

ESTUDO SOBRE NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS MUSEUS DA UFPE

Adriano Edney Santos de Oliveira*

Raimundo Nonato Macêdo dos Santos*

Emanuela Sousa Ribeiro*

Resumo

O trabalho revela algumas considerações a respeito da temática estudo de necessidade de informação de usuários em museu e seu uso na pesquisa a ser realizada no Museu de Minerais e Rochas da Universidade Federal de Pernambuco. Justifica-se pela explicação inicial de assunto com pouca difusão pela museologia e por indicar as coordenadas que serão utilizadas para realizar o objetivo indicado. Indica os pensadores que condicionam a realização da pesquisa e contextos no qual o Museu de Minerais e Rochas está inserido. Apresenta por fim, a síntese e algumas razões do sucesso que esta pesquisa irá trazer à museologia, através de uma apropriação interdisciplinar de assunto debatido na Ciência da Informação.

Palavras-chave: necessidade de informação; estudo de usuário; museu; Museu de Minerais e Rochas, UFPE

Abstract

Reveals some considerations on the subject of theme users need information on the museum and its use in research to be held in Museum of Minerals and Rocks of the Federal University of Pernambuco. Justified by the initial explanation of the subject and the coordinates that will be used to accomplish the stated goal. Indicates thinkers that affect the research and contexts in which the Museum of Minerals and Rocks is inserted.

* Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPE (PPGCI-UFPE). Centro de Artes e Comunicação, Av. da Arquitetura s/n, Recife, Brasil, CEP 50740550. adrianoeso@gmail.com. Museólogo no Museu de Minerais e Rochas da UFPE.

* Possui graduação em Engenharia Civil pela UNB), mestrado e doutorado em *Information Stratégique et Critique Veille Technol - Université Paul Cézanne Aix Marseille* III. Professor Adjunto IV do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPE (PPGCI-UFPE). Centro de Artes e Comunicação, Av. da Arquitetura s/n, Recife, Brasil, CEP 50740550. rnmacedo@uol.com.br.

* Bacharel em História pela Universidade Federal do Maranhão, Mestra e Doutora em História pela UFPE. Professora Adjunta III do Curso de Graduação em Museologia da UFPE. Departamento de Antropologia e Museologia da UFPE. Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Av. da Arquitetura s/n, Recife, Brasil. CEP 50740550. emanuelasousaribeiro@yahoo.com.br.

It presents finally the synthesis and some reasons for the success that this research will bring to museology, through an interdisciplinary subject of ownership discussed in Information Science.

Key words: need for information; user study; museum; Minerals and Rocks Museum, UFPE

Introdução

Já está bastante difundido que os museus são locais que prestam serviços à sociedade, oferecendo lazer, cultura e diversão através de uma linguagem própria e especializada. Imediatamente, numa perspectiva mercadológica, quem oferece serviços oferece para alguém – os quais podemos chamar de público -, por decorrência, oferece também algo para esse alguém – que podem ser as exposições, oficinas, publicações etc.

Nesta relação de consumo, temos então dois agentes que determinam diferentes variáveis de negociação. Os agentes são os museus (instituição) e seus usuários (visitantes/público). É extremamente importante que nessa relação, que os usuários tenham suas identidades e características detalhadamente reveladas, afim de que, o primeiro, o museu, que oferece o serviço, entregue ao segundo, o usuário, o produto que desejam consumir.

Especializando o olhar nesta relação, é possível indicar que haja, por parte do museu, o oferecimento de serviços de informação ao seu usuário. Estas informações são pertinentes ao acervo e à missão do museu, sendo materializadas em seus recursos comunicacionais como a expografia, material informativo e documentos do museu. Atendo-se neste contexto aos usuários, estes possuem diferentes motivações para procurarem os serviços do museu, dentre os quais destaca-se: para lazer, realização de pesquisas (estudos) e para contemplação.

Neste universo, é de impar significância a realização de estudos de usuários dos museus para indicação das demandas destes usuários. Mas, importante salientar, não se trata de realizar estudos de usuários direcionando para seus interesses, satisfação e aceitação sobre ambiente físico, a mediação (conteúdo e oratória) e expografia, tão comuns nos ambientes de museus – comumente por meio de fichas disponibilizadas aos visitantes ao final do percurso. Trata-se de trazer o olhar da Ciência da Informação sobre como saber qual a informação o usuário está necessitando, preparando o ambiente e demais recursos para oferecer as informações mais demandadas por seus usuários.

O conteúdo apresentado neste trabalho retrata as anotações iniciais que irão culminar na dissertação de mestrado acadêmico do autor na Pós-graduação em Ciência da

Informação da Universidade Federal de Pernambuco, portanto, apresentando aspectos superficiais, mas esclarecedores, sobre a temática.

Estudo de necessidade de informação

Inserida no campo da Ciência da Informação, o estudo de necessidade de informação do usuário é um método de levantamento, que em sua origem, está focado em bibliotecas, mas que, detém potencialidades de ser direcionado para identificação das necessidades de informação dos usuários em museus. Em parte, este deslocamento pode ser realizado por serem os museus também espaços de tratamento e difusão de informações.

Em verdade, o estudo de necessidade de informação é integrante de um campo maior de estudo conhecido dentro da Ciência da Informação como Comportamento Informacional. Trata-se este campo de identificar quais são os usuários dos espaços de informação, suas necessidades informacionais (o que procuram), como buscam a informação, como acessam a informação – inclusive, se conseguem acesso -, como utilizam os espaços de informação e a informação propriamente dita. Estudos riquíssimos ao museu quando o tratamos como um espaço de tratamento da informação – registro, indexação, disponibilização etc. (CERAVOLO & TÁLAMO, 2000; PINHEIRO, 2012).

Os estudo de necessidade de informação do usuário em museus, objetivando apenas esse recorte dos estudo de Comportamento Informacional (CUNHA; AMARAL; SANTOS, 2015), se destina, obviamente, em identificar quais são as demandas informacionais dos usuários que o frequentam, identificando as informações que eles procuram ou que, inconscientemente, tendem a procurar e não as expõe imediatamente – sendo necessário que o museu estimule esta ampliação de interesse. Ainda, o estudo traz a luz as intenções dos museus quanto às informações que são repassadas. Ou seja, ataca em duas frentes, uma com o usuário, indicando o que procuram, e outra, com a instituição, indicando quais suas intenções reais, explícitas e subjacentes.

De certo, o que é de maior proveito, é a possibilidade de perceber se as informações que o museu transmite e mantém são compatíveis com os desejos informacionais do usuário. Mas, para além, como consequência deste estudo, os usuários dos espaços de museus, são revelados em seus detalhes, conseguindo saber qual seu público mais visitado e quais seus reais interesses (FIGUEIREDO, 1994). Obviamente, esta revelação pode ser alcançada por meio de ferramentas em uso pela própria museologia, porém, difere-se sobre o foco pretendido, sendo que pelo estudo de necessidade de informação, pretende-se especificar, ampliar ou direcionar conteúdos para cada perfil de usuário identificado.

O foco sobre os documentos

Com atenção à possibilidade de comparar e compatibilizar as informações compartilhadas pelo museu e aquelas procuradas pelos usuários, é possível direcionar as atividades museológicas – expografia e documentação, por exemplo – para que estejam mais atentas à manter conteúdos específicos aos seus usuários. Claramente, estes conteúdos devem, antes de quaisquer direcionamentos a grupos de usuários específicos, manter a sintonia com a missão e tipologia do museu.

Por esta iniciativa, permite-se ao museu adequar sua estrutura sem perder a personalidade e, conseqüentemente, manter a atração de seus usuários. Afinal, um pesquisador não terá o mesmo interesse informacional de um contemplador, assim, é importante manter informações que atendam tanto ao pesquisador, em sua complexidade, quanto àquele que apenas contempla.

Neste mote, são os pesquisadores que potencialmente estão aptos a recorrerem à um dos produtos informacionais que os museus tradicionais devem manter, a documentação de seus objetos. Diferente do público que vem apenas contemplar, os pesquisadores – o que inclui discentes e profissionais do próprio museu – precisam de informações mais precisas e completas, assim como podem recorrer à uma biblioteca, com a diferença de poderem, em muitos casos, observar os objetos materializados e não apenas mediados por sinais gráficos mantidos em livros e revistas.

A documentação museológica, no sentido apresentado – não considerada como atividade do museu, mas como um todo, que agrupa documentos sobre o acervo -, é por excelência, dentro do museu, o recurso que pode oferecer a maior quantidade de informações a respeito de um objeto ou até sobre o próprio museu, portanto, sendo importantíssimo que sua prática de registro, especificamente no ato de análise, interrogatório, observação e interrogação do objeto, adequem seu pensamento para que as notações referentes ao objeto sejam transcritas de forma clara, objetiva e completa, atendendo à necessidade de informação identificada para cada usuário.

Portanto, a documentação dos museus, considerando ser esta a atividade museológica que mais aproxima a Ciência da Informação da Museologia, é uma das vertentes que pode ser explorada para iniciar uma adaptação das necessidades de usuário de informação e posterior avanço para entender e melhorar as iniciativas de buscas e uso das informações.

Aplicação do estudo

Pelo delineamento das afirmativas apresentadas, será realizado, como trabalho de pesquisa de mestrado acadêmico em Ciência da Informação da UFPE, o estudo de necessidades de informação do usuário do Museu de Minerais e Rochas (MMR) da UFPE. Museu de Ciências Naturais em sua essência, o MMR mantém, para além das amostras de geológicas, outros objetos representativos da cultura científica como equipamentos e utensílios. Desta forma, sendo também considerado um museu de Ciência e Tecnologia.

O MMR é um dos dezenove museus – e coleções visitáveis – vinculados à UFPE que se destinam, em sua maioria, à exposição de materiais da história universitária, ressaltando objetos que foram utilizados outrora (ARAÚJO, 2015; OLIVEIRA, 2015). Diferente dessa maioria, o MMR destina-se à oferecer seu principal e maior acervo, o de natureza geológica, para fins didáticos, sendo frequentemente visitado por discentes dos cursos de geociências e cursos técnicos das áreas de engenharia e construção civil.

Devotado à comunicação informacional nos museus, o MMR utiliza como recurso expográfico painéis, placas informativas e legendas sobre o acervo exposto. Acrescenta-se a esse veículo, a manifestação oral de mediadores para transmissão de informações mais detalhadas sobre o acervo e textos presentes nos painéis. Agregado, porém com menor destaque, o museu mantém registros informacionais – documentação dos objetos – pouco consultados e disponibilizados ao público em geral.

Entretanto, até o momento, não se sabe se o conteúdo informacional das comunicações e documentação do MMR atende às demandas informacionais dos usuários, abrindo oportunidade a pesquisas nas áreas da Museologia e da Ciência da Informação, propiciando verificar se as metodologias e métodos trazidos pelos estudos de usuário de informação são os indicados para transformar e quebrar possíveis paradigmas relacionados à disseminação da informação pelos museus.

O foco do estudo será sobre a documentação em que as metodologias que estão abarcadas nos estudos de comportamento informacional serão aplicadas. Em ênfase, serão observadas as informações intencionalmente disponibilizadas pelo MMR para efeito comparativo às intenções de procura de informações no museu por seus usuários, pelos métodos relacionados à teoria da intencionalidade e ao método multifacetado de estudo de usuários da informação apresentado por Choo (2003), complementado pelas instruções de Figueiredo (1994) e Cunha e colaboradores (2015).

Por ideal, o trabalho de adequação da Documentação museológica às necessidades dos usuários do MMR tem a primordial intenção de melhor atender ao seu público, mas,

vislumbrando além, abrir a oportunidade dos registros informacionais serem utilizados fortemente como recursos de pesquisa, delineando um perfil adicional ao MMR ao já adotado de museu didático.

Considerações Finais

O conteúdo apresentado neste trabalho esboça o pensamento a respeito da realização da pesquisa direcionada a indicar e adaptar o museu às demandas de informação requeridas por seus usuários e, além disso, por consequência, revelar os detalhes a respeito destes usuários preparando e condicionando as demais atividades dos museus ao atendimento desta mesma demanda.

Referências

CERAVOLO, Suely M.; TÁLAMO, M. F. G. M. Tratamento e organização de informações documentárias em museus. *Revista do Museu de Arqueologia e Etnologia*, São Paulo, v.10, p. 241-253, 2000.

CHOO, C. W.. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Editora Senac, 2003.

CUNHA, Murilo Bastos; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. *Manual de estudos de usuários da informação*. Atlas, 2015. 464 p

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. *Confluências interdisciplinares entre Ciência da Informação e Museologia*. *Museologia e Interdisciplinaridade*, v.1, n.1, p. 07-31, jan./jun. 2012.

ARAÚJO, Bruno Melo de. *Notas de pesquisa: A UFPE e os acervos do Patrimônio do Ciência e Tecnologia*. In: ARAÚJO, Bruno Melo de; RIBEIRO, Emanuela Sousa. *Cadernos do Patrimônio Cultural de C&T: pesquisa, acervos e instituições*. Recife : Editora UFPE, 2015. p. 129-154.

OLIVEIRA, Maria Creuza Bezerra de. *Panorama da gestão de museus da universidade federal de Pernambuco no período de 2004 a 2014*. 2015. *Dissertação (Mestrado)*, Programa de Pós-graduação em Gestão Pública para o desenvolvimento do Nordeste, Centro de Ciências Aplicadas, Universidade Federal de Pernambuco. 2015. Orientador: Profa. Dra. Emanuela Sousa Ribeiro.