



ENCONTRO DE ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (I ENEU)

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE USUÁRIOS

USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO EM MUSEUS: o Museu Nacional Zoroastro Artiaga - GO

USERS OF INFORMATION ON MUSEUMS: the Zoroastro Artiaga National Museum - GO

RESUMO

Apresenta um estudo sobre os usuários da informação no Museu Nacional Zoroastro Artiaga – GO. Afirma que os estudos de uso e usuários da informação permitem compreender as necessidades de informação e satisfação de usuários, nos diferentes centros de informação. Objetiva identificar o perfil dos usuários da informação do Museu Nacional Zoroastro Artiaga – GO. Constitui como metodologia, uma pesquisa exploratória, bibliográfica, com abordagem quantitativa e pesquisa de campo. Conclui que o perfil de usuários do museu é diversificado, e que estes usuários buscam em sua grande maioria por uma informação cultural.

Palavras-chave: Museu Nacional Zoroastro Artiaga. Usuários da informação. Necessidade de informação.

ABSTRACT

It presents a study about the users of the information in the National Museum Zoroastro Artiaga - GO. It states that user studies and users of information allow understanding the information needs and user satisfaction in the different information centers. It aims to identify the profile of information users of the National Museum Zoroastro Artiaga - GO. It is a methodology, an exploratory, bibliographical research, with quantitative approach and field research. It concludes that the profile of users of the museum is diversified, and that these users seek in great majority for a cultural information.

Keywords: National Museum Zoroastro Artiaga. Users of the information. Information needs.

1 INTRODUÇÃO

O museu contemporâneo adquiriu um novo status em que as obras deixam de ser restritas aos pesquisadores e especialistas e passam a ser de domínio de turistas e

visitantes curiosos. Tal mudança significativa trouxe à tona novas exigências para os museus, pois com um público cada vez imerso em tecnologias e buscando informação de forma ágil e simplificado é preciso se adaptar para se adequar para atender a diversidade de usuários e as demandas destes.

Diante esse cenário o estudo de usuários se torna relevante a medida que torna possível a projeção de ações que tornem mais eficazes os processos informacionais e que garantam o melhor uso da informação para cada usuário, segundo suas necessidades e individualidades. Dessa forma Costa e Ramalho (2010, p. 2) relatam a valor do estudo de satisfação dos usuários, ao afirmarem que é importante “verificar a relação entre as crescentes necessidades individuais e institucionais de informação e a oferta de estoques de informação, de modo não diferente, cada vez maiores e mais especializados” para atender de maneira satisfatória as necessidades informacionais dos diferentes perfis de usuários.

Na perspectiva de desenvolver o estudo, foi realizada uma pesquisa bibliográfica onde foram levantadas referências em repositórios eletrônicos, bibliotecas físicas e banco de dados, que descrevem sobre o Museu Zoroastro Artiaga e os usos e usuários da informação. Foi adotada uma abordagem quantitativa, mas que permitiu um olhar subjetivo sobre o ambiente analisado.

Este estudo foi aplicado no Museu Zoroastro Artiaga, localizado em Goiânia – GO, e como instrumento para coleta de dados, foi utilizado um questionário estruturado, que continham 13 questões fechadas e objetivas, composto de perguntas que permitiram traçar o perfil dos usuários, as necessidades informacionais, as críticas, experiências e fatores socioculturais desses usuários. Neste contexto, o presente estudo tem como objetivo identificar o perfil do usuário da informação no Museu Goiano Zoroastro Artiaga, verificando o tipo de informação que procura e analisar os serviços informacionais prestados pela instituição.

O referencial teórico é discutido logo após, trazendo reflexões acerca do tema e do objeto da pesquisa, logo em seguida o próximo tópico traz a análise dos dados coletados através de uma pesquisa quantitativa que gerou gráfico ilustrando os dados que foram analisados. Ademais temos como último tópico as considerações finais, em que são apresentadas as propostas e apontamentos sobre estudo.

2 DESENVOLVIMENTO

Sabe-se da relevância na existência dos museus, da responsabilidade na conservação de artefatos históricos e da grande importância na consolidação das culturas, das etnias e o conhecimento destas. Os museus têm papel fundamental na formação cultural de crianças e jovens, Marandino (2007), discorre acerca deste papel consolidado de meio de educação dos museus.

É indiscutível, nos dias de hoje, a importância dos museus de ciência naturais no que diz respeito à educação e a popularização da ciência para os cidadãos. Tal fato pode ser evidenciado por meio, entre outros exemplos, das políticas internacionais e nacionais que colocam cada vez mais ênfase nos museus enquanto espaços educativos, tanto por meio de financiamentos, quanto na perspectiva de incorporá-los em projetos de educação nacional (MARANDINO, 2009, p. 1).

Sobre as políticas de inserção mencionadas anteriormente, atualmente, é sabido que cada vez mais alguns Estados buscam inserir os museus como complemento às discussões feitas em sala de aula. A liberdade que envolve o aluno visitar o museu e poder associar com a matéria apreendida em sala de aula é valiosa, visto que será associada diversas obras que antes eram de acesso ilimitado. Stuart (2007) permeia este assunto com grande destreza, ao afirmar que “o aprendizado no museu tem, enfim, um caráter único, sempre condicionado à experiência individual do visitante e das circunstâncias em que ocorreu a visita”. (STUART, 2007, p. 15).

Os museus adaptaram-se com as novas tecnologias, reinventaram-se para adequar o avanço dos tempos, como exemplo, tem os museus de São Paulo, como o “Catavento Cultural”, “Museu do Futebol”, e o “Museu da Língua Portuguesa”. Com essa adequação, os museus perdem o título de monótono. Nakou (2006, p. 263) discorre sobre esta nova percepção dos museus e da grande importância na absorção do entendimento repassado pelas obras “a tecnologia eletrônica contemporânea alterou tanto a natureza da comunicação como a própria natureza das mensagens.” Essa transformação da representação de museu é importante para realmente divulgação das informações, uma vez que o acesso aos museus ainda é uma realidade distante para alguns brasileiros, com menor poder aquisitivo.

Por ser um ambiente importante na preservação da memória da sociedade e disseminação de informação, é importante desenvolver estudos que possam compreender se os serviços prestados por estas instituições estão contemplando os usuários e se estão atendendo as suas necessidades de informação. Figueiredo (1994) afirma que os estudos de usuários podem ser divididos em dois grupos, o primeiro em

estudos dirigidos aos serviços oferecidos pelos centros de informação e o outro focado nos comportamentos informacionais dos usuários. Neste segundo ponto, é que se insere o presente estudo.

3 RESULTADOS: apresentação e discussão

Foram aplicados 30 questionários aos usuários visitantes do Museu durante os dias 26 e 27 de novembro de 2016. As perguntas dos questionários foram separadas em blocos, sendo o primeiro bloco de quatro perguntas objetivas e fechadas. Essas primeiras questões tiveram como intuito compreender as características socioculturais dos usuários, solicitando seu sexo, faixa etária, grau de escolaridade e se atualmente está empregado. A segunda divisão foi de sete perguntas também estruturadas, objetivas e fechadas, mas que tinham como objetivo identificar os motivos que levaram o usuário a visitar o museu, os tipos de informações que estava à procura e se atenderam suas necessidades; se a divulgação do local é eficiente e se está satisfeito com a programação; a frequência que visita o museu; se possui interesse em voltar e se indicaria para outras pessoas. E por fim, a opinião do usuário sobre a localização, infraestrutura e atendimento do museu.

4.1 BLOCO 1

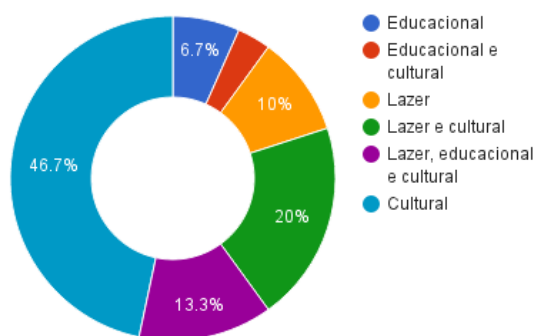
A primeira pergunta do questionário foi formulada com o intuito de identificar a predominância do sexo dos usuários que frequentam o museu. O questionário foi respondido por 15 usuários do sexo feminino e 15 do sexo masculino, números que correspondem a 50% de cada sexo, logo, é possível inferir nesse estudo que existe um equilíbrio no sexo dos usuários. A questão relacionada a idade teve como objetivo identificar a faixa etária dos usuários. Teve a participação de 17 usuários, que correspondem a porcentagem de 56,7%, com a idade entre 19 à 25 anos; 5 que correspondem a 16,7%, entre 26 à 35 anos; 2 que correspondem a 6,7%, entre 36 à 45 anos e os participantes com mais de 45 anos que corresponderam a 20%, com 6 entrevistados. A quarta questão teve como intuito conhecer o grau de escolaridade dos usuários. Identificou-se que 26,7% dos usuários possuem ensino médio completo e a mesma porcentagem possui superior completo. Já os usuários com ensino médio incompleto totalizam 6,7% e os com superior completo, 40%.

Com o intuito de identificar se os usuários do museu trabalham e em quais áreas estão inseridos, foi criada a sexta questão. Onde foi possível contabilizar que 46,7% dos participantes do questionário não trabalham e 53,3% trabalham. Entre os participantes, estão empresários, pesquisadores, advogados, assistente financeiro, vendedor, cuidador de idoso, gestor de pesquisas, historiador, professor, gerente de loja, auxiliar administrativo entre outros. Verificando o Bloco 1, é possível afirmar que os usuários da informação no Museu estudado, possuem um nível de escolaridade avançado e que buscam por informações culturais.

4.2 BLOCO 2

Na sétima questão, os usuários foram induzidos a selecionar opções que retratassem o que os motivaram a ir ao museu, 80% dos participantes alegaram que foram por curiosidade, para conhecer o local; 6,7% foram para pesquisa e 13,3% estavam em visita com o colégio/faculdade. A opção “outros” não obteve nenhuma resposta. Quanto à necessidade informacional dos usuários do Museu, foi desenvolvida a oitava questão, a fim de identificar os tipos de informações que os usuários buscam no local. Na questão, o usuário ficou à vontade em marcar mais de uma resposta. Entre os participantes, 6,7% busca informações educacionais, 3,3% informações educacionais e culturais, 10% estava por lazer, 20% por lazer e em busca de informações culturais, 13,3% por lazer e busca informações educacionais e culturais e por fim, 46,7% busca apenas informações de nível cultural, como pode ser visto no gráfico 1.

Gráfico 1 – Necessidades informacionais dos usuários do museu.



Fonte: Os autores (2016).

Sobre a divulgação do museu, 20 usuários, que correspondem a 80%, responderam que a divulgação é satisfatória. O restante, 10 usuários, que correspondem a porcentagem de 20% alegaram que não é eficiente. Alguns usuários, mesmo cientes de que possuem redes sociais ativas, que falam sobre o local e os usuários, acreditam que essa publicidade pode ser mais explorada ao ponto de abranger outros públicos, pois alguns nunca tiveram acesso a divulgação. Alegaram também que faltam incentivos de instituições educacionais e sinalização na praça em que o museu está situado, pois está bem localizado, conta com um ótimo espaço físico, porém, só é visto ou reconhecido se passarem na porta. Um pouco mais de 70% dos usuários que disseram que a divulgação não é satisfatória, apontaram a falta de placas indicativas para o museu.

Nas questões 10 e 11, onde era questionado se o usuário está satisfeito com a programação do museu, se pretendia retornar e se indicaria a visita a outras pessoas, as respostas foram unânimes 100% dos usuários responderam que sim. Podendo concluir, nesse estudo, que o museu possui uma programação satisfatória, fazendo com que os usuários queiram voltar e fazer indicações. A décima segunda pergunta solicitou opiniões dos usuários quanto a localização, infraestrutura e o atendimento do museu. 93,3% alegam estar satisfatório e 6,7% alegam que não, que poderia melhorar as explicações que acompanham as obras, que o espaço físico possui janelas e salas em mal estado e conservação, a iluminação das vitrines são fracas e acabam dificultando a leitura das legendas. A última pergunta do questionário visa identificar a frequência com que os usuários frequentam o local. Com a maior porcentagem de respostas, 66,7% estavam no local pela primeira vez; 16,7% frequentam regularmente; 13,3% frequentam pouco e 3,3% marcaram que vão com muita frequência no museu.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista a riqueza cultural e patrimonial da sociedade goiana, ainda há um déficit na repercussão do circuito de museus, o que poderia ser explicado pelo descaso da gestão pública para com essas instituições e pela falta de acesso do público a informações sobre os museus na cidade. O museu estudado tem um quantitativo de visitantes considerável, durante a semana recebem visitantes de diversos níveis de escolaridade, e abrem o museu para agendamento com escolas para incentivo ao aprendizado e conhecimento da história.

O estudo de usuário de museu é relevante para que seja definido o perfil e o tipo de informação que é procurada por esses usuários, além da avaliação direta dos usuários sobre os serviços prestados para que então seja elaboradas ações de intervenção para garantir maior visibilidade dos museus e apresentar um diagnóstico que permita que a gestão pública aprimore e valorize o museu como fonte de conhecimento. O museu em si, possui obras de grande valia, que auxiliam no aprendizado das culturas do estado de Goiás. O estudo realizado possibilitou verificar a importância em manter políticas de incentivo à cultura, de modo que a visitação de pesquisadores é constante e a movimentação das redes sociais é imprescindível para o acompanhamento do que acontece “agora”. Ressalta-se que esta pesquisa resultou a confirmação da grande visitação no museu, e que alguns detalhes, citados acima, devem ser melhorados.

REFERÊNCIAS

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Novas perspectivas dos estudos de satisfação de usuários. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 15, n. 30, p. 57-73, set. 2010. ISSN 1518-2924. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/11211>> Acesso em: 03 dez. 2016.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de uso e usuário da informação. Brasília: Ibict, 1994.

MUSEU GOIANO ZOROASTRO ARTIAGA. **O Museu Zoroastro**. 2015. Disponível em: <<http://museugoianozoroastroartiaga.blogspot.com.br/2015/11/o-museu-zoroastro.html>> Acesso em: 05 dez. 2016.

STUART. Denise C. Museus: Emoção e aprendizagem. **Revista de História**. 2007. Disponível em: <<http://www.revistadehistoria.com.br/secao/educacao/museus-emocao-e-aprendizagem>> Acesso em: 11 dez. 2016.

NAKOU, Irene. Museus e Educação Histórica numa realidade contemporânea em transição. **Educar, Curitiba, Especial**. Tradução de Elizabeth Moreira dos Santos Schmidt, Luciana Braga Garcia, Maria Auxiliadora Schmidt e Tânia Braga Garcia. Curitiba: Editora UFPR, 2006. p. 261-273.

MARANDINO, Martha. Museus de ciências, coleções e educação: relações necessárias. **Revista Museologia de Patrimônio**, São Paulo, v. 2, n. 2, p.1-12, 15 fev. 2009. Semestral. Disponível em: <http://www.geenf.fe.usp.br/v2/wp-content/uploads/2012/10/museologia_marandino2009.pdf> Acesso em: 10 dez. 2016.