do participante é recorrente nos mais variados cenários, mas surpreende mais quando o sujeito é profissional e mais ainda quando projeta materiais didáticos.

### **A maleta didática é um serviço?**

A diferença das etapas inicial com especialistas e intermédia com usuários orientadores, nas quais estava incluída dentro do roteiro das entrevistas semi-estruturadas uma pequena introdução sobre o quê é um serviço; na etapa final no grupo focal com coordenadores do *Museo del Oro* o tema não foi explorado com antecedência e à pergunta: vocês sabiam que a maleta didática é um serviço? As respostas manifestam que não existe uma política interna que alfabetize sobre o tema os seus funcionários.

A: Sim as maletas didáticas são um serviço e acho que tem a ver com a abrangência que elas têm, ou seja, não vai para uma determinada população, mas é a abrangência que isso tem, mais ampla.

D: Eu tinha uma preocupação A. e é que em alguma ocasião, sei lá, onde aconteceu comigo, alguém me corrigiu porque a gente foi na comunidade e disse “temos esses serviços”. Mas aí alguém; não sei se da subdireção cultural, me falou: Não, você tem recursos! Os serviços são a biblioteca<sup>86</sup>, Arte, Música e *Museo del Oro*. Mas o que cada um dos serviços tem são recursos, têm algumas mochilas viajadoras, têm algumas maletas didáticas... Então me lembro daquele momento e em cada viagem digo que temos alguns recursos e algumas ferramentas que fazem parte dos serviços culturais. Então fico com essa preocupação, não sei...

B: Mas a maleta como serviço, vai depender de como você a usa. Se você olhar o folheto, ele fala sobre o serviço educativo da maleta, como uma oferta de um produto que o banco tem. O que acontece é que esse programa de maletas didáticas vem acompanhado de uma série de coisas, então não é só que você leva a maleta, por exemplo, o acompanhamento que estou presente nas instituições. Ou seja, quando você pede a maleta, você pega a maleta e tchau! Não! Ou seja, antes eu trabalho com vocês, explico a maleta, dou uma indução, às vezes fazemos induções coletivas, mas, além disso, essas maletas didáticas são articuladas a processos dentro das instituições, então, por exemplo, estando presente em workshops, em conferências... E algo assim mais legal ainda e é que eu me vinculo ao projeto pedagógico que a escola está desenvolvendo naquele momento. Vendo a possibilidade de integrar múltiplas atividades numa só, então desse ponto de vista considero um serviço porque não só está gerando um empréstimo seco, mas pelo menos articulando outros processos de presença, de

<sup>86</sup> Biblioteca Luis Ángel Arango. <https://www.banrepcultural.org/bogota/biblioteca-luis-angel-arango>

apoio.

D: Por isso é justamente a minha vez de ir até eles com a maleta e já comecei a gerar processos com eles. E eles entendem. Eu lhe digo não se preocupe professor. Claro que não estou mandando você descuidar os objetos, não, cuide deles! Mas eu trouxe a maleta, trago o formulário, mas não posso voltar com a maleta para o museu. Fica aqui 10 dias e você manda pra mim, ou não sei, depois procuramos uma opção. Mas digamos que essa seja a ideia desse serviço que estou tentando entender a partir daí o conceito de serviço.

A diversidade nas respostas além de mostrar liberdade de região para região ratifica a inexistência de uma política interna na quais todos falem o mesmo idioma respeito às maletas como serviço. Não entender com clareza o que significa esta característica inerente nas maletas didáticas, pode dificultar redefinir estratégias para atualizar e ajustar a oferta do serviço. À mesma pergunta o participante que projeta as maletas didáticas respondeu:

As maletas didáticas são um serviço, não um produto. É um serviço, digamos social, na medida em que é um serviço que nasceu da ideia de proporcionar crianças e jovens que não têm acesso a um museu, é assim que surge, digamos que nos anos 70 era “vamos levar o museu para aqueles que não podem vir”. Mas, desse ponto de vista, damos uma reviravolta educacional. Bem, como estamos alcançando muitas pessoas, vamos fazer desse trabalho algo que construa a sociedade. Temos interesse em construir uma comunidade que tenha valores específicos em torno da convivência, do respeito à diferença e do reconhecimento dos povos indígenas presentes (comentário de C).

Se a oferta das maletas didáticas radica num serviço, mas não podem defini-lo, nem delimitá-lo, em efeito determina um olhar impreciso para as maletas didáticas e todo o que isto carrega.

### **3.8.7 Declarações dos (MdO) segundo o monitoramento da MD**

Como foi mencionado no item (3.7.5) monitorar é acompanhar ou vigiar o decorrer do “sistema comum” (CLATWORTHY, 2016) o serviço. Consideram-se três grandes momentos do serviço de maletas didáticas: o momento do empréstimo, o momento do uso e o momento da devolução. Em efeito as declarações são variadas por não ter ainda estabelecido um “sistema comum” para as maletas didáticas.

#### **Do empréstimo da maleta didática**

Incluem-se a seguir os comentários mais significativos dos participantes desta etapa final, na qual falam do empréstimo da maleta didática. Na jornada do usuário orientador o momento do empréstimo envolve vários momentos de verdade ou pontos de contato.

O posto de informação é aquele que mais trabalhamos no museu, além de que é um ponto que não é nosso, não tem funcionários lá, nem animador pedagógico, não! É um ponto que é tratado por um guarda de segurança, por isso é um trabalho diário com ele. Que o guarda de segurança não dê a informação que não lhe corresponde, mas que ele têm algumas informações concretas, visto que vejo que esse tipo de material é disponibilizado no segundo andar. Sair desse rigor da segurança (comentário de A).

É curioso como se deixa em mãos do guarda de segurança a “motivação” para não só o ingresso no museu, mas também para informar sobre as maletas didáticas.

Sobre o professor ponte, “quando a informação atinge o extremo oposto, ou seja, a sala de aula, ela chega com certas mutações adquiridas ao passar pelo filtro que o professor interpõe com seus conceitos, teorias e modo de ver o mundo” (GONZÁLEZ, 2004).

Com esta preocupação em mente, os Serviços Educativos realizam frequentemente workshops com o objetivo de informar os professores sobre os objetivos dos seus projetos e, assim, promover que a informação, finalmente dada aos alunos, esteja mais próxima dos interesses do Museu. Busca alinhar com o Museu o filtro pelo qual as informações passam quando são abordadas pelos professores (comentário de C).

O que significa que ainda que não seja obrigatória a participação dos workshops para pedir emprestadas as maletas, é conveniente conhecê-los até para o usuário orientador comprovar se é este o material que necessita.

Por outro lado o momento da limpeza das maletas didáticas entre um grupo de usuários e outro, parece ser que depende do coordenador em alguns casos isto acontece no início da jornada do usuário e outras vezes ao final desta.

Tem uma coisa que é fundamental para mim, mas fundamental é que os professores quando vierem buscar as maletas didáticas, tenham tempo. Que me dêem 20 minutos para entregar a maleta, porque o faço de maneira muito cerimoniosa pela própria intenção, mas também há momentos devo entregar o objeto limpo. A maleta em si esteticamente não funciona muito, mas pelo menos entregar a maleta nas melhores condições. E conto-lhe um pouco da história da maleta e conto-lhe: olha a última vez que ela saiu desta casa, ela estava numa escola dessas, com tal professora e era freqüentado por crianças dessas idades. Como assim? Sim, esta maleta teve isso, e isso aconteceu isso e aquilo. Então isso de alguma forma, eu não estou falando para professor: veja isso é patrimônio. Estou lhe dizendo, vejam que essas crianças usaram essa maleta, assim nessas datas, nesse ano, por tal professor. Então você tem que cuidar porque quando o próximo professor vier, eu vou dizer a ele que você estava com seus alunos. E isso gera uma dinâmica muito diferente (comentário de A).

Novamente o tema do patrimônio, mas desta vez direcionado sutilmente com a escusa de limpar o conteúdo da maleta no momento de ser emprestada.

### **Do uso da maleta didática**

Do momento do uso da maleta didática, se poderiam incluir os comentários dos testes das pessoas que projetam as maletas, mas no início se pensou que a equipe de projeto somente acompanhava o uso na sala de aula, observando o usuário orientador com os usuários orientandos, mas quando se indaga por como é feita este teste, eles afirmam ser quem dirigem as atividades deixando o usuário orientador de lado, em definitiva, testando as atividades somente.

De outro modo, não existe um momento em que funcionários do *Museo del Oro* façam o acompanhamento no momento do uso da maleta didática.



## **Da devolução da maleta didática**

Já na devolução da maleta didática, os coordenadores costumam perguntar por como foi a experiência e outras informações, assim

A informação regulada por questão estatística é o número de crianças. O resto das informações sobre o uso da maleta não são registradas. Ou temos na cabeça, ou temos no WhatsApp, simplesmente temos a informação e pronto! (comentário de A).

Quando o professor nos devolve o material, entro num bate-papo amigável para perguntar a ele o quê ele fez? Como foi? Que problemas ele teve? Pois assim monitoramos o material, não só o conteúdo, mas também todo o material em geral, para também transmitir tudo isso para Bogotá. E digamos que essas foram as sugestões que eles coletaram para finalmente ajustar as novas versões do material (comentário de B).

Uma maneira muito fácil de saber como o professor se saiu é escutando quando ele entrega a maleta. Naquela hora onde não há pesquisa envolvida é onde o professor fala as coisas importantes. E aí temos uma pessoa escrevendo o que os professores disseram. Eles fornecem uma pesquisa sobre quantas pessoas foram impactadas e quais atividades realizaram. Outra coisa é perguntar aos professores antes de pegar uma maleta (comentário de C).

Mas como se evidencia a experiência do uso por parte do usuário orientador não faz parte do “sistema comum”, somente a informação que si está regulada é o número de pessoas que usaram as maletas ou que foram impactadas. Desaproveitando de alguma forma informação importantíssima sobre o usuário e a sua interação com as maletas didáticas.

Nisso, se somos muito cuidadosos, quando alguém me entrega a maleta, ela é imediatamente limpa, é feito o inventário. E é feita uma revisão para saber se você pode armazenar a maleta como ela está ou se substituímos imediatamente um item que realmente vale a pena ser substituído (comentário de B).

Desta forma para uns coordenadores a limpeza do material é quando o professor vai pegar as maletas didáticas, para outros é imediatamente depois da entrega do material. Pareceria não ter muita relevância que seja no início ou no final, mas a localização de esta tarefa pode ser repensada tanto na logística interna, quanto nas implicações que isto pode gerar na jornada do usuário, como sensação de “perda de tempo” por parte do usuário orientador, por exemplo, dado que quando a limpeza se faz no momento da entrega, a presença do professor não é necessária.

## **A manutenção das maletas didáticas**

Embora até aqui já se tenha mencionado alguns momentos da manutenção das maletas didáticas como é o fato da limpeza, tem algumas outras situações que devem se levar em conta

O estado das maletas e as regiões que eu acho são importantes falar... Porque obviamente as maletas estão começando a se deteriorar, devido ao uso ou não dentro dos espaços... Essa espuma fechada com altas temperaturas... (comentário de A).

Quando emprestamos o material, presume-se que o material deva sofrer uma deterioro

natural devido ao uso, e isso também levamos em consideração para fazer reposição de objetos, embalagens. E é que em tanto tempo, tanto uso, tantas crianças atingidas, e digamos que nessa relação seja feito como uma projeção, de cada um quanto o material deve ser substituído (comentário de B).

Todos os anos as pessoas do departamento de educação do museu de Bogotá por volta de dezembro nos enviam para fazer um inventário de cada maleta, tocamos objeto por objeto (em bom estado, em mau estado, reposição) e enviamos informações para Bogotá e eles nos enviam um substituto. Às vezes mandam tudo, às vezes não mandam tudo, a verdade é que você faz um uso racional do que eles mandam Para o banco é muito importante emprestar material em bom estado, em perfeito estado, por respeito às crianças, por respeito aos professores, pela imagem corporativa, ou seja, material que não esteja em bom estado, não se empresta e se descarta (comentário de B).

E bem, o que implica ter as maletas didáticas é uma constante renovação do material, de mantê-las bem em termos de design. Agora estamos reformando todos os cartões, colocando eles não mais laminados, porque é um material que fica sujo, que fica estragado, as pontas abrem, enfim são fatais! Estamos fazendo em polipropileno que é muito mais rígido, a impressão é muito mais bonita, os cartões realmente parecem muito melhores. Então estamos tentando renovar todos os cartões e vocês sabem que existem 500 maletas no país, então a gente foi reformando aos poucos, renovando os materiais. Muitos dos objetos estão quebrados, danificados, então temos que passar todo ano fazendo renovação de objetos (comentário de C).

Do sistema de manutenção das maletas ano a ano está estabelecido pedir informações do inventário das maletas em cada região para assim manter o material nas melhores condições, e isto como resposta a políticas gerais do *Banco de la República* em Colômbia e à imagem que esta empresa como já foi mencionado anteriormente tem.

### **3.8.8 Declarações dos (MdO) segundo a tecnologia**

O tema da tecnologia nesta pesquisa não foi incluído em nenhuma das perguntas, em nenhuma das três etapas com os participantes. O tema emergiu espontaneamente e no decorrer das três etapas esteve presente, ou seja, foi um tema recorrente. No desenvolvimento do grupo focal com os coordenadores do museu, também não podia faltar.

A: A maleta didática tem esse conceito de baixa tecnologia, e me parece que deveria ser assim, pensada a partir de baixa tecnologia, que não tenha ipads ou coisas assim tecnologicamente extraordinárias porque é impossível sustentá-los, mas digamos que há algo que se está usando como recurso de tecnologia que não é mais possível de usar e têm a ver com os CDs, as maletas vêm com CDs. Tecnologia atrasada e obsoleta... Eu costumava dizer a mim mesmo... Mas como faremos para vê-los, porque os computadores não vêm mais com drive de CD, são materiais muito delicados que se riscam então são materiais que não gostamos de emprestar muito, por isso mesmo, porque sabemos que não vão ser usados, que não há mais computadores com drive de CD. Mas também pensamos na solução e de Bogotá nos disseram: montamos os materiais num URL para a página. Mas em diferentes áreas do país não há internet, não há boa conectividade. Ter material didático, pertencente às maletas didáticas na web, porque não é muito pela questão da conectividade. Aí se falava de usar um *pen drive* e não sei o que aconteceu, a verdade é que continuamos com as maletas didáticas com CDs sem poder usar. Mas digamos que tem coisas que é interessante começar a rever, começar a repensar, a repensar o futuro das maletas didáticas, sim? E eu sinto que tem umas mensagens muito gerais com as maletas didáticas que acho necessário continuar

apostando, por exemplo, nessa questão de baixa tecnologia, não depender tecnologicamente de uma tela, mas depender de objetos que você pode tocar que você pode sentir que tem a possibilidade de abordar de uma forma diferente. Acho que essas questões de baixa tecnologia vão funcionar muito, vão continuar a funcionar e acho que essa é a aposta do *Museo del Oro*. Mas acho que é um mito, porque a tecnologia também é um lápis e papel, então poder usar baixa tecnologia, mas focada em tecnologia contemporânea, sim? Poderíamos ter links de URL que redirecionam você para materiais didáticos que você pode trabalhar com seu telefone celular, mas se você não pode trabalhar com essa opção, você pode ter um papel e um lápis para trabalhar a partir daí, ou agora há uma série de aplicativos e coisas e atividades que são inventadas a partir da virtualidade para trabalhar certas questões, então a tecnologia não deve ser demonizada, deve ser atraída para trabalhar com ela, não para substituir, mas para complementar.

D: Concordo plenamente, a tecnologia ajuda a fortalecer. Quando a internet chegou, pensei que fosse substituir alguns aspectos e antes o que tem feito é ajudar, então se for usada uma realidade aumentada da maneira certa, numa maleta didática seria fantástico! E assim outras tecnologias, outras aplicações. Porque o problema do VHS que ainda vemos em algumas maletas, é uma pena então ter que ser repensado, e não no CD e nem mesmo no *pen drive*, mas para ir mais longe. Esteja na vanguarda de outras tecnologias e aplicações. E agora percebemos que é importante renovar, não só a maleta com o objeto, mas o conteúdo em termos de tecnologia.

Já na entrevista individual se perguntou como se imagina a maleta didática do ano 2030? Ao que respondeu:

As maletas são o que são, e assim deveriam ficar. E o que vem a seguir provavelmente não serão maletas didáticas, vamos dar outro nome, pode ser um recurso digital muito maravilhoso, mas não pode ser o mesmo (comentário de C).

### 3.8.9 Declarações dos (MdO) incrementar o positivo e diminuir o negativo

Na guia temática do grupo focal o último tema era: com base na sua experiência que decisões tomariam para incrementar os aspectos positivos e diminuir os negativos.

Incrementar o positivo A: Este projeto é maravilhoso, um projeto de maletas didáticas me parece extremamente interessante que vincula uma série de valores muito interessantes e acho que devemos continuar apostando a produção desse tipo de projetos.

Diminuir o negativo A: Seria essencial repassar o conteúdo uma, duas, três, quatro e até cinco vezes. Acho que sempre fui um dos principais defensores da informação franca, da entrega de informação atualizada, contemporânea, que vincula questões contemporâneas, que as maletas se atualizam e sinto que aos poucos as maletas não ficam só desatualizadas, mas também têm um problema de atualização de conteúdos.

**Atualizar o conteúdo** não só em informações que vão unilateralmente, mas bilateralmente, são informações que devem envolver os meninos, não na produção da maleta, mas sim informações que os meninos possam nos dar. Não para fazer, mas precisamente para construir esses conteúdos. Eu sinto que as maletas são um pouco **unidirecionais** nesse sentido, é o manual que o professor tem e lhe são propostas algumas atividades e ele vai ver se as realiza ou não, mas são unidirecionais, então sinto que é preciso repensar esses conteúdos, pela pedagogia.

Diminuir o negativo A: As maletas são projetadas sob uma pedagogia construtivista, mas já não sei se é a mais propícia a estes materiais didáticos, existem muitas pedagogias que podem ser utilizadas, não sou pedagoga e não tenho a mais remota

ideia do assunto, mas suspeito que possa haver pedagogias um pouco mais contemporâneas e atualizadas para trabalhar com essas maletas e que nos ajudem a diminuir os aspectos negativos.

Diminuir o negativo B: Os jogos não são todos bonitos, eram terríveis, eram para adultos e não eram atraentes. Eu incluiria mais **elementos visuais**, eu gostaria que o banco pudesse incluir dispositivos eletrônicos onde as crianças também pudessem se conectar.

Diminuir o negativo B: Também diversificaria o **material de apoio gráfico**, por exemplo, se vai trabalhar com crianças em idade pré-escolar, aqui organizo o material de apoio gráfico e os jogos específicos para a idade em que vai utilizar. Porque a mensagem para os mais velhos às vezes é óbvia demais, e é um pouco boba, e para os pequenos pode ser um pouco difícil, um pouco complicado. Portanto, diversificar os materiais também pode ser outra coisa a mudar.

Diminuir o negativo B: Outra coisa é a embalagem da maleta não é ruim, mas eu reforçaria para permitir uma duração maior, ao invés da espuma, procuraria outro material mais durável, porque por ser um material muito usado, trocar de espuma às vezes é complicado. Gostaria de trocá-lo por um material leve e resistente onde posso colocá-lo dentro da maleta e que todos os objetos possam caber sem danificá-los com a correria ou deterioração.

Diminuir o negativo B: Outra coisa que gostaria de reforçar são as fichas técnicas, porque às vezes há informações muito breves e, por exemplo, há muitos jogos, muitas atividades que têm a ver com essas fichas e às vezes sinto que as fichas deveriam incluir um pouco mais de informação. É uma ficha técnica como uma exposição (pelo abreviado), e deve ter algo mais para dar ao professor e ao aluno a oportunidade de explorar mais. Que os objetos que estão dentro da maleta tenham um pouco mais de história, eu gostaria disso.

Diminuir o negativo B: Eu reforçaria terrivelmente **vídeos**, vídeos curtos, de 5, 7 minutos, mas que sejam atraentes numa linguagem clara, que as imagens te seduzam, até a voz do locutor, porque os primeiros vídeos do Museo del Oro foram péssimos, e parecia que a mesma múmia do museu estava gravando, o áudio era horrível, as imagens eram horríveis, então por exemplo eu reforçaria isso.

Diminuir o negativo B: Não vejo tanto quanto nos aspectos negativos, acho que é para ajustar um pouco, porque a maleta eu vejo bem, é bonita, é um material muito rico, tem informações muito boas, é anatômico, mas eu digo que esse material é óbvio demais para esse tipo de população, é uma questão de ajuste, não de mudança.

Incrementar o positivo B: Outra coisa, a linguagem das maletas didáticas é uma linguagem conciliadora, não é tão técnica para motivar as pessoas também, mas no caso das fichas técnicas é conveniente incluir um pouco mais de informação visual e de conteúdo também.

A participação ativa dos coordenadores no decorrer do grupo focal permite enxergar por um lado a ampla experiência deles em cada uma das regiões, mas também a necessidade de expressar todo esse conhecimento do desempenho das maletas didáticas em ação. Com certeza as diferentes sugestões para incrementar o positivo e diminuir o negativo podem fazer parte das propostas no processo de atualização delas.

### 3.8.10 Declarações dos (MdO) segundo a divulgação

Divulgar significa “tornar público” algo. E as maletas didáticas como todo

serviço precisam de difusão. Talvez fosse ideal que todas as pessoas conhecessem este valioso serviço educacional que oferecem os museus. Mas há que ser precavido porque a diferença de outros serviços como os digitais, por exemplo, nos quais muitas pessoas podem estar usando o serviço ao mesmo tempo. As maletas didáticas são exemplares finitos. No caso do *Museo del Oro* eles possuem 500 exemplares em funcionamento ao nível nacional.

Temos a lista de correio dos reitores das escolas. Todos os anos, nós convidamos eles. Mas acontece-nos muito que um professor que usou a maleta, vai e diz a seus colegas na escola e assim estamos quase cheios de empréstimos de maletas. Não fazemos uma divulgação massiva. A forma como divulgamos este serviço não é massiva, e tem uma explicação muito simples e que é que não temos o suficiente, temos 50 maletas no *Museo del Oro* de Bogotá, para empréstimo, mas que na proporção do número de professores, não é nada, e estamos emprestando-as por um mês, antes as emprestavamos por 15 dias. Estamos interessados que o trabalho com as maletas didáticas seja produtivo, que seja significativo, não estamos interessados em atender 10 mil pessoas e que elas não tenham sido capazes de trabalhar profundamente com as maletas. Os professores levam as maletas, mas se eles quiserem usá-las em outros dias, eles nos chamam e pronto, então eles geralmente as têm por um mês. E se tornássemos este serviço muito massivo, estaríamos com muitos professores à porta batendo porque não haveria maletas nunca. A publicidade é feita através do boletim informativo do museu (comentário de C).

Mas nos casos nos quais as maletas didáticas não circulam e estão paradas nas prateleiras do museu, é indispensável tomar medidas que se ajustem e atendam as necessidades para atingir os objetivos propostos.

### 3.9 DISCUSÃO DOS DADOS OBTIDOS

A *Riksställningar* já no ano 1965 contava com uma equipe de profissionais entre os quais sobressaíam artistas e designers, para projetar exposições itinerantes entre elas maletas didáticas de diversas formas e cores. Porém tem passado mais de 50 anos e em América do Sul ainda se duvida em contar com a presença de designers em projetos similares.

É claro que não há como comparar, nem a ideia é entrar em discussões transcendentais que não são foco desta pesquisa, mas é uma realidade que países desenvolvidos têm mais recursos para investir neste tipo de propostas que além de ser um material didático, os projetam como ferramentas culturais “o povo não só teria acesso aos tesouros de arte da nação, como também seria educado para apreciá-los de maneira adequada” (BROMS; GÖRANSSON, 2012). Deste modo o tema do “contexto”, colombiano, brasileiro, entre outros, o conformam realidades diversas e em efeito suas propostas de maletas didáticas.

A ideia do museu portátil de Duchamp e as maletas didáticas estão intimamente relacionadas. O fato de elas estarem projetadas para viajar constantemente, faz parte de uma de suas características fundamentais, sim o qual perdem a sua missão difusora. Os casos incluídos nesta tese de maletas didáticas servem de referência das possibilidades em portabilidade que uma ideia pode ter.


Além disso, ter tido a possibilidade de trabalhar com base na ampla experiência das maletas didáticas do *Museo del Oro* da rede cultural do *Banco de la República* na Colômbia, foi todo um privilégio. O conhecimento adquirido por eles ao longo destes anos trabalhando com o projeto de maletas didáticas favoreceu muito o desenvolvimento desta tese.

Em definitiva, não existe uma receita única de fazer maletas didáticas, mas alguns ingredientes vão ser necessários para o seu sucesso, os quais se incluem a seguir.

### 3.9.1 A embalagem

Em cada uma das suas etapas no desenvolvimento desta pesquisa, as declarações dos participantes têm sido elencadas e até comentadas, mas as retomamos nesta etapa da análise, porque por um lado a fenomenologia implica essas leituras e releituras das declarações para o estudo do fenômeno. Assim também, pensando no leitor se inclui imagem da embalagem genérica da maleta didática (Quadro 70), do *Museo del Oro* como referência.

Quadro 70. Embalagem das MD do *Museo del Oro*.

Embalagem	
Dimensões	Foto
Comprimento: 48 cm Altura: 38 cm Profundidade: 19 cm aprox. (com conteúdo pode se ampliar mais um pouco) Peso: 1.75kg (vazia) 5.85kg (com os objetos) este exemplar, porque de maleta para maleta pode variar.	

Fonte: Autora.

O tema da embalagem é amplo e não deveria ser tomado com leveza, mas que poderia gerar múltiplas investigações. A pesquisa em embalagem para quem vai trabalhar com maletas didáticas deverá ser um requerimento inevitável porque a ergonomia, o transporte, a montagem e desmontagem, o manuseio (seja no transporte ou com os usuários), a proteção dos conteúdos, etc. são temas que vão prevalecer.

Para o marketing a embalagem faz parte do produto real o que significa que o estilo, o design, a marca e demais características aqui se combinam com muito cuidado para oferecer os benefícios centrais do serviço. Assim também, para o design a embalagem vai além da conservação do conteúdo, já que este tem a

capacidade de comunicar o que se pode esperar do produto que leva dentro. Significa que a embalagem comunica, sejam os fornecedores do serviço das maletas didáticas cientes ou não disso.

Nas declarações sobre a embalagem das maletas didáticas do *Museo del Oro* nas etapas inicial e intermédia se destacam: a necessidade de design “deve ser visualmente mais parecida a isso que contem”. O fato de ser uma embalagem “genérica”, não comunica nada de sua função didática (E1.5.); como resultado “não é atraente nem interessante” (E1.3.); assim mesmo deve se considerar o peso “por ergonomia e deslocamento contínuo” (E1.1.); para finalmente “proteger os elementos” (E1.10.).

A situação não muda muito quando se fez o grupo focal, o peso, sua relação com o contínuo deslocamento e os meios de transporte usados, são os temas mais relevantes de cara para o usuário.

Mas internamente há uma preocupação por parte dos coordenadores em cada região, e é o tema do deterioro da embalagem e a estrutura interna que protege os objetos (a espuma). Fatores como o clima (umidade constante, calor excessivo) gera um desgaste adicional (Figura 30) que vai além do deterioro pelo uso.



Figura 30. Deterioro estrutura interna da MD. Fonte: Autora.

Assim também a questão do armazenamento porque à umidade adicionar-lhe um espaço fechado e com pouca ventilação, dá como resultado uma mala com cheiro desagradável. Situação que deve ser levada em consideração no ciclo de vida das maletas e em efeito no “sistema comum” deste serviço, já que esta situação pode repercutir no usuário ao não ser atraente e dar a sensação de descuido.

Pode-se afirmar, então que a embalagem das maletas didáticas do *Museo del Oro* em certa medida atinge o objetivo principal que é proteger o conteúdo já a questão tanto da estética quanto da ergonomia passam para um segundo plano. Porém falando com a equipe de projetistas, eles argumentam ter razões de “peso” para que a embalagem seja assim modesta.

Isso tem sido altamente analisado, já que as maiorias dos professores que usam essas maletas são professores de escolas distritais (para se referir às públicas) com recursos econômicos limitados e bem não podemos colocar na maleta "*Museo del Oro*" porque essa maleta não volta, eles ficariam perseguindo o professor o dia todo tentando tirar a maleta dele. Então é por isso que a maleta em sua embalagem é supremamente sóbria, eles não têm nenhuma informação de ser do *Museo del Oro*, mas isso deliberadamente, colocando em risco os professores que estão o tempo todo no transmilenio, na motocicleta, ou seja, não queremos. Em algum momento pensamos em colocar rodas nele, mas também percebemos que rodas são um perigo, porque uma cidade cheia de buracos, onde muitas das nossas maletas vão para o meio rural, onde não tem pavimentação, onde sobem de moto, enfim, onde não for fácil, as rodas ficarão sem fazer nada e as peças correrão muito mais perigo, por isso nunca se decidiu colocar rodas. Trata-se de torná-las mais leves e fáceis de transportar, por isso não se emprestam mais do que duas maletas por professor, pois sabemos que se agüentam duas não se pode fazer mais, digamos que todas estas são considerações que surgiram ao longo dos anos e a experiência (comentário de C).

Do mesmo modo os coordenadores aportaram suas apreciações sobre a embalagem

Outra coisa é a embalagem da maleta não é ruim, mas eu reforçaria para permitir uma duração maior, ao invés da espuma, procuraria outro material mais durável, porque por ser um material muito usado, trocar de espuma às vezes é complicado. Gostaria de trocá-lo por um material leve e resistente onde posso colocá-lo dentro da maleta e que todos os objetos possam caber sem danificá-los com a correria ou deterioração (comentário de B).

Com este exemplo, se evidencia a necessidade de completar a mirada. Diferentes pontos de vista, olhando para um mesmo objeto podem ser diversos, mas complementários. Reitera-se a necessidade de conformar uma equipe multidisciplinar, desde as primeiras etapas de desenvolvimento das maletas didáticas.

A ampla experiência da *Riksställningar* e o caso da *Didactile* manifestam somente uma ideia das infinitas possibilidades que respeito a embalagem podem se explorar. Significa que desejos como este:

Como se você o abrisse e pensasse que é como um mundo pequeno, como uma exposição, como algo que diz, oh! que fofura, oh! Olhe isso tão interessante, que não é apenas uma questão de conteúdo, mas também tem aquela parte mística, bonita, que envolve você. A parte sensorial, como você pode criar de uma forma que todos gostem e que as pessoas entendam (UO.MM12).

Podem-se fazer realmente.

A ideia pedagógica é apresentar o gabinete fechado, mas a iluminação dentro acesa. As crianças podem passear e olhar os detalhes e tentar adivinhar o que o ambiente pode ser e o que pode estar lá. Você pode "entrar sorrateiramente" pelo espaço entre as portas e, de repente, o rumor sobre o conteúdo se espalha entre as crianças (e os adultos). O gabinete se abre e rapidamente começa a discussão sobre os animais e as crianças contam todas as histórias possíveis e impossíveis. (Anders Boulogner, På Gång nr 18 1983) (em Broms; Göransson, 2012).




### 3.9.2 O conteúdo

Nesta etapa da análise, considerar os detalhes é fundamental, por tal motivo se incluem imagens do conteúdo da maleta didática do *Museo del Oro* (analisada pelos especialistas) como referencia para o leitor.

As características fundamentais do conteúdo das maletas didáticas é que contêm objetos documentos (GARCÍA BLANCO, 1988), carregados de história (SERRAT, 2007) sejam eles reproduções de peças ou objetos originais, e constituem fontes de dados, o que possibilita transmitir um determinado aspecto de uma cultura (LAVADO, 1992) para o estudo e conhecimento da história do ser humano. Estes podem ser: documentos escritos; documentos gráficos e de imagem; documentos cartográficos e cronológicos; documentos objetos (CURSACH; SORIANO, 2006).

Depois da integração e análise da etapa inicial e intermédia em relação ao conteúdo das maletas didáticas, se registraram (Quadro 71) as seguintes declarações:

Quadro 71. Conteúdo das MD.


Declarações	Foto
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O conteúdo da maleta didática deve estabelecer uma hierarquia para uma melhor distribuição (E2.1).</li> <li>▪ A maleta didática e cada peça de seu conteúdo devem guardar uma estreita interrelação, não devem dar a sensação de desconexão (E3.2).</li> <li>▪ O conteúdo da maleta didática na sua função expositiva deve ter a capacidade de contar uma história (E3.5).</li> <li>▪ O conteúdo da maleta didática tem que ser muito específico porque se ela tem muitas coisas, então chega um momento em que você nem sabe como usá-la (UO.PA1).</li> </ul>	
<p><b>Análise:</b> O ato de abrir a maleta didática, não representa uma tarefa difícil. Mas o conteúdo em geral não revela uma ordem, nem muito menos uma hierarquia. Poder-se-ia extrair todo o conteúdo e perder por um momento, a noção de qual é mesmo o manual do usuário orientador, a sensação de “por onde devo começar” fica em evidencia. Situação que desde o design é conhecida como <i>affordance</i>.<sup>87</sup></p>	

Fonte: Autora.

<sup>87</sup> *Affordance* é a qualidade de um objeto que permite ao indivíduo identificar sua funcionalidade sem a necessidade de prévia explicação, o que ocorre intuitivamente ou baseado em experiências anteriores.

Por outro lado, apreciações sobre o conteúdo (Quadro 72) que vão além da forma; apresentadas pelos especialistas e coordenadores.

Quadro 72. Conteúdo e contexto da MD.

Declarações	Foto
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seria essencial repassar o conteúdo uma, duas, três, quatro e até cinco vezes. Para a entrega de informação atualizada, contemporânea, que vincule questões contemporâneas, aos poucos as maletas não ficam só desatualizadas, mas também têm um problema de atualização de conteúdos (comentário de A).</li> <li>▪ O conteúdo da maleta didática precisa ser facilmente editável e em consequência atualizável (E1.12.).</li> <li>▪ O conteúdo da maleta didática contém informação variada dirigida ao usuário orientador, mas pouca dirigida diretamente ao usuário orientando o que limita a interação autônoma deste (E5.5.).</li> <li>▪ As maletas são projetadas sob uma pedagogia construtivista, mas suspeito que possa haver pedagogias mais contemporâneas e atualizadas para trabalhar e que ajudem a diminuir os aspectos negativos (comentário de A).</li> </ul>	
<p><b>Análise:</b> O conteúdo das maletas didáticas pelo expressado pelos participantes projetistas, não é uma questão fácil de projetar e concretizar, pois envolve muitos aspectos que vão além do teórico, já que implica pensar nos usuários (idades, nível de formação, interesses), no contexto de uso do material, no conjunto de objetos que facilitaram o aprendizado, o tempo para aplicar as atividades, etc. E não se pode comparar com a preparação de uma exposição de museu (que também pode ser complexa) porque a diferença deste contexto “fixo” o deslocamento da maleta a expõe a uma diversidade de variáveis que sem dúvida a submetem a constantes ressignificações.</p>	


Fonte: Autora.

### 3.9.2.1 Documentos escritos

Cursach e Soriano (2006) incluem entre os documentos escritos os seguintes: manual do usuário orientador; cadernos; fontes históricas; livro de imprensa; fichas técnicas; proposta didática para a educação; documentos bibliográficos.

De fato não conhecer nem classificar os diferentes tipos de documentos escritos que pode ter uma maleta didática no seu interior (Quadro 73) vai ocasionar maior dificuldade de hierarquização por parte dos projetistas e pode gerar sensação de desordem que foi algo recorrente dentro das apreciações dos participantes.

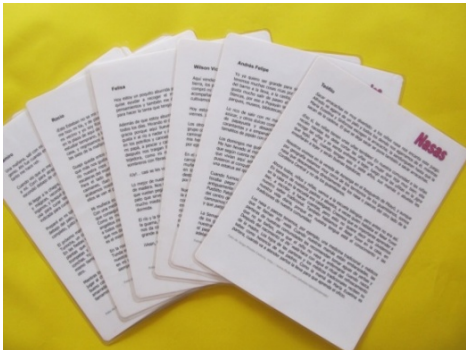
Quadro 73. Documentos escritos das MD.

Declarações	Foto
<ul style="list-style-type: none"><li>Os documentos impressos devem estar num kit, dentro da maleta. O kit significa que ele pode ser um recurso didático, mas diferente e atualizado. Como se você o abrisse e pensasse que é como um mundo pequeno, como uma exposição, como algo que diz, oh! Que fofura, oh! Olhe isso tão interessante, que não é apenas uma questão de conteúdo, mas também tem aquela parte mística, bonita, que envolve você. A parte sensorial, como você pode criar de uma forma que todos gostem e que as pessoas entendam (UO.MM12).</li></ul>	
<p><b>Análise:</b> No bolso frontal da maleta didática está alojada a maioria dos documentos escritos e gráficos, mas sem nenhuma diferenciação. Procurar estratégias que permitam a sua distinção, classificação e disposição, é provável que permita ao usuário orientador um melhor reconhecimento e uso da maleta, assim como para os fornecedores das maletas maior facilidade no momento da atualização destes documentos.</p>	

Fonte: Autora.

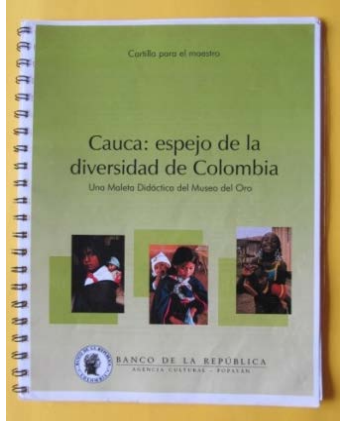
Por outro lado, Cursach e Soriano, (2006) propõem incluir aparte do manual do usuário orientador o que eles chamam de **proposta didática para a educação** que é um instrumento que facilita a compreensão dos conhecimentos com finalidade didática, ou seja, que ensinam a aprender a partir da análise e interpretação da cultura material, mas segmentadas por nível de formação (Quadro 74).

Quadro 74. Segmentação dos documentos escritos.

Declarações	Foto
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O conteúdo da maleta didática deve estabelecer os níveis de competência que podem ser alcançados, por exemplo, por ciclos e de acordo com as idades (UO.R8).</li> <li>▪ Você tem que absorver o assunto, você tem que ler o manual, você tem que jogar antes da aula. O manual é fácil de ler, você pode simplesmente ficar sobrecarregado com o tema, mas há também a questão de quanto tempo está disposto a investir na preparação do conteúdo da maleta didática (UO.PA4).</li> <li>▪ A maleta tem material óbvio demais para algumas pessoas, é uma questão de ajuste, não de mudança (comentário de B).</li> </ul>	
<p><b>Análise:</b> Segmentar as atividades propostas no conteúdo da maleta didática de acordo com a idade dos possíveis usuários orientandos facilitará a tarefa de preparação dos conteúdos por parte do usuário orientador. De parte dos projetistas das maletas do <i>Museo del Oro</i> eles declaram que no início a ideia era que o professor adaptara as atividades, mas eles mesmos já detectaram que essa adaptação não é sempre fácil.</p> <p>Algo que percebemos é que devemos dar aos professores tudo muito mastigado. Como eles têm uma carga de trabalho muito alta, seu tempo é de ouro, então eles realmente não têm tempo para começar a planejar como eles vão adaptar uma atividade. [...] caso contrário, não funciona (comentário de C).</p> <p>A segmentação sugerida não envolve exclusivamente o conteúdo das atividades como sim também ao nível gráfico, segmentar por cores tanto o conteúdo como as atividades, pode ser um ajuste simples, mas com efeitos positivos. Somente se sugere que esta tarefa deve ser assumida por um designer gráfico ou visual e não pelo “senso artístico” dos projetistas.</p>	

Fonte: Autora.

O manual do usuário orientador (Quadro 75) dirigido aos professores, no qual se apresentam uma série de sugestões metodológicas sobre como utilizar a maleta didática, deve ser muito aberto e flexível (CURSACH; SORIANO, 2006).

Declarações	Foto
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O manual do usuário orientador deve ser mais visual, além disso, hierarquizar as informações para dar instruções claras das atividades que se podem fazer com a maleta diferenciando as informações para os usuários orientadores e as que são para os usuários orientandos (E2.4.)(E5.2.).</li> <li>▪ Guiar-se pelo conteúdo teórico e técnico do fornecedor das maletas didáticas, mas adaptar o manual às suas necessidades, idade, tempo, etc., mas uma única atividade não terá o mesmo impacto (UO.PA9) (UO.PA6) (UO.PA7) (UO.PC8).</li> </ul>	
<p><b>Análise:</b> É importante notar que algo constante das afirmações feitas relacionadas ao manual do usuário orientador é o referente às adaptações. Isto está em consonância com o que foi mencionado na fundamentação teórica referente a que o material deve ser flexível e que permita a sua adequação dependendo de algumas características, como: o cenário de uso o público-alvo, o tempo destinado para as atividades, o número de participantes, os recursos disponíveis, etc.</p> <p>O usuário orientador é quem deve analisar todas as circunstancias para tomar suas próprias decisões. E que somente depois do desenvolvimento das atividades com seus orientandos poderá evidenciar as vantagens e desvantagens das suas escolhas o que lhe permitirá avaliar as opções para outra oportunidade de uso da maleta didática. Porém se no design da maleta didática se oferecem orientações do tipo: Se você conta com uma hora, faça tal atividade; mas se você conta com duas horas pode ampliar a atividade de tal outra maneira. Deste modo o análise necessário por parte do usuário orientador será mais bem assistida pelo material didático o que em definitiva poderá proporcionar maior satisfação.</p>	




Fonte: Autora.

**As fichas técnicas** devem fornecer informações das réplicas dos objetos reais, que contextualizem e complete a experiência do usuário o mais perto da realidade.

De acordo com Cursach e Soriano (2006) estas fichas contêm: título da peça, cronologia, técnica, material, meios, localização original, localização atual, apresentação da peça. Além disso, uma descrição mínima é dada para cada uma das peças e informações adicionais e uma bibliografia específica é fornecida. Cada arquivo tem a fotografia correspondente da peça, o que facilita a tarefa de busca e pesquisa do professores e alunos (Quadro 76).



Quadro 76. As fichas técnicas.

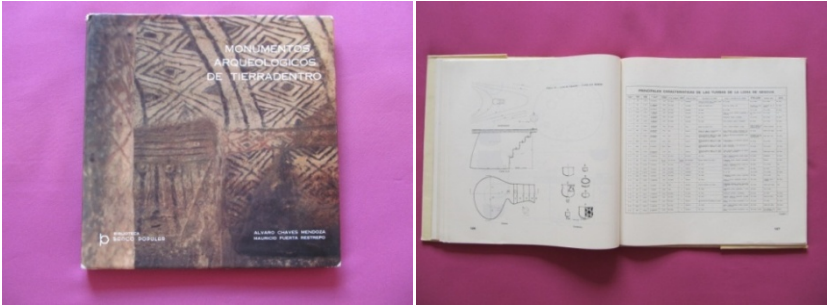
Declarações	Foto
<ul style="list-style-type: none"> <li>As fichas técnicas são importantes pelas informações que estas podem ter, devem localizar no território e ter uma narrativa clara, para facilitar as histórias que podem surgir a partir delas (E2.9.) (UO.R6).</li> </ul>	<p>1. </p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>As fichas técnicas devem ser atraentes e facilmente atualizáveis (UO.MM11)</li> <li>Fornecer fichas técnicas sobre a intenção de cada peça o que pode economizar tempo na fase do planejamento institucional e para fazer a associação com o conhecimento (UO. (+/-6)).</li> </ul>	<p>2. </p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforçar as fichas técnicas, porque às vezes há informações muito breves e, por exemplo, há muitos jogos, muitas atividades que têm a ver com essas fichas e às vezes sinto que as fichas deveriam incluir um pouco mais de informação (comentário de B).</li> </ul>	<p>3. </p>
<p><b>Análise:</b> Ao preparar este material se comprovou que não todos os objetos contidos numa maleta devem ser necessariamente parte do acervo de um museu. Por exemplo, a maleta didática “Cauca” sendo do <i>Museu del Oro</i> não possui nenhum objeto pertencente ao acervo deste. Ainda assim a foto 1 de uns dos objetos tenta com o auxílio da ficha ampliar informações e contextualizar ao usuário, porém mais adiante nos documentos objetos se da um exemplo dos impactos que pode ter para os usuários a falta de informação. Enquanto que as fotos 2 e 3 pertencem à maleta didática “Quimbaya” e fornecem informações de uma réplica e um original respectivamente. Pode ser que por falta de hierarquização visual das fichas, não se tenha uma leitura clara das informações. Por exemplo, na foto 2 ainda que mencione as dimensões da peça original, não explicita com qual escala está confeccionada a réplica. Já na foto 3 ainda sendo um original isto não fica explícito na ficha. Esta faz menção de uma cronologia, mas para quem não sabe que é um original, a peça pode passar sim a apreciação e valoração devida por parte dos usuários.</p>	

Fonte: Autora.

O desenvolvimento de políticas de gestão do conteúdo em conjunto com a dinamização de procedimentos comportamentais que levassem a uma abordagem integrada dos conteúdos é primordial. Assim por exemplo, as fichas técnicas dos documentos objetos inseridas numa maleta didática, “possibilitam a preservação do conteúdo histórico e documental, bem como ações de salvaguarda, descarte, pesquisa, difusão e democratização do conhecimento” (QUEIROZ, 2017).

**Documentos bibliográficos** (Quadro 77) são livro(s) sobre diferentes aspectos relacionados à cultura e sua importância no contexto do tema da maleta didática (CURSACH; SORIANO, 2006).

Quadro 77. Documentos bibliográficos.

Declarações:	Foto
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O conteúdo pode ser denso e técnico demais deve se pensar em traduzi-lo numa linguagem muito mais prática e versátil (E2.7.).</li> </ul>	
<p><b>Análise:</b> O livro tem um peso de 1.75kg (o mesmo peso da embalagem vazia) e 200 páginas, o qual o faz duplamente denso. Ao momento do empréstimo perguntar quais são as características dos usuários orientandos e a partir disso incluir ou não este documento. Ou no momento de receber por parte dos coordenadores esta maleta, por exemplo, se poderiam fazer perguntas mais específicas como se o livro citado foi realmente usado, e com isto avaliar a inclusão deste em versões futuras da maleta didática “Cauca”.</p>	

Fonte: Autora.

### 3.9.2.2 Documentos gráficos e de imagem


Entre os documentos gráficos e de imagem Cursach e Soriano (2006) mencionam os seguintes: desenhos; fotografias; CD-ROM (Quadro 78) e (Quadro 79).

Quadro 78. Conteúdo gráfico e de imagem.

Declarações	Foto
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O conteúdo da maleta didática deve ter unidade tanto ao nível gráfico quanto ao nível discursivo (E3.1).</li> </ul>	
<p><b>Análise:</b> A necessidade de incluir profissionais em design se corrobora tanto nos documentos escritos, quanto nas declarações feitas pelos participantes nas três etapas da pesquisa. A apresentação, distribuição dos documentos de fato estão comunicando o tempo todo. As fotos são do inventario dos objetos da maleta, mas os rabiscos e anotações a mão podem estar enviando uma mensagem errada para os usuários.</p>	

Fonte: Autora.

Quadro 79. Renovação dos conteúdos gráficos.

Declarações	Foto
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renovar e classificar os recursos audiovisuais da maleta didática de acordo com a idade dos participantes (UO.PA3).</li> <li>▪ Para as crianças, a parte visual é muito importante (UO.R7).</li> <li>▪ Mais vídeos, mas mais curtos (UO.R4).</li> <li>▪ Reforçaria vídeos curtos, de 5, 7 minutos, mas que sejam atraentes numa linguagem clara, que as imagens te seduzam, até a voz do locutor, porque os primeiros vídeos do <i>Museo del Oro</i> foram péssimos, e parecia que a mesma múmia do museu estava gravando, o áudio era horrível, as imagens eram horríveis, então por exemplo eu reforçaria isso (comentário de B).</li> </ul>	
<p><b>Análise:</b> No grupo focal foi mencionada a importância das alianças com outras instituições, as quais se relacionaram no início como possíveis atores que poderiam auxiliar no melhor uso das maletas didáticas. Chegado este ponto, se podem procurar desenvolvedores de conteúdo multimídia que se vinculem com os temas projetados para as maletas, com um olhar mais atual das necessidades dos usuários.</p>	

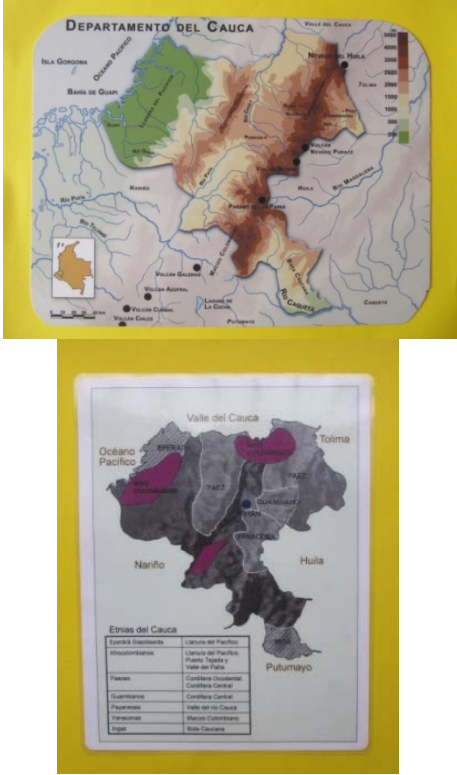
Fonte: Autora.



### 3.9.2.3 Documentos cartográficos e cronológicos

Cursach e Soriano (2006) fazem referencia a: mapas; transparências e eixos cronológicos, entre os documentos cartográficos e cronológicos (Quadro 80).

Quadro 80. Documentos cartográficos.


Declarações	Foto
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Os jogos não são todos bonitos, eram terríveis, eram para adultos e não eram atraentes. Eu incluiria mais elementos visuais, eu gostaria que o banco pudesse incluir dispositivos eletrônicos onde as crianças também pudessem se conectar (comentário de B).</li> <li>▪ Também diversificaria o material de apoio gráfico, por exemplo, se vai trabalhar com crianças em idade pré-escolar, aqui organizo o material de apoio gráfico e os jogos específicos para a idade em que vai utilizar. Porque a mensagem para os mais velhos às vezes é óbvia demais, e é um pouco boba, e para os pequenos pode ser um pouco difícil, um pouco complicado. Portanto, diversificar os materiais também pode ser outra coisa a mudar (comentário de B).</li> <li>▪ O mapa do <i>Cauca</i> poderia ter sido usado muito melhor, como um jogo de tabuleiro educativo (3.2.10).</li> </ul>	
<p><b>Análise:</b> Os documentos cartográficos e cronológicos podem parecer densos ou entediantes na medida em que não se os integre com os outros objetos da maleta. O olhar do experto expõe possíveis soluções e novas miradas da integração do conteúdo já existente.</p> <p>Eu utilizaria este tabuleiro como uma ferramenta de ensino, e não apenas para mostrar a localização do Departamento del Cauca ou os elementos, ou os diferentes municípios que o departamento contém, mas eu aproveitaria este tabuleiro como um jogo de tabuleiro. E neste cartaz, digamos, poderíamos mostrar a gastronomia que está no departamento, localizando-nos a partir de um jogo didático que poderia ser usado com as crianças, poderíamos usar pedras ou fichas, para poder fazer um passeio neste mapa, enquanto estamos caindo em algum município do departamento, contar histórias do que está na maleta e do que podemos encontrar nos livros (comentário E3).</p>	

Fonte: Autora.

### 3.9.2.4 Documentos objetos


Cursach e Soriano (2006) descrevem que entre os documentos objetos (Quadro 81) e no (Quadro 82) se encontram: réplicas; fragmentos de originais; originais; e brinquedos.

Quadro 81. Documentos objetos.

Declarações	Foto
<ul style="list-style-type: none"> <li>O conteúdo de uma maleta didática deve fugir de fazer uso de clichês ou estereótipos do tema a tratar (E2.5)</li> </ul>	
<p><b>Análise:</b> Deu a casualidade que uns dos especialistas era da região que representava a maleta didática “Cauca”. Ele ao ver estas duas peças em particular, percebeu que eles faziam parte de uma ideia do <i>Cauca</i>, com conhecimento pouco profundo, ou seja, por exemplo, não achou conveniente colocar uma réplica da “Torre del Reloj” como representação de <i>Popayán</i>, capital do <i>Cauca</i>.</p>	

Fonte: Autora.

Quadro 82. Considerações sobre as réplicas.

Declarações	Foto
<ul style="list-style-type: none"> <li>O conteúdo da maleta didática deve fornecer informações das réplicas dos objetos reais, que contextualizem e complete a experiência do usuário o mais perto da realidade (E2.8.).</li> <li>É uma ficha técnica como de uma exposição (pelo abreviado), e deve ter algo mais para dar ao professor e ao aluno a oportunidade de explorar mais. Que os objetos que estão dentro da maleta tenham um pouco mais de história, eu gostaria disso (comentário de B).</li> </ul>	
<p><b>Análise:</b> A inclusão de réplicas e objetos dispostos ao tato, no conteúdo das maletas didáticas é uma de suas grandes vantagens, Bolaños-Mora (2012) defende que considerar a oportunidade de tocar os objetos, atrai a atenção das pessoas, pois este fato ainda não é uma constante nos ambientes museais, o que pode gerar uma experiência memorável no visitante<sup>88</sup> (BOLAÑOS-MORA, 2012).</p>	

<sup>88</sup> Bolaños-Mora (2012) utiliza a palavra “visitante” já que sua pesquisa era ao interior dos museus, o que para este caso seria “usuário”. Mas a questão das considerações ao incluir réplicas, encaixa totalmente com as necessidades que pode ter uma maleta didática.

Além disso, Bolaños-Mora (2012) sugere que no momento de ter réplicas dos objetos de museu será necessário que:

- a) O *material* da réplica seja o suficientemente resistente para suportar o constante manuseio dos “usuários”, sem se danificar;
- b) O *tamanho* da réplica seja suficientemente grande para ser facilmente manipulada com as mãos, além de permitir uma melhor percepção dos detalhes da peça;
- c) As *texturas* podem ser incluídas para ressaltar partes dos objetos, e também é importante que sejam similares às da peça original, para fornecer informação tátil relacionada com a temperatura e dureza do material;
- d) A *escala* real da peça seja mantida quando possível. Caso não seja possível, deve-se manter a proporção de tamanho entre o objeto real e a respectiva réplica, o que vai complementar a informação que o “usuário” não consegue ver;
- e) A *manutenção* constante dos objetos dispostos ao tato, tanto para controlar que estes não se danifiquem como para limpá-los; (BOLAÑOS-MORA, 2012).

No caso particular das maletas didáticas do *Museo del Oro*, as considerações de Bolaños-Mora (2012) de manter quando possível a *escala real* da peça não se inclui para todos os objetos, o que pode gerar por um lado uma ideia errada do tamanho verdadeiro da peça e por outro lado que as considerações do *material*, do *tamanho*, as *texturas* e a *manutenção* que foram levadas em conta, percam relevância e façam da peça um simples *souvenir*, independente de se a peça é do acervo do museu ou não.

Fonte: Autora.

É evidente que as maletas didáticas podem surgir em diversos contextos, incluso diferentes ao contexto museal. Porém aproveitar os conhecimentos do museu pode ser uma boa estratégia quando organizar e catalogar são a necessidade.

Laverde e Arbeláez (2004) compartilham sugestões de registro para as peças do acervo do museu, que podem se replicar e adaptar para as peças das maletas didáticas, independente se estas vêm do contexto museal ou não ().

Quadro 83. Sugestão registro de peças para a musealização das MD.

<b>PEÇAS</b>		Nome	
Identificação	Apresentação	Número	
<b>Cultura</b>	<b>Apoio</b>	FOTO	
<b>Categoria</b>	<b>Tipo de apoio</b>		
<b>Comprimento</b>	<b>Tipo de iluminação</b>		
<b>Largura</b>	<b>Pontos de iluminação</b>		
<b>Espessura</b>	<b>Acessórios</b>		
<b>Peso</b>	<b>Etapa</b>		
ELIMINAR	MODIFICAR		Outras imagens
<b>Observações</b>			
<b>Observações dos museógrafos</b>			
<b>Observações dos arqueólogos</b>			
<b>Observações dos restauradores</b>			
<b>Outras observações</b>			

Fonte: Laverde e Arbeláez (2004)

A abordagem museológica do conteúdo de uma maleta didática (Independente do contexto no qual surja) implica reconhecer que este incorpora novos significados aos objetos para além das funções que lhes foram atribuídas no seu contexto de origem. Em outras palavras, a análise de fichas catalográficas (as fichas técnicas acima citadas) “serve para identificar os procedimentos e as razões de inserção ou não dessas coleções em seus acervos” (QUEIROZ, 2017).

Em definitiva, reconhecer os diferentes tipos de documentos que pode ter o conteúdo das maletas didáticas facilitará com certeza a projeção, organização e disposição final destes na embalagem, assim como projetar a didática destes.

### 3.9.3 Suas funções

Aspectos relativos à estrutura física das maletas didáticas estão relacionados à forma, enquanto que a sua função vai depender de outros fatores. O semiólogo francês Roland Barthes, define o objeto como "uma coisa que serve para alguma coisa". Assim “o objeto é, portanto, à primeira vista, absorvido num propósito de uso, que é chamado de função” (BARTHES, 2001).

A importância do design como elo que articula forma e função e as relações do objeto com o ser humano. Portanto a função de um objeto depende tanto das intenções do designer que o projetou, quanto do sentido que lhe dá a pessoa que o possui. Porém essa função e o sentido não são fixos, eles vão depender dos processos sociais que os circunscrevem.

### 3.9.3.1 Função expositiva

A função expositiva (LAVADO, 1991) das maletas didáticas é uma característica fundamental delas já que Independente da origem do material (seja do contexto museal ou não) está presente em todas elas.

Responder às perguntas orientadoras: o quê? Como? Quem? e Onde?, determinam a função expositiva; e representa para o design a sua essência projetual orientada para um fim determinado. Por causa disso, o valor de abordar propostas de design de maletas didáticas desde a perspectiva da importância do trabalho conformando uma equipe interdisciplinar.

### 3.9.3.2 Função mediadora

As caixas de Duchamp que na época quebraram paradigmas, na atualidade têm se transformado em material didático com um grande potencial de replicação principalmente, (mas não exclusivo) no contexto museal, são um elo entre o museu e a escola para completar a mensagem expositiva, que nem sempre é acessível a esse público.

A função mediadora está configurada por a tríade (objeto - meio - usuário) relação na qual a maleta didática é o objeto, e o meio são os “processos e técnicas de comunicação e em virtudes dos quais o objeto é acessível” pelo usuário (LAVADO, 1992b). Assim como também servem de apoio na tarefa facilitadora, mediadora e criadora de experiências (ARMENGOL (2000); HERNÁNDEZ (2012)).

Os coordenadores das maletas didáticas do *Museo del Oro* coincidiam em afirmar que estas eram projetadas desde seus inícios com uma “linguagem conciliadora” que faz dos conhecimentos da antropologia<sup>89</sup> um material didático apto para todo tipo de usuários. Porém para os especialistas o conteúdo pode ser “denso e técnico demais” por isso, sugeriam “traduzi-lo numa linguagem muito mais prática e versátil” (E2.7.). Posições opostas como estas, podem se evitar ao conformar uma equipe multidisciplinar desde o início do projeto.

No entanto a mediação vai além de ter o artefato; é pelas estratégias de comunicação e a linguagem escolhida para aproximá-lo até o usuário que se pode falar de mediação.

### 3.9.3.3 Função educacional

A função educacional, das maletas didáticas é inerente delas, pelo fato de ser um material com sentido didático; com conteúdos e recursos metodológicos de ensino e que se destinam a facilitar o processo de aprendizagem do usuário.

---

<sup>89</sup> Nos casos estudados.

Esta função tem profunda relação com o construtivismo, que defende o papel ativo do sujeito na criação e modificação de suas representações do objeto do conhecimento. E que envolve seguir objetivos instrucionais / educacionais especiais, estimular atividades individuais ou coletivas; promover o trabalho em equipe, o diálogo, a convivência, a liberdade de pensamento, etc. (*MUSEO DEL ORO*, s.d.; HERNÁNDEZ, 2012; LONDOÑO e GARZÓN, 2016).

Contudo, na prática pode ser que não seja assim:

Eu sinto que as maletas são um pouco unidirecionais nesse sentido, é a cartilha que o professor tem e lhe são propostas algumas atividades e ele vai ver se as realiza ou não, mas são unidirecionais, então sinto que é preciso repensar esses conteúdos, pela pedagogia. (Comentário de S.)

Assim também há que destacar uma das características mais importantes para a experiência dos usuários da maleta didática é o fato de estar projetada para que seu conteúdo esteja disponibilizado para o manuseio, o que facilita um melhor aprendizado por parte dos usuários.

Além disso, a experiência da *Área de Servicios Educativos* do *Museo del Oro* e conforme com González (2004) há quatro conceitos fundamentais que estão desenvolvendo de um modo "inconsciente" estas maletas e são: o patrimônio, a identidade, a diversidade cultural e a convivência.

Estes conceitos se representam nesta pesquisa por meio de um espiral (Figura 31) que idealiza o efeito que se gera a partir do patrimônio como tema de estudo; do qual surgem conceitos como a identidade que não é uma, mas que são múltiplas; o que leva a considerar a diversidade cultural como uma realidade; e que a partir do reconhecimento disso se espera educar sobre a convivência.

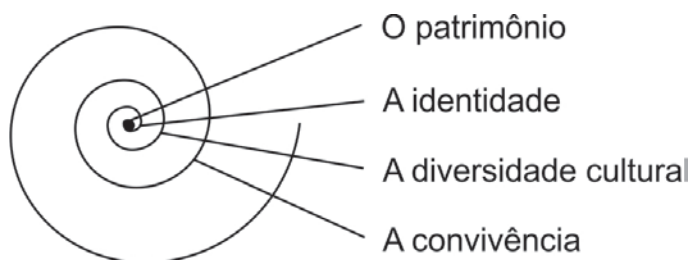


Figura 31. Efeito do estudo do patrimônio com MD. Fonte: Autora.

Pela sua experiência na área, González (2004) afirma que estas ideias se desenvolvem quase que inconscientemente ao fazer uso das maletas didáticas.

**Mas o quê é patrimônio? E como se deveria abordar num material didático como este?**

Néstor García Canclini, em seu artigo *Los usos sociales del Patrimonio Cultural* (1999) defende que "o patrimônio não tem como função resgatar apenas os objetos "autênticos" de uma sociedade, mas aqueles que são culturalmente

representativos”.

Mas ele mesmo afirma que não basta que as escolas e os museus sejam abertos a todos, que sejam gratuitos e que promovam a sua ação difusora a todos os níveis (como é o caso das maletas didáticas). Um fato disso é que “à medida que descemos na escala econômica e educacional, diminui a capacidade de apropriação do capital cultural transmitido por essas instituições” (GARCÍA CANCLINI, 1999).

Portanto apreender o patrimônio em termos de capital cultural para García Canclini, “tem a vantagem de não apresentá-lo como um conjunto de bens estáveis neutros, com valores e significados fixos, mas como um processo social que, como outro capital, se acumula, se renova, produz rendimentos que são apropriados desigualmente pelos diversos setores” (GARCÍA CANCLINI, 1999).

#### 3.9.3.4 Função de reativação patrimonial

Além disso, as maletas didáticas possuem um grande potencial de ativar recordações e lembranças no contexto comunitário no qual são usadas. Razão pela qual se chega ao conceito de **patrimônio local**, que para Loreç Prats se baseia na memória, especialmente intersubjetiva (ou seja, compartilhada). Ele a define como:

“recurso permanente ao passado, partindo de interpretar as preocupações e desafios do presente para projetar e construir participativamente o futuro, de acordo com idéias, valores e interesses, compartilhados em maior ou menor grau” (PRATS, 2005).

Dadas as características até aqui recopiladas das maletas didáticas, pode se dizer que o patrimônio faz parte do seu DNA. Deste modo, pensar em projetar maletas didáticas deverá motivar além de “proteger o patrimônio” como defende González (2004), adotar o patrimônio em termos do “capital cultural” de García Canclini (1999) para dar a oportunidade que surja o “patrimônio local” de Prats (2005).

Adicionalmente, como já foi dito em repetidas ocasiões uma das características fundamentais do conteúdo das maletas didáticas é que contém objetos documentos (GARCÍA BLANCO, 1988), carregado de história (SERRAT, 2007), e que constituem fontes de dados, que possibilitam a transmissão de um determinado aspecto de uma cultura a um público que pode carecer de acesso a estas obras (LAVADO, 1992).

Estes objetos documentos, com fins educacionais, podem surgir de diversos contextos e vai depender da comunidade que olhe para eles como objetos potenciais de fazer parte de uma maleta didática, o que significaria que, qualquer objeto tem potencial para ser carregado de história, ou seja, carregado de valor.

Ainda que o Valor como assunto não fosse abordado antes nesta tese, e para não deixar ele mencionado de forma superficial e sem o ânimo de tirar valor ao

Valor, se inclui o trecho do artigo de Martín R. Schärer<sup>90</sup>, *El Museo y la exposición: múltiples lenguajes, múltiples signos*.

Os objetos não têm mais importância do que sua relação com o ser humano e a sociedade; mas, além de nos rodear, eles são frequentemente preservados, seja pela função para a qual são utilizados (um aspecto que não diz respeito à museologia) ou pelos valores a eles atribuídos. Estes valores podem ser materiais (arte, ouro ou selos considerados como um investimento econômico), o que os coloca novamente fora do âmbito da museologia; ou, no que é um aspecto fundamental da museologia, os objetos são preservados devido aos valores ideais que lhes são atribuídos: valores estéticos, heurísticos, de lembrança ou simbólicos, que constituem o que chamaremos de 'musealização'.

Através do processo de musealização, que é sempre uma decisão humana como um ato intelectual e físico, os objetos são de certa forma, retirados da vida, o que paradoxalmente retarda sua morte física. Ao musealizá-los, eles se tornam testemunhas da memória individual ou coletiva, com um caráter de referência que lhes foi atribuído pelo homem e que nunca deriva do próprio objeto. Eles se tornam objetos de museu e adquirem uma nova qualidade: a 'musealidade' (SCHÄRER, 2000).

Schärer quase que descreve como fazer de um objeto, um objeto de maleta didática. Ele ademais acrescenta que a musealização pode ocorrer em qualquer lugar: o centro de uma cidade ou uma fazenda, ou um jardim, “se musealiza quando é restaurado e protegido” (SCHÄRER, 2000). O que em suma significa que a construção de valor está em constante transformação e qualquer coisa se poderia musealizar, como por exemplo, os *ready-mades* de Duchamp.

Desde essa perspectiva, Bruno Brulon (2016) no seu artigo *Re-interpretando os objetos de museu: da classificação ao devir*, defende que

“é impossível pensar em cristalização ao se evidenciar o caráter processual dessas significações e a ilusão do objeto como entidade fixa. Ao entrar num novo quadro de valores, o objeto adquire uma mais-valia simbólica que passa a caracterizá-lo, entre outras coisas, como alvo do desejo de colecionadores e amantes das artes” (BRULON, 2016).

Ou o que ele define como

“objeto - devir<sup>91</sup> que se trata de manter os objetos atrelados àquilo que lhes dá sentido - seja a mão de um trabalhador ou o olhar contemplativo do grupo social” (BRULON, 2016).

Deste modo, pensar quais *objetos* poderia ir dentro de uma maleta didática (indistintamente que sejam eles de museu ou não) implica (Figura 32), as seguintes condições:

---

<sup>90</sup> Membro do Conselho Executivo do ICOM, ex-presidente do ICOM-Suíça e do ICOFOM.

<sup>91</sup> Devir: fluxo permanente, movimento ininterrupto, atuante como uma lei geral do universo, que dissolve, cria e transforma todas as realidades existentes; devenir vir a ser.



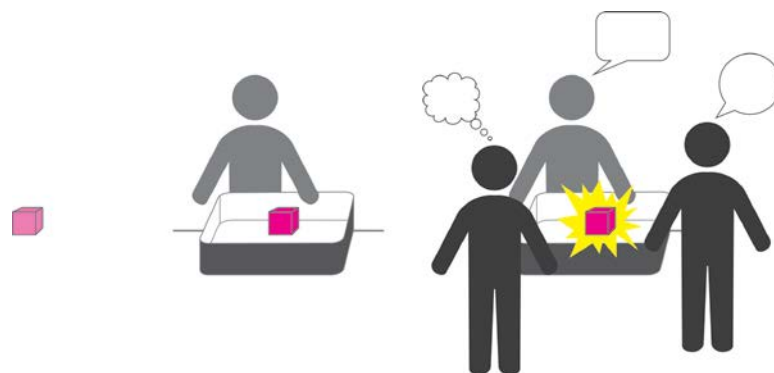


Figura 32. Condições para a inclusão de um objeto na MD. Fonte: Autora.

A **re-interpretação** (por parte dos projetistas) olhar para objetos e situá-los num novo quadro de valores e caracterizá-los, entre outras coisas, como alvo do desejo (BRULON, 2016).

A **musealização** torná-los testemunhas da memória individual ou coletiva, com um caráter de referência (SCHÄRER, 2000) ao incluí-los como parte do conteúdo de uma maleta didática.

A **exposição** apresentá-los em comum, atrelados a àquilo que lhes dá sentido (BRULON, 2016) no contexto comunitário.

A **re-interpretação** (por parte dos usuários) olhar para objetos desde um novo quadro de valores para acionar o efeito: “patrimônio, identidade, diversidade cultural e convivência” (GONZÁLEZ, 2004).

Desde esse ponto de vista e somente no contexto de uso (Figura 33), se aciona

A **reativação patrimonial** destacar propriedades “desaparecidas” dos objetos, na interação com a comunidade para que emerja da re-interpretação o patrimônio local.



Figura 33. Reativação patrimonial. Fonte: Autora.

A função de reativação patrimonial é parte constitutiva de toda maleta didática e representa uma oportunidade, porque constitui potencialmente um debate para a reflexão social.

### 3.9.4 Seus usos

Depois de levar a cabo as três etapas do desenvolvimento da pesquisa com a participação dos especialistas, os usuários orientadores e por último os coordenadores do *Museo del Oro*, se pode afirmar que o uso para os especialistas item (3.5.3.4) foi sempre relacionado com o desgaste e manutenção das maletas didáticas. Porém para os usuários orientadores essa não foi uma pergunta, já que entre as condições estava ter usado as maletas didáticas em sala de aula, portanto não se fez alusão a este tema. Enquanto que com os coordenadores ao projetar a guia temática do grupo focal o tema sim foi considerado e evidenciou pelas experiências de todos, um material didático multifacetado.

Ao longo desta pesquisa já se mencionou como as maletas didáticas são projetadas para seu uso contínuo (LAVADO, 1992a) e itinerante (BROMS; GÖRANSSON, 2012). Com a possibilidade de permitir o manuseio dos originais ou réplicas (CURSACH; SORIANO, 2006; ARMENGOL, 2000) e seu potencial para ser usados (em, para) contextos de inclusão (ARMENGOL, 2000).

Alguns autores mencionam o uso em sala de aula, mas não como algo exclusivo, somente como contexto habitual. Assim também nos casos estudados (APÊNDICE A. Matriz de sistematização da pesquisa exploratória) e no grupo focal se observa como as maletas didáticas têm a capacidade de funcionar, nos mais diversos contextos (p. ex. igrejas, prisões, praças de mercado, hospitais, centros comerciais, centros recreativos, praças e parques, contextos universitários, investidores, habitantes de rua, deslocados, reinseridos, mulheres chefes de família, etc.).

Dependerá da criatividade dos projetistas, usuários orientandos e coordenadores, os limites que lhe desejem dar, enquanto suas funções: expositiva, mediadora, educacional e de reativação patrimonial sejam consideradas.

### 3.9.5 A maleta didática um serviço

Como foi mencionado com anterioridade, distinguir as diferenças entre bens e serviços, é o primeiro passo, para conseguir delimitar a natureza dos serviços. A “não propriedade” implica um “tipo de aluguel” (LOVELOCK; GUMMESSON, 2004) em consequência as maletas didáticas são um serviço.

Ainda que pela sua aparência tangível as maletas didáticas pareçam bens, o fato de elas serem projetadas desde seus inícios para seu empréstimo e ao não gerar propriedade, as converte em serviços. Porém a evidencia tangível delas configura na sua visão mais superficial: um bem.

Considerando esta realidade, a maleta didática como **produto central** oferece o benefício para o usuário orientador de ter um material didático já pronto, disponibilizado para seu empréstimo, e que favorece o melhor desenvolvimento de

suas aulas. Como **produto real** as maletas didáticas neste caso do *Museo del Oro* reúnem características de muita boa qualidade, apoiadas pela instituição que é hoje na Colômbia o *Banco de la República* e em efeito projetadas com a perícia dos profissionais da área cultural de dita instituição. Finalmente como **produto aumentado** as maletas didáticas oferecem benefícios<sup>92</sup> adicionais a seus usuários como os workshops de capacitação, assessorias por parte dos coordenadores de cada região, entre outros.

Deste modo, a maleta didática como serviço, se pode classificar como: um serviço de “bens alugados” (LOVELOCK; GUMMESSON, 2004) já que proporciona ao usuário obter o direito temporário e exclusivo de usar e usufruir da maleta e todo o seu conteúdo, sem ter que comprá-la; que segundo o nível de envolvimento é um serviço de “alto contato” o que implica uma interação significativa entre usuários, pessoal de serviços, a equipe e/ou as instalações, na co-produção do serviço.

E que de acordo com a “natureza da ação do serviço” (LOVELOCK; GUMMESSON, 2004) (Figura 34), as maletas didáticas têm ações tangíveis, dirigidas ao corpo das pessoas e ações intangíveis focadas na mente das pessoas e, portanto se localiza no ponto meio entre as duas categorias (p. ex. LOVELOCK e WIRTZ, (2009), ZEITHAML; BITNER; GREMLER (2009), LOVELOCK (1997) todo isto desde a perspectiva do marketing de serviços).

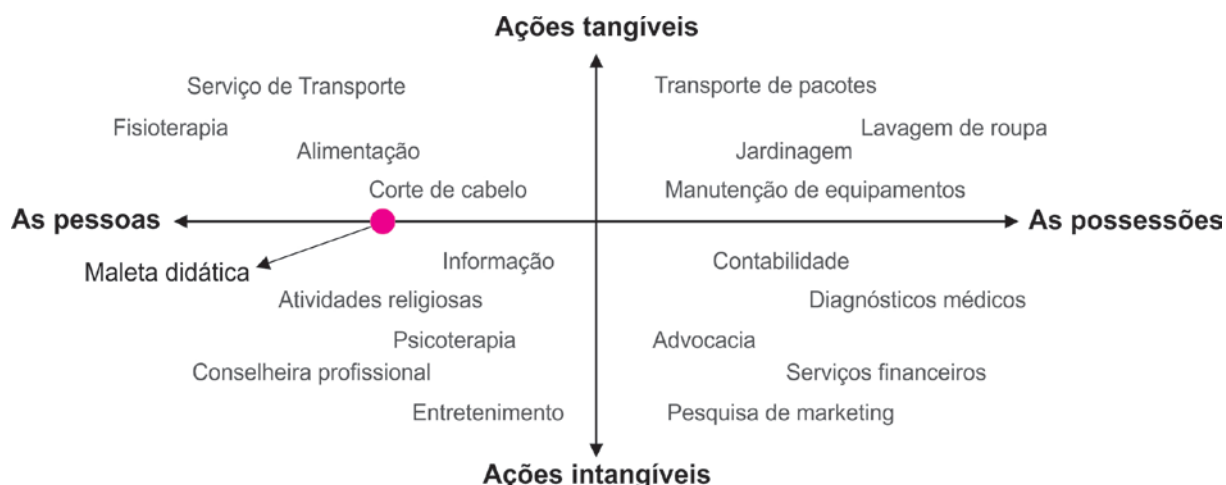


Figura 34. Ação do serviço de MD. Fonte: Adaptado de Lovelock; Wirtz (2009).

O que significa que o fato do serviço de maletas didáticas estarem projetados para o corpo das pessoas implica segundo Lovelock e Wirtz (2009) que o usuário forme parte integral do processo, por tanto não pode obter os benefícios à distância e deve participar de maneira ativa no desenvolvimento do serviço.

Vale a pena salientar que também o serviço das maletas didáticas são um serviço projetado para a mente das pessoas; não gera a obtenção de algo (pelo menos não algo físico), mas a relação de –propriedade com valor – acaba ficando

<sup>92</sup> Lembre-se que muitas vezes estes são chamados de serviços motivo pelo qual a necessidade de delimitar as diferenças entre estes. Ver item (0) **A confusão entre serviço ao cliente e ofertar um serviço.**

no conhecimento, satisfação, etc. dos usuários, só que não é algo material.

Assim também o usuário de maletas didáticas para obter mais benefícios do serviço deve investir tempo e certo grau de esforço mental.

Você tem que absorver o assunto, você tem que ler o manual, você tem que jogar antes da aula. O manual é fácil de ler, você pode simplesmente ficar sobrecarregado com o tema, mas há também a questão de quanto tempo está disposto a investir na preparação do conteúdo da maleta didática (UO.PA4).

A partir do grupo focal virtual com os coordenadores do *Museo del Oro* se entende por um lado a inexistência de uma linguagem comum respeito ao conceito e realidade das maletas didáticas como serviço. À pergunta sabem vocês que a maleta didática é um serviço? Os coordenadores tiveram respostas diferentes que não coincidiam entre elas, e que evidenciaram confusão entre a ideia de oferta do serviço e o serviço ao cliente, como foi registrado no item imediatamente anterior.

Por sua parte Clatworthy defende que o design (de interação e/ou de serviços) deverá “projetar um sistema que faça o que os clientes precisam, compreendam, e gostam de usar” e que seja comum a todos eles (CLATWORTHY, 2016). Assume-se que seja comum desde o ponto de vista estratégico e de design e de gestão do serviço, mas cientes de que cada usuário pode ter sua própria e única jornada de usuário.

### **3.9.6 Os atores no serviço da maleta didática**

O tema dos atores nesta pesquisa se desenvolveu em dois momentos diferentes. O primeiro foi a partir do pesquisado em documentos relativos às maletas didáticas. E o segundo apareceu quando se abordou o tema do design de serviços.

No primeiro item (2.2) MALETA DIDÁTICA, O QUÊ? No referente aos atores, se definiu dois grandes grupos os projetistas e os usuários. Os projetistas (se elencavam uma série de instituições como ONGs, universidades, museus, bibliotecas e até governos de um modo muito superficial) e os usuários (hospitais, deficientes, escolas, idosos, prisões) por citar alguns somente.

Ambos os projetistas e os usuários desde essa perspectiva anterior, possivelmente encaixam numa posição na qual se ligam simplesmente pela existência da maleta didática que serve de elo entre os dois. Este modo de ver para os atores envolvidos na maleta didática se devia a esse primeiro olhar para a maleta como objeto mediador.

Porém quando se integra o design de serviços, a ideia desses atores, se vê transformada e, portanto ampliada. Clatworthy define a jornada do usuário como uma rede de valor que está constituída por atores cuja integração bem sucedida será necessária para satisfazer os usuários (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014).

Significa que estudar as maletas didáticas como serviço, implica de parte da equipe de projeto, assumir um olhar mais detalhado, no qual se levem em conta todas as interações e em efeito os atores nelas envolvidos.

Deste modo, é evidente a necessidade de repensar os atores no serviço de maletas didáticas, porque como afirma Forlizzi e Zimmerman, (2013) o design de serviço produz soluções que descrevem as interações e conexões entre os atores, recursos, tecnologias, materiais e ambientes. O qual significa que não reconhecer os atores envolvidos, no serviço de maletas didáticas, afetará a integração bem sucedida desta rede.

Portanto, as empresas estão repensando sua rede de atores, na qual os usuários são cada vez mais co-criadores de valor, o que significa a reconfiguração do papel deles. Em definitiva a complexidade dessa rede de atores, ultrapassava a situação inicial dos “projetistas” a um lado da maleta, e dos “usuários” ao outro.

### 3.9.6.1 Atores no processo de design

A ferramenta de mapeamento do processo de design do serviço: *Blueprint* serviu para visualizar os processos organizacionais, no serviço das maletas didáticas do *Museo del Oro* e por conseguinte aperfeiçoar a oferta do serviço que em efeito pode resultar na melhora da experiência do usuário.

Em relação aos atores, neste ponto da pesquisa se pode afirmar que conformar uma equipe de projeto de maletas didáticas, vai favorecer o desenvolvimento delas. Especialistas e usuários orientadores manifestaram suas ideais assim:

Os projetistas de maletas didáticas não podem esquecer que elas fazem parte de um sistema maior (Figura 35) que são as estratégias de comunicação do museu (E5.1.).

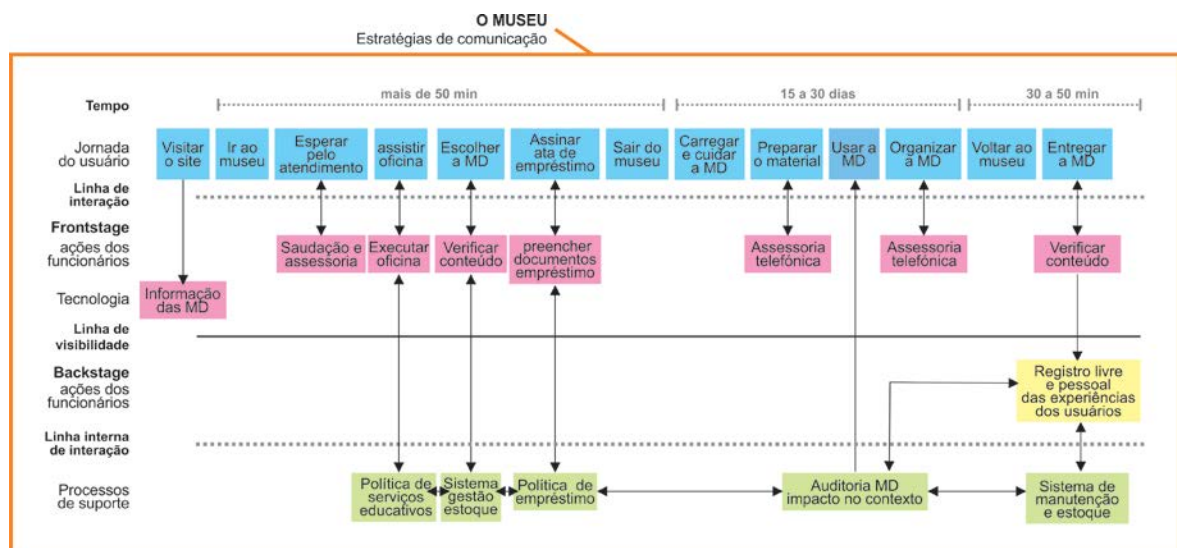


Figura 35. A MD inserida nas estratégias de comunicação do museu. Fonte: Autora.

Deste modo se propõem “a participação ampla de diversos profissionais no processo de design” (E5.4.) como designers (p. ex.: gráfico, de produto, de serviço, de interação); assim também “é muito importante [...] terem especialistas e professores na área (do tema da maleta) para gerar recursos didáticos e pedagógicos eficazes” (UO.R11); além disso “os projetistas de maletas didáticas devem destacar o papel indispensável da participação dos usuários (orientadores e orientandos) para o sucesso” (E5.3.) do projeto; antropólogos; comunicadores, entre outros.

Deixa-se o processo de projeto de maletas didáticas na porção mais baixa da (Figura 36) lembrando que o Blueprint do serviço na parte superior evidencia o mais visível: a jornada do usuário e em efeito a linha de interação com a instituição fornecedora das maletas didáticas, o que leva a posicionar a ação do design e a equipe de projeto na base da figura como fundamento não visível do processo.

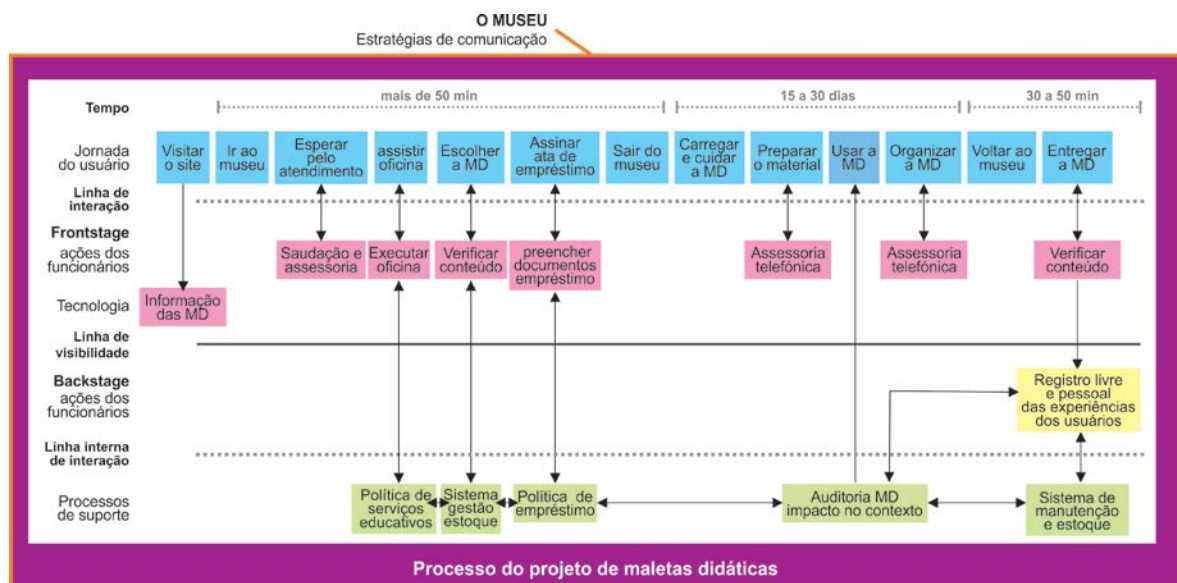


Figura 36. Atores no processo do projeto de MD. Fonte: Autora.

### 3.9.6.2 Atores no sistema comum

Como resultado das diferentes etapas do desenvolvimento da pesquisa, vale a pena salientar alguns dos atores no sistema comum (Figura 37): o usuário orientador; o coordenador; as alianças e as redes.

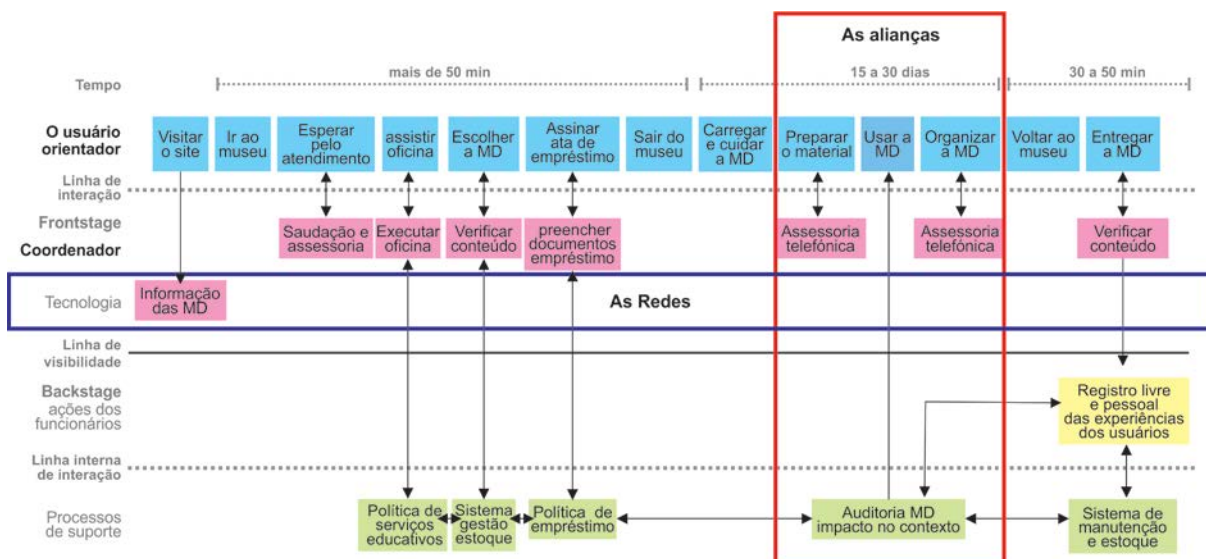


Figura 37. Atores no sistema comum das MD. Fonte: Autora.

Já se observou a relevância das funções que possui o usuário orientador é mencionado ao longo desta pesquisa, como “ponte” entre a instituição e a escola, como principal motivador para o uso e usufruição da maleta didática no contexto de uso, entre outros. Por isso se considera como descreveu um participante que o usuário orientador é a “chave do sucesso”, por isso a importância de lhe dedicar mais tempo para o conhecimento dele.

Por outro lado o papel do coordenador na prestação do serviço de maletas didáticas, sua criatividade e proximidade com o usuário orientador é fundamental. Assim como foram eles mesmos quem relatavam a importância das alianças institucionais como estratégia para potencializar o uso e impacto das maletas didáticas em contextos diferentes à escola.

Outro “ator” que emerge do desenvolvimento da pesquisa é o que nomearemos de “as redes” que ao perguntar por tecnologia nas maletas didáticas os diferentes participantes descreveram a necessidade de incorporar-la, mas além do conteúdo da maleta didática, eles propõem adotar posições frente ao tecnológico como apoio no uso do material como, por exemplo:

S: [...] A tecnologia não deve ser demonizada, deve ser atraída para trabalhar com ela, não para substituir, mas para complementar.

D: Concordo plenamente, a tecnologia ajuda a fortalecer. Quando a internet chegou, pensei que fosse substituir alguns aspectos e antes o que tem feito é ajudar, então se for usada uma realidade aumentada da maneira certa, numa maleta didática seria fantástico! E assim outras tecnologias, outras aplicações.

Por sua parte, especialistas e usuários orientadores manifestaram diversas necessidades ao redor do tema das redes, sejam estas de coletivos que se apóiam entre si, ou mesmo necessidades tecnológicas, assim:



Disponibilizar mais recursos digitais relacionados com o tema da maleta didática, o que pode tornar a experiência mais integral;

incorporar elementos tecnológicos para atualizar a sua função didática às necessidades de hoje;

facilitar que a maleta didática possa interagir com as novas ferramentas tecnológicas de hoje, especialmente com o telefone celular;

constituir uma rede de usuários orientadores, para compartilhar experiências de como lidar com as maletas didáticas. A experiência do outro é muito reconfortante porque ajuda a ver modelar e recriar a própria experiência.

Adicionalmente Clatworthy (2016) afirma que os pontos de contato geralmente são diretos (como um site, folheto ou promotor), mas nos últimos anos os pontos de contato indiretos (Figura 38) (amigos, familiares, boca a boca, resenhas de revistas, avaliações on-line ou comentários de blogs / tweets) têm se transformado em importantes influenciadores das expectativas e experiências do usuário.

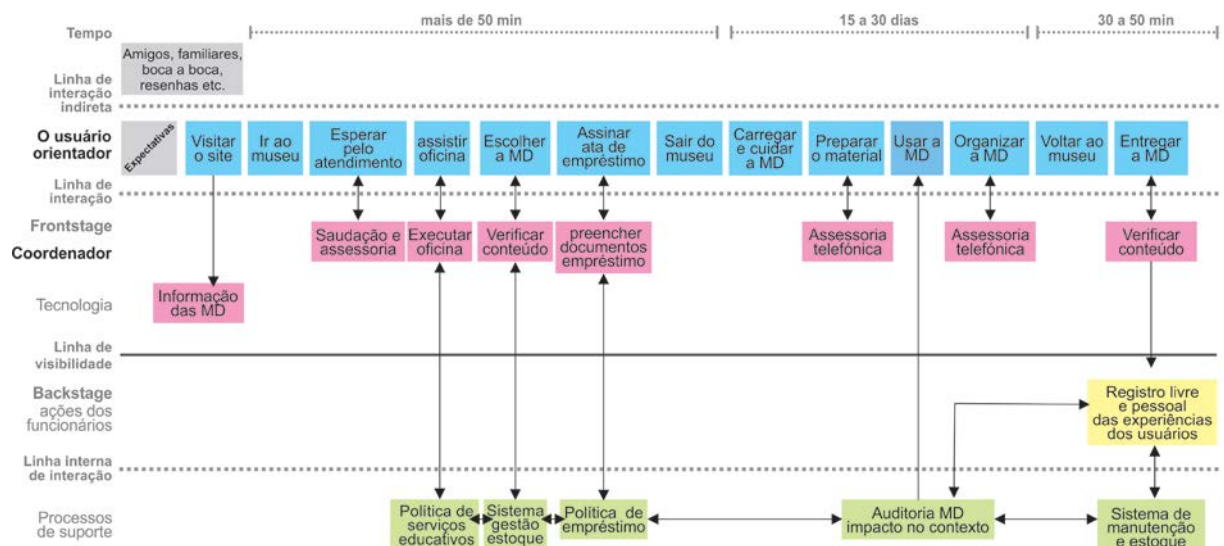


Figura 38. Linha de interação indireta. Fonte: Autora.

Estes influenciadores não são desenvolvidos nem controlados pelo provedor do serviço, mas na atualidade “precisam ser incluídos quando se pensa em design de ponto de contato” (CLATWORTHY, 2016). Assim, os atores têm diferentes funções todas elas importantes no serviço das maletas didáticas, reconhecerem eles facilitará o design do serviço.

### 3.9.7 Jornada do usuário

A jornada do usuário do serviço de maletas didáticas está constituída por diversos pontos de contato que se identificaram no desenvolvimento da pesquisa e conformada por diferentes atores e “cuja integração bem sucedida será necessária



para satisfazer os usuários” (CLATWORTHY, 2016).

O *Blueprint* das maletas didáticas do *Museo del Oro* (Figura 39) permitiu visualizar as diferentes etapas da jornada do usuário orientador e como a instituição acompanha essa jornada seja com apoio do próprio pessoal do museu como são os coordenadores, as políticas internas da instituição, entre outros.

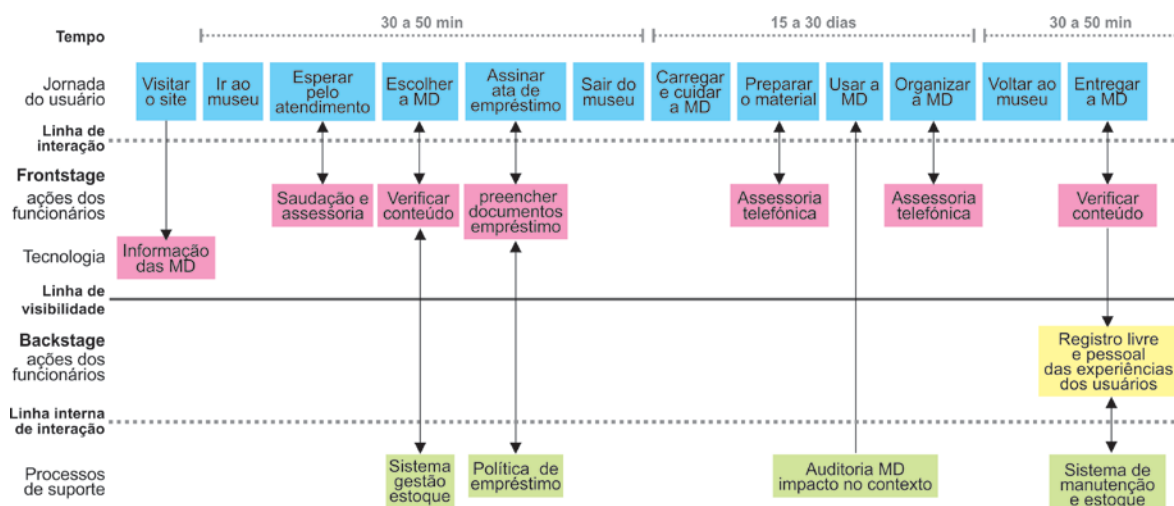


Figura 39. *Blueprint* geral das MD. Fonte: Autora.

Este mapeamento pode ser recriado e co-criado pelos *stakeholders*, porém para esta pesquisa não foi possível reunir-los, assim que este é o resultado da reinterpretação dos dados obtidos nas etapas: intermédia (com usuários orientadores), e final (com coordenadores do museu).

Entre eles estão ao nível geral: a divulgação das maletas didáticas, o treinamento do usuário orientador; o empréstimo; o uso; e devolução do material.

### 3.9.7.1 Divulgação das maletas didáticas

A divulgação foi um dos fatores de discussão entre os participantes usuários orientadores, por um lado a sensação de que a relevância e riqueza do material didático deveriam ser de conhecimento de todo usuário orientador potencial (UO.MM2). Depois de conhecer o parecer da equipe de projeto das maletas didáticas, não é prioridade deles ampliar o campo de ação das maletas didáticas, porque já possuem 500 exemplares em funcionamento ao nível nacional do território colombiano e muitas vezes estes não são suficientes.

A divulgação de todo produto é imprescindível para atingir ao público alvo. As maletas didáticas não são a exceção, independente do fato de serem para o empréstimo gratuito (Figura 40) elas como qualquer produto deve ser divulgado.

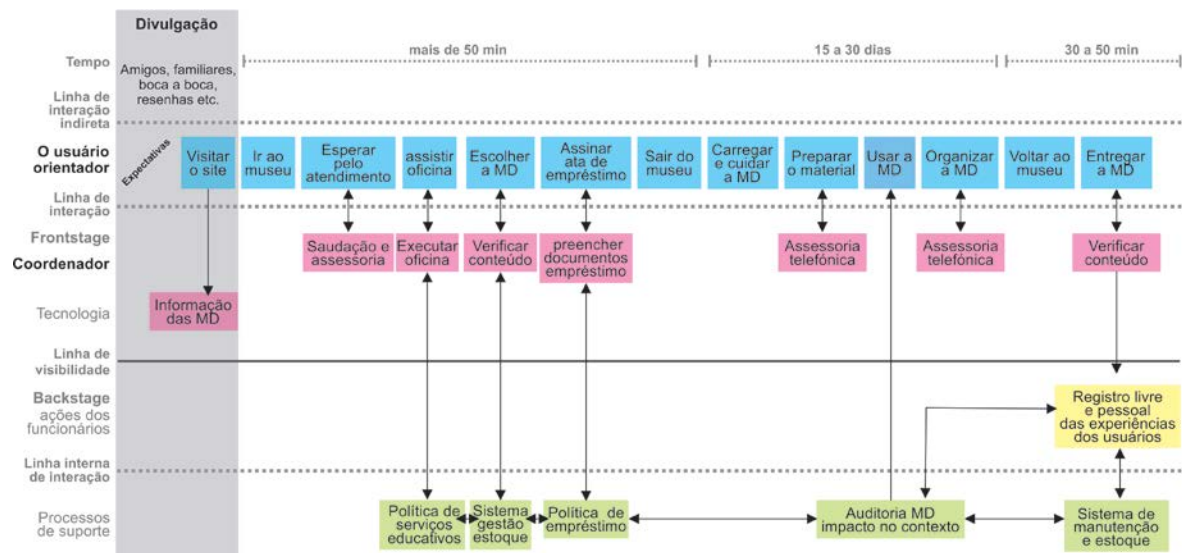


Figura 40. Divulgação das MD. Fonte: Autora.

Uma forma de ter conhecimento das maletas didáticas com pouco impacto entre os usuários orientadores é o que eles chamam de "modelo guarda-chuva" (UO.D7) que é quando a instituição fornecedora de maletas didáticas entra em contato diretamente com o reitor da escola para lhe contar a existência do material didático; posterior a isso o reitor compartilha a informação ao coordenador; o coordenador aproveita alguma reunião para informar aos professores. Este tipo de estratégia de divulgação não é tão bem recebido pelo usuário orientador porque sente distanciamento com o fornecedor do material, assim como um compromisso com as diretrizes do colégio ao usar ou deixar de usar o material. Estes sugerem que quando a mediação é alcançada entre a instituição que dispõe das maletas didáticas e o usuário orientador é muito mais fácil de apropriar-se delas.

Por outro lado está a opção também de pouco impacto entre usuários orientadores, quando se dá a conhecer o material somente por meio do treinamento de um professor em representação de todos seus colegas, e ele posteriormente compartilha o aprendido com os demais professores (UO.D9).

E finalmente se mencionou o "boca a boca"; como meio eficaz de divulgação da existência das maletas didáticas (UO.E10), especialmente entre colegas da escola, pela motivação que pode gerar a experiência compartilhada pelos próprios colegas.

### 3.9.7.2 O treinamento do usuário orientador

Pequenas variações na jornada do usuário vão mudar todo mapeamento do serviço. Shostack (1984) sugere que se podem fazer tantos mapeamentos quantas variações sejam registradas para ter um maior controle do contexto em que se desenvolve a jornada do usuário.

Por exemplo, o treinamento faz referência ao processo de formação para a

aquisição de conhecimento, habilidades e competências específicas para fazer algo. E ainda que não seja requisito participar do treinamento que oferece o museu para pedir emprestado dito material. O fato de participar ou não dele (Figura 41) altera a jornada em questão de tempo, somente por citar uma variação.

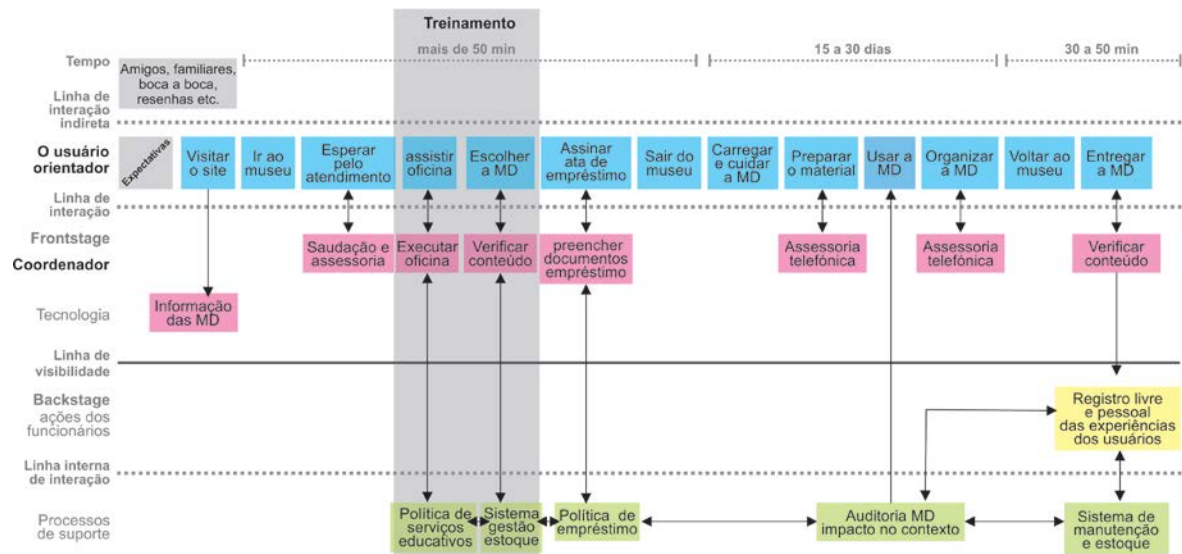


Figura 41. Treinamento no uso de MD. Fonte: Autora.

A formação do usuário orientador em como lidar com as maletas didáticas não é obrigatório, mas representa um espaço de dialogo e aproximação entre a instituição e o usuário orientador. Sua duração pode durar entre uma e três horas e deve ser feita antes do empréstimo das maletas.

O usuário orientador deve ser treinado para alinhar e aproximar os interesses da instituição fornecedora das maletas didáticas com as informações que são dadas aos usuários orientandos. O que significa que ainda que não seja obrigatória a participação é conveniente conhecê-lo.

Por sua parte os usuários orientadores afirmaram que:

“O treinamento para o usuário orientador deve ser um critério permanente e fundamental” (UO.MM10), porque “receber orientação da estrutura e da intencionalidade do material, fornece ferramentas ao usuário orientador dando sentido ao uso das maletas didáticas, para fazer um trabalho muito mais relevante e claro para o usuário orientando” (UO.E2). Assim como “a maleta didática é um bom recurso educativo, mas depende muito da forma como o usuário orientador a apresenta” (UO.D10).

Além disso, “o treinamento oferecido pelo fornecedor da maleta didática estará dando um valor agregado ao processo de aproximação interinstitucional” (UO.PC6). Em relação ao lugar do treinamento, “para os diretores de escola, é preferível que o usuário orientador fique na sala de aula e faça o que puder com o que ele sabe” (UO.D8) por tal motivo, se sugere pensar em fazer os treinamentos diretamente nas escolas. O que se veria refletido na assistência aos workshops

para os usuários orientadores já que, de outro modo “não funcionam porque eles não têm tempo para ir até a instituição por causa das distâncias” (UO.A4).

Por outro lado a importância desse primeiro contato que vai além do conhecimento do material. “Quando você encontra uma pessoa gentil, dinâmica, calorosa e conhecedora quem está disposta a responder suas perguntas, generosa com o que sabe; esse vínculo gera um impacto muito maior, mesmo que a maleta didática não seja muito interessante, você fica ligado na pessoa” (UO.PC5).

Deste modo é importante “para a instituição fornecedora do serviço de maletas didáticas, terem uma pessoa dedicada ao acompanhamento e capacitação na realização das atividades” (UO.MM4) já que “a experiência do usuário orientador não é tão rica sem o mediador” (UO.PA5). Finalmente, “é muito importante acompanhar o treinamento do uso e intervenção com as maletas didáticas, a fim de poder medir os impactos” (UO.A6) no contexto de uso.

### 3.9.7.3 Empréstimo da maleta didática

Na jornada do usuário orientador o momento do empréstimo (Figura 42) em algumas regiões envolve vários momentos de verdade.

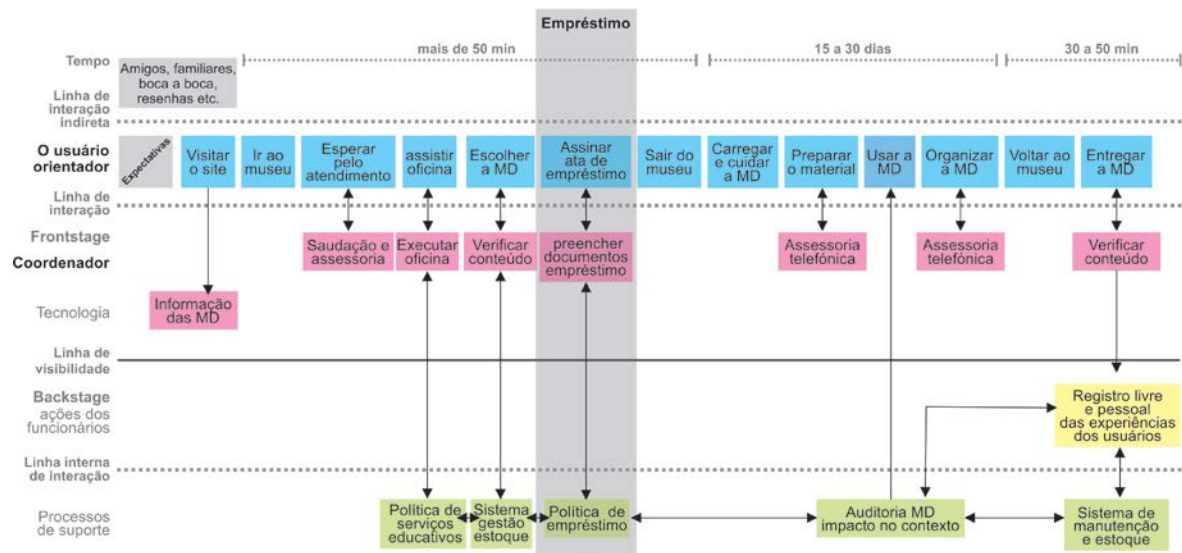


Figura 42. Empréstimo das MD. Fonte: Autora.

O Blueprint por sua parte favoreceu a visualização de diversas possibilidades na jornada de usuário, independente se são reais ou hipotéticas, permitindo assim criar cenários possíveis para aperfeiçoar interações complexas.

A partir do grupo focal virtual, surgiram duas posições, que estavam relacionadas com o momento de limpeza dos objetos da maleta didática (Figura 43).

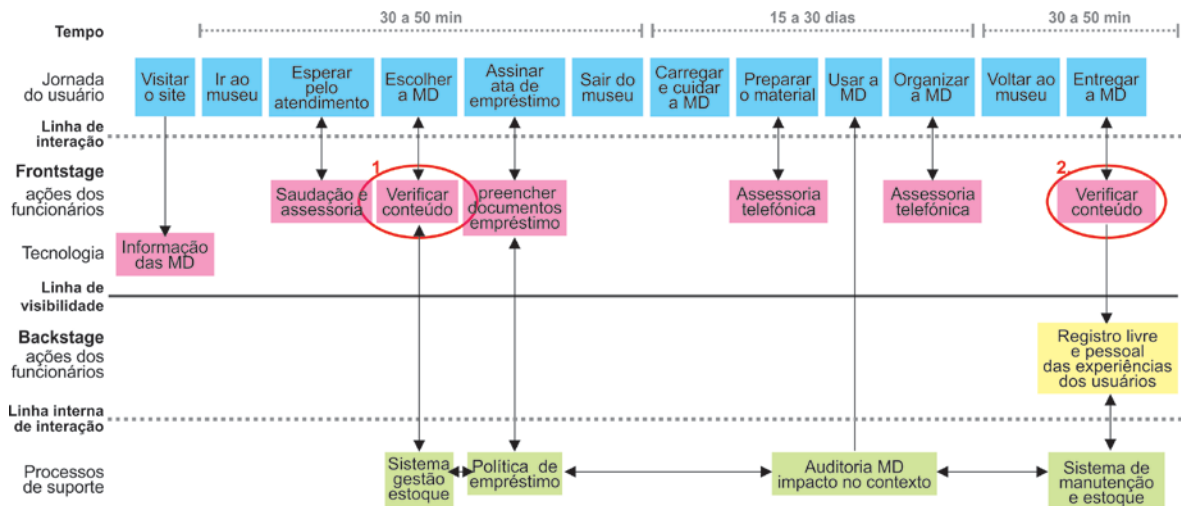


Figura 43. Blueprint do momento de limpeza MD. Fonte: Autora.

Um participante descreve como faz a limpeza em frente do usuário orientador no momento em que este vai pegá-la emprestada.

Tem uma coisa que é fundamental para mim, mas fundamental é que os professores quando vierem buscar as maletas didáticas, tenham tempo. Que me dêem 20 minutos para entregar a maleta, porque o faço de maneira muito cerimoniosa pela própria intenção, mas também há momentos devo entregar o objeto limpo. (comentário de A).

E outro relata que assim como recebe de volta a maleta, esta é limpa, mas já não na presença do usuário.

Nisso, se somos muito cuidadosos, quando alguém me entrega a maleta, ela é imediatamente limpa, é feito o inventário. E é feita uma revisão para saber se você pode armazenar a maleta como ela está ou se substituímos imediatamente um item que realmente vale a pena ser substituído (comentário de B).

Parecesse uma troca simples, mas olhando de perto o fato de fazer a limpeza em frente do professor tem um objetivo e é o de sensibilizar ao professor (no início da sua jornada de usuário) no bom uso da maleta e todo seu conteúdo. Mas por outro lado requer de maior tempo e disposição por parte dele. A segunda opção é quando o professor devolve a maleta, e tem como objetivo deixar o material pronto para um próximo uso e de passo registrar variações e anotações no estoque de maletas didáticas dessa região.

Que qual deveria ser o melhor momento para limpar o material vai depender das prioridades assumidas ao interior da instituição. Por isso a importância da avaliação contínua da oferta do serviço, para se perguntar justamente o quê deveria continuar igual e o quê modificar?

Também corresponde ao designer determinar se as fichas como, por exemplo, a usada para registrar o empréstimo das maletas, neste caso as maletas do *Museo del Oro* (Figura 44), merece alguma mudança. Sempre pensando em projetar com clareza a informação.



**Formulario de solicitud de materiales didácticos**

Cordialmente solicito el préstamo de los siguientes materiales didácticos del Museo del Oro:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Noticias de 16.000 años                         | <input type="checkbox"/> Los zenúes y el manejo del medio ambiente     |
| <input type="checkbox"/> La música de la vida                            | <input type="checkbox"/> Juego Zenúes, los señores del agua            |
| <input type="checkbox"/> Calima: narraciones indígenas, animales míticos | <input type="checkbox"/> Cauca, espejo de la diversidad de Colombia    |
| <input type="checkbox"/> Nariño: arte y pensamiento                      | <input type="checkbox"/> Quimbaya: el cuerpo es cultura                |
| <input type="checkbox"/> Amazonas  | <input type="checkbox"/> San Agustín, mi patrimonio es de la humanidad |
| <input type="checkbox"/> Juego Amazonas                                  | <input type="checkbox"/> Otro: _____                                   |
| <input type="checkbox"/> Los músicas y su organización social            |  |

Las personas autorizadas para retirar el material didáctico en nombre de la institución son:

Nombre y apellidos	Cédula

\* Se prestan hasta dos materiales por persona autorizada. Favor rayar las filas no usadas. Cada persona deberá presentar su cédula. (Tratamiento de datos personales: Ver respaldo)

**Institución**

Nombre de la institución		
NIT		Teléfonos:
Dirección y ciudad		
Correo electrónico		

Firma autorizada:  
(Director, rector, coordinador)

Sello institucional:

Nombre:				
Cargo:				
Cédula:		Fecha:		

TRD-16.01.01.006

DEPARTAMENTO MUSEO DEL ORO 01-2020

Figura 44. Ficha de registro do empréstimo de MD. Fonte: <https://www.banrepcultural.org/servicios/maletas-didacticas-museo-del-oro>

**3.9.7.4 Uso da maleta didática**

Assim também o *Blueprint* das maletas didáticas do *Museo del Oro* permitiu identificar como pontos “incertos” o conjunto de atividades que abarca desde que o usuário orientador sai do museu com a maleta, até que volta a devolvê-la (Figura



45).

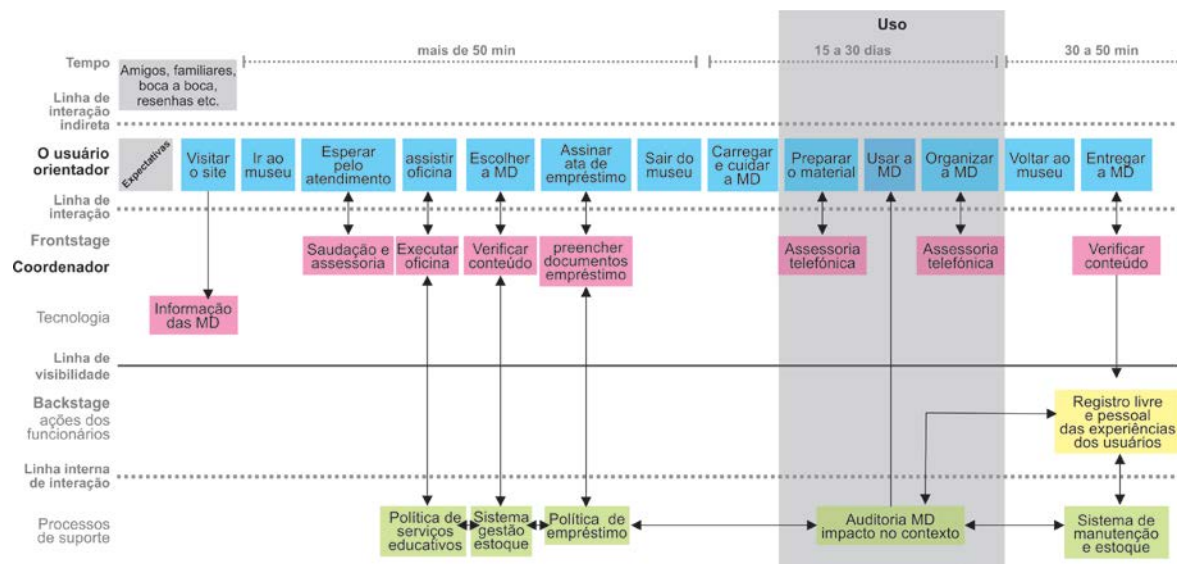


Figura 45. Uso das MD. Fonte: Autora.

Incertos no sentido que é quiçá a porção do mapeamento mais longa em questão de tempo (o tempo do empréstimo no início são duas semanas, mas com a possibilidade de ampliá-lo para quatro semanas) e menos assistida pelo pessoal do museu em relação a outros momentos da jornada do usuário.

A experiência do usuário orientador não é registrada como parte de um sistema de avaliação, somente está regulada é o número de pessoas que usaram as maletas ou que foram impactadas. Também não é incluído o usuário orientador em processos de design, nem de avaliação do serviço das maletas didáticas.

Estes pontos “incertos” do uso mesmo da maleta didática, vistos de um modo mais próximo podem gerar projetos de pesquisa desde diversas perspectivas, mas para o design vai ser muito relevante conhecer sobre a usabilidade da maleta didática, já não somente desde a experiência do usuário orientador, mas também do usuário orientando.

### 3.9.7.5 Devolução da maleta didática

A devolução das maletas didáticas parece não representar um ponto de contato relevante (Figura 46), mas este é usado para o registro livre e pessoal das experiências dos usuários orientadores e em efeito do vivido com os usuários orientandos, por parte dos coordenadores do *Museo del Oro*.

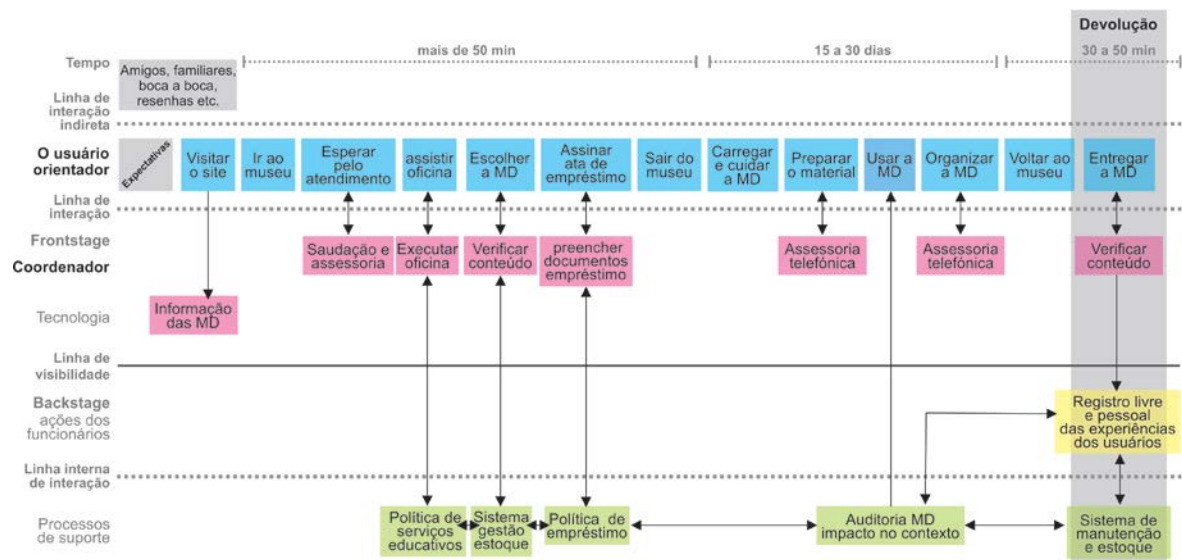


Figura 46. Devolução das MD. Fonte: Autora.

Um melhor aproveitamento deste “último” ponto da jornada do usuário poderia fornecer informações valiosas como avaliação do serviço mesmo. Assim como gancho para uma futura visita do usuário orientador, seja ao museu ou para levar emprestada outra maleta didática.

Mas vai depender de um novo olhar para o serviço de empréstimo, por parte do pessoal da instituição fornecedora do serviço, como um processo que pode virar contínuo ou pelo menos se repetir.

### 3.9.7.6 Backstage das maletas didáticas

Mapear o serviço de maletas didáticas evidenciou processos organizacionais comuns, os quais devem ser revisados e analisados continuamente desde diferentes perspectivas para ter uma mirada abrangente das possibilidades de trabalhar pelo aperfeiçoamento do serviço de maletas didáticas e na melhora da experiência dos usuários.

Toda ação dos funcionários não visível para o usuário e as políticas ou subsistemas de suporte gerados por e para o serviço, permitirão oferecer uma atenção consolidada para os usuários. Deste modo poderão se projetar outros subsistemas como, por exemplo, o subsistema de gestão de exceções, sistema de manutenção e estoque, políticas de empréstimo, entre outros

Os processos de suporte da organização (Figura 47) devem estar interligados para melhorar a experiência de seus usuários.



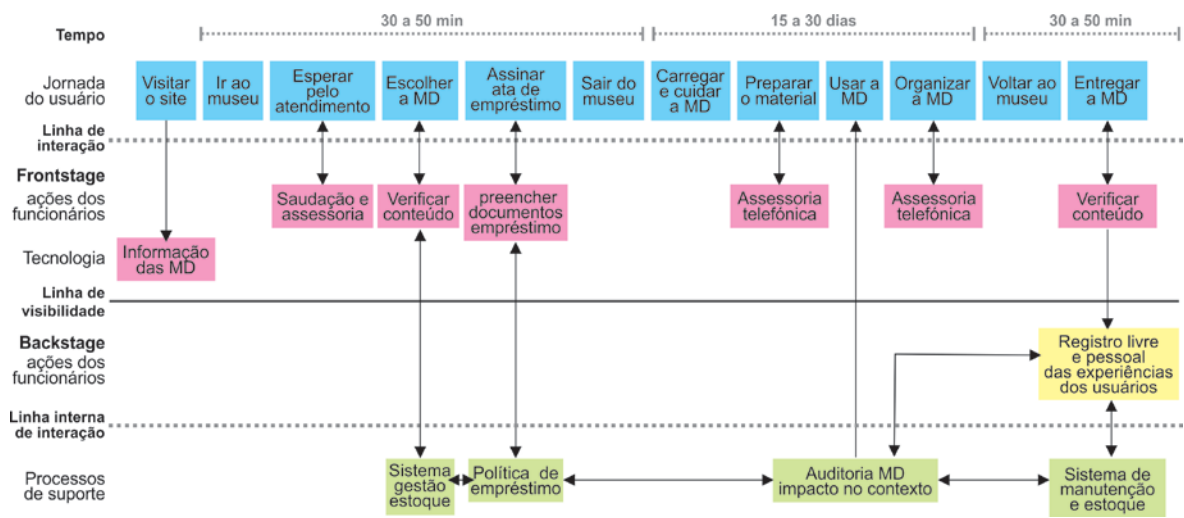


Figura 47. Processos de suporte. Fonte: Autora.

### 3.9.7.7 Pontos nevrálgicos da jornada de usuário

Ao longo do desenvolvimento da pesquisa surgiram quatro pontos na jornada de usuário que se chamaram de “nevrálgicos” pelo valor percebido pelo usuário orientador e a possibilidade de afetar negativamente sua experiência.

Entre eles estão:

“Ir para o museu, que fica na periferia da cidade, então as pessoas percebem que o museu está longe” (UO.PC4), e que representa um obstáculo para quem definitivamente não vai a se esforçar por adquirir a maleta didática e quiçá muito menos por estudar e aprender sobre o funcionamento dela; “diminuir a quantidade de protocolos, obviamente existe alguns protocolos de cuidados básicos” (UO.D6) os protocolos em relação ao tempo disponível do usuário orientador vão a representar uma oportunidade para otimizar formatos de registro e demais para favorecer a experiência do usuário.

Por outro lado está o fato de “ser responsável pela maleta didática, você não quer colocar mais cargas do que você já tem” (UO.MM7) carregar a responsabilidade de ter um material emprestado se pode suavizar esclarecendo as possíveis situações em caso de perda, dano ou roubo para que não exista dúvida ao respeito; “o período de tempo com a maleta didática pode parecer ser curto” (UO.E13) pode se compensar por exemplo, oferecendo possíveis alternativas como a renovação do tempo de posse do material por meio de uma ligação (Figura 48).

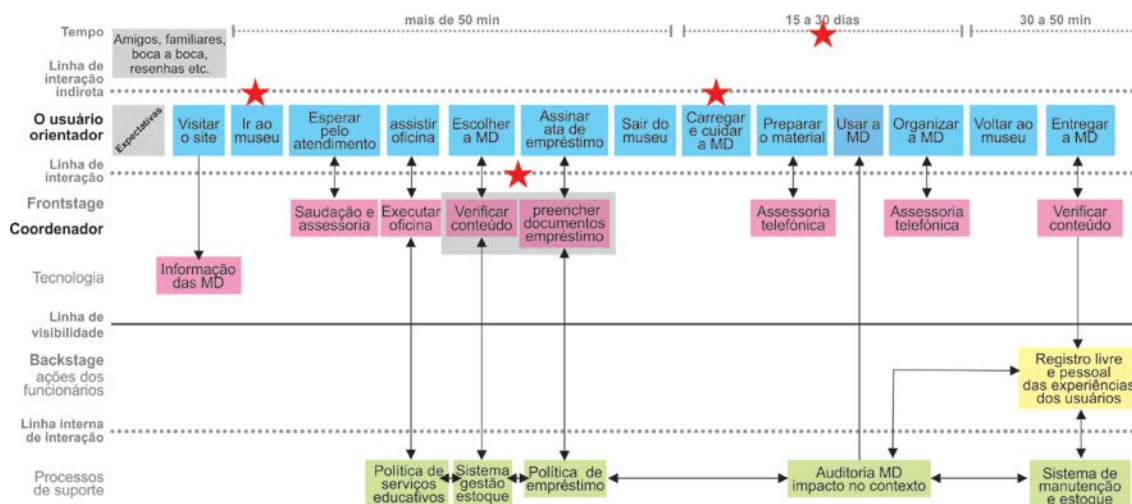


Figura 48. Pontos nevrálgicos JU. Fonte: Autora.

### 3.9.7.8 Exceções ao sistema comum

As exceções referem-se a serviços complementares que não se enquadram na rotina normal de prestação de serviços. Antecipar-se a estes momentos não previstos pode ser uma boa prática, tanto na preparação dos funcionários em como devem reagir com rapidez e eficiência ante estas situações, quanto na definição dos procedimentos de resposta a essas exceções e que para o usuário pode representar mais segurança ao fazer uso do material. Entre eles podem estar:

- **Pedidos especiais** o usuário pode solicitar no serviço um procedimento diferente do funcionamento normal.
- **Solução de problemas** às vezes, a entrega normal do serviço é desafiada por acidentes, atrasos, falhas ou porque o usuário está tendo problemas para usar o produto.
- **Tratamento de reclamações / sugestões / elogios** deve ser fácil para os usuários expressar insatisfação, oferecer sugestões, melhorias ou transmitir elogios; e o sistema do serviço ser capazes de responder de maneira adequada.

Em suma, incluir nesta tese o olhar de designers como Especialistas; de professores e gestores culturais como Usuários Orientadores; e de antropólogos como Coordenadores do *Museo del Oro*, evidencia a necessidade de um olhar mais abrangente e multidisciplinar na abordagem do projeto de maletas didáticas.

Assim como também, se destaca a importância de avaliar a experiência do usuário em qualquer das etapas do projeto, para o aprimoramento das maletas didáticas, e como o fato de olhar para estas desde a perspectiva do design de serviços, deve necessariamente transformar a maneira de abordá-las.

Nesse sentido, e não tendo como generalizar, nem muito menos declarar estas diretrizes como umas receitas únicas se propõem estas, como guia ao processo de projeto de maletas didáticas sob a óptica do design de serviços com base na avaliação da experiência do usuário.

## 4 DIRETRIZES PARA PROJETAR MALETAS DIDÁTICAS

Tendo em vista o que se encontrou ao desenvolver esta pesquisa fenomenológica nos nove momentos resultantes: a fase do colecionador; a seleção do contexto da pesquisa; a seleção dos participantes; a eleição das técnicas de coleta de dados; a coleta de dados da etapa inicial com especialistas (E); a coleta de dados da etapa intermédia com usuários orientadores (UO); a integração e análise das etapas, inicial e intermédia; a etapa final com coordenadores (MdO); e a discussão dos resultados obtidos nas etapas: inicial, intermediária e final. E que na integração deste processo com a fundamentação teórica, constituem insumos que descrevem o fenômeno, procuramos responder à pergunta problema: **Como projetar maletas didáticas a partir da avaliação da experiência do usuário?**

Com base na pesquisa, é possível formular vários assuntos e, em seguida, desenvolver um conjunto de diretrizes para projetar maletas didáticas eficazes e eficientes, para os usuários pretendidos. No entanto, a equipe terá que considerar que sempre o projeto da maleta didática está inserido em determinado contexto que simplesmente a determina.

Ao longo desta pesquisa se descreveram características das maletas didáticas começando desde a mais externa ou visível: a embalagem, passando pelo conteúdo, até características pouco visíveis: os processos que dão fundamento e suporte às maletas didáticas. Neste ponto, ao contrário, se deve iniciar do invisível ao visível. As principais diretrizes para projetar maletas didáticas serão apresentadas de maneira sistemática.

## Diretrizes para projetar maletas didáticas

### POR ONDE COMEÇAR?

Para projetar uma maleta didática requer com antecedência de conhecimento básico para entender a abrangência de assumir um projeto como este. De fato não será uma tarefa simples, mas a experiência valerá a pena.

Não é possível desenvolver uma receita única que diga à equipe de projeto exatamente como projetar uma maleta didática, porque deverá considerar que sempre o projeto da maleta didática está inserido em determinado contexto que simplesmente a determina.

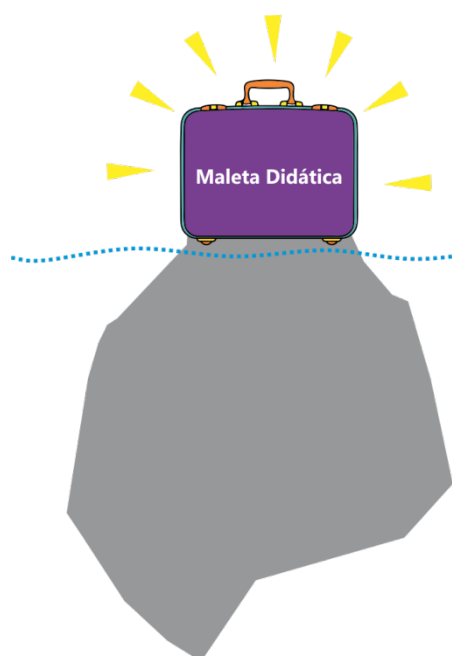
Ao longo destas diretrizes se descreverão características das maletas didáticas começando desde as características menos visíveis: os processos que dão fundamento e suporte às maletas didáticas passando pelo conteúdo, até, a mais externa ou mais visível: a embalagem.

Deste modo, pensar no projeto da maleta didática implica pensar num iceberg, no qual, a parte mais visível é apenas uma porção de todo um conjunto de fatos pouco visíveis que a conformam, e lhe dão suporte e fundamento.

**Este é o momento para estabelecer uma plataforma de conhecimento comum a todos os participantes.**



## Diretrizes para projetar maletas didáticas



visibilidade

**Pensar na maleta didática é como estar olhando para a ponta de um iceberg, no qual, a maleta será a parte mais visível, de todo um conjunto de fatos que a conformam e lhe dão suporte e fundamento.**

Deve ter uma linha discursiva; com função expositiva, educacional, mediadora, e de reativação patrimonial. Capaz de ser produzida em série e destinada a ser emprestada, alugada ou vendida.

### O QUÊ É UMA MALETA DIDÁTICA?

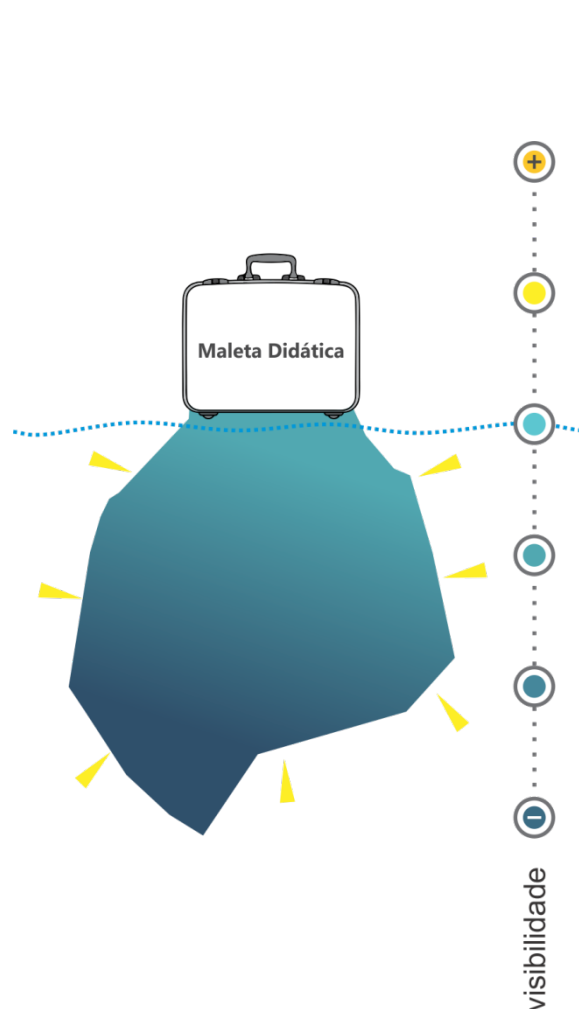
Uma maleta didática é um conjunto de propostas didáticas flexíveis, que dependendo do contexto de uso permitem sua adaptação. Com um tema claramente delimitado, acondicionada para se conter e transportar numa maleta, caixa ou mochila; portanto é portátil e itinerante o que faz com que o conhecimento contido nela chegue a muitas pessoas, que por alguma circunstância limitante não podem ter contato direto com dito conhecimento.

Com características fundamentais como que contem objetos documentos, carregados de história que constituem fontes de dados, sejam eles reproduções de peças ou objetos originais, preparados para exposição e manuseio por parte dos usuários.

Projetada para seu uso contínuo, em contextos comunitários o que possibilita transmitir e multiplicar um determinado aspecto de uma cultura para o estudo e conhecimento da história do ser humano.

Certamente, deve ser embaixadora da instituição que representa com seu público, mas desta vez, de um jeito diferente, diferenciado.

## Diretrizes para projetar maletas didáticas



**A parte mais baixa e em efeito imersa do iceberg corresponde às ações e processos de design e suporte da instituição que dispõe do serviço da maleta didática, mas muitas vezes estas são invisíveis para o usuário.**

### O QUÊ É UMA MALETA DIDÁTICA?

Tanto o processo de projeto, quanto da gestão da maleta didática em operação, são um conjunto de ações não percebidas pelo usuário, portanto “invisíveis”.

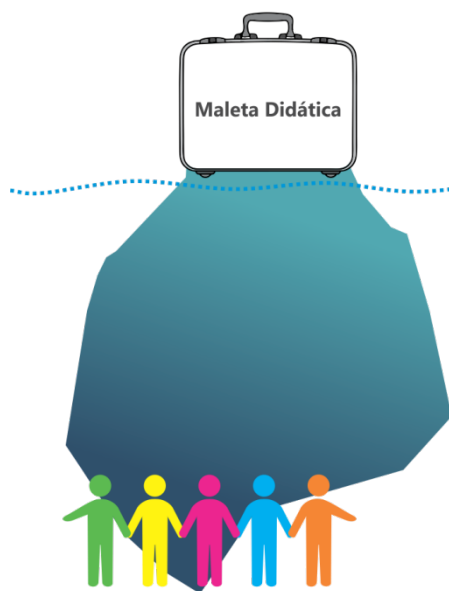
A maleta didática pelo fato de ter sido concebida originalmente para o empréstimo (não gerando propriedade) faz com que seja caracterizada como serviço, mais do que como um conjunto de produtos.

Uma maleta didática pronta para seu uso não é suficiente, já que esta precisa de processos internos e interações que apoiem as etapas de divulgação, treinamento, empréstimo, uso, devolução, manutenção do material, etc.

Não considerar este conjunto de ações, pode acarretar o fracasso da maleta didática no contexto de uso, levando muitas vezes a deixá-la guardada e esquecida numa prateleira.

Assumir desde o início do projeto, o iceberg como um todo, permitirá visualizar a maleta didática com maior clareza, e a abrangência e complexidade da proposta.

## Diretrizes para projetar maletas didáticas



visibilidade

### QUEM FAZ A MALETA DIDÁTICA?

O desenvolvimento de maletas didáticas envolve características de um grande número de disciplinas acadêmicas, as quais pertencem a áreas como a museografia, design, didática, marketing, entre outras.

Portanto projetar uma maleta didática não deve ser um trabalho para uns poucos, a complexidade do material merece a conformação de uma equipe multidisciplinar.

Dependendo da área na qual se enquadre o tema da maleta didática, vai se conformar a equipe do projeto; vai depender do orçamento a inclusão ou não de diversos profissionais.

Mas se sugere a inclusão de: um experto no tema principal da maleta didática; um profissional em pedagogia; um designer; um antropólogo; um comunicador; um profissional em design de serviços; o usuário; e pelo menos um representante da instituição que encomenda o material.

Em efeito, a equipe do projeto não pode esquecer que a maleta didática faz parte de um sistema maior, que são as estratégias de comunicação da instituição que encomenda o material (p. ex. um museu) e que demarcarão o projeto.



## Diretrizes para projetar maletas didáticas



### PARA QUEM SE FAZ UMA MALETA DIDÁTICA?

O **usuário orientador** é um ator relevante entre os atores. É ele quem procura a maleta didática para seu uso, seja na sala de aula, na praça, na prisão, entre outros. Por esse motivo não é chamado de professor, já que poderia ser este um gestor cultural, um líder, etc.

O aproveitamento da maleta didática dependerá muito da atitude que tenha o usuário orientador frente aos materiais que pode ter a maleta no contexto de uso.

Sua função é fundamental para gerar a participação ativa dos usuários orientandos durante o processo de aprendizagem. Seu papel será sempre o de gerador de conflitos cognitivos, de motivador, assim como também deverá selecionar o material, orientará no fundamental, elegerá procedimentos adequados, entre outros. Porque é ele quem melhor conhece o usuário orientando.

**Fazer uma maleta didática envolve muitas pessoas, mas não somente no processo de projeto, mas também na gestão da maleta didática em operação.**

**Os usuários orientandos** são aqueles que aproveitam os conteúdos projetados na maleta didática, recurso projetado para ser usado de um jeito diferente e em efeito diferenciado, que lhe permita propor suas próprias hipóteses, realizar análise e processos dedutivos mais complexos, propiciando assim sua autonomia.

Usuário orientador e usuário orientando estabelecem uma relação entre pares a qual lhes possibilita procurar juntos os conhecimentos.

**O Coordenador** é a pessoa encarregada da gestão da maleta didática e faz parte da instituição que dispõe deste material. Sua proximidade com o usuário orientador é fundamental porque desta pode obter informações valiosíssimas sobre a experiência de uso da maleta didática. Assim também, depende da sua criatividade para dar a conhecer o material.



## Diretrizes para projetar maletas didáticas

### OUTROS ATORES ENVOLVIDOS



Os pontos de contato indiretos são importantes influenciadores das expectativas e experiências do usuário e que podem ser amigos, familiares, boca a boca por parte de colegas, resenhas de revistas, avaliações on-line ou comentários de blogs e tweets.

As redes são todas as ações para promover a criação e disponibilização de conteúdo digital (complementar e atualizado) relacionado com o tema, da maleta didática, de forma colaborativa, orgânica e dinâmica.

Adicional a isso, as redes podem ser **sociais**; para o qual se sugere constituir uma rede de usuários orientadores, para compartilhar experiências de como lidar com as maletas didáticas.

A experiência “do outro” pode ser reconfortante porque ajuda a ver, modelar e recriar a própria experiência.

As alianças são uniões estratégicas que se fazem com outras instituições para potencializar o uso e impacto da maleta didática em contextos diferentes à escola o que amplia seu efeito multiplicador, estas podem ser, por exemplo, com instituições de turismo, ONGs, prisões, hospitais, entre muitas outras.

## Diretrizes para projetar maletas didáticas

### POR QUE FAZER UMA MALETA DIDÁTICA?

Toda maleta didática possui quatro funções fundamentais (**expositiva, mediadora, educacional, e de reativação patrimonial**), todas elas importantes, mas cada uma definitiva nas diferentes etapas do desenvolvimento do projeto.

A **Função expositiva** se dá a partir dos fundamentos teóricos da maleta didática, que provêm do contexto museal, e desse modo (como uma exposição de museu) orienta responder às perguntas:

**O quê?**  
**Por quê?**  
**Como?**  
**Quem?**  
**e Onde?**

O que facilitará a escolha do tema, a disposição das informações oferecidas sob uma linha discursiva, a inclusão de uma linguagem icônica, direta e interativa que ofereça propostas de trabalho e reflexão.

Além disso, os documentos da maleta deveram permitir a montagem no contexto de uso, como si se tratara de uma pequena exposição.



**A pequena exposição dos documentos deve ser de montagem simples, funcional, eficaz e que ao mesmo tempo tenha sentido didático, por isso a importância de conformar uma equipe que possa respaldar este tipo de decisões.**

## Diretrizes para projetar maletas didáticas

### POR QUE FAZER UMA MALETA DIDÁTICA?

**Definir o tema da maleta didática (O quê?),** pode parecer simples quando já se tem a ideia definida, mas não se pode subestimar esta etapa do projeto, já que este deve ser bem delimitado, caso contrário, pode acontecer que no decorrer do desenvolvimento do projeto da maleta didática, surjam mais opiniões que se desviem da ideia inicial.

A escolha do tema e a seleção dos elementos que compõem cada unidade didática resultam da cooperação entre as especialidades da equipe do projeto (educação, design e outras disciplinas).

Uma ideia clara e delimitada facilitará a definição **dos objetivos (Por quê?)** da maleta didática e a exclusão de todo aquilo que não esteja contemplado no escopo inicial estabelecido.

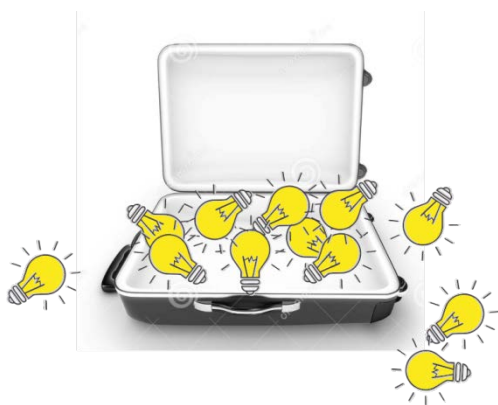
O conteúdo de uma maleta didática estará diretamente relacionado com ditos objetivos, portanto não se pode aceitar nada que atente contra a unidade conceitual dela.

Deste modo, logo após de ter definido o tema da maleta didática, se deve dar resposta às questões mencionadas (**Como? Quem? e Onde?**), aportando insumos na etapa inicial do processo de design.

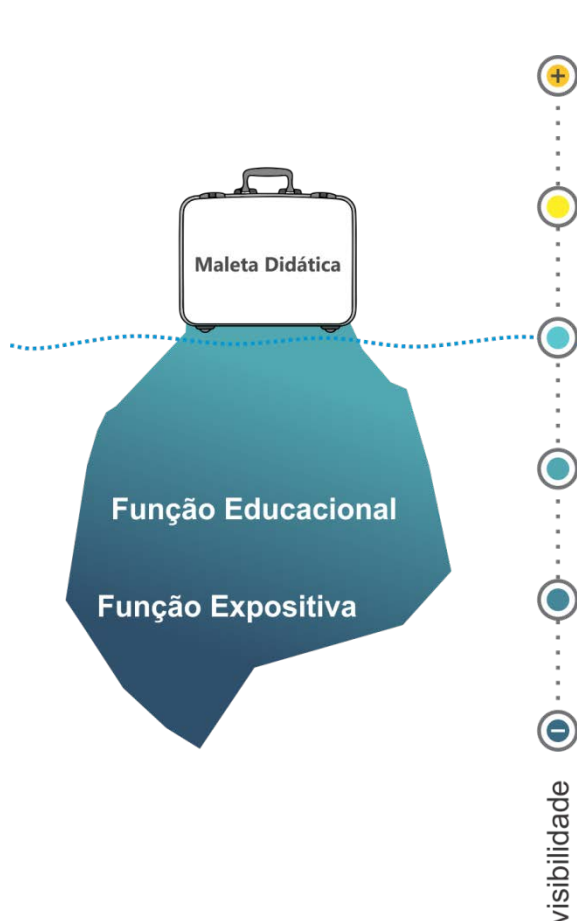
Antes da produção em massa, os diferentes usos de cada unidade são testados.

**Fazer uso de técnicas para auxiliar a criatividade, será de muita importância não somente nesta, mas em todas as etapas do projeto. Uma ideia criativa pode ser um gancho para a maior apropriação do material por parte do usuário.**

Contudo, existem casos nos quais o conteúdo da maleta pode estar constituído por objetos “sem conexão aparente” entre eles. No sentido em que o projetista assume que os usuários vão entender o conteúdo e seu uso, como que por magia, ao ponto de não incluir nenhum texto guia, que oriente a quem abre a maleta didática pela primeira vez.



## Diretrizes para projetar maletas didáticas



### POR QUE FAZER UMA MALETA DIDÁTICA?

A **Função educacional** faz parte fundamental da maleta didática, e demanda da equipe do projeto pensar em:

**O tempo** que estará definido por o contexto, seja este da sala de aula (entre 45 minutos e 90 minutos), ou outro contexto escolhido. Ao projetar as atividades das unidades didáticas, se deve considerar este importante fator; o conteúdo deve permitir a sua adequação dependendo do tempo, assim como o cenário ou alguns interesses.

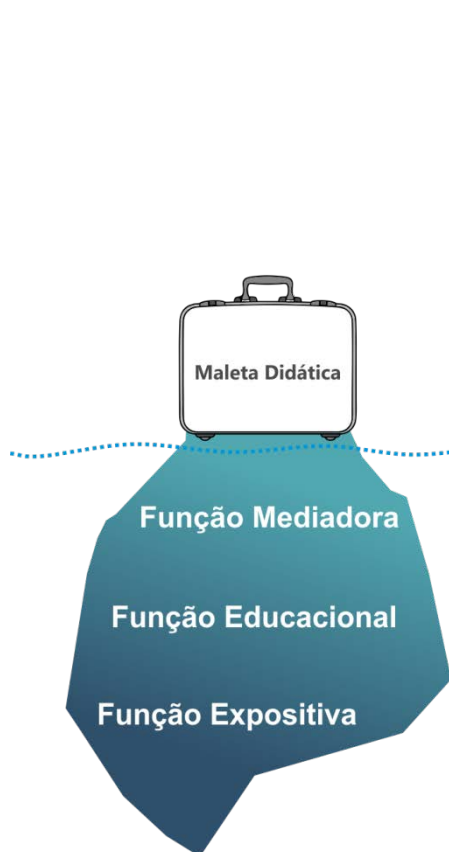
**A expectativa** está presente pelo fato de ter um objeto curioso no meio do espaço: a maleta didática. Que se abre e surpreende com seu conteúdo. Esta dependerá de questões como o design da embalagem, a conexão entre a embalagem e o conteúdo da maleta, a montagem dos objetos e sua disposição com as atividades, entre outros.

**A maleta didática gera motivação própria, deleite por aprender, descobrir, se surpreender e criar coisas diferentes.**

**O contato** é direto com os objetos, o fato de ter disponibilizado o manuseio é uma das características que se destacam na maleta didática, não há vitrines nem restrições, o que estimula os sentidos e uma aprendizagem mais significativa porque incentiva à exploração, a se fazer perguntas, ou seja, motiva a fazer ciência.

**A interpretação** dos conteúdos promove o trabalho em equipe, o diálogo, a convivência, a liberdade de pensamento, ou seja, constroem sociedade; fomentam o respeito à diversidade e à diferença; aproximam o conhecimento de diferentes conteúdos de uma maneira diferente e divertida, na qual a participação ativa é fundamental; estimulam o interesse e orgulho pelo próprio, pelas tradições, ou seja, ajudam a valorar reconhecer e inventar a identidade dentro da diversidade.

## Diretrizes para projetar maletas didáticas



### POR QUE FAZER UMA MALETA DIDÁTICA?

A **Função mediadora** está configurada por a tríade:

(objeto - meio - usuário)

Relação na qual a maleta didática é o objeto, e o meio são os processos e técnicas de comunicação e em virtudes dos quais o objeto é acessível pelo usuário.

No contexto do uso geral da maleta didática (independente do lugar em que se desenvolve este) a mediação é desenvolvida em duas etapas:

A primeira: a equipe dos projetistas “traduzindo” a linguagem original do conteúdo para uma linguagem muito mais prática, versátil e próxima ao usuário orientador (e que se verá refletida, por exemplo, no manual do usuário).

A segunda: vem de parte do usuário orientador que conhece o usuário orientando e “traduz” de novo o conteúdo da maleta didática, a uma linguagem mais simples porque pode ser denso e técnico demais para este.

Deste modo os documentos da maleta devem poder ser usufruídos até por pessoas com deficiência, pois a filosofia das maletas é ultrapassar barreiras.



visibilidade

## Diretrizes para projetar maletas didáticas

### Função de reativação patrimonial



A função de “reativação patrimonial” própria de toda maleta didática é potencialmente uma espécie de “propriedade não material” para o usuário, porque o empodera diante do seu contexto. O qual não tem preço, porquanto transcende o valor econômico.

Mas uma característica fundamental está no seu **conteúdo** porque contém objetos **carregados de história**, sejam estes reproduções de peças ou objetos originais (indistintamente que sejam eles de museu ou não), e que constituem fontes de dados que possibilitam transmitir um determinado aspecto de uma cultura, para o estudo e conhecimento da história do ser humano.

### POR QUE FAZER UMA MALETA DIDÁTICA?

A **Função de reativação patrimonial** se dá somente no contexto do uso, já que as maletas didáticas possuem um grande potencial de ativar na interação com os usuários, recordações e lembranças no contexto comunitário no qual são usadas.

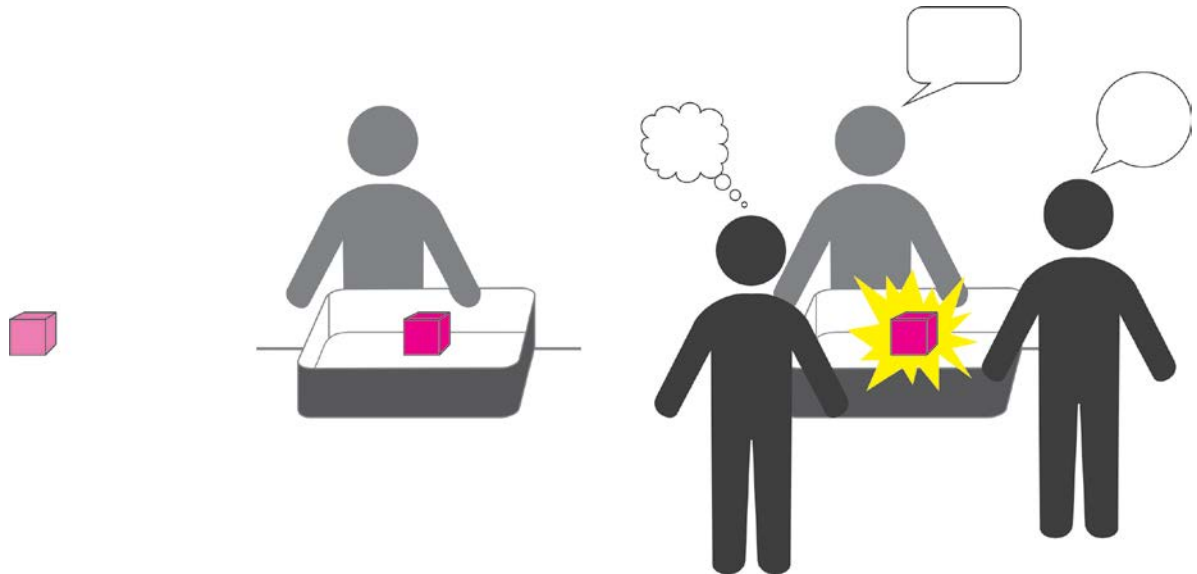
Todo objeto inserido na maleta didática representa um tipo de patrimônio e de fato, uma oportunidade porque constitui potencialmente um espaço aberto para a reflexão social, para criar e transformar realidades existentes, por conseguinte desperta a consciência acerca do patrimônio local da comunidade ou contexto no qual a maleta didática esteja sendo usada.

O efeito que gera o estudo do **patrimônio** permite o surgimento de conceitos como: a **identidade** que não é uma, mas que são múltiplas; o que em efeito leva a considerar a **diversidade cultural** como uma realidade; e que a partir do reconhecimento disso, se espera educar em **convivência**.

A experiência com as maletas didáticas, conforme são propostas podem fortalecer o senso de pertencimento de cada usuário a sua respectiva comunidade.

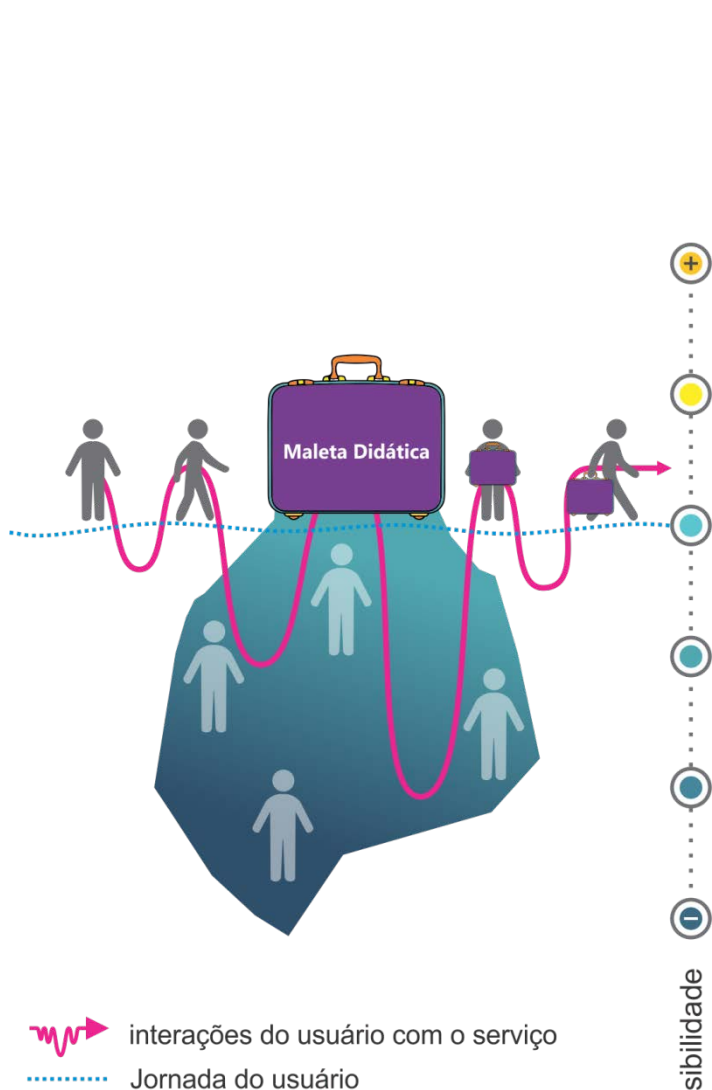


## Mas como carregar de história um objeto?



Passo	Descrição
1. A <b>re-interpretação</b> (por parte dos projetistas)	Olhar para objetos e situá-los num novo quadro de valores e caracterizá-los, entre outras coisas, como alvo do desejo (BRULON, 2016).
2. A <b>musealização</b>	Torná-los testemunhas da memória individual ou coletiva, com um caráter de referência (SCHÄRER, 2000) ao incluí-los como parte do conteúdo de uma maleta didática.
3. A <b>exposição</b>	Apresentá-los em comum, atrelados a àquilo que lhes dá sentido (BRULON, 2016) no contexto comunitário.
4. A <b>re-interpretação</b> (por parte dos usuários, no contexto de uso)	Olhar para objetos desde um novo quadro de valores para acionar o efeito: “patrimônio, identidade, diversidade cultural e convivência” (GONZÁLEZ, 2004).
5. A <b>reativação patrimonial</b>	Destacar propriedades “desaparecidas” dos objetos, na interação com a comunidade para que emerja da re-interpretação o patrimônio local.

## Diretrizes para projetar maletas didáticas



A “não propriedade” é uma característica comum a todos os serviços. Reconhecer a maleta didática como serviço permitirá à equipe do projeto, uma melhor compreensão do contexto no qual esta irá funcionar.

### PORQUE É UM SERVIÇO?

A maleta didática, ainda que pela sua aparência tangível (um objeto carregado de objetos) parece um bem, ao não gerar nenhum tipo de propriedade física no usuário, porquanto é projetada desde seus inícios para ser emprestada, é um serviço.

A maleta didática é um serviço de “bens alugados”, porque permite ao usuário obter o direito temporário e exclusivo de usar um bem físico (a maleta) que “prefere” não possuir.

O serviço maleta didática, em si mesmo está conformado por uma série de interações entre os usuários e o sistema do serviço. O objetivo da equipe do projeto, será projetar esse sistema comum (de interações) para todos os usuários e que faça o que eles precisam, compreendem, e gostam.

As diferentes maneiras em que o usuário e o serviço da maleta didática interatuam se conhecem como **pontos de contato**, cada um delinea a **jornada do usuário** no sistema de serviço.

O modo como esse momento é tratado o que o converte num momento chave que pode influenciar a experiência do usuário.



## Diretrizes para projetar maletas didáticas

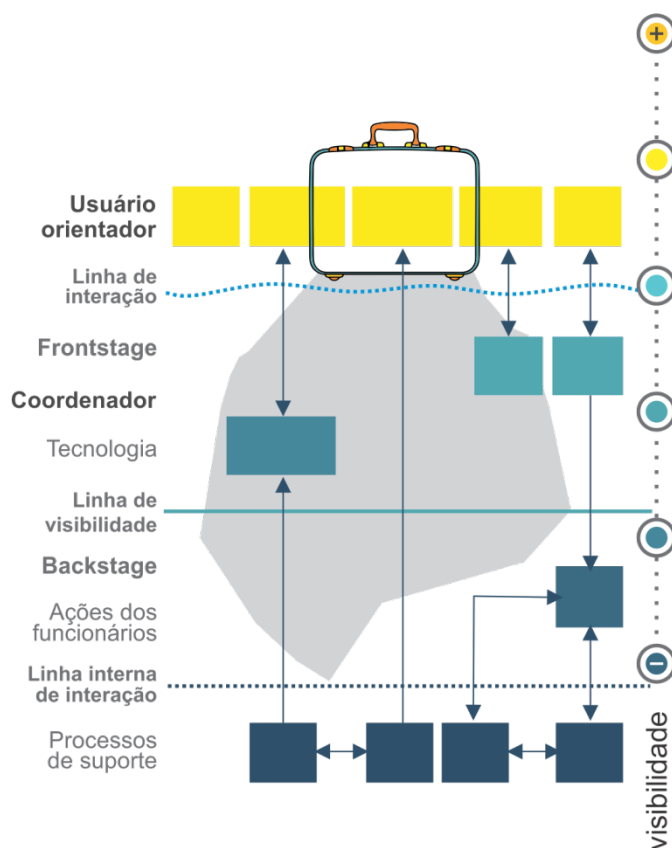
### O ICEBERG E O BLUEPRINT

Seguindo a metáfora do iceberg, sugere-se usar a ferramenta de **mapeamento visual** no processo de design do serviço: **Blueprint**, para visualizar o sistema do serviço da maleta didática.

De esquerda a direita iniciando pela parte mais alta, se deve desenvolver o mapeamento, terminando com o projeto dos processos de suporte.

*Blueprint* do serviço fornece uma compreensão abrangente do serviço e dos recursos e processos subjacentes - visíveis e não visíveis para o usuário - que o tornam possível. Focar neste entendimento mais amplo fornece benefícios estratégicos para o negócio.

*Blueprint* do serviço incentiva a criatividade, e a solução preventiva de problemas e a execução controlada. Pode também reduzir o potencial de falhas e aumentar a capacidade do gerenciamento de pensar com eficácia sobre novos serviços. E em consequência aperfeiçoar a oferta do serviço que pode melhorar a experiência do usuário.



**Não é necessário ser experto em serviços, mas se sugere a conformação de uma equipe multidisciplinar no qual participem diversos atores.**

## Diretrizes para projetar maletas didáticas

### O QUÊ É UM SISTEMA COMUM

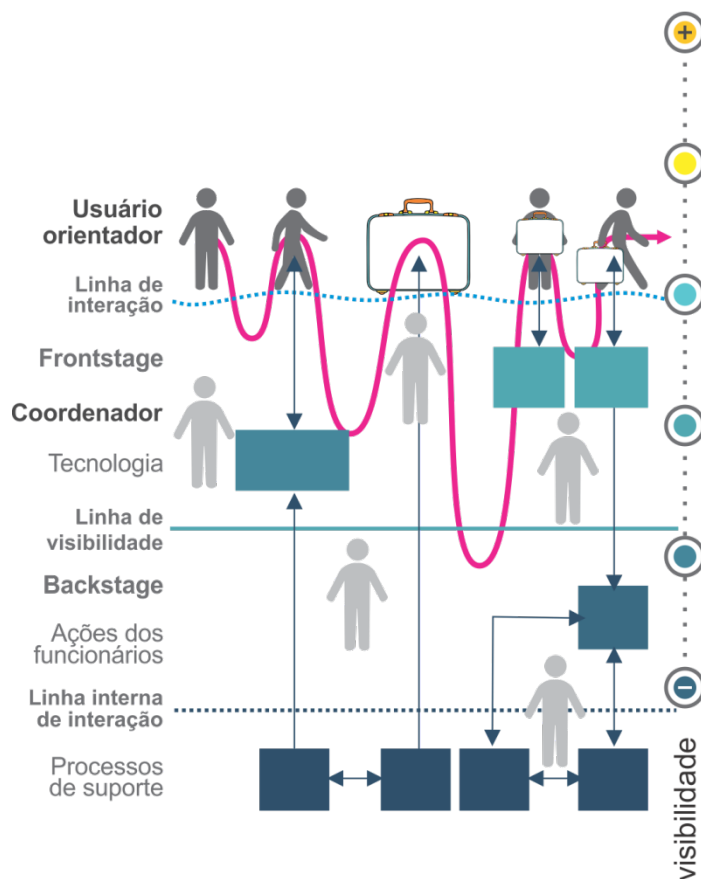
O design de interação “deve projetar **um sistema** que faça o que os clientes precisam, compreendam, e gostem de usar e **que seja comum** a todos eles” (CLATWORTHY, 2016).

O *Blueprint* permite visualizar as relações entre os diferentes componentes do serviço - pessoas e processos - que estão diretamente vinculados a pontos de contato numa jornada do usuário.

Este mapeamento visual pode ser co-criado e recriado pelos diferentes atores, o que permitiria visualizar o serviço desde diversas perspectivas, nutrindo em consequência o resultado.

Sugere-se fazer tantos mapeamentos quantas variações sejam registradas para ter um maior controle do contexto em que se desenvolve a jornada do usuário.

E para quem já tem a maleta didática em uso, esta ferramenta é útil para processos de avaliação e aperfeiçoamento da oferta do serviço e a experiência do usuário.



**Pequenas variações na jornada do usuário vão mudar todo mapeamento do serviço. Portanto a equipe de projeto se deve perguntar continuamente "¿O quê aconteceria se? Escreva cenários e re-configue o processo de serviço**

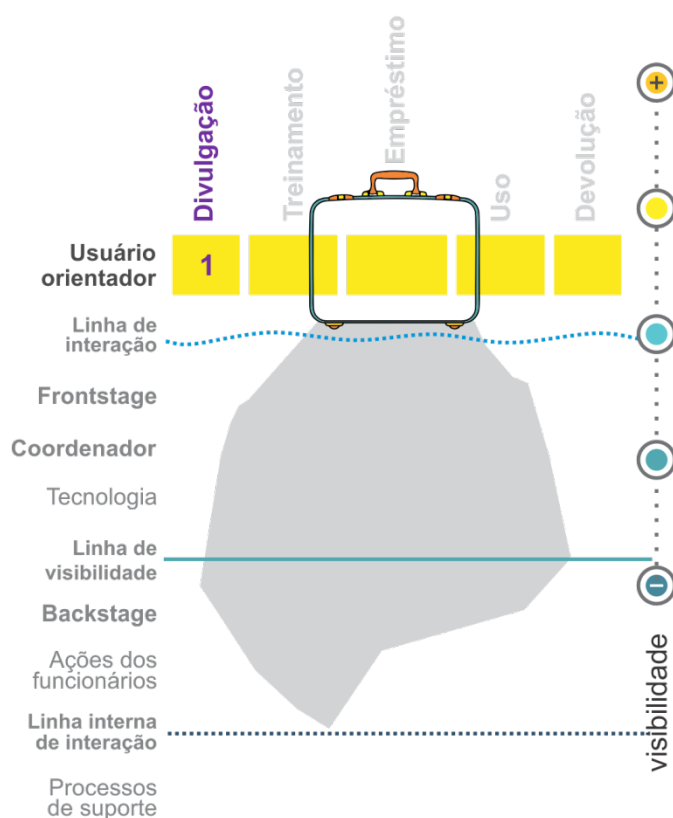
## Mas como usar o *Blueprint*?

De esquerda a direita, iniciando pela parte mais alta (visível para o usuário) se pode fazer o mapeamento, assim:

Passo	Descrição
<b>1º passo:</b>	Identificar a tarefa ou objetivo a ser cumprido.
<b>2º passo:</b>	Identificar o usuário orientador, para fazer a jornada a partir do ponto de vista dele, para o qual é imprescindível conhecê-lo, como se comporta e quais são suas expectativas para com o serviço da maleta didática.
<b>Jornada do usuário</b> é uma rede de valor conformada por diferentes atores e cuja integração bem sucedida será necessária para satisfazer os usuários. Sugere-se registrar todas as possíveis interações de quando o usuário orientador vai pegar a maleta, até devolvê-la (se podem incluir momentos prévios ao empréstimo também).	
<b>3º passo:</b>	Mapear as ações da jornada desde o ponto de vista do usuário orientador, leve em conta que pequenas variações na jornada do usuário vão mudar todo mapeamento do serviço. Sugere-se fazer tantos mapeamentos quantas variações sejam registradas para ter um maior controle do contexto em que se desenvolve a jornada do usuário.
<b>Frontstage</b> do serviço envolve ações dos funcionários e recursos tecnológicos da instituição que dispõe do serviço que são visíveis ao usuário.	
<b>4º passo:</b>	Mapear os pontos de contato com os funcionários.
<b>Backstage</b> do serviço envolve ações dos funcionários e processos de suporte que fundamentam o serviço, mas que são invisíveis para o usuário.	
<b>5º passo:</b>	Relacionar as atividades do usuário e do funcionário com funções necessárias de suporte. As setas evidenciam as relações que se estabelecem entre os diferentes momentos e atores no serviço.
<b>Políticas e subsistemas de suporte</b> gerados por e para o serviço, permitirão oferecer uma atenção consolidada para os usuários. Deste modo poderão se antecipar a situações recorrentes que requeiram de atenção e projetar subsistemas como, por exemplo, o subsistema de gestão de exceções, sistema de manutenção e estoque, políticas de empréstimo, política de atualização de conteúdos, entre outros.	
<b>6º passo:</b>	Projetar os tempos de duração de cada ponto de contato, e considerar como estes podem variar e como estas variações afetam a experiência do usuário orientador.
<b>Pontos nevrálgicos</b> são pontos que pelo valor percebido pelo usuário orientador e a possibilidade de afetar negativamente sua experiência são suscetíveis a gerar desconforto ou até falhas no serviço da maleta didática.	
<b>7º passo:</b>	Identificar os pontos nevrálgicos, comparar com uma experiência ideal e desenhar modos de resolver os pontos nevrálgicos, ditos modos de resolver podem virar políticas de gestão posteriormente.
<b>Exceções ao sistema comum</b> referem-se a serviços complementares que não se enquadram na rotina normal da prestação do serviço da maleta didática. Antecipar-se a estes momentos não previstos pode ser uma boa prática, tanto na preparação dos funcionários em como devem reagir com rapidez e eficiência ante estas situações, quanto na definição dos procedimentos de resposta a essas exceções e que para o usuário pode representar mais segurança ao fazer uso do material. Entre eles podem estar:	
4.11.1	
<b>Pedidos especiais</b> o usuário pode solicitar no serviço um procedimento diferente do funcionamento normal; <b>solução de problemas</b> às vezes, a entrega normal do serviço é desafiada por acidentes, atrasos, falhas ou porque o usuário está tendo problemas para usar o produto; <b>tratamento de reclamações / sugestões / elogios</b> deve ser fácil para os usuários expressar insatisfação, oferecer sugestões, melhorias ou transmitir elogios e o sistema do serviço ser capazes de responder de modo adequado.	

## Diretrizes para projetar maletas didáticas

### JORNADA DO USUÁRIO



A **Jornada do usuário orientador** envolve todas as interações desde quando este vai pegar a mala emprestada, até o momento de devolvê-la, e inclusive se podem incluir momentos prévios ao empréstimo e posteriores ao uso, para fomentar o re-uso.

Consideram-se cinco momentos, tendo a possibilidade de ampliar estes momentos os quantos sejam necessários.

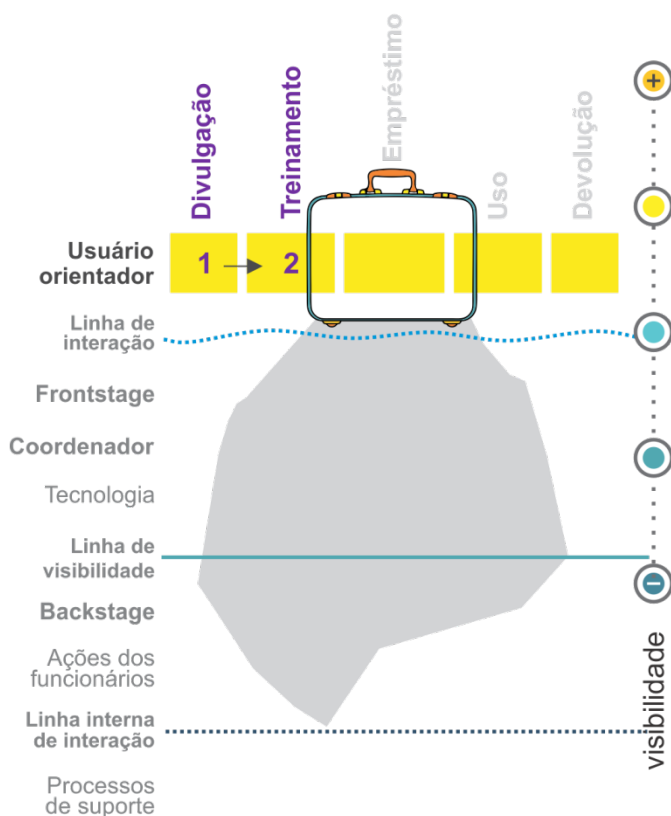
**1. Divulgação** da mala didática é indispensável para se dar a conhecer no contexto do usuário orientador potencial, independente do fato da mala didática estar pensada para ser emprestada.

Já que o número de pessoas impactadas em cada empréstimo representa um valioso indicador social da instituição. O que de fato pode se traduzir em isenção de impostos de renda, por exemplo.

Projetar quais são as melhores estratégias para a divulgação vai depender por um lado das estratégias de comunicação da instituição que dispõe do material e também das características do usuário orientador, seu contexto, como e com quem se relaciona, onde procura informação, que lugares frequenta, etc. O que facilitará o contato mais próximo com ele.

# Diretrizes para projetar maletas didáticas

## GENERALIDADES DA MALETA DIDÁTICA



**2. Treinamento** se refere à instrução do usuário orientador em como lidar com as maletas didáticas. Este deve ser fundamental na jornada do usuário, mas não obrigatório.

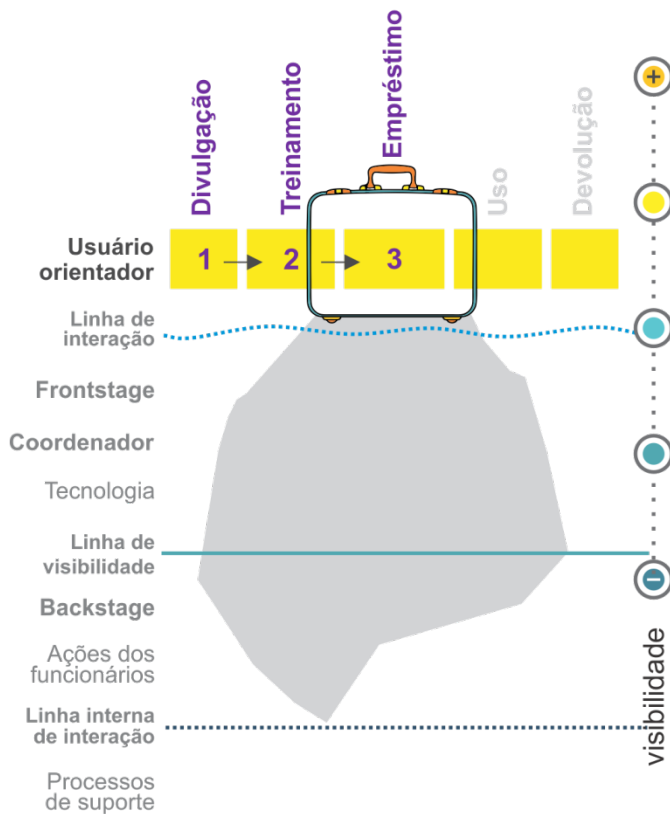
Representa um espaço de diálogo e aproximação entre a instituição e o usuário orientador, assim como uma oportunidade para conhecer a intencionalidade da instituição ao criar o material, o que propenderá a fazer um trabalho muito mais relevante e claro do usuário orientador para o usuário orientando.

Sua inclusão na jornada do usuário vai incrementar o tempo da estância na instituição, por isso na divulgação vai ser importante dar a conhecer estes detalhes para uma melhor experiência do usuário orientador.

Também, em relação ao lugar do treinamento, é importante levar em consideração todas as possibilidades, incluso a de fazer o treinamento diretamente na escola ou lugar de trabalho do usuário orientador.

# Diretrizes para projetar maletas didáticas

## GENERALIDADES DA MALETA DIDÁTICA



**3. Empréstimo** vai além de uma troca simples, porque envolve o momento para preencher formatos, para o registro dos dados do usuário orientador, seu vínculo empregatício, entre outros.

Situação que implica projetar um subsistema de registro e controle, aqui se deve projetar uma ficha de empréstimo que inclua as informações necessárias para entrar em contato com o usuário orientador e também para incluí-los numa base de dados.

Este momento requer de um tempo quiçá de espera enquanto o coordenador procura a maleta e quem sabe alguma outra situação que se possa incluir.

Portanto é um bom momento para projetar alguma atividade, seja para diminuir a sensação de espera por parte do usuário orientador, ou para facilitar o registro e formatação da informação do empréstimo, entre outros.

# Diretrizes para projetar maletas didáticas

## GENERALIDADES DA MALETA DIDÁTICA

**4. Uso**, este momento do uso tem algumas implicações importantes, por um lado o fato de ser este fora da instituição pode dar a ideia errada de que é um momento alheio ao serviço e em consequência deixá-lo “por fora” do controle do serviço da maleta didática.

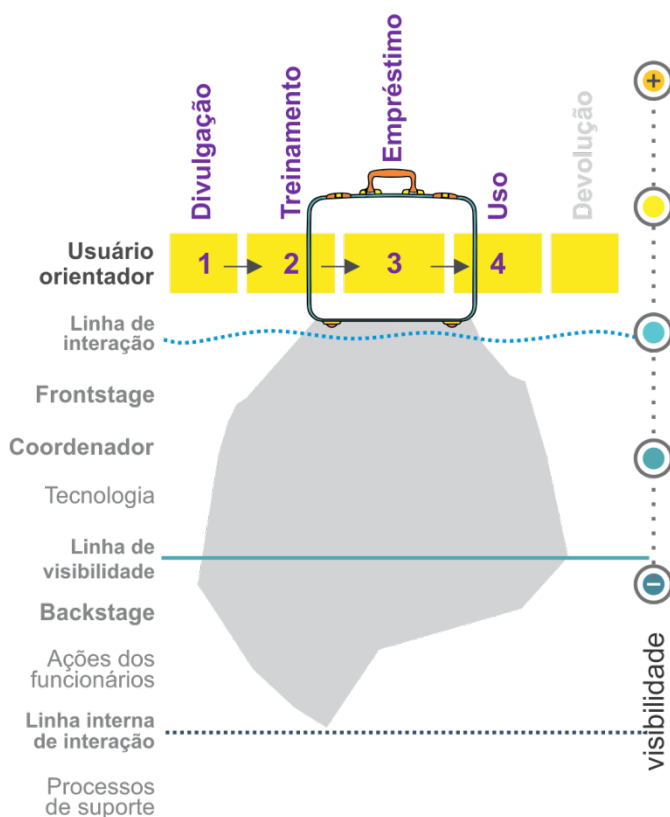
O que pode ser compensado com a inclusão de estratégias de seguimento e apoio ao usuário orientador.

Por outro lado é importante levar em conta que o tempo de uso da maleta didática é o mais longo em relação a outros momentos da jornada do usuário orientador.

Decidir não monitorar o uso da maleta didática provoca uma perda de informação valiosa para a avaliação posterior do serviço da maleta didática.

Valorizar a experiência do usuário orientador se pode refletir numa comunicação mais próxima com ele.

Conhecer a diversidade dos contextos de uso nos quais uma maleta didática pode ser útil, pode facilitar a inclusão de outros usuários e até propiciar alianças institucionais.





## Diretrizes para projetar maletas didáticas

### GENERALIDADES DA MALETA DIDÁTICA

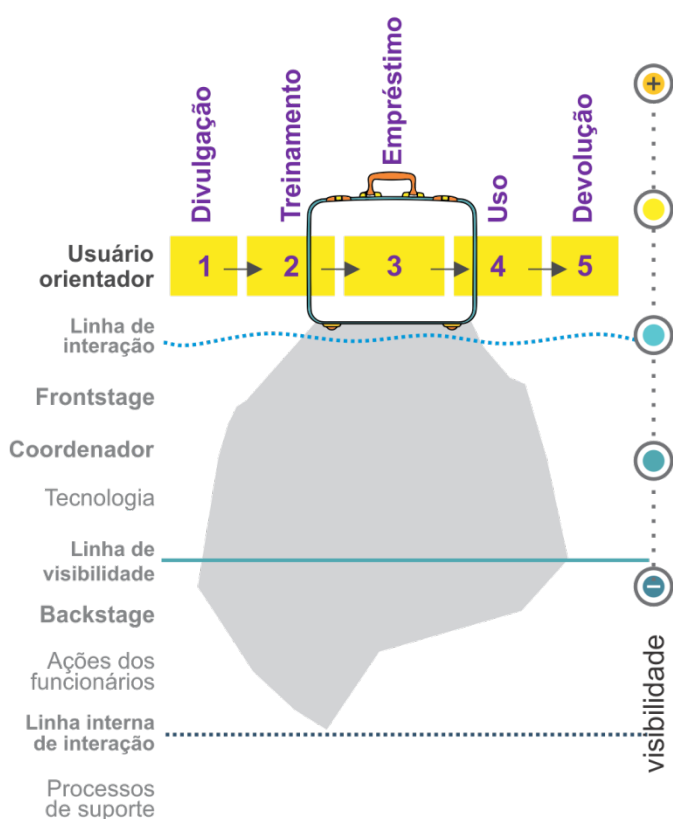
**5. Devolução** é o “último” ponto da jornada do usuário, o aproveitamento deste pode fornecer informações valiosas como insumos para a avaliação do serviço.

Isto pode se facilitar, por meio um pequeno questionário para o preenchimento por parte do usuário orientador, mas também pelo tempo que isso pode acarretar, pode ser aceitável para o coordenador, fazer as perguntas tipo diálogo com o usuário orientador, sempre e quando depois sejam registradas as respostas dele.

Assim também, esta etapa pode servir como gancho para um novo retorno do usuário orientador, para levar emprestada outra maleta didática em outra ocasião.

Mas vai depender de olhar para o serviço como um processo que pode virar contínuo ou pelo menos se repetir.

Assim também, por parte do coordenador, pode ser um momento “adequado” para fazer a limpeza do material e de fato atualizar o inventário do conteúdo da maleta. Reportar se fosse o caso o deterioro ou a necessidade de reposição de algo.







### O CONTEÚDO

Embora o conteúdo possa ser o mais importante da maleta didática, definir ele sem fundamento pode acarretar o fracasso do projeto.

A complexidade deste material didático justifica levar em conta cada detalhe desde o início do processo de projeto da maleta didática.

Deste modo ter conhecimento das características de cada tipo de documento permitirá à equipe de projeto um melhor desempenho especialmente no relativo à *affordance* ou qualidade do conteúdo, que permite ao usuário identificar intuitivamente como este funciona sem necessidade de explicação.

Determinar o conteúdo da maleta didática não é uma questão fácil, já que envolvem muitos aspectos que vão além do teórico (implica pensar nos usuários (idades, nível de formação, interesses), no contexto de uso do material, no conjunto de objetos que facilitaram o aprendizado, o tempo para aplicar as atividades, a adaptabilidade deste, etc.).

O conteúdo da maleta didática deve ser rigorosamente conduzido pelos objetivos estabelecidos no início do projeto, assim como também este deverá ser limitado por questões ergonômicas.

O conteúdo da maleta didática se divide em três grandes grupos de documentos: **documentos escritos**; **documentos gráficos e de imagem**; e os **documentos objetos**.

### Documentos escritos

Entre os documentos escritos estão: a) manual do usuário orientador; b) cadernos; c) fontes históricas; d) livro de imprensa; e) fichas técnicas; f) proposta didática para a educação; g) documentos bibliográficos.

O fato de não conhecer nem classificar os diferentes tipos de documentos escritos que pode ter uma maleta didática, vai trazer maior dificuldade de hierarquização por parte dos projetistas e pode gerar sensação de desordem na experiência do usuário.

Segmentar os documentos escritos de acordo com o tipo de documentos, a idade dos possíveis usuários orientandos facilitará a tarefa de preparação dos conteúdos por parte do usuário orientador.

Ao nível gráfico, se sugere segmentar por cores tanto o conteúdo como as atividades, o qual pode ser um ajuste simples, mas com efeitos positivos. Sugere-se que esta tarefa deve ser assumida por um designer gráfico ou visual e não pelo “senso artístico” dos projetistas.

Portanto procurar estratégias que permitam a sua distinção, classificação e disposição na maleta, é provável que permita ao usuário orientador um melhor reconhecimento e uso do material, assim como para a instituição que dispõe da maleta didática maior facilidade no momento da atualização destes documentos.

## Diretrizes para projetar maletas didáticas

a) **Manual do usuário orientador** dirigido aos usuários que pedem emprestada a maleta didática, no qual se apresentam uma série de sugestões metodológicas sobre como utilizar o material. Este deve ser como um roteiro técnico, mas flexível e que permita a sua adequação dependendo de algumas características, como: o cenário de uso o público-alvo, o tempo destinado para as atividades, o número de participantes, os recursos disponíveis, etc.

Deve oferecer orientações (p. ex.: se você conta com uma hora, lhe sugerimos tal atividade; mas se você conta com duas horas pode ampliar a atividade de tal outro jeito), Deste modo a análise requerida por parte do usuário orientador será mais bem assistida pelo material didático o que em definitiva poderá proporcionar maior satisfação.

b) **Cadernos** nos quais se podem encontrar informações para contextualizar o tema da maleta didática, como por exemplo: a cultura, aspectos como escrita, economia, guerra, sociedade, ferramentas, roupas e decorações, religião, arte, vida cotidiana, etc. Há também um vocabulário e uma bibliografia básica com alguns endereços web.

c) **Fontes históricas** que consiste numa seleção de textos ou fontes escritas (primárias, historiográficas) para ajudar os usuários a interpretar os diferentes materiais. Estes textos constituem uma fonte de referência essencial para o estudo e contextualização do tema da maleta didática.

d) **Livro de imprensa** nos quais se podem encontrar desde notícias a artigos de opinião ou entrevistas com diferentes especialistas da área tema da maleta didática.

e) **Fichas técnicas** contêm: título da peça, cronologia, técnica, material, meios, localização original, localização atual, apresentação da peça. Além disso, uma descrição mínima é dada para cada uma das peças e informações adicionais e uma bibliografia específica é fornecida. Cada ficha tem a fotografia correspondente da peça, estas se destinam a facilitar a tarefa de busca e pesquisa por parte dos usuários.

A abordagem “museológica” do conteúdo de uma maleta didática (independente do contexto no qual este surja) implica reconhecer que incorpora novos significados aos objetos para além das funções que lhes foram atribuídas no seu contexto de origem. Em outras palavras, a análise das fichas técnicas deverá servir para identificar os procedimentos e as razões de inserção ou não desses objetos na maleta didática.

f) **Proposta didática para a educação** são as atividades e textos segmentados segundo as características do público-alvo (infantil, ensino fundamental, ensino médio obrigatório e bacharelado), que ao incluí-la fornece apoio e orientação ao usuário orientador na preparação dos conteúdos.

Estas sugestões devem ser entendidas como uma guia flexível para o usuário orientador, quem depois de analisar todas as circunstâncias poderá tomar suas próprias decisões. E que somente no desenvolvimento das atividades com seus orientandos poderá evidenciar os pros e contras das suas escolhas o que lhe permitirá avaliar as opções para outra oportunidade de uso da maleta didática.

g) **Documentos bibliográficos** sobre diferentes aspectos relacionados à cultura e sua importância no contexto do tema da maleta didática.



### O CONTEÚDO

#### Documentos gráficos e de imagem

A transmissão de ideias e informações por meio de gráficos e imagens dentro da maleta didática devem ter uma intenção, com base em isto devem ser escolhidas.

A apresentação e distribuição de todo documento estará comunicando algo, por esse motivo, a necessidade de incluir profissionais em design para conseguir um resultado não somente com unidade estética, mas funcional.

a) **Desenhos** que apoiem o estudo de aspectos relacionados com o tema da maleta didática.

b) **Fotografias** para o estudo, relacionadas com o tema da maleta didática.

c) **Multimídia** com propostas interativas adaptadas aos diferentes níveis educacionais, assim como também imagens representativas do tema da maleta didática com uma análise e interpretação no contexto.

Dependendo do contexto de uso que vai ter o material didático estas propostas serão incluídas em CD-ROM, pen-drive, códigos QR, etc. Neste ponto a equipe de projeto pode procurar alianças estratégicas com desenvolvedores de conteúdo multimídia que se vinculem com os temas projetados para as maletas, com um olhar mais atual das necessidades dos usuários.

d) **Mapas e eixos cronológicos** os quais se espera possam dar apoio ao estudo de aspectos relacionados com o tema da maleta didática. Com alguns dados e fotografias significativas a partir deste eixo cronológico. Estes são feitos frequentemente em materiais resistentes que possam ser continuamente manipulados pelos estudantes.

Estes documentos cartográficos e cronológicos podem parecer densos ou entediados na medida em que não se integre com os outros objetos da maleta. Utilizar estes como uma ferramenta de ensino, e não apenas para mostrar a localização de um lugar, pode potencializar sua presença e relevância no conteúdo da maleta didática.

Aproveitar eles, por exemplo, como tabuleiro de jogo, ou como eixo para apresentar informações além do cartográfico, como o gastronômico, a moda, o clima, entre outros.

Em síntese usar mapas e eixos cronológicos como gatilhos geradores de histórias do que está na maleta e do que podemos encontrar nos livros pode ser uma estratégia criativa para gerar linhas discursivas e coesão no conteúdo.



### O CONTEÚDO

#### Documentos objetos

a) **Originais** são peças originais.

b) **Fragmentos de originais** são pedaços de alguma peça original que se encontrava quebrada.

c) **Réplicas** são cópias de peças muitas vezes a escala do tamanho do original se é muito grande ou pequeno, ou com as mesmas características da original.

A inclusão de originais, réplicas e fragmentos de originais dispostos ao tato, no conteúdo da maleta didática é uma de suas grandes vantagens, Bolaños-Mora (2012) defende que considerar a oportunidade de tocar os objetos, atrai a atenção das pessoas, pois este fato ainda não é uma constante nos ambientes museais, o que pode gerar uma experiência memorável no usuário.

Porém, sugere que no momento de incluir documentos objetos como são as réplicas, será necessário que:

a) O *material* da réplica seja o suficientemente resistente para suportar o constante manuseio dos “usuários”, sem se danificar;

b) O *tamanho* da réplica seja suficientemente grande para ser facilmente manipulada com as mãos, além de permitir uma melhor percepção dos detalhes da peça;

c) As *texturas* podem ser incluídas para ressaltar partes dos objetos, e também é importante que sejam similares às da peça original, para fornecer informação tátil relacionada com a temperatura e dureza do material;

d) A *escala* real da peça seja mantida quando possível. Caso não seja possível, deve-se manter a proporção de tamanho entre o objeto real e a respectiva réplica, o que vai complementar a informação que o “usuário” não consegue ver;

e) A *manutenção* constante dos objetos dispostos ao tato, tanto para controlar que estes não se danifiquem como para limpá-los; (BOLAÑOS-MORA, 2012).

Não levar em conta estas considerações (independente de se a peça é do acervo de um museu ou não) pode acarretar na mediação com o objeto uma perda de informação e como resultado a peça se transforme num simples *souvenir*.

d) **Brinquedos** não pode se deixar de lado o lúdico no estudo de todos esses materiais, para que a criança, o adolescente e o adulto possam conhecer de um tema em determinado espaço de tempo.

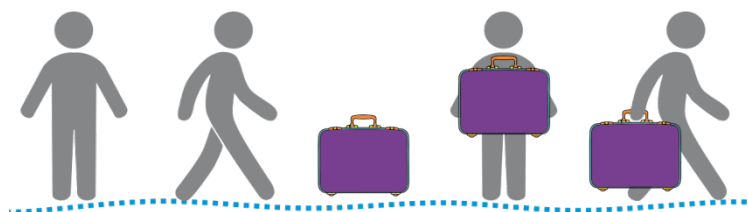
## Sugestões para o uso dos documentos da MD.

Considerações	Descrição
<b>Conhecimento prévio</b>	Conhecer previamente o conteúdo da maleta para que o orientando se formule perguntas que depois serão respondidas;
<b>Estudo das fontes</b>	Todos os documentos são apropriados para o estudo das fontes sejam elas primárias ou secundárias;
<b>Classificação das fontes</b>	As fontes se podem classificar para trabalhar com elas posteriormente, porque conhecer as fontes é necessário antes de empreender qualquer tipo de trabalho;
<b>Trabalho em equipe</b>	Usar os documentos em grupo ou em pequenas equipes;
<b>O contexto</b>	Os documentos podem introduzir ao orientando no esclarecimento e situação de cada peça no seu contexto a partir da análise da informação (iconográfica, tecnológica, funcional ou estilística);
<b>Apoio no ensino</b>	Os documentos poderão servir em momentos determinados como apoio na explicação do orientador;
<b>Comparação dos objetos</b>	O orientador pode comparar os diferentes documentos da maleta com objetos do contexto real, para analisar o que muda e o que permanece ao longo da história;
<b>Interdisciplinares em temas transversais</b>	Os conteúdos poderiam estar projetados para serem trabalhados de maneira interdisciplinar (ciências sociais, arte, religião, língua, matemáticas, etc.) e com temas transversais (a guerra, a paz, o poder, as armas, o consumo, a educação, a saúde, igualdade de gênero a demografias, etc.);

## Sugestões para a abordagem das atividades

Etapa	Descrição
<b>Apresentação</b>	Introduzir o tema em questão para que o orientando se familiarize pouco a pouco com ele.
<b>Conteúdo</b>	Delimitar algumas ideias que podem ser pistas na investigação.
<b>Ideia básica</b>	Destacar o mais importante do tema, o que não impede trabalhar outras ideias.
<b>Questões da investigação</b>	Atingir os conhecimentos básicos sobre o tema proposto, para depois dar resposta a uma série de interrogantes que se propõem para o qual se deve acudir às fontes.
<b>Análise de documentos</b>	Indicar os diversos materiais que se têm na maleta e que deverão se analisar para obter informação sobre as questões propostas.
<b>Recursos adicionais</b>	Dar apoio ao orientando em seu trabalho e ao mesmo tempo aprofundar em algum aspecto concreto.
<b>Conclusões</b>	Elaborar e apresentar algumas conclusões depois de cada atividade e como fruto do trabalho.
<b>Vocabulário</b>	Esclarecer em cada atividade o léxico específico do tema que se trabalha.

## Diretrizes para projetar maletas didáticas

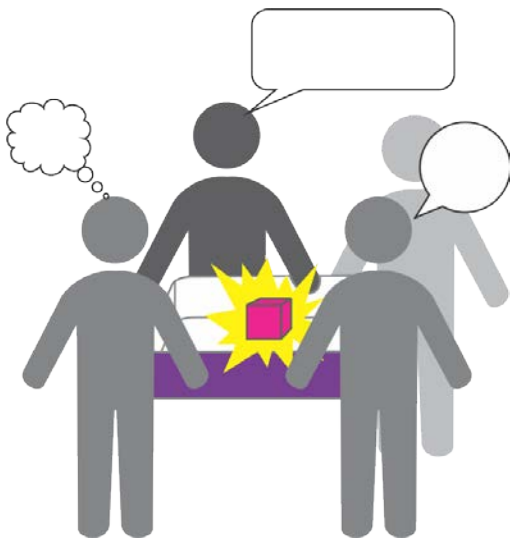




## Diretrizes para projetar maletas didáticas

### SOCIALIZAR O PROTÓTIPO

Para idear o protótipo da maleta didática se deve preparar um roteiro que é o documento de trabalho por meio do qual se organiza a estrutura do material. A estrutura da maleta didática será o primeiro recurso didático do usuário orientador.



Socializar o protótipo significa que antes de produzir em série a maleta didática final; se deve pôr em consideração com os usuários finais. Somente depois de analisar e avaliar essa posta em cena, é que se pode pensar na versão final da maleta didática.

Esta etapa avaliativa pode fazer que a equipe de projeto deva repensar e modificar características da maleta didática. Aí radica a importância tanto do cuidando de todos os detalhes no desenvolvimento do projeto, quanto da inclusão do usuário nas etapas do projeto.

Finalmente a maleta didática está pronta, porém ela em algum momento de seu ciclo de vida deverá ser atualizada.

## 5 CONSIDERAÇÕES E SUGESTÕES

A motivação principal deste trabalho exploratório está demarcada por varias situações: as maletas didáticas não têm sido estudadas desde o design; a insuficiência de documentos acadêmicos relacionados aos fundamentos das maletas didáticas; a lacuna em relação à avaliação da experiência do usuário deste tipo de material.

E que, além disso, relacionam conhecimentos da museologia, da didática expositiva, o marketing de serviços, design de serviços e design de interação, gerando uma relação que não só vai favorecer o design, mas também o campo dos serviços, da museologia entre outros e que vão precisar do design para ter sucesso.

A partir de isso, esta pesquisa se propôs:

**Investigar e identificar de onde provem os fundamentos históricos e teóricos das maletas didáticas**

No levantamento bibliográfico e exploração documental, se acha como pioneiro ao artista Francês Marcel Duchamp com a produção de uma série de caixas que ele chamava de *Boite-em-valise* ou conhecidas como museus portáteis. Sua visão revolucionaria frente a conceitos arraigados como a importância do original, a ideia do museu dentro da caixa, o fato de não tocar para preservar, somente para citar uns exemplos, são hoje visualizados e constitutivos entre as múltiplas características das maletas didáticas.

Posteriormente em Suécia se gestava a *Riksställningar* (Serviço Sueco de Exposições Itinerantes) que nasceu no ano 1965, e que operou até o ano 2017. E que tinha como objetivo encontrar novas maneiras de usar exposições para fins educacionais em todos os níveis. Ter acesso a esta fonte abriu um panorama fechado e afastado pelas barreiras idiomáticas, mas que hoje graças à tecnologia não se podem ignorar.

A *Riksställningar* assumia cada proposta de trabalho como um desafio no qual a criatividade e inovação, o trabalho em equipes multidisciplinares, e a pesquisa estavam presentes, para o benefício da comunidade.

Infelizmente, a realidade Sul Americana é outra comparada com países como Suécia. Nos anos 70s, os movimentos sociais, políticos e culturais levam à realização da *“La Mesa Redonda: La importancia y el desarrollo de los museos en el mundo contemporáneo”* realizada em Chile no ano 1972, porém colocar em prática esta proposta levou décadas, pelas dificuldades econômicas, sociais e políticas e continuam tentando pôr em prática até hoje.

Toda esta viagem ia conduzindo a pesquisa pelo mundo dos museus e foi na didática expositiva onde se acharam princípios que desde o ponto de vista do tema



de pesquisa em questão, contribuíram para os fundamentos teóricos das maletas didáticas.

Por outro lado, enquanto os fundamentos das maletas didáticas iam se esclarecendo, desde a perspectiva em design não se tinha certeza do que se estava procurando das maletas didáticas. Olhar somente para elas podia estar deixando de fora algum detalhe relevante do contexto.

Foi olhando de longe quando se descobre que o fato das maletas didáticas serem um conjunto de objetos projetados para seu empréstimo, faz que este material transcenda de ser um bem, para se converter num serviço, o que transformaria esta pesquisa e daria foco nas decisões a tomar desde o design, o marketing e os mesmos fundamentos museológicos. Daí surge o objetivo de:

**Explorar e analisar subsídios teóricos do marketing de serviços e o design de serviço que devem ser levados em consideração para caracterizar as maletas didáticas como serviços**

Foi no marketing de serviços onde se procuram os subsídios teóricos do design de serviços. Teorizar sobre serviços tem sido motivação de vários pesquisadores:

Destaca-se a Shostack (1977) com seu chamado “modelo molecular” cuja hipótese propõe a existência da entidade de marketing que pode ser parcialmente tangível e parcialmente intangível.

Assim também grande parte da pesquisa em serviços tratou de diferenciá-los dos bens, se focando na intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade, perecibilidade - IHIP, quatro diferenças que pareciam genéricas, mas hoje se reconhece que não são aplicáveis a todos os serviços.

Porém existe uma diferença da qual afirmam vários especialistas em marketing de serviços continua sendo válida e é a não propriedade. A “não propriedade” implica um “tipo de aluguel”, que Lovelock e Gummesson (2004) definem é quando os clientes de serviços obtêm benefícios ao alugar o direito de utilizar um objeto físico ao contratar o trabalho ou perícia de algum empregado. Diante disso, e desde essa perspectiva se comprovou que as maletas didáticas constituíam um serviço.

Já no que concerne ao design de serviços não se acharam pesquisadores que considerem a não propriedade como fundamento para distinguir entre bens e serviços, foi a definição de Clatworthy (em: STICKDORN; SCHNEIDER, 2014), a mais próxima e completa em relação a outros pesquisadores na área, pelo fato de reconhecer os fundamentos do marketing em benefício do design de serviços; ele afirma que os “serviços são uma série de interações entre os usuários e o sistema de serviço, por meio de muitos pontos de contato diferentes ao longo da jornada do usuário”.

Assumir a maleta didática como um serviço, abriu o panorama da pesquisa no relativo a que a maleta didática continuava sendo um bem, mas inserido num sistema maior. Ou seja, o que se visualizava como o alvo da pesquisa: a maleta didática era apenas a ponta do iceberg, de todo um conjunto de fatos que a conformavam, e lhe davam suporte.

Toda esta aprendizagem nas idas e vindas da investigação confirmava a necessidade da pesquisa interdisciplinar na qual a junção das perspectivas enriquecerá em efeito os resultados.

Localizados os fundamentos e contexto da maleta didática, se evidenciou a lacuna que existia em relação à geração de conhecimento a partir da interação das pessoas com este tipo de produto, portanto se requeria

### **Estabelecer critérios de avaliação, fundamentados no design de serviços e no design de interação para avaliar a experiência do usuário das maletas didáticas**

Avaliar a experiência do usuário está cobrando grande importância em várias áreas do conhecimento, pela relevância que esta tem na inovação de novos produtos, no re-design de produtos existentes, entre outros; inseridos na alta competitividade dos mercados. Portanto é diferenciada a oferta que inclui seus usuários no processo de desenvolvimento de produtos e que direcionam suas estratégias a fim de satisfazê-los.

A avaliação vista como parte integrante do processo de design, é necessária no serviço de maletas didáticas, e deste modo verificar se seu design é apropriado e aceitável, especialmente com o intuito de melhorá-lo de ser necessário.

Assim também, a avaliação não pode ser pensada como etapa última deste processo, vai depender das estratégias próprias do ente avaliador. No caso particular das maletas didáticas escolhidas para o desenvolvimento desta pesquisa:

as maletas didáticas do *Museo del Oro* de Colômbia, (foram escolhidas por vários motivos, entre eles, pela acessibilidade ao material, como também por serem as mais representativas como propostas de serviço consolidado (pelos treze (13) diferentes modelos, que têm disponibilizado nas vinte nove (29) regiões no território nacional, com um total de quinhentas (500) exemplares em total, etc.) e os mais de trinta anos ao serviço da comunidade). E estão todas já na sua etapa de uso, o que significa que a avaliação nelas é pertinente, justamente para verificar se estão cumprindo os objetivos para os quais foram projetadas.

Parte do processo foi entender que além da usabilidade o que se estava procurando era conhecer a experiência de usuário e saber como eles experimentavam o produto maleta didática.

Pelo fato das maletas didáticas a estudar, já existirem a avaliação somativa

foi a indicada para esta investigação, já que esta é indicada para produtos já acabados, que estão sendo usados; para medir o seu sucesso ou fracasso, e verificar o que precisa melhorar. Estas são avaliações se chamam somativas porque recursos são adicionados para melhorar o produto.

Também aproveitamos dos conhecimentos do marketing de serviços para aprender do mapeamento visual ou *Blueprint* do serviço que envolve a consideração de várias questões:

a identificação de processos e sub-processos que constituem o serviço, tanto os que são visíveis para o usuário quanto os que são invisíveis para o usuário; a identificação de possíveis pontos nevrálgicos para que no processo de design do serviço estes sejam compensados com políticas ou processos de suporte por parte da instituição; a identificação de como pequenas mudanças no serviço podem se refletir em aumento ou diminuição de tempos de espera por parte do usuário; entre outros.

Em efeito na etapa da intervenção, se determina:

**Avaliar a experiência do usuário das maletas didáticas, para fins de identificar as vantagens e desvantagens desta interação, com o intuito de elicitare às necessidades dos usuários.**

Identifica-se na fenomenologia características afins a esta pesquisa, entre as que destacamos: o interesse na perspectiva e experiência dos participantes; a sua orientação pelo processo mais do que no resultado; a sua preocupação com o contexto e sua influencia na formação de novas experiências.

Além disso, a fenomenologia tem a preocupação de descrever o fenômeno e não de explicá-lo, no sentido de mostrar e não em demonstrar, e que por meio da rigorosa descrição é que se pode chegar à essência deste fenômeno.

Além disso, foi necessário procurar métodos que estiveram de acordo com as necessidades e áreas de conhecimentos envolvidas. Foi assim como encontramos nas entrevistas individuais semi-estruturadas e o grupo focal virtual um complemento, pois derivam de enfoques epistemológicos similares e úteis para a avaliação e inovação em serviços desde a perspectiva do design.

A participação de especialistas (profissionais em design sem prévio conhecimento das maletas didáticas), usuários orientadores (professores ou gestores culturais que tiveram experiência prévia de uso com maletas didáticas) e coordenadores do *Museo del Oro* (sendo caracterizados como Antropólogos, maiores de idade com vínculo empregatício na área cultural do *Banco de la República* e tendo a seu cargo as maletas didáticas de alguma sede do *Museo del Oro*, ao nível nacional da Colômbia.). O valor desse tipo de investigação qualitativa é examinar simultaneamente a mesma questão de vários ângulos diferentes. Barbour (2013).

A situação na etapa inicial com especialistas (E) é de eles olhando para a maleta didática. E nas suas apreciações coincidiam, pois era um olhar desde o Design para as maletas didáticas. Ao invés com o acontecido com os usuários orientadores (UO) cuja mirada era motivada pelas maletas didáticas como o ente comum para os participantes, mas a experiência era pessoal e aqui entravam no jogo expectativas, julgamentos, experiências passadas, entre outros.

Já na etapa final com coordenadores do *Museo del Oro* (MdO) não somente se completa o panorama das maletas didáticas, mas também se adicionam outros saberes por trás do cenário, o que fez mais complexa o processo de integração para a descrição do fenômeno. Todo o qual permitiu ter um olhar mais integral e abrangente das maletas didáticas e da experiência do usuário orientador.

E como resultado desta avaliação, assim como na integração com a fundamentação teórica, se procura responder à pergunta problema: **Como projetar maletas didáticas a partir da avaliação da experiência do usuário?**

Da qual surge como objetivo final:

**Propor um conjunto requisitos para projetar maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário, fundamentado no design de serviços e no design de interação.**

Não tendo como generalizar, nem muito menos declarar estes requisitos como uma receita única; se elencam de maneira sistemática os temas e sub-temas a levar em conta para projetar maletas didáticas com base na experiência do usuário orientador. Por conseguinte, estes requisitos são apenas a ponta do iceberg desta tese.

Nem novas, nem minhas, mas valiosas, foi somente uma descrição inicial, mas muito geral das maletas didáticas.

Embora o potencial deste material didático parecesse no início desta pesquisa, se concentrar no seu conteúdo *per se*, foi nos relatos dos participantes que usando o material experimentaram momentos nos quais a maleta didática era o gatilho para abrir uma porta de lembranças e recordações, muitas da tradição oral, mas que pelo significado delas se dava o espaço à re-interpretação desde um novo quadro de valores, ativando assim o efeito: “patrimônio, identidade, diversidade cultural e convivência”, propiciando que reapareçam propriedades desaparecidas na interação com a comunidade, para que emerja deles a reativação patrimonial.

Para um futuro estudo de maletas didáticas seria importante:

- ✓ Estudar processos de design de maletas didáticas novas, ou seja, que não estejam já em circulação;
- ✓ incluir usuários orientadores potenciais, já que é importante tentar conhecer e entender suas necessidades e expectativas sobre maletas

didáticas;

- ✓ conhecer a experiência dos usuários orientandos;
- ✓ avaliar as maletas didáticas por meio de testes de usabilidade ou estudos de campo, nos quais se fazem tanto em ambientes controlados como naturais respectivamente;
- ✓ comprovar a formulação dos requisitos propostos para projetar maletas didáticas nesta tese, com a realização de um projeto real.

## REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K.; BRADFORD, L. J. **La excelencia en el servicio**. Editorial Panamericana, Colombia, 2005. 237 p.

ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ, Pablo. **Viajes y maletas pedagógicas en la enseñanza y el aprendizaje de la historia de la escuela**. Em: Íber Didáctica de las Ciencias Sociales, Geografía e Historia. No. 73 abril, 2013. p. 90-97 Disponível em: [http://issuu.com/editorialgrao/docs/ib073\\_z](http://issuu.com/editorialgrao/docs/ib073_z) Acesso em: 28 de novembro de 2015

\_\_\_\_\_. Maletas pedagógicas para aprender historia de la Educación en la universidad: ¿posibilidad, utopía, realidad o locura? Em: **Mesa 3: “Usos innovadores de recursos educativos”** Modera: Sánchez Matamoros, Gloria 2012.

\_\_\_\_\_. El arte de aprender y enseñar Historia de la Escuela a través de maletas histórico-educativas. Em: CELADA PERANDONES, P. (ed.): **Arte y oficio de enseñar. Dos siglos de perspectiva histórica. El Burgo de Osma (Soria)**: SEDHE, Universidad de Valladolid y CEINCE, 2011. p. 267-276.

AMERICAN LABOR MUSEUM. **Museum in a Suitcase**. Disponível em: <http://www.labormuseum.net/?p=museuminasuitcase> Acesso em 4 de julho 2015

ARANGO M. J.; PARRA L. **Una estrategia didáctica para fortalecer el proceso inicial de la lectura y escritura en la comunidad indígena Arhuaca**: La Maleta Viajera. Trabajo de Grado. Programa de Licenciada en Pedagogía Infantil. Universidad de La Sabana, Colombia, 2010.

ARMENGOL, M. **Maletas didácticas: el museo viaja a la escuela**. Iber: Didáctica de las ciencias sociales, geografía e historia, n. 23, 2000, p. 103-112.

BAEK, J. S., KIM, S., PAHK, Y., & MANZINI, E. **A sociotechnical framework for the design of collaborative services**. Design Studies, 55, 2018, p. 54-78.

BARBOUR, Rosaline. **Los grupos de discusión en investigación cualitativa**. Ediciones Morata, 2013.

BARTHES, Roland. **Semántica del objeto**. *Barthes R. A*, 2001.

BELINCHÓN M.; ILLOBRE S. De un Museo clásico a un Museo para todos: Proyecto piloto del Museo de Ciencias Naturales de Valencia. Em: **Relatos para museos museos para relatos. Narración digital y museos científicos inclusivos**: un proyecto europeo. Vetrani Editores, Itália. 2014, p. 91-100.

BENJAMIN W. La obra de arte en la época de su reproductibilidad técnica. Editorial Itaca, México, 2003

BERROCAL CAPDEVILA, Marta. **ExpressArt. Guía para el profesorado**. Museu D'Art Contemporani de Barcelona. 2010, 92p. Disponível em: [http://www.macba.cat/uploads/20100611/expressart\\_CAS.pdf](http://www.macba.cat/uploads/20100611/expressart_CAS.pdf) Acesso em 20 de novembro de 2015

BIBLIOTECA CA L'OLIVERES. **Les maletes viatgeres**. Ajuntament de Liça d'Amunt. (s.d.) Disponível em: <http://llicamunt.cat/es/pl54/informacion-deactualidad/noticias/id1003/les-maletes-viatgeres-una-proposta-exitosa.htm> Acesso em 2 de julho de 2015

BLANCO, Ana María Pose. Materiales didácticos en los museos, un recurso para la

dinamización comunitaria. Una visión del estado de la cuestión. Em: **Los materiales didácticos como recurso en la acción comunitaria.** (coord.) AREA MOREIRA Manuel, PARCERISA ARAN Artur, RODRÍGUEZ RODRIGUEZ Jesús. Editorial Graó. España 2010, págs. 95-102

BOLAÑOS-MORA, Adriana. **Design inclusivo centrado no usuário: diretrizes para ações de inclusão de pessoas cegas em museus.** Dissertação (Mestrado em Design). Programa de Pós-graduação em Design. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012

BONK, Ecke. **Marcel Duchamp: The Portable Museum.** Thames and Hudson, 1989, p. 324

BONSIEPE, Gui. **Del objeto a la interfase: mutaciones del diseño.** Ediciones Infinito, 1999.

BROMS, Helene; GÖRANSSON, Anders. **Kultur i rörelse: En historia om riksställningar och kulturpolitiken.** Atlas, Suécia 2012, p. 297.

BRULON, Bruno. Re-interpretando os objetos de museu: da classificação ao devir. *Transinformação*, 2016, vol. 28, no 1, p. 107-114.

BRUNO, Cristina. **A importância dos processos museológicos para a preservação do patrimônio.** *Revista do Museu de Arqueologia e Etnologia. Suplemento*, 1999, p. 333-337.

BRUNO, Cristina. **Museologia para Professores: os caminhos da educação pelo patrimônio.** São Paulo: Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, 1998.

CÂMARA MUNICIPAL DE PALMELA. **Poder local, eu conheço, eu participo.** Portugal s.d. Disponível em: [http://www.cm-palmela.pt/uploads/writer\\_file/document/2488/Caderno\\_Pedag\\_gico\\_imp.pdf](http://www.cm-palmela.pt/uploads/writer_file/document/2488/Caderno_Pedag_gico_imp.pdf) Acesso no: 23 de maio de 2015.

CIPOLLA, Carla; MANZINI, Ezio. **Relational services.** *Knowledge, Technology & Policy*, vol. 22, n. 1, 2009, p. 45-50.

CLATWORTHY, Simon. **Design de interação: O serviço como uma série de interações.** Em: STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob. *Isto é Design Thinking de Serviços: Fundamentos, Ferramentas, Casos.* Bookman Editora, 2014, p. 82-89.

CLATWORTHY, Simon. **How To Design Better Services: The AT-ONE book.** Oslo School of Architecture and Design. Edição de Kindle, 2016.

COMENIO, J. A. **Didáctica Magna.** Madrid: Akal. 1986

CULTURE 2000. **Viajando por las Estelas.** Signos de espiritualidad en el arco atlántico europeo. *Guía del Profesorado. Éducation et culture.* 2006, p. 1-59.

CURSACH, J. F.; SORIANO, M. **La Dama d'Elx i la cultura ibèrica: una propostadidàctica per a treballar a l'aula.** *La Rella: anuari de L'Institut d'Estudis Comarcals del Baix Vinalopó*, n. 19, 2006, p. 289-306 Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5435711> Acesso em 15 de julho de 2016

DE CARLI, Georgina. **Vigencia de la Nueva Museología en América Latina: conceptos y modelos.** *Revista Abra*, 2004, vol. 24, No 33, p. 55-75.

DE LA JARA MORALES, Irene. **Infancia y patrimonio: los objetos queridos.** Museo de la Educación Gabriela Mistral Chile, 2013 p. 150.

DIAMOND, J., HOCHMAN, G., GARDNER, S. M., SCHENKER, B. e LANGAN, M. **Multimedia Science Kits: A Museum. Project on Women Scientists and Their Research.** Curator: The Museum Journal Vol. 39, Issue 3, p. 172–187, 1996. DOI: 10.1111/j.2151-6952.1996.tb01092.

DICIONÁRIO ESCOLAR DA LÍNGUA PORTUGUESA. Academia Brasileira de Letras, 2ed. Companhia Editora Nacional, 2008.

EDUCATHYSSEN. **Maleta Territorio / Big Valise.** Museu ThyssenBornemisza, s.d. Disponível em: [http://www.educathyssen.org/musarana\\_app\\_1](http://www.educathyssen.org/musarana_app_1) Acesso em 23 de Novembro de 2015.

FES Friedrich-Ebert-Stiftung **Caja Ecológica.** Editorial:Fundación FES- Programa Alegría de Enseñar 1999

FORLIZZI, Jodi. **Designing for Experience:** An Approach to Human-Centered Design. Masters Thesis, Carnegie Mellon University, 1997.

FORLIZZI, Jodi; ZIMMERMAN, John. **Promoting service design as a core practice in interaction design.** En The 5th IASDR World Conference on Design Research. 2013.

FREIRE, K. de M. **Design para serviços:** uma intervenção numa Unidade Básica de Saúde do Sistema Único de Saúde Brasileiro. Estudos em Design. Revista (online). Rio de Janeiro: v. 24 n. 2, 2016 p. 1 – 23. Disponível em: <https://estudosemdesign.emnuvens.com.br/design/article/viewFile/341/227> Acesso em 14 de outubro de 2018

FREIRE, K. de M.; DAMAZIO, V. **Design de serviços: conceitos e reflexões sobre o futuro da disciplina.** Em Anais do IX Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design. São Paulo, SP: Blücher. 2010.

GARCÍA BLANCO, Ángela. **Didáctica del Museo.** El descubrimiento de los objetos. España: Ediciones de la Torre, 1988

GARCÍA CANCLINI, Néstor. **Los usos sociales del Patrimonio Cultural** Em: AGUILAR CRIADO, Encarnación. Cuadernos Patrimonio Etnológico. Nuevas perspectivas de estudio Consejería de Cultura. Junta de Andalucía, 1999, p. 16-33.

GARCÍA RUBIO, Ana Isabel. **La Maleta Pedagógica: un proyecto educativo para el museo Nacional de Machado de Castro.** IMAFRONTE n. 15 2001, p. 85-102. Disponível em: <http://revistas.um.es/imafrontera/article/view/37661/36161> Acesso em 5 de agosto de 2015

GARCÍA VILLAR, J. e RODRIGO PLASENCIA, J. L. **Una propuesta de animación lectora para el tratamiento de la diversidad.** La maleta del arco iris. Em: Educación y biblioteca, v 6, nº 51, 1994 p. 86-88. Disponível em: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3152360&orden=329761&info=link> Acesso em 9 de setembro de 2015

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GONZÁLEZ GALVIS, ANA MARÍA. **Identidad, patrimonio y diversidad cultural:** inmersión en la práctica y en la historia del *Museo del Oro*. Trabalho de Conclusão de Curso (Antropología) Programa da Facultad de Ciencias Sociales. Universidad De Los Andes. Bogotá, 2004, p. 165

HERNÁNDEZ, Claudia. **Diseño de juegos educativos eco-sostenibles** 2018.



Disponível em: [www.didactile.com](http://www.didactile.com)

HERNÁNDEZ BELVER, Manuel; PRADA, Juan Martín. **La recepción de la obra de arte y la participación del espectador en las propuestas artísticas contemporáneas.** En: Revista Española De Investigaciones Sociológicas - REIS, 84 Octubre-Diciembre 1998, p. 45-63

HERNÁNDEZ DELGADO, C. **Maletas didácticas, una opción de visita en los museos.** En: Lavoziñah Nueva Época año VIII, número 17, mayo 2012 p. 14-16.

ICOM - ESPAÑA DIGITAL. **Revista del Comité Español de ICOM No.2 Museo e Inclusión social.** Revista del Comité Español de ICOM Disponible en: [http://issuu.com/icom-ce\\_librovirtual/docs/icomcedigital02](http://issuu.com/icom-ce_librovirtual/docs/icomcedigital02) Acceso em 5 de outubro de 2015

I ROCA, R. S.; DE ARAMBURU, R. S. F. Museografía didáctica audiovisual, multimedia y virtual. Em: SANTACANA MESTRE, J. e SERRAT ANTOLÍ, N. (coords) **Museografía Didáctica.** Ed. Ariel 2ª Ed. 2007, p. 303-394

KAIMARA, I., LEONTI, A., PARASCHOU, S., e HADZIASLANI, C. **Educational Activities about the Acropolis.** Ministry of Culture Education & Religious Affairs Acropolis Restoration Service Department of Information & Education. Editing: DotLinePrintingand Communication Services. 2015 Disponível em: <http://www.ysma.gr/en/education-museum-kits> Acceso em 1 de outubro de 2015.

KERIN, Roger A; HARTLEY Steven W. **Marketing.** Editorial: McGraw-Hill Interamericana Edición: 13 Año: 2018

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Principios de marketing.** Madrid, Pearson Educación, 2013.

LAVADO PARADINAS, Pedro José. **El arte mudéjar en el aula escolar y para el público en general.** Propuestas y guía para la maleta didáctica de arte mudéjar. Centro de Estudios Mudejares. X Simposio Internacional de Mudejarismo. Madrid- Teruel 2005

\_\_\_\_\_. **Educación ambiental y toma de conciencia a través de exposiciones y maletas didácticas.** Libro del congreso = Congressbook [del] Simposio Internacional sobre Preservación y Conservación de Colecciones de Historia Natural / coord. Por Barbara Thomas, Fernando Palacios, María del Carmen Martínez López, Vol. 1, 1993 (Sesiones del Primer Congreso Mundial y comunicaciones sobre función y gestión de las colecciones de historia natural), ISBN 84-7483-900-9, págs. 213-224

\_\_\_\_\_. Las maletas didácticas en el Museo y en el aula. Valoración pedagógica de las maletas didácticas. La exposición didáctica en el ámbito escolar. Madrid 1992 (a), El Corte Inglés; p. 39-50.

\_\_\_\_\_. **Exposiciones didácticas. Maletas y talleres: el Museo en casa.** Coloquios Galegos de Museos. Orense 1992(b). Consello Galego de Museos; p. 111-137.

\_\_\_\_\_. **Exposición y Maleta Didáctica sobre Arganda del Rey.** Aula Sureste, Revista cuatrimestral, Febrero 1992 (c), n. 0. p. 9-12.

\_\_\_\_\_. **La maleta y exposición didáctica "¿Conoces Arganda?".** VIII Jornadas Estatales DEAC-museos: Museo Nacional de Arte Romano, Mérida 7, 8, 9 y 10 de noviembre 1991. p. 137-144.

LONDOÑO L., Eduardo; ARBELÁEZ, José Fernando. **La informática al servicio de la museografía en la transformación del Museo del Oro.** Boletín *Museo del Oro*, 2004, no 52, p. 112-122. Disponível em: <http://www.banrepcultural.org/museo-del-oro/boletin>

Acesso em 20 de fevereiro de 2020

LONDOÑO L., Eduardo; GARZÓN G., Flor Alba. **¿Cómo hacer una maleta didáctica?** Sitio web *Museo del Oro, Banco de la República*, 2014-2016. Bogotá. Disponível em: <http://www.banrepcultural.org/museo-del-oro/educacion/como-hacer-una-maleta-didactica> Acesso em 20 de setembro de 2014

LONDOÑO L., Eduardo. **Hacia el visitante interactivo.** Un período de transformación en los Servicios Educativos del *Museo del Oro*. Boletín *Museo del Oro*, No. 55. Bogotá: *Banco de la República*, 2011. Disponível em: <http://www.banrepcultural.org/museo-del-oro/boletin> Acesso em 20 de setembro de 2014

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen. **Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia.** Sexta edición Pearson Educación, México, 2009

LOVELOCK, Christopher; GUMMESSON, Evert. Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. **Journal of service research**, 2004, vol. 7, no 1, p. 20-41.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA. **Maleta Pedagógica de Educación para la Sexualidad y Construcción de Ciudadanía.** 2010 Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Disponível em: <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/docentes/1596/w3-article-345804.html>

MUSEO ARTEQUIN VIÑA DEL MAR. **Maletas Didácticas del Museo Artequin Viña del Mar.** Disponível em: <http://artequinvina.cl/maletas-didacticas/> Acesso em 2 de dezembro de 2015

MUSEO BOTERO. **Cartilha para o educador.** Disponível em: <http://www.banrepcultural.org/museos-y-colecciones/actividades-educativas/maletadidactica-museo-botero> Acesso em 14 de junho de 2014

MUSEO DEL ORO. **Maletas Didácticas.** Disponível em: <http://www.banrepcultural.org/museo-del-oro/educacion/maletas-didacticas> Acesso em 14 de junho de 2014

\_\_\_\_\_. **Cómo hacer una maleta didáctica?** Disponível em: <http://www.banrepcultural.org/museo-del-oro/educacion/como-hacer-una-maleta-didactica> Acesso em 14 de junho de 2014

MUSEO DE ARTE MODERNO DE MEDELLÍN - MAMM. **Maleta Viajera.** Proyecto de extensión y regionalización del Museo de Arte Moderno de Medellín - MAMM, 2012(a). Disponível em: <https://vimeo.com/67411885> Acesso em 20 de dezembro de 2015

MUSEO DE ARTE MODERNO DE MEDELLÍN - MAMM. **Programas educativos MAMM: Creativos, Laboratorios y Maleta Viajera.** 2012(b). Disponível em: <https://prezi.com/7hcob7r01zzv/programas-educativos-mamm-creativos-laboratorios-y-maleta-viajera/#> Acesso em 22 de dezembro de 2015

MUSEO INTERACTIVO MIRADOR. **Proyecto Maleta Didáctica.** Santiago de Chile, outubro de 2011. Disponível em: <https://www.yumpu.com/es/document/view/5820738/anexo-maleta-didactica-mim> Acesso em 20 de setembro de 2015

MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA. **Un pedacito del Museo en su escuela.** Disponível em: [http://museocostarica.go.cr/es\\_cr/novedades/maletas-didacticas.html?Itemid=125](http://museocostarica.go.cr/es_cr/novedades/maletas-didacticas.html?Itemid=125) Acesso em 10 de janeiro de 2015

MUSEO UNIVERSITARIO UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. **Maletas Viajeras del MUUA**. Disponível em: <http://portal.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/cultura/museo-universitario/educacion/contenido/asmenulateral/formacion-de-publicos/> Acesso em 12 de novembro de 2015

MUSEU DE PREHISTÒRIA DE VALÈNCIA. **Maleta didàctica NosaltreselsDéus**. Disponível em: [http://www.museuprehistoriavalencia.es/web\\_mupreva/gallery/?q=es&t=ephemera&m=ephemera\\_record&id=142&gallery\\_title=Maleta+didctica+9CNosaltres+els+dA9us9D](http://www.museuprehistoriavalencia.es/web_mupreva/gallery/?q=es&t=ephemera&m=ephemera_record&id=142&gallery_title=Maleta+didctica+9CNosaltres+els+dA9us9D) Acesso em 2 de novembro de 2015

MUSEUM OF CYCLADIC ART. Department of Educational Programmes. Disponível em: <http://www.cycladic.gr/frontoffice/portal.asp?cpage=NODE&cnode=86&clang=1> Acesso 5 de janeiro de 2014.

MUSEUM OF CYCLADIC ART. **Museum-kits**. Disponível em: <http://www.cycladic.gr/frontoffice/portal.asp?cpage=NODE&cnode=86&clang=1> Acesso em 23 de outubro de 2013.

NIELSEN NORMAN GROUP **Service Blueprints: Definition**. (2017) Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/> Acesso em 30 de abril de 2020.

NIELSEN, J. **Heuristic evaluation**. In Nielsen, J., and Mack, R.L. (Eds.), Usability Inspection Methods, John Wiley & Sons, New York, NY: 1994.

OBREGÓN FERNÁNDEZ, A. **Estudio de los recursos educativos para público familiar en los museos de arte europeos y norteamericanos**. Arte, Individuo y Sociedad. 2011, 24 (1), 9-20. Disponível em: <http://revistas.ucm.es/index.php/ARIS/article/view/38040/36794> Acesso em 5 de dezembro de 2015

OLOFSSON, Ulla Keding. (Direc.) **Les musées et les enfants**. Unesco. Paris, 1979. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000135130?posInSet=1&queryId=75bf8891-a6be-4099-b41f-b6d1f292afee> Acesso em 7 de setembro de 2020

PARCERISA ARAN, Artur. Materiales y recursos didácticos en contextos comunitarios. Em: **Los materiales didácticos como recurso en la acción comunitaria**. (coord.) AREA MOREIRA Manuel, PARCERISA ARAN Artur, RODRÍGUEZ RODRIGUEZ Jesús. Editorial Graó. España 2010, págs. 15-30

PRADA, Juan Martín. **La Apropiación postmoderna**. Arte, práctica apropiacionista y teoría de la posmodernidad. Editorial Fundamentos. Madrid 2001.

PRATS, Llorenç. Concepto y gestión del patrimonio local. **Cuadernos de antropología social**, n. 21, 2005, p. 17 - 35

PRIMO, Alex. **Quão interativo é o hipertexto?** Da interface potencial à escrita coletiva. Fronteiras: Estudos Midiáticos, São Leopoldo, v. 5, n. 2, 2003, p. 125-142

QUEIROZ, Heloisa Helena. Gestão de coleções municipais: A experiência dos museus da Secretaria Municipal de Cultura do Rio de Janeiro Em: **COMCOL / ICOM. Criando e Implementando Políticas de Acervo / Colecionar o Contemporâneo: Registros do Seminário COMCOL 2015 Gestão e Desenvolvimento de Coleções**. - Rio de Janeiro, RJ: COMCOL/ ICOM, 2017.

ROGERS, Y.; SHARP, H.; PREECE, J. **Design de Interação: Além da Interação Humano-Computador**. Porto Alegre, Brasil: Bookman. 2013.

SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ, Carlos; BAPTISTA, Pilar. **Metodología de la investigación**. 2010.

SANTACANA MESTRE, J. Museografía Didáctica, museos y centros de interpretación del patrimonio histórico. Em: SANTACANA MESTRE, J. e SERRAT ANTOLÍ, N. (coords) **Museografía Didáctica**. Ed. Ariel 2ª Ed. 2007, p. 63-100

SANTACANA MESTRE, J. e SERRAT ANTOLÍ, N. (coords) **Museografía Didáctica**. Ed. Ariel 2ª Ed. 2007, p. 653

SCHÄRER, Martín R. **El Museo y la exposición: múltiples lenguajes, múltiples signos**. Museo de Oro, Colombia [http://www.banrep.gov.co/museo/ceca/ceca\\_art003.html](http://www.banrep.gov.co/museo/ceca/ceca_art003.html), 2000.

SECOMANDI, F.; SNELDERS D. **Design processes in service innovation**. (Editorial) Design Studies 55, 2018 p. 1- 4.

SECOMANDI, F. **Design e as interfaces de serviço**. Estudos em Design. Revista (online). Rio de Janeiro: v. 23 nº. 1, 2015, p. 74 – 83. Disponível em: <https://estudosemdesign.emnuvens.com.br/design/issue/view/18> Acesso em 3 de junho de 2017

SECOMANDI, F.; SNELDERS D. **The Object of Service Design**. Massachusetts Institute of Technology. Design Issues: Volume 27, Number 3 Summer 2011

SERRANO JIMÉNEZ, M. **Las Meninas viajeras como proyecto educativo**: Uno de los proyectos pioneros en España. 2014, P. 1-17. Disponível em: [https://www.museodelprado.es/fileadmin/Image\\_Archive/educacion/18deac/documentacion/comunicaciones/margaret-serrano.pdf](https://www.museodelprado.es/fileadmin/Image_Archive/educacion/18deac/documentacion/comunicaciones/margaret-serrano.pdf) Acesso em 9 de outubro de 2015

SERRAT ANTOLÍ, N. Acciones Didácticas y de difusión en museos y centros de interpretación. Em: SANTACANA MESTRE, J. e SERRAT ANTOLÍ, N. (coords) **Museografía Didáctica**. Ed. Ariel 2ª Ed. 2007, p. 103-205

SERRAT ANTOLÍ, N. e FONT GUITERAS, E. Técnicas expositivas básicas. Em: SANTACANA MESTRE, J. e SERRAT ANTOLÍ, N. (coords) **Museografía Didáctica**. Ed. Ariel 2ª Ed. 2007, p. 253-301

SHOSTACK, G. L. Breaking Free from Product Marketing. **Journal of Marketing**, vol. 41, n. 2, 1977, p. 73–80.

SHOSTACK, G. L. Designing services that deliver. **Harvard Business Review**, vol. 62, n. 1, 1984, p. 133-139.

SHULMAN, L.S. Knowledge and teaching: foundations of the new reform. **Harvard Educational Review**, v. 57 n. 1, p. 1-22, 1987

SILVA, C. E. G. DA., ARISTIMUNHA, C. P., CARDOSO, E. FAGUNDES, L. K., e LEITZKE, M. C. P. Acessibilidade cultural: A caixa Educativa no Museu da UFRGS. Em: CARDOSO Eduardo e CUTY Jenifer (org.) **Acessibilidade em ambientes culturais. Relatos de experiências**. Porto Alegre: Marcavisual, 2014. p. 50 - 63.

SUBTE CENTRO DE EXPOSICIONES. **Maleta Didáctica**. s.d. Disponível em: <http://subte.montevideo.gub.uy/extension-cultural/maleta-didactica> Acesso em 28 de janeiro de 2014

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob. **Isto é Design Thinking de Serviços: Fundamentos, Ferramentas, Casos**. Bookman Editora, 2014.

SWAN, D. C. **Objects of Purpose—Objects of Prayer: Peyote Boxes of the Native American Church.** *Museum Anthropology Review*, Vol 4, No. 2 (2010) Disponível em: <http://scholarworks.iu.edu/journals/index.php/mar/article/view/887/1036> Acesso em 19 de agosto de 2010

TAMAYO, O; VASCO, C; SUÁREZ, M; QUICENO, C; GARCÍA, L; GIRALDO, A. **La clase multimodal.** Formación y evolución de conceptos científicos a través del uso de tecnologías de la información y la comunicación. Universidad Autónoma de Manizales. Septiembre, 2010, p. 250

UNESCO, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. **Texto de la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial.** París setembro e outubro de 2003. Disponível em: <http://www.unesco.org/culture/ich/es/convenci%C3%B3n> Acesso em 6 de setembro de 2016

\_\_\_\_\_. **Guidelines for Inclusion: Ensuring Access to Education for All.** France 2005. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001402/140224e.pdf> Acesso em 5 de junho de 2015

\_\_\_\_\_. **Directrices sobre políticas de inclusión en la educación.** France 2009. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001778/177849s.pdf> Acesso em 9 de março de 2014

\_\_\_\_\_. Directrices sobre políticas de inclusión en la educación. France, 2009.


\_\_\_\_\_. Guidelines for Inclusion: Ensuring Access to Education for All. France, 2005.


ZEITHAML, V; BITNER, M; GREMLER, D. **Marketing de servicios.** México: Mc Graw Hill, 2009.


ZEITHAML, V; PARASURAMAN, A; BERRY, L. **Delivering Quality Service,** Nueva York: The Free Press, 1990.

## APÊNDICE A. Matriz de sistematização da pesquisa exploratória

<b>EXPRESSART</b>	<b>ESPANHA</b>	<i>Museo portátil - Caja didáctica</i>
<p>(BERROCAL, 2010)</p> <p>Professores e estudantes de ensino fundamental, incluindo os estudantes com "necessidades educativas especiais -NEE". Outros níveis educativos e pessoas adultas. Foi projetada para usar dentro do museu</p>	<p>O projeto ExpressArt nasce de considerar a arte contemporânea como um gerador inesgotável de aprendizagens diversos e da vontade de por ao alcance de todo mundo um projeto no qual as experiências de sucesso de todos os que participam nele estejam garantidas desde o início.</p> <p>O objetivo é proporcionar recursos para trabalhar questões e temáticas muito diferentes, tendo presente um enfoque de competências, sendo a arte contemporânea o ponto de partida de todo o que se sugere.</p>	
<b>LES MALETES VIATGERES</b>	<b>ESPANHA</b>	<i>Maleta viajera</i>
<p>(BIBLIOTECA CA L'OLIVERES, s. d)</p> <p>Escolas e famílias com crianças (zero a cinco anos)</p> <p>Foi projetada para usar entre a Biblioteca a escola e a casa.</p>	<p>Promover tanto em casa como nas escolas o hábito de ler desde pequenos.</p> <p>Ajudar às famílias no seu papel de criação do hábito leitor.</p> <p>Favorecer a relação de prazer com os livros e a relação padres e filhos.</p> <p>Potencializar a estimulação tátil, visual e sonora.</p> <p>Desenvolver capacidade de observação.</p> <p>Potenciar o descobrimento do entorno e de si mesmo.</p>	
<b>MALETA TERRITORIO / BIG VALISE</b>	<b>ESPANHA</b>	<i>Maleta Didáctica, museo portátil.</i>
<p>(EDUCATHYSSEN, s.d.)</p> <p>Desde ensino fundamental até adultos.</p>	<p>A <i>Maleta Territorio</i> é uma maleta que permite conhecer tanto o território físico como o território afetivo ao mesmo tempo em que descobre dois importantes artistas da coleção permanente do museu de arte Thyssen-Bornemisza: Joseph Cornell e Kurt Schwitters.</p>	

<b>VIAJES Y MALETAS PEDAGÓGICAS</b>	ESPAÑA	<i>Maleta Pedagógica</i>
(ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ, 2013)	<p>Ensinar a estudantes de Graduação de História da Educação, recursos didáticos como a Maleta Pedagógica para que depois eles usem nas suas aulas, métodos de ensino que exijam ao estudante se envolver ativamente na aprendizagem.</p>	
<p>Estudantes de graduação do programa História da Educação</p>		

<b>EL ARTE DE APRENDER Y ENSEÑAR</b>	ESPAÑA	<i>Maleta</i>
(ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ, 2011)	<p>Pretendemos propiciar processos didáticos significativos vinculados ao ensino da História ligada e auxiliada pelo uso de Maletas histórico-educativas como recursos didático</p>	
<p>Público Universitario</p>		


<b>MALETAS PEDAGÓGICAS PARA APRENDER HISTÓRIA</b>	ESPAÑA	<i>Maleta Pedagógica</i>
(ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ, 2012)	<p>Propomos uma viagem pedagógica imaginária, neste caso pela história da educação, através de um dispositivo no qual ao mesmo tempo em que se aprende a aprender, se aprende a ensinar e à resolução de problemas.</p>	
<p>Estudantes de graduação do programa História da Educação</p>		

<b>MALETA DIDÁCTICA. NOSALTRES ELS DÉUS</b>	ESPAÑA	<i>Maleta Didáctica</i>
(MUSEU DE PREHISTÒRIA DE VALÈNCIA, s.d.)	<p>Aproximar ao estudante de ensino médio e superior, na Mitologia Clássica e os deuses do Olímpio.</p> <p>Conhecer a Cultura Clássica e a Mitologia do mundo romano.</p> <p>Entender a influência da Cultura Clássica em nossa sociedade.</p> <p>Incentivar a visita das salas do Museu de Pré-história de Valencia.</p>	
<p>Ensino médio e superior.</p> <p>Foi projetada para usar entre o museu a escola e a sociedade</p>		




<b>MUSEO E INCLUSIÓN SOCIAL</b>	ESPAÑA	<i>Maleta Didáctica, Maleta de Materiales, Maleta de sensaciones</i>
(ICOM - ESPAÑA DIGITAL, s.d.)	Através de suas maletas didáticas e de seus projetos de difusão da ciência é um claro exemplo de onde se podem procurar nossos visitantes.	NÃO POSSUI REGISTRO FOTOGRÁFICO
Inclusão social		

<b>LA MALETA DEL ARCO IRIS</b>	ESPAÑA	<i>Maleta Viajera</i>
(GARCÍA e RODRIGO, 1994)	Levar aos centros educativos um recurso mais relacionado com o tratamento da diversidade humana e cultural.  Gerar ideias e atividades relacionadas às atitudes e valores a partir da leitura.  São histórias, narrações, contos, que contam a histórias de meninas e meninos que por diversas razões se vem envolvidas em situações derivadas da sua origem, cultura ou etnia.  Também com textos com histórias de auto-afirmação (pessoal, regional ou nacional) ou como consequência de dificuldades de caráter psicofísico, etc.	NÃO POSSUI REGISTRO FOTOGRÁFICO
Crianças de Ensino fundamental  Foi projetada para usar em centros educacionais, não está ligada a nenhum museu		

<b>DE UN MUSEO CLÁSICO A UN MUSEO PARA TODOS</b>	ESPAÑA	<i>Maletas Viajeras / Maletas Didácticas</i>
(BELINCHÓN; ILLOBRE, 2014)	Levar uma mostra representativa do conteúdo do museu para grupos diferentes que por alguma circunstância limitante não podem visitar o museu.  Gerar interesse pelo patrimônio cultural e levar o conhecimento a todos os cidadãos, independentemente da distância, disponibilidade de recursos ou restrições de qualquer espécie.  Fazer um museu realmente acessível a todos os potenciais usuários do mesmo, aproximando uma filial real do Museu para cada uma das instituições que o solicitem.	
Prisões, hospitais, casas de saúde e escolas especiais.  Foi projetada para usar entre o museu e prisões, hospitais, casas de saúde e escolas especiais.		




<b>LAS MENINAS VIAJERAS</b>	ESPAÑA	<i>Maleta Didáctica / Caja de exposiciones didácticas itinerantes</i>
(SERRANO JIMÉNEZ, 2014)	<p><i>Las Meninas Viajeras</i> foi o protagonista absoluto de um projeto educacional que teve como principal objetivo oferecer o conteúdo e conhecimento possível da obra mais famosa de Velázquez, <i>Las Meninas</i> (1656) obra-prima da pintura mundial, a um público maior.</p>	
<p>Escolas (Professor e estudantes)</p> <p>Foi projetada para usar entre o museu e centros escolares e instituições culturais de toda índole.</p>		


<b>LA DAMA D'ELX I LA CULTURA IBÉRICA</b>	ESPAÑA	<i>maleta pedagógica, "maletas de préstamo", "el museo en la maleta" "kits".</i>
(CURSACH; SORIANO, 2006)	<p>Trabalhar um processo ou acontecimento histórico do passado ou da atualidade.</p> <p>Fornecer orientação ao estudante, pois o convida de um jeito diferente para criar as suas próprias interpretações dos fatos.</p> <p>Permitir o estudo das fontes com o acesso a documentos escritos e gráficos ao mesmo tempo em que facilita o manuseio de objetos e peças em muitos casos com as mesmas características dos originais.</p>	<p>NÃO POSSUI REGISTRO FOTOGRÁFICO</p>
<p>Professores, e estudantes de todos os níveis de ensino e até público com deficiência.</p> <p>Foi projetada para um público-alvo amplo, mas não está ligada a nenhum museu.</p>		

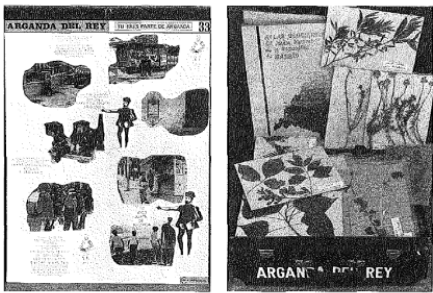
<b>ESTUDIO DE LOS RECURSOS EDUCATIVOS</b>	ESPAÑA	<i>Mochilas con actividades, cinturones de herramientas..</i>
(OBREGÓN FERNÁNDEZ, 2011)	<p>Pesquisa sobre materiais didáticos projetados para uso das famílias em museus da Europa e Estados Unidos.</p>	<p>NÃO POSSUI REGISTRO FOTOGRÁFICO</p>
Famílias		


<b>EL MUSEO VIAJA A LA ESCUELA</b>	ESPAÑA	<i>Maleta Didáctica.</i>
(ARMENGOL, 2000)	<p>O Museu de Cerâmica de Barcelona completa a sua oferta de visitas guiadas e workshops com a publicação do material didático na forma de maleta, permitindo a estudantes o uso da cerâmica como uma fonte histórica, enquanto difunde os conteúdos de ela além de seu aspecto artístico e decorativo.</p>	<p>NÃO POSSUI REGISTRO FOTOGRÁFICO</p>
<p>(Professor e estudantes)</p> <p>Foi projetada para professores, e estudantes.</p>		


<b>VIAJANDO POR LAS ESTELAS</b>	ESPAÑA	<i>Maleta Didáctica</i>
(CULTURE 2000, 2006)	Sensibilizar a sociedade sobre o valor do patrimônio cultural e histórico da Europa.  Promover a cooperação entre instituições museológicas, científicas, culturais e educacionais.  Dar a conhecer ao cidadão e às escolas, de um jeito didático e interativo, a riqueza do patrimônio histórico e cultural.  Sensibilizar sobre a necessidade de preservar o patrimônio histórico e cultural e, especialmente as lápides.  Despertar o interesse no desenvolvimento histórico das diferentes regiões e países.  Promover a investigação e de trabalho de campo <i>in situ</i> .	
A maleta está dirigida aos coletivos do sistema educativo, assim como a uns públicos potenciais mais amplas em idade, formação e interesses. Educação Primária, Secundaria.		


<b>MALETAS, DIDACTICAS EN MUSEOS Y EXPOSICIONES</b>	ESPAÑA	<i>Maleta Didáctica</i>
(LAVADO, 2006 inédito)	Antologia de publicações sobre o tema <i>Maletas didácticas en museos y exposiciones</i> por Pedro Lavado Paradinás.	NÃO POSSUI REGISTRO FOTOGRÁFICO
Não aplica		


<b>EL ARTE MUDEJAR</b>	ESPAÑA	<i>Maleta Didáctica</i>
(LAVADO, 2005)	A ideia era levar fora da sala de aula universitária algumas das manifestações da arte de <i>mudéjar</i> , para o ensino fundamental e o ensino médio, até mesmo futuros universitários ou o grande público conhecedora, manuseara e estudara de forma amena e sim presa, mas sim perder seu valor científica.	
Ensino fundamental, médio, universitário, público em geral.		


<b>EDUCACIÓN AMBIENTAL</b>	ESPAÑA	<i>Maleta Didáctica</i>
(LAVADO, 1993)	Devido a grande e graves problemas ambientais, de Arganda del Rey na Espanha, surge a ideia de fazer umas exposições para conscientizar à população e uma delas estava acompanhada de uma maleta didática que continha livros e material para dar a conhecer a problemática ambiental.  Formar no relacionado à educação ambiental e do patrimônio coletivo.	
Ensino fundamental, médio.		


<b>LAS MALETAS DIDÁCTICAS EN EL MUSEO Y EN EL AULA</b> (LAVADO, 1992a)	ESPAÑA	<i>Maleta Didáctica</i>
Não Aplica	Estado da arte das Maletas Didáticas em Espanha e alguns países da Europa. Ao mesmo tempo em que referencia varias maletas, Lavado, vai contando as vantagens das Maletas Didáticas.	

<b>EXPOSICIONES DIDACTICAS</b> (LAVADO, 1992b)	ESPAÑA	<i>Maleta Didáctica</i>
Não Aplica	Documento relacionado à fundamentação das Maletas Didáticas, na Didática Expositiva.	

<b>UN PROYECTO EDUCATIVO PARA EL MUSEO</b> (GARCÍA, 2001)	PORTUGAL	<i>Kit, Maleta Pedagógica, Maleta de préstamo</i>
Crianças de três aos seis anos. Projetada para usar entre o museu e escolas	O principal objetivo proposto pela maleta, sendo ela como um meio para alcançá-lo, é que o primeiro contato da criança com os museus e a arte seja uma experiência agradável, divertida e educacional.  Este material educativo propõe um programa de visitas que consiste em cinco sessões, criado para que a visita não seja uma atividade isolada, mas sim uma atividade integrada num processo educacional completa.	

<b>PODER LOCAL, EU CONHEÇO, EU PARTICIPO</b> (CÂMARA MUNICIPAL DE PALMELA, s.d.)	PORTUGAL	<i>Maleta Pedagógica</i>
Jovens e crianças	É este primeiro passo que a presente maleta pedagógica pretende garantir que possa ser cumprido, para que os munícipes mais jovens do conselho possam conhecer o Poder Local, bem como a relação que podem estabelecer com o Executivo Municipal..	


<b>ACROPOLIS RESTORATION SERVICE</b> (KAIMARA, et. al., 2015)	GRÉCIA	<i>Museum Kits</i>
Professores e estudantes e pacotes para famílias	Fornecer um recurso educativo especialmente concebido de ensino alternativo para uso tanto em sala de aula ou em algum outro lugar de referência cultural. A ideia antiquada de uma caixa fechada cheio de presentes para a criança a abrir está associada com tecnologias modernas. Livros, fotografias, CD-ROMs e artefatos complementam para proporcionar aprendizado e diversão.	

<b>MUSEUM OF CYCLADIC ART</b> (MUSEUM OF CYCLADIC ART, s.d.)	GRÉCIA	<i>Museum Kits</i>
Escolas (Professores e estudantes)	Foram originalmente concebidos para cobrir as necessidades das escolas em áreas remotas da Grécia, desde 1987.  Projetado para trazer o mundo mais perto do museu para crianças e professores, e para escolas na província e no estrangeiro.	

<b>BOITE-EM-VALISE 1936 AOS 1949</b> (BONK, 1989)	FRANÇA	<i>La Boîte-en-valise, Box in a Suitcase, The portable museum</i>
As maletas eram feitas sob encomenda.	Caixa numa Maleta ou <i>the Box in the Suitcase</i> ou <i>Boîte-en-valise</i> (em Inglês e Frances respectivamente) trabalho realizado pelo artista entre os anos (1941-1949). Janeiro de 1941 em Paris, Duchamp assinou a primeira <i>Boîte-en-valise</i> , No. I/XX. Oito anos depois no 1949 ele assinou a última, No. XX/XX. No total vinte quatro, porque entre 1941 e 1943 ele adicionou quatro copias da série zero (0/XX).	


<b>DES OISEAUX, DES PAYSAGES ET DES HOMMES</b> (HERNÁNDEZ, 2018)	FRANÇA	<i>Malle pedagogique</i>
As maletas eram feitas sob encomenda.	Artista Colombiana radicada na França e dedicada a fazer maletas didáticas e material didático sob encomenda. <a href="http://www.didactile.com">www.didactile.com</a>	




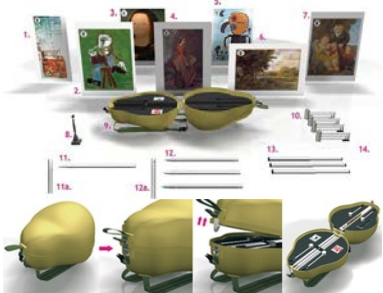
<b>A CAIXA EDUCATIVA NO MUSEU DA UFRGS</b> (SILVA, et. al., 2014)	BRASIL	<i>Caixa Educativa</i>
Escolas (Professores e estudantes - com ou sem deficiência)	As duas caixas educativas do Museu da Universidade Federal do Rio Grande do Sul -UFRGS, surgem a partir de exposição <i>Oretataypy: presença mbya-guarani no Sul e Sudeste do Brasil</i> , outubro 2011 até junho de 2012. A caixa contém material sobre a cultura Guarani. Possibilita que o assunto em questão ultrapasse as fronteiras do Museu e vá até escolas onde os educadores poderão trabalhar conforme seus planejamentos e as especificidades de seus grupos.	


<b>MALETA DIDÁCTICA MUSEO MIRADOR.</b> (MUSEO INTERACTIVO MIRADOR 2011)	CHILE	<i>La valija didáctica / maleta didáctica</i>
Crianças de 4 até 13 anos de idade. □(em situação de crise ou catástrofe)	Suporte à educação de crianças em situação de crise ou catástrofe, gerando experiências educacionais relacionadas com as áreas do currículo escolar a fim de contribuir para seu bem-estar emocional.  Incentivar o trabalho em equipe e fortalecer os laços de solidariedade, preocupação e apoio aos seus pares, assim como adultos da comunidade.	NÃO POSSUI REGISTRO FOTOGRÁFICO

<b>LAS MALETAS DIDÁCTICAS DEL MUSEO ARTEQUIN</b> (MUSEO ARTEQUIN VIÑA DEL MAR, s.d.)	CHILE	<i>Maleta Didáctica</i>
Escolas (Professores e estudantes)	As maletas didáticas do museu Artequin Viña del Mar destinam-se a professores de ensino fundamental e consistem em pequenas maletas contendo tudo o necessário para uma atividade sobre aulas de arte, lidando com uma questão que diz respeito a visitas a museus guiadas. Elas funcionam como material de empréstimo com o qual os professores podem fazer uma verdadeira motivação antes da visita ao museu com seus alunos. O uso deste material procura gerar interesse em questões que se desenvolveram durante a visita ao museu.	


<b>LA VUELTA AL MUNDO EN UNA MOCHILA</b>	COLÔMBIA	<i>Mochila Viajera</i>
ACNUR	Dirigida a todos os meninos e meninas, que os refugiados, deslocados e crianças apátridas, e também a Aqueles que felizmente não tiveram que sofrer as consequências do deslocamento forçado.	
Para as crianças da Síria refugiadas em Turquia		


<b>LA CAJA ECOLÓGICA</b>	COLÔMBIA	<i>Caja</i>
(FES, 1999)	Programa de fortalecimento da gestão ambiental urbana para crianças de ensino fundamental.	
Ensino fundamental		


<b>MALETA DIDÁCTICA MUSEO BOTERO</b>	COLÔMBIA	<i>Maleta Didáctica</i>
(MUSEO BOTERO, s.d.)	Fazer uma pequena exposição na sala de aula. A partir de uma seleção de oito reproduções de obras de arte encontradas no Museu Botero e títulos representativos, motivos pictóricos e esculturais, movimentos e técnicas artísticas da arte da cultura ocidental, a partir de 1862, incluindo o trabalho do artista colombiano Fernando Botero.	
Escolas (Professores e estudantes)		


<b>HACIA EL VISITANTE INTERACTIVO</b>	COLÔMBIA	<i>Maleta Didáctica</i>
(LAVERDE, 2011)	Em 1998, o <i>Museo del Oro</i> em Bogotá começou a repensar a avaliação e serviços educacionais. Reflexão passo avançado a passo como na prática, produziu folhetos educativos, intercâmbios com outros educadores do museu, repensando visitas escolares (agora animações educacionais), renovação das maletas didáticas, sala interativa Exploratorium, a programação cultural e dois jogos. Uma crônica das atividades e posições a respeito da educação num museu.	
Não aplica		


<b>MALETAS DIDÁCTICAS MUSEO DEL ORO</b>	COLÔMBIA	<i>Maleta Didáctica / Maleta interactiva, Maleta multisensorial</i>
(MUSEO DEL ORO, s.d.)	As maletas didáticas do <i>Museo del Oro</i> servem para diferentes áreas, não só as Ciências Sociais. Todas elas são baseados no patrimônio cultural para promover a identidade, diversidade, convivência e trabalho em equipe, leitura e pesquisa. Há dez títulos e temas diferentes (mais um jogo sobre o Amazonas), com inúmeras atividades que o professor pode escolher e ajustar com o Projeto Educativo Institucional - PEI ou com a idade de seus estudantes, a partir do pré-escolar até a universidade. Os estudantes podem usar uma mesma maleta didática em anos sucessivos, sem medo de ser repetitivo; em vez disso construir mais e melhor controle e análise dos conteúdos.	
Escolas (Professores e Estudantes) a partir do pré-escolar até a Universidade  10 cópias de temas diferentes		


<b>IDENTIDAD, PATRIMONIO Y DIVERSIDAD</b>	COLÔMBIA	<i>Maleta Didáctica / Maleta interactiva, Maleta multisensorial</i>
(GONZÁLEZ, 2004)	O objetivo geral desta pesquisa é avaliar a transmissão da mensagem Educational Services Gold Museum construído para ser relatado em várias faculdades e escolas do país, nomeadamente pela didática do programa maletas.	
Não aplica		

<b>MALETAS VIAJERAS MUSEO UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA</b>	COLÔMBIA	<i>Maletas Viajeras</i>
(MUSEO UNIVERSITARIO UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, s.d.)	O projeto "Museu na Escola" e seus três componentes fundamentais - Maletas Viageiras, cubos Pedagógicos e Jogos Didáticos- como uma contribuição para o reconhecimento, a mensuração, conservação, preservação, divulgação e desenvolvimento criativo do patrimônio cultural e natural do país e do mundo.	
Escolas (Professores e Estudantes)		

<b>LA MALETA PEDAGÓGICA DE EDUCACIÓN PARA LA SEXUALIDAD</b>	COLÔMBIA	<i>Maleta Pedagógica / Maleta de Recursos</i>
(MINISTERIO DE EDUCACIÓN COLOMBIA, 2010)	Aprofundar o programa conceptual em matéria de educação sexual e de construção de cidadania e desenvolver temáticos em torno de Direitos Humanos, Sexuais e Reprodutivos, saúde sexual e reprodutiva, gênero, violência, cidadania, entre outros.	
Escolas (Professores e Estudantes)		


<b>MALETA VIAJERA DEL MUSEO DE ARTE MAMM</b>	COLÔMBIA	<i>Maleta Viajera / Dispositivo</i>
(MUSEO DE ARTE MODERNO DE MEDELLÍN, 2012(a,b))	Promover o pensamento ecológico nas crianças baseado no respeito pela diferença e a valorização da diversidade, entendida na sua dimensão biológica humana y cultural.	
Crianças de 5 a 12 anos	Projetado para difundir o acervo do museu e desenvolver ações de formação, criação, sensibilização e afirmação dos valores patrimoniais nas instituições e comunidades impactadas.	


<b>UN PEDACITO DEL MUSEO EN SU ESCUELA</b>	COSTA RICA	<i>Cofres didácticos / Carreta viajera / Maleta Educativa</i>
(MUSEO NACIONAL DE COSTA RICA, s.d.)	O material está projetado para que o professor seja um guia. E que os estudantes individual ou em grupos se responsabilizem pelo seu aprendizagem, graças a que o material é tangível, lúdico e atrativo.	
Escolas (Professores e Estudantes)		


<b>MALETAS DIDÁCTICAS, UNA OPCIÓN DE VISITA EN LOS MUSEOS</b>	MÉXICO	<i>Maletas Didácticas / Cajas Didácticas / Mochilas Didácticas</i>
(HERNÁNDEZ DELGADO, 2012)	Hoje existem vários modos de trazer visitantes para a coleções e espaços museais. Assim Maletas Didáticas são um excelente recurso para a aproximação de diferentes conteúdos de uma maneira diferente e divertido, onde a participação ativa é essencial.	
Não informa		


<b>MALETA DIDÁCTICA SUBTE</b>	URUGUAI	<i>Maleta Didáctica</i>
(SUBTE CENTRO DE EXPOSICIONES, s.d.)	O objetivo de implementar uma maleta didática do <i>Centro de Exposiciones Subte</i> , é otimizar e aumentar o uso de recursos educacionais, tanto na sala de exposições, através de várias atividades educacionais, quanto fora dela, movendo-se para as salas de aula de escolas de ensino fundamental, centros culturais e ONGs, estimulando por sua vez as visitas a museus e espaços de arte.	
Salas de aula de escolas de ensino fundamental, centros culturais e ONGs		NÃO POSSUI REGISTRO FOTOGRÁFICO



<b>MULTIMEDIA SCIENCE KITS</b>	EE.UU.	<i>museum-kit / outreach kits</i>
(DIAMOND, et. al., 1996)	Motivar os jovens a prosseguirem atividades e carreiras científicas. Esses kits são uma iniciativa que surge para responder a uma preocupação nacional na qual relativamente são poucas mulheres as que optam por seguir carreiras científicas. As mulheres representam menos de 16 por cento dos engenheiros, cientistas e matemáticos (Hill et al., 1990).	
Escolas (Professores e Estudantes)		

<b>AMERICAN LABOR MUSEUM</b>	EE.UU.	<i>Museum in a Suitcase</i>
(AMERICAN LABOR MUSEUM, s.d.)	Capacitar os alunos a aprender sobre a história do movimento operário, questões contemporâneas sobre as dificuldades para arranjar um trabalho e seus papéis como futuros trabalhadores. Ativismo estudantil é promovido ao considerar o trabalho infantil, fábricas clandestinas, os baixos salários, condições inseguras e tratamento desumano.	
Projetado para qualquer faixa etária.		

<b>PEYOTE BOXES</b>	EE.UU.	<i>Boxes</i>
(SWAN, 2010)	Uma caixa de Peyote torna-se num registro íntimo, altamente portátil e de experiência pessoal, tanto espirituais e temporais. As Caixa de Peyote fornecem um contexto rico para um exame dos critérios utilizados pelos museus para recolher objetos e com potencial de representações preconceituosas do mundo material.	
Não informa		

<b>PEYOTE BOXES</b>	EE.UU.	<i>Boxes</i>
(SWAN, 2010)	Uma caixa de Peyote torna-se num registro íntimo, altamente portátil e de experiência pessoal, tanto espirituais e temporais. As Caixa de Peyote fornecem um contexto rico para um exame dos critérios utilizados pelos museus para recolher objetos e com potencial de representações preconceituosas do mundo material.	
Não informa		

## APÊNDICE B. Classificação por tipo de documento

Documento	Divulgação	Estudo
Berrocal (2010)	X	
Biblioteca Ca L'oliveres (s.d.)	X	
Educatyssen (s.d.)	X	
Álvarez Domínguez (2013)		X
Álvarez Domínguez (2011)		X
Álvarez Domínguez (2012)	X	
Museu de prehistòria de València (s.d.)	X	
ICOM - España digital (s.d.)	X	
García e Rodrigo (1994)	X	
Belinchón; Illobre (2014)	X	
Serrano Jiménez (2014)		X
Cursach; Soriano (2006)		X
Obregón (2011)		X
Armengol (2000)		X
Culture (2000, 2006)	X	
Lavado (2006 inédito)		X
Lavado (2005)	X	
Lavado (1993)	X	
Lavado (1992a)		X
Lavado (1992b)		X
Lavado (1992c)	X	
Lavado (1991)	X	
García (2001)		X
Câmara Municipal de Palmela (s.d.)	X	
Bonk (1989)	X	
Kaimara Et. al. (2015)	X	
Museum of cycladic Art (s.d.)	X	
Silva Et. al. (2014).	X	
Museo interactivo mirador (2011)	X	
Museo Artequin Viña del Mar (s.d.)	X	
Museo Botero (s.d.)	X	
Londoño (2011)		X
<i>Museo del Oro</i> (s.d.)	X	
Gonzalez (2004)		X
Museo universitario Universidad de Antioquia (s.d.)	X	
Ministerio de Educación de Colombia (2010)	X	
Arango; Parra (2010)		X
Museo de Arte Moderno de Medellín (2012a, 2012b)	X	
Museo Nacional de Costa Rica (s.d.)	X	
Hernández Delgado (2012)		X
Subte centro de exposiciones (s.d.)	X	
Diamond Et al (1996)		X
American Labor Museum (s.d.)	X	
Swan (2010)	X	
TOTAL	29	15

Fonte: Autora.

## **APÊNDICE C.Termo de consentimento livre e esclarecido - especialista -**

Nome do Participante:\_\_\_\_\_.

Você está sendo convidado **para uma entrevista**, a qual faz parte da pesquisa de doutorado realizada por **Adriana Bolaños Mora**, aluna do Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, com orientação da Profa. Dra. Tânia Luísa Koltermann da Silva. Esta pesquisa é intitulada “**NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO: Proposta de design para projetar serviços a partir da avaliação da experiência do usuário de Maletas Didáticas**” que tem por desenvolver um conjunto requisitos para projetar maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário, fundamentado no design de serviços e no design de interação. Para o qual foca-se em compreender e explorar a perspectiva dos usuários de maletas didáticas e em relação a seu contexto.

O benefício direto de sua participação nesse estudo provém da colaboração de sua área de conhecimento e de sua experiência pessoal/profissional, a fim de qualificar as maletas didáticas, para agregar valor à experiência de usuários de maletas didáticas e por extensão aos museus e instituições produtoras deste tipo de materiais.

A sua participação como voluntário(a) nesta pesquisa durante a fase de coleta de dados será feita em quatro momentos assim: **o primeiro:** Considera uma série de tópicos introdutórios, mais gerais de sua experiência, relacionados com museus e atividades de lazer que tenha sido participe dentro do espaço museal e se conhece o há escutado falar sobre maletas didáticas. **O segundo:** Intervenção da entrevistadora, para contextualizar o que é uma maleta didática. **O terceiro:** Dar a conhecer a tarefa que o especialista vai desenvolver com a maleta didática. O participante especialista vai ter um tempo determinado para a avaliação da maleta didática. Ele precisa percorrer a interface (a maleta didática), várias vezes, inspecionar os diferentes elementos da maleta didática e em cada interação, os pros e contras do material serão identificados, enquanto executa uma tarefa proposta com antecedência. **O quarto:** Termina com a última parte que serão as perguntas diretamente relacionadas com a experiência vivenciada em aquele momento ao manipular a maleta didática, escutar a sua descrição e as sugestões pertinentes, na qual você como avaliador se reúne para discutir seus resultados, priorizar os problemas que encontraram e sugerir soluções, objetivando respostas sobre questões específicas relacionadas à sua área de conhecimento. E para o qual o tempo estimado é de aproximadamente duas horas.

Considerando que toda pesquisa que envolve pessoas, acarreta um risco, os pesquisadores querem esclarecer que esta entrevista, não oferece risco à sua integridade física, mas no mínimo pode provocar um desconforto pelo tempo exigido. Também, pelo respeito à sua liberdade, você pode-se recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado. Portanto sua participação não é obrigatória, tendo o direito de desistência a qualquer momento que julgue conveniente.

Além disso, o respeito devido à dignidade humana exige que todo participante manifeste estar de acordo com a sua participação na pesquisa e, caso seja necessário, a leitura do termo de consentimento livre e esclarecido será realizada na presença de uma testemunha e para que conste, assine este consentimento livre e esclarecido.

Igualmente, os pesquisadores se comprometem a garantir o sigilo que assegure a sua privacidade quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa, preservando o depoimento no anonimato, identificando sua fala com nome fictício ou símbolo não

relacionado à verdadeira identidade, assegurando privacidade, confiabilidade, proteção da imagem e não estigmatização.

Sua participação na pesquisa não acarretará em quaisquer ônus financeiros assim como sem quaisquer restrições quanto aos seus efeitos patrimoniais e financeiros, a plena propriedade e os direitos autorais do depoimento de caráter histórico e documental. E, essas informações serão convenientemente armazenadas por um prazo de cinco anos, sendo posteriormente destruídas. Desta forma, garantindo também que danos previsíveis serão evitados.

A sua participação como especialista será registrada através de gravação em áudio e vídeo e em ficha de avaliação, sendo posteriormente transcrita e compilada em relatório escrito. As informações obtidas são de caráter confidencial, sendo assegurado seu sigilo. Essas informações têm por finalidade auxiliar o processo de pesquisa no que se refere ao objetivo declarado. As informações fornecidas pelos participantes podem ser utilizadas somente para fins da referida pesquisa.

Por último, o uso das Maletas Didáticas do *Museo del Oro* e o apoio da área cultural do *Banco de la República* da Colômbia, nesta pesquisa, não compromete nem obriga ao *Banco de la República* da Colômbia a executar nem por em pratica os resultados que surjam deste trabalho acadêmico.

Quaisquer informações ou esclarecimentos adicionais podem ser obtidos diretamente com os pesquisadores responsáveis através dos contatos:

Tânia Luisa Koltermann da Silva – email [tania.kolterman@gmail.com](mailto:tania.kolterman@gmail.com) - fone 51 33084258 Brasil; Adriana Bolaños Mora – email [adrianabmora@gmail.com](mailto:adrianabmora@gmail.com) - fone 57 3137625694 Colômbia.

Ou ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CEP/UFRGS), Av. Paulo Gama, 110 - Sala 321. Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro. Porto Alegre/RS - CEP: 90040-060 Fone: 51 3308 3738 [etica@propeq.ufrgs.br](mailto:etica@propeq.ufrgs.br)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(assinatura do participante)

\_\_\_\_\_  
(assinatura pesquisador)

\_\_\_\_\_  
(testemunha – caso necessário)

## Consentimiento informado - especialista

Nombre del Participante:\_\_\_\_\_.

Usted está siendo **invitado a una entrevista**, que forma parte de la investigación de doctorado llevada a cabo por **Adriana Bolaños Mora**, alumna del Programa de Postgrado en Diseño de la Universidad Federal de Rio Grande do Sul, con orientación de la Profesora, Doctora Tania Luisa Koltermann da Silva. Esta investigación se titula "**NI NUEVO, NI MÍO, PERO VALIOSO Propuesta de diseño para proyectar servicios a partir de la evaluación de la experiencia de usuario de Maletas Didácticas**". Que tiene por objetivo desarrollar un conjunto requisitos para agregar valor al diseño de Maletas Didácticas con base en la evaluación de la experiencia de usuario fundamentado en el diseño de servicios y en el diseño de interacción. Para lo cual se enfoca en comprender y explorar la perspectiva de los usuarios de esta maleta didáctica en situación de fruición de estos objetos en su ambiente natural y en relación a su contexto.

El beneficio directo de su participación en este estudio proviene de la colaboración de su área de conocimiento y de su experiencia personal / profesional, a fin de evaluar esta maleta didáctica, para agregar valor a la experiencia de usuarios de maletas didácticas y por extensión a los museos e instituciones productoras de este tipo de materiales.

Su participación como voluntario (a) en esta investigación durante la fase de recolección de datos se hará en cuatro momentos así: **el primero:** Considera una serie de temas introductorios, más generales de su experiencia, relacionados con museos y actividades de ocio que haya participado dentro del espacio museal y si conoce o ha escuchado hablar de maletas didácticas. **El segundo:** Intervención de la entrevistadora, para contextualizar lo que es una maleta didáctica. **El tercero:** Dar a conocer la tarea que el especialista va a desarrollar con la maleta didáctica. El participante especialista va a tener un tiempo determinado para la evaluación de la maleta didáctica. Es necesario recorrer la interfaz (la maleta didáctica), varias veces, inspeccionar los diferentes elementos de la maleta didáctica y en cada interacción, los pros y contras del material serán identificados, mientras ejecuta una tarea propuesta con antelación. **El cuarto:** Termina con la última parte que serán las preguntas directamente relacionadas con la experiencia vivida en aquel momento al manipular la maleta didáctica, escuchar su descripción y las sugerencias pertinentes, en la cual usted como evaluador se reúne para discutir sus resultados, priorizar los problemas que han encontrado y sugerir soluciones, objetivando respuestas sobre cuestiones específicas relacionadas a su área de conocimiento. Y para lo cual el tiempo estimado es de aproximadamente dos horas.

Considerando que toda investigación que involucre a personas conlleva un riesgo, los investigadores quieren aclarar que esta entrevista no representa un riesgo para su integridad física, pero al menos puede causar incomodidad durante el tiempo requerido. Además, por respeto a su libertad, usted puede negarse a participar o retirar su consentimiento en cualquier etapa de la investigación, sin ninguna penalidad y sin perjuicio de su cuidado. Por lo tanto, su participación no es obligatoria, y usted tiene derecho a retirarse en cualquier momento que considere conveniente.

Además, el respeto debido a la dignidad humana requiere que cada participante exprese su acuerdo para participar en la investigación y, si es necesario, la lectura del formulario de consentimiento informado se llevará a cabo en presencia de un testigo y, para que conste, firmará este consentimiento libre e informado.

Igualmente, los investigadores se comprometen a garantizar la confidencialidad que garantice su privacidad en cuanto a los datos confidenciales involucrados en la investigación, preservando el testimonio en el anonimato, identificando su discurso con un nombre o símbolo ficticio no relacionado con la verdadera identidad, asegurando privacidad,

confiabilidad, protección de la imagen y no estigmatización.

Su participación en la investigación no acarreará en ninguna carga financiera así como sin restricciones en cuanto a sus efectos patrimoniales y financieros, la plena propiedad y los derechos de autor del testimonio de carácter histórico y documental. Esta información se almacena convenientemente por un plazo de cinco años y se destruirá posteriormente. De esta forma, garantizando también que los daños previsibles serán evitados.

La evaluación tanto en la parte individual como en la parte grupal será registrada a través de grabación en audio y video y en ficha de evaluación, siendo posteriormente transcrita y compilada en un informe escrito. Las informaciones obtenidas son de carácter confidencial, siendo asegurado su sigilo. Estas informaciones tienen por finalidad auxiliar el proceso de investigación en lo que se refiere al objetivo declarado. Las informaciones suministradas por los participantes pueden ser utilizadas solamente para fines de la investigación referida.

Por último, el uso de las Maletas Didácticas del *Museo del Oro* y el apoyo del área cultural del *Banco de la República* de Colombia, en esta investigación, no compromete ni obliga al *Banco de la República* de Colombia a ejecutar ni poner en práctica los resultados que surjan de este trabajo académico.

Cualquier información o aclaración adicional puede obtenerse directamente con los investigadores responsables a través de los contactos:

Tânia Luisa Koltermann da Silva - email [tania.kolterman@gmail.com](mailto:tania.kolterman@gmail.com); Adriana Bolaños Mora - email [adrianabmora@gmail.com](mailto:adrianabmora@gmail.com) - celular 57 3137625694.

O al Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CEP/UFRGS), Av. Paulo Gama, 110 - Sala 321. Edifício Anexo 1 de la Rectoría - Campus Centro. Porto Alegre/RS - CEP: 90040-060 Teléfono: 51 3308 3738 [etica@propesq.ufrgs.br](mailto:etica@propesq.ufrgs.br)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Firma del participante)

\_\_\_\_\_  
(Firma del investigador)

\_\_\_\_\_  
(Testigo – en caso de ser necesario)

## APÊNDICE D. Termo de consentimento livre e esclarecido - usuário orientador -

Nome do Participante: \_\_\_\_\_.

Você está sendo **convidado para uma entrevista**, a qual faz parte da pesquisa de doutorado realizada por **Adriana Bolaños Mora**, aluna do Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, com orientação da Profa. Dra. Tânia Luísa Koltermann da Silva. Esta pesquisa é intitulada “**NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO: Proposta de design para projetar serviços a partir da avaliação da experiência do usuário de Maletas Didáticas**” que tem por desenvolver um conjunto requisitos para projetar maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário, fundamentado no design de serviços e no design de interação. Para o qual foca-se em compreender e explorar a perspectiva dos usuários de maletas didáticas e em relação a seu contexto.

O benefício direto de sua participação nesse estudo provém da colaboração de sua área de conhecimento e de sua experiência pessoal/profissional, a fim de qualificar as maletas didáticas, para agregar valor à experiência de usuários de maletas didáticas e por extensão aos museus e instituições produtoras deste tipo de materiais.

A sua participação como voluntário(a) nesta pesquisa durante a fase de coleta de dados será feita em quatro momentos assim: **o primeiro:** Considera uma série de tópicos introdutórios, mais gerais de sua experiência, relacionados com museus e atividades que tenha sido participe dentro do espaço museal no exercício de seu papel como professor. **O segundo:** Como é requisito do participante usuário orientador ter experiência com maletas didáticas se inclui umas perguntas relativas a sua motivação, freqüência e experiência de uso das maletas didáticas. **O terceiro:** Intervenção da entrevistadora, para contextualizar o que é um serviço e sua relação nesta pesquisa com as maletas didáticas. **O quarto:** Termina com a última parte que serão as perguntas ou atividades relacionadas às maletas didáticas como serviço. E para o qual o tempo estimado é de aproximadamente duas horas.

Considerando que toda pesquisa que envolve pessoas, acarreta um risco, os pesquisadores querem esclarecer que esta entrevista, não oferece risco à sua integridade física, mas no mínimo pode provocar um desconforto pelo tempo exigido. Também, pelo respeito à sua liberdade, você pode-se recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado. Portanto sua participação não é obrigatória, tendo o direito de desistência a qualquer momento que julgue conveniente.

Além disso, o respeito devido à dignidade humana exige que todo participante manifeste estar de acordo com a sua participação na pesquisa e, caso seja necessário, a leitura do termo de consentimento livre e esclarecido será realizada na presença de uma testemunha e para que conste, assine este consentimento livre e esclarecido.

Igualmente, os pesquisadores se comprometem a garantir o sigilo que assegure a sua privacidade quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa, preservando o depoimento no anonimato, identificando sua fala com nome fictício ou símbolo não relacionado à verdadeira identidade, assegurando privacidade, confiabilidade, proteção da imagem e não estigmatização.

Sua participação na pesquisa não acarretará em quaisquer ônus financeiros assim como sem quaisquer restrições quanto aos seus efeitos patrimoniais e financeiros, a plena propriedade e os direitos autorais do depoimento de caráter histórico e documental. E, essas informações serão convenientemente armazenadas por um prazo de cinco anos,

sendo posteriormente destruídas. Desta forma, garantindo também que danos previsíveis serão evitados.

A sua participação como usuário orientador será registrada através de gravação em áudio e vídeo e em ficha de avaliação, sendo posteriormente transcrita e compilada em relatório escrito. As informações obtidas são de caráter confidencial, sendo assegurado seu sigilo. Essas informações têm por finalidade auxiliar o processo de pesquisa no que se refere ao objetivo declarado. As informações fornecidas pelos participantes podem ser utilizadas somente para fins da referida pesquisa.

Por último, o uso das Maletas Didáticas do *Museo del Oro* e o apoio da área cultural do *Banco de la República* da Colômbia, nesta pesquisa, não compromete nem obriga ao *Banco de la República* da Colômbia a executar nem por em prática os resultados que surjam deste trabalho acadêmico.

Quaisquer informações ou esclarecimentos adicionais podem ser obtidos diretamente com os pesquisadores responsáveis através dos contatos:

Tânia Luisa Koltermann da Silva – email [tania.kolterman@gmail.com](mailto:tania.kolterman@gmail.com) - fone 51 33084258 Brasil; Adriana Bolaños Mora – email [adrianabmora@gmail.com](mailto:adrianabmora@gmail.com) - fone 57 3137625694 Colômbia.

Ou ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CEP/UFRGS), Av. Paulo Gama, 110 - Sala 321. Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro. Porto Alegre/RS - CEP: 90040-060 Fone: 51 3308 3738 [etica@propesq.ufrgs.br](mailto:etica@propesq.ufrgs.br)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(assinatura do participante)

\_\_\_\_\_  
(assinatura pesquisador)

\_\_\_\_\_  
(testemunha – caso necessário)



## Consentimiento informado – usuario orientador

Nombre del Participante:\_\_\_\_\_.

Usted está siendo **invitado a una entrevista**, la cual forma parte de la investigación de doctorado realizada por **Adriana Bolaños Mora**, alumna del Programa de Postgrado en Diseño de la Universidad Federal de Rio Grande do Sul, con orientación de la Profesora, Doctora Tania Luisa Koltermann da Silva. Esta investigación se titula **"NI NUEVO, NI MÍO, PERO VALIOSO Propuesta de diseño para proyectar servicios a partir de la evaluación de la experiencia de usuario de Maletas Didácticas"**. Que tiene por objetivo desarrollar un conjunto requisitos para agregar valor al diseño de Maletas Didácticas con base en la evaluación de la experiencia de usuario fundamentado en el diseño de servicios y en el diseño de interacción. Para lo cual se enfoca en comprender y explorar la perspectiva de los usuarios de esta maleta didáctica en situación de fruición de estos objetos en su ambiente natural y en relación a su contexto.

El beneficio directo de su participación en este estudio proviene de la colaboración de su área de conocimiento y de su experiencia personal / profesional, a fin de evaluar esta maleta didáctica, para agregar valor a la experiencia de usuarios de maletas didácticas y por extensión a los museos e instituciones productoras de este tipo de materiales.

Su participación como voluntario en esta investigación durante la fase de recolección de datos se realizará en cuatro momentos así: el primero: Considera una serie de temas introductorios, más generales de su experiencia, relacionados con museos y actividades que haya participado dentro del espacio museal en el ejercicio de su papel como profesor. El segundo: Como es requisito del participante usuario orientador tener experiencia con maletas didácticas se incluye unas preguntas relativas a su motivación, frecuencia y experiencia de uso de las maletas didácticas. El tercero: Intervención de la entrevistadora, para contextualizar lo que es un servicio y su relación en esta investigación con las maletas didácticas. El cuarto: Termina con la última parte que serán las preguntas o actividades relacionadas con las maletas didácticas como servicio. Y para el cual el tiempo estimado es de aproximadamente dos horas.

Considerando que toda investigación que involucre a personas conlleva un riesgo, los investigadores quieren aclarar que esta entrevista no representa un riesgo para su integridad física, pero al menos puede causar incomodidad durante el tiempo requerido. Además, por respeto a su libertad, usted puede negarse a participar o retirar su consentimiento en cualquier etapa de la investigación, sin ninguna penalidad y sin perjuicio de su cuidado. Por lo tanto, su participación no es obligatoria, y usted tiene derecho a retirarse en cualquier momento que considere conveniente.

Además, el respeto debido a la dignidad humana requiere que cada participante exprese su acuerdo para participar en la investigación y, si es necesario, la lectura del formulario de consentimiento informado se llevará a cabo en presencia de un testigo y, para que conste, firmará este consentimiento libre e informado.

Igualmente, los investigadores se comprometen a garantizar la confidencialidad que garantice su privacidad en cuanto a los datos confidenciales involucrados en la investigación, preservando el testimonio en el anonimato, identificando su discurso con un nombre o símbolo ficticio no relacionado con la verdadera identidad, asegurando privacidad, confiabilidad, protección de la imagen y no estigmatización.

Su participación en la investigación no acarreará en ninguna carga financiera así como sin restricciones en cuanto a sus efectos patrimoniales y financieros, la plena propiedad y los derechos de autor del testimonio de carácter histórico y documental. Esta información se almacena convenientemente por un plazo de cinco años y se destruirá

posteriormente. De esta forma, garantizando también que los daños previsibles serán evitados.

Su participación como usuario orientador será registrada a través de grabación en audio y video y en ficha de evaluación, siendo posteriormente transcrita y compilada en un informe escrito. Las informaciones obtenidas son de carácter confidencial, siendo asegurado su sigilo. Estas informaciones tienen por finalidad auxiliar el proceso de investigación en lo que se refiere al objetivo declarado. Las informaciones suministradas por los participantes pueden ser utilizadas solamente para fines de la investigación referida.

Por último, el uso de las Maletas Didácticas del *Museo del Oro* y el apoyo del área cultural del *Banco de la República* de Colombia, en esta investigación, no compromete ni obliga al *Banco de la República* de Colombia a ejecutar ni poner en práctica los resultados que surjan de este trabajo académico.

Cualquier información o aclaración adicional puede obtenerse directamente con los investigadores responsables a través de los contactos:

Ou ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CEP/UFRGS), Av. Paulo Gama, 110 - Sala 321. Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro. Porto Alegre/RS - CEP: 90040-060 Fone: 51 3308 3738 [etica@propesq.ufrgs.br](mailto:etica@propesq.ufrgs.br)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Firma del participante)

\_\_\_\_\_  
(Firma del investigador)

\_\_\_\_\_  
(Testigo – en caso de ser necesario)

## APÊNDICE E. Termo de consentimento livre e esclarecido - coordenador (MdO)-

Nome do Participante: \_\_\_\_\_.

Você está sendo convidado a participar de **um grupo focal virtual**, o qual faz parte da pesquisa de doutorado realizada por **Adriana Bolaños Mora**, aluna do Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, com orientação da Profa. Dra. Tânia Luísa Koltermann da Silva. Esta pesquisa é intitulada “**NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO: Proposta de design para projetar serviços a partir da avaliação da experiência do usuário de Maletas Didáticas**” que tem por desenvolver um conjunto requisitos para projetar maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário, fundamentado no design de serviços e no design de interação. Para o qual foca-se em compreender e explorar a perspectiva dos usuários de maletas didáticas e em relação a seu contexto.

O benefício direto de sua participação nesse estudo provém da colaboração de sua área de conhecimento e de sua experiência pessoal/profissional, a fim de qualificar as maletas didáticas, para agregar valor à experiência de usuários de maletas didáticas e por extensão aos museus e instituições produtoras deste tipo de materiais.

A sua participação como voluntário(a) nesta pesquisa durante a fase de coleta de dados por meio do grupo focal virtual está estimada em aproximadamente duas horas, e está dividida em três partes assim: **Início:** É o momento para estabelecer uma plataforma de conhecimento comum a todos os participantes, para o qual considera a intervenção da entrevistadora, para se apresentar e dar a conhecer o contexto da pesquisa e a importância desse grupo focal para complementar as diferentes miradas dos atores envolvidos no serviço das maletas didáticas. **Divergência:** Momento de exploração da guia temática e geração de ideias e soluções. Em termos gerais se pretende apontar temáticas as maletas didáticas desde a perspectiva do serviço e as maletas didáticas desde a perspectiva do produto. **Convergência:** Momento de síntese, priorização e proposição de decisões.

Considerando que toda pesquisa que envolve pessoas, acarreta um risco, os pesquisadores querem esclarecer que este grupo focal, não oferece risco à sua integridade física, mas no mínimo pode provocar um desconforto pelo tempo exigido. Também, pelo respeito à sua liberdade, você pode-se recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado. Portanto sua participação não é obrigatória, tendo o direito de desistência a qualquer momento que julgue conveniente.

Além disso, o respeito devido à dignidade humana exige que todo participante manifeste estar de acordo com a sua participação na pesquisa e, caso seja necessário, a leitura do termo de consentimento livre e esclarecido será realizada na presença de uma testemunha e para que conste, assine este consentimento livre e esclarecido.

Igualmente, os pesquisadores se comprometem a garantir o sigilo que assegure a sua privacidade quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa, preservando o depoimento no anonimato, identificando sua fala com nome fictício ou símbolo não relacionado à verdadeira identidade, assegurando privacidade, confiabilidade, proteção da imagem e não estigmatização.

Sua participação na pesquisa não acarretará em quaisquer ônus financeiros assim como sem quaisquer restrições quanto aos seus efeitos patrimoniais e financeiros, a plena propriedade e os direitos autorais do depoimento de caráter histórico e documental. E, essas informações serão convenientemente armazenadas por um prazo de cinco anos,

sendo posteriormente destruídas. Desta forma, garantindo também que danos previsíveis serão evitados.

A sua participação como coordenador *Museo del Oro* será registrada através de gravação em áudio e vídeo e em ficha de avaliação, sendo posteriormente transcrita e compilada em relatório escrito. As informações obtidas são de caráter confidencial, sendo assegurado seu sigilo. Essas informações têm por finalidade auxiliar o processo de pesquisa no que se refere ao objetivo declarado. As informações fornecidas pelos participantes podem ser utilizadas somente para fins da referida pesquisa.

Por último, o uso das Maletas Didáticas do *Museo del Oro* e o apoio da área cultural do *Banco de la República* da Colômbia, nesta pesquisa, não compromete nem obriga ao *Banco de la República* da Colômbia a executar nem por em pratica os resultados que surjam deste trabalho acadêmico.

Quaisquer informações ou esclarecimentos adicionais podem ser obtidos diretamente com os pesquisadores responsáveis através dos contatos:

Tânia Luisa Koltermann da Silva – email [tania.kolterman@gmail.com](mailto:tania.kolterman@gmail.com) - fone 51 33084258 Brasil; Adriana Bolaños Mora – email [adrianabmora@gmail.com](mailto:adrianabmora@gmail.com) - fone 57 3137625694 Colômbia.

Ou ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CEP/UFRGS), Av. Paulo Gama, 110 - Sala 321. Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro. Porto Alegre/RS - CEP: 90040-060 Fone: 51 3308 3738 [etica@propesq.ufrgs.br](mailto:etica@propesq.ufrgs.br)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(assinatura do participante)

\_\_\_\_\_  
(assinatura pesquisador)

\_\_\_\_\_  
(testemunha – caso necessário)

## Consentimiento informado - coordinador maletas didácticas *Museo del Oro*

Nombre del Participante: \_\_\_\_\_.

Usted está siendo invitado a participar de un **grupo focal virtual**, el cual hace parte de la investigación de doctorado realizada por **Adriana Bolaños Mora**, alumna del Programa de Postgrado en Diseño de la Universidad Federal de Rio Grande do Sul, con orientación de la Profesora, Doctora Tania Luisa Koltermann da Silva. Esta investigación se titula "**NI NUEVO, NI MÍO, PERO VALIOSO Propuesta de diseño para proyectar servicios a partir de la evaluación de la experiencia de usuario de Maletas Didácticas**". Que tiene por objetivo desarrollar un conjunto requisitos para agregar valor al diseño de Maletas Didácticas con base en la evaluación de la experiencia de usuario fundamentado en el diseño de servicios y en el diseño de interacción. Para lo cual se enfoca en comprender y explorar la perspectiva de los usuarios de esta maleta didáctica en situación de fruición de estos objetos en su ambiente natural y en relación a su contexto.

El beneficio directo de su participación en este estudio proviene de la colaboración de su área de conocimiento y de su experiencia personal / profesional, a fin de evaluar esta maleta didáctica, para agregar valor a la experiencia de usuarios de maletas didácticas y por extensión a los museos e instituciones productoras de este tipo de materiales.

Su participación como voluntario (a) en esta investigación durante la fase de recolección de datos a través del grupo focal virtual se estima en aproximadamente dos horas, y está dividida en tres partes así: **Inicio**: Es el momento para establecer una plataforma de conocimiento común a todos los participantes, para lo cual considera la intervención de la entrevistadora, para presentar y dar a conocer el contexto de la investigación y la importancia de ese grupo focal para complementar las diferentes miradas de los actores involucrados en el servicio de las maletas didácticas. **Divergencia**: Momento de exploración de la guía temática y generación de ideas y soluciones. En términos generales se pretende apuntar temáticas las maletas didácticas desde la perspectiva del servicio y las maletas didácticas desde la perspectiva del producto. **Convergencia**: Momento de síntesis, priorización y proposición de decisiones.

Considerando que toda investigación que involucre a personas conlleva un riesgo, los investigadores quieren aclarar que este grupo focal no representa un riesgo para su integridad física, pero al menos puede causar incomodidad durante el tiempo requerido. Además, por respeto a su libertad, usted puede negarse a participar o retirar su consentimiento en cualquier etapa de la investigación, sin ninguna penalidad y sin perjuicio de su cuidado. Por lo tanto, su participación no es obligatoria, y usted tiene derecho a retirarse en cualquier momento que considere conveniente.

Además, el respeto debido a la dignidad humana requiere que cada participante exprese su acuerdo para participar en la investigación y, si es necesario, la lectura del formulario de consentimiento informado se llevará a cabo en presencia de un testigo y, para que conste, firmará este consentimiento libre e informado.

Igualmente, los investigadores se comprometen a garantizar la confidencialidad que garantice su privacidad en cuanto a los datos confidenciales involucrados en la investigación, preservando el testimonio en el anonimato, identificando su discurso con un nombre o símbolo ficticio no relacionado con la verdadera identidad, asegurando privacidad, confiabilidad, protección de la imagen y no estigmatización.

Su participación en la investigación no acarreará en ninguna carga financiera así como sin restricciones en cuanto a sus efectos patrimoniales y financieros, la plena propiedad y los derechos de autor del testimonio de carácter histórico y documental. Esta

información se almacena convenientemente por un plazo de cinco años y se destruirá posteriormente. De esta forma, garantizando también que los daños previsibles serán evitados.

La evaluación tanto en la parte individual como en la parte grupal será registrada a través de grabación en audio y video y en ficha de evaluación, siendo posteriormente transcrita y compilada en un informe escrito. Las informaciones obtenidas son de carácter confidencial, siendo asegurado su sigilo. Estas informaciones tienen por finalidad auxiliar el proceso de investigación en lo que se refiere al objetivo declarado. Las informaciones suministradas por los participantes pueden ser utilizadas solamente para fines de la investigación referida.

Por último, el uso de las Maletas Didácticas del *Museo del Oro* y el apoyo del área cultural del *Banco de la República* de Colombia, en esta investigación, no compromete ni obliga al *Banco de la República* de Colombia a ejecutar ni poner en práctica los resultados que surjan de este trabajo académico.

Cualquier información o aclaración adicional puede obtenerse directamente con los investigadores responsables a través de los contactos:

Tania Luisa Koltermann da Silva - email [tania.kolterman@gmail.com](mailto:tania.kolterman@gmail.com); Adriana Bolaños Mora - email [adrianabmora@gmail.com](mailto:adrianabmora@gmail.com) - celular 57 3137625694.

O al Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CEP/UFRGS), Av. Paulo Gama, 110 - Sala 321. Edifício Anexo 1 de la Rectoría - Campus Centro. Porto Alegre/RS - CEP: 90040-060 Teléfono: 51 3308 3738 [etica@propeq.ufrgs.br](mailto:etica@propeq.ufrgs.br)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Firma del participante)

\_\_\_\_\_  
(Firma del investigador)

\_\_\_\_\_  
(Testigo – en caso de ser necesario)

## APÊNDICE F. Termo de anuência

Prezado Senhor  
**EDUARDO LONDOÑO LAVERDE**  
Chefe da Secção de Divulgação Cultural  
*Museo del Oro* - Colômbia

Saudações,

Solicitamos por este meio, autorização institucional para realização da pesquisa de doutorado intitulada “**NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO: Proposta de design para projetar serviços a partir da avaliação da experiência do usuário de Maletas Didáticas**”, que tem por desenvolver um conjunto requisitos para projetar maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário, fundamentado no design de serviços e no design de interação. A qual faz parte da pesquisa de doutorado realizada por **Adriana Bolaños Mora**, colombiana identificada com documento de identidade 25.284.631 e aluna do Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre – Brasil e com orientação da Professora Dra. Tânia Luísa Koltermann da Silva.

O desenvolvimento da pesquisa está composto pela intervenção de três grupos de participantes (especialistas, usuários orientadores e coordenadores do *Museo del Oro*). Os três grupos de participantes e sua respectiva participação é sequencial no sentido de que somente depois da coleta e análise dos dados da participação dos especialistas, se prossegue com a intervenção dos usuários orientadores e que somente depois da coleta e análise dos dados da participação deles, se culmina com a participação dos coordenadores do *Museo del Oro*, permitindo deste modo logo após de cada avaliação, ter uma auto-avaliação, por assim dizer, do processo mesmo de pesquisa que pelo fato de ser qualitativa, ela é uma pesquisa viva e em consequência iterativa.

A sua aceitação envolve em essência a etapa final da coleta de dados, com a autorização da participação dos antropólogos encarregados ou como nesta pesquisa são chamados os “coordenadores do *Museo del Oro*” de todas as sedes nas quais o *Bando de la República* tem museu ao nível nacional. Com quem se prevê fazer um grupo focal virtual com a participação de todos eles. A duração deste está estimada em aproximadamente duas horas, e está dividida em três partes assim: **Início:** É o momento para estabelecer uma plataforma de conhecimento comum a todos os participantes, para o qual considera a intervenção da entrevistadora, para se apresentar e dar a conhecer o contexto da pesquisa e a importância desse grupo focal para complementar as diferentes miradas dos atores envolvidos no serviço das maletas didáticas. **Divergência:** Momento de exploração da guia temática e geração de ideias e soluções. Em termos gerais se pretende apontar temáticas as maletas didáticas desde a perspectiva do serviço e as maletas didáticas desde a perspectiva do produto. **Convergência:** Momento de síntese, priorização e proposição de decisões.

Os referidos procedimentos serão registrados através de gravação em áudio e vídeo e em ficha de avaliação, sendo posteriormente transcrita e compilada em relatório escrito. O caráter confidencial será assegurado mantendo-se o sigilo. Essas informações têm por finalidade auxiliar o processo de pesquisa no que se refere ao objetivo declarado e os dados coletados, após cinco anos, serão destruídos. As informações fornecidas pelos participantes podem ser utilizadas somente para fins da referida pesquisa.

O benefício direto da participação dos “coordenadores” nesse estudo provém da colaboração de sua área de conhecimento e de sua experiência pessoal/profissional, a fim de qualificar as maletas didáticas, para agregar valor à experiência de usuários de maletas didáticas e por extensão aos museus e instituições produtoras deste tipo de materiais.

Os participantes serão convidados por meio de email. Somente participarão do grupo focal virtual, os indivíduos que tenham assinado Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e enviado com antecipação no email da pesquisadora.

Além disso, lhe informamos que este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa - CEP da UFRGS no Brasil. E somente se iniciará a coleta após a aprovação do Comitê de Ética em

Pesquisas com Seres Humanos da *Universidad del Quindío – Armenia*, sendo conduzida por Adriana Bolaños Mora, aluna do Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, com a orientação da Profa. Dra. Tânia Koltermann da Silva.

Na certeza de contarmos com a colaboração e empenho da área cultural do *Banco de la República* da Colômbia, agradecemos antecipadamente a atenção, ficando à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários. Os quais podem ser obtidos diretamente com os pesquisadores responsáveis a través dos contatos:

Tânia Luisa Koltermann da Silva - email [tania.kolterman@gmail.com](mailto:tania.kolterman@gmail.com) fone 51 33084258;  
Adriana Bolaños Mora - email [adrianabmora@gmail.com](mailto:adrianabmora@gmail.com) fone 57 3137625694. Ou ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CEP/UFRGS), Av. Paulo Gama, 110 - Sala 321. Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro. Porto Alegre/RS - CEP: 90040-060 Fone: 51 3308 3738 [etica@propesq.ufrgs.br](mailto:etica@propesq.ufrgs.br)

---

Adriana Bolaños Mora  
Pesquisador responsável na Colômbia  
Doutoranda em Design

## Termo de Anuência

Eu, **EDUARDO LONDOÑO LAVERDE**, chefe da seção de divulgação cultural do *Museo del Oro* da Colômbia, autorizo a realização da pesquisa “**NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO: Proposta de design para projetar serviços a partir da avaliação da experiência do usuário de Maletas Didáticas**” que tem por desenvolver um conjunto requisitos para projetar maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário, fundamentado no design de serviços e no design de interação. a ser realizada por **Adriana Bolaños Mora**, colombiana identificada com documento de identidade 25284631. A ser iniciada após aprovação do Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos da *Universidad del Quindío – Armenia*.

Autorizo à pesquisadora a realização do grupo focal virtual. Afirmo que não haverá qualquer implicação negativa aos profissionais que não queiram ou desistam de participar do estudo.

Bogotá, \_\_\_\_\_ 2019.

---

Eduardo Londoño Laverde  
Incluir carimbo da instituição e assinatura do chefe



## Formulario de autorización

Estimado Señor  
EDUARDO LONDOÑO LAVERDE  
Jefe de la Subdivisión de Divulgación Cultural  
*Museo del Oro* - Colombia

Cordial saludo,

Solicitamos por este medio, autorización institucional para la realización de una investigación doctoral titulada "**NI NUEVO, NI MIO, PERO VALIOSO: Propuesta de diseño para diseñar servicios a partir de la evaluación de la experiencia del usuario de Maletas Didácticas**", Que tiene por objetivo desarrollar un conjunto requisitos para agregar valor al diseño de Maletas Didácticas con base en la evaluación de la experiencia de usuario fundamentado en el diseño de servicios y en el diseño de interacción. Que hace parte de la investigación doctoral realizada por **Adriana Bolaños Mora**, colombiana identificada con el documento de identidad 25.284.631 y estudiante del Programa de Postgrado en Diseño de la *Universidade Federal de Rio Grande do Sul*, Porto Alegre - Brasil y bajo la orientación de la Profesora Tânia Luísa Koltermann da Silva.

El desarrollo de la investigación está compuesto por la intervención de tres grupos de participantes (especialistas, usuarios orientadores y coordinadores de maletas didácticas del *Museo del Oro*). Los tres grupos de participantes y su respectiva participación es secuencial en el sentido de que sólo después de la recolección y análisis de los datos de la participación de los especialistas, continúa la intervención de los usuarios orientadores y que sólo después de la recolección y análisis de los datos de su participación, culmina con la participación de los coordinadores de las maletas didácticas del *Museo del Oro*, permitiendo así, después de cada evaluación, tener una autoevaluación, por así decir, del mismo proceso de investigación que por ser cualitativo, es una investigación viva y en consecuencia iterativa.

Su aceptación implica en esencia la etapa final de recolección de datos, con la autorización de la participación de los antropólogos a cargo de las maletas didácticas o como en esta investigación se denominan los "coordinadores de maletas didácticas del *Museo del Oro*" de todas las sedes en las que el Bando de la República tiene museo a nivel nacional. Se tiene programado un **grupo focal virtual** con la participación de todos ellos. La duración de este grupo focal virtual se estima en aproximadamente dos horas, y se divide en tres partes como sigue: **Inicio:** Es el momento de establecer una plataforma de conocimiento común a todos los participantes, para lo cual se considera la intervención del moderador, para presentarse y dar a conocer el contexto de la investigación y la importancia de este grupo focal para complementar los diferentes puntos de vista de los actores involucrados en el servicio de las maletas didácticas. **Divergencia:** Momento de exploración de la guía temática y generación de ideas y soluciones. En términos generales, se pretende explorar situaciones de las maletas didácticas desde la perspectiva del servicio y las maletas didácticas desde la perspectiva del producto. **Convergencia:** Momento de síntesis, priorización y proposición de decisiones.

Estos procedimientos serán grabados en audio y video y en un formulario de evaluación, siendo posteriormente transcritos y compilados en un informe escrito. Se garantizará la confidencialidad al tiempo que se mantiene la confidencialidad. El propósito de esta información es ayudar al proceso de investigación en relación con el objetivo declarado y los datos recogidos después de cinco años serán destruidos. La información proporcionada por los participantes sólo podrá ser utilizada para los fines de dicha investigación.

El beneficio directo de la participación de los "coordinadores" en este estudio proviene de la colaboración de su área de conocimiento y de su experiencia personal/profesional, con el fin de cualificar las maletas didácticas, añadir valor a la experiencia de los usuarios de maletas didácticas y, por extensión, a los museos e instituciones que producen este tipo de materiales.

Los participantes serán invitados por correo electrónico. Sólo aquellas personas que hayan firmado un Formulario de Consentimiento Informado y lo hayan enviado por adelantado en el correo electrónico del investigador participarán en el grupo focal virtual.

Además, le informamos que este estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Investigación - CEP de la UFRGS en Brasil. Y la recolección de datos sólo comenzará después de la aprobación del Comité de Ética en la Investigación con Seres Humanos de la Universidad del Quindío - Armenia, dirigido por Adriana Bolaños Mora, estudiante del Programa de Postgrado en Diseño de la Universidad Federal de Rio Grande do Sul, con la orientación de la Profesora Tânia Koltermann da Silva.

Con la certeza de contar con la colaboración y compromiso del área cultural del *Banco de la República* de Colombia, les agradecemos de antemano su atención, estando a su disposición para cualquier aclaración que sea necesaria. Estos pueden obtenerse directamente de los investigadores responsables a través de los contactos:

Tânia Luisa Koltermann da Silva - email [tania.kolterman@gmail.com](mailto:tania.kolterman@gmail.com) celular 51 33084258;  
Adriana Bolaños Mora - email [adrianabmora@gmail.com](mailto:adrianabmora@gmail.com) celular 57 3137625694. O al Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CEP/UFRGS), Av. Paulo Gama, 110 - Sala 321. Edifício Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro. Porto Alegre/RS - CEP: 90040-060 Fone: 51 3308 3738 [etica@propesq.ufrgs.br](mailto:etica@propesq.ufrgs.br)

---

Adriana Bolaños Mora  
Investigadora responsable en Colombia  
Candidata a Doctora en Diseño

### Formulario de Autorización

Yo, **EDUARDO LONDOÑO LAVERDE**, jefe de la sección de promoción cultural del *Museo del Oro* de Colombia, autorizo la investigación "**NI NUEVO, NI MÍO, PERO VALIOSO Propuesta de diseño para proyectar servicios a partir de la evaluación de la experiencia de usuario de Maletas Didácticas**". Que tiene por objetivo desarrollar un conjunto requisitos para agregar valor al diseño de Maletas Didácticas con base en la evaluación de la experiencia de usuario fundamentado en el diseño de servicios y en el diseño de interacción, a cargo de **Adriana Bolaños Mora**, colombiana identificada con cédula 25284631. Se iniciará después de la aprobación del Comité de Ética de la Investigación con Seres Humanos de la Universidad del Quindío - Armenia.

Autorizo a la investigadora a realizar el grupo focal virtual. Afirmo que no habrá implicaciones negativas para los profesionales que no quieran o dejen de participar en el estudio.

Se firma en Bogotá, \_\_\_\_\_ 2019

---

Eduardo Londoño Laverde





Incluya firma y sello de la institución

## APÊNDICE G. Roteiro da entrevista a especialistas

### A primeira parte entrevista semi-estruturada:

Nome:	Idade:
Nível Formação:	
Atividade laboral atual:	
1. Conta-me de você?	
2. Alguma vez já participou ou organizou alguma atividade didática relativa a algum museu?	
3. Que materiais didáticos você reconhece relacionados aos museus?	
4. Já escutou falar ou conhece as maletas didáticas?	

**A segunda parte:** Intervenção da entrevistadora para contextualizar o que é uma maleta didática:

SLIDES APRESENTAÇÃO ESPECIALISTAS		
	<p><b>NI NUEVO, NI MIO, PERO VALIOSO:</b> Propuesta de diseño para proyectar mejores servicios a partir de la evaluación de la experiencia del usuario de maletas didácticas.</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;">   </div> <p style="text-align: center;">UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL ESCOLA DE ENGENHARIA FACULDADE DE ARQUITETURA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN</p> <p style="text-align: center;"><b>NI NUEVO, NI MIO, PERO VALIOSO:</b> Propuesta de diseño para proyectar mejores servicios a partir de la evaluación de la experiencia del usuario de maletas didácticas.</p> <p style="text-align: center;">Adriana Bolaños Mora</p> <p style="text-align: center;">Orientador: Prof. Dra. Tânia Luísa Koltermann da Silva</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Presentación de la investigación</b></p>	<p><b>Problema</b></p> <p><b>¿Cómo diseñar mejores servicios a partir de la evaluación de la experiencia de usuario de maletas didácticas?</b></p> <p>Y como hipótesis:</p> <p>Se pueden diseñar mejores servicios y mejores maletas didácticas a partir de la evaluación de la experiencia del usuario, a través de un conjunto de requisitos fundamentados en el diseño de servicios y en el diseño de interacción.</p>

## Objetivo General

- Proponer un conjunto de requisitos para diseñar mejores servicios y mejores maletas didácticas basadas en la evaluación de la experiencia del usuario, fundamentado en el diseño de los servicios y en el diseño de la interacción.

## De dónde vienen las maletas didácticas?



Fuente: Autor

## El génesis

Marcel Duchamp  
(1887 – 1968)



Fuente: BONK, 1989.



Fuente: <http://adamartgalery.org.nz>

## MUSEOLOGÍA Didáctica expositiva



Fuente: Autor

## DISEÑO Diseño de interacción



Fuente: <https://www.macba.cat/es/video-expressart>

## DISEÑO Diseño de servicios



Fuente: Cycadic Art Museum - Grecia

## Qué es una maleta didáctica?

Material didáctico, contenido en una maleta:

Pensada para un **público colectivo**

Con una **función expositiva**

Planeada para tener una **línea discursiva**

Contenida de **objetos cargados de historia**, para ser **usados y reutilizados**



**A terceira parte:** Bom a partir de agora você vai ter um tempo para conhecer esta maleta didática do *Museo del Oro*. Você vai ter liberdade no percorrer e explorar os diferentes elementos da maleta didática em cada interação. Você vai ter a mão caneta e papel para escrever como **designer** os pros e contras do material que vão sendo identificados, enquanto projeta como **professor** uma atividade acadêmica que poderia executar com um grupo de estudantes, da sua livre eleição. O tempo para esta parte será de uma hora a partir de agora, podendo se estender o tempo caso seja necessário.

**A quarta parte:** Finalmente para encerrar a sua participação nesta pesquisa queremos conhecer.

- |  |
|--|
| 5. Como foi sua experiência explorando a maleta didática?  |
| 6. Conseguiu identificar como designer os pros e contras na interação com a maleta didática?   |
| 7. Como foi sua experiência como professor, ao projetar uma atividade acadêmica a partir do conteúdo da maleta didática?   |
| 8. Quais seriam suas sugestões como designer e como professor, para quem quer projetar uma maleta didática?  |
| 9. Se tivesses a oportunidade de participar no projeto de uma maleta didática, quais seriam os requisitos para levar em conta na hora de projetar maletas didáticas? |

## APÊNDICE H. Roteiro da entrevista a usuários orientadores

### A primeira parte entrevista semi-estruturada:

Nome:	Idade:
Nível Formação:	
Atividade laboral atual:	
1. Conta-me de você?	
2. Alguma vez já participou ou organizou alguma atividade didática relativa a algum museu?	

**A segunda parte:** perguntas relativas a sua motivação, frequência e experiência de uso das maletas didáticas.

3. Qual foi a motivação que o levou a procurar as maletas didáticas?
4. Com que frequência você usa as maletas didáticas?
5. Como tem sido a experiência de uso das maletas didáticas? (tanto aspectos satisfatórios quanto os que tiveram maior dificuldade)
6. Desde seu ponto de vista o quê pode se melhorar nas maletas didáticas?
7. Como foi sua experiência como professor, ao projetar uma atividade acadêmica a partir do conteúdo da maleta didática?
8. Se tivesses a oportunidade de participar no projeto de uma maleta didática, quais seriam os requisitos para levar em conta na hora de projetar maletas didáticas?

**A terceira parte:** Intervenção da entrevistadora, para contextualizar o que é um serviço e sua relação nesta pesquisa com as maletas didáticas:



# SLIDES APRESENTAÇÃO USUÁRIOS ORIENTADORES



**NI NUEVO, NI MIO, PERO VALIOSO:**  
Propuesta de diseño para diseñar mejores servicios a partir de la evaluación de la experiencia del usuario de Maletas Didácticas.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ENGENHARIA  
FACULDADE DE ARQUITETURA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN

**NI NUEVO, NI MIO, PERO VALIOSO:**  
Propuesta de diseño para diseñar mejores servicios a partir de la evaluación de la experiencia del usuario de Maletas Didácticas.

Adriana Bolaños Mora

Orientador: Prof. Dra. Tânia Luísa Koltermann da Silva



## Presentación de la investigación

## Problema

¿Cómo diseñar mejores servicios a partir de la evaluación de la experiencia de usuario de maletas didácticas?

Y como hipótesis:

Se pueden diseñar mejores servicios y mejores maletas didácticas a partir de la evaluación de la experiencia del usuario, a través de un conjunto de requisitos fundamentados en el diseño de servicios y en el diseño de interacción.

## Objetivo General

- Proponer un conjunto de requisitos para diseñar mejores servicios y mejores maletas didácticas basadas en la evaluación de la experiencia del usuario, fundamentado en el diseño de los servicios y en el diseño de la interacción.

## Qué es un producto?

“Cualquier cosa que pueda ofrecerse a un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo y que podría satisfacer un deseo o una necesidad”.

Desde el punto de vista del marketing

Fuente: Adaptado de Kotler e Armstrong (2003)

## Qué son los bienes y los servicios?

- Tal vez la distinción clave entre bienes y servicios radica en el hecho de que los clientes obtienen un valor de los servicios, **sin obtener la propiedad permanente de ningún elemento tangible.**
- Así también los servicios son **actos, procesos y prestaciones proporcionados o coproducidos** por una entidad o persona a otra entidad o persona.

Fuente: Lovelock (1997) y Zeithaml, Bitner y Gremler (2009)

## Dónde radica la diferencia?

Bienes
1º Se producen
2º Se almacenan
3º Se venden
4º Se consumen
Sí generan la obtención de algo.



Fuente: Adaptado de Kotler e Armstrong (2003)

## Dónde radica la diferencia?

### Servicios

- 1° Se venden (o prestan)
- 2° Se producen y consumen (simultáneamente)
- No pueden ser almacenados
- No generan la obtención de algo.



Fuente: Adaptado de Kotler e Armstrong (2003)

## La NO propiedad de un servicio

La “no propiedad” implica un “tipo de arriendo”, que es cuando los clientes obtienen beneficios al alquilar el derecho a utilizar un objeto físico o al contratar un trabajo o pericia de un empleado.

Fuente: Adaptado de Lovelock e Gummesson (2004)

## Tipos de servicio?

Fuente: <https://pohere.com>



### Servicios de bienes alquilados

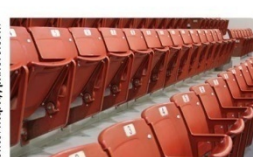
Estos servicios permiten a los clientes obtener el derecho temporal y exclusivo de usar un bien físico que prefieren no poseer. Por ejemplo, herramientas, ropa especial que sólo se usa en grados o bodas, etc.



Fuente: Lovelock e Gummesson (2004)

## Tipos de servicio?

Fuente: <https://pohere.com>



### Alquiler de espacios y lugares definidos

Los clientes obtienen el derecho al uso de una porción de un espacio o área, compartiendo su uso con otros clientes bajo diferentes niveles de privacidad. Por ejemplo, una silla en el teatro, una oficina en un edificio, un espacio en el estacionamiento, etc.



Fuente: Lovelock e Gummesson (2004)

## Tipos de servicio?

Fuente: <https://pohere.com>



### Alquiler de mano de obra y pericia

Los clientes contratan a otras personas para realizar el trabajo que decidieron no hacer ellos mismos o que son incapaces por la falta de experiencia o habilidades necesarias. Por ejemplo, limpiar una casa, una consultoría, el corte de pelo, etc.



Fuente: Lovelock e Gummesson (2004)

## Tipos de servicio?

Fuente: <https://pohere.com>



### Acceso a entornos físicos compartidos

Los clientes alquilan el derecho de compartir el uso del ambiente con otros clientes. Por ejemplo, el gimnasio, los museos, los parques de diversiones, etc.



Fuente: Lovelock e Gummesson (2004)

## Tipos de servicio?

Fuente: <https://pohere.com>



### Sistemas y redes: acceso y uso

Los clientes alquilan el derecho a participar en una red específica como de servicios públicos, servicios bancarios, Netflix, etc



Fuente: Lovelock e Gummesson (2004)

## Puntos de contacto

“Es el preciso instante en que el cliente entra en contacto con la empresa, y sobre la base de ese contacto se forma una opinión acerca de la calidad del servicio”



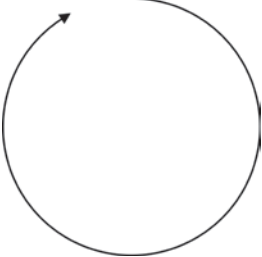
Albrechty Bradford (2005)

Fuente: Autora



<p><b>La jornada del usuario</b></p> <p>La constituyen muchos momentos de verdad, lo que genera un mapa o ciclo del servicio.</p> <p>(STICKDORN, SCHNEIDER, 2014; ALBRECHT, BRADFORD, 2005).</p>  <p>Fuente: Autora</p>	<p><b>Actores de la red</b></p> <p>Por ejemplo, ir a la peluquería...</p>  <p>Fuente: <a href="https://pxhere.com">https://pxhere.com</a></p>
<p><b>Por lo tanto, la maleta es un servicio</b></p>  <p>Fuente: Archivo personal</p>	

**A quarta parte:** Finalmente para encerrar a sua participação nesta pesquisa queremos lhe fazer algumas perguntas relativas às maletas didáticas como serviço.

<p>9. Por favor, desenhe a jornada de usuário com todos os pontos de contato que você tem ao momento de emprestar, usar e devolver a(s) maleta(s) didática(s).</p>

<p>10. Sinalize no gráfico os pontos de contato nevrálgicos da jornada do usuário e justifique sua resposta?</p>
<p>11. Como os atores da rede podem fazer para melhorar a experiência do usuário?</p>
<p>12. Se tivesse a oportunidade de adicionar ou tirar alguma etapa da jornada do usuário para melhorar a experiência do usuário o que você faria?</p>
<p>13. Qual considera você uma razão de peso para se desmotivar ao pensar incluir maletas didáticas na sua sala de aula?</p>

## APÊNDICE I. Guia temática grupo focal virtual a coordenadores *Museo del Oro*

### Momento prévio ao grupo focal virtual:

<b>Data:</b>		
<b>Hora de Início:</b>	<b>Hora de terminação:</b>	
<b>Sede:</b>	<b>Anos no museu</b>	
1.		
2.		
3.		

**Início:** É o momento para estabelecer uma plataforma de conhecimento comum a todos os participantes. (Contexto da pesquisa).

**Divergência:** Momento de exploração da guia temática e geração de ideias e soluções. Com base nas etapas: inicial com (E) e intermédia com (UO), se determina que as categorias de temas para gerar debate são os cinco tópicos, item (3.5.2) resultantes da integração e análise da etapa inicial com especialistas. Já o relativo à maleta didática como serviço se deixa em aberto as três grandes etapas em que acontece a jornada do usuário (empréstimo, uso e devolução) delas.

Conceito	Categoria	Perguntas e/ou respostas
Maleta didática desde a perspectiva do <b>produto</b>	1. Embalagem	
	2. Conteúdo	
	3. Função	
	4. Uso	
	5. Atores	
Maleta didática desde a perspectiva do <b>serviço</b>	<b>Empréstimo</b> (vantagens e desvantagens e anedotas)	
	<b>Uso</b> (vantagens e desvantagens e anedotas)	
	<b>Devolução</b> (vantagens e desvantagens anedotas)	

**Convergência:** Momento de síntese, priorização e proposição de decisões.

Conceito	Categoria	Perguntas e/ou respostas
Propor requisitos para projetar maletas didáticas com base na experiência dos usuários	Como <b>incrementar</b> as potencialidades?	
	Como <b>diminuir</b> as experiências ruins?	

## APÉNDICE J. Etapa inicial com especialistas (E)

### Transcrição Protocolo E1

#### La primera parte de la entrevista semi-estructurada:

Nombre: E1	Edad:
Nivel Formación: Posgrado Maestría en Diseño y Creación Interactiva	
Actividad laboral actual: Coordinador y Docente de Diseño Visual	
1. Cuénteme de usted?	
2. Alguna vez ya participó u organizó alguna actividad didáctica relacionada a algún museo? Visitas a los museos, con los estudiantes de diseño cuando estamos trabajando el tema de síntesis, los llevábamos a ver algunas obras al museo de arte contemporáneo. Haciendo ejercicios de lectura de la imagen y escritura a partir de lo que ellos encuentran.	
3. Qué materiales didácticos usted reconoce relacionados a los museos? Humm Materiales didácticos? Yo diría que los plegables y las mismas etiquetas, la señalética y las descripciones de las obras que son pate más de diseño editorial, pero también son didácticas en la manera que ese conocimiento del arte que es como abstracto, logran llevarlo a un terreno mucho más cotidiano, de la manera como están descritas las obras, lo que dicen de las obras, y los catálogos. Ese tipo de piezas sobre todo.	
4. Ya escuchó hablar o conoce las maletas didácticas? Bueno antes había oído hablar de las maletas en una convocatoria que hace el ministerio de cultura para realizadores y la gente que trabaja el audiovisual, había una maleta de cine. Y era una aleta que traía un montón de películas de cine colombiano. Entonces uno se podía presentar a esa convocatoria y los ganadores se “ganaban” esa maleta y el compromiso de hacer exhibiciones del material como una manera de generar apropiación alrededor del tema del patrimonio fílmico nacional.	

**La segunda parte:** Intervención de la entrevistadora para contextualizar lo que es una maleta didáctica.

**La tercera parte:** Bueno a partir de ahora, usted va a tener un tiempo para conocer esta maleta didáctica del *Museo del Oro*. Usted va a tener la libertad en el recorrido y explorar los diferentes elementos de la maleta didáctica en cada interacción. Usted va a tener a mano lapicero y papel para escribir como **diseñador** los pros y contras del material que vayan siendo identificados, mientras proyecta como **profesor** una actividad académica que podría ejecutar con un grupo de estudiantes, de su libre elección. El tiempo para esta parte será de una hora a partir de ahora y puede extenderse el tiempo de ser necesario.

Veo que la maleta está muy sucia, entonces me hace pensar dos cosas, pues que la usan, está usada y pues eso es bueno porque está viva en ese sentido, pues porque la están usando. Pero también me genera un poco de preguntas, respecto a si hay mantenimiento por parte del museo hacia la maleta. Porque siempre está ese tema de lo usado, que es algo feo, que está sucio, que es como “pobre” para decirlo de alguna manera, pero no lo usado como algo que se guarda y se cuida, me hago entender?

Entonces así sólo viéndola de primerazo, me hace pensar en esa imagen que tenemos de lo usado como algo sucio y que carece de valor. Entonces me pregunto eso, si las limpiarán, si sí las cuidan... Pues porque eso puede generar como rechazo, si? Huele ha guardado. Espor eso porque están guardadas... Cómo las guardan?

Otra cosa es que la maleta es bastante pesada... entonces ya veo porque, porque tiene este libro, porque un este libro la hace bastante pesada... Humm “monumentos arqueológicos de Tierradentro”... un mapa... No sabía que la maleta era de Tierradentro... Es que sí la maleta tiene este símbolo (refiriéndose al logo del *Banco de la República*) pero la verdad no lo reconozco. La maleta no tiene nombre, entonces, no sé lo que me espera adentro. Y lo digo porque, digamos que uno la lleva al salón y la pongo ahí, pues genera curiosidad porque es un objeto extraño dentro del salón, pensando en el salón de clase. Pero de pronto no generará una curiosidad como para saber lo que hay adentro, no? Genera curiosidad porque es un objeto extraño a lo que uno está acostumbrado a ver en el salón, pensando como el estudiante, pero de pronto no hay una cosa

mayor que genere curiosidad. Que invite a curiosarlo, digamos así. Voy a mirar cómo qué hay adentro (mientras inspecciona el interior de la maleta y va sacando uno a uno los objetos). Hay objetos que son familiares para mí porque soy del cauca y ya más o menos sé como de dónde son. Una rana y supongo que estos serán los discos de jugar sapo?, pero no son como los que ya he visto, por estas curvas, los otros son como más anillos, son diferentes a los que yo conozco. Este es como un chumbe creo, una Torre del Reloj... pero como que se sale de contexto no? No será? Porque esto es como más indígena y además es el único objeto colonial. Porque había este como de cultura popular por decirlo de alguna manera (refiriéndose al sapo), pero lo veo como desconectado. Quiero ver qué hay primero como para... (abre y saca el contenido del bolsillo externo) Humm me da como una idea de... como que metamos cosas ahí... y como fotocopias y bueno esto imagino que es la hoja para que uno haga el inventario, pero me parecería que hace falta como un manual... ah! Imagino que debe ser este, cartilla para el maestro! Humm pero aparece una foto de un afro y no veo un objeto relacionado con lo afro. Parques arqueológicos, Humm esto está muy suelto, creo que... me da una sensación creo que como de desorden. Es que estoy pensando algo, y es que así como está creo que la maleta está... no creo que hasta qué punto se puede poner libremente a un grupo de estudiantes... como que... miren a ver qué encontramos, primero, como que explorémosla a ver qué hay!. Sino que ya el maestro tendría que planear la actividad.

Pero la sensación que me da un poco es como que encuentro muchas cosas justo acá (refiriéndose al bolsillo externo) y como que no hay un orden en la distribución de los objetos. No tengo las palabras muy precisas pero, estoy pensando que es como cuando uno organiza cosas en la casa, así como de afán? Metamos cosas ahí, metamos todo. Pero no está pensado como para que alguien la vea y diga, ah! Estos son... bueno voy a intentar hacer el ejercicio bien.

Lo primero que yo diría es que aparte del tema que la maleta estaba sucia, me parece que se siente ese "usado" pero como en un sentido más negativo y después empiezo a sacar las cosas que hay y no sé porque tengo como esta misma sensación que tengo como cuando estoy intentando organizar cosas en la casa, que uno empieza a sacar cosas de la casa y no sabe ni para qué. Como esos CDs viejos, y cosas que uno empieza a acumular cosas y después dice uno... para qué tenía yo este CD? Y entonces eso, como que yo guardo esto acá y luego lo organizo, para ver si lo boto o no. Entonces me da la misma sensación. No sé cómo explicarlo muy bien. Pero es como eso, como que siento que son las cosas que uno no sabe muy bien porque guardó o para qué las tiene y las empieza a guardar y hasta acumular. Y es otra cosa que me hace recordar... como de cosas viejas, por ejemplo este CD, ya muchos computadores vienen sin unidad de disco. Y las imágenes que se ven acá en las interfaces se ven viejas. Esta tipografía, el color, como todo muy inicios de los 90. Pero entonces no se ve actual, se ve como una cosa vieja.

Bueno ahora sí voy a mirar un poco más en detalle.

El manual del profesor se pierde entre tanta cosa y no sé si debería estar de primero. Pensándolo como si la maleta fuera una extensión de museo, pues yo llego al museo y tengo una recepción, cierto? Donde yo sé qué hay y de pronto hay algún tipo de guía o e catálogo o de señalización que nos dice, usted está aquí! La sala de antropología queda aquí, la de animales queda por este lado. Entonces, pensándolo como que fuera una extensión del museo entonces creo que valdría la pena pensarlas en ese sentido. Sí, no sé.

En la cartilla del maestro falta como una jerarquización bien de lo que contiene la maleta, pues me hizo falta como un párrafo introductorio o algo, porque señala por puntos como lo que tiene la maleta, y dice punto uno nos referimos al material que usted está leyendo que nos referimos como cartilla para el maestro. Pero esto estaba por allá metido en el fondo, o sea que no va a ser lo primero que yo voy a ver. Y seguramente abrí, y primero abrí otro documento y no este. No sé si la intención es que yo abra primero la cartilla del maestro. Entonces debería haber un párrafo como que me diga, bueno este es el manual del contenido de la maleta y cada ítem separado, no sé...porque me confundió un poco este primer texto ahí.

Un mapa del departamento del cauca, un collar inga, que supongo es este. Pues yo algunas cosas las conozco porque soy del cauca... pero por ejemplo dice contenido: un collar inga. Pero podría ser este, como podría ser este también para una persona que no sepa que esto es un chumbe. Entonces creo que valdría la pena entonces de pronto que haya un acompañamiento visual de la descripción de los contenidos.

Bueno, un libro, un catálogo, dos afiches... hum no los veo, esos no están aquí.

Actividades de la maleta (lee el párrafo de la cartilla del maestro) Yo pienso que podría este manual, podría estar más infográfico, para que sea un poco más claro las instrucciones a seguir. No sé pensaría yo que este instructivo es bien importante y tocaría organizarlo mejor.

No tiene índice por ejemplo. Hacer más como una guía, por ejemplo índice página tal las actividades. Entonces yo mejoraría eso, si fuera como temas de diseño.

Pues una cosa que yo contemplaría sería, si las maletas son por zona o por región, algún tipo de diferenciación. Porque si esta es la del Cauca me dices que la de otra zona es igual (refiriéndose a la parte exterior de la maleta). Que ya desde afuera, desde la maleta misma en su apariencia nos sitúe, como que nos de algo en especial. Y que podamos entender también que hace parte de un grupo de maletas. Que la maleta misma me contara un poco más eso.

Porque yo estoy asumiendo que yo llevo la maleta al salón y la pongo en el salón y que empiece a actuar ella solita como objeto. Que comunique... es un objeto extraño que yo llevo al salón y lo pongo ahí y que ya empiece a jugar de alguna manera. Y que ya desde afuera ya me empiece a decir algo. Esta es la del Cauca pero hay otras, de otros sectores... Humm no sé. Como que quedó siendo muy genérica en ese sentido. Entonces yo me plantearía eso, porque estoy asumiendo que si yo fuera el maestro, yo llevaría toda la maleta al salón. Porque una cosa es que yo diga, voy a hacer una actividad de los "niños del Cauca" y solamente me lleve los objetos de la actividad "niños del Cauca", no me llevo la maleta sino solo los objetos y los trabajo en el salón, hago la actividad que está acá (señalando la cartilla del maestro). Pero me parece que es mucho más interesante llevar toda la maleta. Y empezar a configurar todo el espacio del salón como si fuera un museo. Esa es una actividad que se podría hacer, no desde vamos a hacer una actividad de los niños del Cauca, sino, como trayendo esta maleta acá que tiene un montón de objetos y como que los niños fueran los curadores de esa exposición. Como que vamos a convertir ese espacio. Esa podría ser una actividad, se me ocurre. Que es como convertir ese espacio del salón en un museo, en una sala de exposición o en varias, no sé. Entonces estos son todos los objetos y ellos tendrían que hacer ese ejercicio de curaduría, como que este objeto tiene que ir acá, este otro acá arriba, este puede ir abajo, para este se le puede poner esta información adicional. Es como transformar el salón en un área del museo, en una sala, o en varias. Es una actividad que se puede hacer, pero sí implica llevar toda la maleta completa y hacer ese ejercicio con los niños, ya pensando que es para niños. No sé se me ocurre, que podría ser una actividad. Como una especie de juego de roles.

Humm veo acá las actividades que sugieren, estos anexos no tienen los objetos acá.

Eso sería importante porque si la maleta se supone que va y vuelve al museo constantemente, debería ser fácilmente editable, digámoslo así, porque por ejemplo aquí ya uno podría incorporar temas de códigos de QR o algún otro tipo de tecnología, que sería también importante incorporar por ejemplo en este tema de anexos. Pero si no hay como un mantenimiento, pues entonces tampoco hay una actualización de las maletas, entonces creo que valdría la pena la actualización de las maletas.

Bueno respecto a la cartilla del maestro, creo que hacen falta... Humm es que no... yo puedo decir, hay que rediseñar la cartilla del maestro, para que esté mejor organizada la información respecto a lo que uno va a encontrar acá (señalando la cartilla) y lo que uno encuentra en la maleta, pero entonces, me cuesta trabajo, como aislar la cartilla del resto. Porque no puedo solamente rediseñar la cartilla y no haber mirado lo demás, sí?. Un ejercicio de rediseño de esto, sería muy chévere. Pensándolo como un todo. Digamos, si yo la maleta la tengo acá, se abre así, entonces primero tendría el manual...

Pros definitivamente es que sí hay información sobre el departamento, cierto?

Algo que yo veo en contra es que veo que hay poco mantenimiento y eso puede generar una sensación como de abandono, me parece. Como que la cosa está ahí como que a eso no se le presta mucha atención. Y se empieza a llenar de cosas como muy sueltas.

Estoy pensando en algo, como que... uno va al museo y el museo si está limpio y hay personas que hacen mantenimiento y se preocupan por estar renovando constantemente las salas, porque las cosas estén bien cuidadas. Si la maleta es una extensión del museo, pareciera ser que no le prestan la misma atención, o el mismo cuidado que tienen las salas. Y lo puedo ver en el hecho simple de que uno abra esto (refiriéndose a la hoja del check list) y esté subrayado, tenga cosas con marcador con resaltador, tenga anotaciones en lapicero, esta hoja está sucia. O sea, puede parecer algo como menor, pero me hace pensar en eso. Yo no voy a ir a un museo... Seguramente si yo voy al *Museo del Oro*, los pisos están limpios, la iluminación es adecuada, todo está muy cuidado. Nunca me esperaré encontrar al *Museo del Oro* como con una cartulina diciéndome: acá está la sala de arqueología, con una cartulina hecha a mano con un marcador.

Entonces me genera esa idea (la maleta), como de un lugar que no le prestan mucha atención, que no está bien cuidado. Entonces ese es como el primer pro, perdón contra que encuentro como en general, como qué imagen me está dando el museo. Como que esta es una cosa menor, como que es tan insignificante que ni siquiera me preocupo por tenerle un plástico limpio. Ese es el primer asunto con la maleta. Y entonces yo como maestro, de pronto yo no la llevaría al salón porque la veo así, entonces saco algunos objetos pero se va a perder algo interesante y es que las personas entren, cojan la maleta, la abran y saquen las cosas y miren lo que encuentran. Y que sea más una

cuestión de sorpresa. Esa una observación que yo hago a nivel general. Lo veo en todas las cosas. Encuentro cosas muy diferentes. Las imágenes están pixeladas, bueno muchas cosas así. Es como lo que en Diseño se conoce como "calidad gráfica", esa idea de la calidad gráfica que uno ve una pieza y diga, eso está bien hecho, está bien acabado, es un trabajo cuidado. Y en ese cuidado, pues se refleja el afecto que uno tiene por las cosas. Entonces aquí me parece que es una maleta que careciera como de ese afecto, sí? Y sí lo veo como en todas estas piezas. Y eso es otra cosa, que por ejemplo esta pieza (refiriéndose a un libro de cocina payanesa). Si yo comparo esta pieza con esta otra pieza (dos libros de cocina payanesa) y con una ficha de esta, son piezas que pareciera fueron hechas como en momentos diferentes, sí? Y no parece que fueran hechas para la maleta. Un día alguien se encontró este libro y dijo, metámoslo a esta maleta porque tiene que ver con el Cauca. Pero me parece que no se puede coger, si la idea es trabajar una línea discursiva o una función expositiva, no podría convertirse en metamos todo lo que encontramos del Cauca ahí, si no hay como una... lo que se llama una línea editorial, cuál es la línea editorial de la maleta, o el manejo de la marca por decirlo diferente, de alguna manera. Siento que son todas piezas como muy sueltas. Esta carátula de CD no tiene nada que ver con las otras piezas. Entonces siento que les falta unidad, no están bien amarradas. Porque me da la sensación de eso, que van metiendo cosas, pues no sé si es así la verdad, me disculpo si no es así. Pero me da la sensación que van metiendo cosas, sin mucha reflexión. Esto es un CD quemado... estas son las cosas que me dejan ver a mí que hay poco interés. O si por ejemplo estas fichas son parte de una actividad, pues como que deberían tener su estuche particular o su empaque diferenciador.

Bueno veamos esta fotos... me preocupan un poco estas fotos.

Estaba leyendo, porque... Cuál es la imagen que se quiere dar? porque cuando usted hacía la exposición hablaba de la diferencia de los kits y las maletas didácticas y algo que me pareció muy importante es esto de la función expositiva y la línea discursiva, que tiene que ver con una narración, cierto? Entonces primero, debe haber una narración entre los objetos? Y también cada una de estas imágenes nos va contando una historia, nos va narrando algo. Entonces yo veo esta imagen de esta niña (refiriéndose a una foto de una niña indígena arrodillada en el suelo) y me genera muchas dudas respecto a cuál es el tipo de discurso que se está dando. Si es una cosa más de "exotización", de normalización de la pobreza (mientras mira otras fotografías), me hago entender? Me parece que es un tema muy delicado. Ese es un tema muy serio en los museos, cierto? De qué estamos hablando cuando hablamos de las personas. Entonces me da un poco como de inquietud sobre todo ese tema de cómo se maneja eso, porque... (Se queda viendo la niña Guambiana). (Gira la foto por casualidad y dice), Humm no me había dado cuenta del texto que había acá atrás (y se queda leyendo en voz alta, todo el texto allí escrito). Resulta que las maletas son muy complejas, me acabo de dar cuenta de eso, y es porque esto la verdad este tenía que ser un trabajo de mucha gente. Veo que habría la necesidad de listo, estaría un diseñador que evidentemente pues estaría pensando en la funcionalidad del objeto y que empieza a narrar las cosas del objeto y sus relaciones, y que cómo se pone y bueno, que haya una unidad gráfica entre las piezas y todo esto. Pero me parece muy importante también, que se pueda entender qué tipo de discurso se quiere dar. Sobre... por ejemplo en el caso de los Guambianos, cierto? Eh... no sé a veces me da la sensación de que se puede caer en una mirada de "exotizar" esas cosas, como de... listo es importante el tema de la diversidad, es importante hablar precisamente es de los que son diferentes, pero también es importante de que haya una cuestión de lo que nos une, de lo que somos comunes, entonces, me preocupo mucho, me imagino en un niño, como diciendo, mira esta es una Guambiana y los Guambianos hablan del trueno y del arcoíris y no sé qué... Entonces se empieza como a generar una idea de ese es un pensamiento como mágico, diferente del de la ciudad... que se genere como ese tipo de discursos, entonces creo que tendrían que tener mucho cuidado. Esto es muy serio! Me parece a mí. Son temas que no se deberían trabajar tan a la ligera, yo supongo que en el museo son muy conscientes de eso y estoy haciendo una lectura seguramente pues arbitraria del asunto, sin conocer nada nada de los procesos. Pero si me parece que es un tema muy muy serio. Sobre todo si digamos, esta maleta llega a un lugar en donde, en donde no sé... esta sea la imagen (mostrando la foto de la niña Guambiana) que queramos mostrar de los niños del Cauca. Y esta historia atrás hablando del arcoíris y del trueno... no sé, tal vez estoy equivocado pero me parece que... a lo que quiero llegar es que me parece que es un tema muy interesante, porque no me parece que sea un tema menor, de hecho me parece que es un tema muy complejo y que requiere de un trabajo muy serio y de mucho cuidado.

Creo que estoy usando mucho la palabra cuidado y tiene que ver con que yo noto descuido en los objetos y como están distribuidos dentro de la maleta y me parece que también puede ser muy arbitraria la manera como se lleva a otro lugar para que se hable de una cultura a partir de unas fotos y unos textos. Entonces no sé... habría que tener muy claro qué objetos van a ir en la maleta. Cómo

los escogen? Cómo escogen qué objetos van en la maleta? Me genera todas esas preguntas de cómo saben qué va ahí? Y si no sé, si por ejemplo, el maestro que lleva la maleta, ya previamente ha tenido como un ejercicio de sensibilización a cerca de qué cosas puede hacer y cómo debe hacer los ejercicios... porque es un tema bastante serio.

Esto es ya algo más personal, pero siempre en un proceso de creación, en un proyecto de diseño, hay un momento angustioso cuando uno tiene toda la información así puesta y se empieza a dar cuenta que es muy complejo y que es más complejo de lo que parecía. Entonces creo que estoy en ese punto, cierto? Como de decir, huy no! Espere! Esto tiene que ser más reflexión, más meditado, hay que tomarlo con más cuidado, esto no es simplemente como decir, ah! No, está diseñado mal el libro, la guía del maestro. Eso uno lo puede hacer, que obviamente la tipografía no está bien, la organización de la información, etc. Todas esas cosas que uno maneja en el diseño, eso es como lo básico, como lo normal. Me preocupa más es el discurso general de la maleta. Entonces creo que es previo a la maleta como objeto, como entender cuál es la función expositiva que tiene y la línea discursiva, que es clave que un lo pueda entender y lo que yo veo, así como viendo los objetos, no veo la línea discursiva. Como que yo veo cosas, pero no veo, qué me quieren decir. Porque veo cosas muy distintas, obviamente tienen que ser cosas diferentes, pero me refiero que no las siento conectadas. Bueno estoy como en este momento, pero bueno. Las maletas son para un público amplio, no? Eso es un problema. Porque normalmente, uno desde el diseño si intenta como caracterizar un segmento. Porque claro si fuera para niños, este material es muy interesante (refiriéndose al libro grande), pero no sé si para niños sea, o que genere algún tipo de interés. Pues a mí me llama la atención, porque me gustan los esquemas y los mapas.

**La cuarta parte:** Finalmente para terminar su participación en esta investigación queremos conocer.

5. ¿Cómo fue su experiencia explorando la maleta didáctica?

Bueno digamos que a raíz de la exposición suya de la primera parte, me quedé como con algunos criterios que yo iba a utilizar para revisar la maleta, pensando como que se iba a ser una evaluación, necesitaba unas pautas. Entonces me pareció muy importante el tema de cuando usted hablaba de la diferencia entre las maletas y los kits, desde las características, como que sea público, ah!, el público es colectivo, que tiene una función expositiva, una línea discursiva, en fin. Esas cosas, entonces intenté como tener eso en vista para poder evaluar la maleta. Y lo que hice, fue primero como intentar hacer una lectura general, como un poco desordenada, pero digamos intenté primero como mirarla en general, verla como un objeto independiente, como asilado, la maleta. Y luego empezar a ver lo que tenía adentro, y a partir de eso, como intentar mirar si había algo como que me hiciera entender eso, de función expositiva, línea discursiva, objetos cargados de historia y que se usan y se reutilizan. Entonces identifiqué algo. Primero me di cuenta de que la maleta es muy pesada, y eso puede generar problemas como para desplazarla, sobre todo pensando que se va a llevar a otro lugar. Y algo que me llamó la atención es que la maleta está sucia y está en mal estado, está rota en la parte de abajo. Y digamos que luego empecé a notar que los objetos que están adentro, sobre todo algunas piezas como que se supone que debe ser de chequeo o como de orientación, también está en mal estado. Que eso puede parecer menor, pero a mi juicio me habla del cuidado que se tiene sobre la maleta. Y pensé en el uso y en el re-uso de la maleta. Entonces es un material que se reutiliza y hay una concepción negativa respecto a lo usado, como lo usado como viejo, siempre la gente regala lo viejo, lo que no sirve, entonces como que me dio esa sensación, la maleta y los objetos que estaban adentro. Que eran cosas a las que no les prestaban mucha atención. Incluso acá noté que por ejemplo: que se ven como piezas sueltas, como las que uno guarda en la casa y no sabe si botar o no. Es eso, entonces a uno a veces le entregan un folleto o un CD por ahí de cuando los computadores venían con CD, por ejemplo. Y al final, un día un domingo, uno está haciendo aseo en la casa y tiene un arrume de CDs y de revistas y será que boto esto de la impresora, o será que lo guardo, o algún día me servirá para algo y a veces uno termina guardando esas cosas. Y eso por ejemplo, me pasó cuando abrí la maleta en el bolsillo grande y luego vi el bolsillo exterior y lo abrí y encontré eso. Ahí fue que dije, claro! Eso es como cuando uno guarda cosas y no sabe si las bota o no. Entonces eso era una cosa. Y otra cosa que yo notaba, es que la maleta, es una maleta, es como una maleta, como de viaje, Humm pero es genérica, en el sentido como... y entonces, yo me preguntaba en el sentido como, cuál es la promesa de la maleta, qué me promete. Entonces, es como, yo tengo un objeto y esa primera impresión que yo tengo del objeto, esa forma, me promete algo de su función, o de lo que puedo poder hacer con ese objeto. Y no me decía mucho... O sea, como que el color no tiene ningún... tiene un símbolo en la parte de adelante, pero ese símbolo tampoco me significa nada. Y no sabía de qué es la maleta. Ya cuando la abrí, y vi que el contenido es del Cauca, pues como yo soy del Cauca, como que podía identificar cosas familiares. Pero me parece que el objeto

maleta solito, no tiene mucho carácter en ese sentido. Parece un objeto como cualquier otro y si pienso que es una extensión del museo, ahí yo empiezo a notar como que hay una discontinuidad en los dos discursos. Yo no conozco el *Museo del Oro* no he tenido la oportunidad de ir, pero entiendo que es un museo muy importante. Y así como otros museos, que siempre están limpios y pulcros y demás, que tienen ese discurso, la maleta no lo tiene, si? Entonces siento que sí es... Si la maleta es una extensión del museo, como una expansión de ese museo, del espacio del museo en otros lugares, pues falla en ese sentido, porque no... o por lo menos me da una idea equivocada de museo que yo podría encontrar acá. En ese sentido, no me promete nada... entonces preguntaba, qué me promete, o sea, cuando yo veo una cosa digo, uff! Este objeto no sé, se ve sofisticado, limpio, cuidado, no sé. Algo me promete. Y que esa es una de las funciones de la forma, como de entender, como que uno tenga un objeto y el objeto comunica algo de su función también. Entonces ahí yo creo que hay un asunto como que no me cuadra y me preguntaba eso. Entonces, como no está bien cuidada, entonces será que les hacen mantenimiento, después de que las usan? Cuando vuelven... dónde las guardan? En dónde las guardan? Para evitar que se dañen. O si se dañan, porque usándoles se van a dañar, entonces hay que arreglarlas.

Bueno, ya cuando abrí la maleta, pues lo primero que encuentro es el libro de arqueología, de monumentos arqueológicos de tierra adentro. Es un libro bastante grande, imponente. Y luego una serie de objetos, un mapa, unos sombreros... Y por ejemplo, yo me puse el sombrero, me lo puse y luego me quedé pensando, yo por qué me puse ese sombrero? Qué pena que sea tan disperso, pero me acordé de una vez yo fui. Entonces una vez yo tuve que hacer un video de Popayán, entonces yo me fui para un lugar donde podría alquilar ese traje, y yo le dije a la señora si me podía alquilar un disfraz de carguero. Pues la señora casi me agarra a patadas, pues me dice, como así que eso es un disfraz, eso es un traje! Entonces yo dije claro! Y me puse el sombrero y pensé en eso, será que ponerme el sombrero, ponerme el chumbe, estas cosas, estos collares. Pues estos collares, estos chumbes, tienen un significado muy profundo para la cultura de la que vienen. Entonces hasta qué punto los estoy banalizando? poniéndomelos como si fueran un disfraz? Y eso me hizo pensar después en, entonces cuál es esa línea discursiva de la maleta? Porque también hay unas fotografías como de niños indígenas, una niña como triste, como mirando una bolsita de plástico, otro niño que se ve como pobre, en la calle, pero sonriente. Entonces decía bueno, qué nos están diciendo estas imágenes sobre la ciudad, y sobre el Cauca, sobre Popayán y demás. Por ejemplo, el aspecto colonial está representado por una miniatura de la torre del reloj, entonces, dónde está ese discurso de lo colonial, las élites, la zona rural, los indígenas, los afro... entonces, me genera muchas dudas respecto a eso, y sobre, qué tipo de discursos se están dando con estos objetos. Por ejemplo en la parte, hay unas cosas de dulce tradición y de gastronomía, son material de la Corporación Gastronómica de Popayán. Estos yo sé que los regalan, entonces no sé, si previamente, la maleta ya había contemplado que estos materiales estuvieran ahí, o no sé, aparecieron y los incorporaron, sin hacer un ejercicio previo y en la dulce tradición, pues es un libro que habla de estos platos típicos de Popayán, como el majar blanco, pero no deja de ser un trabajo desde las élites, como el Congreso Gastronómico lo es. Mientras que lo rural, son estas fotografías... o sea, como que siento yo, como que será que ese discurso elitista, en medio de la maleta? Me preocupa un poco que se lleguen a generar esos espacios. Eso me hizo pensar que la maleta es una cosa muy compleja. Y que si es una extensión del museo, debería entonces, cuidar muy bien, qué es lo que se está llevando a cada región en otros espacios, digamos fuera de control del museo. O de esa mirada un poco más... o bueno sin caer en esos posibles elitismos, banalizar por ejemplo cosas muy tradicionales de la cultura. Esas cosas, entonces, y como esos son los criterios, digamos, de lo que diferenciaría una maleta didáctica de un kit, entonces me parece que es un tema muy serio, es eso, básicamente creo que lo que entendí es eso, es que este es un asunto muy serio, la maleta es un asunto muy serio. Y no podríamos sólo incorporar cosas, meter fotos que nos regala la gente, porque eso es lo que dice en el manual, que las fotos fueron cedidas por turistas y demás. Sino que bueno, yo no sé si por ejemplo, en el *Museo del Oro*, tenga una sala dedicada al Cauca y en esa Sala dedicada al Cauca, haya fotos regaladas por los turistas. Me imagino que hay un proceso de curaduría y de selección de lo que va en las salas, muy muy cuidado, muy serio, y muy responsable, no quiero decir que esto no sea responsable, tiene un criterio que es como el de los turistas, pero si esto es parte del museo, creo que también debería tener una rigurosidad en elegir, qué va y qué no va. Entonces, eso me hizo pensar en una pregunta, y es: Qué relación tiene el museo con la maleta?, y qué relación tiene la maleta con el museo? Y cuál es el propósito de la maleta? O propósitos de la maleta? Se supone que la maleta qué es? Para que yo me entusiasme y luego vaya al museo? O para qué? O cuál es el sentido de la maleta? Entonces creo que esas son preguntas que como que hay que resolver, si?Cuál es el



sentido de la maleta? Para qué sirve la maleta? Y cuál es esa relación con el museo? Porque si yo veo el espacio del museo, como un espacio, limpio y pulcro, donde se siente una cosa como de responsabilidad sobre los objetos que hay allí, luego veo la maleta que está sucia, ajada, eh... no sé. No hay un nivel de afecto sobre las cosas que hay dentro de la maleta, entonces veo que la relación entre la maleta y el museo está rota. O hay una relación de cómo de “pordebajear” digamos así, la maleta. Y pues no debería ser, si es como si por ejemplo fuera un país, que tiene una embajada en otro lugar, entonces... La embajada de Estados Unidos en Colombia es súper linda, cierto? Porque los gringos no van a querer que la imagen de ellos como país se vea mal, entonces la embajada, yo estoy seguro, y la embajada de Colombia en otros lugares es igual. Estoy seguro que una embajada, va a querer ser lo mejor de ese país hacia afuera, para que en realidad, la gente diga, que tenga la experiencia de conocer el país a través de la embajada, diga uff! Estos “manes” son serios. Entonces me pasa igual con la maleta. Entonces si la maleta es una embajadora del museo, por decirlo de alguna manera. O una extensión de ese museo, pues que uno vea estas maletas y uno diga, Wow!! La gente se la juega, y si así es la maleta cómo será el museo? Pero aquí yo digo... si así es la maleta, cómo será el museo? Jaja, me cambia todo el sentido de la pregunta. La misma pregunta pero con dos entonaciones bien diferentes. Pues eso sería. Y respecto a la actividad pues como me pareció un trabajo muy muy interesante a nivel de diseño, creo que es un ejercicio para un doctorado y para más yo creo. Sería muy interesante poder trabajar con los estudiantes, de diseño de último semestre de acá, tenemos un taller que se llama diseño estratégico, en donde pensamos el diseño, ya no solamente como el objeto, sino como parte de una estrategia de comunicación más grande. Y sobre todo entenderlo como parte de un ecosistema de objetos y de significados mucho mayores. Entonces me parecería muy interesante, revisar esta maleta desde el punto de vista estratégico, puede ser desde la comunicación misma del museo, cierto? Así como el museo tiene spots publicitarios, tiene señalética, tiene las maletas que hacen parte de esa manera de cómo el museo, se está comunicando. Entonces me parecería muy importante entenderlo desde ahí y a partir de ahí, pues identificar cuáles son sus propósitos, cuales son las mediaciones que se pueden dar y qué objetos irían allí. Y muchas cosas que puedan surgir. Piezas infográficas, plegables, bueno, en fin. Muchas cosas que creo, la maleta podría llevar.

6. ¿Logró identificar como diseñador los pros y contras en la interacción con la maleta didáctica?

7. ¿Cómo fue su experiencia como profesor, al proyectar una actividad académica a partir del contenido de la maleta didáctica?

8. ¿Cuáles serían sus sugerencias como diseñador y como profesor, para quien quiere diseñar una maleta didáctica?

9. Si tuviera la oportunidad de participar en el proyecto de una maleta didáctica, ¿cuáles serían los requisitos para tener en cuenta a la hora de diseñar maletas didácticas?  
 Primero diría que me encantaría ser parte de un ejercicio de diseñar una maleta. No las conocía, pero haciendo este ejercicio, me parece que es súper interesante o sea, es un ejercicio que de verdad, yo no lo había notado, pero es muy interesante. Y sobre los requisitos, yo pensaría que definitivamente una característica del diseño es que el diseño siempre está, las personas están en el centro del diseño, esa idea del diseño centrado en el usuario, centrado en las personas. Digamos, pues porque hay muchos debates, si se maneja usuarios, personas, consumidor, etc. Pero digamos personas, yo creo que definitivamente la maleta tiene que poner en el centro las personas que van a utilizar esa maleta y que entonces como un requisito yo pondría que ese tiene que ser un trabajo en colaboración, no puede ser trabajo de diseñadores solos en un espacio hablando solos con el antropólogo, pues, que haría la selección de objetos, sino que debe involucrar así como usted lo tenía los orientadores y los orientandos y entre todos de entender eso, cuál es el sentido?, qué propósito tiene?, cómo lo haríamos? Creo que es un ejercicio de verdad multidisciplinar, que tiene que haber ahí. Y yo pondría ese como requisito, si me dicen, tiene que hacer una maleta didáctica, tiene 2 diseñadores... No, necesitamos un pedagogo, un antropólogo. Conocer a los maestros que la van a utilizar, las personas que la van a utilizar y la comunidad sobre todo. Creo que es una pieza que por su complejidad merece la pena que tenga la participación amplia de muchas personas. Sería eso. Y me parecería que, ya a título más personal que me interesa el tema de la visualización de información, el tema de las infografías y todo eso, yo pienso que ahí habría un espacio muy interesante también para vincular ambas cosas, porque definitivamente creo que apoyarse desde las posibilidades de comunicación que tiene la imagen ayudaría mucho también, a que las piezas que estén adentro a que tengan una contundencia mayor, y no perder de vista, que está conectada con el museo.

## Transcripción Protocolo E2

### La primera parte de la entrevista semi-estructurada:

Nombre: <b>E2</b>	Edad:
Nivel Formación: Diseño Gráfico, Maestría en Creación Literaria y candidato a Doctor en Antropología	
Actividad laboral actual:	
1. Cuénteme de usted? Profesor de Diseño, Me gusta el trabajo interdisciplinario.	
2. Alguna vez ya participó u organizó alguna actividad didáctica relacionada a algún museo? No.	
3. Qué materiales didácticos usted reconoce relacionados a los museos? Los mapas, las infografías, el mismo catálogo creo que tiene esa misma función y creería que, ya no es un formato impreso pero si lo que haría un guía, pero depende porque me molesta del guía, que el guía tenga afán. O que diga algo de memoria y uno le haga una pregunta y se bloquee y no sepa responder. Por mis estudios fui al <i>Museo del Oro</i> muchas veces. A veces se me aguaban los ojos y decía que maravilla! Y esto es un porcentaje... cómo habrá sido esto en su esplendor, todas las piezas que ya no, jamás veremos!	
4. Ya escuchó hablar o conoce las maletas didácticas? Sí. Por mi interés con el audiovisual, estoy al tanto y he usado maletas cinematográficas. En las maletas vienen muchos DVDs con películas, y un pequeño libro donde sugiere la posibilidad de armar ciclos que funciona muy bien y digamos como cada película puede darte un tema en específico para discutir sobre fotografía, hacer cine foros, sobre todo es chévere porque hay una compilación de cine que simplemente no vas a ver en televisión, ni en salas y te da la oportunidad de cómo te decía programar ciclos por temas, muchos temas. Y tienes la posibilidad de discutir sobre ello. La maleta de cine colombiano se llama y creo que va en su cuarta versión. Incluso la maleta es bonita. Nosotros accedimos a ella porque un amigo con el que tengo un festival de cine corto, entonces se accede a ella por medio de convocatorias, y digamos que si hay un interés cinematográfico de quien sea que se postule, puede acceder a ella. Y digamos que el cine tiene una problemática y es el no pago de impuestos, porque como no hay un lucro, entonces se pueden pasar esas películas libremente. Y es en una muy buena calidad, buen sonido. Es una muy buena posibilidad. Esa es la que conozco, con la que he trabajado y sé que existen otras, pero no he trabajado más.	

**La segunda parte:** Intervención de la entrevistadora para contextualizar lo que es una maleta didáctica.

**La tercera parte:** Bueno a partir de ahora, usted va a tener un tiempo para conocer esta maleta didáctica del *Museo del Oro*. Usted va a tener la libertad en el recorrido y explorar los diferentes elementos de la maleta didáctica en cada interacción. Usted va a tener a mano lapicero y papel para escribir como **diseñador** los pros y contras del material que vayan siendo identificados, mientras proyecta como **profesor** una actividad académica que podría ejecutar con un grupo de estudiantes, de su libre elección. El tiempo para esta parte será de una hora a partir de ahora y puede extenderse el tiempo de ser necesario.

Se me acaba de ocurrir algo y es yo creo que el culebrero tiene esa función, porque saca una maleta, saca sus cositas y empieza a explicar un universo increíble, guarda y se sigue llevando su maleta, me parece interesante quizás esa maleta y sobre todo por los ejemplos de maletas que existen e igual yo siento fascinación por esas personas. Me parece que puede ser interesante.

**La cuarta parte:** Finalmente para terminar su participación en esta investigación queremos conocer.

5. ¿Cómo fue su experiencia explorando la maleta didáctica? Bueno, empezamos por el peso, si? La ergonomía, yo pienso que la maleta puede mejorar un montón. Y a propósito de eso, yo creería que la maleta debería ser más visual. Con más visual me refiero a que de entrada la maleta te diga cosas, por ejemplo que pudiera ser por acá más adelante lo explico un poco, quizás algo como un diorama, como que tenga la forma de eso que se supone, contiene. Si esta habla por ejemplo un poco de hipogeos, de Tierradentro, me gustaría que al menos
---

se sintiera en textura, en color, en forma hubiese algo, eso sería bonito porque ya de entrada nos estaría comunicando algo y pues sería un plus por supuesto! Eso por un lado, en fin eso que... esa forma, contra forma, color, textura que tenga, por supuesto que trate de eso de lo que se esté hablando, porque aquí esta maleta es genérica. Por ejemplo listo esta es la maleta, pero a mí me gustaría que además de que tuviese digamos alguna posibilidad en la forma, que cuando yo la abra, me encuentre con un universo acá, sí? Es que sigue siendo fría, no? Cuando yo entro, sí está el logo aquí, pero... que al abrirla se pueda ver un universo. Insisto en el diorama, que esto pueda ser como una cúpula, no sé un paisaje, no sé, de cómo se ve. Que por aquí tenga no sé... arquitectura, lo que sea! Sí? Me parece que sería... por supuesto, elevaría los costos al 500% pero sería mucho más divertida. Y al respecto de esa circunstancia, efectivamente entonces no se requeriría de una persona súper experta para hablar del tema, sino que quizás ella misma sea capaz de sustentar su propio discurso, digamos. Que sea autorreferencial.

Una maleta visualmente, más parecida a eso que contiene, sí? sería agradable. No sé, por ejemplo, se me ocurre que si es una maleta didáctica de un museo de las bicicletas, que su misma forma fuera una rueda, algo así. Humm, sí que la maleta sea capaz de ser autorreferencial, y la persona que sea que vaya a hablar de esto su visión al respecto sea, no de experto. Sino que pueda sí? Y esto la haría mucho más viable a cualquier posibilidad; creería.

Lo que pasa es que cuando la abro, me encuentro acá con algo y es que las piezas, son acá como dispersas, incluso yo decía, acá hay una ranita o sapo, acá está la torre, acá están unos sombreros, pero, solitos creo no me dicen mayor cosa, pero claro yo soy del Cauca y sé que es un sombrero Guambiano, puedo reconocer que hay unas chaquiras que pueden ser quizás Guambianas también un poco, pero se queda corto, porque digamos, la torre también puede ser genérica, porque la torre también puede haber una torre así también en Cartagena, y no pasa mayor cosa. Digamos que sí, las piensas deberían ser lo que dijimos, deberían también tener un juego que haya un discurso. Lo discurso, y yo también le agregaría aparte de lo discursivo, que sea narrativo, que uno pueda reconocer una historia cuando abra la maleta y diga, sí acá está pasando esto o lo otro. Es decir, una puesta en escena, se abra y sea un teatrino. De hecho un teatrino sería muy bonito. Es decir, yo abro la maleta, tengo una cortinita y saco por acá y hago cosas. Eso sería como...maravilloso! Y efectivamente allí se pudiera cubrir un público mucho más grande de los chiquillos, puede ser.

Se me ocurre que sea por ejemplo las piezas, ocupan mucho espacio y quizás esas mismas puedan ser ensamblables. Pueden ser piezas planas que se ensamblen y armar algo mucho más grande y quizás... no recuerdo el nombre esas que son plegadas y se abren. No sé como se llaman, eso pudiera ser algo de hecho muy bonito. Y bueno creo que acá lo digo, es bueno, sí quizás funcione sí y puede ser hoy en día a propósito de la tecnología, que yo abro esta maleta y diga, bueno puede ser que esto no sea el teatrino o el diorama, pero sí yo pueda sacar una pieza y con realidad aumentada pasen cosas. Sí, tengo una torre y tomo una tablet y sí, pasen cosas. Está de moda y hay que aprovecharlo. Y es más inversión, pero sería algo maravilloso!

Qué más hay por aquí, sí la maleta tiene que ser también un objeto, un artefacto. Ella solita, que pasen cosas y cuando digo un artefacto, también me refiero a que quizás, la misma maleta tenga por acá, cajones o le saque paticas, como cuando hay un escritorio enorme de los abuelos que tenía un montón de cajitas y en las cajitas, más cajitas. Que tenían un compartimento secreto... sería algo bien interesante porque implica manipularla más. En ese sentido se descubren cosas.

Sí armable y desarmable, una maleta un diorama, ya lo dije. Y creo que, hum eso ya es una función efectivamente de expertos que intervienen en la creación de esto, que cuando yo abro esta maleta, efectivamente tiene un libro de digamos, un libro académico, didáctico. Pero es muy técnico y es muy engorroso leerlo, no engorroso en un mal sentido, sino que habría que leerse todo el libro, muchas páginas, no sé, tardaría quizás dos meses, un mes perdón, con una muy buena lectura, para poder dar cuenta de esto. Quizás digamos que habría que pensar en lenguajes, videos y demás.

Creería que es bueno pensar en una traducción de todo esto a un lenguaje mucho más práctico. Y quizás sin tanto tecnicismo, porque cuando abro el libro, hay un montón de mapas con un corte transversal, y no sé, eso qué tanto me diga. Si no tengo a un experto ahí que me diga, cuáles son las convenciones que allí se manifiestan. Pero si aquí hay una tumba con piezas armables o como sea, eso me doy cuenta mucho más rápido, incluso si coloco un personaje a escala. Así, vea esta es una persona de 1,70 y vea, esto es. Y por supuesto la entiendo. Incluso a pesar de vivirlo, sí? Ese es otro nivel en que se adquiere el conocimiento, que me parece mucho más práctico por supuesto. Sí eso quizás los tecnicismos, se puedan cambiar por algo mucho más... que lo pueda ver sí? Y sí eso por supuesto abriría el espectro del público y por supuesto una apuesta que a mí me interesa un montón, es que aprender debería ser divertido. Incluso yo recuerdo a un profesor que alguna vez dijo: a mí no me importa que las clases sean buenas o malas. Me interesa que sean divertidas, y yo

<p>me lo tomé muy en serio porque a veces sí la clase puede ser ir a hablar, y hablar de proyectos y cosas, pero si es divertida, creo que al menos van a recordar algo. Eso con risas o yo no sé algo, la clase puede ser buena, pero si es tediosa o de un tecnicismo extremo... no, no... me desconecto. Sí yo creo que eso sería lo que tengo que decir.</p>
<p>6. ¿Logró identificar como diseñador los pros y contras en la interacción con la maleta didáctica?</p>
<p>7. ¿Cómo fue su experiencia como profesor, al proyectar una actividad académica a partir del contenido de la maleta didáctica?</p> <p>Lo que pasa con esta maleta es que me resulta un poco aburrida. Es como si habláramos de Colombia y nos dirigiéramos directamente a un sombrero vueltiao, que personalmente no me comunica más allá de un tejido y un adminículo que se coloca en la cabeza, es decir puesto puede ser mucho más. Entonces digamos si yo quisiera conocer Popayán y me presentan una torre del reloj, no me presentan la gran cosa, sí? Aunque sea una figura tridimensional, no avanza más. Y de hecho cuando veo esta torre, sus lados son idénticos lo cual es imposible, porque en efecto está fuera de contexto. Dónde está, de qué tamaño es, el reloj sirve, no sirve y esas cosas se obvian y digamos esas cosillas dirían mucho más. Esta es la torre del reloj... Sí y? contamos algo de historia, cuando fue construida... pero se obviaría lamentablemente una Popayán cultural y diversa, que la torre, jamás logrará encerrar, jamás! Y lo mismo pasa con las demás piezas. Son un cliché, estereotipo, y el estereotipo es una condena que comunica sí, pero es una condena. Que jamás saldremos de ello. Popayán? Sí... ah! La Torre del Reloj. Pero hay más!!</p>
<p>8. ¿Cuáles serían sus sugerencias como diseñador y como profesor, para quien quiere diseñar una maleta didáctica?</p> <p>Efectivamente tendría que hacer equipo con un montón de gente, sí? Incluso de entrada por ejemplo con la empresa o quien sea que haga la misma maleta no? Que piensen en ergonomía, que piensen en durabilidad, a pesar que esto no sé... por ejemplo que el material sea resistente al agua, al calor, en fin. Esas circunstancias son respecto a lo técnico por supuesto.</p> <p>La investigación tendría que ser profunda en términos históricos por supuesto, arqueológicos si es necesario, históricos, e importante por supuesto, hablar con la gente, no? Yo creo que la gente es súper importante. No sé por ejemplo esta maleta cuantas veces haya sido testeada con el público, sí? Sí porque finalmente esto va para la gente y entonces sería súper arbitrario que llegue una cosa de estas y la presenten como, no sé, casi como magia, que con esto vamos a adquirir conocimiento. Creo que es un lio institucional enorme que ojalá algún día se resuelva. Sí que se supone que es para la gente, pero la gente no se la tiene en cuenta. O muy poco, muy muy poquito se la ha tenido en cuenta. Y es clave eso, escuchar. Escuchar a la gente.</p>
<p>9. Si tuviera la oportunidad de participar en el proyecto de una maleta didáctica, ¿cuáles serían los requisitos para tener en cuenta a la hora de diseñar maletas didácticas?</p> <p>Yo creería que algo importante en la medida de lo posible, utilizar todas las tecnologías que haya a disposición sí? Impresión 3D, realidad aumentada... incluso a mí se me ocurría, por ejemplo, hace un momento y decía, listo! Tenemos una maleta aquí y tiene unos cuantos objetos reales, un sombrero, un collar, unas esculturas, pero la maleta incluso pudiera ser, el mismo objeto, un libro grande con cajoncitos, no sé... y que yo los abra y la realidad aumentada haga lo suyo, sí? Que no necesariamente tiene que ser cuando digo maleta es... me refiero al concepto, el concepto maleta, que es para llevar y traer cosas, no a que sea una maleta con agarradera y hecha de lona, creo que habría que superar esa circunstancia, no? Si yo hablo por ejemplo de conocimiento, exactamente también me puedo referir a una tablet, donde allí consigno cosas, que es mi biblioteca más bien. Sí esos elementos y por supuesto, establecer contacto con gente que quiera el proyecto, que lo quiera hacer, por circunstancias más bien digamos, sensibles a dar a conocer ese conocimiento, que por términos económicos y que suele ser una problemática enorme, pues porque si es por términos económicos, muchas empresas, lo sé porque he trabajado en un par, se usan plantillas, y pues la plantilla, sí funcionó, digamos a veces gratis o hay que pagarla, pero es una plantilla que está pensada para ciertas circunstancias que quizás no, no puedan ni siquiera llegar al nivel de la necesidad real a la que uno debería estar enfrentando todo el tiempo. Una plantilla me refiero a que esto es una maleta, tienen que caber aquí cosas que pesen tanto, efectivamente por la resistencia de las correas y tiene que llenarse con tantos centímetros cúbicos, y ya. Pero eso es inmorral! Hay que pensar mucho más en la gente, y sobre todo porque uno es gente!</p>

## Transcripción Protocolo E3

### La primera parte de la entrevista semi-estructurada:

Nombre: E3	Edad:
Nivel Formación: Diseño Gráfico, Maestría en Diseño y Creación Interactiva	
Actividad laboral actual:	
1. Cuénteme de usted?	
2. Alguna vez ya participó u organizó alguna actividad didáctica relacionada a algún museo? Participé en una, con un programa que se llamó Animalejos, un proyecto de investigación de la Universidad del Cauca, con el profesor Beto Vega, se creó una escena con títeres durante el recorrido, y se realizaba en el espacio, en el mismo museo de historia natural. Y a partir de eso se sacó como un audiovisual con animales, con ilustraciones. Yo estaba haciendo la maestría y me vinculé en el grupo de investigación.	
3. Qué materiales didácticos usted reconoce relacionados a los museos? Materiales didácticos... pues de lo que he leído un poco más que todo a Isidro Moreno, Español. Y él trabaja con elementos interactivos, sobre todo con pantalla. Él hace sobre todo juegos interactivos, como colocarte un casco, hace recorridos virtuales dentro del museo, también he visto los juegos didácticos que hay en el Museo de Historia Natural pues que ya están deteriorados, que eso también es un problema, que lo observé durante mi participación en el museo. No hay renovación de los materiales, están obsoletos, el material ya está incompleto, pero a los niños les llama mucho la atención, esos materiales aún a pesar de que estén incompletos. De materiales didácticos, no conozco realmente muchos elementos, pero sí tengo ideado muchas cosas, tengo en mente muchos elementos para realizar.	
4. Ya escuchó hablar o conoce las maletas didácticas? Sí he escuchado, pues de hecho tuve un seminario, sobre maletas, no sobre maletas didácticas, pero en el seminario hablaron un poco de ellas, del <i>Museo del Oro</i> , principalmente, pero fue algo muy por encima, algo muy básico, en la maestría.	

**La segunda parte:** Intervención de la entrevistadora para contextualizar lo que es una maleta didáctica.

**La tercera parte:** Bueno a partir de ahora, usted va a tener un tiempo para conocer esta maleta didáctica del *Museo del Oro*. Usted va a tener la libertad...

<p>Bueno, pues mi primera impresión, el diseño de la maleta. Lo único que me llama la atención de esta maleta es el logo que tiene. Pues de resto se ve que es una maleta rígida para proteger los elementos que están aquí, que no los conozco hasta el momento. Pero de resto también carece de algo de diseño. Es una maleta que se enfoca solamente en su funcionalidad, pero deja de lado la estética.</p> <p>Aún se usan CDs pero ya no es lo común.</p> <p>No sé si esto hace parte de la maleta, y señala los dos libros de cocina caucana.</p> <p>Me imagino que esta es una guía, para el orientador que quiera usar esta maleta, pueda digamos, comunicar esta información, a partir de los elementos didácticos que hay dentro de esta maleta. Entonces ya intuyo con esto que es sobre, una maleta arqueológica.</p> <p>Viendo esta cartilla por encima, ojeándola, pues es muy interesante porque pues te va guiando para hacer el uso de estos elementos que contiene la maleta. Y pues es una guía de actividades de lo que puedes hacer con ella.</p> <p>En cuestión con los CDs, ya en este momento, son muy importantes estos elementos, pero digamos en cuestión de esta actividad, que estoy realizando, no tengo acceso a un computador para sabe qué es lo que contienen.</p> <p>Pues aquí hay como comida típica de la ciudad, me imagino que cuando uno esté con los estudiantes, aparte de mostrarles los elementos que están dentro de la maleta, poder informar, cuál es la comida tradicional del departamento.</p> <p>Estas fichas me parecen muy interesantes porque, pues contienen bastante información del departamento, donde dice que me voy a encontrar con algunos elementos como dice la cartilla, algunos pocos elementos... pues aún no la he abierto. Estos elementos adicionales son muy importantes en el diseño, ya que es producción adicional que permita que el orientador o el docente que esté frente a los</p>
---

niños, tenga más elementos para poder participar con ellos y poderles enseñar muchos elementos. No sé qué tan confiable es para que los niños lean toda esta información (fichas grandes con fotos y textos al reverso), de pronto para ellos es demasiado, para los niños quizás debería ser algo más elemental o más gráfico. Aunque las imágenes son muy interesantes y que los niños encuentren otro tipo de elementos. Me imagino que este tipo de elementos están dirigidos como para el docente, (refiriéndose a las fotos grandes) para que vaya mostrando una por una estas fichas y enseñándoles a los niños cada uno de estos elementos qué significan, qué son. Y con estas tarjetas (refiriéndose a las pequeñas), no sé si tengan relación estas tarjetas (las grandes) con estas tarjetas (las pequeñas), con sus preguntas y el docente pueda hacerles preguntas a los niños con estas (las pequeñas) a partir de lo que enseñó en estas (las grandes).

Abre la maleta

No sé si este afiche o este cartel (refiriéndose al mapa del Cauca) sea una mesa de juego o sea solamente para mostrar el departamento del Cauca a los niños... si aquí van ubicadas las fichas... no sé!

Estas réplicas, no conozco bien los originales, pero se ve que están muy bien elaborados, con muchísimos detalle, parecen incluso que fueran elaboradas por las mismas personas de los mismos lugares, tanto este como este (refiriéndose a los dos sombreros) los tejidos son... están muy bien elaboradas estas réplicas.

En cuestión de producción de los elementos, los tejidos, las costuras, todo es muy similar. Está muy bien elaborado, son elementos de alta calidad.

Pues mi primera impresión al ver ya la maleta al abrirla, es que trae muy pocos elementos para interactuar. Pues son elementos grandes y ocupan demasiado espacio entre este sitio (referirse a la maleta). Estos elementos (señalando al sombrero) se hubieran podido hacer como esta (señalando la mochila) que es más pequeña, y no sé si es una mochila o es un monedero. No sé si están a escala. Voy a ver otra vez la guía. Las cosas positivas de los objetos que estoy observando en este momento, es que son piezas muy bien elaboradas, no conozco los originales, pero me hacen pensar que estos elementos, son totalmente fieles al original. Tampoco sé si los tamaños a excepción de la Torre del Reloj, pero no sé si estos elementos como estos anillos (los de sapo) son del tamaño original o son hechos a escala.

Entonces son elementos que positivamente están muy bien elaborados, lo segundo, algo que no me parece... son productos que tienen una relación en sí por la cultura, mas no tienen una relación digamos dentro de la maleta didáctica. No conozco muy bien una maleta didáctica, cómo se utiliza, pero veo que son elementos totalmente independientes, no hay como una relación entre sí, aparte de la cultura, no hay una relación para hacer uso de ella.

Me tocaría revisar esta cartilla (la del profesor) para entender más o menos cómo la utilizan los docentes.

Una de mis primeras impresiones al observar la maleta, es que pues la maleta es robusta, es grande, y yo me imaginaba como con un poco más de elementos, aparte de los que están aquí. Los que están aquí me parece que son muy limitados, podrían ser incluso más. Tiene bastante espacio como para albergarlos. Me parece que la protección que tiene es demasiado exagerada para el tipo de material en el que están elaborados, a excepción de la Torre del Reloj, que es hecha en cerámica y que con el movimiento se puede partir, se puede quebrar. Pero los demás elementos me parece que ocupan demasiado espacio, no el objeto en sí sino el espacio en el que ellos se guardan.

Algo que me parece muy positivo de todos estos elementos que estoy observando aquí, que son principalmente las guías y esta guía (la del profesor) me parece muy importante ya que no solamente se centra en los objetos que trae ahí en esta maleta, sino que con fotos, fotocopias, otros elementos adicionales, se puede jugar, se puede crear didácticas o generar lúdicas con los niños. Entonces no solamente se cierra a que la experiencia que tiene el usuario, va a ser solamente con estos elementos, sino que puede uno utilizar elementos adicionales que tengan relación con estos de aquí.

En sí parece poco material el que estoy observando, en esta maleta, pero juntando todos los libros, las revistas, y las ayudas didácticas, se vuelve un elemento gigante. Pero estos elementos que hay aquí, para mí son muy pocos elementos para poder trabajar con los niños. La maleta didáctica en sí pequeña, de los elementos que se ven aquí adentro, pero se vuelve grande con los elementos que están acá afuera.

Este elemento (refiriéndose al mapa del Cauca) se hubiera podido aprovechar mucho mejor, ya que solamente es el mapa del departamento, que no es poco, pero que se hubiera podido utilizar como un juego de mesa didáctico, utilizando el mismo mapa, para poder utilizar estos elementos que hay aquí (señala el contenido de la maleta) Lastimosamente estos elementos son demasiado grandes, para digamos este tablero imaginario. Pero yo utilizaría este tablero como herramienta para dar clase, y no solamente para mostrar la ubicación del departamento del Cauca o los elementos, o los diferentes

municipios que contiene el departamento, sino que aprovecharía este cartel como un juego de mesa. Y en ese cartel digamos se podría mostrar la gastronomía que hay en el departamento, ubicándonos a partir de un juego didáctico que se podría utilizar con los niños, se podrían utilizar piedras o fichas de parqués, para poder hacer un recorrido sobre este mapa, mientras vamos cayendo en algún municipio del departamento, ir contando historias de lo que hay en la maleta y lo que podemos ir encontrando en los libros.

**La cuarta parte:** Finalmente para terminar su participación en esta investigación queremos conocer.

5. ¿Cómo fue su experiencia explorando la maleta didáctica?  
No la conocía, ni por vídeo ni en fotos. Pues creo que había visto algo en alguna charla como te conté, hace rato, pero no tengo así un recuerdo fuerte. Sí como unas cerámicas dentro de una maleta.
6. ¿Logró identificar como diseñador los pros y contras en la interacción con la maleta didáctica?  
Pues la primera parte que observo es en sí la maleta, no me muestra que sea una maleta didáctica, sino una maleta de viaje. Lo único llamativo es su logo, de resto, el diseño, el color... sé que es una maleta para soportar golpes y soportar viajes, pero es una maleta funcional, mas no una maleta con diseño. Esa es la primera impresión y ese es como el primer contra que tiene la maleta, desde mi punto de vista.  
Segundo, no creí que me fuera a encontrar tantas revistas, dentro de la maleta y sobre todo en este bolsillo, tan pequeño, no parece que cupieran tantas cosas, ahí. Me imaginaba fichas o elementos como didácticos, pero son más que todo como manuales y CDs. Pues que lo critico en algún momento. Lo critico tanto para la maleta como para esta investigación, porque pues no pude acceder a los CDs. Me hubiera podido gustar observar parte digamos, de esos videos, aunque el tiempo también es corto no? Para observar todo y leer todos los libros. Pues los CDs últimamente ya no se están utilizando, pero aún es necesario porque es información que uno necesita observar, pues no todo el mundo utiliza USB, pero los CDs se van volviendo obsoletos, se van rayando y la información se puede perder.  
La segunda impresión que tuve, fue que pensé que me iba a encontrar bastantes elementos, vasijas pequeñitas, como más elementos pequeños. Pero en esta maleta en especial hay dos sombreros muy grandes que ocupan demasiado espacio. Y tercero, hay una cerámica que es la torre del reloj. Entonces lo que me encuentro es un icopor gigante que ocupa gran parte del espacio y es necesario proteger la torre del reloj, pues porque es la única que está en cerámica. Pero debería ser el único espacio en el que haya icopor para protegerla. De resto, me parece que es innecesario, solamente digamos a los bordes, para que no haya golpes o algo. Pero esos otros elementos no se van a dañar con golpes. Se van a dañar si los niños lo arrancan o... pero por otro elemento no. Entonces en ese espacio de hubiera podido aprovechar para poder incluir más elementos del departamento. Entonces al final se me hace como un poco... Yo tenía una expectativa muy alta de la maleta... y me fui como con un sinsabor de la misma maleta.  
Lo otro que veo es que hay bastantes elementos que se conectan culturalmente, pero que no se conectan didácticamente. Son elementos que son totalmente separados y no los puedo... o sea, como docente uno los podría utilizar, pero yéndose de municipio en municipio en el departamento y se podrían hacer conexiones culturales y conexiones como de tejidos, conexiones de vestimenta, pero hay una... como. Esto se llama maleta didáctica, entonces no me parece que sea muy didáctico sino más bien lúdico. Es más para mostrar de manera general elementos que hay en el departamento.
7. ¿Cómo fue su experiencia como profesor, al proyectar una actividad académica a partir del contenido de la maleta didáctica?  
Yo creo que, yo di clases en el área de artes. Podría utilizar todo para que los niños hagan representaciones de los mismos elementos a partir de cerámica, a partir de plastilina. Como en la cartilla también decía, recortar papel y armar las manillas; colorearlas. Se podría también dibujar los patrones de las figuras que tienen los elementos.  
Sí se podrían hacer varias cosas, pero llega un momento en el que los niños se van a aburrir, porque son pocos los elementos y no tienen muchas cosas como para interactuar.  
Los elementos que tiene la maleta son básicos, los que uno podría hacer serían variados, que serían complementarios, pero que eso se vuelve más como... más una representación y un trabajo que se haría en clase, con los elementos que uno llevaría a clase. Más que con los elementos que contiene la misma maleta. Aunque la maleta contiene una guía para elaborar algunos trabajos, que se pueden utilizar, pero de resto lo utilizaría como representaciones de los mismos elementos que hay, pero son muy pocos.

Y en cuestión de tiempo, creo que el tiempo sería suficiente ya que los elementos que hay en la maleta son poquitos. Entonces no habría como mucho problema. Digamos, si permite dar clases como para varios días debido al contenido de los libros y revistas. Uno puede contar, digamos muchas historias, o relatar muchos elementos, con los libros que hay ahí, a partir de las fichas pequeñas que había. Eso me pareció digamos, más interesante que la misma maleta o los elementos didácticos. Me pareció mucho más importante las fichas técnicas que había de los diferentes municipios que contaban como una historia de cada una, eso me pareció interesante. El diseño no me pareció que esté mal... se podría mejorar un poco, que sea un poco más llamativa, ya que es para niños. Si es dirigida solamente para niños, deberían las tarjetas ser más gráficas. Porque si es pensado solamente para el orientador, para que el orientador les esté leyendo, pues se va a volver un poco aburrido. Debería tender, digamos, a parte de esas fichas, otras, o las mismas en el reverso, que sean gráficas para que los niños puedan observar sin que el orientador, digamos, esté siempre presente.

8. ¿Cuáles serían sus sugerencias como diseñador y como profesor, para quien quiere diseñar una maleta didáctica?

Que observe Lego. Lego tiene muchos juegos didácticos, que contienen demasiados elementos, para poder en piezas muy pequeñas, y en espacios demasiado pequeños y tienen muchas historias dentro de un solo objeto.

Aprovechar más el espacio, porque es una maleta muy grande. Solamente cargando el libro... es demasiado pesado. Si uno es docente y principalmente en áreas rurales, gente que trabaja en los municipios del departamento del Cauca. El Cauca es uno de los departamentos más grandes de Colombia y los desplazamientos son demasiado largos. Ahora cargando una maleta de estas, para el docente, o el orientador, va a ser muy complejo. Es una maleta que tiene mucho peso.

Si tuviera la oportunidad de participar en el proyecto de una maleta didáctica, ¿cuáles serían los requisitos para tener en cuenta a la hora de diseñar maletas didácticas?

Que no sean solamente elementos que se diseñen didácticos, no sean elementos independientes sino que tengan relación o interrelación entre cada uno. Que si hay un tablero como que el que me encontré ahí del departamento, que sea útil, como una mesa didáctica, que ese mismo departamento sea utilizado para poder jugar, para que los niños puedan jugar. No dejarle la mesa como un juego para que los niños vayan a jugar, sino que el orientador pueda estar ahí pendiente. Ese tablero debería ser versátil y eso me remonta a mi época en el pregrado cuando hice, juegos de mesa y eran multifuncionales. Solamente un tablero, cinco, seis centímetros de alto, me da la funcionalidad para crear diferentes funciones en el mismo tablero y contar diferentes historias solamente en un tablero. Entonces se puede aprovechar muchísimo más. Y otra de las condiciones, no sé, en el equipo de trabajo deberían haber diseñadores, comunicadores, artistas, niños que jueguen con los mismos elementos. Como lo hacen en los video juegos, hacen un testeó del juego antes de lanzarlo al mercado. Lo mismo debería hacerse con estos elementos, directamente con un orientador y con niños, no sé si lo harán.

Una de las características importantes de esta maleta es que puedes acceder a los elementos, puedes tocarlos, puedes olerlos, te los puedes colocar, como el sombrero, la manilla, la mochilita. Entonces eso es importante dentro de la experiencia de usuario de la maleta. Es importante que los niños digamos, puedan acercarse a estos tipos de materiales. No sé si los materiales con que los realizaron, sean los mismos o simplemente algún otro material que lo esté imitando, pero eso es importante que los acerque a los elementos originales. Eso me parece importante que los niños tengan un acercamiento al objeto original y que puedan utilizarlo. Pero de resto, me parece como muy vacía, en el sentido de que son muy pocos elementos y me hubiera gustado tener más, más y más. Tener mil maletas, pues porque es muy chévere, pero una sola maleta hubiera podido contener más. De pronto las demás tienen muchos más elementos. En vez de más libro, más elementos. Esa información que está en los libros, se puede entregar digital. Pues esto ya porque era de los años 90 me imagino, o a inicios del 2000? Pero ese libro es muy pesado si? Yo lo utilizaría para leerlo en la casa, y me llevo la maleta solamente con los objetos que hay dentro. Para no estar cargando con todo. Pero pues chévere, me gusta porque tiene mucha información, tiene bastante información para el docente. Entonces lo que me doy cuenta es como que está más dirigido para el orientador, que para los niños. No hay una equivalencia en ese sentido.

Ya como estas maletas son año 2000 o hacia atrás, o 2002, 2003... en ese momento las tecnología o las Tic eran muy retrasadas, en este momento están muy avanzadas. Ahora se puede utilizar lo que es realidad aumentada, y otras formas interactivas. Pero por ejemplo, que uno pueda observar un elemento con el celular. Utilizar digamos el sombrero, y que con tu celular puedas encontrar información, al ir grabando el sombrero. Que puedas ir encontrando elementos, y también ir interactuando directamente con el celular, pero a través del sombrero o la torre del reloj.



Entonces hay muchísimas cosas que se pueden adicionar, no solamente elementos físicos, sino interactivos a partir de las Tic.

Quizás no sea necesario quitarle cosas, sino adicionarle targets, creo que se llaman, para poder tener acceso a la realidad aumentada. Se puede hacer un estudio a partir de eso, hacer un doctorado sobre eso, jajaja!

Lo niños, no sé cómo será la interacción con los elementos, pero lo que me indica la maleta es que, el que hace uso normal y cotidiano de la maleta va a ser el orientador, entonces los niños no van a tener como una interacción directa con lo que es la maleta. Y siempre van a estar condicionados a lo que el orientador les quiera presentar, de todas las fichas, de toda la información que él tiene relacionada a la maleta. Entonces no hay como una interacción de manera directa, por parte de los niños, sino que va siempre condicionada por lo que el orientador dice. Por lo tanto, el agente externo que es el orientador, va a influir en el conocimiento que va a adquirir el niño. Y el niño no va a tener la posibilidad de conocer o adquirir el conocimiento que digamos, él desea. Por intuición o porque le llamó la atención alguno de los elementos, sino que siempre va a estar condicionado por el orientador.

Eso a mí me parece que es un punto negativo de la maleta didáctica. Porque están limitando como esa interacción o esa didáctica hacia el niño.

Y otro punto importante, que quiero mencionar, no sé si te sirva. En cuestión del diseño, la distribución de los elementos ocupan demasiado espacio. Los colores son muy llamativos, los colores de los objetos que están dentro de la maleta, pero los colores de la maleta son muy pocos, muy aburridos. No llaman la atención.

El segundo punto que quería mencionar, son las emociones que me causó, primero tenía una expectativa muy alta, por lo tanto estaba como emocionado. Pero cuando abrí la maleta, me decepcioné un poco, porque digamos esperaba encontrar otro tipo de elementos, como un poco más llamativos. Entonces digamos, como de la alegría, de la emoción de estar ahí presente de tener una maleta de esas en mis manos, pasó como a una emoción como negativa, se podría decir.

Y el último punto que quería mencionarte, es respecto a la información. La información que contiene la maleta didáctica, es muy buena. Tiene muy buena información, pero uno se pierde un poco, porque es demasiada también, si? Entonces se vuelve un poco como compleja, pues a primera vista, sin sentarse a revisar pues todos los datos. Pero es demasiada información, que se vuelve un poco compleja manejar tanta, porque es como un sinfín de revistas, de cartillas, de fichas. Que uno no sabe por dónde empezar. Entonces se vuelve como, en un principio de vuelve complejo, pero tener bastante información también es importante. Sino que hay que saberla también administrar.

## Assertivas significativas dos protocolos com especialistas (E)

### Assertivas significativas do protocolo E1

Assertivas significativas do protocolo E1

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo E1
	Trechos
1. SUA EMBALAGEM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>La maleta es bastante pesada. Puede generar problemas para desplazar-la, pensando que se va a llevar a otro lugar.</i></li> <li>2. <i>La maleta tiene este símbolo pero la verdad no lo reconozco. No tiene nombre, entonces, no sé lo que me espera adentro.</i></li> <li>3. <i>Genera curiosidad porque es un objeto extraño dentro del salón. Pero no generará una curiosidad como para querer saber lo que hay adentro.</i></li> <li>4. <i>La maleta es un objeto extraño que yo llevo al salón que empiece a actuar y jugar ella solita como objeto.</i></li> <li>5. <i>Desde afuera ya me empiece a decir algo. Quedó siendo muy genérica en ese sentido.</i></li> <li>6. <i>Da como una idea de... como que metamos cosas ahí... siento que son las cosas que uno no sabe muy bien porque guardó o para qué las tiene y las acumula.</i></li> <li>7. <i>fotocopias y bueno esto imagino que es la hoja para que uno haga el inventario, hace falta como un manual.</i></li> <li>8. <i>La maleta está sucia, y está en mal estado, está rota en la parte de abajo. se siente ese "usado" pero como en un sentido más negativo</i></li> <li>9. <i>Si la maleta es una extensión de museo, falla en ese sentido, porque me da una idea equivocada de museo hay una discontinuidad en los dos discursos.</i></li> <li>10. <i>La maleta es una cosa muy compleja. Debería entonces, cuidar muy bien, qué es lo que se está llevando a otros espacios, fuera de control del museo.</i></li> <li>11. <i>Algún tipo de diferenciación. Que ya desde afuera, desde la maleta misma en su apariencia nos sitúe, como que nos de algo en especial.</i></li> <li>12. <i>La maleta se supone que va y vuelve al museo constantemente, debería ser fácilmente editable.</i></li> <li>13. <i>Podría incorporar algún tipo de tecnología.</i></li> <li>14. <i>No hay como un mantenimiento, pues entonces tampoco hay una actualización de las maletas.</i></li> <li>15. <i>Valdría la pena la actualización de las maletas.</i></li> <li>16. <i>Cuál es la promesa de la maleta, qué me promete y no me decía mucho</i></li> <li>17. <i>(La maleta) no me promete nada... esa es una de las funciones de la forma, como de entender, que el objeto comunica algo de su función también. No tiene mucho carácter.</i></li> </ol>

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo E1
<b>2. SEU CONTEÚDO</b>	<p><b>Trechos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>No hay un orden en la distribución de los objetos. Sensación de desorden.</i></li> <li>2. <i>Me hace recordar como de cosas viejas, entonces no se ve actual, se ve como una cosa vieja.</i></li> <li>3. <i>Hay objetos que son familiares para mí pero los veo como desconectados.</i></li> <li>4. <i>Fotocopias y bueno esto imagino que es la hoja para que uno haga el inventario, pero me parecería que hace falta como un manual.</i></li> <li>5. <i>El manual del profesor se pierde entre tanta cosa y no sé si debería estar de primero.</i></li> <li>6. <i>Si la intención es que yo abra primero la cartilla del maestro. Entonces debería haber un párrafo como que me diga, bueno este es el manual del contenido de la maleta.</i></li> <li>7. <i>En la cartilla del maestro falta como una jerarquización bien de lo que contiene la maleta.</i></li> <li>8. <i>Valdría la pena que haya un acompañamiento visual de la descripción de los contenidos.</i></li> <li>9. <i>La cartilla del maestro Yo pienso que este manual, podría estar más infográfico, para que sea un poco más claro las instrucciones a seguir.</i></li> <li>10. <i>Las imágenes están pixeladas. Es como lo que en Diseño se conoce como "calidad gráfica", es como si la maleta careciera de ese afecto.</i></li> <li>11. <i>Los libros de cocina payanesa y la ficha de estas, son piezas que pareciera fueron hechas como en momentos diferentes, no parece que fueran hechas para la maleta.</i></li> <li>12. <i>Esto es un CD quemado... estas son las cosas que me dejan ver que hay poco interés.</i></li> <li>13. <i>Estas fichas son parte de una actividad, pues como que deberían tener su estuche particular o su empaque diferenciador.</i></li> <li>14. <i>Noto descuido en los objetos y como están distribuidos dentro de la maleta.</i></li> <li>15. <i>Los objetos que están adentro, sobre todo algunas piezas que deben ser de chequeo o como de orientación, están en mal estado. Habla del cuidado que se tiene sobre la maleta.</i></li> <li>16. <i>Tener muy claro qué objetos van a ir en la maleta. Cómo los escogen? Cómo escogen qué objetos van en la maleta? Me genera todas esas preguntas de cómo saben qué va ahí?</i></li> </ol>
<b>3. SUA FUNÇÃO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>La maleta no podría convertirse en "metamos todo lo que encontramos", si no hay como lo que se llama una línea editorial.</i></li> <li>2. <i>Cuál es la línea editorial de la maleta, o el manejo de la marca por decirlo de alguna manera.</i></li> <li>3. <i>Siento que son todas piezas como muy sueltas. Veo cosas muy distintas, pero no las siento conectadas.</i></li> <li>4. <i>Es como transformar el salón en un área del museo, en una sala, o en varias.</i></li> <li>5. <i>Si esto es parte del museo, creo que también debería tener una rigurosidad en elegir, qué va y qué no va.</i></li> <li>6. <i>Esta carátula de CD no tiene nada que ver con las otras piezas. Entonces siento que les falta unidad, no están bien amarradas. Porque me da la sensación de eso, que van metiendo cosas, sin mucha reflexión.</i></li> <li>7. <i>Como que la cosa está ahí como que a eso no se le presta mucha atención. Y se empieza a llenar de cosas como muy sueltas. Da una sensación creo que como de desorden.</i></li> <li>8. <i>Me preocupa más es el discurso general de la maleta. Como que yo veo cosas, pero no veo, qué me quieren decir.</i></li> </ol>

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo E1
4. SEU USO	<p data-bbox="432 315 539 344"><b>Trechos</b></p> <ol data-bbox="432 353 1417 1301" style="list-style-type: none"> <li>1. <i>(La maleta) como no está bien cuidada, entonces será que les hacen mantenimiento, después de que las usan?</i></li> <li>2. <i>Cuando vuelven... En dónde las guardan? Para evitar que se dañen. O si se dañan, porque usándolas se van a dañar, entonces hay que arreglarlas.</i></li> <li>3. <i>Veo que la maleta está muy sucia, entonces me hace pensar dos cosas, pues que la usan, está usada y pues eso es bueno porque está viva en ese sentido, pues porque la están usando.</i></li> <li>4. <i>La maleta está muy sucia, entonces me hace pensar si hay mantenimiento por parte del museo hacia la maleta.</i></li> <li>5. <i>Está ese tema de lo usado, que es algo feo, que está sucio, que es como "pobre" para decirlo de alguna manera, pero no lo usado como algo que se guarda y se cuida, me hago entender?</i></li> <li>6. <i>Me hace pensar en esa imagen que tenemos de lo usado como algo sucio y que carece de valor.</i></li> <li>7. <i>Entonces me pregunto eso, si las limpiarán, si sí las cuidan... Pues porque eso puede generar como rechazo, sí?</i></li> <li>8. <i>Huele ha guardado. Es por eso porque están guardadas... Cómo las guardan?</i></li> <li>9. <i>Y pensé en el uso y en el re-uso de la maleta. Entonces es un material que se reutiliza y hay una concepción negativa respecto a lo usado, como lo usado como viejo, siempre la gente regala lo viejo, lo que no sirve.</i></li> <li>10. <i>La maleta y los objetos que estaban adentro, que eran cosas a las que no les prestaban mucha atención.</i></li> <li>11. <i>Hay poco mantenimiento y eso puede generar una sensación como de abandono. Como que la cosa está ahí como que a eso no se le presta mucha atención. Y se empieza a llenar de cosas como muy sueltas.</i></li> <li>12. <i>Entonces me genera esa idea (la maleta), como de un lugar que no le prestan mucha atención, que no está bien cuidado.</i></li> <li>13. <i>Qué imagen me está dando el museo?. Como que esta es una cosa menor, como que es tan insignificante que ni siquiera me preocupo por tenerle un plástico limpio.</i></li> </ol>

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo E1
5. SEUS ATORES	<p data-bbox="432 315 539 344"><b>Trechos</b></p> <ol data-bbox="432 387 1417 1361" style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Si la maleta es una extensión del museo, pareciera ser que no le prestan la misma atención.</i></li> <li>2. <i>Rediseñar la cartilla del maestro, para que esté mejor organizada la información respecto a lo que uno va a encontrar acá (señalando la cartilla) y lo que uno encuentra en la maleta.</i></li> <li>3. <i>Un ejercicio de rediseño de esto, sería muy chévere. Pensándolo como un todo.</i></li> <li>4. <i>Pensamos el diseño, ya no solamente como el objeto, sino como parte de una estrategia de comunicación más grande. Y sobre todo entenderlo como parte de un eco-sistema de objetos y de significados mucho mayores. Entonces revisar esta maleta desde el punto de vista estratégico, puede ser desde la comunicación misma del museo, cierto?</i></li> <li>5. <i>Las maletas hacen parte de esa manera de cómo el museo, se está comunicando.</i></li> <li>6. <i>Qué relación tiene el museo con la maleta?, y qué relación tiene la maleta con el museo? Y cuál es el propósito de la maleta?</i></li> <li>7. <i>La maleta es una embajadora del museo, por decirlo de alguna manera. O una extensión de ese museo.</i></li> <li>8. <i>La maleta tiene que poner en el centro las personas que van a utilizar esa maleta</i></li> <li>9. <i>Creo que es un ejercicio de verdad multidisciplinar, que tiene que haber ahí.</i></li> <li>10. <i>Conocer a los maestros que la van a utilizar, las personas que la van a utilizar y la comunidad sobre todo.</i></li> <li>11. <i>Creo que es una pieza que por su complejidad merece la pena que tenga la participación amplia de muchas personas.</i></li> <li>12. <i>La visualización de información, el tema de las infografías y todo eso, yo definitivamente creo que apoyarse desde las posibilidades de comunicación que tiene la imagen ayudaría mucho también, a que las piezas que estén adentro a que tengan una contundencia mayor, y no perder de vista, que está conectada con el museo.</i></li> <li>13. <i>La maleta hasta qué punto se puede poner libremente a un grupo de estudiantes?... Sino que ya el maestro tendría que planear la actividad.</i></li> </ol>

Fonte: Autor

## Assertivas significativas do protocolo E2

Assertivas significativas do protocolo E2

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo E2
	Trechos
<b>1. SUA EMBALAGEM</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>El peso, la ergonomía, la maleta puede mejorar un montón.</i></li> <li>2. <i>La maleta debería ser más visual. Con más visual me refiero a que de entrada la maleta te diga cosas.</i></li> <li>3. <i>Un diorama, como que tenga la forma de eso que se supone, contiene. Sea capaz de ser autorreferencial, ella misma sea capaz de sustentar su propio discurso. Es que sigue siendo fría.</i></li> <li>4. <i>Por supuesto que trate de eso de lo que se esté hablando, porque aquí esta maleta es genérica.</i></li> <li>5. <i>Una maleta visualmente, más parecida a eso que contiene.</i></li> <li>6. <i>La maleta tiene que ser también un objeto, un artefacto. Que pasen cosas, sería algo bien interesante porque implica manipularla más.</i></li> <li>7. <i>Una maleta armable y desarmable, un diorama. Es una función efectivamente de expertos que intervienen en la creación de esto</i></li> <li>8. <i>La maleta me resulta un poco aburrida.</i></li> <li>9. <i>A propósito de la tecnología, que pueda sacar una pieza y con realidad aumentada pasen cosas. Sí, tengo una torre y tomo una tablet y sí, pasen cosas. Está de moda y hay que aprovecharlo. Y es más inversión, pero sería algo maravilloso!</i></li> <li>10. <i>Que no necesariamente tiene que ser cuando digo maleta es... me refiero al concepto, el concepto maleta, que es para llevar y traer cosas, no a que sea una maleta con agarradera y hecha de lona, creo que habría que superar esa circunstancia, no?</i></li> <li>11. <i>Que piensen en ergonomía, durabilidad, a pesar que esto no sé... por ejemplo que el material sea resistente al agua, al calor, en fin.</i></li> </ol>
<b>2. SEU CONTEÚDO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Las piezas, son acá como dispersas, incluso yo decía, acá hay una ranita o sapo, acá está la torre, acá están unos sombreros, pero, solitos creo no me dicen mayor cosa.</i></li> <li>2. <i>Los objetos se quedan cortos, porque digamos, obviarían lamentablemente una Popayán cultural y diversa, que la torre, jamás logrará encerrar, jamás!</i></li> <li>3. <i>Las piezas, ocupan mucho espacio y quizás esas mismas puedan ser ensamblables.</i></li> <li>4. <i>Un libro académico, didáctico, pero es muy técnico, si no tengo a un experto ahí que me diga, cuáles son las convenciones que allí se manifiestan. Quizás digamos que habría que pensar en lenguajes, videos y demás porque aprender debería ser divertido.</i></li> <li>5. <i>Creería que es bueno pensar en una traducción de todo esto a un lenguaje mucho más práctico.</i></li> <li>6. <i>Pero si aquí hay una tumba me doy cuenta mucho más rápido, incluso si coloco un personaje a escala. Así, vea esta es una persona de 1,70 y vea, esto es. Y por supuesto la entiendo.</i></li> <li>7. <i>Esta torre, sus lados son idénticos lo cual es imposible, porque en efecto está fuera de contexto. Dónde está, de qué tamaño es, el reloj sirve, no sirve y esas cosas se obvian y digamos esas cosillas dirían mucho más.</i></li> <li>8. <i>las piezas. Son un cliché, estereotipo, y el estereotipo es una condena que comunica sí, pero es una condena.</i></li> </ol>

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo E2
	Trechos
<b>3. SUA FUNÇÃO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Pueda sacar una pieza y con realidad aumentada pasen cosas.</i></li> <li>2. <i>Tengo una torre y tomo una tablet y sí, pasen cosas. Está de moda y hay que aprovecharlo. Y es más inversión, pero sería algo maravilloso!</i></li> <li>3. <i>Una puesta en escena, se abra y sea un teatrino. De hecho un teatrino sería muy bonito sería maravilloso!</i></li> <li>4. <i>Las piezas deberían tener un juego que haya un discurso.</i></li> <li>5. <i>Lo discursivo y yo también le agregaría aparte de lo discursivo, que sea narrativo, que uno pueda reconocer una historia cuando abra la maleta y diga, sí acá está pasando esto o lo otro. Es decir, una puesta en escena, se abra y sea un teatrino.</i></li> <li>6. <i>En la medida de lo posible, utilizar todas las tecnologías que haya a disposición Impresión 3D, realidad aumentada... Tenemos una maleta aquí y tiene unos cuantos objetos reales, un sombrero, un collar, unas esculturas, pero la maleta incluso pudiera ser, el mismo objeto, un libro grande con cajoncitos, no sé... y que yo los abra y la realidad aumentada haga lo suyo.</i></li> </ol>
<b>4. SEU USO</b>	
<b>5. SEUS ATORES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Efectivamente tendría que hacer equipo con un montón de gente,</i></li> <li>2. <i>La investigación tendría que ser profunda en términos históricos por supuesto, arqueológicos si es necesario, históricos.</i></li> <li>3. <i>Yo creo que la gente es súper importante. No sé por ejemplo esta maleta cuantas veces haya sido testeada con el público, porque finalmente esto va para la gente</i></li> <li>4. <i>Sería súper arbitrario que llegue una cosa de estas y la presenten como, no sé, casi como magia, que con esto vamos a adquirir conocimiento.</i></li> <li>5. <i>Que se supone que es para la gente, pero la gente no se la tiene en cuenta. O muy poco, muy muy poquito se la ha tenido en cuenta. Y es clave eso, escuchar. Escuchar a la gente.</i></li> </ol>

Fonte: Autor

## Assertivas significativas do protocolo E3

Assertivas significativas do protocolo E3

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo E3
	Trechos
<b>1. SUA EMBALAGEM</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>En cuestión del diseño, la distribución de los elementos ocupan demasiado espacio.</i></li> <li>2. <i>Los colores de los objetos que están dentro de la maleta son muy llamativos</i></li> <li>3. <i>Los colores de la maleta son muy pocos, muy aburridos. No llaman la atención.</i></li> <li>4. <i>Las emociones que me causó, primero tenía una expectativa muy alta, por lo tanto estaba como emocionado. Pero cuando abrí la maleta, me decepcioné un poco, porque digamos esperaba encontrar otro tipo de elementos, como un poco más llamativos.</i></li> <li>5. <i>La maleta (externamente). Lo único que me llama la atención de esta maleta es el logo que tiene.</i></li> <li>6. <i>La maleta rígida para proteger los elementos</i></li> <li>7. <i>La maleta carece de algo de diseño, se enfoca solamente en su funcionalidad, pero deja de lado la estética. No me muestra que sea una maleta didáctica, sino una maleta de viaje.</i></li> </ol>

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo E3
	<p><b>Trechos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. <i>La maleta, es robusta, es grande, y yo me imaginaba como con un poco más de elementos, aparte de los que están aquí.</i></li> <li>9. <i>Aprovechar más el espacio, porque es una maleta muy grande.</i></li> <li>10. <i>La maleta es demasiado pesada. El docente principalmente está en áreas rurales, y los desplazamientos son demasiado largos.</i></li> <li>11. <i>Muy vacía (la maleta), en el sentido de que son muy pocos elementos y me hubiera gustado tener más.</i></li> <li>12. <i>En este momento las Tic están muy avanzadas. Ahora se puede utilizar lo que es realidad aumentada, y otras formas interactivas.</i></li> <li>13. <i>Hay muchísimas cosas que se pueden adicionar, no solo elementos físicos, sino interactivos a partir de las Tic.</i></li> <li>14. <i>Quizás no sea necesario quitarle cosas, sino adicionarle targets, creo que se llaman, para poder tener acceso a la realidad aumentada.</i></li> <li>15. <i>La información que contiene la maleta didáctica, es muy buena. Tiene muy buena información, pero uno se pierde un poco, porque es demasiada.</i></li> <li>16. <i>La maleta didáctica se vuelve un poco como compleja, es demasiada información, que se vuelve un poco compleja manejar tanta.</i></li> </ol>
<b>2. SEU CONTEÚDO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Es como un sinfín de revistas, de cartillas, de fichas. Que uno no sabe por dónde empezar.</i></li> <li>2. <i>Los (objetos) que están aquí me parece que son muy limitados, podrían ser incluso más. Tiene bastante espacio.</i></li> <li>3. <i>Una sola maleta hubiera podido contener más elementos. En vez de más libro, más elementos.</i></li> <li>4. <i>No sé si esto hace parte de la maleta, y señala los dos libros de cocina caucana.</i></li> <li>5. <i>Esta cartilla te va guiando para hacer el uso de estos elementos que contiene la maleta. Y pues es una guía de actividades de lo que puedes hacer con ella.</i></li> <li>6. <i>Estas fichas me parecen muy interesantes porque, pues contienen bastante información.</i></li> <li>7. <i>Estas réplicas, se ve que están muy bien elaborados, con muchísimos detalle, parecen incluso que fueran elaboradas por las mismas personas de los mismos lugares.</i></li> <li>8. <i>Estos elementos No sé si están a escala.</i></li> <li>9. <i>Parece poco material en esta maleta, pero juntando todos los libros, las revistas, y las ayudas didácticas, se vuelve un elemento gigante.</i></li> <li>10. <i>El mapa del cauca se hubiera podido aprovechar mucho mejor, como un juego de mesa didáctico.</i></li> <li>11. <i>Tantas revistas, dentro de la maleta y sobre todo en este bolsillo, tan pequeño, no parece que cupieran tantas cosas, ahí.</i></li> <li>12. <i>Me imaginaba fichas o elementos como didácticos, pero son más que todo como manuales y CDs.</i></li> <li>13. <i>No pude acceder a los CDs. Los CDs ya no se están utilizando, pero aún es necesario porque es información que uno necesita observar, pero se van volviendo obsoletos.</i></li> <li>14. <i>Este espacio de hubiera podido aprovechar para poder incluir más elementos.</i></li> <li>15. <i>Permite dar clases como para varios días debido al contenido de los libros y revistas.</i></li> <li>16. <i>Uno puede contar, muchas historias, a partir de las fichas que había.</i></li> </ol>
<b>3. SUA FUNÇÃO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Los niños se van a aburrir, porque son pocos los elementos y no tienen muchas cosas como para interactuar.</i></li> <li>2. <i>Son elementos totalmente independientes, no hay como una relación entre sí, aparte de la cultura. No se conectan didácticamente.</i></li> <li>3. <i>Es más para mostrar de manera general elementos que hay en el departamento.</i></li> <li>4. <i>Que tengan relación o interrelación entre cada uno.</i></li> <li>5. <i>Estas maletas son año 2000 o hacia atrás, o 2002, 2003... Ahora se puede utilizar lo que es realidad aumentada, y otras formas interactivas.</i></li> </ol>



CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo E3
	Trechos
	<p>6. <i>Hay muchísimas cosas que se pueden adicionar, no solamente elementos físicos, sino interactivos a partir de las Tic.</i></p> <p>7. <i>Quizás no sea necesario quitarle cosas, sino adicionarle targets, creo que se llaman, para poder tener acceso a la realidad aumentada.</i></p>
<b>4. SEU USO</b>	
<b>5. SEUS ATORES</b>	<p>1. <i>En el equipo de trabajo deberían haber diseñadores, comunicadores, artistas, niños que jueguen con los mismos elementos.</i></p> <p>2. <i>Hacer un testeo antes de lanzarlo al mercado.</i></p> <p>3. <i>las fichas del bolsillo externo son muy importantes en el diseño, ya que es producción adicional que permita que el orientador o el docente que esté frente a los niños, tenga más elementos para poder participar con ellos y poderles enseñar muchos elementos.</i></p> <p>4. <i>Me imagino que este tipo de elementos están dirigidos como para el docente, (refiriéndose a las fotos grandes) para que vaya mostrando una por una estas fichas y enseñándoles a los niños cada uno de estos elementos qué significan, qué son.</i></p> <p>5. <i>Para los niños quizás debería ser algo más elemental o más gráfico. Aunque las imágenes son muy interesantes y que los niños encuentren otro tipo de elementos.</i></p> <p>6. <i>Se podría mejorar un poco, el diseño que sea un poco más llamativa.</i></p> <p>7. <i>Porque si es pensado solamente para el orientador, para que el orientador les esté leyendo, pues se va a volver un poco aburrido. Debería tener, digamos, a parte de esas fichas, otras, o las mismas en el reverso, que sean gráficas para que los niños puedan observar sin que el orientador, digamos, esté siempre presente.</i></p> <p>8. <i>Una de las características importantes de esta maleta es que puedes acceder a los elementos, tocarlos, olerlos, te los puedes colocar, como el sombrero, la manilla, la mochilita. Entonces eso es importante dentro de la experiencia de usuario.</i></p> <p>9. <i>Tiene mucha información, para el docente. Entonces lo que me doy cuenta es como que está más dirigido para el orientador, que para los niños. No hay una equivalencia en ese sentido.</i></p> <p>10. <i>La maleta didáctica está limitando la interacción hacia el niño. Porque el orientador, va a influir y condicionar el conocimiento que va a adquirir el niño. El niño no va a tener la posibilidad de adquirir el conocimiento que él desea.</i></p>

Fonte: Autor

## Integração das AS em conjunto de temas (E1 + E2 + E3)

## (1.) Embalagem

(E1)	(E2)	(E3)	Integração das assertivas (1. EMBALAGEM)
<p>1. La maleta es bastante pesada. Puede generar problemas para desplazar-la, pensando que se va a llevar a otro lugar.</p> <p>2. La maleta tiene este símbolo pero la verdad no lo reconozco. No tiene nombre, entonces, no sé lo que me espera adentro.</p> <p>3. Genera curiosidad porque es un objeto extraño dentro del salón. Pero no generará una curiosidad como para querer saber lo que hay adentro.</p> <p>4. La maleta es un objeto extraño que yo llevo al salón que empiece a actuar y jugar ella solita como objeto.</p> <p>5. Desde afuera ya me empiece a decir algo. Quedó siendo muy genérica en ese sentido.</p> <p>6. Da como una idea de... como que metamos cosas ahí... siento que son las cosas que uno no sabe muy bien porque</p>	<p>1. El peso, la ergonomía, la maleta puede mejorar un montón.</p> <p>2. La maleta debería ser más visual. Con más visual me refiero a que de entrada la maleta te diga cosas.</p> <p>3. Un diorama, como que tenga la forma de eso que se supone, contiene. Sea capaz de ser autorreferencial, ella misma sea capaz de sustentar su propio discurso. Es que sigue siendo fría.</p> <p>4. Por supuesto que trate de eso de lo que se esté hablando, porque aquí esta maleta es genérica.</p> <p>5. Una maleta visualmente, más parecida a eso que contiene.</p> <p>6. La maleta tiene que ser también un objeto, un artefacto. Que pasen cosas, sería algo bien interesante porque implica manipularla más.</p> <p>7. Una maleta armable y desarmable, un diorama. Es una</p>	<p>1. En cuestión del diseño, la distribución de los elementos ocupan demasiado espacio.</p> <p>2. Los colores de los objetos que están dentro de la maleta son muy llamativos</p> <p>3. Los colores de la maleta son muy parcos, muy aburridos. No llaman la atención.</p> <p>4. Las emociones que me causó, primero tenía una expectativa muy alta, por lo tanto estaba como emocionado. Pero cuando abrí la maleta, me decepcioné un poco, porque digamos esperaba encontrar otro tipo de elementos, como un poco más llamativos.</p> <p>5. La maleta (externamente). Lo único que me llama la atención de esta maleta es el logo que tiene.</p> <p>6. La maleta rígida para proteger los elementos</p> <p>7. La maleta carece de algo de diseño, se</p>	<p>(E1.1.1) La maleta es bastante pesada. Puede generar problemas para desplazarla, pensando que se va a llevar a otro lugar. (E2.1.1) El peso, la ergonomía, la maleta puede mejorar un montón. (E2.1.11) Que piensen en ergonomía, durabilidad, a pesar que esto no sé... por ejemplo que el material sea resistente al agua, al calor, en fin. (E3.1.10) La maleta es demasiado pesada. El docente principalmente está en áreas rurales, y los desplazamientos son demasiado largos. <b>A maleta deve ser leve por ergonomia e o deslocamento contínuo.</b></p> <p>(E1.1.2) La maleta tiene este símbolo pero la verdad no lo reconozco. No tiene nombre, entonces, no sé lo que me espera adentro. (E2.1.5) Una maleta visualmente, más parecida a eso que contiene. (E2.1.10) Que no necesariamente tiene que ser cuando digo maleta es... me refiero al concepto, el concepto maleta, que es para llevar y traer cosas, no a que sea una maleta con agarradera y hecha de lona, creo que habría que superar esa circunstancia, no? (E3.1.3) Los colores de la maleta son muy parcos, muy aburridos. No llaman la atención. (E3.1.5) La maleta (externamente). Lo único que me llama la atención de esta maleta es el logo que tiene. <b>A maleta deve ser visualmente mais parecida a isso que contem.</b></p> <p>(E1.1.3) Genera curiosidad porque es un objeto extraño dentro del salón. Pero no generará una curiosidad como para querer saber lo que hay adentro. (E2.1.8) La maleta me resulta un poco aburrida. (E3.1.4) Las emociones que me causó, primero tenía una expectativa muy alta, por lo tanto estaba como emocionado. Pero cuando abrí la maleta, me decepcioné un poco, porque digamos esperaba encontrar otro tipo de elementos, como un poco más llamativos. <b>A maleta deve ser atraente e interessante.</b></p> <p>(E1.1.4) La maleta es un objeto extraño que yo llevo al salón que empiece a actuar y jugar ella solita como objeto. (E2.1.6) La maleta tiene que ser también un objeto, un artefacto. Que pasen cosas, sería algo bien interesante porque implica manipularla más. <b>A maleta como artefato tanto na sua ação comunicativa quanto, instrumental.</b></p> <p>(E1.1.5) Desde afuera ya me empiece a decir algo. Quedó siendo muy genérica en</p>

(E1)	(E2)	(E3)	Integração das assertivas (1. EMBALAGEM)
<p>guardó o para qué las tiene y las acumula.</p> <p>7. fotocopias y bueno esto imagino que es la hoja para que uno haga el inventario, hace falta como un manual.</p> <p>8. La maleta está sucia, y está en mal estado, está rota en la parte de abajo. se siente ese "usado" pero como en un sentido más negativo</p> <p>9. Si la maleta es una extensión de museo, falla en ese sentido, porque me da una idea equivocada de museo hay una discontinuidad en los dos discursos.</p> <p>10. La maleta es una cosa muy compleja. Debería entonces, cuidar muy bien, qué es lo que se está llevando a otros espacios, fuera de control del museo.</p> <p>11. Algún tipo de diferenciación. Que ya desde afuera, desde la maleta misma en su apariencia nos sitúe, como que nos de algo en especial.</p> <p>12. La maleta se supone que va y vuelve al museo</p>	<p>función efectivamente de expertos que intervienen en la creación de esto</p> <p>8. La maleta me resulta un poco aburrida.</p> <p>9. A propósito de la tecnología, que pueda sacar una pieza y con realidad aumentada pasen cosas. Sí, tengo una torre y tomo una tablet y sí, pasen cosas. Está de moda y hay que aprovecharlo. Y es más inversión, pero sería algo maravilloso!</p> <p>10. Que no necesariamente tiene que ser cuando digo maleta es... me refiero al concepto, el concepto maleta, que es para llevar y traer cosas, no a que sea una maleta con agarradera y hecha de lona, creo que habría que superar esa circunstancia, no?</p> <p>11. Que piensen en ergonomía, a pesar que esto no sé... por ejemplo que el material sea resistente al agua, al calor, en fin.</p>	<p>enfoca solamente en su funcionalidad, pero deja de lado la estética. No me muestra que sea una maleta didáctica, sino una maleta de viaje.</p> <p>8. La maleta, es robusta, es grande, y yo me imaginaba como con un poco más de elementos, aparte de los que están aquí.</p> <p>9. Aprovechar más el espacio, porque es una maleta muy grande.</p> <p>10. La maleta es demasiado pesada. El docente principalmente está en áreas rurales, y los desplazamientos son demasiado largos.</p> <p>11. Muy vacía (la maleta), en el sentido de que son muy pocos elementos y me hubiera gustado tener más.</p> <p>12. En este momento las Tic están muy avanzadas. Ahora se puede utilizar lo que es realidad aumentada, y otras formas interactivas.</p> <p>13. Hay muchísimas cosas que se pueden adicionar, no solo elementos físicos, sino interactivos a</p>	<p>ese sentido.</p> <p>(E1.1.16) Cuál es la promesa de la maleta, qué me promete y no me decía mucho</p> <p>(E1.1.17) Cuál es la promesa de la maleta, qué me promete y no me decía mucho</p> <p>(E1.1.18) (La maleta) no me promete nada... esa es una de las funciones de la forma, como de entender, que el objeto comunica algo de su función también.</p> <p>(E2.1.2) La maleta debería ser más visual. Con más visual me refiero a que de entrada la maleta te diga cosas.</p> <p>(E2.1.4) Por supuesto que trate de eso de lo que se esté hablando, porque aquí esta maleta es genérica.</p> <p>(E3.1.7) La maleta carece de algo de diseño, se enfoca solamente en su funcionalidad, pero deja de lado la estética. No me muestra que sea una maleta didáctica, sino una maleta de viaje.</p> <p>A maleta precisa de design. Não comunica pela sua forma genérica, nada de sua função didática.</p> <p>(E1.1.6) Da como una idea de... como que metamos cosas ahí... siento que son las cosas que uno no sabe muy bien porque guardó o para qué las tiene y las acumula.</p> <p>(E3.1.16) La maleta didáctica se vuelve un poco como compleja, es demasiada información, que se vuelve un poco compleja manejar tanta.</p> <p>A maleta precisa desenvolver políticas de gestão de conteúdo.</p> <p>(E1.1.7) Fotocopias y bueno esto imagino que es la hoja para que uno haga el inventario, hace falta como un manual.</p> <p>(E3.1.15) La información que contiene la maleta didáctica, es muy buena. Tiene muy buena información, pero uno se pierde un poco, porque es demasiada.</p> <p>A maleta é agente comunicador entre o acervo e o público.</p> <p>(E1.1.8) La maleta está sucia, y está en mal estado, está rota en la parte de abajo. se siente ese "usado" pero como en un sentido más negativo.</p> <p>(E1.1.9) Si la maleta es una extensión de museo, falla en ese sentido, porque me da una idea equivocada de museo hay una discontinuidad en los dos discursos.</p> <p>(E1.1.10) La maleta es una cosa muy compleja. Debería entonces, cuidar muy bien, qué es lo que se está llevando a otros espacios, fuera de control del museo.</p> <p>A maleta é extensão do museu, deve cuidar o discurso que se está levando a outros espaços fora do controle do museu.</p> <p>(E1.1.11) Algún tipo de diferenciación. Que ya desde afuera, desde la maleta misma en su apariencia nos sitúe, como que nos de algo en especial.</p> <p>(E2.1.3) Un diorama, como que tenga la forma de eso que se supone, contiene. Sea capaz de ser autorreferencial, ella misma sea capaz de sustentar su propio discurso. Es que sigue siendo fría.</p> <p>(E2.1.7) Una maleta armable y desarmable, un diorama. Es una función efectivamente</p>

(E1)	(E2)	(E3)	Integração das assertivas (1. EMBALAGEM)
<p>constantemente, debería ser fácilmente editable.</p> <p>13. Podría incorporar algún tipo de tecnología.</p> <p>14. No hay como un mantenimiento, pues entonces tampoco hay una actualización de las maletas.</p> <p>15. Valdría la pena la actualización de las maletas.</p> <p>16.Cuál es la promesa de la maleta, qué me promete y no me decía mucho</p> <p>17. (La maleta) no me promete nada... esa es una de las funciones de la forma, como de entender, que el objeto comunica algo de su función también. No tiene mucho carácter.</p>		<p>partir de las Tic.</p> <p>14. Quizás no sea necesario quitarle cosas, sino adicionarle targets, creo que se llaman, para poder tener acceso a la realidad aumentada.</p> <p>15. La información que contiene la maleta didáctica, es muy buena. Tiene muy buena información, pero uno se pierde un poco, porque es demasiada.</p> <p>16. La maleta didáctica se vuelve un poco como compleja, es demasiada información, que se vuelve un poco compleja manejar tanta.</p>	<p>de expertos que intervienen en la creación de esto</p> <p>A maleta deve Ser capaz de ser autorreferencial, ser capaz de sustentar o seu próprio discurso.</p> <p>(E1.1.12) La maleta se supone que va y vuelve al museo constantemente, debería ser fácilmente editable.</p> <p>(E1.1.14) No hay como un mantenimiento, pues entonces tampoco hay una actualización de las maletas.</p> <p>(E1.1.15) Valdría la pena la actualización de las maletas.</p> <p>A maleta precisa ser facilmente editável e em consequência atualizável.</p> <p>(E1.1.13) Podría incorporar algún tipo de tecnología.</p> <p>(E2.1.9) A propósito de la tecnología, que pueda sacar una pieza y con realidad aumentada pasen cosas. Sí, tengo una torre y tomo una tablet y sí, pasen cosas. Está de moda y hay que aprovecharlo. Y es más inversión, pero sería algo maravilloso!</p> <p>(E3.1.12) Las Tic están muy avanzadas. Ahora se puede utilizar lo que es realidad aumentada, y otras formas interactivas.</p> <p>(E3.1.13) Hay muchísimas cosas que se pueden adicionar, no solo elementos físicos, sino interactivos a partir de las Tic.</p> <p>(E3.1.14) Quizás no sea necesario quitarle cosas, sino adicionarle targets, para poder tener acceso a la realidad aumentada.</p> <p>A maleta precisa incorporar tecnologia.</p> <p>(E3.1.1) En cuestión del diseño, la distribución de los elementos ocupan demasiado espacio.</p> <p>(E3.1.8) La maleta, con un poco más de elementos, aparte de los que están aquí.</p> <p>(E3.1.9) Aprovechar más el espacio, porque es una maleta muy grande.</p> <p>(E3.1.11) Muy vacía (la maleta), en el sentido de que son muy pocos elementos y me hubiera gustado tener más.</p> <p>A maleta deve fazer melhor uso do seu espaço.</p> <p>(E3.1.2) Los colores de los objetos que están dentro de la maleta son muy llamativos</p> <p>A maleta usa muito bem as cores dos objetos.</p> <p>(E3.1.6) La maleta rígida para proteger los elementos</p> <p>A maleta deve ser resistente para proteger os elementos.</p>

## (2.) Conteúdo

(E1.)	(E2.)	(E3.)	Integração das assertivas (2. CONTEÚDO)
<p>1. No hay un orden en la distribución de los objetos. Sensación de desorden.</p> <p>2. Me hace recordar como de cosas viejas, entonces no se ve actual, se ve como una cosa vieja.</p> <p>3. Hay objetos que son familiares para mí pero los veo como desconectados.</p> <p>4. Fotocopias y bueno esto imagino que es la hoja para que uno haga el inventario, pero me parecería que hace falta como un manual.</p> <p>5. El manual del profesor se pierde entre tanta cosa y no sé si debería estar de primero.</p> <p>6. Si la intensión es que yo abra primero la cartilla del maestro. Entonces debería haber un párrafo como que me diga, bueno este es el manual del contenido de la maleta.</p> <p>7. En la cartilla del maestro falta como una jerarquización bien de lo que contiene la maleta.</p>	<p>1. Las piezas, son acá como dispersas, incluso yo decía, acá hay una ranita o sapo, acá está la torre, acá están unos sombreros, pero, solitos creo no me dicen mayor cosa.</p> <p>2. Los objetos se quedan cortos, porque digamos, obviarían lamentablemente una Popayán cultural y diversa, que la torre, jamás logrará encerrar, jamás!</p> <p>3. Las piezas, ocupan mucho espacio y quizás esas mismas puedan ser ensamblables.</p> <p>4. Un libro académico, didáctico, pero es muy técnico, si no tengo a un experto ahí que me diga, cuáles son las convenciones que allí se manifiestan. Quizás digamos que habría que pensar en lenguajes, videos y demás porque aprender debería ser divertido.</p> <p>5. Creería que es bueno pensar en una traducción de todo esto a un lenguaje</p>	<p>1. Es como un sinfín de revistas, de cartillas, de fichas. Que uno no sabe por dónde empezar.</p> <p>2. Los (objetos) que están aquí me parece que son muy limitados, podrían ser incluso más. Tiene bastante espacio.</p> <p>3. Una sola maleta hubiera podido contener más elementos. En vez de más libro, más elementos.</p> <p>4. No sé si esto hace parte de la maleta, y señala los dos libros de cocina caucana.</p> <p>5. Esta cartilla te va guiando para hacer el uso de estos elementos que contiene la maleta. Y pues es una guía de actividades de lo que puedes hacer con ella.</p> <p>6. Estas fichas me parecen muy interesantes porque, pues contienen bastante información.</p> <p>7. Estas réplicas, se ve que están muy bien elaborados, con muchísimos detalle, parecen incluso que</p>	<p>(E1.2.1) No hay un orden en la distribución de los objetos. Sensación de desorden. (E1.2.4) Fotocopias y bueno esto imagino que es la hoja para que uno haga el inventario, pero me parecería que hace falta como un manual. (E1.2.5) El manual del profesor se pierde entre tanta cosa y no sé si debería estar de primero. (E1.2.6) Si la intensión es que yo abra primero la cartilla del maestro. Entonces debería haber un párrafo como que me diga, bueno este es el manual del contenido de la maleta. (E1.2.13) Estas fichas son parte de una actividad, pues como que deberían tener su estuche particular o su empaque diferenciador. (E3.2.1) Es como un sinfín de revistas, de cartillas, de fichas. Que uno no sabe por donde empezar. <b>O conteúdo da maleta deve estabelecer uma hierarquia para uma melhor distribuição.</b></p> <p>(E1.2.2) Me hace recordar como de cosas viejas, entonces no se ve actual, se ve como una cosa vieja. (E1.2.10) Las imágenes están pixeladas. Es como lo que en Diseño se conoce como "calidad gráfica", es como si la maleta careciera de ese afecto. (E1.2.12) Esto es un CD quemado... estas son las cosas que me dejan ver que hay poco interés. (E1.2.14) Noto descuido en los objetos y como están distribuidos dentro de la maleta. (E1.2.15) Los objetos que están adentro, sobre todo algunas piezas que deben ser de chequeo o como de orientación, están en mal estado. Habla del cuidado que se tiene sobre la maleta. <b>O conteúdo fala do afeto que se tem com a maleta.</b></p> <p>(E1.2.3) Hay objetos que son familiares para mí pero los veo como desconectados. (E1.2.11) Los libros de cocina payanesa y la ficha de estas, son piezas que pareciera fueron hechas como en momentos diferentes, no parece que fueran hechas para la maleta. (E2.2.1) Las piezas, son acá como dispersas, incluso yo decía, acá hay una ranita o sapo, acá está la torre, acá están unos sombreros, pero, solitos creo no me dicen mayor cosa. (E3.2.4) No sé si esto hace parte de la maleta, y señala los dos libros de cocina caucana. <b>O conteúdo da maleta não deve dar a sensação de desconexão.</b></p> <p>(E1.2.7) En la cartilla del maestro falta como una jerarquización bien de lo que contiene la maleta.</p>

(E1.)	(E2.)	(E3.)	Integração das assertivas (2. CONTEÚDO)
8. Valdría la pena que haya un acompañamiento visual de la descripción de los contenidos.	6. Pero si aquí hay una tumba me doy cuenta mucho más rápido, incluso si coloco un personaje a escala.	fueran elaboradas por las mismas personas de los mismos lugares.	(E1.2.8)Valdría la pena que haya un acompañamiento visual de la descripción de los contenidos.
9. La cartilla del maestro Yo pienso que este manual, podría estar más infográfico, para que sea un poco más claro las instrucciones a seguir.	7. Esta torre, sus lados son idénticos lo cual es imposible, porque en efecto está fuera de contexto. Dónde está, de qué tamaño es, el reloj sirve, no sirve y esas cosas se obvian y digamos esas cosillas dirían mucho más.	8. Estos elementos No sé si están a escala.	(E1.2.9)La cartilla del maestro Yo pienso que este manual, podría estar más infográfico, para que sea un poco más claro las instrucciones a seguir.
10. Las imágenes están pixeladas. Es como lo que en Diseño se conoce como "calidad gráfica", es como si la maleta careciera de ese afecto.	8. las piezas. Son un cliché, estereotipo, y el estereotipo es una condena que comunica sí, pero es una condena.	9. Parece poco material en esta maleta, pero juntando todos los libros, las revistas, y las ayudas didácticas, se vuelve un elemento gigante.	(E3.2.5)Esta cartilla te va guiando para hacer el uso de estos elementos que contiene la maleta. Y pues es una guía de actividades de lo que puedes hacer con ella. O manual do professor deve ser mais visual, além disso, hierarquizar as informações para dar instruções claras das atividades que se podem fazer com a maleta.
11. Los libros de cocina payanesa y la ficha de estas, son piezas que pareciera fueron hechas como en momentos diferentes, no parece que fueran hechas para la maleta.		10. El mapa del cauca se hubiera podido aprovechar mucho mejor, como un juego de mesa didáctico.	(E1.2.16) Tener muy claro qué objetos van a ir en la maleta. Cómo los escogen? Cómo escogen qué objetos van en la maleta? Me genera todas esas preguntas de cómo saben qué va ahí? (E2.2.2)Los objetos se quedan cortos, porque digamos, obviarían lamentablemente una Popayán cultural y diversa, que la torre, jamás logrará encerrar, jamás! (E2.2.8) las piezas. Son un cliché, estereotipo, y el estereotipo es una condena que comunica sí, pero es una condena. O conteúdo de uma maleta didática deve fugir de fazer uso de clichês ou estereótipos do tema a tratar.
12. Esto es un CD quemado... estas son las cosas que me dejan ver que hay poco interés.		11. Tantas revistas, dentro de la maleta y sobre todo en este bolsillo, tan pequeño, no parece que cupieran tantas cosas, ahí.	(E2.2.3)Las piezas, ocupan mucho espacio y quizás esas mismas puedan ser ensamblables.
13. Estas fichas son parte de una actividad, pues como que deberían tener su estuche particular o su empaque diferenciador.		12. Me imaginaba fichas o elementos como didácticos, pero son más que todo como manuales y CDs.	(E3.2.2)Los (objetos) que están aquí me parece que son muy limitados, podrían ser incluso más. Tiene bastante espacio. (E3.2.3)Una sola maleta hubiera podido contener más elementos. En vez de más libro, más elementos. (E3.2.14) Este espacio de hubiera podido aprovechar para poder incluir más elementos. O espaço da maleta deve ser muito bem aproveitado.
14. Noto descuido en los		13. No pude acceder a los CDs. Los CDs ya no se están utilizando, pero aún es necesario porque es información que uno necesita observar, pero se van volviendo obsoletos.	(E2.2.4)Un libro académico, didáctico, pero es muy técnico, si no tengo a un experto ahí que me diga, cuáles son las convenciones que allí se manifiestan. Quizás digamos que habría que pensar en lenguajes, videos y demás porque aprender debería ser divertido. (E2.2.5)Creería que es bueno pensar en una traducción de todo esto a un lenguaje mucho más práctico.
		14. Este espacio de hubiera podido aprovechar para poder incluir más elementos.	(3.2.9) Parece poco material en esta maleta, pero juntando todos los libros, las revistas, y las ayudas didácticas, se vuelve un elemento gigante. (3.2.10) El mapa del cauca se hubiera podido aprovechar mucho mejor, como un juego de mesa didáctico. (3.2.11) Tantas revistas, dentro de la maleta y sobre todo en este bolsillo, tan pequeño, no parece que cupieran tantas cosas, ahí.
		15. Permite dar clases	(3.2.13) No pude acceder a los CDs. Los CDs ya no se están utilizando, pero aún es

(E1.)	(E2.)	(E3.)	Integração das assertivas (2. CONTEÚDO)
<p>objetos y como están distribuidos dentro de la maleta.</p> <p>15. Los objetos que están adentro, sobre todo algunas piezas que deben ser de chequeo o como de orientación, están en mal estado. Habla del cuidado que se tiene sobre la maleta.</p> <p>16. Tener muy claro qué objetos van a ir en la maleta. Cómo los escogen? Cómo escogen qué objetos van en la maleta? Me genera todas esas preguntas de cómo saben qué va ahí?</p>		<p>como para varios días debido al contenido de los libros y revistas.</p> <p>16. Uno puede contar, muchas historias, a partir de las fichas que había.</p>	<p>necesario porque es información que uno necesita observar, pero se van volviendo obsoletos.</p> <p>(3.2.15) Permite dar clases como para varios días debido al contenido de los libros y revistas.</p> <p>O conteúdo da maleta pode ser denso e técnico demais deve se pensar em traduzi-lo numa linguagem muito mais pratica e versátil.</p> <p>(E2.2.6) Pero si aquí hay una tumba me doy cuenta mucho más rápido, incluso si coloco un personaje a escala. Así, vea esta es una persona de 1,70 y vea, esto es. Y por supuesto la entiendo.</p> <p>(E2.2.7) Esta torre, sus lados son idénticos lo cual es imposible, porque en efecto está fuera de contexto. Dónde está, de qué tamaño es, el reloj sirve, no sirve y esas cosas se obvian y digamos esas cosillas dirían mucho más.</p> <p>(E3.2.7) Estas réplicas, se ve que están muy bien elaborados, con muchísimos detalle, parecen incluso que fueran elaboradas por las mismas personas de los mismos lugares.</p> <p>(E3.2.8) Estos elementos No sé si están a escala.</p> <p>O conteúdo da maleta deve fornecer informações das réplicas dos objetos reais, que contextualizem e complete a experiência do usuário o mais perto da realidade.</p> <p>(E3.2.6) Estas fichas me parecen muy interesantes porque, pues contienen bastante información.</p> <p>(E3.2.12) Me imaginaba fichas o elementos como didácticos, pero son más que todo como manuales y CDs.</p> <p>(E3.2.16) Uno puede contar, muchas historias, a partir de las fichas que había.</p> <p>As fichas técnicas são importantes pelas informações que estas podem ter, assim como pelas histórias que se podem contar a partir delas.</p>

### (3.) Função

(E1.)	(E2.)	(E3.)	Integração das assertivas (3. FUNÇÃO)
<p>1. La maleta no podría convertirse en “metamos todo lo que encontramos”, si no hay como lo que se llama una línea editorial.</p> <p>2. Cuál es la línea editorial de la maleta, o el manejo de la marca por decirlo de alguna manera.</p> <p>3. Siento que son todas piezas como muy sueltas. Veo cosas muy distintas, pero no las siento conectadas.</p> <p>4. Es como transformar el salón en un área del museo, en una sala, o en varias.</p> <p>5. Si esto es parte del museo, creo que también debería tener una rigurosidad en elegir, qué va y qué no va.</p> <p>6. Esta carátula de CD no tiene nada que ver con las otras piezas. Entonces siento que les falta unidad, no están bien amarradas. Porque me da la sensación de eso, que van metiendo cosas, sin mucha reflexión.</p> <p>7. Como que la cosa</p>	<p>1. Pueda sacar una pieza y con realidad aumentada pasen cosas.</p> <p>2. Tengo una torre y tomo una tablet y sí, pasen cosas. Está de moda y hay que aprovecharlo. Y es más inversión, pero sería algo maravilloso!</p> <p>3. Una puesta en escena, se abra y sea un teatrino. De hecho un teatrino sería muy bonito sería maravilloso!</p> <p>4. Las piezas deberían tener un juego que haya un discurso.</p> <p>5. Lo discursivo y yo también le agregaría aparte de lo discursivo, que sea narrativo, que uno pueda reconocer una historia cuando abra la maleta y diga, sí acá está pasando esto o lo otro. Es decir, una puesta en escena, se abra y sea un teatrino.</p> <p>6. En la medida de lo posible, utilizar todas las tecnologías que haya a disposición</p> <p>Impresión 3D,</p>	<p>1. Los niños se van a aburrir, porque son pocos los elementos y no tienen muchas cosas como para interactuar.</p> <p>2. Son elementos totalmente independientes, no hay como una relación entre sí, aparte de la cultura. No se conectan didácticamente.</p> <p>3. Es más para mostrar de manera general elementos que hay en el departamento.</p> <p>4. Que tengan relación o interrelación entre cada uno.</p> <p>5. Estas maletas son año 2000 o hacia atrás, o 2002, 2003... Ahora se puede utilizar lo que es realidad aumentada, y otras formas interactivas.</p> <p>6. Hay muchísimas cosas que se pueden adicionar, no solamente elementos físicos, sino interactivos a partir de las Tic.</p> <p>7. Quizás no sea necesario quitarle cosas, sino</p>	<p>(E1.3.1) La maleta no podría convertirse en “metamos todo lo que encontramos”, si no hay como lo que se llama una línea editorial.</p> <p>(E1.3.2) Cuál es la línea editorial de la maleta, o el manejo de la marca por decirlo de alguna manera.</p> <p>(E1.3.6) Esta carátula de CD no tiene nada que ver con las otras piezas. Entonces siento que les falta unidad, no están bien amarradas. Porque me da la sensación de eso, que van metiendo cosas, sin mucha reflexión.</p> <p>(E1.3.9) Me preocupa más es el discurso general de la maleta. Como que yo veo cosas, pero no veo, qué me quieren decir.</p> <p>(E2.3.4) Las piezas deberían tener un juego que haya un discurso. A maleta e seu conteúdo devem ter unidade tanto ao nível gráfico quanto ao nível discursivo.</p> <p>(E1.3.3) Siento que son todas piezas como muy sueltas. Veo cosas muy distintas, pero no las siento conectadas.</p> <p>(E1.3.7) Como que la cosa está ahí como que a eso no se le presta mucha atención. Y se empieza a llenar de cosas como muy sueltas. Da una sensación creo que como de desorden.</p> <p>(E3.3.4) Son elementos totalmente independientes, no hay como una relación entre sí, aparte de la cultura. No se conectan didácticamente.</p> <p>(E3.3.6) Que tengan relación o interrelación entre cada uno. A maleta e cada peça de seu conteúdo devem guardar uma estreita inter-relação.</p> <p>(E1.3.4) Es como transformar el salón en un área del museo, en una sala, o en varias.</p> <p>(E1.3.5) Si esto es parte del museo, creo que también debería tener una rigurosidad en elegir, qué va y qué no va.</p> <p>(E3.3.1) Los niños se van a aburrir, porque son pocos los elementos y no tienen muchas cosas como para interactuar.</p> <p>(E3.3.1) Es más para mostrar de manera general elementos que hay en el departamento. A maleta emerge do museu e em consequência deve conservar os procedimentos comportamentais de dita instituição</p> <p>(E2.3.1) Pueda sacar una pieza y con realidad aumentada pasen cosas.</p> <p>(E2.3.2) Tengo una torre y tomo una tablet y sí, pasen cosas. Está de moda y hay que aprovecharlo. Y es más inversión, pero sería algo maravilloso!</p> <p>(E2.3.6) En la medida de lo posible, utilizar todas las tecnologías que haya a disposición Impresión 3D, realidad aumentada... Tenemos una maleta aquí y tiene unos cuantos objetos reales, un sombrero, un collar, unas esculturas, pero la maleta</p>



(E1.)	(E2.)	(E3.)	Integração das assertivas (3. FUNÇÃO)
<p>está ahí como que a eso no se le presta mucha atención. Y se empieza a llenar de cosas como muy sueltas. Da una sensación creo que como de desorden.</p> <p>8. Me preocupa más es el discurso general de la maleta. Como que yo veo cosas, pero no veo, qué me quieren decir.</p>	<p>realidad aumentada... Tenemos una maleta aquí y tiene unos cuantos objetos reales, un sombrero, un collar, unas esculturas, pero la maleta incluso pudiera ser, el mismo objeto, un libro grande con cajoncitos, no sé... y que yo los abra y la realidad aumentada haga lo suyo.</p>	<p>adicionarle targets, creo que se llaman, para poder tener acceso a la realidad aumentada.</p>	<p>incluso pudiera ser, el mismo objeto, un libro grande con cajoncitos, no sé... y que yo los abra y la realidad aumentada haga lo suyo.</p> <p>(E3.3.5)Estas maletas son año 2000 o hacia atrás, o 2002, 2003... Ahora se puede utilizar lo que es realidad aumentada, y otras formas interactivas.</p> <p>(E3.3.6)Hay muchísimas cosas que se pueden adicionar, no solamente elementos físicos, sino interactivos a partir de las Tic.</p> <p>(E3.3.7) Quizás no sea necesario quitarle cosas, sino adicionarle targets, creo que se llaman, para poder tener acceso a la realidad aumentada.</p> <p>A maleta deve incorporar elementos tecnológicos para atualizar a sua função didática às necessidades de hoje.</p> <p>(E2.3.2)Una puesta en escena, se abra y sea un teatrino. De hecho un teatrino sería muy bonito sería maravilloso!</p> <p>(E2.3.5)Lo discursivo y yo también le agregaría aparte de lo discursivo, que sea narrativo, que uno pueda reconocer una historia cuando abra la maleta y diga, sí acá está pasando esto o lo otro.</p> <p>A maleta na sua função expositiva deve ter a capacidade de contar uma historia.</p>

#### (4.) Uso

(E1.)	Integração das assertivas (4. USO)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. (La maleta) como no está bien cuidada, entonces será que les hacen mantenimiento, después de que las usan?</li> <li>2. Cuando vuelven... En dónde las guardan? Para evitar que se dañen. O si se dañan, porque usándolas se van a dañar, entonces hay que arreglarlas.</li> <li>3. Veo que la maleta está muy sucia, entonces me hace pensar dos cosas, pues que la usan, está usada y pues eso es bueno porque está viva en ese sentido, pues porque la están usando.</li> <li>4. La maleta está muy sucia, entonces me hace pensar si hay mantenimiento por parte del museo hacia la maleta.</li> <li>5. Está ese tema de lo usado, que es algo feo, que está sucio, que es como "pobre" para decirlo de alguna manera, pero no lo usado como algo que se guarda y se cuida, me hago entender?</li> <li>6. Me hace pensar en esa imagen que tenemos de lo usado como algo sucio y que carece de valor.</li> <li>7. Entonces me pregunto eso, si las limpiarán, si sí las cuidan... Pues porque eso puede generar como rechazo, si?</li> <li>8. Huele ha guardado. Es por eso porque están guardadas... Cómo las guardan?</li> <li>9. Y pensé en el uso y en el re-uso de la maleta. Entonces es un material que se reutiliza y hay una concepción negativa respecto a lo usado, como lo usado como viejo, siempre la gente regala lo viejo, lo que no sirve.</li> <li>10. La maleta y los objetos que estaban adentro, que eran cosas a las que no les prestaban mucha atención.</li> <li>11. Hay poco mantenimiento y eso puede generar una sensación como de abandono. Como que la cosa está ahí como que a eso no se le presta mucha atención. Y se empieza a llenar de cosas como muy sueltas.</li> <li>12. Entonces me genera esa idea (la maleta), como de un lugar que no le prestan mucha atención, que no está bien cuidado.</li> <li>13. Qué imagen me está dando el museo?. Como que esta es una cosa menor, como que es tan insignificante que ni siquiera me preocupo por tenerle un plástico limpio.</li> </ol>	<p>(E1.4.1) (La maleta) como no está bien cuidada, entonces será que les hacen mantenimiento, después de que las usan?</p> <p>(E1.4.3) Veo que la maleta está muy sucia, entonces me hace pensar dos cosas, pues que la usan, está usada y pues eso es bueno porque está viva en ese sentido, pues porque la están usando.</p> <p>(E1.4.10) La maleta y los objetos que estaban adentro, que eran cosas a las que no les prestaban mucha atención.</p> <p>(E1.4.12) Entonces me genera esa idea (la maleta), como de un lugar que no le prestan mucha atención, que no está bien cuidado.</p> <p>O uso da maleta gera um desgaste normal da embalagem e seu conteúdo, mas não deve dar a sensação de descuido.</p> <p>(E1.4.2) Cuando vuelven... En dónde las guardan? Para evitar que se dañen. O si se dañan, porque usándolas se van a dañar, entonces hay que arreglarlas</p> <p>(E1.4.4) La maleta está muy sucia, entonces me hace pensar si hay mantenimiento por parte del museo hacia la maleta.</p> <p>(E1.4.7) Entonces me pregunto eso, si las limpiarán, si sí las cuidan... Pues porque eso puede generar como rechazo, si?</p> <p>(E1.4.8) Huele ha guardado. Es por eso porque están guardadas... Cómo las guardan?</p> <p>(E1.4.11) Hay poco mantenimiento y eso puede generar una sensación como de abandono. Como que la cosa está ahí como que a eso no se le presta mucha atención. Y se empieza a llenar de cosas como muy sueltas.</p> <p>O uso e reutilização da maleta devem prever um sistema de manutenção contínuo dela.</p> <p>(E1.4.5) Está ese tema de lo usado, que es algo feo, que está sucio, que es como "pobre" para decirlo de alguna manera, pero no lo usado como algo que se guarda y se cuida, me hago entender?</p> <p>(E1.4.6) Me hace pensar en esa imagen que tenemos de lo usado como algo sucio y que carece de valor.</p> <p>(E1.4.9) Y pensé en el uso y en el re-uso de la maleta. Entonces es un material que se reutiliza y hay una concepción negativa respecto a lo usado, como lo usado como viejo, siempre la gente regala lo viejo, lo que no sirve.</p> <p>(E1.4.13) Qué imagen me está dando el museo?. Como que esta es una cosa menor, como que es tan insignificante que ni siquiera me preocupo por tenerle un plástico limpio.</p> <p>O uso contínuo da maleta não tem porque gerar a sensação de abandono e falta de valor, nem conceição negativa referente ao usado.</p>

## (5.) Atores

(E1.)	(E2.)	(E3.)	Integração das assertivas (5. ATORES)
<p>1. Si la maleta es una extensión del museo, pareciera ser que no le prestan la misma atención.</p> <p>2. Rediseñar la cartilla del maestro, para que esté mejor organizada la información respecto a lo que uno va a encontrar acá (señalando la cartilla) y lo que uno encuentra en la maleta.</p> <p>3. Un ejercicio de rediseño de esto, sería muy chévere. Pensándolo como un todo.</p> <p>4. Pensamos el diseño, ya no solamente como el objeto, sino como parte de una estrategia de comunicación más grande. Y sobre todo entenderlo como parte de un ecosistema de objetos y de significados mucho mayores. Entonces revisar esta maleta desde el punto de vista estratégico, puede ser desde la comunicación misma del museo, cierto?</p> <p>5. Las maletas hacen</p>	<p>1. Efectivamente tendría que hacer equipo con un montón de gente,</p> <p>2. La investigación tendría que ser profunda en términos históricos por supuesto, arqueológicos si es necesario, históricos.</p> <p>3. Yo creo que la gente es súper importante. No sé por ejemplo esta maleta cuantas veces haya sido testeada con el público, porque finalmente esto va para la gente</p> <p>4. Sería súper arbitrario que llegue una cosa de estas y la presenten como, no sé, casi como magia, que con esto vamos a adquirir conocimiento.</p> <p>5. Que se supone que es para la gente, pero la gente no se la tiene en cuenta. O muy poco, muy muy poquito se la ha tenido en cuenta. Y es clave eso, escuchar. Escuchar a la gente.</p>	<p>1. En el equipo de trabajo deberían haber diseñadores, comunicadores, artistas, niños que jueguen con los mismos elementos.</p> <p>2. Hacer un testeo antes de lanzarlo al mercado.</p> <p>3. las fichas del bolsillo externo son muy importantes en el diseño, ya que es producción adicional que permita que el orientador o el docente que esté frente a los niños, tenga más elementos para poder participar con ellos y poderles enseñar muchos elementos.</p> <p>4. Me imagino que este tipo de elementos están dirigidos como para el docente, (refiriéndose a las fotos grandes) para que vaya mostrando una por una estas fichas y enseñándoles a los niños cada uno de estos elementos qué significan, qué son.</p> <p>5. Para los niños quizás</p>	<p>(E1.5.1) Si la maleta es una extensión del museo, pareciera ser que no le prestan la misma atención.</p> <p>(E1.5.3) Un ejercicio de rediseño de esto, sería muy chévere. Pensándolo como un todo.</p> <p>(E1.5.4) Pensamos el diseño, ya no solamente como el objeto, sino como parte de una estrategia de comunicación más grande. Y sobre todo entenderlo como parte de un ecosistema de objetos y de significados mucho mayores. Entonces revisar esta maleta desde el punto de vista estratégico, puede ser desde la comunicación misma del museo, cierto?</p> <p>(E1.5.5) Las maletas hacen parte de esa manera de cómo el museo, se está comunicando.</p> <p>(E1.5.6) Qué relación tiene el museo con la maleta? y qué relación tiene la maleta con el museo? Y cuál es el propósito de la maleta?</p> <p>(E1.5.7) La maleta es una embajadora del museo, por decirlo de alguna manera. O una extensión de ese museo.</p> <p>(E3.5.6) Se podría mejorar un poco, el diseño que sea un poco más llamativa.</p> <p><b>Os projetistas da maleta não podem esquecer que ela faz parte de um sistema maior que são as estratégias de comunicação do museu.</b></p> <p>(E1.5.2) Rediseñar la cartilla del maestro, para que esté mejor organizada la información respecto a lo que uno va a encontrar acá (señalando la cartilla) y lo que uno encuentra en la maleta.</p> <p>(E1.5.12) La visualización de información, el tema de las infografías y todo eso, yo definitivamente creo que apoyarse desde las posibilidades de comunicación que tiene la imagen ayudaría mucho también, a que las piezas que estén adentro a que tengan una contundencia mayor, y no perder de vista, que está conectada con el museo.</p> <p>(E2.5.5) Sería súper arbitrario que llegue una cosa de estas y la presenten como, no sé, casi como magia, que con esto vamos a adquirir conocimiento.</p> <p>(E3.5.3) Las fichas del bolsillo externo son muy importantes en el diseño, ya que es producción adicional que permita que el orientador o el docente que esté frente a los niños, tenga más elementos para poder participar con ellos y poderles enseñar muchos elementos.</p> <p>(E3.5.4) Me imagino que este tipo de elementos están dirigidos como para el docente, (refiriéndose a las fotos grandes) para que vaya mostrando una por una estas fichas y enseñándoles a los niños cada uno de estos elementos qué significan, qué son.</p> <p>(E3.5.5) Para los niños quizás debería ser algo más elemental o más gráfico. Aunque las imágenes son muy interesantes y que los niños encuentren otro tipo de</p>

(E1.)	(E2.)	(E3.)	Integração das assertivas (5. ATORES)
<p>parte de esa manera de cómo el museo, se está comunicando.</p> <p>6. Qué relación tiene el museo con la maleta?, y qué relación tiene la maleta con el museo? Y cuál es el propósito de la maleta?</p> <p>7. La maleta es una embajadora del museo, por decirlo de alguna manera. O una extensión de ese museo.</p> <p>8. La maleta tiene que poner en el centro las personas que van a utilizar esa maleta</p> <p>9. Creo que es un ejercicio de verdad multidisciplinar, que tiene que haber ahí.</p> <p>10. Conocer a los maestros que la van a utilizar, las personas que la van a utilizar y la comunidad sobre todo.</p> <p>11. Creo que es una pieza que por su complejidad merece la pena que tenga la participación amplia de muchas personas.</p> <p>12. La visualización de información, el tema de las infografías y todo eso, yo definitivamente creo que apoyarse desde</p>		<p>debería ser algo más elemental o más gráfico. Aunque las imágenes son muy interesantes y que los niños encuentren otro tipo de elementos.</p> <p>6. Se podría mejorar un poco, el diseño que sea un poco más llamativa.</p> <p>7. Porque si es pensado solamente para el orientador, para que el orientador les esté leyendo, pues se va a volver un poco aburrido. Debería tener, digamos, a parte de esas fichas, otras, o las mismas en el reverso, que sean gráficas para que los niños puedan observar sin que el orientador, digamos, esté siempre presente.</p> <p>8. Una de las características importantes de esta maleta es que puedes acceder a los elementos, tocarlos, olerlos, te los puedes colocar, como el sombrero, la manilla, la mochilita. Entonces eso es importante dentro de</p>	<p>elementos.</p> <p>Os projetistas da maleta devem contribuir para que a visualização da informação tenha uma maior contundência, diferenciando as informações para os usuários orientadores e as que são para os usuários orientandos.</p> <p>(E1.5.8) La maleta tiene que poner en el centro las personas que van a utilizar esa maleta.</p> <p>(E1.5.10) Conocer a los maestros que la van a utilizar, las personas que la van a utilizar y la comunidad sobre todo.</p> <p>(E2.5.4) Yo creo que la gente es súper importante. No sé por ejemplo esta maleta cuantas veces haya sido testeada con el público, porque finalmente esto va para la gente</p> <p>(E2.5.6) Que se supone que es para la gente, pero la gente no se la tiene en cuenta. O muy poco, muy muy poquito se la ha tenido en cuenta. Y es clave eso, escuchar. Escuchar a la gente.</p> <p>(E3.5.1) En el equipo de trabajo deberían haber diseñadores, comunicadores, artistas, niños que jueguen con los mismos elementos.</p> <p>(E3.5.2) Hacer un testeo antes de lanzarlo al mercado.</p> <p>Ao projetar a maleta em qualquer da suas etapas deve-se salientar o papel indispensável da participação dos usuários para o sucesso.</p> <p>(E1.5.9) Creo que es un ejercicio de verdad multidisciplinar, que tiene que haber ahí.</p> <p>(E1.5.11) Creo que es una pieza que por su complejidad merece la pena que tenga la participación amplia de muchas personas.</p> <p>(E2.5.1)Efectivamente tendría que hacer equipo con un montón de gente,</p> <p>(E2.5.3)La investigación tendría que ser profunda en términos históricos por supuesto, arqueológicos si es necesario, históricos.</p> <p>(E3.5.1) En el equipo de trabajo deberían haber diseñadores, comunicadores, artistas, niños que jueguen con los mismos elementos.</p> <p>A complexidade da maleta merece a participação ampla de diversos profissionais.</p> <p>(E1.5.13)La maleta hasta qué punto se puede poner libremente a un grupo de estudiantes?... Sino que ya el maestro tendría que planear la actividad.</p> <p>(E3.5.7)Porque si es pensado solamente para el orientador, para que el orientador les esté leyendo, pues se va a volver un poco aburrido. Debería tener, digamos, a parte de esas fichas, otras, o las mismas en el reverso, que sean gráficas para que los niños puedan observar sin que el orientador, digamos, esté siempre presente.</p> <p>(E3.5.9)Tiene mucha información, para el docente. Entonces lo que me doy cuenta es como que está más dirigido para el orientador, que para los niños. No hay una equivalencia en ese sentido.</p> <p>(E3.5.10)La maleta didáctica está limitando la interacción hacia el niño. Porque el orientador, va a influir y condicionar el conocimiento que va a adquirir el niño. El niño</p>

(E1.)	(E2.)	(E3.)	Integração das assertivas (5. ATORES)
<p>las posibilidades de comunicación que tiene la imagen ayudaría mucho también, a que las piezas que estén adentro a que tengan una contundencia mayor, y no perder de vista, que está conectada con el museo.</p> <p>13. La maleta hasta qué punto se puede poner libremente a un grupo de estudiantes?... Sino que ya el maestro tendría que planear la actividad.</p>		<p>la experiencia de usuario.</p> <p>9. Tiene mucha información, para el docente. Entonces lo que me doy cuenta es como que está más dirigido para el orientador, que para los niños. No hay una equivalencia en ese sentido.</p> <p>10. La maleta didáctica está limitando la interacción hacia el niño. Porque el orientador, va a influir y condicionar el conocimiento que va a adquirir el niño. El niño no va a tener la posibilidad de adquirir el conocimiento que él desea.</p>	<p>no va a tener la posibilidad de adquirir el conocimiento que él desea.</p> <p>A maleta contém informação variada dirigida ao usuário orientador, mas nesse sentido pouca dirigida diretamente ao usuário orientando o que limita a interação autônoma deste.</p> <p>(E3.5.8)Una de las características importantes de esta maleta es que puedes acceder a los elementos, tocarlos, olerlos, te los puedes colocar, como el sombrero, la manilla, la mochilita. Entonces eso es importante dentro de la experiencia de usuario.</p> <p>Uma das características mais importantes para a experiência dos usuários da maleta é o fato de estar projetada para que seu conteúdo esteja disponibilizado para o manuseio.</p>

## APÉNDICE K. Etapa intermédia com usuários orientadores (UO)

### Transcrição Protocolo UO1

#### Primera parte entrevista semi-estructurada:

Nombre: <b>UO1</b>
Nivel Formación: Maestría
Actividad laboral actual: Docente
1. ¿Cuénteme algo sobre usted? Docente en el área rural, apasionada por esta bella labor, además soy catedrático en la U del Quindío, donde pretendo apasionar a mis estudiantes por esta labor.
2. ¿Participó alguna vez u organizo alguna actividad didáctica relativa a un museo? Visitas

**Segunda parte:** preguntas relativas a su motivación, frecuencia y experiencia de uso de maletas didácticas.

3. ¿Cuál fue la motivación que la llevó a buscar las maletas didácticas? La maletas fueron ofrecidas por Comfenalco, los cuales las llevaban a las escuelas.
4. ¿Con qué frecuencia usted usa o usó las maletas didácticas? ¿Cuáles? Las de Comfenalco se usaban casi todos los días, ya que se hacía animación a la lectura.
5. Cómo ha sido la experiencia de uso de las maletas didácticas? (Tanto los aspectos satisfactorios como los que generaron mayor dificultad) Una buenas experiencia ya que con sus cuentos y libros se abría la imaginación de los niños y niñas, la dificultad, solo dejaban las maletas poco tiempo y el papeleo que había que llenar cada que se usaba un libro o cuento.
6. ¿Desde su punto de vista qué se puede mejorar de las maletas didácticas? Con las que yo utilice, menos formas para llenar, y procurar material concreto el cual los niños puedan manipular, ya que ellos quieren tocarlo todo y hay que cuidar los libros, puede ser material adicional que pueda ser manipulado por ellos.
7. ¿Cómo fue su experiencia como profesor, al diseñar las actividades académicas a partir del contenido de la maleta didáctica? Fue muy interesante, pero a la vez un poco estresante ya que había que llenar varias formas, además de la planeación que se hace.
8. Si tuviera la oportunidad de participar en el diseño de una maleta didáctica, ¿cuáles serían los requisitos para tener en cuenta a la hora de diseñar maletas didácticas? Para mí lo más importante, como ya dije es tener material que los niños puedan manipular ya que esto les brinda un mejor aprendizaje.

**Tercera parte:** Intervención de la entrevistadora, para contextualizar lo que es un servicio y su relación en esta investigación con las maletas didácticas:

**Cuarta parte:** Finalmente para terminar con su participación en esta investigación queremos hacerle algunas preguntas relacionadas con las maletas didácticas como servicios.

9. Por favor, dibuje la jornada de usuario con todos los puntos de contacto que usted genera al momento de pedir prestada, usar y devolver la(s) maleta(s) didáctica(s). El proceso de solicitar la maleta viajera, primero se debía llamar a Comfenalco, llenar una solicitud, enviarla y luego ir por la maleta. Después había que esperar la entrega, Ya cuando la teníamos en las manos entonces había que ubicarla en el aula en un lugar
---

estratégico,

Planificar la actividad que se iba a hacer con los niños,

Y evidentemente ejecutarla.

10. Señale en el gráfico los puntos de contacto neurálgicos de la jornada de usuario y justifique su respuesta?

Algo muy dispendioso era pues llenar los formatos que nos requerían

Y cuidar los libros, de los niños. Al tener la maleta abierta pues los niños quieren ver los libros, quieren cogerlos, quieren jugar con ellos, y pues como es un préstamo pues hay que cuidarlos mucho.

Luego de un mes, se debía llevar otra vez la maleta y hacer entrega formal de ella.

11. Cómo los actores de la red pueden hacer para mejorar la experiencia de usuario?

12. Se tuviera la oportunidad de adicionar o quitar alguna etapa de la jornada del usuario para mejorar la experiencia de usuario qué haría usted?

13. Cuál considera usted, una razón de peso para desmotivarse al pensar en incluir maletas didácticas en su salón de clase?

## Transcripción Protocolo UO2

### Primera parte entrevista semi-estructurada:

Nombre: <b>UO2</b>
Nivel Formación: Diseño Gráfico, especialización en Gerencia para las artes.
Actividad laboral actual: Asesora académica de la Universidad Autónoma de Occidente
<p>1. Cuénteme algo sobre usted?</p> <p>Yo soy diseñadora gráfica De Bellas Artes me gradué en 1993 y tengo una especialización en Gerencia para las artes. Diferentes cursos y diferentes cosas en las que todavía me estoy capacitando porque en diseño uno nunca termina de capacitarse.</p> <p>También he trabajado como freelance pero mi fuerte es la parte de editorial y también otra parte en la que dedicado bastante tiempo es en la parte de educación con respecto a las artes, tanto a nivel universitario como a nivel escolar. Pertenezco a un grupo en el que estamos apoyando la necesidad de el arte se implemente mucho más en las instituciones y que sea fortaleza para los docentes, entonces estamos en este proceso de investigación. Y también de hacer comprender que es necesaria, que no lo saquen del currículo. También es la implementación de las artes desde la primera infancia hasta el grado 11 en etapa escolar. Y actualmente me encuentro vinculada la Universidad Autónoma como asesora académica externa. Y ahí voy a completar 20 años trabajando con los chicos que están próximos a graduarse de diseño gráfico o de comunicación visual. Mi experiencia laboral no ha sido fácil porque digamos yo soy de los diseñadores gráficos que estuvimos en la etapa de transición, o sea nosotros venimos de reglas y todo hecho manualmente, para pasar al computador. Cuando yo me gradué apenas estaba llegando el computadora en las aulas, entonces prácticamente me tocó regresarme a aprender toda esta parte gráfica en los computadores, entonces tampoco fue fácil no porque se vuelve una dicotomía entre una cosa y la otra y prácticamente era como volver hacer la carrera. Entonces ha sido ese proceso para nosotros que nos graduamos en esa época, no fue fácil. Pero pues tampoco imposible y pues ya se ha ido solucionando y se ha llegado a feliz término de las cosas y de las aplicaciones. Ya recién graduada tuve tres años una agencia publicidad, que con el Boom de Cali pues prosperó, iba muy bien pero cuando ya llegó toda esta parte de todo lo que pasó durante esta época en la parte económica, sobre todo lo que afectó a Cali, narcotráfico, toda esta parte, tuve que cerrar. Entonces esa fue la experiencia pero bueno valió la pena y aprendí. Siempre he trabajado como freelance, nunca he estado vinculada directamente en la parte de diseño gráfico sino en la parte de educación.</p> <p>Tengo ya varios profesionales que han pasado por mis manos. Excelentes profesionales a bueno para la muestra un botón! Tengo arquitectos diseñadores, diseñadores industriales o sea, he trabajado en todo lo que concierne al diseño, no solo lo que concierne a la parte gráfica, entonces, diseño de espacios, en la parte industrial, y se trabajó muy bien sobre esa parte. En el ICESI también en sus inicios con el diseño industrial, y también la Universidad Autónoma, también se ha venido trabajando esta parte pero se ha diversificado más hacia las artes, hacia la historia del arte, y están en ese proceso.</p>
<p>2. Participó alguna vez u organizo alguna actividad didáctica relativa a un museo?</p> <p>Sí mi intención es que En las instituciones en las que yo he trabajado No hay como una conexión entre la institución y los museos Pues especialmente aquí en Cali son pocos museos, pero son muy buenos y uno encuentra chicos que de grado noveno a 11 que nunca han ido a un museo ni saben cómo se va a un museo entonces lo que hice fue como unirme al museo la tertulia qué es como el que más podría albergar estos chicos y que tiene actividades, pues ese y el museo arqueológico la merced y el <i>Museo del Oro</i> también pero es más pequeñito Pero hay otros docentes que aprovechan para llevar a sus niños pero no como una cuestión para convivir con el museo sino al final que esas piezas o algo le retroalimenten lo que han visto en clase. Acá era convivir con el museo Entonces me propuesta dentro del año lectivo era llevarlos al museo Entonces tuve muy buenas experiencias de niños que no conocían que en calificación museo de arte moderno la tertulia Entonces eso les abrió otros conceptos otras miradas fue algo muy muy importante otra cuestión también es que hemos hecho rutas como ustedes que están grandes museos que los encuentran muy fácil hacer a ellos por internet visitar estos museos entonces también ellos como chicos a estos museos digamos comprendido que también se puede visitar</p>



virtualmente el museo eso también Es una muy buena experiencia Al fin y al cabo está en el espacio como museo y que ellos sientan y que conozcan las normas y que miren las obras originales y que interactúan con ellas es una experiencia para ellos y para uno como maestro guía es muy muy bueno entonces ambos los museos y estoy como la defensa de ellos sobre todo porque en la parte económica y en este momento va a ser muy difícil volver a reabrir los así el museo haya hecho actividades virtuales y todo en esta época de pandemias pero esos espacios han quedado de un día para otro sin pensarlo Se cerraron sus puertas Entonces ese es como el proceso de convivir con los museos especie muy buenas experiencias y entran mis clases por ejemplo una anécdota chiquita de una chica Ella tenía 8 años entonces hagamos visto unos cuadros varios cuadros y ya llegó al museo de Louvre en Francia con sus papás no conocían Cómo era nuestros contenidos en clase pero cuando ella llegó dijo Mira este cuadro pertenece a tal está tiene una historia La Mona Lisa esto que se ve acá y que sea acá y los papás se quedaron impactados de todo lo aprendido todo eso ella dijo eso sólo es chisme es el arte Es que su trabajo mientras nosotros estamos haciendo algo, la profesora nos cuenta un chisme, un chisme del arte, y les voy mostrando una obra de arte o contarles algo sobre la composición sobre la técnica sobre el formato. Entonces los papás quedaron mudos no sabía nada sobre los cuadros hizo una carta mandándole al colegio felicitándonos por las clases porque la niña dominaba mucho sobre el arte. Y actualmente la chica ya se graduó y está vinculada en el área artística creo que estudió museografía. Y toda la vida me apasionado ir a un museo O sea siempre que voy a Bogotá por ejemplo Ver y con buen tiempo a visitar el Museo Nacional que es como mi segundo hogar museográfico. Así lo haya visto Así lo haya visitado cientos de veces voy y le dedicó un tiempo a estar allá y contemplar Entonces Bueno tengo mi vinculación con todos estos. Y Y grandes museos también les ha visitado virtualmente.

**Segunda parte:** preguntas relativas a su motivación, frecuencia y experiencia de uso de maletas didácticas.

3. Cuál fue la **motivación** que la llevó a buscar las maletas didácticas?

Estás maletas han llegado a mí en la búsqueda de mejorar y de atraer a los niños hacia las clases de Arte. Por qué Porque los mismos compañeros de trabajo piensan que arte es ir hacer rayas a pintar y sobre todo a echar pintura, porque los niños también van con ese propósito no. No está es la clase para descubrir muchas cosas, entonces buscando Cómo podría mejorar mis clases Cómo hacer material didáctico. Pero eso no te lo van a pagar en las instituciones, O sea uno trabaja con las uñas. Entonces yo tenía mi mente y mi trabajo de pregrado, que había sido una maleta didáctica chiquitita que no sé que sí se me perdió Se dañó tengo que buscarla muy bien una cosita diminutas que se armaba un teatrino diminuto con los dedos con sombras. Pero no había capital para hacerlo, logramos que lo imprimieran en la imprenta departamental porque nuestra universidad bellas artes Es parte oficial Y entonces eso le servía a la imprenta para demostrar un trabajo y ahí salió y se hizo. entonces la implementación de este libro no tuve la oportunidad porque ya me había graduado, pero sí se llevó a varias instituciones. Entonces era para que los profesores aprendían a hacer títeres para trabajar dentro del aula, ese era el fin del trabajo, entonces era un libro con temas infantiles, pero para adultos, para profesores. Entonces ahí era el punto clave de cómo lograr unir esa parte infantil y que le llegará a los docentes que nunca habían utilizado este proceso. Y efectivamente unos los acogieron. Entonces desde ahí dije no! si existe esto.

Después una vez llegué al *Museo del Oro* al *Banco de la República* a buscar una alternativa porque tenía la parte de arte en una parte de una materia que se llama emprendimiento. Entonces cuando llegué allá me dicen, no es que aquí hay estas maletas. Hay una maleta para aprender ahorrar, para conocer Cómo se hacen los billetes? entonces dije esta la necesito! Cómo se hace el trueque? Cómo la gente intercambia sus cosas?, Y esa maleta yo creo que fui la única que he utilizado esa maleta me la llevé y con eso di emprendimiento a los niños y esta maleta les abrió a ellos otra opción de porqué de cómo nació la parte económica, como la función de los billetes y las monedas. Hicimos un trueque me acuerdo tanto, de cambiar cosas hicimos billetes y cuando fui a contar de cómo había trabajado con esa maleta y todo, le regalaron los niños una visita al banco a la República por dentro porque es muy diferente cuando usted va a un banco por fuera, pero cuando estás en un banco por dentro, se manejan muchas cosas que uno desconoce. Esa maleta no es una gran maleta, en cuanto a diseño. Creo que fue una de las primeras que sacó el banco pero a mí me ayudó mucho en mi proceso para darles el tema a los alumnos de emprendimiento yo creo que algo les debió de quedar. Entonces a raíz de eso, en ese momento se dieron a

conocer unas maletas de Botero, entonces yo tenía la semana cultural... la semana cultural! Qué voy a hacer? entonces me prestaron varias maletas las pusimos a funcionar un día Una mañana y ese fue el hit, todo el mundo tenía que ver, todo el mundo aprendió he interactuó con las obras de Botero en muy baja escala, en cositas muy pequeñitas, pero se pudo hacer. Entonces ese fue como el proceso.

Y el otro proceso que viví fue el de la caja ecológica, El de lápiz de acero, esta caja fue cuando yo trabajaba con Panamericana en impresos. En Panamericana las librerías, lo que uno conoce es un proyecto muy grande y tiene una de las empresas de impresión que tiene Colombia. Entonces yo llegué allá por cosas del destino a trabajar, entonces estando trabajando, resultó este negocio digámoslo así, de impresión en ese momento que cubría muchísimo dinero. Entonces yo me gané un premio dentro de la empresa porque fui la mejor vendedora, porque eso cubría mucho dinero. Necesitaban un sitio donde imprimirlo bien y maneje toda la impresión de la caja ecológica. Este Premio no fue sólo para una persona, este premio fue comunitario el del premio de lapicero, porque intervino mucha gente, fundaciones y el sector azucarero. Porque para poder hacer esta caja de la calidad que ella tiene, fue costoso. Pero el reto era que llegaba a las instituciones públicas. El problema es que llegó a las instituciones públicas y les dijeron, aquí está les regalamos esta caja, pero no hay quien explique cómo es el funcionamiento, para qué sirve, por qué es la caja?...Qué se va a hacer? Qué se pretende? y no hay un seguimiento...Hasta ahí llegó y muere el proyecto. Y la caja tal vez, quedará en un anaquel de una biblioteca. Fue una caja hermosa todo el proceso, porque se trabajó desde la parte editorial, la parte de color, la impresión, las ilustraciones y todavía no estaban en ese momento el computador con todos los programas que tenemos ahora, no! eso era incipiente. Entonces eso era de traspaso, un trabajo arduo para lograr la calidad que se hizo. sí tiene sus errores, pero salió adelante. Pero sí, es una caja en la que se manejan muchos temas, como el universo, la fauna, la flora y cómo nace la vida. Todos esos temas de una manera muy muy didáctica para los niños, tiene un juego de cartas hermosísimo, tiene un juego aparte y tiene unos libros guías. Pero ese es el gran reto, todo lo que hay detrás o puede existir detrás de una caja de estas, pero mirar a ver si se logra el objetivo final que es, que con él aprendan y los niños tengan más como esa visión de ir a investigar. Que yo creo que uno tiene que sembrar en los chicos y en los grandes también el deseo de investigar investigar. De investigar sobre el proceso, sobre las cosas que se están haciendo y eso no se logra... no todos los profesores tienen esa facultad, de dejar esa chispa en el chico para que investigue. Eso es! Y para que se pueda utilizar esa caja como si fueran dominó, como si fuera un parque, para que los niños le encuentren sentido y les guste utilizarla y la usen y les guste. Entonces vamos a ver si ahora, con tu proyecto logramos muchas cosas.

Lo que pasa es que siempre hay unos dineros, Y entonces empiezan, Y cómo los vamos a gastar? y esos dineros tienen unos lapsos de tiempo, entonces ahorita buscando esta caja ecológica, me encontré otra, esta no la he trabajado, pero es una pequeña maleta donde vienen todos los mapas de Colombia, del instituto geográfico Agustín codazzi por zonas con todo. entonces yo Considero que a veces uno tiene toda la información que la puede manejar a través de todo este sistema que tenemos Ahora que nos favorece y toda esta tecnología que nos lleva hasta lo más remoto en segundos, pero hay cosas que están impresas, que están en papel que no creo que muera, eso se necesita. Es más, yo creo que también todo esto atrae, para que los museos hagan ejercicios didácticos para que interactúen con las diferentes exposiciones. Entonces estás maletas yo creo que dieron esa apertura para que esto lo hicieran y he visitado aquí en Colombia, muchas de las grandes muestras que nos llegan, siempre tienen una parte de didáctica, entonces es como si tuvieras una maleta en vivo, porque trae juegos, formas para unir, rompecabezas, juegos así, que lo podría traer una maleta didáctica. Pero me imagino que, tarde o temprano estas maletas tenderán a ser virtuales. Pero la sensación de interactuar con ellas, de mirar, de sentir, de poder compartir con sus pares... no es lo mismo, es lo mismo. Es como sacar un juego de mesa y ponerse jugar. Entonces creo que se salvarían muchas cosas, si se hicieran más maletas didácticas o si las que tenemos, las podemos manejar mejor, mucho mejor. Porque yo creo que dentro de tu investigación, a veces quedan allá en el banco y nadie las usa y entonces eso es triste Pero bueno vamos a salir adelante.

4. Con qué **frecuencia** usted usa o usó las maletas didácticas? Cuáles?

Las maletas traen otros conceptos en los que se puede trabajar, sobre todo situar, situar a la persona en un espacio, como hacer vivir ese espacio. Entonces ya hace años no habría mi maleta ecológica Y ahorita que la vi y eso tan lindo Aquí los niños podrían aprender sobre las estrellas, la

biodiversidad... tantas cosas hasta ahí llegó la maleta. Muchas de estas fundaciones ya no están en este proceso, la fundación fes trabajaba aquí en Cali con productos didácticos, con libros... esa parte murió esa parte ya no está. La fundación Carvajal cambió su rol, la fundación Corona no sé cómo ahora está apoyando. El Banco Mundial que es el que tiene el dinero y puede tener la capacidad para elaborar estos elementos... entonces pues es como volver a retomar esta parte.

5. Cómo ha sido la **experiencia de uso** de las maletas didácticas? (Tanto los aspectos satisfactorios como los que generaron mayor dificultad)

Cuando uno llega con un elemento nuevo a una institución, a un espacio de trabajo... no deja de haber la persona que te critique. Y eso para qué sirve? y eso sí le servirá a los niños? y eso si fomentan las cosas? a mi me parece tiempo perdido... Hay gente que no... que está tan envuelta en su en su confort que no mira otras opciones nuevas para diversificar los procesos educativos. Eso también es una cosa que uno lo mira en muchos docentes ellos se acostumbraron y todo. Ahorita por lo menos escuchaba empezando esta pandemia que nos quedamos estancados en la educación y pum.. vino de un día para otro virtual y nos dimos cuenta que ni siquiera el computador lo manejamos. Ni siquiera le sacamos todo el provecho ,para nosotros poder hacer nuestras clases y entonces ahora nos ha tocado reinventarnos, reestructurar todo, pero reestructurar todo de la noche a la mañana... o sea con las uñas porque no hay capacitaciones, ni nada y tú solo no puedes salir. Uno como docente, estás solo con tu grupo, con tus niños y los manejas y lo sabes. Pero ya cuando toca virtual está detrás el papá, la mamá, de la tía, el abuelo, la nana, la empleada... Ah, pero si eso es tan fácil? Cualquier comentario para uno puede ser degollador. Entonces uno también se siente observado y habrá quien haga su crítica. Entonces habrá quien haya pensado: yo retiro a mi hijo hasta que se acabe la pandemia. Que no vuelva que tome otros tipos de cursos...

6. Desde su punto de vista qué se puede **mejorar** de las maletas didácticas?

Sí, el engranaje. Lo viví con la caja ecológica, porque fueron trasnochadas, fueron lloradas, porque no salían las cosas como quería. La impresión, los colores, el manejo, el paso de las ilustraciones a la impresión. El equipo que nos reuníamos una vez al mes en Bogotá, entonces venían personas representantes del Banco Mundial. Eso fue una cosa,... o sea a eso se le invirtió mucho mucho dinero. A estas maletas se les invierte mucho dinero en la producción, pero qué pasa después de? cuánto tiempo nos van a durar? no hay un seguimiento, no hay un proceso de manejo... entonces creo que el objetivo no se cumple! no se llega a cumplir, se llega a cumplir para estar en el espacio, en el anaquel, pero no para la parte que es la que uno debe gozar que es su utilización.

Y lo otro es que, el *Banco de la República*. No sé cómo hace su difusión, pero le falta llegar más al grupo de docentes, al grupo de trabajo para que las utilicen. O sea no se alcanzan a imaginar todo lo que favorece a un instructor, a un docente, el trabajo con las maletas. Pero como no hay quien lo difunda, quién lo maneje, entonces no. Y lo otro, es que uno tiene que hacerse responsable de la maleta, la institución en la que uno está no se hace responsable. Entonces si se llega a perder algo, si se llega a dañar, si no se regresa la maleta... y como profesor uno no se quiere echar más cargas encima, de las que ya tiene. Entonces que vayan los niños allá y que las miren allá y hagan todo allá pero no se las llevan. Además pesan!! eso es otro rollo, tienes que conseguir transporte, porque si vas a llevar más de dos maletas, pues no puedes. El banco no tiene por ejemplo una parte de transporte, una persona que esté con la maleta, que la esté visualizando, que se esté empoderando y que mire haga esto... no! Usted va y pregunta, y esa es la parte negativa, al banco... y ustedes tiene algún vídeo de la utilización de esta maleta??No, no tenemos. Esa se la lleva profesor y entonces él verá qué hace con ella. Además de eso, habría que hacerles mayor difusión, porque muchos docentes no conocen que existen estas maletas, y que se pueden prestar.

7. Cómo fue su experiencia como profesor, al diseñar las actividades académicas a partir del contenido de la maleta didáctica?

Unas capacitaciones hace mucho tiempo hubo una capacitación donde hagan el uso de las manitas llegamos muy pocos si fuimos tres y unos muchos entonces esa es como otra parte de promoción e incentivar el uso de las maletas que ya eso le corresponde a los dueños de las maletas porque hay que promocionar el servicio no al uso de las maletas

8. Si tuviera la oportunidad de participar en el diseño de una maleta didáctica, cuáles serían los requisitos para tener en cuenta a la hora de diseñar maletas didácticas?

Yo creo que el requisito en este momento, sería primero que el objetivo esté muy claro, de acuerdo con el tema que se maneja en la maleta. El objetivo muy claro para qué? y por qué? se va a utilizar esa maleta. Tener un objetivo muy muy claro, muy contundente. No tiene que ser un

objetivo muy largo, sino que se sienta que le da peso a la maleta. Y lo otro que me parece importante que esté dentro del diseño de la maleta, es que se pueda interactuar con los nuevos sistemas de ahora, que usted pueda coger el celular, montarlo a una página y sacar sonidos y sacar cosas... porque ya hay que ir evolucionando en esa parte de la construcción. Entonces interactuar, sobre todo con este aparato, con el celular. Entonces es cómo involucrar eso, en la parte del diseño, del trabajo que se haga, del aporte. Y una maleta didáctica tiene que ser muy concreta, el tema tiene que ser muy concreto, porque no puedes tener como un collage, una cantidad de cosas que cuando lleguen no se sepa ni cómo se usa. Así que tiene que ser muy concreto el tema. Eso lo viví por ejemplo, en la caja ecológica, que fue hace mucho tiempo, tiene muchas cosas, entonces llega un momento en que no sabés ni cómo utilizarla. Entonces eso es como el proceso.

**Tercera parte:** Intervención de la entrevistadora, para contextualizar lo que es un servicio y su relación en esta investigación con las maletas didácticas:

**Cuarta parte:** Finalmente para terminar con su participación en esta investigación queremos hacerle algunas preguntas relacionadas con las maletas didácticas como servicios.

9. Por favor, dibuje la jornada de usuario con todos los puntos de contacto que usted genera al momento de pedir prestada, usar y devolver la(s) maleta(s) didáctica(s).

Es como una ruta no? Las enumeré. Entonces, tengo estos puntos:

salir de casa,

llegar al espacio,

\*esperar,

dialogar con la persona encargada,

escoger la maleta,

revisar su contenido que todo esté completo,

firmar el formato de préstamo,

salir del espacio,

cuidar que no me roben la maleta,

cuidar la maleta,

llegar al sitio,

usar la maleta,

organizarla después de usarla y mirar que esté completa otra vez, que no se hayan llevado nada,

salir de nuevo,

llegar al espacio a entregar la maleta,

esperar,

entregar la maleta,

revisar la maleta,

firmar la carta de entrega

y llegar a la casa.

10. Señale en el gráfico los puntos de contacto neurálgicos de la jornada de usuario y justifique su respuesta?

Un punto neurálgico es **esperar** a que la persona me atienda, porque la necesidad mía no es la necesidad de la otra persona, el tiempo mío no es el tiempo de la otra persona, entonces a veces a uno lo hacen esperar mucho. Escoger la maleta no, porque ya sé cuál es la que voy a usar.

**Cuidar la maleta** me parece que es otro punto que hay que tener cuidado, porque a veces piensan que a lo mejor, uno lleva elementos de valor, un computador algo así y aquí no falta quien... en otros países no, pero estamos situados aquí en Colombia te sacan y se te llevan la maleta y usted qué hace sin la maleta? y entonces como la devuelve? me imagino que la tiene que pagar, no? Esto sería usándola sólo un día, porque habría otros puntos si yo fuera a llevármela a mi casa la maleta quedaría sin usar y la necesita otra persona. Acá vuelve uno a esperar esa persona. Revisar la maleta y entregar.

11. Cómo los actores de la red pueden hacer para mejorar la experiencia de usuario?

Bueno lo más importante es que haya el seguimiento del uso. Que el banco o la persona dueña de estas maletas, tenga como un representante, donde también esté analizando si los objetivos sí se cumplen, si está bien usada la maleta, si la maleta no se usó, si traía unos cubos y los cubos

fueron convertidos en balón de fútbol, si?

Y por qué puede pasar si? Que se rompió algo. Tiene que haber como un responsable. Me parece que está como al libre albedrío el uso de estas maletas tan costosas, porque son costosas y que no se puedan como utilizar como se deben utilizar.

12. Se tuviera la oportunidad de adicionar o quitar alguna etapa de la jornada del usuario para mejorar la experiencia de usuario qué haría usted?

Yo creo que me la pueden llevar a domicilio Jajaja. O sea, yo puedo solicitar la maleta y en ese momento tengo que ir al espacio si? no hay ese servicio. Pero eso lo debería garantizar el banco, el espacio, que es llevarme la maleta porque la maleta es un servicio que me está ofreciendo el banco. Que las lleven hasta el sitio donde yo las voy a usar. Y entonces esa persona encargada me lleva las maletas, llega con las maletas, yo las uso y después viene la recoge ya.

13. Cuál considera usted, una razón de peso para desmotivarse al pensar en incluir maletas didácticas en su salón de clase?

Me podría desmotivar... como todo usted tiene que estar revisando que las maletas tengan sus contenidos y los tenga en buen estado. Me desmotivaría que me llegara una maleta en mal estado, o sea no me gustaría. O con cosas faltantes, o que por ejemplo: que se acabó esta ficha y le hicieron así y le sacaron fotocopia. Porque esas cosas pasan y con estos imprevistos se deben tener algunos elementos que son los de más uso, para estarlos cambiando no? eso me desmotivaría.

Y bueno, personalmente porque a uno le gusta y porque uno sabe que eso le va a servir, uno hace toda la función de ir hasta allá. Pero personalmente me desmotiva eso, pues porque es mi tiempo, porque es mi dinero para el transporte, son cosas que vienen ahí anexas en esas a todos esos que no es justo que yo se la voy a usar ello que las voy a utilizar a todo esto, que no es justo que yo que las voy a usar, que yo que las voy a utilizar, no se me brinde la oportunidad de que me lleguen, de que tenga yo más tranquilidad para usarlas. Pero son tan importantes para que acompañen a cualquier instructor, cualquier docente y motivan mucho. Es que mira a veces uno encuentra docentes que llevan por ejemplo rompecabezas para poder iniciar una conferencia, para iniciar algo, pues qué mejor que tener su propia maleta.

## Transcripción Protocolo UO3

### Primera parte entrevista semi-estructurada:

Nombre: <b>UO3</b>
Nivel Formación: Publicista
Actividad laboral actual:
1. Cuénteme algo sobre usted? Yo estudié publicidad y mercadeo, trabajo en el área cultural del museo Quimbaya como animadora pedagógica Y digamos que esos han sido mis estudios que aunque no se relacionan mucho con el trabajo del museo pero a la vez sí relacionan digamos que el servicio que uno ofrece con las maletas es cultural. Entonces digamos que por ahí pues sí se relacionan un poquito con lo que estudié. Y también trabajo aquí en el municipio de circasia en el área cultural también, con el museo histórico y digamos que mi relación con las maletas ha existido desde que yo trabajo aquí en circasia, pues en el área cultural asesorando proyectos culturales y dentro de esos proyectos, un proyecto que creó el museo histórico y en el proyecto es la formación de vigías del patrimonio cultural y pues una de las vertientes del patrimonio es el arqueológico y pues digamos que así empecé a solicitar también las maletas, a prestarlas, a tener información de la sala infantil del centro de documentación regional entonces así empecé con las maletas aquí en el Museo histórico y pues nada por ahí empecé. Trabajo con ellos desde el 2014.
2. Participó alguna vez u organizo alguna actividad didáctica relativa a un museo? Bueno pues en varias ocasiones se desarrollan las actividades tendientes cuenta también las necesidades de los docentes o por ejemplo los programas educativos como especial digamos siempre en cada grado se debe sacar un proyecto y la mayoría de los profesores buscan un producto para el final de del año Entonces digamos que hay unos que hacen feria de ciencias otro clases feria de saberes entonces dependiendo lo que se pretende celebrar en el colegio Entonces nosotros podemos ofrecerles un taller o algún tipo de actividad que complemente eso los profesores están realizando con los estudiantes.

**Segunda parte:** preguntas relativas a su motivación, frecuencia y experiencia de uso de maletas didácticas.

3.Cuál fue la <b>motivación</b> que la llevó a buscar las maletas didácticas? lo que a buscar sobre todo la de al 1 eso Cómo crear el ambiente para encontrarlos alrededor de unas piezas de museo es muy lindo eso la experiencia interesante yo creo que la vi en algún momento la primera vez por un antropólogo yo trabajo por un antropólogo de aquí de Filandia y él fue animador del <i>Museo del Oro</i> cuando se inauguró Mejor dicho hace 36 años entonces él me sugiere utilizar esta herramienta y por eso él y yo seguimos haciendo los talleres con la maleta.
4. Con qué <b>frecuencia</b> usted usa o usó las maletas didácticas? Cuáles? Bastante!! yo creo que más o menos al año son 200 talleres los que hacemos con la maleta, la Quimbaya. Es la maleta que más usamos, porque tiene sentido hablar primero de lo que somos, o de lo que hemos sido o de lo que fuimos. De eso se trata el patrimonio arqueológico. La maleta Quimbaya, los muisca, san Agustín, todo también depende de la necesidad, del tema que estén tratando los profesores. .
5. Cómo ha sido la <b>experiencia de uso</b> de las maletas didácticas? (Tanto los aspectos satisfactorios como los que generaron mayor dificultad) Bueno dificultad por ejemplo el transporte Sí porque digamos puede resultar un poco pesada por ejemplo la de San Agustín que literalmente Estamos cargando piedras, pero pero nada, después de hacer el taller y de pasarla bien uno ya estaba contento con las maletas Aunque pesen mucho eso es muy muy interesante. Otra dificultad, tal vez... cómo los profesores también colaboran realizando la actividad. Digamos yo que trabajó con docentes deberían ser como facilitadores se supone, pero algunos digamos que como no entienden mucho del tema no se interesan. Digamos que una de las claves de la maleta o del éxito, digamos que es lograr el interés de los docentes por el tema. Hay que ser

digamos constantes así como lo dice el manual del docente son varias actividades, es como proceso de sensibilización, entonces un solo taller no me va a llevar a nada. Pues concreto buscamos aportar algo a la enseñanza del patrimonio arqueológico pero dependiendo el público pues se hace difícil cambiar la estrategia para niños para jóvenes para adultos Entonces yo creo que con los profesores, es ser como esos asesores, de ayudarlos ahí como creando nuevas actividades como para que no para hacerles más liviano o para hacerles el trabajo, pero sí como para que ellos sientan que ellos tienen un acompañamiento y que estamos pendientes de lo que ellos se enseña y qué hacemos sugerencias y por eso creo que nos ha ido muy bien con las maletas.

Hemos llegado a todas las bibliotecas municipales, hemos hecho muy buenas alianzas con las instituciones educativas, Precisamente por eso porque hemos estudiado nuestro público objetivo que son los profesores, no? Además los niños por sí solos no van al museo si son pequeños, ellos no toman esa decisión, alguien la toma por ellos, entonces en este caso los profesores son nuestro público objetivo y hemos hecho muy buen trabajo. El año pasado digamos que fue el primer año que estuvimos en todo el departamento y fue muy exitoso y este año también, empezamos en Armenia pero bueno, tocó para por la pandemia y ha sido también muy conflictiva esta cuestión de la virtualidad pero también agradable no? otras formas, llegar a esos lenguajes que los jóvenes utilizan hoy en día.

¿Será que todos los profesores se enteran de la existencia de las maletas? Es difícil llegar a todos, digamos que sobre todo los profesores de lenguaje porque tienen la relación con la biblioteca y el bibliotecario está un poco más conectado con la biblioteca municipal y más conectado con las actividades y los proyectos que a nivel nacional saca el ministerio de cultura, la red nacional de bibliotecas, entonces hay más información por parte de creo yo, del área de lenguaje, pero hemos tenido también digamos red de profesores de ciencias naturales que también se involucran con nosotros por todo el tipo de la experiencia que puede uno generar con las maletas y la investigación igual. Yo creo que sí es un voz a voz interno en cada institución porque lo hemos vivido. Profesores que le dicen al otro: bueno puedes utilizar esta maleta para este tema, entonces nos llaman y solicitan el acompañamiento. Aunque Nosotros también estamos haciendo como pequeñas encuestas semanales... pues hacíamos antes de que pasara esto sobre los temas que están utilizando los profesores.

6. Desde su punto de vista qué se puede **mejorar** de las maletas didácticas?

Por ejemplo, hay una exposición de Botero, que es linda también. Conozco unas que son una copia de las del *Museo del Oro*, pero son una copia mal hecha, de un proyecto de EPM, que montaron unas torres de alta tensión y para hacer las reuniones socialización se inventaron una maleta tipo las del museo, más raras, pero mal hechas. Yo creo que utilizar digamos la página web, viéndonos ahorita cómo estamos, otra vez como estáticos, como lo que no queríamos ser de un museo... pero utilizar la virtualidad para poder conectar, conectarnos con más información. Digamos que al momento de utilizar la maleta en el espacio se pueden utilizar los recursos digitales también para hacer más integral la experiencia.

¿Qué tan perezosos serán los profesores para leer la cartilla?

Incluiría una evaluación actitudinal de la maleta, para tener una información bien organizada, para saber si se logró lo que se quería con el material.

7. Cómo fue su experiencia como profesor, al diseñar las actividades académicas a partir del contenido de la maleta didáctica?

Pues a mí siempre me ha gustado este tema de la arqueología y de la historia entonces sí me leí toda la cartilla y pues como hablamos ahorita, adapto a las necesidades locales, y para las necesidades del currículo y genero actividades igual que un profesor, una secuencia... Digamos que la maleta tiene buenos recursos. Puede que estén un poquito... no obsoletos, pero digamos un video, hay videos que son un poco largos, pero que la información es muy interesante, entonces digamos que es como clasificar las actividades según también la edad de los participantes, bueno no toda la cartilla se puede hacer con niños de tercero o de primero. Hay que empaparse del tema, hay que leerse la cartilla, hay que jugar antes de la clase. La cartilla es sencilla de leer, solo que a uno lo puede abrumar el tema, porque me imagino ahora como hablábamos de los profes, porque ellos son muy buenos en su tema, pero también está la cuestión de cuánto tiempo estoy dispuesto a invertir en preparar el contenido de la maleta, para conocer otra cosa.

8. Si tuviera la oportunidad de participar en el diseño de una maleta didáctica, cuáles serían los requisitos para tener en cuenta a la hora de diseñar maletas didácticas?

Más videos, pero un poco más cortos. Es que contextualizar es siempre muy importante! Entonces por ejemplo yo para utilizar la Quimbaya, pues primero les presento una animación que hicimos hace varios años con el centro de documentación e investigación musical del Quindío en Armenia. Con ellos hicimos una animación sobre el mundo sonoro del Quindío prehispánico. Entonces digamos que esa animación ahorita pretendemos que haga parte de la maleta porque ha funcionado, es decir, es un buen elemento para contextualizar, para situar a los niños y a los jóvenes también, sobre el territorio. Porque digamos que las imágenes o las láminas con las que cuentan las maletas no me ubican en el territorio, se quedan cortas en los estilos de vida. Esa narrativa no la veo yo muy clara. Yo la tengo que producir y sobre todo si voy a generar esa experiencia. Es muy importante lo visual, sobre todo para los niños para los grandes pues sí, yo les puedo contar la historia. Pero para los niños es muy importante la parte visual. Digamos esa animación sí me ha funcionado y pues esa es la que estamos ahorita estamos en negociaciones con centro documentación, porque como tiene los instrumentos prehispánicos en su colección de museo musical, entonces los audios de los instrumentos están en la animación, entonces todo es muy lindo, digamos la animación es muy completa sobre el estilo de vida y los posibles usos de algunos elementos que también tiene la maleta.

**Tercera parte:** Intervención de la entrevistadora, para contextualizar lo que es un servicio y su relación en esta investigación con las maletas didácticas:

**Cuarta parte:** Finalmente para terminar con su participación en esta investigación queremos hacerle algunas preguntas relacionadas con las maletas didácticas como servicios.

9. Por favor, dibuje la jornada de usuario con todos los puntos de contacto que usted genera al momento de pedir prestada, usar y devolver la(s) maleta(s) didáctica(s).

Lo primero que hago es planear la actividad según el tema que necesitamos desarrollar, Planear y organizar la actividad

Ya miraríamos qué maleta necesitamos

Luego vamos al museo hacer el préstamo

llenamos el acta

luego llevamos la maleta al colegio

luego presentamos el taller

evaluamos el taller y el público

llevamos la maleta de nuevo al museo

y llenamos nuevamente el acta.

Yo me inventé una tabla para llenar y llevar un registro de si funcionan o no las actividades. Para mejorar las actividades.

10. Señale en el gráfico los puntos de contacto neurálgicos de la jornada de usuario y justifique su respuesta?

Por ejemplo lo que decía... Bueno, si uno no sabe cómo te puede servir la maleta, no te va a parecer interesante, puede ser una actividad de relleno.

Ir al museo, pedir la maleta y llenar el formato puede ser maluco. El museo queda a las afueras de Armenia, entonces las personas les parece lejos.

Por ejemplo si se sigue al pie de la letra lo que dice la cartilla pero no le pone algo de su creatividad, puede ser problemático seguir los pasos de otros y si no sabes contar el cuento. La actividad no va a resultar, puede ser aburrida.

Por eso es importante saber cuál es el objetivo de pedir la maleta.

Es necesario tener un guía, alguien que sirva de vínculo entre la maleta y el profesor. Un guía que vea la importancia de la maleta en su materia.

11. Cómo los actores de la red pueden hacer para mejorar la experiencia de usuario?

Es una red grandísima, desde el portero...

Yo creo que eso ya le corresponde como a talento humano, pero sí hasta el portero está sensibilizado con el tema.

Yo creo que el tema de los talleres con los profes es porque ellos no tienen tiempo de desplazarse,



y por las distancias.

El vínculo de los guías es con las bibliotecas municipales y las casas de la cultura y hacemos talleres en red.

12. Se tuviera la oportunidad de adicionar o quitar alguna etapa de la jornada del usuario para mejorar la experiencia de usuario qué haría usted?

Llevar las maletas a domicilio. Por el tiempo de los profesores.

Por la situación en la que estamos de la pandemia, hicimos el trabajo de reunificarnos con la red virtual de profesores para seguir en contacto. Y ha funcionado.

13. Cuál considera usted, una razón de peso para desmotivarse al pensar en incluir maletas didácticas en su salón de clase?

Si no conozco del tema puede ser desmotivante.

Quizás si uno no le ve la manera creativa en la que se puede usar la maleta puede ser causal de desmotivación.

## Transcripción Protocolo UO4

### Primera parte entrevista semi-estructurada:

Nombre: <b>UO4</b>
Nivel Formación: Licenciada y Magíster
Actividad laboral actual: Docente de básica primaria
<p>1. Cuénteme algo sobre usted? Yo soy docente de básica primaria en el municipio de Calarcá, llevo 25 años de servicio docente en básica primaria todos. En el municipio de Pijao y Calarcá. También soy docente en la universidad del Quindío en procesos de práctica e investigación. En la parte de ese trasegar de la docencia, uno se acerca a muchos proyectos que llegan a la escuela, sí? Llegan por vías distintas, pero esos proyectos siempre van a afectar la práctica del docente de alguna manera. Directa o indirectamente llegan a afectar lo que ocurre en el aula. Uno de esos proyectos fue las maletas para trabajar con los niños. Y he tenido la oportunidad en los dos municipios de trabajarlas.</p>
<p>2. Participó alguna vez u organizo alguna actividad didáctica relativa a un museo? Sí visitamos el museo de acá de Armenia y tuvimos la oportunidad de llevar un grupo de niños que pertenecían a algo que se llamaba grupo de investigación de ondas y una de las salidas pedagógicas fue al museo Quimbaya tuvimos la oportunidad de conocer, hacer el recorrido y al final de la visita era un taller de lectura con los niños, para que exploraran el bibliobanco que había allá y quedamos motivados de traer a los papás a una visita ya con talleres específicos, a que conocieran las actividades que se hacía allí de lectura, los sábados, que era una parte lúdica. Y tuve la oportunidad desde allá de ver la maleta que iba a ser itinerante por todo el departamento. Con eso se envió la carta, yo le dije a la funcionaria, que estaba interesada, se envió la carta por parte de mi rectora y efectivamente a los 7 meses entramos en el horario de cómo rotar las maletas. Eran unos morrales, uno con 30 libros, otro con 40 para secundaria y llegaron a la institución y cuando llegan a la institución se activa un proyecto que se llama proyecto de lectura, que viene desde el ministerio y se hace operativo en la institución y con él se monta toda una estrategia para que las maletas entren a las aulas de toda la primaria y de toda la secundaria. Con eso se trabajó un año en el que tuvimos la oportunidad de ir rotando las maletas, cada docente hacía uso de las maletas en el horario que le correspondía y lo implementaba para motivar a la lectura infantil y la animación lectora. Adicionalmente a eso, tuvimos en ese momento una formación de animación lectora con uno de los tutores PTA del programa nacional todos a aprender. Donde él nos daba algunas herramientas de cómo hacer mucho más agradable el acercamiento a ciertos temas de ese material pedagógico. Esa fue una experiencia agradable, luego nos llega toda la colección de semillas del ministerio, lastimosamente llega con poca orientación y muchas regulaciones. Entonces se monta la sala de lectura en la institución, se hace una inversión muy grande para que los niños fueran a una sala de lectura agradable, con cojines, con video, con televisión. Con todas las condiciones para una sala de lectura, pero infortunadamente, cuando todo estaba montado, se tiene que acabar la sala de lectura porque por atención a estudiantes hay que trasladar la sala de lectura otra vez a la biblioteca general. Y eso hace que las condiciones totalmente cambien. No era lo mismo cuando teníamos el nicho sala de lectura, que todos los niños eran expectantes por entrar allá. donde no había escritorios sino tapete, y cojines, y llantas decoradas, era un espacio distinto, cierto? A volver a entrar a la biblioteca donde están todos los libros, en los estantes. Por eso te digo que a veces las experiencias son muy buenas, empiezan muy bien implementadas, pero hay condiciones de la institucionalidad que vuelven y pierden su rango, cierto? Obviamente había que darle prioridad a la atención de grupos, pues porque había que ampliar grupos escolares y el aula que habíamos elegido, era un aula destinada para meter grupos de clase. De todas maneras el proyecto sigue, seguimos trabajando el material de lectura, pero ya lo implementamos a dos niveles. Una cosa es la hora de lectura que yo hago en mi salón, entonces ya yo llevaba los libros al salón, cierto? Pedía la maleta y me la llevaba al salón, cada niño escogía un libro, entonces él quedaba inscrito con ese libro, para que lo fuera leyendo en esas horas de lectura y la otra estrategia fue que se abrió el préstamo, pero ya no esas maletas porque eso no era nuestro, sino de la colección semillas, que esa ya era de nuestra propiedad institucional, entonces se abrió un proyecto que se</p>

llamaba leer más, si? entonces el niño cada semana uno lo motivaba desde la docencia, llévate un libro cada semana, y el papá firmaba y todo el cuento, el niño iba leyendo e iba contando en la clase cómo era el cuento que había leído el fin de semana. Él autónomamente iba a la biblioteca y cambiaba el libro. Y se estimulaba cuando el niño cumplía cuatro libros por periodo. Ese era como el reto que se le había puesto a padres, y a niños para motivar la lectura en casa. Afortunadamente todo empezó muy bien, cuándo empieza la debilidad? cuando se empiezan a perder los libros, que se me dañó, que no lo tengo, osea... ahí empieza toda una falta de responsabilidad social en la casa, frente al bibliobanco que es nuestro, entonces debido a eso, nos tocó parar un momentico eso, porque de todas maneras la idea no es que la biblioteca se acabe Porque son libros de la colección semillas, que para una escuela es un bien muy valioso, tener 70-80 libros de movilidad infantil pues es muy importante y tuvimos que frenar la cosa un poquito nos quedamos más con terceros y cuartos y quintos en primaria porque los más chiquitos iban por los libros en el descanso y se sentaban en un murito y ahí quedaba el libro. Si me hago entender? ellos no tienen esa responsabilidad entonces con terceros cuartos y quintos nos funcionó mejor y con secundaria es más formalizado el proceso obviamente la colección semillas para secundaria no es muy interesante, por así decirlo, porque los títulos nos llaman mucho la atención y los libros que dan para ellos son enciclopedias para consulta y ya sabemos que los muchachos hoy no prefieren los libros en concreto sino la virtualidad. Entonces los que más disfrutan eso son los niños de primaria. Esa fue mi experiencia. Cuando me refiero a la otra, fue en pijao. En pijao la primera maleta que llega es una maleta de la biblioteca del municipio, esa maleta va a trabajar textos de muchas áreas no solo de literatura infantil, ni de cuento infantil, pero nos mandaron a actualización de animación y formación lectora. Osea a la par Para poder participar nosotros del beneficio la contraprestación era que nosotros los maestros teníamos que ir a recibir la formación de animación lectora. Obviamente que cuando tienes a alguien con mucha experiencia en animación lectora, y se ponen retos vamos a trabajar cuentos esta semana, vamos a trabajarlo de esta manera, vamos a construir esto con los chicos. Pues el impacto es más visible y la organización del proceso es más visible, si? En esta última experiencia no hubo formación, como te digo, hubo unos talleres con los del PTA y ya! Entonces a veces creemos que como usted es profesor de primaria, se cree que usted sabe hacer animación lectora y resulta que no. Resulta que no es así. Cada vez y más con esas mediaciones virtuales, nosotros tenemos que vivir en un constante aprendizaje, pero en la escuela no se da la formación, ¿Por qué? porque ese es un tiempo que se pierde para los directivos, cuando usted se va a formación, entonces prefieren, quédese usted en clase, haga lo que pueda con lo que sabe, cierto? Porque no podemos dejar el aula, sí me entiendes? esa es una limitación. O el otro enfoque es, va uno por escuela y ese uno le va contando a los demás cómo se hace. Y en esos procesos de aprendizaje cada sujeto maestro es un mundo aparte.

Entonces yo creo que ahí en esta fase de esas maletas, es muy importante acompañar formación de uso e intervención que sea una tríada para poder medir impactos, por un lado y por el otro me pareció un proyecto bellissimo en ese si no participé pero sí lo conocí, eran los bibliobancos viajeros en el sector rural, porque como yo coordinaba práctica docente en pedagogía infantil, me tocaba la práctica en modelos flexibles y pude alcanzar a ver como desde Desde la alcaldía llevaban las bibliotecas a las veredas y las escuelas Rurales ha fortalecido mucho el componente de biblioteca física que me parece que para escuela nueva ha sido un éxito en términos de el hábito lector, cosa que no pasa en el casco urbano. Porque en el casco urbano la biblioteca es una, muchas veces permanece cerrada a veces para el niño y los libros no están en el aula, si? Con esa realidad, el programa PTA y en eso también hay que hablar, el programa todos a aprender, a movilizado a que los libros estén en el aula, osea ya yo como docente del PTA debo procurar un lugar, una estantería, algún lugar para tenerles libros a los niños, además de los libros que ellos nos dan, tratar de traer la biblioteca al salón. Con todos los riesgos que eso implica porque uno comparte salón con otros grupos, pero igual el reto es que los niños se habitúen al libro físico, y que en los momentos que él quiera, pueda leer, pueda irse a leer. Yo acabé la actividad de sociales, entonces voy saco mi libro, voy cojo un libro, me pongo a leer, a ver láminas, osea, que él autónomamente haga el ejercicio de otra lectura distinta. Y es motivante también porque cuando ellos ven libros con láminas muy lindas, que está nuevo, pues ellos se motivan a quererlo explorar. Y de la exploración pasará a la lectura, y de la lectura a la profundización. Esa es otra experiencia que me parece muy importante cuando las alcaldías con sus casas de la cultura, se hace consciente de la responsabilidad social, de sacar esa biblioteca al sector rural. Me parece que ese es un proyecto bellissimo Y que desafortunadamente no todas las alcaldías lo hacen.

En esa otra dimensión Entonces nos enfrentamos a esta nueva situación cómo motivamos la lectura en casa. Qué decisiones tomamos En la primaria, de cuarto y quinto puedo hablar, porque ya no puedo hablar de otros grupos. De ese bibliobanco Me dieron como 70 libros de los mismos, entonces aprovechamos en las entregas que se le hacen a los niños y hoy cada niño tiene un libro en casa Las aventuras de Ulises y porque nos correspondió A nosotros en el colegio porque no a todos los colegios les correspondió lo mismo eso lo reparten. Pues ha sido bueno en términos de poder ir orientando al niño, hagamos la lectura, qué entiendes?, palabras nuevas, cómo va la historia, cómo representas las escenas, y eso ha sido bueno, porque realmente en las casas, hoy no hay libros. Y dentro de los regalos que les hacen a los niños, no están los libros si? Y que para la economía familiar, los estratos 1 y 2 el libro no es una prioridad. Primero están la alimentación y la salud. El otro elemento que me parece muy interesante es cómo el departamento del Quindío nos dio en esta modalidad de virtualidad el acceso a una biblioteca pública virtual y me parece que es maravilloso, uno se puede inscribir y uno presta los libros virtuales. Para mí que tengo internet, computador, maravilloso!

Pero cuando hago el rastreo de bajarlo a mi grupo que es cuarto de primaria pues es una frustración, sólo tres tienen internet. Entonces uno dice, tanta inversión, pueda que en otros colegio ojalá de verdad que los niños sí estén inscritos en esa biblioteca virtual, pero yo no puedo cumplir con el indicador que plantearon, para mí es una frustración. Porque se requiere internet, se requiere computador, se requieren unos elementos para poder tener acceso. Yo salí beneficiada claro, como docente tengo toda la posibilidad. Y que bueno, gracias a dios puedo actualizarme, pero la meta para y es bajar ese beneficio a las comunidades, que es lo que nos interesa. Entonces toda esa ha sido como la historia frente a las maletas y a las formas como me ha llegado a mí como docente esa experiencia de las maletas. Como te digo, hay experiencias positivas como hay otras experiencias no tan buenas.

Otro proyecto distinto es el de Bancolombia nos regaló, es un libro que se abre, metálico que está en mi colegio, con puros cuentos infantiles. Entonces son 30 juegos de aladino, pero todos son cuentos infantiles. Bellísimo, con eso hacemos mucha rotación como te digo, en el programa de lectura en mi institución, si? Ese es un paquete y con ese hemos venido trabajando mucho en primaria. Pero ahora en el programa aguas y aguas del departamento, el apoyo a clubes defensores del agua, desde lo ambiental, yo también coordino el club defensores del agua con una profe, comparte del estímulo del beneficio, le donaron a las instituciones 80 libros todos, con relación a cuentos del agua, libros ambientales, mitos y leyendas ambientales, si me hago entender? 80 libros todos de cultura ambiental. Bellísimos pensados para los niños de básica primaria y creo que cuando uno ve eso dice que bueno que bien que están estimulando cuando el profe se sube en un proyecto, lo plantea y escribe y todo el cuento, pues los niños salen beneficiados, eso es bueno. Ahora la situación es de manejo, porque obviamente eso entra a hacer propiedad de la institución, si? Entonces volvemos a lo mismo, tenemos que crear una ruta de rotación, de que el libro vaya y venga, pero que no se pierda. Entonces eso me parece bueno, están dotando las bibliotecas y eso es bueno, nos falta técnica para mover el libro. Dejar el libro quieto no tiene sentido.

**Segunda parte:** preguntas relativas a su motivación, frecuencia y experiencia de uso de maletas didácticas.

3. Cuál fue la **motivación** que la llevó a buscar las maletas didácticas?

La del museo Quimbaya sí la fuimos a buscar, el contacto. Con Comfenalco, la biblioteca infantil se ha hecho dos carticas, lo que pasa es que con la biblioteca de Comfenalco con Armenia tiene una cobertura grandísima y nunca alcanzamos en las vigencias a calificar. Porque ellos le dan prioridad a las escuelas en estrato uno donde Comfenalco pueda hacer un gran trabajo con los animadores lectores, que es un trabajo que a mí también me encanta, bellissimo. Y el otro es con la biblioteca de la universidad del Quindío, la biblioteca infantil. Maravilloso el proyecto, una hora de la lectura ahora que la están haciendo virtual, divina! Pero la verdad llevar los niños del colegio a esa hora de la lectura cuando estábamos en regularidad (sin pandemia), pues es un reto económico, de gestión muy complicado pero era un reto llevar los niños a la biblioteca infantil, porque nos parece que es muy bonita, que está bien pensada, que es para niños, que le ruido no les molesta porque eso es otra cosa cuando el niño va a la biblioteca grande, callados, casi no respiren, porque se vuelve todo maluquísimo. Entonces siempre quedé con la frustración de

llevarlos, sí busqué el contacto pero siempre que iba a salir, pedagógicamente, se me dañaba la salida, o por presupuesto, o por tiempo o cualquier actividad.

La otra que buscamos mucho fue la biblioteca de la casa de la cultura de Calarcá, si? También hicimos varias visitas, tuvimos la oportunidad de hacer siete animaciones lectoras allá en la biblioteca, llevar los niños a la casa de la cultura, en un trabajo de animación lectora y terminábamos con un taller de dibujo técnico muy bonito, dibujo artístico para los niños, pero lo mismo... los desplazamientos, porque todo es un grupo junto, yo alcancé siete sesiones muy interesantes pensadas para los niños, y la profe de la casa de la cultura, se logró que fuera al colegio y trabajara con los niños un centro de interés en lectura, muy bueno también. Ella era la que iba a la institución y trabajaba con los niños allá la animación lectora. Entonces les trabajaba entonación, la forma de expresar, 24:01 los cambios de voces, muy chévere, con mediación tecnológica, ella usaba el micrófono, usaba el baffle, bueno, todas las herramientas. También fue muy bueno, duró dos años pero como todo, se acabó. La alcaldía no volvió a patrocinar esos operadores.

4. Con qué **frecuencia** usted usa o usó las maletas didácticas? Cuáles?

El proyecto de lectura es permanente, es como un proyecto pedagógico continuo. Entonces cuando estuvieron las dos de museo Quimbaya, estaban siempre usándose, porque como nos dan unos meses de tenerla en la institución, eso se hace un cronograma si? para que estén en uso hasta que hay que entregarlas ya en la dependencia, pero el proyecto de lectura es permanente. Mi colegio el proyecto de lectura es, un proyecto como el de PRAE, como el de convivencia, o sea tiene que estar funcionando.

5. Cómo ha sido la **experiencia de uso** de las maletas didácticas? (Tanto los aspectos satisfactorios como los que generaron mayor dificultad)

Con relación al paquete colección semillas, que es una maleta que llega a los colegios. Cuando a uno le empiezan a explicar el significado de los colores de las portadas, que estas son para este tipo de población, que tiene la intencionalidad de estimular lo visual y lo auditivo, o lo visual y lo lingüístico, o simplemente lo visual, o sea cuando uno empieza a conocer la estructura del material, la intencionalidad del material le ve más sentido al uso, si? Y eso lo aprendimos mucho con este programa PTA cuando le enseñamos al niño a interpretar el texto, desde cómo está construido. A mirar la portada y a entender, a hacer como la inferencia: Y esa imagen qué me está queriendo decir? De qué creen que se va a tratar el cuento? Cuando leemos el título y lo descomponemos, como imaginar de qué se va a tratar la historia. Cuando extraemos al personaje, antes de mostrarlo dentro de la lectura y lo caracterizamos. O sea, cuando uno recibe esas orientaciones, de verdad hace uno un trabajo mucho más pertinente, mucho más claro para el estudiante y sabe en qué momento trabajar cada cosa. Sí me hago entender? Pues porque a uno le dicen, tiene que usar la maleta y uno no sabe, entonces, trae la maleta y entrega libros como loco, no! Creo que sí debe haber una intermediación y es fundamental que el experto sea el que oriente al maestro. Los maestros somos profesionales de la educación, puede uno tener dos maestrías, tres maestrías, pero a cada quién lo que le corresponde. Entonces creo que ese profesional que sabe del manejo de estas maletas, de la intencionalidad. Que conoce casi cada libro, a qué apunta, que persigue, qué quiso el autor mostrar ahí. Pues es una intermediación necesaria. A veces nos decían métase a la página de "Colombia Aprende" y lea qué dice en la colección semillas, la amarilla, la azul, la verde... Pues yo puedo entrar a leer pero eso no quiere decir que yo sepa el manejo y la intencionalidad de cada colección. Pues en eso yo si soy muy crítica, por así decirlo. Me parece que a veces por sacrificar un poco el presupuesto, perdemos la calidad de los procesos. Siempre me ha parecido que esa relación costo beneficio, lleva las de perder.

6. Desde su punto de vista qué se puede **mejorar** de las maletas didácticas?

Lo primero es que los expertos de los museos, de las bibliotecas, sean personas que saben del tema, si? Y lo digo desde mi experiencia, desafortunadamente la secretaria de educación, acabó con las bibliotecas, con las personas especialistas en biblioteconomía, acabó con las bibliotecas, al no haber funcionarios hay que echar candado y cerrar la puerta. Eso para mí es una pérdida del sentido de la escuela. Las bibliotecas se crearon amarradas al concepto de aprender, si?

Entonces mientras el estado siga pensando en la relación, costo beneficio, y no le de el posicionamiento a una profesión que se llama biblioteconomía, y el funcionario que conoce todo

en términos de estos textos, la estructura, el manejo. Pues no vamos nunca a desempolvar esa cantidad de libros que puedan estar guardados, primer criterio. Entonces ahí hay que hacer una ruptura en la perspectiva de calidad que tienen a veces las secretarías de educación. Hablamos de calidad, pero cerramos bibliotecas y abrimos salas de computación. O sea ahí no hay un equilibrio entre las concepciones de calidad, desde la virtualidad y la concepción de calidad desde el aprender en términos de lo concreto, yo creo que para el niño el libro en sus primeras etapas, va a ser fundamental. Yo aprendo a manejar un libro, a hacer una consulta, de ese libro, yo después me puedo enfrentar a una plataforma virtual y hacer una consulta sobre un trabajo. Si yo primero leo el libro, lo saboreo, le veo la hoja, veo el muñequito, le veo el papel, lo huelo, hago todo lo que yo pueda interactuar con el libro. Ya después yo puedo ver en un formato plano, en una pantalla y voy a entender cómo la página pasa y me va mostrando ese relato, si?

Entonces creo que hay que mejorar eso. Lo segundo es que debe haber un acercamiento entre la escuela y la institución que tiene las maletas. A veces uno ve por ejemplo, el museo Quimbaya, muy conectado con Armenia, sólo Armenia porque es más fácil coger un bus, llevar los niños y entrarlos al museo. Pero no hay programas que acerquen a los otros a ese museo. Tres, la capacitación, formación debe ser un criterio permanente en términos de manejo de libros, en el manejo de la literatura, en el manejo de los textos informativos. Ahorita uno ve a los niños haciendo noticias y les dicen, lean un periódico y no saben cómo leerlo, si? Porque no hay periódicos, porque las revistas se usan es para recortar. Entonces hay muchas cosas, que yo creo que ahí requieren formación. Y el otro elemento es cómo acercar la institucionalidad municipio, a las instituciones educativas. Y ahí tiene que haber un mediador. Tenemos una política de lectura para el municipio de Calarcá, entonces se hace el encuentro Luis Vidales, se hace el encuentro "yonosequé" pero siempre piensan arriba, y para los niños el concurso de cuento. Pero no hay un programa que vaya una persona a hacer una animación lectora, que hoy me vaya al colegio x, y, z.

Y toda la jornada, cada hora, yo esté cambiando con un grupo de primaria y llevo un cuento fantástico, y me disfrazo y me personifico y hago todo. Porque eso lo hace ese funcionario. El maestro de clase, no va a hacer eso porque él a los 60 minutos va a sonar el timbre y va a cambiar de materia. Sí me hago entender? Los roles tan distintos. Entonces para mí, las alcaldías y sus casas de la cultura tienen que entrar a la escuela. Pero no a ponernos a trabajar, sino a trabajar con nosotros. Porque el otro modelo es desde aquí desde la oficina, la funcionaria, me hace el favor, monta un taller de lectura, me manda las fotos, eso es lo que hacemos. Entonces no, creo que esos cuatro elementos hay que mejorarlos.

7. Cómo fue su experiencia como profesor, al diseñar las actividades académicas a partir del contenido de la maleta didáctica?

La experiencia, no es tan rica sin el mediador. Yo hago lo que puedo, pero yo tengo que reconocer mis limitaciones, si? Obviamente que cuando yo me pongo el reto, yo tengo que modelar todos los momentos. El momento de la motivación,... hay que leer el título, la portada, se hace toda la expectativa, personajes, se juega con los posibles momentos que se van a pasar. Se plantean hipótesis cierto? qué pasaría si... o qué creen que va a pasar cuando caperucita se meta detrás de este árbol? Pero sé que hay personas que lo saben hacer muchísimo mejor que yo. Yo no soy de la perspectiva de que por ser maestra entonces lo hago bien, no! Lo he visto con los trabajos de investigación de mis estudiantes de pedagogía infantil, cuando un equipo de investigación se centra en eso de la lectura, ellos casi que profundizan en ese tema y se apasionan de cómo lo harían. Entonces uno les dice, bueno, cómo haría usted esa animación lectora para enseñarles a los padres de familia que lean en casa? Montan unos talleres y trabajos divinos, yo digo, Dios mío, qué dicha que yo pudiera hacer estos trabajos en mi escuela.

8. Si tuviera la oportunidad de participar en el diseño de una maleta didáctica, cuáles serían los requisitos para tener en cuenta a la hora de diseñar maletas didácticas?

Primero, establecer los niveles de competencia que quiero alcanzar, como por ciclos. Para mí eso es fundamental, porque a veces el niño se desmotiva en la lectura porque le llega un libro que no es fácil de manejo para él. Entonces yo creo que uno debe respetar ese nivel de competencia. Aclarando esas competencias, hacer una selección de los títulos y las intencionalidades de cada título. Para tener como una ficha técnica. Yo cojo el libro "Bubú dejó a su mamá" entonces es la separación y el miedo infantil. Bueno, la ficha, el autor quiere tal cosa, se debe manejar así. O sea que el libro venga con una ficha explicativa sobre la intencionalidad que tiene ese libro. Cuando

todos esos libros tengan todas esas intencionalidades. El siguiente punto es agruparlos. Estos veinte títulos son para niños entre los 7 y los 9 años. Y aún esos veinte libros, ser clasificados: estos cinco son para la estimulación de la creatividad, estos cuatro son para la resolución de problemas, estos tres van a manejar valores. O sea, que haya una subclasificación en la intencionalidad de esos veinte libros. Y una vez esté hecho eso, yo me preguntaría, cómo entran estos textos en las áreas del conocimiento? para que no sean solo usados en la hora de lectura.

Entonces, yo enseño desarrollo humano, ética, y ahí me llegaron tres libros que van a trabajar: miedo, autonomía, respeto, por ejemplo. Esos tres textos van a entrar a ser parte de mi desarrollo de aula, porque ya sé que están asociados al desarrollo humano. Los que tienen que ver con resolución de problemas, ah bueno, si son problemas de la ciencia, si son problemas de la vida cotidiana. Tengo que mirar cómo entrar al aula, porque no creo que se le cargue a un solo espacio, a un solo proyecto el proceso lector.

Y por último creo que es fundamental el seguir trabajando con los maestros la expresión, la oralidad, la entonación. Mira la vocalización, uno con el tiempo se vuelve un hablador muy rápido. Yo sé que yo hablo muy rápido. Y con los niños hay que moderar. Y gesticular, las entonaciones, todo eso hay que trabajarlo. Yo llevo 26 años trabajando pero reconozco que aún así me quedan muchas cosas por aprender. Yo creo que la formación docente debe ser el otro elemento clave para que esa maleta tenga un capítulo donde en tres, cinco días haya una concentración absoluta de un equipo de maestros, aprendiendo a desarrollar habilidades para el manejo en el aula. No mandar la maleta porque sí. Porque la verdad puede ocurrir lo mismo, allá quedó la maleta y saco 2 libros cada mes y ya, cumplí con el ejercicio. Pues esa es como mi visión.

**Tercera parte:** Intervención de la entrevistadora, para contextualizar lo que es un servicio y su relación en esta investigación con las maletas didácticas:

**Cuarta parte:** Finalmente para terminar con su participación en esta investigación queremos hacerle algunas preguntas relacionadas con las maletas didácticas como servicios.

9. Por favor, dibuje la jornada de usuario con todos los puntos de contacto que usted genera al momento de pedir prestada, usar y devolver la(s) maleta(s) didáctica(s).

Para mí lo primero es uno visitar la fuente dueños de la maleta. O sea en esa exploración uno tiene que ir a la fuente primaria.

allí conocer los materiales que ofertan o sea cómo está estructurada la maleta que contiene mirar qué información trae, pedir explicaciones de si esa maleta, quién la creó, quién la originó, quien la donó, para qué sirve? Luego hacer toda la consulta de cómo se accede a ella. O sea debe haber un protocolo. O sea, usted debe hacer esto, debe contactarse con tal persona. Recolectar los datos que necesito para generar el vínculo de comunicación. Gestionar institucionalmente la forma de acceder, o llegar a esa otra entidad. Esperar la respuesta. Porque siempre hay un lapso entre la entrega de la solicitud y el lapso de la respuesta.

Luego organizar la capacitación ya Cuando la maleta ha llegado como se va a hacer el manejo, en qué consiste, que sea de manejo público.

luego organizar en un cronograma los usos de esa maleta.

Y luego ejecutar ese uso, hacerle un seguimiento saber si se ha cumplido con el cronograma, Cómo nos ha ido, qué no ha servido.

Luego hacer una evaluación institucional del impacto que tuvo haber vivido es espacio con la maleta.

Y luego devolverla evaluar con esa entidad Cómo fue el procedimiento.

10. Señale en el gráfico los puntos de contacto neurálgicos de la jornada de usuario y justifique su respuesta?

Esa primera visita de acercamiento al conocimiento del material, Cuando tú encuentras una persona amable, dinámica, cálida, conocedora. Que está dispuesta a responder tus preguntas. Generosa con lo que sabe, pues el vínculo genera un impacto mucho mayor, así la maleta no sea muy interesante, uno se engancha con la persona.

El otro elemento fundamental Es la respuesta a veces Los procesos se desgastan porque es tanto el volumen de información que uno entrega la carta en febrero, si ya en abril no han contestado, ah!

eso ya no se dio y ya! uno deja y suelta el proceso. Ese retorno es clave para el ejercicio. Y tercero para mí la formación, En el momento en que yo como entidad que tengo la maleta ofrezco y voy y hago los servicios de formación a la otra entidad de cómo se debe manejar esa maleta creo que está dándole un valor agregado al proceso interinstitucional.

Y por último cuando evaluamos todo. Y uno poder decir, mira definitivamente hay tres libros ahí que no le ven sentido los niños, no son motivadores, son complicados... no sé uno puede tener varios criterios para la evaluación. Pero sí que haya una retroalimentación. Porque a veces usan a la escuela como un lugar para cumplir el indicador, más no nos ven como un referente de consulta de cualificación. Siempre los técnicos lo piensan y lo ejecuta la escuela de manera operativa pero no de manera pedagógica o didáctica, entonces creo que ese también es un buen cierre que le podría dar motivación, bueno qué hay para el año entrante, qué hay para el siguiente ciclo.

11. Cómo los actores de la red pueden hacer para mejorar la experiencia de usuario?  
(respondió en la pregunta anterior)

12. Se tuviera la oportunidad de adicionar o quitar alguna etapa de la jornada del usuario para mejorar la experiencia de usuario qué haría usted?

Yo creo que en la actualidad y hablo desde las maletas educativas porque creo que es muy complicado hablar de otro tema que no conozco, me imagino un lugar donde todos los que tienen ese tipo de materiales que viajan, que son un servicio educativo, un centro de información que yo pudiera entrar a una plataforma y viera, este es el museo quimbaya y con la mediación virtual me pudiera mostrar, esta es la maleta viajera de cuentos infantiles, esta es la maleta viajera de mitos y leyendas, de Colombia, si me hago entender? y que en videos me mostrara todo el cuento, cierto?

Creo que eso me ahorraría un paso de ir a la exploración, en cambio yo iría a la fija, mira me interesa esta maleta la vi en tal parte, en el video tal, esa es la que quiero utilizar.

En esta red sería válido ver otras experiencias de profesores de cómo han manejado las maletas? Claro, claro. Colombia aprende ha sido maravilloso, porque es una red de redes y cuando uno ve a los maestros mostrando lo que han hecho, uno dice ah!! esa experiencia tan chevere. Algunos dirían que eso tiene de malo la imitación.. Yo creo que en la escuela o por lo menos en el campo que yo manejo no hay ninguna verdad final, ni pueden haber verdades ocultas. Porque el derecho a la educación es igual. Entonces yo creo que la experiencia del otro es muy reconfortante porque me sirve para ver, para modelar y para recrear mi propia experiencia, pero también para saber que hay otros que lo hacen mejor que uno y eso se vuelve a la vez un reto para mejorar.

Y el otro paso es el de las fichas que uno no se tenga que poner a leer todos los libros para poder conocer la intencionalidad. Creo que esa ficha que yo te hablo de la intención de cada texto viniera con el texto, sería maravilloso! porque entonces ahorraría una fase en la planificación institucional y iríamos más rápido a hacer la asociación con el conocimiento.

13. Cuál considera usted, una razón de peso para desmotivarse al pensar en incluir maletas didácticas en su salón de clase?

Bueno, primero la mala atención institucional a mi eso sí me mata, no me gusta la mala atención institucional. Y esa cantidad de protocolos, que si la hoja se daña, que si se despega, me parece que están perdidos sobre quién la va a usar. Obviamente hay unos protocolos básicos de cuidado pero el manejo normal que le da un niño a un libro, los libros se desgastan. Y tres cuando le entregan al directivo sin pasar por el docente, entonces allá va el directivo al evento y la maestro le dicen, vea ahí llegaron unas maletas, mire a ver qué hacen con ellas. Eso de antemano ya entra uno a chocar, entonces cuando se logra la mediación entre la institución y el usuario que la va a usar, es mucho más fácil el ingreso. A cuando se usa el modelo de sombrilla, yo le digo al rector, el rector le dice al coordinador, el coordinador le dice al profe y así. No, yo creo que el trabajo personalizado... esto es personalizado así tengamos mediación virtual. Pero la cosa face to face es mucho mejor.



## Transcripción Protocolo UO5

### Primera parte entrevista semi-estructurada:

Nombre: <b>UO5</b>
Nivel Formación: Músico, con estudios en didáctica de la música.
Actividad laboral actual: Tutora PTA Programa Todos a Aprender en formación docente.
1. Cuénteme algo sobre usted? Yo empecé más o menos a los siete años a estudiar música en la escuela de boyacá acá en Pereira y mi maestro había venido de España él es de Bogotá pero después se devolvió y bueno y se radicó acá en Pereira. Y fui seleccionada y comencé con todo mi proceso y eran todos los sábados 4 horas. Luego sí participé del instituto de cultura de Pereira, Risaralda cultural y de ahí en adelante un montón de coros y entré ya a hacer la licenciatura en música con énfasis en violonchelo.
2. Participó alguna vez u organizo alguna actividad didáctica relativa a un museo? Yo en el Museo he trabajado tanto con las maletas didácticas, como en la sala infantil como tallerista realizando actividades pedagógicas para niños jóvenes y adultos, el proyecto se llama Cuento sonoro.

### Segunda parte: preguntas relativas a su motivación, frecuencia y experiencia de uso de maletas didácticas.

3.Cuál fue la <b>motivación</b> que la llevó a buscar las maletas didácticas? Bueno en realidad cuando yo llegué acá a Colombia otra vez pues uno llega muy desubicado, yo llegué a Pereira y donde me presentaba no me recibían porque no tenían los títulos convalidados. Entonces eso es una frustración para uno, por eso terminé en Armenia. Entonces buscando trabajo fui al <i>Museo del Oro</i> donde presenté una propuesta del cuento sonoro. Y así fue como ingresé en ese ámbito. Y con las maletas, me las enseñaron, me animaron a que las estudiara y viera cómo era que funcionaban y pues yo vivía allá entonces pues dije, claro, no hay ningún problema. Yo viajaba a Armenia y dictaba los talleres presenciales y era muy experimental y por lo de mis estudios en nuevas tecnologías multimedia hacía también entonces me llevé el computador y combinaba sonidos, hacía como paisajes sonoros para la gente en general que iba y si teníamos un grupo de niños entonces teníamos música ahí, y pues hacía como paisajes pero ya mucho más alegres y les explicaba a cada uno de qué trataba el instrumento y experimentábamos los sonidos y escuchaban entonces era muy chévere trabajar así presencial era muy muy chévere, muy interesante.
4. Con qué <b>frecuencia</b> usted usa o usó las maletas didácticas? Cuáles? Yo me enfoqué en la maleta didáctica de la música, música de la vida. Obviamente porque soy músico. Dependiendo de los grupos que hubiera yo viajaba, el proyecto estaba proyectado para 10 sesiones.
5. Cómo ha sido la <b>experiencia de uso</b> de las maletas didácticas? (Tanto los aspectos satisfactorios como los que generaron mayor dificultad) Es distinto como te decía hacer el trabajo presencial al virtual. El presencial pues tenía todos los elementos allí, virtual a mí me tocó construir todos los instrumentos con materiales de la casa, pues había unos que no podíamos y la idea era que los participantes también pudieran en sus casas rehacer los instrumentos con elementos de la casa. Es muy chévere porque uno empieza como a construir, Ay!! Voy a hacer esto, o esto me sirve para esto. Pero esto de la virtualidad es distinto, porque me tocó adaptar la maleta a las circunstancias. Pero fue satisfactorio en el sentido en el que pude compartir el paso a paso también con los padres y con los docentes y con los niños, porque yo hice unas para adultos, unos encuentros virtuales con adultos, otros con niños, y entre niños y adultos medían y hacían los instrumentos entonces eso era muy interesante.

6. Desde su punto de vista qué se puede **mejorar** de las maletas didácticas?  
Sinceramente, de la construcción, de la presentación, yo pienso que las fichas. Las fichas traen información, son lindas, pero ya necesitan un toque novedoso, o sea un toque actual. Es un material que ya está viejo, o sea es una edición que ya necesita ser renovada. Entonces todos los documentos, las presentaciones, este es el folleto guía, este es el folleto de tal cosa, o sea eso, lo deberían tener en un kit, o sea dentro de la maleta un kit pero distinto como actualizado. Yo no usé los CDs porque yo llevé mi computador, o sea yo llevé y complementé con mi material. El kit significa que pueda ser un recurso didáctico que el banco que también de, o sea no solamente, estos son los instrumentos, tenga! Y estas son las fichas, tenga! Y léase el manual, tenga! no!! como que uno abra y uno piense que es como un mundo pequeñito, como una exposición, como algo que uno diga, ay! qué ternura, ay! mira eso tan interesante, que no sea solamente la cuestión del contenido, sino que también tenga esa parte mística, bonita que lo involucre a uno. La parte sensorial, cómo se puede crear de una manera que guste a todo el mundo y que la gente comprenda.

7. Cómo fue su experiencia como profesor, al diseñar las actividades académicas a partir del contenido de la maleta didáctica?  
Yo siempre me guío mucho pues por el contenido teórico, técnico del *Banco de la República* obviamente porque ellos necesitan que también uno hable técnicamente. Pero adaptado al nivel que yo estaba dictando. Entonces si eran niños, les hablaba de una manera, si eran adultos obviamente de otra porque no es lo mismo hablarle a un docente que usted puede incluir esto en un plan de trabajo, a las necesidades que tiene un niño. Por eso dependiendo de las edades yo adaptaba el taller pedagógicamente y didácticamente, para que ellos tuvieran la mayor comprensión del material y de como las estrategias que nosotros íbamos a realizar y del contenido, entonces yo siempre como que recapitulaba, las maletas nacieron en 1991, entonces también era importante decir que eran pequeñas muestras. Y pues a mi me parece eso como tan representativo, como pequeñas exposiciones, entonces para que ellos pensarán como que ah!! como para meterlos en un mundo así super bonito, tanto a los niños como a los adultos les decía como esa parte. Yo adapté a mis necesidades hasta la cartilla del profesor. Me rijo a la parte histórica sí, pero ya la parte de música, no al pie de la letra. Para mi es una guía nada más, pero ya uno la adapta de acuerdo a las circunstancias.

8. Si tuviera la oportunidad de participar en el diseño de una maleta didáctica, cuáles serían los requisitos para tener en cuenta a la hora de diseñar maletas didácticas?  
Yo creo que es muy importante el rediseño de una maleta didáctica, son 13 maletas didácticas las que existen dentro del museo, que dependiendo del tipo de maleta, sean especialistas, o sea en el área. No que cualquier persona pueda orientar las maletas, que el especialista también intervenga en la parte didáctica dependiendo de la maleta que sea, para poder generar recursos didácticos en realidad y pedagógicos que lleguen a la gente en el proceso de diseño. Dependiendo del área que también haya docentes o personas especialistas para realizar este tipo de diseño.

**Tercera parte:** Intervención de la entrevistadora, para contextualizar lo que es un servicio y su relación en esta investigación con las maletas didácticas:

**Cuarta parte:** Finalmente para terminar con su participación en esta investigación queremos hacerle algunas preguntas relacionadas con las maletas didácticas como servicios.

9. Por favor, dibuje la jornada de usuario con todos los puntos de contacto que usted genera al momento de pedir prestada, usar y devolver la(s) maleta(s) didáctica(s).  
Viaje Pereira a Armenia  
Buscar parqueadero  
Ingreso al banco ( que es toda una élite para poder que lo dejen a uno ingresar )  
Subir al 3 piso en ascensor  
Llega a la sala infantil  
Hace el préstamo de la maleta  
El revisión de la maleta para el préstamo  
Luego bajar al segundo piso a la sala de exposiciones  
Realizar el trabajo con la maleta  
y devolver la maleta

y retorno a Pereira

10. Señale en el gráfico los puntos de contacto neurálgicos de la jornada de usuario y justifique su respuesta?

El ingreso al Banco (El *Banco de la República* posee una sede en el norte, donde se encuentra ubicado el museo Quimbaya que en la actualidad está en obras por restauración y desde entonces todas sus salas y servicios se trasladaron a la sede centro donde está el *Banco de la República*) porque le piden a uno que llene un documento, luego que lo tiene que hacer firmar, luego lo tiene que devolver, además hay que presentar un documento y uno pues cargando todo el tiempo ese papelito, y pues es indispensable porque es por seguridad para uno y para las instalaciones del banco, pero si es la parte en la que uno dice Ay Dios mío!!

Con respecto a la maleta no hay ninguno porque yo disfruto mucho, llevo mi computador y con él hago las mezclas.

Ah, el préstamo también de la parte sonora, el parlante y todo eso también me lo hacen allá. El préstamo de la mesa para poner todos los implementos.

11. Cómo los actores de la red pueden hacer para mejorar la experiencia de usuario?

Desde los vigilantes, porque son súper formales, la amabilidad es increíble. La disponibilidad también de la persona que me da las bancas, que necesito la mesa, que necesito el parlante, y en todo son super calurosos, como muy humanos. Eso me ha gustado mucho, la atención. Tanto de los administrativos como de toda la parte técnica, por decirlo así, del museo.

12. Se tuviera la oportunidad de adicionar o quitar alguna etapa de la jornada del usuario para mejorar la experiencia de usuario qué haría usted?

No, me parece que está bien, porque a la final, el ingreso es por seguridad, el inventario de la maleta es porque se tiene que mirar también, por ejemplo en la que yo uso hay unos instrumentos un poquito dañados, desgastados, entonces también es importante que la persona que lo va a recibir mire en qué estado van estar y cuando uno lo devuelve también revisen para ver cómo nosotros lo entregamos y que estén todos los instrumentos. Y no, a mi me parece que el manejo que le dan en ese aspecto sí es fundamental.

13. Cuál considera usted, una razón de peso para desmotivarse al pensar en incluir maletas didácticas en su salón de clase?

No, antes las maletas me parecen una herramienta súper fundamental dentro del aula en el trabajo y hasta con los hijos. Las maletas son un buen recurso didáctico, pero depende de quién las vaya a usar, y a presentar. Porque usted las puede presentar por presentar por ejemplo, este es tal instrumento y ya. Pero depende mucho del tallerista de cómo presenta la maleta.

## Assertivas significativas dos protocolos com usuários orientadores

### Assertivas significativas do protocolo UO1

Assertivas significativas do protocolo UO1

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo UO1
	Trechos
<b>Motivação</b>	1. <i>La maletas fueron ofrecidas por Comfenalco, los cuales las llevaban a las escuelas.</i>
<b>Freqüência de uso</b>	1. <i>Las de Comfenalco se usaban casi todos los días, ya que se hacía animación a la lectura.</i>
<b>Experiência de uso</b>	1. <i>Una buenas experiencia ya que con sus cuentos y libros se abría la imaginación de los niños y niñas,</i> 2. <i>la dificultad, solo dejaban las maletas poco tiempo</i> 3. <i>el papeleo que había que llenar cada que se usaba un libro o cuento.</i>
<b>Melhorar as maletas didáticas</b>	1. <i>Con las que yo utilice, menos formas para llenar, y procurar material concreto el cual los niños puedan manipular, ya que ellos quieren tocarlo todo y hay que cuidar los libros, puede ser material adicional que pueda ser manipulado por ellos.</i>
<b>Projetar uma atividade acadêmica com MD</b>	1. <i>Fue muy interesante, pero a la vez un poco estresante ya que había que llenar varias formas, además de la planeación que se hace.</i>
<b>Requisitos para projetar MD</b>	1. <i>Para mí lo más importante, como ya dije es tener material que los niños puedan manipular ya que esto les brinda un mejor aprendizaje.</i>
<b>Jornada de usuário</b>	<i>El proceso de solicitar la maleta viajera, primero se debía llamar a Comfenalco, llenar una solicitud, enviarla y luego ir por la maleta. Después había que esperar la entrega, Ya cuando la teníamos en las manos entonces había que ubicarla en el aula en un lugar estratégico, Planificar la actividad que se iba a hacer con los niños, Y evidentemente ejecutarla.</i>
<b>Pontos de contato nevrálgicos da JU</b>	1. <i>Algo muy dispendioso era pues llenar los formatos que nos requerían</i> 2. <i>Y cuidar los libros, de los niños. Al tener la maleta abierta pues los niños quieren ver los libros, quieren cogerlos, quieren jugar con ellos, y pues como es un préstamo pues hay que cuidarlos mucho.</i> 3. <i>Luego de un mes, se debía llevar otra vez la maleta y hacer entrega formal de ella.</i>
<b>Atores da rede que podem melhorar o serviço</b>	
<b>Adicionar ou tirar alguma etapa da JU</b>	
<b>Razão de peso para se desmotivar</b>	

Fonte: Autor

## Assertivas significativas do protocolo UO2

Assertivas significativas do protocolo UO2

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo UO2
<b>Motivação</b>	<p><b>Trechos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las instituciones en las que yo he trabajado no hay como una conexión entre la institución y los museos</li> <li>2. Mejorar y atraer a los niños hacia las clases de Arte.</li> <li>3. Buscando cómo podría mejorar mis clases?, Cómo hacer material didáctico?.</li> <li>4. Las maletas traen otros conceptos en los que se puede trabajar, sobre todo situar, situar a la persona en un espacio, como hacer vivir ese espacio.</li> <li>5. Mirar a ver si se logra el objetivo final que es, que [...] los niños tengan más como esa visión de ir a investigar. Que yo creo que uno tiene que sembrar en los chicos y en los grandes también el deseo de investigar. De investigar sobre el proceso, sobre las cosas que se están haciendo y eso no se logra... no todos los profesores tienen esa facultad, de dejar esa chispa en el chico para que investigue.</li> </ol>
<b>Frequência de uso</b>	<p>No tiene una frecuencia de uso. Seu uso era esporádico.</p>
<b>Experiência de uso</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando uno llega con un elemento nuevo a una institución, a un espacio de trabajo... no deja de haber la persona que te critique. Y eso para qué sirve? y eso sí le servirá a los niños? y eso si fomentan las cosas? a mi me parece tiempo perdido... Hay gente que está tan envuelta en su en su confort que no mira otras opciones nuevas para diversificar los procesos educativos.</li> <li>2. Nos favorece, toda esta tecnología que nos lleva hasta lo más remoto en segundos, pero hay cosas que están impresas, que están en papel que no creo que muera, eso se necesita. Es más, yo creo que también todo esto atrae, para que los museos hagan ejercicios didácticos para que interactúen con las diferentes exposiciones.</li> <li>3. Hubo una capacitación donde enseñaban el uso de las maletas llegamos muy pocos si fuimos tres, fuimos muchos. Entonces esa es como otra parte de promoción e incentivar el uso de las maletas que ya eso le corresponde a los dueños.</li> <li>4. Así que tiene que ser muy concreto el tema. Eso lo viví por ejemplo, en la caja ecológica, que fue hace mucho tiempo, tiene muchas cosas, entonces llega un momento en que no sabes ni cómo utilizarla.</li> <li>5. Pero el reto era que llegara a las instituciones públicas. El problema es que llegó a las instituciones públicas y les dijeron, aquí está les regalamos esta caja, pero no hay quien explique cómo es el funcionamiento, para qué sirve, por qué es la caja?...Qué se va a hacer? Qué se pretende? y no hay un seguimiento...Hasta ahí llegó y muere el proyecto. Y la caja tal vez, quedará en un anaquel de una biblioteca.</li> <li>6. Una vez llegué al Museo del Oro al Banco de la República a buscar una alternativa porque tenía la parte de arte en una parte de una materia que se llama emprendimiento. Entonces cuando llegué allá me dicen, es que aquí hay estas maletas. Hay una maleta para aprender ahorrar, para conocer Cómo se hacen los billetes? entonces dije esta la necesito! Cómo se hace el trueque? Cómo la gente intercambia sus cosas?, Y [...] me la llevé y con eso di emprendimiento a los niños y esta maleta les abrió a ellos otra opción de porqué de cómo nació la parte económica, la función de los billetes y las monedas. Hicimos un trueque me acuerdo tanto, de cambiar cosas, hicimos billetes y cuando fui a contar de cómo había trabajado con esa maleta y todo, le regalaron los niños una visita al banco a la República por dentro porque es muy diferente cuando usted va a un banco por fuera, pero cuando estás en un banco por dentro, se manejan muchas cosas que uno desconoce.</li> <li>7. Entonces a raíz de eso, en ese momento se dieron a conocer unas maletas de Botero, entonces yo tenía la semana cultural... La semana cultural! Qué voy a hacer? entonces me prestaron varias maletas las pusimos a funcionar un día, una</li> </ol>

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo UO2
	<p><b>Trechos</b></p> <p><i>mañana y ese fue el hit, todo el mundo tenía que ver, todo el mundo aprendió he interactuó con las obras de Botero en muy baja escala, en cositas muy pequeñitas, pero se pudo hacer.</i></p>
<p><b>Melhorar as maletas didáticas</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Sí, el engranaje. Lo viví con la caja ecológica, porque fueron trasnochadas, fueron lloradas, porque no salían las cosas como quería. La impresión, los colores, el manejo, el paso de las ilustraciones a la impresión. El equipo que nos reuníamos una vez al mes en Bogotá, entonces venían personas representantes del Banco Mundial. Eso fue una cosa,... o sea a eso se le invirtió mucho dinero. A estas maletas se les invierte mucho dinero en la producción, pero qué pasa después de? cuánto tiempo nos van a durar? no hay un seguimiento, no hay un proceso de manejo... entonces creo que el objetivo no se cumple! no se llega a cumplir, se llega a cumplir para estar en el espacio, en el anaquel, pero no para la parte que es la que uno debe gozar que es su utilización.</i></li> <li>2. <i>Y lo otro es que, el Banco de la República. No sé cómo hace su difusión, pero le falta llegar más al grupo de docentes, al grupo de trabajo para que las utilicen. O sea no se alcanzan a imaginar todo lo que favorece a un instructor, a un docente, el trabajo con las maletas. Pero como no hay quien lo difunda, quién lo maneje, entonces no.</i></li> <li>3. <i>Y lo otro, es que uno tiene que hacerse responsable de la maleta, la institución en la que uno está no se hace responsable. Entonces si se llega a perder algo, si se llega a dañar, si no se regresa la maleta... y como profesor uno no se quiere echar más cargas encima, de las que ya tiene. Entonces que vayan los niños allá y que las miren allá y hagan todo allá pero no se las llevan.</i></li> <li>4. <i>Además pesan!! eso es otro rollo, tienes que conseguir transporte, porque si vas a llevar más de dos maletas, pues no puedes. El banco no tiene por ejemplo una parte de transporte,</i></li> <li>5. <i>El banco no tiene [...] una persona que esté con la maleta, que la esté visualizando, que se esté empoderando y que mire haga esto... no! Usted va y pregunta, (y esa es la parte negativa), al banco... y ustedes tiene algún vídeo de la utilización de esta maleta? No, no tenemos. Esa se la lleva profesor y entonces él verá qué hace con ella.</i></li> <li>6. <i>Además de eso, habría que hacerles mayor difusión, porque muchos docentes no conocen que existen estas maletas, y que se pueden prestar.</i></li> </ol>
<p><b>Projetar uma atividade acadêmica com MD</b></p>	<p><i>Unas capacitaciones. Hace mucho tiempo hubo una capacitación donde hacían el uso de las maletas, llegamos muy pocos si fuimos tres fuimos muchos entonces esa es como otra parte de promoción e incentivar el uso de las maletas que ya eso le corresponde a los dueños de las maletas porque hay que promocionar el servicio no al uso de las maletas</i></p>
<p><b>Requisitos para projetar MD</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Yo creo que el requisito en este momento, sería primero que el objetivo esté muy claro, de acuerdo con el tema que se maneja en la maleta. El objetivo muy claro para qué? y por qué? se va a utilizar esa maleta. Tener un objetivo muy muy claro, muy contundente. No tiene que ser un objetivo muy largo, sino que se sienta que le da peso a la maleta.</i></li> <li>2. <i>Y lo otro que me parece importante que esté dentro del diseño de la maleta, es que se pueda interactuar con los nuevos sistemas de ahora, que usted pueda coger el celular, montarlo a una página y sacar sonidos y sacar cosas... porque ya hay que ir evolucionando en esa parte de la construcción. Entonces interactuar, sobre todo con este aparato, con el celular. Entonces es cómo involucrar eso, en la parte del diseño, del trabajo que se haga, del aporte.</i></li> <li>3. <i>Y una maleta didáctica tiene que ser muy concreta, el tema tiene que ser muy concreto, porque no puedes tener como un collage, una cantidad de cosas que cuando lleguen no se sepa ni cómo se usa. Así que tiene que ser muy concreto el tema. Eso lo viví por ejemplo, en la caja ecológica, que fue hace mucho tiempo, tiene muchas cosas, entonces llega un momento en que no sabes ni cómo utilizarla.</i></li> </ol>
<p><b>Jornada de</b></p>	<p><i>Es como una ruta no? Las enumeré. Entonces, tengo estos puntos:</i></p>

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo UO2
<b>usuario</b>	<p><b>Trechos</b></p> <p>salir de casa,  llegar al espacio,  *esperar,  dialogar con la persona encargada,  escoger la maleta,  revisar su contenido que todo esté completo,  firmar el formato de préstamo,  salir del espacio,  cuidar que no me roben la maleta,  *cuidar la maleta,  llegar al sitio,  usar la maleta,  organizarla después de usarla y mirar que esté completa otra vez, que no se hayan llevado nada,  salir de nuevo,  llegar al espacio a entregar la maleta,  esperar,  entregar la maleta,  revisar la maleta, firmar la carta de entrega y llegar a la casa.</p>
<b>Pontos de contato nevrálgicos da JU</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un punto neurálgico es esperar a que la persona me atienda, porque la necesidad mía no es la necesidad de la otra persona, el tiempo mío no es el tiempo de la otra persona, entonces a veces a uno lo hacen esperar mucho.</li> <li>2. Cuidar la maleta me parece que es otro punto que hay que tener cuidado, porque a veces piensan que a lo mejor, uno lleva elementos de valor, un computador algo así.</li> </ol>
<b>Atores da rede que podem melhorar o serviço</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bueno lo más importante es que haya el seguimiento del uso. Que el banco o la persona dueña de estas maletas, tenga como un representante, donde también esté analizando si los objetivos sí se cumplen, si está bien usada la maleta, si la maleta no se usó, si traía unos cubos y los cubos fueron convertidos en balón de fútbol, sí?</li> <li>2. Y porque puede pasar, si? Que se rompió algo. Tiene que haber como un responsable. Me parece que está como al libre albedrío el uso de estas maletas tan costosas, porque son costosas y que no se puedan como utilizar como se deben utilizar.</li> </ol>
<b>Adicionar ou tirar alguma etapa da JU</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Yo creo que me la pueden llevar a domicilio Jajaja. O sea, yo puedo solicitar la maleta y en ese momento tengo que ir al espacio si? no hay ese servicio. Pero eso lo debería garantizar el banco, el espacio, que es llevarme la maleta porque la maleta es un servicio que me está ofreciendo el banco. Que las lleven hasta el sitio donde yo las voy a usar. Y entonces esa persona encargada me lleva las maletas, llega con las maletas, yo las uso y después viene la recoge ya.</li> <li>2. Pero me imagino que, tarde o temprano estas maletas tenderán a ser virtuales, pero la sensación de interactuar con ellas, de mirar, de sentir, de poder compartir con sus pares... no es lo mismo.</li> </ol>
<b>Razão de peso para se desmotivar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me desmotivaría que me llegara una maleta en mal estado, o sea no me gustaría. O con cosas faltantes, o que por ejemplo: que se acabó esta ficha y le hicieron así y le sacaron fotocopia. Porque esas cosas pasan y con estos imprevistos se deben tener algunos elementos que son los de más uso, para estarlos cambiando no? eso me desmotivaría.</li> <li>2. Y bueno, personalmente porque a uno le gusta y porque uno sabe que eso le va a servir, uno hace toda la función de ir hasta allá. Pero personalmente me desmotiva eso, pues porque es mi tiempo, porque es mi dinero para el transporte, son cosas que vienen ahí anexas en esas a todo esto, que no es justo que yo que las voy a usar, no se me brinde la oportunidad de que me lleguen, de que tenga yo más tranquilidad para usarlas. Pero son tan importantes para que acompañen a cualquier instructor, cualquier docente y motivan mucho.</li> </ol>

Fonte: Autor

## Assertivas significativas do protocolo UO3

Assertivas significativas do protocolo UO3

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo UO3
<b>Motivação</b>	<p><b>Trechos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Lo que me llevó a buscar las maletas sobre todo la posibilidad de llevar el museo a cualquier parte, como una pequeña muestra del museo. Entonces, eso de crear como el ambiente para encontrarnos alrededor de unas piezas de museo es chévere, es muy rico, me parece que es una experiencia interesante.</i></li> <li>2. <i>Yo creo que la vi en algún momento la primera vez con un antropólogo, [...] entonces él me sugiere utilizar esta herramienta y entonces por eso él y yo seguimos haciendo los talleres con la maleta.</i></li> <li>3. <i>Es un buen elemento para contextualizar, para situar a los niños y a los jóvenes también, sobre el territorio.</i></li> </ol>
<b>Frequência de uso</b>	<p><i>Bastante! Yo creo que más o menos al año son 200 talleres los que hacemos con la maleta, la Quimbaya. Es la maleta que más usamos, porque tiene sentido hablar primero de lo que somos, o de lo que hemos sido o de lo que fuimos. De eso se trata el patrimonio arqueológico. La maleta Quimbaya, los Muiscas, San Agustín, todo también depende de la necesidad, del tema que estén tratando los profesores.</i></p>
<b>Experiência de uso</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Buena dificultad por ejemplo el transporte, sí porque digamos puede resultar un poco pesada por ejemplo la de San Agustín que literalmente estamos cargando piedras, pero nada, después de hacer el taller y de pasarla bien, uno ya sale contento con las maletas aunque pesen mucho eso es muy interesante.</i></li> <li>2. <i>Otra dificultad, tal vez... cómo los profesores también colaboran realizando la actividad. Digamos yo que trabajo con docentes deberían ser como facilitadores se supone, pero algunos digamos que como no entienden mucho del tema no se interesan. [...] una de las claves de la maleta o del éxito de la maleta, [...] es lograr el interés de los docentes por el tema.</i></li> <li>3. <i>Hay que ser digamos constantes así como lo dice el manual del docente son varias actividades, es como proceso de sensibilización, entonces un solo taller no me va a llevar a nada.</i></li> <li>4. <i>Pues concreto buscamos aportar algo a la enseñanza del patrimonio arqueológico pero dependiendo del público, pues se hace difícil cambiar la estrategia para niños, para jóvenes, para adultos. Entonces yo creo que con los profesores, es ser como esos asesores, de ayudarlos ahí como creando nuevas actividades como para que (no para hacerles más liviano o para hacerles el trabajo), pero sí como para que ellos sientan que ellos tienen un acompañamiento y que estamos pendientes de lo que ellos se enseña y qué hacemos sugerencias y por eso creo que nos ha ido muy bien con las maletas.</i></li> <li>5. <i>Hemos llegado a todas las bibliotecas municipales, hemos hecho muy buenas alianzas con las instituciones educativas, Precisamente por eso porque hemos estudiado nuestro público objetivo que son los profesores.</i></li> <li>6. <i>¿Será que todos los profesores se enteran de la existencia de las maletas? Es difícil llegar a todos, digamos que sobre todo los profesores de lenguaje porque tienen la relación con la biblioteca y el bibliotecario está un poco más conectado con la biblioteca municipal y más conectado con las actividades y los proyectos que a nivel nacional saca el ministerio de cultura, la red nacional de bibliotecas, entonces hay más información por parte de creo yo, del área de lenguaje, pero hemos tenido también digamos red de profesores de ciencias naturales que también se involucran con nosotros por todo el tipo de la experiencia que puede uno generar con las maletas y la investigación igual, ciencias sociales, artística... Yo creo que sí es un “voz a voz” interno en cada institución porque lo hemos vivido. Profesores que le dicen al otro: bueno puedes utilizar esta maleta para este tema, entonces nos llaman y solicitan el acompañamiento.</i></li> </ol>
<b>Melhorar as maletas didáticas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Yo creo que utilizar digamos la página web, viéndonos ahorita cómo estamos, otra vez como estáticos, como lo que no queríamos ser de un museo... pero utilizar la virtualidad para poder conectar, conectamos con más información. Digamos que al momento de utilizar la maleta en el espacio se pueden utilizar los recursos digitales también para hacer más integral la experiencia.</i></li> <li>2. <i>Incluiría una evaluación actitudinal de la maleta, para tener una información bien</i></li> </ol>



CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo UO3
	Trechos
	<i>organizada, para saber si se logró lo que se quería con el material.</i>
<b>Projetar uma atividade acadêmica com MD</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Pues a mí siempre me ha gustado este tema de la arqueología y de la historia entonces sí me lei toda la cartilla y [...] adapto a las necesidades locales, y para las necesidades del currículo y genero actividades.</i></li> <li>2. <i>Digamos que la maleta tiene buenos recursos, puede que estén un poquito no obsoletos, pero digamos un video, hay videos que son un poco largos, pero que la información es muy interesante.</i></li> <li>3. <i>Clasificar las actividades según también la edad de los participantes.</i></li> <li>4. <i>Hay que empaparse del tema, hay que leerse la cartilla, hay que jugar antes de la clase. La cartilla es sencilla de leer, solo que a uno lo puede abrumar el tema, [...] pero también está la cuestión de cuánto tiempo estoy dispuesto a invertir en preparar el contenido de la maleta, para conocer otra cosa.</i></li> <li>5. <i>Por ejemplo si se sigue al pie de la letra lo que dice la cartilla pero no le pone algo de su creatividad, puede ser problemático seguir los pasos de otros y si no sabes contar el cuento la actividad no va a resultar, puede ser aburrida.</i></li> </ol>
<b>Requisitos para projetar MD</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Más videos, pero un poco más cortos.</i></li> <li>2. <i>Es que contextualizar es siempre muy importante!</i></li> <li>3. <i>Las imágenes o las láminas con las que cuentan las maletas no me ubican en el territorio, se quedan cortas en los estilos de vida. Esa narrativa no la veo yo muy clara. Yo la tengo que producir y sobre todo si voy a generar esa experiencia.</i></li> <li>4. <i>Es muy importante lo visual sobre todo para los niños, para los grandes pues sí les puedo contar la historia. Pero para los niños es muy importante la parte visual.</i></li> </ol>
<b>Jornada de usuario</b>	<p><i>Lo primero que hago es planear la actividad según el tema que necesitemos desarrollar, Planear y organizar la actividad</i></p> <p><i>Ya miraríamos qué maleta necesitamos</i></p> <p><i>*vamos al museo hacer el préstamo</i></p> <p><i>*llenamos el acta</i></p> <p><i>luego llevamos la maleta al colegio</i></p> <p><i>luego presentamos el taller</i></p> <p><i>evaluamos el taller y el público</i></p> <p><i>llevamos la maleta de nuevo al museo</i></p> <p><i>y llenamos nuevamente el acta.</i></p> <p><i>Yo me inventé una tabla para llenar y llevar un registro de si funcionan o no las actividades, para mejorar las actividades.</i></p>
<b>Pontos de contato nevrálgicos da JU</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Bueno, si uno no sabe cómo te puede servir la maleta, no te va a parecer interesante, puede ser una actividad de relleno.</i></li> <li>2. <i>Es importante saber cuál es el objetivo de pedir la maleta.</i></li> <li>3. <i>Ir al museo, pedir la maleta y llenar el formato puede ser maluco. El museo queda a las afueras de Armenia, entonces las personas les parece lejos.</i></li> </ol>
<b>Atores da rede que podem melhorar o serviço</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Es una red grandísima, desde el portero. Yo creo que eso ya le corresponde como a talento humano, pero sí hasta el portero está sensibilizado con el tema.</i></li> <li>2. <i>Yo creo que el tema de los talleres con los profes es porque ellos no tienen tiempo de desplazarse, y por las distancias.</i></li> <li>3. <i>Es necesario tener un guía, alguien que sirva de vínculo entre la maleta y el profesor. Un guía que vea la importancia de la maleta en su materia.</i></li> <li>4. <i>El vínculo de los guías es con las bibliotecas municipales y las casas de la cultura y hacemos talleres en red.</i></li> </ol>
<b>Adicionar ou tirar alguma etapa da JU</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Llevar las maletas a domicilio. Por el tiempo de los profesores.</i></li> <li>2. <i>Por la situación en la que estamos de la pandemia, hicimos el trabajo de reunificarnos con la red virtual de profesores para seguir en contacto y ha funcionado.</i></li> </ol>
<b>Razão de peso para se desmotivar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Si no conozco del tema puede ser desmotivante.</i></li> <li>2. <i>Quizás si uno no le ve la manera creativa en la que se puede usar la maleta puede ser causal de desmotivación.</i></li> </ol>

Fonte: Autor

## Assertivas significativas do protocolo UO4

Assertivas significativas do protocolo UO4

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo UO4
	Trechos
<b>Motivação</b>	<p>1. <i>En la parte de ese trasegar de la docencia, uno se acerca a muchos proyectos que llegan a la escuela, sí? Llegan por vías distintas, pero esos proyectos siempre van a afectar la práctica del docente de alguna manera. Directa o indirectamente llegan a afectar lo que ocurre en el aula. Uno de esos proyectos fue las maletas para trabajar con los niños. Y he tenido la oportunidad en los dos municipios de trabajarlas.</i></p>
<b>Frequência de uso</b>	<p><i>El proyecto de lectura es permanente, es como un proyecto pedagógico continuo. Entonces cuando estuvieron las dos de museo Quimbaya, estaban siempre usándose, porque como nos dan unos meses de tenerla en la institución, eso se hace un cronograma si? para que estén en uso hasta que hay que entregarlas ya en la dependencia, pero el proyecto de lectura es permanente. Mi colegio el proyecto de lectura es, un proyecto como el de PRAE, como el de convivencia, o sea tiene que estar funcionando.</i></p>
<b>Experiência de uso</b>	<p>1. <i>Con relación al paquete colección semillas, que es una maleta que llega a los colegios. Cuando a uno le empiezan a explicar el significado de los colores de las portadas, que estas son para este tipo de población, que tiene la intencionalidad de estimular lo visual y lo auditivo, o lo visual y lo lingüístico, o simplemente lo visual, o sea cuando uno empieza a conocer la estructura del material, la intencionalidad del material le ve más sentido al uso.</i></p> <p>2. <i>Y eso lo aprendimos mucho con este programa PTA cuando le enseñamos al niño a interpretar el texto, desde cómo está construido. A mirar la portada y a entender, a hacer como la inferencia: Y esa imagen qué me está queriendo decir? De qué creen que se va a tratar el cuento? Cuando leemos el título y lo descomponemos, como imaginar de qué se va a tratar la historia. Cuando extraemos al personaje, antes de mostrarlo dentro de la lectura y lo caracterizamos. O sea, cuando uno recibe esas orientaciones, de verdad hace uno un trabajo mucho más pertinente, mucho más claro para el estudiante y sabe en qué momento trabajar cada cosa.</i></p> <p>3. <i>A veces nos decían métase a la página de “Colombia Aprende” y lea qué dice en la colección semillas, la amarilla, la azul, la verde... Pues yo puedo entrar a leer pero eso no quiere decir que yo sepa el manejo y la intencionalidad de cada colección. Pues en eso yo si soy muy crítica, por así decirlo. Me parece que a veces por sacrificar un poco el presupuesto, perdemos la calidad de los procesos. Siempre me ha parecido que esa relación costo beneficio, lleva las de perder.</i></p> <p>4. <i>Tuvimos en ese momento una formación de animación lectora con uno de los tutores PTA del Programa Nacional Todos a Aprender. Donde él nos daba algunas herramientas de cómo hacer mucho más agradable el acercamiento a ciertos temas de ese material pedagógico. Esa fue una experiencia agradable.</i></p> <p>5. <i>Luego nos llega toda la colección de semillas del ministerio, lastimosamente llega con poca orientación y muchas regulaciones.</i></p>
<b>Melhorar as maletas didáticas</b>	<p>4. <i>Lo primero es que los expertos de los museos, de las bibliotecas, sean personas que saben del tema, sí? Y lo digo desde mi experiencia, desafortunadamente la secretaría de educación, acabó con las bibliotecas, [...] el aprender en términos de lo concreto, yo creo que para el niño el libro en sus primeras etapas, va a ser fundamental. Yo aprendo a manejar un libro, a hacer una consulta, de ese libro, yo después me puedo enfrentar a una plataforma virtual y hacer una consulta sobre un trabajo. Si yo primero leo el libro, lo saboreo, le veo la hoja, veo el muñequito, le veo el papel, lo huelo, hago todo lo que yo pueda interactuar con el libro. Ya después yo puedo ver en un formato plano, en una pantalla y voy a entender cómo la página pasa y me va mostrando ese relato, sí? Entonces creo que hay que mejorar eso.</i></p> <p>5. <i>Lo segundo es que debe haber un acercamiento entre la escuela y la institución que tiene las maletas. A veces uno ve por ejemplo, el museo Quimbaya, muy</i></p>

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo UO4
	<p><b>Trechos</b></p> <p><i>conectado con Armenia, sólo Armenia porque es más fácil coger un bus, llevar los niños y entrarlos al museo. Pero no hay programas que acerquen a los otros (municipios) a ese museo.</i></p> <p>6. <i>Tres, la capacitación, formación debe ser un criterio permanente en términos de manejo de libros, en el manejo de la literatura, en el manejo de los textos informativos. Ahorita uno ve a los niños haciendo noticias y les dicen, lean un periódico y no saben cómo leerlo, sí? Porque no hay periódicos, porque las revistas se usan es para recortar. Entonces hay muchas cosas, que yo creo que ahí requieren formación.</i></p>
<p><b>Projetar uma atividade acadêmica com MD</b></p>	<p>1. <i>La experiencia, no es tan rica sin el mediador. Yo hago lo que puedo, pero yo tengo que reconocer mis limitaciones, si? Obviamente que cuando yo me pongo el reto, yo tengo que modelar todos los momentos. El momento de la motivación,... hay que leer el título, la portada, se hace toda la expectativa, personajes, se juega con los posibles momentos que se van a pasar. Se plantean hipótesis cierto? qué pasaría si... o qué creen que va a pasar cuando caperucita se meta detrás de este árbol? Pero sé que hay personas que lo saben hacer muchísimo mejor que yo. Yo no soy de la perspectiva de que por ser maestra entonces lo hago bien, no! Lo he visto con los trabajos de investigación de mis estudiantes de pedagogía infantil, cuando un equipo de investigación se centra en eso de la lectura, ellos casi que profundizan en ese tema y se apasionan de cómo lo harían. Entonces uno les dice, bueno, cómo haría usted esa animación lectora para enseñarles a los padres de familia que lean en casa? Montan unos talleres y trabajos divinos, yo digo, Dios mío, qué dicha que yo pudiera hacer estos trabajos en mi escuela.</i></p>
<p><b>Requisitos para projetar MD</b></p>	<p>1. <i>Primero, establecer los niveles de competencia que quiero alcanzar, como por ciclos. Para mí eso es fundamental, porque a veces el niño se desmotiva en la lectura porque le llega un libro que no es fácil de manejo para él. Entonces yo creo que uno debe respetar ese nivel de competencia. Aclarando esas competencias, hacer una selección de los títulos y las intencionalidades de cada título.</i></p> <p>2. <i>Para tener como una ficha técnica. Yo cojo el libro "Bubú dejó a su mamá" entonces es la separación y el miedo infantil. Bueno, la ficha, el autor quiere tal cosa, se debe manejar así. O sea que el libro venga con una ficha explicativa sobre la intencionalidad que tiene ese libro. Cuando todos esos libros tengan todas esas intencionalidades.</i></p> <p>3. <i>El siguiente punto es agruparlos. Estos veinte títulos son para niños entre los 7 y los 9 años. Y aún esos veinte libros, ser clasificados: estos cinco son para la estimulación de la creatividad, estos cuatro son para la resolución de problemas, estos tres van a manejar valores. O sea, que haya una subclasificación en la intencionalidad de esos veinte libros. Y una vez esté hecho eso, yo me preguntaría, cómo entran estos textos en las áreas del conocimiento? para que no sean solo usados en la hora de lectura. Entonces, yo enseño desarrollo humano, ética, y ahí me llegaron tres libros que van a trabajar: miedo, autonomía, respeto, por ejemplo. Esos tres textos van a entrar a ser parte de mi desarrollo de aula, porque ya sé que están asociados al desarrollo humano. Los que tienen que ver con resolución de problemas, ah bueno, si son problemas de la ciencia, si son problemas de la vida cotidiana. Tengo que mirar cómo entrar al aula, porque no creo que se le cargue a un solo espacio, a un solo proyecto el proceso lector.</i></p> <p>4. <i>Y por último creo que es fundamental el seguir trabajando con los maestros la expresión, la oralidad, la entonación. Mira la vocalización, uno con el tiempo se vuelve un hablador muy rápido. Yo sé que yo hablo muy rápido. Y con los niños hay que moderar. Y gesticular, las entonaciones, todo eso hay que trabajarlo. Yo llevo 26 años trabajando pero reconozco que aún así me quedan muchas cosas por aprender. Yo creo que la formación docente debe ser el otro elemento clave para que esa maleta tenga un capítulo donde en tres, cinco días haya una concentración absoluta de un equipo de maestros, aprendiendo a desarrollar habilidades para el manejo en el aula. No mandar la maleta porque sí. Porque la</i></p>

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo UO4
	Trechos
	<i>verdad puede ocurrir lo mismo, allá quedó la maleta y saco 2 libros cada mes y ya, cumplí con el ejercicio.</i>
<b>Jornada de usuario</b>	<p><i>Para mí lo primero es uno visitar la fuente dueños de la maleta. O sea en esa exploración uno tiene que ir a la fuente primaria.</i></p> <p><i>allí conocer los materiales que ofertan o sea cómo está estructurada la maleta que contiene mirar qué información trae, pedir explicaciones de si esa maleta, quién la creó, quién la originó, quien la donó, para qué sirve? Luego hacer toda la consulta de cómo se accede a ella. O sea debe haber un protocolo. O sea, usted debe hacer esto, debe contactarse con tal persona. Recolectar los datos que necesito para generar el vínculo de comunicación. Gestionar institucionalmente la forma de acceder, o llegar a esa otra entidad. Esperar la respuesta. Porque siempre hay un lapso entre la entrega de la solicitud y el lapso de la respuesta.</i></p> <p><i>Luego organizar la capacitación ya Cuando la maleta ha llegado como se va a hacer el manejo, en qué consiste, que sea de manejo público.</i></p> <p><i>luego organizar en un cronograma los usos de esa maleta.</i></p> <p><i>Y luego ejecutar ese uso, hacerle un seguimiento saber si se ha cumplido con el cronograma, Cómo nos ha ido, qué no ha servido.</i></p> <p><i>Luego hacer una evaluación institucional del impacto que tuvo haber vivido es espacio con la maleta.</i></p> <p><i>Y luego devolverla evaluar con esa entidad Cómo fue el procedimiento.</i></p>
<b>Pontos de contato nevrálgicos da JU</b>	<p>4. <i>Esa primera visita de acercamiento al conocimiento del material, Cuando tú encuentras una persona amable, dinámica, cálida, conocedora. Que está dispuesta a responder tus preguntas. Generosa con lo que sabe, pues el vínculo genera un impacto mucho mayor, así la maleta no sea muy interesante, uno se engancha con la persona.</i></p> <p>5. <i>El otro elemento fundamental Es la respuesta a veces Los procesos se desgastan porque es tanto el volumen de información que uno entrega la carta en febrero, si ya en abril no han contestado, ah! eso ya no se dio y ya! uno deja y suelta el proceso. Ese retorno es clave para el ejercicio.</i></p> <p>6. <i>Y tercero para mí la formación, En el momento en que yo como entidad que tengo la maleta ofrezco y voy y hago los servicios de formación a la otra entidad de cómo se debe manejar esa maleta creo que está dándole un valor agregado al proceso interinstitucional.</i></p> <p>7. <i>Y por último cuando evaluamos todo. Y uno poder decir, mira definitivamente hay tres libros ahí que no le ven sentido los niños, no son motivadores, son complicados... no sé uno puede tener varios criterios para la evaluación. Pero sí que haya una retroalimentación. Porque a veces usan a la escuela como un lugar para cumplir el indicador, más no nos ven como un referente de consulta de cualificación. Siempre los técnicos lo piensan y lo ejecuta la escuela de manera operativa pero no de manera pedagógica o didáctica, entonces creo que ese también es un buen cierre que le podría dar motivación, bueno qué hay para el año entrante, qué hay para el siguiente ciclo.</i></p>
<b>Atores da rede que podem melhorar o serviço</b>	<p>1. <i>Entonces yo creo que ahí en esta fase de esas maletas, es muy importante acompañar formación de uso e intervención que sea una tróada para poder medir impactos.</i></p> <p>2. <i>Pues porque a uno le dicen, tiene que usar la maleta y uno no sabe, entonces, trae la maleta y entrega libros como loco, no! Creo que sí debe haber una intermediación y es fundamental que el experto sea el que oriente al maestro. Los maestros somos profesionales de la educación, puede uno tener dos maestrías, tres maestrías, pero a cada quién lo que le corresponde. Entonces creo que ese profesional que sabe del manejo de estas maletas, de la intencionalidad. Que conoce casi cada libro, a qué apunta, qué persigue, qué quiso el autor mostrar ahí. Pues es una intermediación necesaria.</i></p>
<b>Adicionar ou tirar alguma</b>	<p>1. <i>Yo creo que en la actualidad y hablo desde las maletas educativas porque creo que es muy complicado hablar de otro tema que no conozco, me imagino un lugar donde todos los que tienen ese tipo de materiales que viajan, que son un servicio</i></p>

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo UO4
etapa da JU	<p><b>Trechos</b></p> <p><i>educativo, un centro de información que yo pudiera entrar a una plataforma y viera, este es el museo Quimbaya y con la mediación virtual me pudiera mostrar, esta es la maleta viajera de cuentos infantiles, esta es la maleta viajera de mitos y leyendas, de Colombia, sí me hago entender? y que en videos me mostrara todo el cuento, cierto? Creo que eso me ahorraría un paso de ir a la exploración, en cambio yo iría a la fija, mira me interesa esta maleta la vi en tal parte, en el video tal, esa es la que quiero utilizar.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. <i>En esta red sería válido ver otras experiencias de profesores de cómo han manejado las maletas?</i></li> <li>3. <i>Claro, claro. Colombia aprende ha sido maravilloso, porque es una red de redes y cuando uno ve a los maestros mostrando lo que han hecho, uno dice ah!! esa experiencia tan chevere. Algunos dirían que eso tiene de malo la imitación.. Yo creo que en la escuela o por lo menos en el campo que yo manejo no hay ninguna verdad final, ni pueden haber verdades ocultas. Porque el derecho a la educación es igual. Entonces yo creo que la experiencia del otro es muy reconfortante porque me sirve para ver, para modelar y para recrear mi propia experiencia, pero también para saber que hay otros que lo hacen mejor que uno y eso se vuelve a la vez un reto para mejorar.</i></li> <li>4. <i>Y el otro paso es el de las fichas que uno no se tenga que poner a leer todos los libros para poder conocer la intencionalidad. Creo que esa ficha que yo te hablo de la intención de cada texto viniera con el texto, sería maravilloso! porque entonces ahorraría una fase en la planificación institucional y iríamos más rápido a hacer la asociación con el conocimiento.</i></li> </ol>
Razão de peso para se desmotivar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Bueno, primero la mala atención institucional a mi eso sí me mata, no me gusta la mala atención institucional. Y esa cantidad de protocolos, que si la hoja se daña, que si se despega, me parece que están perdidos sobre quién la va a usar. Obviamente hay unos protocolos básicos de cuidado pero el manejo normal que le da un niño a un libro, los libros se desgastan. Y tres cuando le entregan al directivo sin pasar por el docente, entonces allá va el directivo al evento y la maestro le dicen, vea ahí llegaron unas maletas, mire a ver qué hacen con ellas. Eso de antemano ya entra uno a chocar, entonces cuando se logra la mediación entre la institución y el usuario que la va a usar, es mucho más fácil el ingreso. A cuando se usa el modelo de sombrilla, yo le digo al rector, el rector le dice a l coordinador, el coordinador le dice al profe y así. No, yo creo que el trabajo personalizado... esto es personalizado así tengamos mediación virtual . Pero la cosa face to face es mucho mejor.</i></li> <li>2. <i>En la escuela no se da la formación, ¿Por qué? porque ese es un tiempo que se pierde para los directivos, cuando usted se va a formación, entonces prefieren, quédese usted en clase, haga lo que pueda con lo que sabe, cierto? Porque no podemos dejar el aula, sí me entiendes? esa es una limitación. O el otro enfoque es, va uno por escuela y ese uno les va contando a los demás cómo se hace. Y en esos procesos de aprendizaje cada sujeto maestro es un mundo aparte.</i></li> <li>3. <i>Pero la verdad llevar los niños del colegio a esa hora de la lectura cuando estábamos en regularidad (sin pandemia), pues es un reto económico, de gestión muy complicado pero era un reto llevar los niños a la biblioteca infantil, porque nos parece que es muy bonita, que está bien pensada, que es para niños, etc. [...]. Entonces siempre quedé con la frustración de llevarlos, sí busqué el contacto pero siempre que iba a salir, pedagógicamente, se me dañaba la salida, o por presupuesto, o por tiempo o cualquier actividad.</i></li> <li>4. <i>La profe de la casa de la cultura, se logró que fuera al colegio y trabajara con los niños un centro de interés en lectura, muy bueno también. Ella era la que iba a la institución y trabajaba con los niños allá la animación lectora. Entonces les trabajaba entonación, la forma de expresar, los cambios de voces, muy chévere, con mediación tecnológica, [...]. También fue muy bueno, duró dos años pero como todo, se acabó. La alcaldía no volvió a patrocinar esos operadores.</i></li> </ol>

Fonte: Autor

## Assertivas significativas do protocolo UO5

Assertivas significativas do protocolo UO5

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo UO5
	Trechos
<b>Motivação</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Entonces buscando trabajo fui al Museo del Oro donde presenté una propuesta del cuento sonoro. Y así fue como ingresé en ese ámbito. Y con las maletas, me las enseñaron, me animaron a que las estudiara y viera cómo era que funcionaban.</i></li> <li>2. <i>Yo me enfoqué en la maleta didáctica de la música, música de la vida. Obviamente porque soy músico.</i></li> </ol>
<b>Frequência de uso</b>	<p><i>Dependiendo de los grupos que hubiera [...], el proyecto estaba proyectado para 10 sesiones.</i></p>
<b>Experiência de uso</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Es distinto como te decía hacer el trabajo presencial al virtual. El presencial pues tenía todos los elementos allí, virtual a mí me tocó construir todos los instrumentos con materiales de la casa, pues había unos que no podíamos y la idea era que los participantes también pudieran en sus casas rehacer los instrumentos con elementos de la casa. Es muy chévere porque uno empieza como a construir, Ay! Voy a hacer esto, o esto me sirve para esto. Pero esto de la virtualidad es distinto, porque me tocó adaptar la maleta a las circunstancias. Pero fue satisfactorio en el sentido en el que pude compartir el paso a paso también con los padres y con los docentes y con los niños, porque yo hice unas para adultos, unos encuentros virtuales con adultos, otros con niños, y entre niños y adultos medían y hacían los instrumentos entonces eso era muy interesante.</i></li> </ol>
<b>Melhorar as maletas didáticas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Sinceramente, de la construcción, de la presentación, yo pienso que las fichas. Las fichas traen información, son lindas, pero ya necesitan un toque novedoso, o sea un toque actual. Es un material que ya está viejo, o sea es una edición que ya necesita ser renovada.</i></li> <li>2. <i>[...] todos los documentos, las presentaciones, este es el folleto guía, este es el folleto de tal cosa, o sea eso, lo deberían tener en un kit, o sea dentro de la maleta un kit pero distinto como actualizado. Yo no usé los CDs porque yo llevé mi computador, o sea yo llevé y complementé con mi material.</i></li> <li>3. <i>El kit significa que pueda ser un recurso didáctico que el banco que también de, o sea no solamente, estos son los instrumentos, tenga! Y estas son las fichas, tenga! Y léase el manual, tenga! no!! como que uno abra y uno piense que es como un mundo pequeñito, como una exposición, como algo que uno diga, ay! qué ternura, ay! mira eso tan interesante, que no sea solamente la cuestión del contenido, sino que también tenga esa parte mística, bonita que lo involucre a uno. La parte sensorial, cómo se puede crear de una manera que guste a todo el mundo y que la gente comprenda.</i></li> </ol>
<b>Projetar uma atividade acadêmica com MD</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Yo siempre me guío mucho pues por el contenido teórico, técnico del Banco de la República obviamente porque ellos necesitan que también uno hable técnicamente. Pero adaptado al nivel que yo estaba dictando. Entonces si eran niños, les hablaba de una manera, si eran adultos obviamente de otra porque no es lo mismo hablarle a un docente que usted puede incluir esto en un plan de trabajo, a las necesidades que tiene un niño.</i></li> <li>2. <i>[...] dependiendo de las edades yo adaptaba el taller pedagógicamente y didácticamente, para que ellos tuvieran la mayor comprensión del material y de cómo las estrategias que nosotros íbamos a realizar y del contenido,</i></li> <li>3. <i>[...] siempre como que recapitulaba, las maletas nacieron en 1991, entonces también era importante decir que eran pequeñas muestras. Y pues a mí me parece eso como tan representativo, como pequeñas exposiciones, entonces para que ellos pensarán como que ah!! como para meterlos en un mundo así súper</i></li> </ol>

CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO A	Assertivas significativas do protocolo UO5
	<p><b>Trechos</b></p> <p><i>bonito, tanto a los niños como a los adultos les decía como esa parte.</i></p> <p>4. <i>Yo adapté a mis necesidades hasta la cartilla del profesor. Me rijo a la parte histórica sí, pero ya la parte de música, no al pie de la letra. Para mí es una guía nada más, pero ya uno la adapta de acuerdo a las circunstancias.</i></p>
<b>Requisitos para projetar MD</b>	<p>1. <i>Yo creo que es muy importante el rediseño de una maleta didáctica, [...] que dependiendo del tipo de maleta, sean especialistas, o sea del área. No que cualquier persona pueda orientar las maletas, que el especialista también intervenga en la parte didáctica dependiendo de la maleta que sea, para poder generar recursos didácticos en realidad y pedagógicos que lleguen a la gente en el proceso de diseño. Dependiendo del área que también haya docentes o personas especialistas para realizar este tipo de diseño.</i></p>
<b>Jornada de usuario</b>	<p><i>Viaje Pereira a Armenia</i>  <i>Buscar parqueadero</i>  <i>*Ingreso al banco ( que es toda una élite para poder que lo dejen a uno ingresar)</i>  <i>Subir al 3 piso en ascensor</i>  <i>Llega a la sala infantil</i>  <i>Hace el préstamo de la maleta</i>  <i>El revisión de la maleta para el préstamo</i>  <i>Luego bajar al segundo piso a la sala de exposiciones</i>  <i>Realizar el trabajo con la maleta</i>  <i>y devolver la maleta</i>  <i>y retorno a Pereira</i></p>
<b>Pontos de contato nevrálgicos da JU</b>	<p>1. <i>El ingreso al Banco (El Banco de la República posee una sede en el norte, donde se encuentra ubicado el museo Quimbaya que en la actualidad está en obras por restauración y desde entonces todas sus salas y servicios se trasladaron a la sede centro donde está el Banco de la República) porque le piden a uno que llene un documento, luego que lo tiene que hacer firmar, luego lo tiene que devolver, además hay que presentar un documento y uno pues cargando todo el tiempo ese papelito, y pues es indispensable porque es por seguridad para uno y para las instalaciones del banco, pero si es la parte en la que uno dice ¡Ay Dios mío!!</i></p>
<b>Atores da rede que podem melhorar o serviço</b>	<p>1. <i>Desde los vigilantes, porque son súper formales, la amabilidad es increíble. La disponibilidad también de la persona que me da las bancas, que necesito la mesa, que necesito el parlante, y en todo son súper calurosos, como muy humanos. Eso me ha gustado mucho, la atención. Tanto de los administrativos como de toda la parte técnica, por decirlo así, del museo.</i></p>
<b>Adicionar ou tirar alguma etapa da JU</b>	<p>1. <i>No, me parece que está bien, porque a la final, el ingreso es por seguridad.</i></p> <p>2. <i>El inventario de la maleta es porque se tiene que mirar también, por ejemplo en la que yo uso hay unos instrumentos un poquito dañados, desgastados, entonces también es importante que la persona que lo va a recibir mire en qué estado van estar y cuando uno lo devuelve también revisen para ver cómo nosotros lo entregamos y que estén todos los instrumentos. [...] me parece que el manejo que le dan en ese aspecto sí es fundamental.</i></p>
<b>Razão de peso para se desmotivar</b>	<p>1. <i>No, antes las maletas me parecen una herramienta súper fundamental dentro del aula en el trabajo y hasta con los hijos. Las maletas son un buen recurso didáctico, pero depende de quién las vaya a usar, y a presentar. Porque usted las puede presentar por presentar por ejemplo, este es tal instrumento y ya. Pero depende mucho del tallerista de cómo presenta la maleta.</i></p>

## Integração das AS em conjunto de temas (UO1 + UO2 + UO3 + UO4 + UO5)

### Motivação (M)

Integração das AS, MOTIVAÇÃO (M)	
Assertivas Significativas por protocolo	Integração das Assertivas
(UO1. M1) La maletas fueron ofrecidas por Comfenalco, los cuales las llevaban a las escuelas.	(UO1. M1) La maletas fueron ofrecidas por Comfenalco, los cuales las llevaban a las escuelas.
(UO2. M1) mi intención es que en las instituciones en las que yo he trabajado no hay como una conexión entre la institución y los museos. (UO2. M2) mejorar y atraer a los niños hacia las clases de Arte. (UO2. M3) buscando cómo podría mejorar mis clases?, Cómo hacer material didáctico? (UO2. M4) Las maletas traen otros conceptos en los que se puede trabajar, sobre todo situar, situar a la persona en un espacio, como hacer vivir ese espacio. (UO2. M5) Pero ese es el gran reto, [...] detrás de una caja de estas, [...] que es sembrar en los chicos y en los grandes también el deseo de investigar. De investigar sobre el proceso, sobre las cosas que se están haciendo.	(UO2. M1) mi intención es que en las instituciones en las que yo he trabajado no hay como una conexión entre la institución y los museos. (UO2. M2) mejorar y atraer a los niños hacia las clases de Arte. ❖ Las maletas didácticas facilitan la conexión entre las comunidades educativas y los museos.  (UO2. M4) Las maletas traen otros conceptos en los que se puede trabajar, sobre todo situar, situar a la persona en un espacio, como hacer vivir ese espacio. (UO3.M3) es un buen elemento para contextualizar, para situar a los niños y a los jóvenes también, sobre el territorio. ❖ Las maletas didácticas son particularmente un elemento útil para contextualizar a niños, jóvenes y adultos sobre un espacio, situarlos y hacerles vivir ese territorio.  (UO2. M5) Pero ese es el gran reto, [...] detrás de una caja de estas, [...] es sembrar en los chicos y en los grandes también el deseo de investigar. De investigar sobre el proceso, sobre las cosas que se están haciendo. ❖ El objetivo que hay detrás de cada maleta didáctica es sembrar en niños, jóvenes y adultos el deseo de investigar sobre el proceso de las cosas que están haciendo.
(UO3.M1)Lo que me llevó a buscar las maletas sobre todo la posibilidad de llevar el museo a cualquier parte, como una pequeña muestra del museo. Entonces, eso de crear como el ambiente para encontrarnos alrededor de unas piezas de museo es chévere, es muy rico, me parece que es una experiencia interesante. (UO3.M2)Yo [...] trabajo por un antropólogo de aquí de Filandia y él fue animador del <i>Museo del Oro</i> cuando se inauguró, mejor dicho hace 36 años entonces él me sugiere utilizar esta herramienta y entonces por eso él y yo seguimos haciendo los talleres con la maleta. (UO3.M3) es un buen elemento para contextualizar, para situar a los niños y a los jóvenes también, sobre el territorio.	(UO3.M1)Lo que me llevó a buscar las maletas sobre todo la posibilidad de llevar el museo a cualquier parte, como una pequeña muestra del museo. Entonces, eso de crear como el ambiente para encontrarnos alrededor de unas piezas de museo es chévere, es muy rico, me parece que es una experiencia interesante. ❖ Las maletas tienen la posibilidad de llevar el museo a cualquier parte, crear el ambiente para encontrarnos alrededor de una pequeña muestra del museo, es una experiencia interesante.  (UO2. M3) buscando cómo podría mejorar mis clases?, Cómo hacer material didáctico? (UO3.M2)Yo [...] trabajo por un antropólogo de aquí de Filandia y él fue animador del <i>Museo del Oro</i> cuando se inauguró, mejor dicho hace 36 años entonces él me sugiere utilizar esta herramienta y entonces por eso él y yo seguimos haciendo los talleres con la maleta.
(UO4. M1) En la parte de ese trasegar de la docencia, uno se acerca a muchos proyectos que llegan a la escuela. Uno de esos proyectos fue las maletas para trabajar con los niños. Llegan por vías distintas, pero esos proyectos siempre van a afectar directa o indirectamente la práctica del docente de alguna manera.	(UO5. M1) Entonces buscando trabajo fui al <i>Museo del Oro</i> [...] las maletas, me las enseñaron, me animaron a que las estudiara y viera cómo era que funcionaban. (UO4. M1) En la parte de ese trasegar de la docencia, uno se acerca a muchos proyectos que llegan a la escuela. Uno de esos proyectos fue las maletas para trabajar con los niños. Llegan por vías distintas, pero esos proyectos siempre van a afectar directa o indirectamente la práctica del docente de alguna manera. ❖ Buscando cómo mejorar mis clases, me dieron a conocer las maletas didácticas, me animaron a que las estudiara y viera cómo era que funcionaban y desde ese momento hasta ahora las he usado.
(UO5. M1) Entonces buscando trabajo fui al <i>Museo del Oro</i> [...] las maletas, me las enseñaron, me animaron a que las estudiara y viera cómo era que funcionaban.	



## Frequência de uso (F)

Integração das AS, FREQUÊNCIA DE USO (F)	
Assertivas Significativas por protocolo	Integração das Assertivas
(UO1. F1) Las de Comfenalco se usaban casi todos los días, ya que se hacía animación a la lectura.	<p>(UO1. F1) Las de Comfenalco se usaban casi todos los días, ya que se hacía animación a la lectura.</p> <p>(UO2. F1) No había una constante en el uso de las maletas, el uso era esporádico.</p> <p>(UO3. F1) Bastante! Yo creo que más o menos al año son 200 talleres los que hacemos con la maleta, la Quimbaya. Es la maleta que más usamos, porque tiene sentido hablar primero de lo que somos, o de lo que hemos sido o de lo que fuimos. De eso se trata el patrimonio arqueológico. La maleta Quimbaya, los Muisca, San Agustín, todo también depende de la necesidad, del tema que estén tratando los profesores. .</p> <p>(UO4. F1) El proyecto de lectura es permanente, es como un proyecto pedagógico continuo. Entonces cuando estuvieron las dos de museo Quimbaya, estaban siempre usándose, porque como nos dan unos meses de tenerla en la institución, eso se hace un cronograma si? para que estén en uso hasta que hay que entregarlas ya en la dependencia, pero el proyecto de lectura es permanente. Mi colegio el proyecto de lectura es, un proyecto como el de PRAE, como el de convivencia, o sea tiene que estar funcionando.</p> <p>(UO5. F1) Dependiendo de los grupos que hubiera [...], el proyecto estaba proyectado para 10 sesiones.</p>
(UO2. F1) No había una constante en el uso de las maletas, el uso era esporádico.	
(UO3. F1) Bastante! Yo creo que más o menos al año son 200 talleres los que hacemos con la maleta, la Quimbaya. Es la maleta que más usamos, porque tiene sentido hablar primero de lo que somos, o de lo que hemos sido o de lo que fuimos. De eso se trata el patrimonio arqueológico. La maleta Quimbaya, los Muisca, San Agustín, todo también depende de la necesidad, del tema que estén tratando los profesores. .	
(UO4. F1) El proyecto de lectura es permanente, es como un proyecto pedagógico continuo. Entonces cuando estuvieron las dos de museo Quimbaya, estaban siempre usándose, porque como nos dan unos meses de tenerla en la institución, eso se hace un cronograma si? para que estén en uso hasta que hay que entregarlas ya en la dependencia, pero el proyecto de lectura es permanente. Mi colegio el proyecto de lectura es, un proyecto como el de PRAE, como el de convivencia, o sea tiene que estar funcionando.	
(UO5. F1) Dependiendo de los grupos que hubiera [...], el proyecto estaba proyectado para 10 sesiones.	

## Experiência de uso (E)

Integração das Assertivas Significativas EXPERIÊNCIA DE USO (E)	
Assertivas Significativas por protocolo	Integração das Assertivas
(UO1. E1) Una buenas experiencia ya que con sus cuentos y libros se abría la imaginación de los niños y niñas. (UO1. E2) la dificultad, solo dejaban las maletas poco tiempo. (UO1. E3) el papeleo que había que llenar cada que se usaba un libro o cuento.	<p>(UO1. E1) Una buenas experiencia ya que con sus cuentos y libros se abría la imaginación de los niños y niñas. (UO1. E2) la dificultad, solo dejaban las maletas poco tiempo. (UO1. E3) el papeleo que había que llenar cada que se usaba un libro o cuento.</p> <p>(UO2. E1) Hay gente que está tan envuelta en su en su confort que no mira otras opciones nuevas para diversificar los procesos educativos. (UO2. E3) Promocionar e incentivar el uso de las maletas le corresponde a los dueños de ellas. (UO3. E2) Los docentes deberían ser como facilitadores se supone, pero algunos como no entienden mucho del tema no se interesan. (UO3. E6) Los niños por sí solos no van al museo si son pequeños, ellos no toman esa decisión, alguien la toma por ellos. ❖ Una de las claves del éxito de la maleta, es lograr el interés de los docentes por el tema.</p> <p>(UO4. E1) Cuando uno empieza a conocer la estructura y la intencionalidad del material le ve más sentido al uso. (UO4. E2) Cuando uno recibe orientaciones, de verdad hace uno un trabajo mucho más pertinente, mucho más claro para el estudiante y sabe en</p>
(UO2. E1) Cuando uno llega con un elemento nuevo a una institución, a un espacio de trabajo... no deja de haber la persona que te critique. Y eso para qué sirve? y eso sí le servirá a los niños? y eso si fomentan las cosas? a mi me parece tiempo perdido... Hay gente que está tan envuelta en su en su confort que no mira otras opciones nuevas para diversificar los procesos educativos.	
(UO2. E2) Nos favorece, toda esta tecnología que nos lleva hasta lo más remoto en segundos, pero hay cosas que están impresas, que están en papel que no creo que muera, eso se necesita. Es más, yo creo que también todo esto atrae, para que los museos hagan ejercicios didácticos para que interactúen con las diferentes exposiciones.	
(UO2. E3) Hubo una capacitación donde enseñaban el uso de las maletas llegamos muy pocos si fuimos tres, fuimos muchos. Entonces esa es como otra parte de promoción e incentivar el uso de las maletas que ya eso le corresponde a los dueños.	
(UO2. E4) Así que tiene que ser muy concreto el tema. Eso lo viví por ejemplo, en la caja ecológica, que fue hace mucho tiempo, tiene muchas cosas, entonces llega un momento en que no sabes ni cómo utilizarla. (UO2. E5) Pero el reto era que llegara a las instituciones públicas. El problema es que llegó a las instituciones públicas y les dijeron, aquí está les regalamos esta caja, pero no hay quien explique cómo es el funcionamiento, para qué sirve, por qué es la caja?...Qué se va a hacer? Qué se pretende? y no hay un seguimiento...Hasta ahí llegó y muere el proyecto. Y la caja tal vez, quedará en un anaquel de una biblioteca.	

<p>(UO2. E6) Una vez llegué al <i>Museo del Oro al Banco de la República</i> a buscar una alternativa porque tenía la parte de arte en una parte de una materia que se llama emprendimiento. Entonces cuando llegué allá me dicen, es que aquí hay estas maletas. Hay una maleta para aprender ahorrar, para conocer Cómo se hacen los billetes? entonces dije esta la necesito! Cómo se hace el trueque? Cómo la gente intercambia sus cosas?, Y [...] me la llevé y con eso di emprendimiento a los niños y esta maleta les abrió a ellos otra opción de porqué de cómo nació la parte económica, la función de los billetes y las monedas.</p> <p>(UO2. E7) Hicimos un trueque me acuerdo tanto, de cambiar cosas, hicimos billetes y cuando fui a contar de cómo había trabajado con esa maleta y todo, le regalaron los niños una visita al banco a la República por dentro porque es muy diferente cuando usted va a un banco por fuera, pero cuando estás en un banco por dentro, se manejan muchas cosas que uno desconoce.</p>	<p>qué momento trabajar cada cosa.</p> <p>(UO4. E5) Luego llega la maleta didáctica lastimosamente llega con poca orientación y muchas regulaciones.</p> <p>(UO2. E5) El problema es que llegó a las instituciones públicas y les dijeron, aquí está les regalamos esta caja (para referirse a la maleta didáctica), pero no hay quien explique cómo es el funcionamiento. Hasta ahí llegó y muere el proyecto.</p> <p>(UO4. E3) A veces nos decían métase a la página de "Colombia Aprende" y lea qué dice en la colección semillas, la amarilla, la azul, la verde... Pues yo puedo entrar a leer pero eso no quiere decir que yo sepa el manejo y la intencionalidad de cada maleta.</p> <p>(UO4. E4) Me parece que a veces por sacrificar un poco el presupuesto, perdemos la calidad de los procesos.</p> <p>❖ Recibir orientaciones de la estructura y la intencionalidad del material proporciona herramientas al docente dándole sentido al uso de la maleta, para hacer un trabajo mucho más pertinente, más claro para el estudiante.</p>
<p>(UO3. E1) Bueno dificultad por ejemplo el <u>transporte</u>, sí porque digamos puede resultar un poco pesada por ejemplo la de San Agustín que literalmente estamos cargando piedras, pero nada, después de hacer el taller y de pasarla bien uno ya sale contento con las maletas aunque pesen mucho eso es muy interesante.</p> <p>(UO3. E2) Otra dificultad, tal vez... cómo los profesores también colaboran realizando la actividad. Digamos yo que trabajo con docentes deberían ser como facilitadores se supone, pero algunos digamos que como no entienden mucho del tema no se interesan. [...] una de las claves de la maleta o del éxito de la maleta, [...] es lograr el interés de los docentes por el tema.</p> <p>(UO3. E3) Hay que ser digamos constantes así como lo dice el manual del docente son varias actividades, es como proceso de sensibilización, entonces un solo taller no me va a llevar a nada.</p> <p>(UO3. E4) Pues concreto buscamos aportar algo a la enseñanza del patrimonio arqueológico pero dependiendo del público, pues se hace difícil cambiar la estrategia para niños, para jóvenes, para adultos. Entonces yo creo que con los profesores, es ser como esos asesores, de ayudarlos ahí como creando nuevas actividades como para que (no para hacerles más liviano o para hacerles el trabajo), pero sí como para que ellos sientan que ellos tienen un acompañamiento y que estamos pendientes de lo que ellos se enseña y qué hacemos sugerencias y por eso creo que nos ha ido muy bien con las maletas.</p> <p>(UO3. E5) Hemos llegado a todas las bibliotecas municipales, hemos hecho muy buenas alianzas con las instituciones educativas.</p> <p>(UO3. E6) Nuestro público objetivo que son los profesores, [...] los niños por sí solos no van al museo si son pequeños, ellos no toman esa decisión, alguien la toma por ellos.</p> <p>(UO3. E7) ¿Será que todos los profesores se enteran de la existencia de las maletas? Es difícil llegar a todos, digamos que sobre todo los profesores de lenguaje porque tienen la relación con la biblioteca y el bibliotecario está un poco más conectado con la biblioteca municipal y más conectado con las actividades y los proyectos que a nivel nacional saca el ministerio de cultura, la red nacional de bibliotecas, entonces hay más información por parte de creo yo, del área de lenguaje, pero hemos tenido también digamos red de profesores de ciencias naturales que también se involucran con nosotros por todo el tipo de la experiencia que puede uno generar con las maletas y la investigación igual, ciencias sociales, artística...</p> <p>(UO3. E8) Yo creo que sí es un "voz a voz" interno en cada institución porque lo hemos vivido. Profesores que le dicen al otro: bueno puedes utilizar esta maleta para este tema, entonces nos llaman y solicitan el acompañamiento.</p>	<p>(UO3. E3) Como dice el manual del docente son varias actividades, es como un proceso de sensibilización, entonces un solo taller no me va a llevar a nada.</p> <p>(UO2. E2) Toda esta tecnología que nos lleva hasta lo más remoto en segundos, pero hay cosas que están en papel, que son tangibles como las maletas didácticas que no creo que mueran, eso se necesita.</p> <p>(UO2. E4) Tiene que ser muy concreto el tema de la maleta didáctica, porque cuando tiene muchas cosas, llega un momento en que no sabes ni cómo utilizarla.</p> <p>(UO2. E6) Entonces cuando llegué allá me dicen: Hay una maleta para aprender ahorrar, y esta maleta les proporcionó otra mirada de por qué y cómo nació la economía, la función de los billetes y las monedas.</p> <p>(UO2. E7) cuando fui a contar de cómo había trabajado con esa maleta y todo, le regalaron los niños una visita al banco a la República por dentro.</p> <p>(UO3. E1) Bueno dificultad por ejemplo el transporte, sí porque digamos puede resultar un poco pesada por ejemplo la de San Agustín que literalmente estamos cargando piedras, pero nada, después de hacer el taller y de pasarla bien uno ya sale contento con las maletas aunque pesen mucho.</p>
<p>(UO4. E1) Cuando a uno le empiezan a explicar el significado de los colores de las portadas, que estas son para este tipo de población, que tiene la intencionalidad de estimular lo visual y lo auditivo, o lo visual y lo lingüístico, o simplemente lo visual, o sea cuando uno empieza a conocer la estructura del material, la</p>	

<p>intencionalidad del material le ve más sentido al uso. (UO4. E2) Y eso lo aprendimos mucho con este programa PTA cuando le enseñamos al niño a interpretar el texto, desde cómo está construido. A mirar la portada y a entender, a hacer como la inferencia: Y esa imagen qué me está queriendo decir? De qué creen que se va a tratar el cuento? Cuando leemos el título y lo descomponemos, como imaginar de qué se va a tratar la historia. Cuando extraemos al personaje, antes de mostrarlo dentro de la lectura y lo caracterizamos. O sea, cuando uno recibe esas orientaciones, de verdad hace uno un trabajo mucho más pertinente, mucho más claro para el estudiante y sabe en qué momento trabajar cada cosa. (UO4. E3) A veces nos decían métase a la página de “Colombia Aprende” y lea qué dice en la colección semillas, la amarilla, la azul, la verde... Pues yo puedo entrar a leer pero eso no quiere decir que yo sepa el manejo y la intencionalidad de cada colección. Pues en eso yo si soy muy crítica, por así decirlo. (UO4. E4) Me parece que a veces por sacrificar un poco el presupuesto, perdemos la calidad de los procesos. Siempre me ha parecido que esa relación costo beneficio, lleva las de perder. (UO4. E5) Luego nos llega toda la colección de semillas del ministerio, lastimosamente llega con poca orientación y muchas regulaciones.</p>	<p>(UO3. E5) Hemos llegado a todas las bibliotecas municipales, hemos hecho muy buenas alianzas con las instituciones educativas. (UO3. E7) Es difícil llegar a todos, los profesores que tienen relación con la biblioteca y el bibliotecario está un poco más conectado con la biblioteca municipal y más conectado con las actividades y los proyectos que a nivel nacional saca el ministerio de cultura, la red nacional de bibliotecas. ❖ La relación profesor, biblioteca, bibliotecario y biblioteca municipal, proyectos del ministerio de cultura a nivel nacional y la red nacional de bibliotecas favorece el conocimiento y uso de las maletas didácticas.</p> <p>(UO3. E8)<sup>93</sup> Yo creo que sí es un “voz a voz” interno en cada institución porque un profesor le dice al otro: bueno puedes utilizar esta maleta para este tema, entonces nos llaman y solicitan el acompañamiento.</p> <p>(UO5. E1) Por la virtualidad me tocó adaptar la maleta a las circunstancias. Pero fue satisfactorio en el sentido en el que pude compartir el paso a paso también con los padres y con los docentes y con los niños, porque yo hice unas para adultos, unos encuentros virtuales con adultos, otros con niños, y entre niños y adultos medían y hacían los instrumentos entonces eso era muy interesante.</p>
<p>(UO5. E1) Es distinto como te decía hacer el trabajo presencial al virtual. El presencial pues tenía todos los elementos allí, virtual a mí me tocó construir todos los instrumentos con materiales de la casa, pues había unos que no podíamos y la idea era que los participantes también pudieran en sus casas rehacer los instrumentos con elementos de la casa. Es muy chévere porque uno empieza como a construir, Ay! Voy a hacer esto, o esto me sirve para esto. Pero esto de la virtualidad es distinto, porque me tocó adaptar la maleta a las circunstancias. Pero fue satisfactorio en el sentido en el que pude compartir el paso a paso también con los padres y con los docentes y con los niños, porque yo hice unas para adultos, unos encuentros virtuales con adultos, otros con niños, y entre niños y adultos medían y hacían los instrumentos entonces eso era muy interesante.</p>	

## Melhorar as maletas didáticas (MM)

Integração das AS, MELHORAR AS MALETAS DIDÁTICAS (MM)	
Assertivas Significativas por protocolo	Integração das Assertivas
<p>(UO1.MM1) Menos formatos para llenar (UO1.MM2) Procurar material concreto el cual los niños puedan manipular, ya que ellos quieren tocarlo todo y hay que cuidar los libros, puede ser material adicional que pueda ser manipulado por ellos.</p>	<p>(UO1.MM1) Menos formatos para llenar (UO2.MM1) <u>El engranaje</u>. A estas maletas se les invierte mucho dinero en la producción, pero <u>qué pasa después</u> de? cuánto tiempo nos van a durar? <u>no hay un seguimiento</u>, <u>no hay un proceso de manejo</u>... entonces creo que el objetivo no se cumple! no se llega a cumplir, se llega a cumplir para estar en el espacio, en el anaquel, pero no para la parte que es la que uno debe gozar que es su utilización. ❖ El seguimiento al uso de las maletas didácticas es una pieza importante en el engranaje para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.</p> <p>(UO2.MM2) La institución dueña de la maleta didáctica, <u>le falta llegar más al grupo de docentes</u>, para que las utilicen. No se</p>
<p>(UO2.MM1) Sí, el engranaje. Lo viví con la caja ecológica, porque fueron trasnochadas, fueron lloradas, porque no salían las cosas como quería. La impresión, los colores, el manejo, el paso de las ilustraciones a la impresión. El equipo que nos reuníamos una vez al mes en Bogotá, entonces venían personas representantes del Banco Mundial. Eso fue una cosa,... o sea a eso se le invirtió mucho dinero. A estas maletas se les invierte mucho dinero en la producción, pero qué pasa después de? cuánto tiempo nos van a durar? no hay un seguimiento, no hay un proceso de manejo... entonces creo que el objetivo no se cumple! no se llega a cumplir, se llega a cumplir para estar en el espacio, en el anaquel, pero no para la parte que es la que uno debe gozar que es su utilización. (UO2.MM2) Y lo otro es que, el <i>Banco de la República</i>. No sé</p>	

<sup>93</sup> Tiene relación con las motivaciones, tener en cuenta!

<p>cómo hace su difusión, pero le falta llegar más al grupo de docentes, al grupo de trabajo para que las utilicen. O sea no se alcanzan a imaginar todo lo que favorece a un instructor, a un docente, el trabajo con las maletas. Pero como no hay quien lo difunda, quién lo maneje, entonces no.</p> <p>(UO2.MM3) Y lo otro, es que uno tiene que hacerse responsable de la maleta, la institución en la que uno está no se hace responsable. Entonces si se llega a perder algo, si se llega a dañar, si no se regresa la maleta... y como profesor uno no se quiere echar más cargas encima, de las que ya tiene. Entonces que vayan los niños allá y que las miren allá y hagan todo allá pero no se las llevan.</p> <p>(UO2.MM4) Además pesan!! eso es otro rollo, tienes que conseguir transporte, porque si vas a llevar más de dos maletas, pues no puedes.</p> <p>(UO2.MM5) El banco no tiene por ejemplo una parte de transporte,</p> <p>(UO2.MM6) El banco no tiene [...] una persona que esté con la maleta, que la esté visualizando, que se esté empoderando y que mire haga esto... no!</p> <p>(UO2.MM7) Usted va y pregunta, (y esa es la parte negativa), al banco... y ustedes tiene algún vídeo de la utilización de esta maleta? No, no tenemos. Esa se la lleva profesor y entonces él verá qué hace con ella.</p> <p>(UO2.MM8) Además de eso, habría que hacerles mayor difusión, porque muchos docentes no conocen que existen estas maletas, y que se pueden prestar.</p>	<p>alcanzan a imaginar todo lo que favorece a un instructor, a un docente, el trabajo con las maletas. Pero como no hay quien lo difunda, quién lo maneje, entonces no.</p> <p>(UO2.MM8) Habría que hacerles <u>mayor difusión</u>, porque muchos docentes no conocen que existen estas maletas, y que se pueden prestar.</p> <p>❖ Falta mayor difusión hacia el grupo de docentes, por parte de la institución dueña del material porque hay quienes todavía no conocen las maletas didácticas.</p> <p>(UO2.MM4) Además pesan! Eso es otro rollo, <u>tienes que conseguir transporte</u>, porque si vas a llevar más de dos maletas, pues no puedes.</p> <p>(UO2.MM5) El banco no tiene por ejemplo una parte de <u>transporte</u>.</p> <p>❖ El transporte de las maletas didácticas es un tema que debería ser tenido en cuenta.</p> <p>(UO2.MM6) <u>El banco no tiene una persona que esté con la maleta</u>, que la esté visualizando, que se esté empoderando y que mire haga esto... no!</p> <p>(UO2.MM7) Usted va y pregunta, (y esa es la parte negativa), ustedes tiene algún <u>vídeo de la utilización de esta maleta</u>? No, no tenemos.</p>
<p>(UO3. MM1) Yo creo que utilizar digamos la página web, viéndonos ahorita cómo estamos, otra vez como estáticos, como lo que no queríamos ser de un museo... pero utilizar la virtualidad para poder conectar, conectarnos con más información. Digamos que al momento de utilizar la maleta en el espacio se pueden utilizar los recursos digitales también para hacer más integral la experiencia.</p> <p>(UO3. MM2) Incluiría una evaluación actitudinal de la maleta, para tener una información bien organizada, para saber si se logró lo que se quería con el material.</p>	<p>(UO3.MM1) Utilizar la <u>maleta en la virtualidad</u> y poder conectarnos con más información, con más recursos digitales puede hacer más integral la experiencia.</p>
<p>(UO4. MM1) Lo primero es que los expertos de los museos, de las bibliotecas, sean personas que saben del tema, sí? Y lo digo desde mi experiencia, desafortunadamente la secretaria de educación, acabó con las bibliotecas, [...] el aprender en términos de lo concreto, yo creo que para el niño el libro en sus primeras etapas, va a ser fundamental. Yo aprendo a manejar un libro, a hacer una consulta, de ese libro, yo después me puedo enfrentar a una plataforma virtual y hacer una consulta sobre un trabajo. Si yo primero leo el libro, lo saboreo, le veo la hoja, veo el muñequito, le veo el papel, lo huelo, hago todo lo que yo pueda interactuar con el libro. Ya después yo puedo ver en un formato plano, en una pantalla y voy a entender cómo la página pasa y me va mostrando ese relato, sí? Entonces creo que hay que mejorar eso.</p> <p>(UO4. MM2) Lo segundo es que debe haber un acercamiento entre la escuela y la institución que tiene las maletas. A veces uno ve por ejemplo, el museo Quimbaya, muy conectado con Armenia, sólo Armenia porque es más fácil coger un bus, llevar los niños y entrarlos al museo. Pero no hay programas que acerquen a los otros (municipios) a ese museo.</p> <p>(UO4. MM3) Tres, la capacitación, formación debe ser un criterio permanente en términos de manejo de libros, en el manejo de la literatura, en el manejo de los textos informativos. Ahorita uno ve a los niños haciendo noticias y les dicen, lean un periódico y no saben cómo leerlo, sí? Porque no hay periódicos, porque las revistas se usan es para recortar. Entonces hay muchas cosas, que yo creo que ahí requieren formación.</p>	<p>(UO2.MM3) Uno tiene que hacerse responsable de la maleta, entonces si se llega a perder algo, si se llega a dañar, si no se regresa la maleta... y <u>como profesor uno no se quiere echar más cargas encima, de las que ya tiene</u>.</p> <p>(UO1.MM2) Procurar material concreto el cual los niños puedan manipular, ya que ellos quieren tocarlo todo y hay que cuidar los libros, puede ser material adicional que pueda ser manipulado por ellos.</p> <p>(UO4. MM1) Algo importante de las maletas didácticas es la posibilidad de aprender en términos de lo concreto, yo creo que para el niño, es fundamental.</p> <p>❖ El transporte de las maletas didácticas es un tema que debería ser tenido en cuenta.</p> <p>(UO4. MM2) Debe haber un acercamiento entre la escuela y la institución que tiene las maletas.</p> <p>(UO4. MM3) La capacitación, debe ser un criterio permanente para los profesores.</p> <p>(UO5. MM1) Las fichas traen información, son lindas, pero ya necesitan un toque novedoso, o sea un toque actual. Es un material que ya está viejo, o sea es una edición que ya necesita ser renovada.</p>
<p>(UO5. MM1) Sinceramente, de la construcción, de la presentación, yo pienso que las fichas. Las fichas traen</p>	

<p>información, son lindas, pero ya necesitan un toque novedoso, o sea un toque actual. Es un material que ya está viejo, o sea es una edición que ya necesita ser renovada.</p> <p>(UO5. MM2) [...] todos los documentos, las presentaciones, este es el folleto guía, este es el folleto de tal cosa, o sea eso, lo deberían tener en un kit, o sea dentro de la maleta un kit pero distinto como actualizado. Yo no usé los CDs porque yo llevé mi computador, o sea yo llevé y complementé con mi material.</p> <p>El kit significa que pueda ser un recurso didáctico que el banco que también de, o sea no solamente, estos son los instrumentos, tenga! Y estas son las fichas, tenga! Y léase el manual, tenga! no!! como que uno abra y uno piense que es como un mundo pequeñito, como una exposición, como algo que uno diga, ay! qué ternura, ay! mira eso tan interesante, que no sea solamente la cuestión del contenido, sino que también tenga esa parte mística, bonita que lo involucre a uno. La parte sensorial, cómo se puede crear de una manera que guste a todo el mundo y que la gente comprenda.</p>	<p>(UO5. MM2) Los documentos, las presentaciones, el folleto guía y demás impresos deberían estar en un kit, o sea dentro de la maleta, un kit pero distinto como actualizado.</p> <p>El kit significa que pueda ser un recurso didáctico que el banco que también de, o sea no solamente, estos son los instrumentos, tenga! Y estas son las fichas, tenga! Y léase el manual, tenga! no!! como que uno abra y uno piense que es como un mundo pequeñito, como una exposición, como algo que uno diga, ay! qué ternura, ay! mira eso tan interesante, que no sea solamente la cuestión del contenido, sino que también tenga esa parte mística, bonita que lo involucre a uno. La parte sensorial, cómo se puede crear de una manera que guste a todo el mundo y que la gente comprenda.</p> <p>(UO3. MM2) <u>Incluiría una evaluación</u> actitudinal de la maleta, para tener una información bien organizada, para saber si se logró lo que se quería con el material.</p>
--	--

## Projetar uma atividade acadêmica (PA)

<b>Integração das AS, PROJETAR UMA ATIVIDADE ACADÊMICA (PA)</b>	
<b>Assertivas Significativas por protocolo</b>	<b>Integração das Assertivas</b>
(UO1. PA1) Fue muy interesante, pero a la vez un poco estresante ya que había que llenar varias formas, además de la planeación que se hace.	(UO1. PA1) Fue muy interesante, pero a la vez un poco estresante ya que había que llenar varias formas, además de la planeación que se hace.
(UO2. PA 1) Y una maleta didáctica tiene que ser muy concreta, porque no puedes tener como un collage, una cantidad de cosas que cuando lleguen no se sepa ni cómo se usa. Eso lo viví por ejemplo, en la caja ecológica, que fue hace mucho tiempo, tiene muchas cosas, entonces llega un momento en que no sabes ni cómo utilizarla.	(UO2. PA 1) Eso lo viví con la caja ecológica, tiene muchas cosas, entonces llega un momento en que no sabes ni cómo utilizarla.
<p>(UO3. PA 1) Pues a mí siempre me ha gustado este tema de la arqueología y de la historia entonces sí me leí toda la cartilla y [...] adapto a las necesidades locales, y para las necesidades del currículo y genero actividades igual que un profesor, una secuencia.</p> <p>(UO3. PA 2) Digamos que la maleta tiene buenos recursos, puede que estén un poquito no obsoletos, pero digamos un video, hay videos que son un poco largos, pero que la información es muy interesante, entonces digamos que es como clasificar las actividades según también la edad de los participantes, bueno no toda la cartilla se puede hacer con niños de tercero o de primero.</p> <p>(UO3. PA 3) Hay que empaparse del tema, hay que leerse la cartilla, hay que jugar antes de la clase. La cartilla es sencilla de leer, solo que a uno lo puede abrumar el tema, [...] pero también está la cuestión de cuánto tiempo estoy dispuesto a invertir en preparar el contenido de la maleta, para conocer otra cosa.</p>	<p>(UO3. PA 1) Pues a mí siempre me ha gustado este tema de la arqueología y de la historia entonces sí me leí toda la cartilla y la adapto a las necesidades locales.</p> <p>(UO3. PA 2) La maleta tiene buenos recursos, puede que estén un poquito no obsoletos, pero digamos un video, hay videos que son un poco largos, pero que la información es muy interesante, entonces digamos que es como clasificar las actividades según también la edad de los participantes.</p>
(UO4. PA 1) La experiencia, no es tan rica sin el mediador. Yo hago lo que puedo, pero yo tengo que reconocer mis limitaciones, si? Obviamente que cuando yo me pongo el reto, yo tengo que modelar todos los momentos. El momento de la motivación,... hay que leer el título, la portada, se hace toda la expectativa, personajes, se juega con los posibles momentos que se van a pasar. Se plantean hipótesis cierto? qué pasaría si... o qué creen que va a pasar cuando caperucita se meta detrás de este árbol?	(UO3. PA 3) Hay que empaparse del tema, hay que leerse la cartilla, hay que jugar antes de la clase. La cartilla es sencilla de leer, solo que a uno lo puede abrumar el tema, pero también está la cuestión de cuánto tiempo estoy dispuesto a invertir en preparar el contenido de la maleta.

<p>Pero sé que hay personas que lo saben hacer muchísimo mejor que yo. Yo no soy de la perspectiva de que por ser maestra entonces lo hago bien, no! Lo he visto con los trabajos de investigación de mis estudiantes de pedagogía infantil, cuando un equipo de investigación se centra en eso de la lectura, ellos casi que profundizan en ese tema y se apasionan de cómo lo harían. Entonces uno les dice, bueno, cómo haría usted esa animación lectora para enseñarles a los padres de familia que lean en casa? Montan unos talleres y trabajos divinos, yo digo, Dios mío, qué dicha que yo pudiera hacer estos trabajos en mi escuela.</p>	<p>(UO4. PA 1) La experiencia, no es tan rica sin el mediador. Yo hago lo que puedo, pero yo tengo que reconocer mis limitaciones.</p> <p>(UO5. PA 1) Siempre me guío por el contenido teórico, técnico del <i>Banco de la República</i> obviamente porque ellos necesitan que también uno hable técnicamente, pero lo adaptado al nivel que yo esté dictando.</p> <p>(UO5. PA 2) Dependiendo de las edades yo adapto el taller pedagógicamente y didácticamente, para que el público tuviera la mayor comprensión del material y de las estrategias que nosotros íbamos a realizar y del contenido.</p> <p>(UO5. PA 3) Es importante decir que son pequeñas muestras. Me parece eso como tan representativo, como pequeñas exposiciones, entonces para que ellos piensen como que ah!! Como para meterlos en un mundo así súper bonito, tanto a los niños como a los adultos les decía esa parte.</p> <p>(UO5. PA 4) Yo adapté a mis necesidades hasta la cartilla del profesor. Para mí es una guía nada más, pero ya uno la adapta de acuerdo a las circunstancias.</p>
<p>(UO5. PA 1) Yo siempre me guío mucho pues por el contenido teórico, técnico del <i>Banco de la República</i> obviamente porque ellos necesitan que también uno hable técnicamente. Pero adaptado al nivel que yo estaba dictando. Entonces si eran niños, les hablaba de una manera, si eran adultos obviamente de otra porque no es lo mismo hablarle a un docente que usted puede incluir esto en un plan de trabajo, a las necesidades que tiene un niño.</p> <p>(UO5. PA 2) [...] dependiendo de las edades yo adaptaba el taller pedagógicamente y didácticamente, para que ellos tuvieran la mayor comprensión del material y de cómo las estrategias que nosotros íbamos a realizar y del contenido,</p> <p>(UO5. PA 3) [...] siempre como que recapitulaba, las maletas nacieron en 1991, entonces también era importante decir que eran pequeñas muestras. Y pues a mí me parece eso como tan representativo, como pequeñas exposiciones, entonces para que ellos piensaran como que ah!! Como para meterlos en un mundo así súper bonito, tanto a los niños como a los adultos les decía como esa parte.</p> <p>(UO5. PA 4) Yo adapté a mis necesidades hasta la cartilla del profesor. Me rijo a la parte histórica sí, pero ya la parte de música, no al pie de la letra. Para mí es una guía nada más, pero ya uno la adapta de acuerdo a las circunstancias.</p>	<p>(UO5. PA 1) Yo siempre me guío mucho pues por el contenido teórico, técnico del <i>Banco de la República</i> obviamente porque ellos necesitan que también uno hable técnicamente. Pero adaptado al nivel que yo estaba dictando. Entonces si eran niños, les hablaba de una manera, si eran adultos obviamente de otra porque no es lo mismo hablarle a un docente que usted puede incluir esto en un plan de trabajo, a las necesidades que tiene un niño.</p> <p>(UO5. PA 2) [...] dependiendo de las edades yo adaptaba el taller pedagógicamente y didácticamente, para que ellos tuvieran la mayor comprensión del material y de cómo las estrategias que nosotros íbamos a realizar y del contenido,</p> <p>(UO5. PA 3) [...] siempre como que recapitulaba, las maletas nacieron en 1991, entonces también era importante decir que eran pequeñas muestras. Y pues a mí me parece eso como tan representativo, como pequeñas exposiciones, entonces para que ellos piensaran como que ah!! Como para meterlos en un mundo así súper bonito, tanto a los niños como a los adultos les decía como esa parte.</p> <p>(UO5. PA 4) Yo adapté a mis necesidades hasta la cartilla del profesor. Me rijo a la parte histórica sí, pero ya la parte de música, no al pie de la letra. Para mí es una guía nada más, pero ya uno la adapta de acuerdo a las circunstancias.</p>

## Requisitos para proyectar MD (R)

Integração das AS, REQUISITOS PARA PROJETER MD (R)	
Assertivas Significativas por protocolo	Integração das Assertivas
(UO1. R1) Para mí lo más importante, como ya dije es tener material que los niños puedan manipular ya que esto les brinda un mejor aprendizaje.	(UO1. R1) Para mí lo más importante, como ya dije es tener material que los niños puedan manipular ya que esto les brinda un mejor aprendizaje.
(UO2. R1) Yo creo que el requisito en este momento, sería primero que el objetivo esté muy claro, de acuerdo con el tema que se maneja en la maleta. El objetivo muy claro para qué? y por qué? se va a utilizar esa maleta. Tener un objetivo muy muy claro, muy contundente. No tiene que ser un objetivo muy largo, sino que se sienta que le da peso a la maleta.	(UO2. R1) Que el objetivo esté muy claro, de acuerdo con el tema que se maneja en la maleta. El para qué? y por qué? se va a utilizar esa maleta.
(UO2. R2) Y lo otro que me parece importante que esté dentro del diseño de la maleta, es que se pueda interactuar con los nuevos sistemas de ahora, que usted pueda coger el celular, montarlo a una página y sacar sonidos y sacar cosas... porque ya hay que ir evolucionando en esa parte de la construcción. Entonces interactuar, sobre todo con este aparato, con el celular. Entonces es cómo involucrar eso, en la parte del diseño, del trabajo que se haga, del aporte.	(UO2. R1) Que el objetivo esté muy claro, de acuerdo con el tema que se maneja en la maleta. El para qué? y por qué? se va a utilizar esa maleta.
(UO2. R3) Y una maleta didáctica tiene que ser muy concreta, el tema tiene que ser muy concreto, porque no puedes tener como un collage, una cantidad de cosas que cuando lleguen no se sepa ni cómo se usa. Así que tiene que ser muy concreto el tema. Eso lo viví por ejemplo, en la caja ecológica, que fue hace mucho tiempo, tiene muchas cosas, entonces llega un momento en que no sabes ni cómo utilizarla.	(UO2. R2) Que la maleta, pueda interactuar con las nuevas herramientas tecnológicas de ahora, sobre todo con el celular.
(UO3. R 1) Más videos, pero un poco más cortos. (UO3. R 2) Es que contextualizar es siempre muy importante! (UO3. R 3) Porque digamos que las imágenes o las láminas con las que cuentan las maletas no me ubican en el territorio, se quedan cortas en los estilos de vida. Esa narrativa no la veo yo muy clara. Yo la tengo que producir y sobre todo si voy a generar esa experiencia. (UO3. R 4) Es muy importante lo visual sobre todo para los niños, para los	(UO2. R3) El tema de una maleta didáctica tiene que ser muy concreta, porque no se puede tener una cantidad de cosas que no se sepa ni cómo usarlas.

<p>grandes pues sí les puedo contar la historia. Pero para los niños es muy importante la parte visual.</p>	<p>(UO3. R 1) Más videos, pero un poco más cortos.</p>
<p>(UO4. R 1) Primero, establecer los niveles de competencia que quiero alcanzar, como por ciclos. Para mí eso es fundamental, porque a veces el niño se desmotiva en la lectura porque le llega un libro que no es fácil de manejo para él. Entonces yo creo que uno debe respetar ese nivel de competencia. Aclarando esas competencias, hacer una selección de los títulos y las intencionalidades de cada título.  (UO4. R 2) Para tener como una ficha técnica. Yo cojo el libro “Bubú dejó a su mamá” entonces es la separación y el miedo infantil. Bueno, la ficha, el autor quiere tal cosa, se debe manejar así. O sea que el libro venga con una ficha explicativa sobre la intencionalidad que tiene ese libro. Cuando todos esos libros tengan todas esas intencionalidades.  (UO4. R 3) El siguiente punto es agruparlos. Estos veinte títulos son para niños entre los 7 y los 9 años. Y aún esos veinte libros, ser clasificados: estos cinco son para la estimulación de la creatividad, estos cuatro son para la resolución de problemas, estos tres van a manejar valores. O sea, que haya una subclasificación en la intencionalidad de esos veinte libros. Y una vez esté hecho eso, yo me preguntaría, cómo entran estos textos en las áreas del conocimiento? para que no sean solo usados en la hora de lectura.  (UO4. R 4) Y por último creo que es fundamental el seguir trabajando con los maestros la expresión, la oralidad, la entonación. Mira la vocalización, uno con el tiempo se vuelve un hablador muy rápido. Yo sé que yo hablo muy rápido. Y con los niños hay que moderar. Y gesticular, las entonaciones, todo eso hay que trabajarlo.</p>	<p>(UO3.R2) Contextualizar es siempre muy importante!</p> <p>(UO3. R 3) Las láminas o fichas con las que cuenta las maletas no me ubican en el territorio, se quedan cortas y no tienen una narrativa clara. Yo la tengo que producir.</p> <p>(UO3.R4) Para los niños es muy importante la parte visual.</p> <p>(UO4.R1) Establecer los niveles de competencia que se pueden alcanzar, como por ciclos y según las edades.</p> <p>(UO4.R2) Tener una ficha técnica, explicativa sobre la intencionalidad que tiene el material.</p> <p>(UO4. R 5) Es fundamental la formación docente siempre hay cosas que aprender.</p>
<p>(UO5. R 1) Yo creo que es muy importante el rediseño de una maleta didáctica, [...] que dependiendo del tipo de maleta, sean especialistas, o sea del área. No que cualquier persona pueda orientar las maletas, que el especialista también intervenga en la parte didáctica dependiendo de la maleta que sea, para poder generar recursos didácticos en realidad y pedagógicos que lleguen a la gente en el proceso de diseño. Dependiendo del área que también haya docentes o personas especialistas para realizar este tipo de diseño.</p>	<p>(UO5. R 1) Es muy importante en el proceso de diseño de las maletas didácticas, contar con especialistas y docentes en el área para generar recursos didácticos y pedagógicos que lleguen a la gente.</p>

## Pontos de contato nevrálgicos da JU (PC)

Integração das AS, PONTOS DE CONTATO NEVRÁLGICOS DA JU (PC)	
Assertivas Significativas por protocolo	Integração das Assertivas
<p>(UO1.PC1) Algo muy dispendioso era llenar los formatos que nos requerían  (UO1.PC2) Y cuidar los libros, de los niños. Al tener la maleta abierta pues los niños quieren ver los libros, quieren cogerlos, quieren jugar con ellos, y pues como es un préstamo pues hay que cuidarlos mucho.  (UO1.PC3) Luego de un mes, se debía llevar otra vez la maleta y hacer entrega formal de ella.</p>	<p>(UO2.PC1) Un punto neurálgico es esperar a que la persona me atienda, a veces a uno lo hacen esperar mucho.</p>
<p>(UO2.PC1) Un punto neurálgico es esperar a que la persona me atienda, porque la necesidad mía no es la necesidad de la otra persona, el tiempo mío no es el tiempo de la otra persona, entonces a veces a uno lo hacen esperar mucho.  (UO2.PC2) Cuidar la maleta me parece que es otro punto que hay que tener cuidado, porque a veces piensan que a lo mejor, uno lleva elementos de valor, un computador algo así</p>	<p>(UO1.PC2) Y cuidar los libros, de los niños. Al tener la maleta abierta pues los niños quieren ver los libros, quieren cogerlos, quieren jugar con ellos, y pues como es un préstamo pues hay que cuidarlos mucho.  (UO2.PC2) Cuidar la maleta me parece que es otro punto de mucha responsabilidad.</p>
<p>(UO3.PC1) Bueno, si uno no sabe cómo te puede servir la maleta, no te va a parecer interesante, puede ser una actividad de relleno.  (UO3.PC2) Ir al museo, pedir la maleta y llenar el formato puede ser maluco.  (UO3.PC3) El museo queda a las afueras de Armenia, entonces las</p>	<p>(UO3.PC1) No saber cómo te puede servir la maleta, puede hacer que sea poco interesante.  (UO3.PC2) Ir al museo, pedir la maleta</p>

<p>personas les parece lejos. (UO3.PC4) Por ejemplo si se sigue al pie de la letra lo que dice la cartilla pero no le pone algo de su creatividad, puede ser problemático seguir los pasos de otros y si no sabes contar el cuento. La actividad no va a resultar, puede ser aburrida. (UO3.PC5) Por eso es importante saber cuál es el objetivo de pedir la maleta. (UO3.PC6) Es necesario tener un guía, alguien que sirva de vínculo entre la maleta y el profesor. Un guía que vea la importancia de la maleta en su materia.</p>	<p>y llenar el formato puede ser maluco.  (UO3.PC3) El museo queda a las afueras de Armenia, entonces las personas les parece lejos.  (UO3.PC4) Seguir al pie de la letra lo que dice la cartilla sin poner algo de su creatividad, puede ser aburrido.</p>
<p>(UO4.PC1) Esa primera visita de acercamiento al conocimiento del material, Cuando tú encuentras una persona amable, dinámica, cálida, conocedora. Que está dispuesta a responder tus preguntas. Generosa con lo que sabe, pues el vínculo genera un impacto mucho mayor, así la maleta no sea muy interesante, uno se engancha con la persona. (UO4.PC2) El otro elemento fundamental Es la respuesta a veces Los procesos se desgastan porque es tanto el volumen de información que uno entrega la carta en febrero, si ya en abril no han contestado, ah! eso ya no se dio y ya! uno deja y suelta el proceso. Ese retorno es clave para el ejercicio. (UO4.PC3) Y tercero para mí la formación, En el momento en que yo como entidad que tengo la maleta ofrezco y voy y hago los servicios de formación a la otra entidad de cómo se debe manejar esa maleta creo que está dándole un valor agregado al proceso interinstitucional. (UO4.PC4) Y por último cuando evaluamos todo. Y uno poder decir, mira definitivamente hay tres libros ahí que no le ven sentido los niños, no son motivadores, son complicados... no sé uno puede tener varios criterios para la evaluación. Pero sí que haya una retroalimentación. Porque a veces usan a la escuela como un lugar para cumplir el indicador, más no nos ven como un referente de consulta de cualificación. Siempre los técnicos lo piensan y lo ejecuta la escuela de manera operativa pero no de manera pedagógica o didáctica, entonces creo que ese también es un buen cierre que le podría dar motivación, bueno qué hay para el año entrante, qué hay para el siguiente ciclo.</p>	<p>(UO3.PC5) Es importante saber cuál es el objetivo de pedir la maleta.  (UO3.PC6) Es necesario tener un guía, alguien que sirva de vínculo entre la maleta y el profesor. Un guía que vea la importancia de la maleta en su materia.  (UO4.PC1) Ese primer acercamiento al conocimiento del material, cuando tú encuentras una persona amable, dinámica, cálida, conocedora. Que está dispuesta a responder tus preguntas, generosa con lo que sabe, ese vínculo genera un impacto mucho mayor, así la maleta no sea muy interesante, uno se engancha con la persona.  (UO4.PC3) La formación que ofrezca la entidad dueña de la maleta estará dándole un valor agregado al proceso interinstitucional.</p>
<p>(UO5.PC1) El ingreso al Banco (El <i>Banco de la República</i> posee una sede en el norte, donde se encuentra ubicado el museo Quimbaya que en la actualidad está en obras por restauración y desde entonces todas sus salas y servicios se trasladaron a la sede centro donde está el <i>Banco de la República</i>) porque le piden a uno que llene un documento, luego que lo tiene que hacer firmar, luego lo tiene que devolver, además hay que presentar un documento y uno pues cargando todo el tiempo ese papelito, y pues es indispensable porque es por seguridad para uno y para las instalaciones del banco, pero si es la parte en la que uno dice ¡Ay Dios mío!!</p>	<p>(UO4.PC4) Y por último cuando evaluamos todo, necesitamos que haya una retroalimentación, porque a veces usan a la escuela como un lugar para cumplir el indicador, más no nos ven como un referente de consulta de cualificación.  (UO5.PC1) El ingreso al Banco</p>

## Atores da rede que podem melhorar o serviço (A)

Integração das AS, ATORES DA REDE QUE PODEM MELHORAR O SERVIÇO (A)	
Assertivas Significativas por protocolo	Integração das Assertivas
<p>(UO2.A1) Bueno lo más importante es que haya el seguimiento del uso. Que el banco o la persona dueña de estas maletas, tenga como un representante, donde también esté analizando si los objetivos sí se cumplen, si está bien usada la maleta, si la maleta no se usó, si traía unos cubos y los cubos fueron convertidos en balón de fútbol, sí? Y porque puede pasar, sí? Que se rompió algo. Tiene que haber como un responsable. Me parece que está como al libre albedrío el uso de estas maletas tan costosas, porque son costosas y que no se puedan como utilizar como se deben utilizar.</p>	<p>(UO2.A1) Bueno lo más importante es que haya el seguimiento del uso. Que el banco o la persona dueña de estas maletas, tenga como <u>un representante</u>, donde también esté analizando si los objetivos sí se cumplen, si está bien usada la maleta, si la maleta no se usó, etc.</p>
<p>(UO3.A1) Es una red grandísima, desde el portero. (UO3.A2) Yo creo que eso ya le corresponde como a talento humano, pero sí hasta el portero está sensibilizado con el tema.</p>	<p>(UO3.A1) Es una red grandísima, desde el portero. (UO3.A2) Yo creo que eso ya le corresponde como a talento</p>



<p>(UO3.A3) Yo creo que el tema de los talleres con los profes es porque ellos no tienen tiempo de desplazarse, y por las distancias.</p> <p>(UO3.A4) El vínculo de los guías es con las bibliotecas municipales y las casas de la cultura y hacemos talleres en red.</p>	<p>humano, pero sí hasta el portero está sensibilizado con el tema.</p>
<p>(UO4.A1) Entonces yo creo que ahí en esta fase de esas maletas, es muy importante acompañar formación de uso e intervención que sea una triada para poder medir impactos.</p> <p>(UO4.A2) Pues porque a uno le dicen, tiene que usar la maleta y uno no sabe, entonces, trae la maleta y entrega libros como loco, no! Creo que sí debe haber una intermediación y es fundamental que el experto sea el que oriente al maestro. Los maestros somos profesionales de la educación, puede uno tener dos maestrías, tres maestrías, pero a cada quién lo que le corresponde. Entonces creo que ese profesional que sabe del manejo de estas maletas, de la intencionalidad. Que conoce casi cada libro, a qué apunta, qué persigue, qué quiso el autor mostrar ahí. Pues es una intermediación necesaria.</p>	<p>(UO3.A3) Yo creo que el tema de los talleres con los profes es porque ellos no tienen tiempo de desplazarse, y por las distancias.</p> <p>(UO3.A4) El vínculo de los guías es con las bibliotecas municipales y las casas de la cultura y hacemos talleres en red.</p> <p>(UO4.A1) Es muy importante acompañar formación de uso e intervención, para poder medir impactos.</p>
<p>(UO5.A1) Desde los vigilantes, porque son súper formales, la amabilidad es increíble. La disponibilidad también de la persona que me da las bancas, que necesito la mesa, que necesito el parlante, y en todo son súper calurosos, como muy humanos. Eso me ha gustado mucho, la atención. Tanto de los administrativos como de toda la parte técnica, por decirlo así, del museo.</p>	<p>(UO4.A2) Debe haber una intermediación y es fundamental que el experto sea el que oriente al maestro.</p>

## Adicionar ou tirar alguma etapa da JU (+/-)

Integração das AS, ADICIONAR OU TIRAR ALGUMA ETAPA DA JU (+/-)	
Assertivas Significativas por protocolo	Integração das Assertivas
<p>(UO2.+/-1) Yo creo que me la pueden llevar a domicilio Jajaja. O sea, yo puedo solicitar la maleta y en ese momento tengo que ir al espacio si? no hay ese servicio. Pero eso lo debería garantizar el banco, el espacio, que es llevarme la maleta porque la maleta es un servicio que me está ofreciendo el banco. Que las lleven hasta el sitio donde yo las voy a usar. Y entonces esa persona encargada me lleva las maletas, llega con las maletas, yo las uso y después viene la recoge ya.</p> <p>(UO2.+/-2) Pero me imagino que, tarde o temprano estas maletas tenderán a ser virtuales. Pero la sensación de interactuar con ellas, de mirar, de sentir, de poder compartir con sus pares... no es lo mismo.</p>	<p>(UO2.+/-1) Yo creo que me la pueden llevar a domicilio</p> <p>(UO2.+/-2) Tarde o temprano estas maletas tenderán a ser virtuales. Pero la sensación de interactuar con ellas, de mirar, de sentir, de poder compartir con sus pares... no es lo mismo.</p> <p>(UO3.+/-1) Llevar las maletas a domicilio. Por el tiempo de los profesores.</p>
<p>(UO3.+/-1) Llevar las maletas a domicilio. Por el tiempo de los profesores.</p> <p>(UO3.+/-2) Por la situación en la que estamos de la pandemia, hicimos el trabajo de reunificarnos con la red virtual de profesores para seguir en contacto. Y ha funcionado.</p>	<p>(UO3.+/-2) Reunificarnos con la red virtual de profesores para seguir en contacto.</p>
<p>(UO4.+/-1) Yo creo que en la actualidad y hablo desde las maletas educativas porque creo que es muy complicado hablar de otro tema que no conozco, me imagino un lugar donde todos los que tienen ese tipo de materiales que viajan, que son un servicio educativo, un centro de información que yo pudiera entrar a una plataforma y viera, este es el museo Quimbaya y con la mediación virtual me pudiera mostrar, esta es la maleta viajera de cuentos infantiles, esta es la maleta viajera de mitos y leyendas, de Colombia, sí me hago entender? y que en videos me mostrara todo el cuento, cierto? Creo que eso me ahorraría un paso de ir a la exploración, en cambio yo iría a la fija, mira me interesa esta maleta la vi en tal parte, en el video tal, esa es la que quiero utilizar.</p> <p>(UO4.+/-2) En esta red sería válido ver otras experiencias de profesores de cómo han manejado las maletas?</p> <p>(UO4.+/-3) Claro, claro. Colombia aprende ha sido maravilloso, porque es una red de redes y cuando uno ve a los maestros mostrando lo que han hecho, uno dice ah!! Esa experiencia tan chévere. Algunos dirían que eso tiene de malo la imitación. Yo creo que en la escuela o por lo menos en el campo que yo manejo no hay ninguna verdad final, ni puede haber verdades ocultas. Porque el derecho a la educación es igual. Entonces yo creo que la experiencia del otro es muy</p>	<p>(UO4.+/-2) Constituir una red de profesores para compartir experiencias de cómo ha manejado las maletas.</p> <p>(UO4.+/-3) Entonces yo creo que la experiencia del otro es muy reconfortante porque me sirve para ver, para modelar y para recrear mi propia experiencia, pero también para saber que hay otros que lo hacen mejor que uno y eso se vuelve a la vez un reto para mejorar.</p> <p>❖ Constituir una red de profesores para compartir experiencias de cómo ha manejado las maletas. La experiencia del otro es muy reconfortante porque me sirve para ver, modelar y recrear mi propia experiencia.</p> <p>(UO4.+/-1) Poder entrar a una plataforma y encontrar allí las</p>

<p>reconfortante porque me sirve para ver, para modelar y para recrear mi propia experiencia, pero también para saber que hay otros que lo hacen mejor que uno y eso se vuelve a la vez un reto para mejorar. (UO4.+/-4) Y el otro paso es el de las fichas que uno no se tenga que poner a leer todos los libros para poder conocer la intencionalidad. Creo que esa ficha que yo te hablo de la intención de cada texto viniera con el texto, sería maravilloso! porque entonces ahorraría una fase en la planificación institucional y iríamos más rápido a hacer la asociación con el conocimiento.</p>	<p>diferentes maletas con videos explicativos de cada una, me ahorraría un paso de ir a la exploración, en cambio iría a la fija.</p> <p>(UO4.+/-4) Las fichas informativas sobre la intención de cada objeto, sería maravilloso! porque entonces ahorraría una fase en la planificación institucional y iríamos más rápido a hacer la asociación con el conocimiento.</p>
<p>(UO5.+/-1) El inventario de la maleta es porque se tiene que mirar también, por ejemplo en la que yo uso hay unos instrumentos un poquito dañados, desgastados, entonces también es importante que la persona que lo va a recibir mire en qué estado van estar y cuando uno lo devuelve también revisen para ver cómo nosotros lo entregamos y que estén todos los instrumentos. [...] me parece que el manejo que le dan en ese aspecto sí es fundamental.</p>	<p>(UO5.+/-1) El inventario de la maleta es fundamental porque se tiene que revisar cómo nosotros lo entregamos, que estén todos los instrumentos y también es importante que la persona que lo va a recibir mire en qué estado van.</p>

## Razão de peso para se desmotivar (D)

<b>Integração das AS, RAZÃO DE PESO PARA SE DESMOTIVAR (D)</b>	
<b>Assertivas Significativas por protocolo</b>	<b>Integração das Assertivas</b>
<p>(UO2.D1) Me podría desmotivar... como todo usted tiene que estar revisando que las maletas tengan sus contenidos y los tenga en buen estado. Me desmotivaría que me llegara una maleta en mal estado, o sea no me gustaría. O con cosas faltantes, o que por ejemplo: que se acabó esta ficha y le hicieron así y le sacaron fotocopia. Porque esas cosas pasan y con estos imprevistos se deben tener algunos elementos que son los de más uso, para estarlos cambiando no? eso me desmotivaría.</p> <p>(UO2.D2) Y bueno, personalmente porque a uno le gusta y porque uno sabe que eso le va a servir, uno hace toda la función de ir hasta allá. Pero personalmente me desmotiva eso, pues porque es mi tiempo, porque es mi dinero para el transporte, son cosas que vienen ahí anexas en esas a todo esto, que no es justo que yo que las voy a usar, no se me brinde la oportunidad de que me lleguen, de que tenga yo más tranquilidad para usarlas. Pero son tan importantes para que acompañen a cualquier instructor, cualquier docente y motivan mucho.</p>	<p>(UO2.D1) Me desmotivaría que me llegara una maleta en mal estado, o con cosas faltantes, o que por ejemplo: que se acabó esta ficha y le hicieron así y le sacaron fotocopia. Porque esas cosas pasan y con estos imprevistos se deben tener algunos elementos que son los de más uso, para estarlos cambiando.</p> <p>(UO2.D2) Y bueno, personalmente porque a uno le gusta y porque uno sabe que eso le va a servir, uno hace toda la función de ir hasta allá. Pero personalmente me desmotiva eso, pues porque es mi tiempo, porque es mi dinero para el transporte, son cosas que vienen ahí anexas en esas a todo esto, que no es justo que yo que las voy a usar, no se me brinde la oportunidad de que me lleguen, de que tenga yo más tranquilidad para usarlas. Pero son tan importantes para que acompañen a cualquier instructor, cualquier docente y motivan mucho.</p>
<p>(UO3.D1) Si no conozco del tema puede ser desmotivante.</p> <p>(UO3.D2) Quizás si uno no le ve la manera creativa en la que se puede usar la maleta puede ser causal de desmotivación.</p>	<p>(UO3.D1) No conocer del tema puede ser desmotivante.</p>
<p>(UO4.D1) Bueno, primero la mala atención institucional a mí eso sí me mata, no me gusta la mala atención institucional.</p> <p>(UO4.D2) Y esa cantidad de protocolos, que si la hoja se daña, que si se despega, me parece que están perdidos sobre quién la va a usar. Obviamente hay unos protocolos básicos de cuidado pero el manejo normal que le da un niño a un libro, los libros se desgastan.</p> <p>(UO4.D3) Y tres cuando le entregan al directivo sin pasar por el docente, entonces allá va el directivo al evento y al maestro le dicen, vea ahí llegaron unas maletas, mire a ver qué hacen con ellas. Eso de antemano ya entra uno a chocar, entonces cuando se logra la mediación entre la institución y el usuario que la va a usar, es mucho más fácil el ingreso. A cuando se usa el modelo de sombrilla, yo le digo al rector, el rector le dice al coordinador, el coordinador le dice al profe y así. No, yo creo que el trabajo personalizado... esto es</p>	<p>(UO3.D2) Si uno no le ve la manera creativa en la que se puede usar la maleta puede ser causal de desmotivación.</p> <p>(UO4.D1) La mala atención institucional a mí eso sí me mata, no me gusta.</p> <p>(UO4.D2) La cantidad de protocolos, obviamente hay unos protocolos básicos de cuidado.</p> <p>(UO4. D 3) Cuando se usa el modelo de sombrilla, primero le dicen al rector, el rector le dice al coordinador, el coordinador le dice al profe y así. Cuando se logra la mediación entre</p>

<p>personalizado así tengamos mediación virtual. Pero la cosa face to face es mucho mejor.</p> <p>(UO4.D4) En la escuela no se da la formación, ¿Por qué? porque ese es un tiempo que se pierde para los directivos, cuando usted se va a formación, entonces prefieren, quédese usted en clase, haga lo que pueda con lo que sabe, cierto? Porque no podemos dejar el aula, sí me entiendes? esa es una limitación.</p> <p>(UO4. D5) O el otro enfoque es, va uno por escuela y ese uno les va contando a los demás cómo se hace. Y en esos procesos de aprendizaje cada sujeto maestro es un mundo aparte.</p> <p>(UO4.D6) Pero la verdad llevar los niños del colegio a esa hora de la lectura cuando estábamos en regularidad (sin pandemia), pues es un reto económico, de gestión muy complicado pero era un reto llevar los niños a la biblioteca infantil, porque nos parece que es muy bonita, que está bien pensada, que es para niños, etc. [...]. Entonces siempre quedé con la frustración de llevarlos, sí busqué el contacto pero siempre que iba a salir, pedagógicamente, se me dañaba la salida, o por presupuesto, o por tiempo o cualquier actividad.</p>	<p>la institución y el usuario que la va a usar, es mucho más fácil el ingreso.</p> <p>(UO4.D4) En la escuela no se da la formación, los directivos, prefieren, que el docente se quede en clase, haga lo que pueda con lo que sabe</p> <p>(UO4.D5) O el otro enfoque es, va uno por escuela a capacitación y ese uno les va contando a los demás cómo se hace.</p> <p>(UO4.D6) Llevar los niños del colegio a esa hora de la lectura es un reto económico, de gestión muy complicado. Entonces siempre quedé con la frustración de llevarlos, pero siempre que iba a salir, se me dañaba la salida, o por presupuesto, o por tiempo o cualquier actividad.</p>
<p>(UO5.D1) No, antes las maletas me parecen una herramienta súper fundamental dentro del aula en el trabajo y hasta con los hijos. Las maletas son un buen recurso didáctico, pero depende de quién las vaya a usar, y a presentar. Porque usted las puede presentar por presentar por ejemplo, este es tal instrumento y ya. Pero depende mucho del tallerista de cómo presenta la maleta.</p>	<p>(UO5.D1) No, antes las maletas me parecen una herramienta súper fundamental dentro del aula en el trabajo. Las maletas son un buen recurso didáctico, pero depende de quién las vaya a usar, y a presentar. Porque usted las puede presentar por presentar por ejemplo, este es tal instrumento y ya. Pero depende mucho del profesor cómo presenta la maleta.</p>

## APÊNDICE L. Integração das etapas inicial com (E) e intermédia com (UO)

### Monitoramento e Treinamento

UC MM3 Incluiria uma avaliação atitudinal da maleta, para ter uma informação bem organizada, para saber se você conseguiu o que queria com o material.

UC PC11 E finalmente, quando avaliamos tudo, precisamos de um feedback, porque às vezes eles usam a escola como um lugar para cumprir o indicador, mas não nos vêem como uma referência para consulta de qualificação.

UC A7 É muito importante acompanhar o treinamento do uso e intervenção com as maletas didáticas, a fim de poder medir os impactos.

UC PC9 O treinamento oferecido pela entidade proprietária da maleta didática estará dando um valor agregado ao processo interinstitucional.

UC D10 Não, ao invés as maletas são uma ferramenta super fundamental dentro da sala de aula no trabalho. As maletas são um bom recurso educativo, mas depende de quem vão utilizá-las e apresentá-las. Ou seja, depende muito da forma como o professor apresenta a maleta.

UC B10 A formação de professores é fundamental, há sempre coisas a aprender.

UC E9 A relação entre o professor, a biblioteca, o bibliotecário e a biblioteca municipal, os projetos do Ministério da Cultura a o nível nacional e a rede nacional de bibliotecas favorece o conhecimento e o uso posterior das malas didáticas.

UC A5 Os guias estão ligados às bibliotecas municipais e aos centros culturais e realizamos workshops através de redes.

UC MM10 O treinamento deve ser um critério permanente para os professores.

UC MM9 Deve haver uma aproximação entre a escola e a instituição que possui as maletas.

UC E2 Receber orientação da estrutura e da intencionalidade do material fornece ferramentas ao professor dando sentido ao uso das maletas didáticas, para fazer um trabalho muito mais relevante e claro para o aluno.

UC PC6 Essa primeira abordagem do conhecimento do material, quando você encontra uma pessoa gentil, dinâmica, calorosa e conhecedora. Quem está disposto a responder suas perguntas, generoso com o que sabe, esse vínculo gera um impacto muito maior, mesmo que a maleta didática não seja muito interessante, você fica ligada na pessoa.

UC A7 Deve haver um intermediário e é fundamental que o especialista seja aquele que oriente ao professor.

UC D8 Na escola, o treinamento não é dado, os diretores preferem que o professor fique na sala de aula, faça o que puder com o que ele sabe.

UC M4 Penso que o tema dos workshops com os professores não funciona é porque eles não têm tempo para ir até lá, e por causa das distâncias.

UC MM4 O banco não tem uma pessoa que esteja com a maleta, que a esteja visualizando, que esteja se capacitando e que oriente na realização das atividades.

UC PA5 A experiência não é tão rica sem o mediador. Eu faço o que posso, mas tenho que reconhecer minhas limitações.

UC PC10 É necessário ter um guia, alguém que sirva como elo entre a maleta didática e o professor. Um guia que vê a importância da maleta didática em sua cadeira.

UC M5 Buscando como melhorar minhas aulas, eles me apresentaram as maletas didáticas, me incentivaram a estudá-las e ver como funcionavam e desde aquele momento até agora tenho usado.

UC MM1 O monitoramento ao uso das maletas didáticas é uma parte importante da engrenagem para garantir que seus objetivos sejam atingidos.

UC A1 Bem, o mais importante é que haja um rastreamento do uso. Que o banco ou a pessoa que possui estas maletas didáticas, tenha um representante delas, que também esteja analisando se os objetivos são atingidos, se a maleta didática é bem utilizada, ou se não foi utilizada, etc.

UC T1 Quando lhes contei novamente como havia trabalhado com aquela maleta didática, eles deram às crianças um passeio pelo Banco de la República.

### Manual Professor

UC PC5 Seguir o que o manual do professor diz ao pé da letra sem colocar nada de sua criatividade pode ser entediante.

E5.2 Os projetistas da maleta devem contribuir para que a visualização da informação tenha uma maior contundência, diferenciando as informações para os usuários orientadores e as que são para os usuários orientandos.

E2.4. O manual do professor deve ser mais visual, além disso, hierarquizar as informações para dar instruções claras das atividades que se podem fazer com a maleta.

UC PC3 O manual do professor tem várias atividades, é como um processo de sensibilização, portanto uma única atividade não terá o mesmo impacto.



# As adaptações

- UO PA6 Sou sempre guiado pelo conteúdo teórico e técnico do Banco de la República, mas o adapto ao nível do grupo que tenha.
- UO PA7 Dependendo da idade do público eu adapto o workshop pedagogicamente e didaticamente, para que eles tenham uma melhor compreensão do material.
- UO PA8 Eu até adaptei o manual do professor às minhas necessidades, para mim é apenas um guia.
- UO PA2 Sempre gostei de arqueologia e história, por isso li o manual do professor inteiro e o adaptei às necessidades locais.
- UO PA3 Bastante! Acredito que há mais ou menos um ano são 200 workshops que fazemos com as maletas didáticas.
- UO PA4 A contextualização é sempre muito importante!
- UO PA4 Você tem que absorver o assunto, você tem que ler o manual, você tem que jogar antes da aula. A cartilha é fácil de ler, você pode simplesmente ficar sobrecarregado com o tema, mas há também a questão de quanto tempo está disposto a investir na preparação do conteúdo da maleta didática.

# Conteúdo

- E2.6 O conteúdo de uma maleta didática deve fugir de fazer uso de clichês ou estereótipos do tema a tratar.
- E3.2 A maleta e cada peça de seu conteúdo devem guardar uma estreita inter-relação.
- UO MM12 Os documentos, apresentações, o livreto guia e outros materiais impressos devem estar em um kit, ou seja, dentro da mala, um kit, mas diferente como se fosse atualizado. O kit significa que ele pode ser um recurso didático que o banco que também dá, ou seja, não só, estes são os instrumentos, tem! E estes são os cartões, tenha! E leia o manual, tome! Não! Como se você o abrisse e pensasse que é como um mundo pequeno, como uma exposição, como algo que diz, oh! que futura, oh! olhe isso tão interessante, que não é apenas uma questão de conteúdo, mas também tem aquela parte mística, bonita, que envolve você. A parte sensorial, como você pode criar de uma forma que todos gostem e que as pessoas entendam.
- E2.8 O conteúdo da maleta não deve dar a sensação de desconexão.
- E2.8 O conteúdo da maleta deve fornecer informações das réplicas dos objetos reais, que contextualizem e complete a experiência do usuário o mais perto da realidade.
- E2.8 O conteúdo da maleta deve estabelecer uma hierarquia para uma melhor distribuição.
- E1.12 A maleta precisa ser facilmente editável e em consequência atualizável.
- E2.7 O conteúdo da maleta pode ser denso e técnico demais deve se pensar em traduzi-lo em uma linguagem muito mais prática e versátil.
- E3 A maleta na sua função expositiva deve ter a capacidade de contar uma história.
- E3 A maleta e seu conteúdo devem ter unidade tanto ao nível gráfico quanto ao nível discursivo.
- E2.9 As fichas técnicas são importantes pelas informações que estas podem ter, assim como pelas histórias que se podem contar a partir delas.
- UO PA8 As fichas ou lâminas que localizam no território e tenham uma narrativa clara.
- UO MM11 As fichas trazem informações, são bonitas, mas já precisam de um toque novo, ou seja, um toque moderno. É um material que já é antigo, ou seja, uma edição que já precisa ser renovada.
- UO PA8 As fichas informativas sobre a finalidade de cada objeto seriam maravilhosas! Porque assim eu economizaria uma fase no planejamento institucional e iríamos mais rápido para fazer a associação com o conhecimento.
- UO PA8 Ter uma ficha técnica, explicando a intenção de cada elemento do material.
- UO PA8 Estabelecer os níveis de competência que podem ser alcançados, por exemplo, por ciclos e de acordo com as idades.
- E2.2 O conteúdo fala do afeto que se tem com a maleta.
- E4.1 O uso da maleta gera um desgaste normal da embalagem e seu conteúdo, mas não deve dar a sensação de descuido.
- E4.3 O uso contínuo da maleta não tem porque gerar a sensação de abandono e falta de valor, nem concepção negativa referente ao usuário.
- E4.3 O uso e reutilização da maleta devem prever um sistema de manutenção contínuo dela.
- UO D1 Eu ficaria desmotivado se recebesse uma maleta em mau estado, ou com coisas faltando, ou que, por exemplo, que esta ficha estivesse terminada e eles o fizessem assim e fizessem um xerox. Porque estas coisas acontecem e com estas imprevisões se devem ter alguns elementos que são os mais utilizados, para estar mudando-os.
- UO PA7 O inventário da maleta é fundamental porque temos que verificar como a entregarmos, que estejam todos os instrumentos ali e também é importante que a pessoa que vai recebê-la olhe em que estado estão os objetos da maleta.
- E5.5 A maleta contém informação variada dirigida ao usuário orientador, mas nesse sentido pouca dirigida diretamente ao usuário orientando o que limita a interação autônoma deste.

## O pesado

UC N.11.4 Menos formulários para preencher.

UO.D5. A má atenção institucional para mim é o que me mata, não gosto disso.

UO.PC3 A entrada no banco<sup>1</sup> porque eles lhe pedem para preencher um documento, depois você tem que assiná-lo, depois você tem que devolvê-lo, você também tem que apresentar um documento e depois você tem que carregar esse papel o tempo todo, e isso é indispensável porque é para sua própria segurança e para as instalações do banco.

UO.D6 A quantidade de protocolos, obviamente existe alguns protocolos de cuidados básicos.

UO.E14 A papelada que tinha que ser preenchida toda vez que um livro era usado.

UO.PC2 Esperar o atendimento da pessoa encarregada, às vezes faz com que tenha que esperar muito tempo.

UO.PC7 Pedir a maleta didática e preencher o formulário pode ser complicado.

UO.PC12 Uma tarefa muito demorada era preencher os formulários que nos exigiam

UO.C13 Após um mês, a mala deveria ser retirada e formalmente entregue.

UO.PA10 Foi muito interessante, mas ao mesmo tempo um pouco estressante, pois havia vários formulários a serem preenchidos, além do planejamento que é feito.

UO.PC4 Ir para o museu, que fica na periferia da Armênia, então as pessoas percebem que o museu está longe.

UC.MM7 Você tem que ser responsável pela maleta, portanto, se você perder algo, se a danificar, se não devolver a mala... e como professor, você não quer colocar mais cargas sobre você mesmo do que já tem.

UO.PC9 Cuidar da maleta didática me parece ser outro ponto de grande responsabilidade.

CS Escaneado com CamScanner

## O Projeto

E5.1 Os projetistas da maleta não podem esquecer que ela faz parte de um sistema maior que são as estratégias de comunicação do museu.

E5.3 Ao projetar a maleta em qualquer das suas etapas deve-se salientar o papel indispensável da participação dos usuários para o sucesso.

UO.M1 É muito importante no processo de design das maletas didáticas, ter especialistas e professores na área para gerar recursos didáticos pedagógicos que cheguem até as pessoas.

E5.4 A complexidade da maleta merece a participação ampla de diversos profissionais.

UO.A3 Acredito que isso corresponde ao time de talento humano, mas até mesmo o porteiro está sensibilizado com o tema.

UO.A2 É uma rede muito grande, desde o porteiro.

CS Escaneado com CamScanner

## Manuseio

UO.E2 Foi uma boa experiência porque aqueles livros abriram a imaginação das crianças.

E5.6 Uma das características mais importantes para a experiência dos usuários da maleta é o fato de estar projetada para que seu conteúdo esteja disponibilizado para o manuseio.

UO.R12 O mais importante, é ter material que as crianças possam manipular, pois isso lhes dá um melhor aprendizado.

UO.MM1 Algo importante das maletas didáticas é a possibilidade de aprender em termos do concreto, eu acho que para a criança, é fundamental.

CS Escaneado com CamScanner



## E a tecnologia?

UC 4) Constituir uma rede de professores para compartilhar experiências de como eles lidaram com as maletas didáticas. A experiência do outro é muito reconfortante porque me ajuda a ver, modelar e recriar minha própria experiência.

UC 5) Poder entrar numa plataforma e encontrar lá as diferentes maletas com vídeos explicativos de cada uma, me pouparia um passo de ir à exploração, em vez disso, eu iria já sabendo, que maleta didática iria levar.

UC MM3 Usar a maleta no virtual e poder se conectar com mais informações, com mais recursos digitais pode tornar a experiência mais integral.

UC E4 A tecnologia nos leva ao mais longe em segundos, mas há coisas que são tangíveis como as maletas didáticas que não vão morrer isso é necessário.

UC E11 Devido à natureza virtual (resultado da pandemia), foi necessário adaptar a maleta às circunstâncias. Mas foi satisfatório no sentido de que pude compartilhar o passo a passo com os pais, com os professores e com as crianças.

E3.4. A maleta deve incorporar elementos tecnológicos para atualizar a sua função didática às necessidades de hoje.

UC MM5 Você vai e pergunta, (e essa é a parte negativa), você tem algum vídeo sobre o uso dessa maleta? Não, não temos.

UC (M-2) Mais cedo ou mais tarde, estas maletas didáticas tenderão a se tornar virtuais. Mas a sensação de interagir com elas, de olhar, de sentir, de poder compartilhar com seus pares... não é a mesma coisa.

UC R2 Que a nova maleta didática possa interagir com as novas ferramentas tecnológicas de hoje, especialmente com o telefone celular.

E1.12 A maleta precisa incorporar tecnologia.

UC F3 Renovar e classificar os recursos audiovisuais do caso educativo de acordo com a idade dos participantes.

UC B7 Para as crianças, a parte visual é muito importante.

UC M-4 Mais vídeos, mas mais curtos.

CS Escaneado com CamScanner

## Tele-entrega

UC 1) Que pudessem levar as maletas didáticas tipo tele entrega

UC D2 Porque você gosta das maletas didáticas e porque sabe que elas o ajudaram, você faz todo o trabalho de ir até lá e pegá-las. Mas pessoalmente não estou motivado por isto, porque é meu tempo, porque é meu dinheiro para o transporte, e não é justo que eu, que vou usá-las, não me seja dada a oportunidade de trazê-las até mim, e assim de ter mais tranquilidade para usá-las. Mas elas são tão importantes para acompanhar qualquer instrutor, qualquer professor e motivam muito.

UC (M-3) Que a instituição dona das maletas didáticas levava as maletas diretamente a minha casa o lugar de trabalho. Pelo tempo dos professores.

UC M-6 As maletas didáticas foram oferecidas por seus proprietários e levadas para as escolas.

CS Escaneado com CamScanner

## Chave do sucesso!

UC E A chave para o sucesso das maletas didáticas é conseguir que o professor se interesse pelo assunto.

UC D4 Se nós não pudermos ver a forma criativa em que a maleta didática pode ser usada, esta situação pode ser desmotivante.

UC PC1 É importante saber o propósito de pedir a maleta didática. Não saber como a maleta didática pode servir, pode torná-la desinteressante.

UC D3 Não saber sobre o tema da maleta didática pode ser desmotivante.

CS Escaneado com CamScanner

# Museu portátil

- UC M1 As maletas didáticas facilitam a conexão entre comunidades educacionais e museus.
- UC M2 Com as maletas didáticas tens a possibilidade de levar o museu para qualquer lado, criando o ambiente para nos encontrarmos em torno de uma pequena amostra do museu, é uma experiência interessante.
- E1.11 A maleta precisa desenvolver políticas de gestão de conteúdo.
- E3 A maleta emerge do museu e em consequência deve conservar os procedimentos comportamentais de dita instituição
- E1 A maleta deve ser capaz de ser auto-referencial, ser capaz de sustentar o seu próprio discurso.
- UO.PA8 É importante dizer que são pequenas amostras, pequenas exposições, isso é tão representativo, para que eles se surpreendam a ponto de colocá-los em um mundo super bonito.
- E1.7 A maleta é extensão do museu, deve cuidar o discurso que se está levando a outros espaços fora do controle do museu.
- E A maleta é agente comunicador entre o acervo e o público.
- UO M2 As maletas didáticas são particularmente um elemento útil para contextualizar crianças, jovens e adultos sobre um espaço, colocá-los e fazê-los viver nesse território.

CS Elaborado por Carolina

# A embalagem

- E1.5 A maleta precisa de design. Não comunica pela sua forma genérica, nada de sua função didática.
- UO M3 O transporte das maletas didáticas é uma questão que deve ser levada em conta.
- E1.4 A maleta como artefato tanto na sua ação comunicativa quanto instrumental.
- E1 A maleta deve ser visualmente mais parecida a isso que contém
- E1 A maleta deve ser atraente e interessante.
- E1.9 A maleta deve fazer melhor uso do seu espaço interno.
- E1.1 A maleta deve ser leve por ergonomia e o seu deslocamento contínuo.
- E2 O espaço da maleta deve ser muito bem aproveitado.
- UO E8 O transporte das maletas didáticas tem certa dificuldade porque podem ser um pouco pesadas. Por exemplo, a maleta didática San Agustín; estamos literalmente carregando pedras, mas nada, depois de fazer o workshop e se divertir, sai-se feliz com as maletas didáticas, mesmo que sejam pesadas.
- E1.10 A maleta deve ser resistente para proteger os elementos.

CS Elaborado por Carolina

# Objetivo

- UO R1 Que o objetivo seja muito claro, de acordo com o assunto da maleta didática. O para quê? E o por quê? Essa maleta didática vai ser usada.
- UO R3 O assunto da maleta didática tem que ser muito concreto, porque não se pode ter uma série de coisas que não se sabe como usá-las.
- UO E5 O tema das maletas didáticas tem que ser muito específico porque quando elas têm muitas coisas, chega um momento em que você nem sabe como usá-las.
- UO PA As maletas didáticas têm que ser muito específicas porque se elas têm muitas coisas, então chega um momento em que você nem sabe como usá-las.
- UO M3 O objetivo de cada maleta didática é semear nas crianças, jovens e adultos o desejo de investigar o processo das coisas.

CS Elaborado por Carolina



# Divulgação

UO.E10 O "boca a boca" interno em cada instituição entre os professores serve para dar a conhecer as maletas didáticas.

UO.MM2 Há uma necessidade de maior divulgação do material para os professores, pela instituição que possui o material, pois há aqueles que ainda não conhecem as maletas didáticas.

UO.D7 Quando o modelo guarda-chuva é usado: primeiro eles dizem ao reitor, o reitor diz ao coordenador, o coordenador diz ao professor, e assim por diante. Quando a mediação é alcançada entre a instituição dona das maletas didáticas e o usuário que vai utilizá-la, é muito mais fácil de apropriar-se delas.

UO.D9 Ou a outra abordagem é, por escola vai somente um professor em representação de seus colegas, para treinamento e ele conta aos outros como é feito.

## APÊNDICE M. Registro da etapa final com coordenadores *Museo del Oro* (MdO)

Dados da sessão do grupo focal virtual	
Data: 26 de outubro do ano 2020	
Todos os coordenadores são: Antropólogos	
Hora de Início: 9:30 am	Hora de terminação: 12 m
Sede:	Anos no museu
1. Armenia	Licença maternidade
2. Bogotá	20 anos
3. Cali	30 anos
4. Cartagena	Estava de férias
5. Letícia	2 anos
6. Pasto	10 anos
7. Santa Marta	4 anos

### Entrevista individual

1. **Cuénteme de usted?** Entré a trabajar en el museo cuando hice mi práctica en el 2001. 2001 se renovaron 3 maletas.

Producir un material didáctico es muy complejo

Para una buena maleta la cocción lenta es fundamental

surgió una reflexión muy bonita sobre cuáles son los concepto que están realmente desarrollando estas maletas entonces llegamos a cuatro conceptos fundamentales que son:

El **patrimonio** como eje primario y porqué el patrimonio, pues porque los objetos están en el *Museo del Oro*, se constituyeron como patrimonio, pero el patrimonio para qué sirve?

Para el segundo concepto que es la **identidad** construye ese patrimonio, pero la identidad no puede ser una, sino que las identidades son múltiples, entonces vamos al tercer concepto que es la **diversidad cultural** es entender que somos todos distintos, que somos un país de diversidad, un país de diferencias, pero que en esas diferencias hay algo que es muy importante y es la **convivencia**.

Entonces llegamos al cuarto que es la convivencia.

En un museo de arqueología nuestra misión es enseñar sobre convivencia. Es una lucha de todos los museos en el área de educación.

La educación en museos volverla parte fundamental del quehacer del museo.

En las maletas mismas de pronto no está nunca dicho que estas maletas hacen estas cuatro cosas, pero si tú te pones a ver los detalles de cada actividad, que los niños siempre trabajan en grupo, que los niños siempre tienen que decir lo que piensan, donde nadie está cometiendo errores, donde todo es válido, todas esas ideas que están en la estructura misma de cada maleta está sustentada en esta tesis que nosotros armamos.

Las maletas didácticas son un servicio, no son un producto. Son un servicio digamos que social en la medida que es un servicio que nace de la idea de brindarle a los chicos y jóvenes que no pueden acceder a un museo, así surge, digamos que en los años 70s era "vamos a llevar el museo a los que no pueden venir". Pero a partir de esta mirada, nosotros le damos todo un vuelco educativo. Bueno ya que estamos llegando a un montón de personas, entonces vamos a hacer de este trabajo algo que construya sociedad. Nos interesa es construir una comunidad que tenga unos valores específicos alrededor de la convivencia, del respeto a la diferencia, del reconocimiento de los indígenas presentes.

Nosotros nos basamos para hacer los temas de las maletas en las regiones arqueológicas y a cada tema les estamos añadiendo un tema que es de interés para el aula. Eso a partir de investigar los pensum del ministerio de educación de hace como 10 años, pero que siguen siendo muy actuales y que funcionan muy bien.

La maleta San Agustín nos tomó como 3 años hacerla y hemos estado trabajando en la renovación de la maleta arte que ya estamos a punto de sacar, que fue una renovación bien bonita, muy larga

también, nos ha tomado mucho tiempo .

Y bueno lo que implica tener las maletas didácticas es una renovación constante, de material, de mantenerlas bien en términos del diseño. Ahora estamos renovando todas las tarjetas, poniéndolas ya no plastificadas, pues es un material que se ensucia, que se daña, se le abren las puntas, bueno quedan fatal!. Las estamos haciendo en polipropileno que es mucho más rígido, la impresión es mucho más bonita, las tarjetas se ven mucho mejor realmente. Entonces estamos tratando de renovar todas, las tarjetas y ya sabes que son 500 maletas en el país, entonces pues hemos ido renovando poco a poco, renovando los materiales, muchos de los objetos se rompen, se dañan, entonces toca estar todos los años haciendo renovación de objetos.15m

Hace alrededor de 4 años hemos venido trabajando con la universidad pedagógica, con las personas que se están licenciando en educación especial, y ya han salido dos tesis sobre maletas didácticas, producidas alrededor del tema de la inclusión y cómo estas maletas didácticas están siendo inclusivas en el aula. Ellos lo que hicieron fue hacerles ajustes razonables, entonces las maletas tienen un grandísimo ingrediente inclusivo sin haberlo querido, sin haberlo digamos planeado por que son táctiles, porque tienen audios... claro se podría hacer mucho más ahora que conocemos más el tema de la inclusión y sin duda podríamos hacerlo, es un plan dentro de nuestros proyectos está volverlas más incluyentes. Pero por ejemplo, braille no es una opción, porque el conocimiento de Braille en Colombia es muy bajo, los chicos ciegos que realmente saben y conocen Braille son muy pocos, por eso Braille nunca ha sido un ajuste principal, pero ellas, sí propusieron cosas de texturas, en el fondo fueron interesantes, nosotros no hemos incluido nada de esas propuestas pero bueno, podrías buscarla esa tesis.

## **2. El proceso de diseño, tiene alguna dinámica? Qué tipo de profesionales están involucrados? cómo involucran al usuario?**

Normalmente siempre incluimos a un asesor externo que tenga conocimiento sobre el tema que estamos trabajando, en este caso para la maleta arte que ya existía pero que realmente la renovamos, es decir la hicimos como si no existiera porque la cambiamos por completo, dejamos algunos objetos sin duda. Pero el contenido de la maleta cambió por completo, las actividades todas cambiaron, todo se renovó. Para esa maleta nosotros contactamos a una Colombiana que se llama Claudia Hernández que vive en Francia hace muchos años, ella es artista y hace un trabajo muy lindo de maletas didácticas en Francia sobre naturaleza básicamente, una muy linda sobre pájaros, tiene otra sobre el África, bueno tiene varias maletas. Y decidimos contratarla para que nos asesorara desde el tema del arte, para rehacer esta maleta arte y fue muy enriquecedor su trabajo. Pero como siempre pasa, nada de lo que nos dijo, quedó. Ella nos sugirió dos actividades y las dos actividades las transformamos por completo, hicimos otra cosa. Pero digamos que lo que es interesante es el proceso de trabajar con un asesor externo que conoce mucho del tema del arte, pues a nosotros nos llenó de ideas y de conocimientos. Yo tengo que confesarte que Eduardo y yo lo sabemos y lo decimos con frecuencia es que somos de alguna manera muy antipáticos al pensar que los únicos que hacen bien las maletas somos nosotros (se ríe) entonces siempre que alguien nos dice como, vengan, miren esta actividad como tan oportuna, hágala! Nosotros nunca logramos dejar una actividad tal y como nos la propone un externo. Siempre terminamos transformándola porque es que es imposible, por una razón muy sencilla y eso es algo que yo sé y es que nosotros conocemos muy bien nuestro público, yo llevo 20 años trabajando con esto. Y yo empecé trabajando con niños, atendía grupos escolares en el museo y todavía lo hago. Entonces mi relación con los escolares y los profesores, porque yo además hago todos los viernes, antes de la pandemia, todos los viernes yo me reúno con maestros a hacer talleres de maestros donde yo les hago una introducción a las maletas didácticas. Todos los viernes me encuentro con unos 20 profesores, a veces llegan 40 a veces llegan 8. Pero siempre había maestros y siempre había maestros distintos que van al museo en busca de este servicio. Que nosotros de una manera muy inteligente creo yo lo unimos al de las animaciones. Entonces un maestro que quiera ir al museo a hacer un recorrido guiado, debe antes asistir a un taller, por qué? Porque yo en el taller le vendo el servicio de las maletas didácticas, en ese sentido sí es un producto que se vende. Los maestros iban los viernes al museo con la excusa de ir a pedir una cita para llevar a sus escolares, pero siempre salían con una maleta en el hombro. Porque esa era la idea, para que la visita al museo realmente sea memorable, realmente significativa ellos debían llegar preparados al museo. Y cómo se preparan? Con las maletas didácticas! Esa era la solución y esa era nuestra propuesta educativa. Entonces ellos iban, yo los convencía de llevarse su maleta, ellos se llevaban dos a veces seis maletas y luego hacían la visita al museo y ese servicio cumplía totalmente las expectativas, de hecho a veces superaba las expectativas, porque había logrado completar el proceso de aprendizaje de alguna manera. Porque lo otro que hay que decir es que nosotros desde la

educación nos consideramos constructivistas, y las maletas todas están pensadas desde ese concepto. Entonces el constructivismo dice que hay que hay que construir unas bases previas y las maletas están pensadas como esas bases previas y ellas van a darte la información necesaria y luego cuando vas a visitar el museo... porque qué es lo que nosotros queremos, que la gente vaya al museo, esa es nuestra ilusión. Los que no pueden ir al museo pues tienen la maleta para que tengan ese acercamiento pero los que sí pueden ir al museo pues tienen las maletas didácticas para tener esas base previas, luego ir al museo tener una animación increíble con unos profesionales impresionantes, todos son antropólogos, historiadores, artistas, que construyen un conocimiento digamos que más sólido alrededor de los temas del museo. Entonces el conocimiento que nosotros tenemos tanto de los estudiantes como de los maestros, yo creo que sí nos da un poder un poco más sólido para pensar las actividades. Entonces qué pasa, nosotros siempre cuando hacemos una maleta, incluimos personal externo, porque sabemos que no podemos estar todo el tiempo hablando nosotros dos, somos Eduardo y yo y llega un punto de la necesidad que llegue alguien más ahí a debatir, porque nos conocemos demasiado y estamos muy pocas veces en desacuerdo entonces ese también es un problema. Entonces en la medida que vienen personas externas y nos aportan es fundamental. Luego entonces de ese primer paso donde nosotros aprendemos de ese externo, nos pasa una propuesta de actividades. Nosotros digamos que planeamos primero unos objetivos. En esta maleta arte nuestro objetivo era muy claro y es que nuestra primera maleta arte se creó hace más de 10 años, tenía una propuesta desde lo teórico, entonces era una maleta que hablaba de la teoría del arte y de los conceptos del arte pero dejaba un poco de lado el tema de la emoción del arte, de lo evocador que puede ser un objeto artístico. Entonces mi propuesta era, vamos a hacer una maleta nueva donde lo principal sea también la emotividad o la emoción que puede haber detrás de... sí la apreciación del arte pero también visto desde el punto de vista de la calidad de vida. Que no hay que ser artista, que no hay que ser creador sino que el hecho de permitirse emocionarse con una obra de arte, te va a dar mejor calidad de vida, era como la idea. Y entonces en ese proceso entró Claudia que es muy buena, ella nos propuso varias actividades y de esas actividades que ella propuso entonces nosotros las desglosamos un poco... porque hay una cosa fundamental y es que una maleta tiene que primero: atender por lo menos 45 niños al tiempo porque así son las aulas en este país, cada actividad no puedo durar más de 60 o 90 minutos cuando un profesor puede tomarse dos horas de clase. Los materiales que se exijan deben ser de muy fácil acceso, son muchas características que hay que tener en cuenta. Y digamos que Claudia es colombiana pero vive en Francia hace mil años entonces su propuesta era demasiado costosa, demasiado difícil de realizar en estas circunstancias entonces nos tocó adaptarlas. Y yo te digo estoy súper contenta, nos pasa con cada maleta que sacamos, decimos esta sí es! Esta es la mejor maleta que hemos hecho, así nos pasó con la maleta San Agustín. Pero digamos que está a mi me gustó porque es una maleta que tiene un contenido muy artístico, muy de conocer los conceptos del arte, eso no se lo quitamos, pero está dejando ver a la gente, habla de la gente, no del arte en sí mismo. No del objeto, de la pieza bella y estética, sino de la persona que la creó y la concibió, y la hizo y le aplicó una técnica, luego la usó para algo especial. Y tiene una cuestión bien bonita y es que desde que se crearon las maletas, había una estructura de maleta que era muy rígida que era: la actividad con los objetos, que es una actividad en que se usan los objetos, otra actividad que era ver un video, otra actividad que era hacer algo manual, y así otra con tarjetas.

Luego de que tengamos un primer borrador digamos de esas actividades vamos entonces a un aula o a varios colegios y probamos con niños. Y a raíz de una sugerencia de una profesora diseñamos dos actividades una para niños grandes y otra para niños chiquitos, porque esa era otra dificultad de las maletas antiguas, estaban pensadas para que cada actividad se pudiera adaptar y era el profesor el que adaptaba la actividad a su grupo, pero eso no siempre es tan fácil, en realidad eso no es tan evidente. Y algo que nos hemos dado cuenta es que a los maestros debemos darles todo muy masticado. Porque ellos tienen una carga laboral muy alta, su tiempo es oro, entonces ellos realmente no tienen tiempo de ponerse a planear como van a adaptar una actividad. Dámela ya lista y la hago, sino pues eso no funciona. Entonces en estas últimas dos maletas (San Agustín y Arte) nos hemos tomado a pecho la organización de las actividades, por un lado con las edades específicamente, y utilizando mucho más los objetos que son el valor agregado que tiene este material.

Entonces volviendo al tema de cómo se hace una maleta, para mí el momento más importante y fundamental es hacer las pruebas. Normalmente para hacer las pruebas hacemos unas impresiones previas pero no finales, tenemos una maleta de prueba, con todos los objetos como van a ser y todo. Y vamos a diferentes colegios y escuelas en Bogotá, nos gusta escoger colegios públicos como privados para ver cómo funcionan en esos dos contextos y después de esas primera pruebas que deben ser por lo menos 3 con diferentes grupos de edades, volvemos a la oficina y desbaratamos la

maleta y la volvemos a hacer. Y ahí vuelve un segundo proceso que es otra vez muy largo... porque normalmente en la primera no logramos todos los objetivos, eso es muy complejo! Pero para eso son las pruebas, justamente para ajustar cosas. Yo como antropóloga tengo formación para observar y detectar cosas en el ejercicio. Porque eso sí, ningún profesor te va a decir que la maleta está mal, por una sencilla razón y es que ellos están agradecidos de que el material exista, de que el material sea gratuito, de que el material llegue a las aulas, de que el museo no le pone problema a nadie, de que todo sea tan fácil y digamos que tan inesperado en un momento donde todo vale, donde todo cuesta, donde todo tiene un precio, por eso ellos viven tan agradecidos, entonces es muy muy raro que nos critiquen el material. Entonces hay que tener muy buen ojo para detectar dónde está fallando la maleta y por eso voy siempre a hacer las pruebas. Muchas veces Eduardo también me acompaña, sino yo voy con una compañera que es la que presta las maletas en el museo.

### **O sea que ustedes están presentes en ese momento?**

Sí, yo hago las pruebas. Sí digamos que es muy importante que la persona que está diseñando las maletas haga las pruebas.

Hacemos las pruebas, luego viene la etapa de la conceptualización donde todo lo que habíamos planeado, o queda o no queda, normalmente se reconstruye mucho. Y tenemos ya la segunda etapa de pruebas, entonces ya la maleta digamos ha tenido dos hervores y vamos nuevamente a probarla. Pero entonces en esa segunda etapa no solamente la probamos con colegios, con maestros también en mis talleres de los viernes son muy útiles porque yo ahí los apercollo y les hago que miren las maletas y que las critiquen y que traten de decirme qué les gusta y qué no les gusta. Hemos hecho pruebas con una fundación que nos apoya siempre revisando el material, los textos, ver qué funciona y qué no funciona entonces digamos que tenemos varios pares que nos hacen una crítica del material. Luego de todos esos filtros ahí si ya empieza la etapa de producción donde viene entonces la parte más estética, más de diseño, que por supuesto no tenemos un diseñador, no tenemos a nadie de ese mundo que nos apoye, lo hacemos Eduardo y yo. Eduardo tiene mucho sentido estético, Eduardo tiene medio cuerpo en el lado del arte, entonces él lo hace y nos sentamos juntos y escogemos colores y qué se yo. Su hija para esta maleta de arte, digamos que fue la diferencia porque ella sí es diseñadora y estaba sin trabajo, recién graduada, un poquito haciendo portafolio, entonces Eduardo la convenció de que nos ayudara en la maleta arte y ella muy querida nos diseñó toda la maleta y por supuesto se nota la diferencia. Es una maleta que está quedando muy linda en ese sentido. Y se manda a producción se manda a impresión.

La maleta arte es azul y esto ha estado muy analizado, ya que la mayoría de profesores que usan estas maletas son profesores de escuelas distritales (para referirse a públicas) de escasos recursos económicos y pues no podemos ponerle a una maleta "*Museo del Oro*" porque imagínate, esa maleta no regresa, al profesor lo estarían persiguiendo durante toda su jornada tratando de quitarle la maleta. Entonces por eso la maleta en su empaque son supremamente sobrias, no tienen ningún dato acerca de que son del *Museo del Oro*, pero eso es adrede, no creas que... poner en peligro a los profesores que están todo el tiempo en transmilenio, en moto, o sea no queremos. Y por dentro las maletas son en espuma, espuma gris, esa espuma que más nos ha resistido porque también hay que considerar un tema climático, que pues eso ya ha sido aprendizaje pues del error, porque al principio se hacían las maletas con unas espumas amarillas, que son muy poco densas y pues estas maletas están en Quibdó, están en San Andrés, están en Montería, entonces en clima húmedo se acaban muy rápido. Entonces a partir de la experiencia nos hemos dado cuenta de la necesidad de tener unas espumas mucho más rígidas, que resistan un poco más esa oxidación, y entonces llegamos a esta espuma gris que ahora es la que mejor nos ha funcionado y digamos que el empaque tiene el deber de proteger los objetos de cerámica que son muchos, transportarlos, algunas maletas son muy pesadas. Pensamos en alguna época ponerle ruedas, pero también nos damos cuenta que las ruedas son un peligro, porque una ciudad llena de huecos, donde muchas de nuestras maletas van a áreas rurales, donde no hay pavimento, donde se suben en una moto, bueno, donde no sea fácil las ruedas van a terminar hechas nada y las piezas van a correr mucho más peligro, entonces por eso nunca se ha tomado la decisión de ponerle ruedas. Se trata de hacerlas más ligeras y fáciles de transportar, por eso no se prestan más de dos maletas por maestro, porque sabemos que si puedes con dos ya no puedes más, digamos que todas estas son consideraciones que han surgido ya con los años y con la experiencia. Y la última parte después de la producción de los objetos y de todo el contenido de la maleta, el empaque... ese es un proceso muy lindo porque en el piso siete, no sé si tu lo conoces, las maletas se ponen todas en el piso y se van organizando y al final para nosotros es una vista emocionante, es ya dando a luz porque lo que te digo que es un proceso larguísimo y lo más emocionante es que esto

llega a muchísima gente.

La forma en que nosotros divulgamos este servicio no es masivo, y tiene una explicación muy sencilla y es que no damos abasto, nosotros tenemos en el *Museo del Oro* de Bogotá 50 maletas, para préstamo pero eso en proporción a la cantidad de maestros, no es nada, y las estamos prestando por un mes, antes las prestábamos por 15 días. Nos interesa que el trabajo con las maletas didácticas sea productivo, sea significativo, no nos interesa atender 10 mil personas y que no hayan podido trabajar profundamente las maletas. Los maestros se llevan las maletas pero si las quieren usar otros días más, nos llaman y listo, entonces normalmente la tienen un mes. Y si nosotros hiciéramos de este servicio algo muy masivo entonces estaríamos con un montón de profesores en la puerta haciéndonos huelga porque no hay maletas nunca. La divulgación se hace por medio del boletín del museo.

Nosotros tenemos la lista de correos de los rectores de los colegios de Bogotá. Cada año se les hace la invitación. Pero nos pasa mucho que un profesor que usó la maleta, va y le cuenta a sus colegas en el colegio y de esa manera estamos casi que copados de préstamos de maletas. No hacemos una divulgación masiva.

### **3. Cómo cuidan ustedes la imagen que están llevando en ellas a otros espacios fuera del contexto del museo?**

Siempre un maestro porque se siente más tranquilo, va a asistir al taller de las maletas antes de pedirla prestada y en ese taller yo explico mucho de esto que te estoy diciendo aquí y la maleta misma no es demasiado ostentosa en ese sentido porque cuidamos más allá de la imagen del museo, la integridad del maestro y la maleta habla del museo no por su parte estética sino por su contenido! Y es más el mensaje que se transmite por la maleta que en sí mismo los objetos y de hecho yo tuve una discusión con Eduardo y yo lo estoy convenciendo de hay maletas que no deben llevar originales.

### **4. Con relación al público ustedes tienen alguna manera de registrar las experiencias de los profesores?**

Hay una forma muy fácil de saber cómo le fue al maestro era escucharlo al entregar la maleta. En ese momento donde no hay una encuesta de por medio es donde el maestro dice las cosas importantes. Y ahí tenemos una persona anotando lo que dijeron los profesores.

Ellos entregan una encuesta de cuantas personas fueron impactadas, qué actividades realizaron.

Otra cosa es preguntarles a los maestros antes de sacar una maleta.

Esto no es para todos los maestros, no a todo le mundo le gusta ni lo va a hacer bien.

La pieza más importante de la maleta es usted, sin usted esto no va a funcionar.

### **5. Adiciona o quitar algo de la red de valor? 1:15**

La persona que está atendiendo la entrega de maletas, es muy diligente y conoce muy bien el material puede apoyar al docente en decirle mire para ese grupo de estudiantes de tal edad, le recomiendo esta actividad.

En el portal anterior teníamos una cosa muy bonita y era que poníamos los trabajos que los docentes nos compartían las actividades que hacían.

Queremos hacer un video promocional de las maletas, desde mi punto de vista es distinto en cada región. Bogotá es una burbuja con relación al resto de sedes en Colombia. Cada región tiene un contexto muy distinto.

El servicio es muy accesible, no sabría cómo decirte que lo podemos hacer mejor!

Eso depende del coordinador y el movimiento de las maletas.

### **6. Como te imaginas la maleta del 2030?**

Yo le he propuesto a Eduardo que en la maleta Tayrona que es la que más nos hemos demorado en hacer, no la hagamos táctil, sino que hagamos un a App, puede ser un material digital, no pero todavía no lo convengo, y yo creo que tiene razón en que lo táctil no se va a morir y no debe morir por más que estemos en el mundo virtual.

Ahora lo que viene es la renovación de las maletas, no vamos a hacer más.

Las maletas son lo que son, así deben quedarse. Y lo que venga después es probable que no sean maletas didácticas, lo nombraremos distinto, puede ser un recurso digital muy maravilloso pero no puede ser igual.

## Registro da sessão do grupo focal virtual

GUIA TEMÁTICA E MATERIAL DE ESTIMULO	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">   </div> <p style="text-align: center;">UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL ESCOLA DE ENGENHARIA FACULDADE DE ARQUITETURA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN</p> <p style="text-align: center;"><b>NI NUEVO, NI MIO, PERO VALIOSO:</b> <b>Propuesta de diseño para proyectar mejores servicios a partir de la evaluación de la experiencia del usuario de maletas didácticas.</b></p> <p style="text-align: center;">Adriana Bolaños Mora</p> <p style="text-align: center;">Orientador: Prof. Dra. Tânia Luísa Koltermann da Silva</p>	<h3 style="color: blue;">Problema</h3> <p><b>¿Cómo diseñar mejores servicios a partir de la evaluación de la experiencia de usuario de maletas didácticas?</b></p> <p>Y como hipótesis:</p> <p>Se pueden diseñar mejores servicios y mejores maletas didácticas a partir de la evaluación de la experiencia del usuario, a través de un conjunto de requisitos fundamentados en el diseño de servicios y en el diseño de interacción.</p>
<h3 style="color: blue;">Objetivo General</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer un conjunto de requisitos para diseñar mejores servicios y mejores maletas didácticas basadas en la evaluación de la experiencia del usuario, fundamentado en el diseño de los servicios y en el diseño de la interacción.</li> </ul>	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-weight: bold; color: blue; margin-right: 10px;">Proceso metodológico</div>  </div> <p style="text-align: right; font-size: small;">Fuente: Autor</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">   </div> <h3 style="color: blue; text-align: center;">Las reglas de juego!</h3> <p>La participación de todos es fundamental, por eso son bienvenidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las anécdotas</li> <li>Los puntos de vista diferentes</li> <li>Las características particulares de la cultura</li> <li>Su experiencia!!</li> </ul>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">   </div> <h3 style="color: blue;">1. Maleta didáctica como producto</h3> <p>Generemos ideas y soluciones respecto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El empaque</li> <li>El contenido</li> <li>Sus funciones</li> <li>Sus usos</li> <li>Los actores</li> </ol>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">   </div> <h3 style="color: blue;">2. Maleta didáctica como servicio</h3> <p>Saben por qué las maletas didácticas son un servicio?</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">   </div> <h3 style="color: blue;">3. Requisitos para diseñar MD</h3> <p>Con base en su experiencia actual:</p> <p style="text-align: center;">Qué decisiones tomaría para <b>incrementar</b> <u>los aspectos positivos</u> y <b>disminuir</b> <u>los aspectos negativos</u>?</p>

TEMA	TRECHOS E INTERAÇÃO DO GRUPO
El empaque	<p>P: Sobre el empaque y el contenido, <b>eso lo maneja Museo del Oro Bogotá</b>.</p> <p>S: Sí pero vivimos en unas regiones donde <b>el desplazamiento es difícil</b>. Llevar una maleta que es pesada, grande en una moto, hasta un punto y de allí... camine hasta la escuela rural.</p> <p>Hay un tema de diseño con <b>los empaques, porque son pesados, porque no son ergonómicos, porque no están pensados para las condiciones de los profesores y las regiones</b>. Están pensados para profesores que van en su carro a recogerlas, pero la mayoría de los profesores en Colombia no funciona así.</p> <p>C: Yo por ejemplo tengo una anécdota respecto a eso. Una vez una profesora me llegó a devolver las maletas y las maletas estaban llenas de pelo. Yo me indigné un poco porque pensé, a lo mejor esta profesora se llevó las maletas y las dejó al lado de la cama del perro. Yo sin embargo en el momento de recibirlas, las limpié pero yo me quedé cayado, no fui capaz de decirle nada, sencillamente la próxima vez que las vaya a pedir le hago la recomendación de que tenga un poco más de cuidado. Pero en ese momento no le recriminé nada. Cuando la profesora me comenzó a contar su historia con las maletas, me sensibilizó tanto que yo tenía mucha alegría de lo que ella me estaba contando. Ella me decía, yo vengo de una escuelita rural. Yo de aquí me voy en taxi hasta la terminal de transporte, de ahí me voy en bus hasta una ciudad y allí me quedo a orilla del camino donde me recogen los padres de familia y a lomo de mula tengo que llegar a la escuela a cuatro horas. Entonces el pelo era pelo de mula.</p> <p>S: Otro tema es que hay que entrar a evaluar como las maletas didácticas terminan siendo atractivas desde un punto de vista estético para los niños. <b>No están tan interesantes estéticamente</b>, porque los cierres se dañan, los cierres se rompen, las espumas se maltratan, la espuma con el calor se deshace, entonces tienes pedazos de espuma por un lado, pedazos de espuma por el otro, entonces digamos que eso estéticamente no resulta tan atractivo.</p> <p>S: Las maletas en las regiones sufren bastante</p> <p>C: Para profesores de colegio privado que vienen en su vehículo no había problema, pero por ejemplo una gran proporción de solicitudes venían de colegios públicos donde los profesores se movilizaban en bus urbano, entonces realmente <b>la maleta era muy pesada</b>, era un poco engorrosa de manejar, porque a pesar de que era rectangular no era manejable. Era muy bueno porque era resistente.</p> <p>C: Hoy en día <b>el material es muy cómodo</b>, es digamos como una maleta de viaje, se puede cargar desde una agarradera o se puede colgar con una correa. Aunque el diseño ha presentado muchos problemas porque la correa se rompe muy fácilmente. Yo tengo casi todas mis maletas sin la correa. Yo ese comentario se lo he hecho a la gente del departamento de educación del <i>Museo del Oro</i>, para que las nuevas versiones el material o la calidad del material o el diseño de la correa, sea lo suficientemente resistente porque es la que va a soportar el peso de la maleta y digamos no es bueno. Actualmente la gente está cargando la maleta desde la agarradera más no de la correa.</p> <p>C: <b>El empaque</b> digamos que para la cantidad de préstamos que se hace y en relación con la fecha de reposición, el empaque aguanta. Mis maletas se mueven, por veredas, por municipios, por colegios que quedan alejados del centro de la ciudad, donde el profesor tiene que llevarlas en bicicleta, en moto, en transporte público y digamos que el material ha aguantado. Llegan sucios, pero eso hace parte del mantenimiento que nosotros le hacemos aquí entonces desde ese punto de vista no tiene problema.</p>
Los contenidos	<p>S: Hay una cosa bien interesante respecto a <b>los contenidos...</b> y es la conexión con el presente. Siempre está la región geográfica vinculada con un tema mucho más amplio que está vinculado con ese presente. Por ejemplo tenemos la maleta Nariño que se está reformando y que habla sobre arte, la maleta Quimbaya está vinculada con el cuerpo, es interesante aunque a ratos hay que mirar cómo se articulan las actividades frente a ese contenido o frente a esa idea general que se quiere con ella.</p> <p>C: Respecto a <b>los contenidos</b> incluye una buena cantidad de objetos, material es variado, ya los VHS fueron reemplazados por películas en CD, hay juegos didácticos, hay material gráfico de apoyo, hay libros, hay revistas, siguen con las réplicas y fragmentos de originales, y dentro de la maleta hay como unas camitas en</p>



	<p>espuma, que nosotros reemplazamos con cierta periodicidad porque esas se deterioran muy fácilmente, y digamos que la maleta para todo el contenido tiene muy buen empaque, porque eso incluye demasiado material. Dependiendo de la maleta unas son más grandes que otras. El empaque funciona.</p>
<p>Los usos</p>	<p>P: Sobre las funciones, tenemos unos conceptos claros que nosotros damos a conocer, pero <b>los usos y los actores, yo creo que ese es el fuerte nuestro</b>. Yo creo que es lo que más nos convoca a nosotros dialogar sobre las experiencias de cada museo.</p> <p>P: Muchas comunidades afros, comunidades indígenas, gitanos. Hemos tenido la apropiación de muchos actores alrededor de las maletas.</p> <p>C: sí, nosotros fuimos pioneros a nivel nacional en <b>diversificar otros públicos diferentes a la escuela</b>, de proyección a la comunidad (reclusos, plazas de mercado, hospitales, centros comerciales, centro recreativos, plazas y parques, universitarios, invias, habitantes de calle, desplazados, reinsertados, mujeres cabeza de familia, etc.). Al principio me regañaron por hacerlo así, pero luego tuvimos repercusión nacional y a partir de allí fuimos ejemplo para otras sedes que empezaron a hacer lo mismo que nosotros.</p> <p>C: Nosotros tuvimos la experiencia de romper un poquito como el <b>esquema de uso</b> de las maletas didácticas, cuando digo nosotros, me refiero al <i>Museo del Oro</i> como institución. Nosotros acá fuimos como los pioneros de esta propuesta pedagógica en esta región. El que el <i>Museo del Oro</i> sacara sus maletas didácticas inspiró a que otros museos de la región se animaran a sacar materiales similares. Los motivó el hecho de que el material permitiera llegar a diferentes comunidades. Nosotros desde el comienzo quisimos no solamente que el material sirviera como decía mucha gente, para la gente que no puede venir al museo, porque podríamos utilizarlo desde ese punto de vista, pero también los utilizábamos con los grupos que previamente iban a ir al museo. Lo podíamos utilizar durante el recorrido en el museo y también lo podíamos usar pos visita al museo como una manera de refuerzo. Entonces digamos que desde ese punto de vista, las maletas era un material lo suficientemente versátil como para utilizarlo en cualquier momento, pero también lo suficientemente versátil para adaptarlo a las diferentes necesidades de cada población, de cada grupo de edad, de cada perfil académico, entonces desde ese punto de vista digamos que nosotros consideramos que la maleta podría ser como una plastilina digámoslo así. Lo tiene y entonces lo adaptas a los requerimientos o necesidades del grupo.</p> <p>C: Nosotros inauguramos el <i>Museo del Oro</i> en 1991 entonces media ciudad se vino a conocer el museo. Pero una vez que pasó la novedad digamos que como el primer año, el museo estaba teniendo una orientación casi que de un museo escolar. Atendíamos unas 700 personas diarias de colegios. El porcentaje de visita de otros grupos era bien reducido, un 5% frente a un 95% de población escolar. Así que nos pareció que la estrategia para seducir al público para venir al museo eran las maletas. Así que con otro compañero empezamos a zonificar la ciudad y por meses nos proponíamos a trabajar alguna zona. Mirábamos colegios, bibliotecas e iglesias de la zona, lo importante era ver otros espacios en donde el colegio tuviera acceso. Los primeros con los que comencé a trabajar fue con los párrocos de <b>las iglesias</b> de los barrios y fue una historia muy bonita porque desde el púlpito los sacerdotes después de terminada la misa, ellos decían: Me ha llegado una invitación del <i>Museo del Oro</i> para que visitemos el museo, que es totalmente gratis. Entonces llevábamos folletos, afiches, y realizaba un taller ahí afuera de la iglesia y se quedaban muchos niños y padres de familia. Las maletas eran el gancho, ellos empezaban a manipular el material. Los curas fueron muy importantes para esto.</p> <p>C: En el caso de <b>las cárceles</b> fueron 8 meses y se trabajó con 85 reclusos de alta peligrosidad entonces nosotros queríamos hacer presencia con nuestras maletas allá.</p> <p>Fue un programa muy bonito, porque en Colombia no hay un programa algo concreto para la rehabilitación de los reclusos.</p> <p>C: <b>Las plazas de mercado</b>, teníamos un programa que se llama “Arte en la Galería” que surge a partir de la exposición que se llamaba “Plantas medicinales de Colombia” y frecuentemente nos tocaba ir a la galería a renovar las hierbas de la exposición. Se planteó una propuesta consolidada, de música, danza, talleres de</p>

	<p>arte, etc.</p> <p>C: Qué es lo bonito de esto. Primero que ellos sintieron que eran importantes para nosotros, y el cuento era esa doble vía que queríamos fortalecer.</p> <p>C: A nosotros <b>las maletas didácticas nos sirvieron como gancho</b> para sensibilizar, para seducir y para atraerlos acá al museo. El caso de los hospitales fue iniciativa de una amiga en un hospital psiquiátrico y por invitación de ella participamos allí. El caso de los centros de recreación era para brindar una opción para los niños que querían hacer algo diferente. Fue un recurso con una visión de recreación pero con un impacto grandísimo pues repercutía en la posterior visita al museo.</p> <p><b>Los centros comerciales</b> eran también gancho. En parques y plazas, la alcaldía tiene un programa para recuperar los espacios públicos, entonces siempre hacen actividades para ressignificar parques perdidos invadidos por delincuencia. Además llevábamos mucho material gráfico de apoyo para entregarle a la gente. Centros culturales de barrios, casas comunales, oficina de la mujer, oficina de la paz, todos esos espacios los aprovechamos para llevar las maletas.</p>
<b>ATORES</b>	
Papel del coordinador	<p>S: <b>Los coordinadores somos libres de poder tomar decisiones</b> con respecto a la información que damos frente a las maletas didácticas, obviamente esto sin perjudicar la maleta didáctica como tal, sino justamente darle esa visión de patrimonio es fundamental.</p> <p>P: Estoy de acuerdo con S. y sí que <b>me preocupa</b> por ejemplo ya con el paso de <b>relajarnos</b> cuando decimos, el docente no quiere llevar maleta didáctica.</p> <p>P: <b>Tenemos que ser flexibles</b>, y eso no está escrito en ningún reglamento, pero nosotros entendemos, que las personas necesitan de ese material y que estaban haciendo una labor fantástica. Pero miren que esto genera celos, celos laborales. Porque el docente llevaba su maletica cada 15 días y el otro docente que ya lleva mucho tiempo, que de pronto ya está más relajado, le decía: Oiga, pero es que usted es muy regalado. Cómo se le ocurre hacer eso, porque después nos van a decir a nosotros que saquemos esas maletas y nos toca ir, y nos toca viajar, y si me parte esto....</p> <p>S: <b>Yo celebro mucho esta libertad que tenemos</b>, de todos nosotros, de todos los coordinadores, por este tema, por no tener la normativa y hacer una “check list” porque no somos unos burócratas y entiendo que la idea justamente de este servicio de las maletas didácticas es no burocratizarse. Entonces creo que por ahí viene la idea de no dejarlo por escrito sino entender un poco qué significa este proyecto y cómo desde nosotros desde la entrega del lapicero estamos generando ese concepto y enseñando sin decirle hoy voy a enseñar al profesor esto.</p> <p>C: <b>Cada sucursal tiene una organización diferente</b>, en conformación y número de profesionales trabajando. <b>Libertades y restricciones varían</b> y lo mismo las dinámicas de cada sucursal son muy diferentes. Estamos integrados de manera diferente con relación a la estructura organizacional, pero estamos regidos por una misma política cultural, pero cada sucursal tiene una identidad propia. De hecho programas que yo he desarrollado aquí en Cali que son un completo éxito, no necesariamente son un éxito en Pasto. Porque cada ciudad tiene su propia idiosincrasia, sus propias dinámicas, entonces no es muy fácil.</p> <p>P: Se pensó desde Bogotá replantear los requisitos de préstamo.</p> <p>C: Se trataba de manejar una <b>uniformidad de criterios</b>, en formación, prestamos... pero hay cosas que no funcionan para todo el mundo. A nosotros nos rige una auditoría.</p>
Alianzas	<p>P: Cada museo tiene <b>alianzas muy bellas con instituciones</b>, que son aliados que ayudan a llevar este material a diferentes puntos.</p> <p>P: Las maletas recorren museos con los que <b>hacemos alianzas</b>, recorren comunidades, hacemos alianzas con la policía de turismo.</p> <p>P: Año tras año hemos salido con este tipo de maletas didácticas y les digo que es una buena opción para trabajar sobre <b>todo en alianzas</b>. Policía, redes de adultos mayores, o de primera infancia.</p> <p>P: <b>Los aliados son fundamentales.</b></p>
<b>MD COMO SERVICIOS</b>	
	A: Se me ocurrió <b>poner las maletas en la entrada</b> para que la gente las conociera,

	<p>cada día alternaba la maleta. Todos los días del año. Así logré atraer la mirada de algunos profesores.</p> <p>A: Lo que hemos hecho nosotros acá es aprovechar cada grupo que llegue al museo cuando agendan, entonces nosotros aprovechamos y los animadores les hacen talleres con las maletas didácticas, digamos que ese es un plus que se le agrega al recorrido por el museo.</p> <p>A: El <b>combo museo + maleta didáctica</b> ha servido porque la gente de acá no conoce y ha servido también que se apropien no sólo del recurso, de esa herramienta pedagógica, sino también de los contenidos.</p> <p>P: No solamente sacan las maletas los docentes, sino que <b>nosotros también salimos con estas maletas. También vamos a las instituciones.</b> Si no vienen, pues <b>nosotros también vamos!</b></p> <p>C: Exacto, era no tanto esperar a que vengan a hacer el préstamo, sino <b>ir nosotros</b>, y por eso también éramos los segundos en préstamos después de Bogotá.</p> <p>P: Cada actividad que haya en la región, nosotros estamos pensando en cómo podemos meternos con las maletas didácticas.</p> <p>P: Yo creo que tal cual como lo hemos venido adelantando, creo que también nuestros jefes han sido muy flexibles y yo creo que ellos han entendido que las maletas no solamente tienen que estar aquí con nosotros, sino que <b>también debemos salir.</b> Y se requiere del apoyo de todos los jefes, directores, subgerencia, de todo el mundo, animadores, pedagógicos, coordinadores, o que se contrate una persona, un tallerista para que... antes lo hacíamos contratábamos una persona en una programación cultural, pero de la subgerencia cultural nos dijeron que no, que no se debería pagar un tallerista... para eso está el coordinador, jejeje (se ríe). Entonces decidí ya, salir y creo que allí se ha incrementado el número (de maletas prestadas). Y para disminuir los aspectos negativos, yo creo que luchar contra los docentes que les da miedo... entonces ir a hablar con los coordinadores académicos en cada momento que ellos inicien clases y pedir un tiempo para hacer un encuentro con maestros, ya sea dentro del banco o que vayamos a la institución. Y así podemos disminuir ese miedo que tienen ellos a romper el objeto, el miedo a que les roben la maleta no? Yo creo que buscar aliados en los medios de comunicación, en las redes sociales y decir que lleven este material y así se disminuye esa parte negativa, que en cierta medida ya lo hemos logrado.</p> <p>S: <b>Las maletas no se usan</b>, hemos hecho talleres para maestros, trabajamos de la mano con un instituto de formación de profesores y no las usan.</p> <p>A: No hay un <b>sentido de apropiación de los maestros</b> hacia ese servicio.</p> <p>A: Talleristas que van a las escuelas, pero no siempre hay receptividad por parte de los maestros.</p> <p>S: Alabo el trabajo de mis compañeros por las diferentes formas de promover el uso de las maletas, yo celebro mucho y siempre me da una angustia existencial estas experiencias, porque claro, <b>nuestra realidad es completamente diferente!</b> Un poco retomo lo que decía mi compañera sobre el sentido de apropiación de estas maletas por parte de los profesores en las regiones y aquí francamente tenemos unas dificultades enormes por esta apropiación que digamos son los primeros usuarios de las MD por un poco lo que estábamos mencionando ahorita que era el tema de los empaques y la incomodidad que resulta y es en los medios de transporte público.</p>
<p>MD como servicio.</p>	<p>M. <b>No sé si ustedes saben que la maleta es un servicio?</b></p> <p>S. Sí las maletas didácticas son un servicio y creo que tiene que ver con el alcance que ellas tienen, o sea que no va a una población en particular, sino que es el alcance que tiene este, más amplio.</p> <p>P. Yo tenía una inquietud S. y es que en alguna oportunidad, no sé, me pasó... alguien me corrigió porque nosotros íbamos a la comunidad y decíamos "tenemos estos servicios". Pero entonces alguien, no sé si de la subgerencia cultural, me dijo: No, <b>ustedes tienen es recursos!</b> Los servicios son Biblioteca, Arte, Música y <i>Museo del Oro</i>. Pero lo que tiene cada uno de los servicios, son recursos, tienen unas cajas viajeras, tienen unas maletas didácticas... Entonces recuerdo desde esa vez y en cada recorrido digo que tenemos unos recursos y unas herramientas que hacen parte de los servicios culturales. Entonces quedo con esa inquietud, no sé...</p>

	<p>depende del entorno, cómo se le puede manejar? No sé!</p> <p>C: Maleta como servicio, <b>depende como la utilices</b>. Si tú miras el folleto se habla del servicio de maletas didácticas, como una oferta de un producto que el banco tiene. Lo que pasa es que este programa de las maletas didácticas viene acompañado de una cantidad de cosas, entonces no es solamente que tú te lleves la maleta, por ejemplo el acompañamiento yo hago presencia en las instituciones. Es decir, tú cuando solicitas la maleta, te llevas la maleta y ya chao! No! O sea, previamente yo trabajo contigo, te explico la maleta, te hago una inducción, a veces hacemos inducciones colectivas, pero adicionalmente estas maletas didácticas están articuladas a procesos dentro de las instituciones entonces por ejemplo haciendo presencia con talleres, con conferencias... y algo más chévere todavía y es que me vinculo al proyecto pedagógico que el colegio esté desarrollando en ese momento. Ver la posibilidad de integrar múltiples actividades en una sola, entonces desde ese punto de vista yo lo considero un servicio porque no es solamente el generar un préstamo en seco, sino de por lo menos articular otros procesos de presencia, de acompañamiento.</p> <p>P: Pero por otro lado también está el tema del <b>servicio</b>, yo intento entender. Porque dentro de la parte legal efectivamente es un servicio. Y cuando uno tiene un elemento como este de las maletas didácticas guardadas en un espacio y no las saca, entonces ya estamos incumpliendo. Es un detrimento seguramente al erario público, y a un servicio público. Yo prefiero que estén partidas, dañadas, rotas, sucias... pero que estén en todo el departamento. A que estén guardadas (S, dice y asiente con la cabeza al mismo tiempo: completamente de acuerdo!) Entonces por allí lo intento como asemejar con el tema del servicio. Cuando viene auditoría lo primero que nos dice: Y por qué tiene estas maletas aquí guardadas? Entonces tienen que estar es por fuera. Porque claro el <i>Banco de la República</i> sacó para las 28 sucursales este material, pues necesitamos buscar estrategias. Y si ya las estrategias no funcionan con los docente, con las personas, pues tenemos que ser nosotros los que ir a la montaña, no? Frente a lo que se está adelantando.</p> <p>P: Entonces lo que tratamos es de generar consciencia también con los docentes. Que no sea sólo un momentico y que de la fiebre porque están nuevos, sino que esto sea un proceso de impacto, de continuidad. Porque eso lo viví y lo he visto con docentes jóvenes que intentan llevar y mostrar y que quieren indicarle al coordinador y que mire lo que estoy haciendo. Pero genera cierta molestia en algunos docentes que no quieren venir a retirar... y menos al que está lejos porque después dice... es que me toca pagar hasta el transporte. Por eso es que precisamente me ha tocado acá, ir a donde ellos con la maleta y he empezado a generar procesos con ellos no? Y entienden. Les digo, no se preocupe profe. Claro no le estoy diciendo para los objetos no, cuídelos!... pero le traje la maleta, le trae el formulario... pero yo no puedo volver con la maleta al museo. Aquí se va quedar 10 días y usted me la hace llegar, o no sé... miramos alguna opción. Pero digamos que esta es la idea de este servicio que <b>estoy tratando de entender desde allí el concepto de servicio</b>.</p>
Empréstito	<p>S: <b>El punto de información</b> es el que más trabajamos en el museo, además que es un punto que no es de nosotros, ahí no hay funcionarios, ni un animador pedagógico, no! Es un punto que lo maneja un vigilante, entonces es un trabajo diario con él.</p> <p>S: Que los vigilantes no den la información de que venga le voy a explicar la maleta didáctica, pero que tengan algunos datos concretos, como que mire que en el segundo piso de presta este tipo de material. Salir de esa rigurosidad de la seguridad.</p> <p>M: <b>Talleres y formato de entrega?</b></p> <p>S: Información regulada por cuestión de estadística es cantidad de niños. El resto de información del uso de la maleta, no se registra. La tenemos o en nuestra cabeza, o la tenemos registrada o la tenemos en whatsapp, simplemente tenemos la información y ya!</p> <p>C: <b>Los talleres</b> ya no los hacemos, para renovar el personal docente para volver a llamar a los docentes. Cada 2 meses. Ya no se hacen cada 8 días. Los hago cuando se habla con el rector y uno va al colegio. También depende del requerimiento de las instituciones.</p>

	<p>C: <b>Cuando el profesor nos entrega el material, yo entraba en una charla amigable</b> a preguntarle, qué hizo?, cómo le fue? Qué problemas tuvo? Porque de esa manera nosotros le hacemos seguimiento al material, no solamente a los contenidos, sino también en general a todo el material, para también transmitirles todo esto a Eduardo y Flor Alba. Y digamos que esas eran las sugerencias que ellos recogían para finalmente ajustar las nuevas versiones del material.</p> <p>P: <b>inducción previa</b> que se llama encuentros con maestros, en este momento de pandemia estamos aprovechando la virtualidad para comentar qué contiene el material, sobre todo el reglamento de préstamo. Luego de esto los profesores escogen qué maleta van a utilizar.</p> <p>S: Hay una cosa que sí para mi es fundamental, pero fundamental es <b>que los profesores cuando vienen a recoger las maletas didácticas... tengan tiempo.</b> Que me regalen 20 minutos para entregarles la maleta, porque lo hago muy ceremoniosamente por la intención misma, pero además yo momentos atrás es entregar el objeto limpio, la maleta didáctica. Ya de por sí la maleta estéticamente no funciona tanto, pero al menos entregar la maleta en las mejores condiciones. Y le cuento un poco de la historia de la maleta... y le digo: Mira la última vez que salió de esta casa, estuvo en el colegio tal, con el profesor tal y la usaron niños de estas edades. Como así? Sí esta maleta ha tenido esto, y esto le ha pasado esto y aquello. Entonces esto de alguna manera, yo no le estoy diciendo al profesor: vea esto es patrimonio. Le estoy diciendo, vea que estos niños usaron esta maleta, de esta manera en tales fechas, en tal año, por tal profesor... entonces usted debe cuidarla porque cuando venga el siguiente profesor yo le voy a contar que usted la tuvo con sus estudiantes. Y eso genera dinámicas muy diferentes.</p> <p>C: En eso si somos muy cuidadosos, <b>cuando alguien me entrega la maleta, inmediatamente se limpia, se hace el inventario.</b> Y se hace revisión de si está en capacidad de guardarse la maleta tal cual o inmediatamente hacemos la reposición de algún elemento que realmente valga la pena reponer.</p>
Uso	
Devolução	<p>Mantenimiento de las maletas</p> <p>S: El <b>estado de las maletas</b> y las regiones que creo que eso es una cosa importante de hablarlo... porque obviamente las maletas empiezan a entrar en un deterioro, por el uso o no dentro de los espacios... esta espuma encerrada con altas temperaturas...</p> <p>C: Cuando nosotros prestamos el material se supone que el material debe sufrir un <b>deterioro natural por el uso</b>, y en eso tenemos nosotros en cuenta también para hacer reposición de objetos, de empaque. Y es que en tanto tiempo, tanto uso, tantos niños, y digamos que en esa relación se hace como una proyección, de cada cuanto se debe reemplazar el material.</p> <p>C: Cada año la gente del departamento de educación del museo en Bogotá por ahí por diciembre, nos manda a que nosotros hagamos un inventario de cada maleta, nos toca objeto por objeto (en buen estado, en mal estado, <b>reposición</b>) y mandamos esa información a Bogotá y ellos nos mandan reposición. A veces nos mandan todo, a veces no nos mandan todo, lo cierto es que uno hace un uso racional de lo que le mandan.</p> <p>C: Para el banco es muy importante prestar un material en buen estado, en perfecto estado, por respeto a los niños, por respeto a los maestros, <b>por imagen corporativa</b>, es decir, material que no esté en buen estado, no se presta y se da de baja.</p>
<b>DECISÕES PARA INCREMENTAR O POSITIVO E DIMINUIR O NEGATIVO</b>	
La Tecnología	<p>S: La maleta didáctica tiene este concepto de <b>la baja tecnología</b>, y me parece que ellas deben ser así, pensadas desde la baja tecnología, de que no tengan ni ipads ni cosas así extraordinarias tecnológicamente porque es imposible sostenerlas, pero sí digamos ahí hay algo que se está usando como un recurso de tecnología que ya n es posible y tiene que ver con los CDs... las maletas vienen con CDs. Tecnología atrasada y obsoleta... Yo me decía... pero como entonces hacemos para verlas, porque los computadores no vienen ya con unidad de CD, son materiales muy delicados que se rayan entonces son materiales que no nos gusta prestar mucho,</p>

	<p>por esa razón, porque sabemos que no se van a usar, que ya no hay computadores con unidad de CD. Pero también pensábamos en la solución y <u>desde Bogotá nos decían</u>: montamos los materiales a una URL a la página. Pero en diferentes zonas del país no hay internet, no hay una buena conectividad. Tener materiales didácticos, pertenecientes a las maletas didácticas en la web, pues como que no resulta mucho por el tema de conectividad. Se habló entonces de una USB y no sé qué pasó, lo cierto es que todavía seguimos con las maletas didácticas con CDs sin poderse usar. Pero digamos hay cosas que es interesante empezar a revisar, empezar a replantear, para repensar el futuro de las maletas didácticas, si?</p> <p>S: Y siento que hay como unos mensajes muy generales con las maletas didácticas que yo pienso es necesario seguir apostando, por ejemplo este tema de la baja tecnología, no depender tecnológicamente de una pantalla, pero sí depender de objetos que tú puedas tocar, que tú puedas sentir, que tengas la posibilidad de acercarte de una manera diferente. Creo que estos temas de baja tecnología van a funcionar muchísimo, van a seguir funcionando y creo que esta es la apuesta del <i>Museo del Oro</i>.</p> <p>S: pero creo que es un mito, porque también la tecnología es también un lápiz y un papel, entonces poder usar baja tecnología pero enfocada desde tecnología contemporánea, si? Pudiéramos tener enlaces URL que te redirijan a materiales didácticos que tú puedas trabajar desde tu celular, pero si no puedes trabajar desde esa opción, que tú tengas un papel y un lápiz para trabajarlos desde allí, o ahora hay una cantidad de aplicaciones y cosas y actividades que se inventan desde la virtualidad para trabajar en ciertos temas, entonces a la tecnología no hay que satanizarla, hay que atraerla para trabajar con ella, no para reemplazar, sino para complementar y ahora con la COVID con mayor razón hay que empezar a repensarlas. P: Completamente de acuerdo, la tecnología ayuda a fortalecer. Cuando llegó internet ser pensaba que eso iba a reemplazar ciertos aspectos y más bien lo que ha hecho es ayudar, entonces bien utilizado una realidad aumentada, en una maleta didáctica sería fantástico! Y así otras tecnologías, otras aplicaciones. Porque el tema del VHS que todavía lo vemos en algunas maletas, es desafortunado entonces tendría que <b>repensarse, y ya no en el Cd y ni siquiera en la memoria USB, sino ir más allá</b>. Estar a la vanguardia de otras tecnologías y aplicaciones. Y ahora nos dimos cuenta de que es importante renovarse, no solamente la maleta con el objeto sino el contenido en lo referente a tecnología.</p>
Miedos	<p>P: La policía nos acompaña, porque muchos <b>piensan que</b> las maletas son originales, que aquí <b>llevamos oro entonces</b> tenemos que pedir ayuda.</p>
	<p>S: Hay un <b>temor muy grande por hacerle daño a la maleta</b>, porque algo se quiebre, porque algo se pierda, porque algo se dañe. Y eso ha sido una constante para los profesores, de tal manera que... entre esas cosas está el uso... Las maletas no son usadas como tal cual indica la maleta: con unas actividades y jornadas de trabajo con los estudiantes, para que estos objetos sean tocados, analizados, percibidos, sino que son elementos de exposición. Entonces por ejemplo es común que las estadísticas de préstamos de maletas didácticas se eleven en las semanas culturales de los colegios, porque vienen los profesores y las piden pero para ser material de exposición, para hacer pequeñas exposiciones en sus aulas de clase, o en el patio del colegio... Pero donde a los niños no se les permite ni tocar, ni hacen ninguna de las actividades que propone la maleta sino simplemente como material visual de objetos que están allí curiosos, que la gente ve, pero no analiza, no interactúa, ni reflexiona sobre ellos y todo está digamos basado en ese temor. Siempre es como que: si se me llega a quebrar algo, qué me toca pagar? O qué tengo que hacer?</p> <p>P: estoy totalmente de acuerdo con S. y es que nosotros no entramos como a tratar de vincularle un <b>miedo</b> al docente para que diga, oiga sí la otra vez se me partió y de pronto se me cae... No, más bien le brindamos como esa seguridad, creamos esa reflexión de lo que es el patrimonio. Y ellos entienden perfectamente.</p> <p>El ejercicio que hace S. es muy importante y en alguna oportunidad en Bogotá nos explicaron con un ejercicio de partir un objeto y todo el mundo se asustó! (S. recuerda, sonrío y asiente con la cabeza) pero lo importante es como tratar de recuperarlo, de que nadie vaya a barrer porque lo primero es llamar a la persona de mantenimiento para que barra... y no! Es como tratar con el público que está allí</p>

tomar la fotografía, dónde está el pedacito... y eso genera identidad. Eso sí que genera un compromiso con todas las personas que están allí. Yo ya he hecho ese ejercicio y S. nos consta, eso funciona!! Más que decir, el profesor tiene que pagarlo, ellos dicen esto es fantástico lo que hemos hecho, lo de la pieza partidita.

**El miedo a tocar** es algo que lo tenemos muy enraizado en nuestras costumbres?

S: La distancia social que pueden ocurrir con espacios culturales y las personas, hay gente que no entra el museo no porque no quiera, sino porque considera que no es de ellos, porque eso es para gente que entiende la cultura. Y esta es la idea que la persona que tiene estrato más alto es una persona que tiene cultura, pero para otro tipo de gente eso está fuera del alcance y ha sido toda una lucha eso. ... Esto no es para mí. Desde el punto de información trabajamos incesantemente, esto es una cosa ya intencional, esto hace parte de nuestra línea de trabajo que es hacerle ver a una persona que no es por el hecho de este ser un espacio lleno de oro, o que presumimos que es lleno de oro porque en realidad no hay cosa más lejana que eso, y que es un espacio organizado, limpio, tranquilo y seguro, no quiere decir que no te pertenece. Es que **te pertenece**, tú estás aquí, entonces es hacerlos desde el punto de información hacerles ver que ellos son bienvenidos, que todas las personas son bienvenidas. Y pasa lo mismo con las maletas didácticas, la gente no las toca, la gente no las quiere tocar, por la que la "Seño" se pone brava.

C: Si tu como maestra te llevaste la maleta y dentro de la actividad que tu desarrollaste con tus niños, sufrió algún tipo de deterioro, no pasa nada. Algo que yo he querido desde el comienzo es que los maestros o **quienes llevan las maletas le rompa un poco el miedo al uso**. Porque usualmente cuando yo salgo a los colegios a promocionarlas, muchos maestros me decían... pero es que de pronto se me rompen, pero es que de pronto se me dañan, pero es que de pronto me la roban, pero es que de pronto los niños no cuidan eso... entonces nosotros tenemos estrategias para sensibilizar a las personas en la importancia de llevar este material, de no privar a los niños de este material. Yo les he dicho, miren yo llevo 30 años manejando maletas y no hay el primer colegio que se le haya perdido una maleta, porque esta es la manera de crear esa confianza en ellos... obviamente a mi me han entregado material deteriorado, pero digamos, si tu como maestros y tus niños el material se deterioró por tu uso, a pesar de que le dieron mucho cuidado y todo, pero se deterioró, pues ahí no hay nada que hacer, se recibe y se hace la reposición acá.

C: Pero por ejemplo en alguna oportunidad hubo un profesor que se le **rompieron cuatro objetos**, entonces yo no le puedo recibir dinero a él, tampoco el banco me va a decir cóbreselas. Pero entonces hablamos con los profesores para que los mandaran a hacer. Parte del compromiso del cuidado es poderle decir al profesor estos aunque no son originales, salvos los fragmentos, pero es un material que para nosotros es un patrimonio didáctico que usted lo debe manejar con cuidado y debe explicarle a los niños, la necesidad de cuidar este material porque otros niños están también con la necesidad de utilizarlo. Entonces cuando usted y su grupo hacen un buen uso de este material, están garantizando que los niños que vienen también tengan esa oportunidad. Entonces trabajamos más desde ese punto de vista, más que ir a reprimirlo, a recibir una sanción, vea profesora nunca más se le va a prestar la maleta, no! Más bien, vea profesora sería interesante que antes de iniciar la actividad comente con los niños la importancia de hacer un muy bueno uso, de este material Eso sí, que no dejen de manipularlo porque sino el material no cumple la función. Para que garanticemos su estado de conservación y que otros niños también puedan tener acceso a ese material.

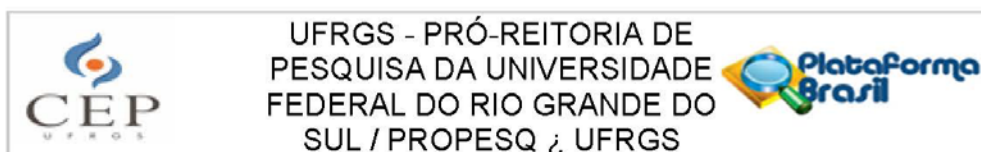
S: Hay una cosa que quería agregar allí y estoy completamente a favor de P. en este tema y es que a pesar de que trabajamos en una institución pública y que claro nos están revisando porque obviamente esto, **tener las maletas guardadas y por supuesto se declara detrimento patrimonial** y nos tienen con mucho miedo a mi particularmente y esta mañana que estaba en control interno y que estábamos hablando de las maletas didácticas yo les dije: Yo soy realmente franca y esta es la situación... yo más allá de esto no puedo hacer más. Hay que buscar otras estrategias claramente, por supuesto. Pero lo que yo quería mencionar y es que claramente entiendo el propósito de no tener nada por escrito y tiene que ver porque

	<p>justamente, con la idea de no burocratizar el uso y el préstamo de la maleta didáctica y en eso lo celebro absolutamente, porque nosotros no somos unos burócratas. Somos unas personas que tenemos a cargo unos espacios culturales y estamos haciendo lo mejor que podemos, desde llenar un formulario estamos intentando dejar un mensaje, a través de ese llenado de formulario, de que esto es un patrimonio y que esto nos pertenece a todos y que esto hay que cuidarlo. Desde el formulario mismo, debes entregar ese mensaje.</p>
<p>Potencial de las MD</p>	<p>A: A partir de los elementos de las maletas, ellas <b>recordaban las historias de sus abuelos</b>. Empezaban a hacer relaciones con los objetos a partir de sus propias historias, (el de evocar algo por medio de los objetos) Ese es un gran potencial de las maletas didácticas pero ha que seguirle haciendo todos los procesos de gestión para que la gente conozca y también utilice este recurso.</p>
<p>Aspectos positivos y negativos</p>	<p>S: Es una pregunta compleja porque no sé por dónde enfocarla... <b>incrementar los aspectos positivos</b>, yo creo que el proyecto es maravilloso, un proyecto de maletas didácticas me parece supremamente interesante que vincula una serie de valores interesantísimos y creo que hay que seguir apostándole por la producción de este tipo de proyectos como idea.</p> <p>S: Para mí sería fundamental <b>pasar una, dos, tres, cuatro y hasta cinco veces por los contenidos</b>. Creo que para mí , yo siempre he sido como una de las principales defensoras de la franca información, de entregar información actualizada, contemporánea, que vincule temas contemporáneos, que estén actualizadas las maletas y siento que poco a poco las maletas están no sólo viéndose desactualizadas, sino también por un tema de actualización de contenidos. Y actualización de contenidos no sólo en información que va unilateralmente, sino bilateral es información que debe sí o sí involucrar a los chicos, no en la producción de la maleta, sino información que los chicos nos pueden dar a nosotros. No para hacerla sino justamente para construir esos contenidos. Siento que las maletas son un poco unidireccionales en ese sentido, es la cartilla que tiene el maestro y a él se le proponen unas actividades y él verá si las hace o no las hace, pero son unidireccionales, entonces siento que es necesario como repensar esos contenidos, por pedagogía. Las maletas están diseñadas bajo una pedagogía constructivista, pero ya ni sé si es la más propicia para estos materiales didácticos, hay muchas pedagogías que se pueden usar, yo no soy pedagoga y no tengo la más remota idea del tema, pero sospecho que pueden haber pedagogías un poco más contemporáneas y más actualizadas para trabajar estas maletas y eso nos ayude a disminuir los aspectos negativos. P decía una cosa muy importante y es el apoyo de las gerencias a estos proyectos. Yo no puedo salir por ejemplo, para mí salir para hacer un taller de maletas didácticas, tendrían que invitarme, por parte de los colegios o de las fundaciones para poder salir. Y yo no puedo pedir una comisión para hacer taller de maletas didácticas. Puedo salir en comisión, siempre y cuando me den el transporte. De no ser así acá en mi sede no es posible. Entonces no puedo salir. P. Tiene un maravilloso jefe que es uno de los gerentes más entusiastas por apoyar este tipo de iniciativas, pero digamos que no todos tenemos esa posibilidad. Entonces tú vas a encontrar diferentes respuestas en los diferentes coordinadores que te van a decir, sí yo salgo, y otros como yo, no salgo. En mi caso, para <b>disminuir los aspectos negativos</b>, es buscar las medidas administrativas y presupuestal para poder salir. El no poder salir se me reducen un poco los horizontes.</p> <p>C: El taller... yo incluiría más <b>elementos visuales</b>. Los juegos no todos son bonitos, eran terribles, eran para gente adulta y nada atractivos. Me gustaría que le banco pudiera incluir dispositivos electrónicos donde los niños se pudieran también conectar. <b>El material gráfico de apoyo yo también lo diversificaría</b> por ejemplo si tu vas a trabajar con niños de preescolar, yo acá te organizo el material de apoyo gráfico y juegos específico para la edad en la que vas a usar. Porque el mensaje para los más grandecitos a veces es demasiado obvio, y resulta un poco tonto, y para los más pequeñitos pueda resultar un poco difícil, un poco complicado. Entonces diversificar los materiales también puede sería otra cosa para cambiar. Otra cosa es... la maleta el <b>empaquete</b> no es malo, pero yo lo reforzaría para que permitiera una <b>mayor duración</b>, en lugar de espuma, buscaría otro material más durable, porque como es un material de trájín, cambiar espumas a veces es</p>



	<p>complicado. Lo cambiaría por un material liviano, resistente donde yo pueda meterlo dentro de la maleta y que puedan caber todos los objetos sin que en el trajín se me dañen, se me deterioren. Otra cosa que a mí me gustaría <b>reforzar son las fichas técnicas</b>, porque a veces hay una información muy escueta y por ejemplo hay muchos juegos, muchas actividades que tienen que ver con esas fichas y a veces yo siento que las fichas si debieran incluir un poquito más de información. Es una ficha técnica como de exposición, y sí debería tener algo más como para darles la oportunidad al profesor y al estudiante de explorar más allá. Que los objetos que están dentro de la maleta tengan un poco más de historia, eso me gustaría. Yo <b>reforzaría terriblemente videos</b>, videos cortos, de 5, 7 minutos, pero que sean atractivos en un lenguaje claro, que te seduzcan las imágenes, hasta la voz incluso del locutor, porque es que los primeros videos del <i>Museo del Oro</i> eran terribles, es que parecían que la misma momia del museo estuviera grabando, el audio era horrible, las imágenes eran horribles, entonces por ejemplo reforzaría eso. Yo no lo veo tanto como en aspectos negativos, pienso que es ajustar un poco, porque la maleta yo la veo bien, es bonita, es un material que muy rico, tiene muy buena información, es anatómico, pero yo si digo este material está demasiado obvio para este tipo de población, es cuestión de ajustar mas no de cambiar.</p> <p>Otra cosa, el lenguaje de las maletas didácticas es un lenguaje conciliador, no es tan técnico para que la gente también se motive, pero en el caso de las fichas técnicas si es conveniente incluir un poco más de información visual y de contenido también.</p>
Diseñar MD	<p>S: Las maletas didácticas son un <b>proyecto maravillosamente pensado desde una perspectiva muy general</b>, pero cuando tú empiezas a aterrizar esta idea muy general te empiezas a dar cuenta que no funciona tanto.</p> <p>C: En Bogotá trabaja un <b>equipo de profesionales que trabajan para finalmente transmitirles a las personas que diseñan las maletas</b> esa información. Y yo entiendo que hay un trabajo allí entre ellos en conjunto para poder sacar el producto y todo. Nosotros en ese proceso directamente no intervenimos, pero para el caso de las maletas a mí sí me han preguntado antes de mandarlas a hacer, qué te ha comentado la gente? Pero a veces yo creo que sí es necesario escuchar a estos maestros que son los que la están manejando.</p> <p>S: Yo por ejemplo cuando escucho mencionar que <b>la maleta se probó en el colegio tal</b>, y no es que los niños sean el laboratorio para tener en funcionamiento unas actividades, no! Es como la maleta didáctica se convierte en un activador de conocimiento y de producción de conocimiento de los estudiantes hacia otros estudiantes, hacia otros compañeros iguales y hacia nosotros mismos, si? Eso me parece fundamental! Y yo no sé cómo se resuelve esto, en esas estamos acá en el museo, viendo cómo hacemos la otra posición... es decir, donde nosotros nos quedamos en silencio y es la gente la que la que nos enseña a nosotros, los niños, los ancianos, son ellos los que nos enseñan. Es necesario mirar con lupa y auto reflexión todos los procesos, todos!</p>

## APÊNDICE N. Parecer consubstanciado do CEP



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO: Proposta de design para projetar melhores serviços a partir da avaliação da experiência do usuário de Maletas Didáticas

**Pesquisador:** Tânia Luisa Koltermann da Silva

**Área Temática:**

**Versão:** 4

**CAAE:** 20614119.2.0000.5347

**Instituição Proponente:** Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 3.913.145

#### Apresentação do Projeto:

O projeto intitulado "NEM NOVO, NEM MEU, MAS VALIOSO: Proposta de design para projetar melhores serviços a partir da avaliação da experiência do usuário de Maletas Didáticas" é um projeto de tese de Doutorado de ADRIANA BOLANOS MORA, do Programa de Pós-Graduação em Design, sob a orientação da Prof. Dra. Tânia Luisa Koltermann da Silva. O trabalho tem como foco a análise de maletas didáticas pela perspectiva do design de serviços e design de interação, com vistas a propor requisitos para projetar maletas didáticas melhores a partir da avaliação da experiência dos usuários. Para isso, elege um contexto empírico específico, as maletas didáticas do Museo Del Oro, da área cultural do Banco de La Republica/Colômbia. Metodologicamente, se constitui como pesquisa exploratória qualitativa, de perspectiva fenomenológica, com a realização de dois procedimentos: entrevistas individuais semi-estruturadas em profundidade e grupo focal virtual; as entrevistas com 12 participantes (três designers e nove usuários orientadores) e o grupo focal, com 7 participantes, coordenadores de maletas didáticas do referido museu.

#### Objetivo da Pesquisa:

**Objetivo Primário:**

Propor um conjunto requisitos para projetar melhores serviços e melhores maletas didáticas com base na avaliação da experiência do usuário, fundamentado no design de serviços e no design de

**Endereço:** Av. Paulo Gama, 110 - Sala 311 do Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro  
**Bairro:** Farroupilha **CEP:** 90.040-060  
**UF:** RS **Município:** PORTO ALEGRE  
**Telefone:** (51)3308-3738 **Fax:** (51)3308-4085 **E-mail:** etica@propesq.ufrgs.br



UFRGS - PRÓ-REITORIA DE  
PESQUISA DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO RIO GRANDE DO  
SUL / PROPESQ UFRGS



Continuação do Parecer: 3.913.145

interação.

Objetivo Secundário:

1. Investigar e identificar de onde provem os fundamentos históricos e teóricos das maletas didáticas;
2. Explorar e analisar subsídios teóricos do marketing de serviços e o design de serviço que devem ser levados em consideração para caracterizar as maletas didáticas como serviços;
3. Estabelecer critérios de avaliação, fundamentados no design de serviços e no design de interação para avaliar a experiência do usuário das maletas didáticas;
4. Avaliar a experiência do usuário das maletas didáticas, para fins de identificar as potencialidades e contras de esta interação.

#### Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Conforme Formulário Plataforma Brasil "Toda pesquisa que envolve pessoas, acarreta um risco, daí a necessidade de definir para cada tipo de participantes em esta pesquisa (especialista, usuário orientador e coordenador maletas didáticas do Museo del Oro) um TCLE específico com as especificidades da etapa da pesquisa que envolve. Estas entrevistas, não oferecem riscos à integridade física das pessoas, mas no mínimo podem provocar um desconforto pelo tempo exigido ou até um constrangimento pelo teor dos questionamentos. Mas principalmente o respeito devido à dignidade humana exige que todo participante manifeste estar de acordo com a sua participação na pesquisa e assine para cada situação um consentimento livre e esclarecido. Outro risco seria o desrespeito à liberdade do sujeito se recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado; ou não garantir o sigilo que assegure a privacidade dos sujeitos quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa.."

Benefícios:

Conforme Formulário Plataforma Brasil: "O benefício direto da participação dos sujeitos nesse estudo provém da colaboração de sua área de conhecimento e de sua experiência pessoal/profissional, a fim de qualificar as maletas didáticas, para agregar valor à experiência de usuários de maletas didáticas e por extensão aos museus e instituições produtoras de este tipo de

**Endereço:** Av. Paulo Gama, 110 - Sala 311 do Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro  
**Bairro:** Farroupilha **CEP:** 90.040-060  
**UF:** RS **Município:** PORTO ALEGRE  
**Telefone:** (51)3308-3738 **Fax:** (51)3308-4085 **E-mail:** etica@propesq.ufrgs.br

Página 02 de 04



UFRGS - PRÓ-REITORIA DE  
PESQUISA DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO RIO GRANDE DO  
SUL / PROPESQ UFRGS



Continuação do Parecer: 3.913.145

materiais. Lembrando a originalidade do estudo pela inexistência de estudos similares no design."

Os riscos e os benefícios estão adequados.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Metodologicamente, a pesquisa aciona dois procedimentos distintos (entrevista e grupo focal virtual) e aborda três grupos de participantes, a saber, especialistas, orientadores e coordenadores das maletas didáticas do referido Museu. O delineamento metodológico está bem explicitado no projeto, com a justificativa para seleção dos participantes, os perfis buscados e a forma de convite.

A pendência relativa ao cronograma de execução do projeto foi atendida e o formulário da Plataforma Brasil, atualizado.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

O projeto está acompanhado dos seguintes documentos de apresentação obrigatória: Folha de rosto para pesquisa envolvendo seres humanos; Formulário de Informações Básicas sobre Projeto de Pesquisa Envolvendo Seres Humanos (Formulário Plataforma Brasil); Projeto de Pesquisa; Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE direcionado aos três grupos pesquisados. Também apresenta Termo de anuência e cronograma.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Recomenda-se a aprovação do projeto.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Aprovado.

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BASICAS_DO_PROJETO_1428108.pdf	05/03/2020 23:35:22		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO_DE_PESQUISA_com_pendentes_em_realce_FEVEREIRO2020.pdf	05/03/2020 23:33:51	ADRIANA BOLANOS MORA	Aceito

**Endereço:** Av. Paulo Gama, 110 - Sala 311 do Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro  
**Bairro:** Farroupilha **CEP:** 90.040-060  
**UF:** RS **Município:** PORTO ALEGRE  
**Telefone:** (51)3308-3738 **Fax:** (51)3308-4085 **E-mail:** etica@propesq.ufrgs.br

Página 03 de 04



UFRGS - PRÓ-REITORIA DE  
PESQUISA DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO RIO GRANDE DO  
SUL / PROPESQ & UFRGS



Continuação do Parecer: 3.913.145

Outros	RESPOSTA_AOS_QUESTIONAMENTOS_FEVEREIRO2020.pdf	27/02/2020 09:54:42	Tânia Luisa Koltermann da Silva	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA_ADRIANABM_FEVEREIRO2020.pdf	27/02/2020 09:52:54	Tânia Luisa Koltermann da Silva	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TERMO_DE_ANUENCIA_FEVEREIRO_2020_ASS.pdf	27/02/2020 09:52:01	Tânia Luisa Koltermann da Silva	Aceito
Outros	CONVITES.docx	28/11/2019 00:48:48	ADRIANA BOLANOS MORA	Aceito
Outros	Prezado_Comite_de_Etica.docx	28/11/2019 00:47:44	ADRIANA BOLANOS MORA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_participante_coordenador_CORRIGIDO.docx	28/11/2019 00:39:31	ADRIANA BOLANOS MORA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_participante_usuario_orientador_CORRIGIDO.docx	28/11/2019 00:39:10	ADRIANA BOLANOS MORA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_participante_especialista_CORRIGIDO.docx	28/11/2019 00:38:46	ADRIANA BOLANOS MORA	Aceito
Folha de Rosto	FR_Adriana_B.pdf	10/09/2019 16:23:31	Tânia Luisa Koltermann da Silva	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

PORTO ALEGRE, 12 de Março de 2020

---

**Assinado por:**  
**MARIA DA GRAÇA CORSO DA MOTTA**  
(Coordenador(a))

**Endereço:** Av. Paulo Gama, 110 - Sala 311 do Prédio Anexo 1 da Reitoria - Campus Centro  
**Bairro:** Farroupilha **CEP:** 90.040-060  
**UF:** RS **Município:** PORTO ALEGRE  
**Telefone:** (51)3308-3738 **Fax:** (51)3308-4085 **E-mail:** etica@propesq.ufrgs.br



## APÉNDICE O. Parecer por parte do CEBIUQ (Comité de ética y Bioética de la Investigación de la Universidad del Quindío)



Armenia: marzo 19 de 2020.

Investigadora: Adriana Bolaños Mora – Facultad de Arquitectura – Universidad Federal Do Rio Grande Do Sul (Brasil).

**Asunto:** Carta de aval por parte del CEBIUQ (Comité de ética y Bioética de la Investigación de la Universidad del Quindío)

Cordialmente le informo que, una vez revisados los aspectos Éticos y Bioéticos del proyecto de investigación, titulado: “**NI NUEVO, NI MIO, PERO VALIOSO: Propuesta de diseño para proyectar mejores servicios a partir de la evaluación de la experiencia del usuario de Maletas Didácticas.**” estos se encuentran bien sustentados al interior de este y se evidencia su pertinencia. Por lo anterior, **el Comité decidió otorgarle el respectivo aval.**

Muy comedidamente nos permitimos formular las siguientes consideraciones sobre su propuesta de tesis doctoral:

1. La lectura de la Experiencia de Usuario debería hacerse a través de la Experiencia de Usuario del Orientador en lugar de la población infantil relacionada.
2. El ejercicio pedagógico debe ser fiel al planteamiento del proyecto.
3. Se sugiere formular una carta de presentación del proyecto con los actores involucrados, entre ellos, los actores que localmente brinden soporte a la propuesta (esto es, grupos de investigación de la Universidad del Quindío). Así mismo, se sugiere formular un modelo de gobernanza que haga explícita la participación y contribución de las partes involucradas.

Aval ético y bioético otorgado y registrado en el Acta N° 07 de marzo 19 de 2020.

Cordial saludo,

**Fáber Danilo Giraldo Velásquez**  
Presidente Comité de Ética y Bioética de Investigación - CEBIUQ  
Creado mediante Resolución 0546 del 17 de junio de 2014  
e-mail: [cebiuq@uniquindio.edu.co](mailto:cebiuq@uniquindio.edu.co)

*Flaboró: Yaneth Cruz C.*

**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**  
Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (57) 6 7 35 9300 Armenia, Quindío - Colombia

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)

Este trabalho foi realizado com o apoio da CAPES