

**GT 3: Mediação, Circulação e Apropriação da Informação**

**OLHANDO O INTERIOR: O USUÁRIO INTERNO NOS MUSEUS PARAIBANOS**

Pôster

Karlene Roberto Braga de Medeiros - PPGCI/UFPB  
Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira - PPGCI/UFPB  
karlenebraga@gmail.com

**Resumo:** Projeto de pesquisa refletido a partir de questionamentos sobre os funcionários dos museus paraibanos. A nossa proximidade com estas pessoas, a partir das reuniões mensais da Rede de Educadores em Museus na Paraíba, da qual somos membros, provocou inquietações acerca da concepção que as mesmas formulavam quanto ao seu local de trabalho e se existiria acesso e influência de conceitos formais, dominantes. Tendo como objetivo a análise da concepção de museu sob a ótica dos “usuários internos” dessas instituições-memórias no Estado da Paraíba, especificamente os membros ativos da referida Rede. Para tanto, aceitamos a definição de Costa *et. al* (2009), sobre usuário, e Nuñez Paula (2000), acerca de “usuário interno”, e passamos a denominar “usuários internos” as pessoas, vinculadas hierarquicamente à instituição na qual trabalham, que necessitando da informação, utilizam-na. A Museologia ainda não realizou pesquisas utilizando este termo, nem este foco, o que confere a este projeto caráter inovador para a área. Utilizaremos nesta pesquisa documental e exploratória o questionário autopreenchido, como método de coleta de dados, que será aplicado com os membros ativos da Rede, frequentadores de no mínimo três reuniões anuais. A aplicação será via internet uma vez que esta é a forma mais comum de comunicação entre os membros da Rede. Com abordagem quanti-qualitativa, a pesquisa terá os dados analisados a partir da análise de conteúdo (BARDIN; FRANCO). Finalizada a análise, pretendemos propor uma conceitualização de museu fundamentada nas concepções das pessoas que nele trabalham, deixando portas abertas para outras pesquisas.

**Palavras-Chaves:** Estudo de usuários; Usuário interno; Museu.

**Abstract:** Research project reflected from questions about employees of the museums in Paraíba. Our proximity with these people, from the monthly meetings of the Rede de Educadores em Museus da Paraíba, of which we are members, caused concerns about the conception they had formulated about their workplace and if there would be access and influence of formal and dominant concepts. Having as goal the analysis of the conception of the Museum from the perspective of "internal users" of these memory-institutions in the state of Paraíba, specifically the actual members of the network. So, we accepted the definition of Costa *et. al* (2009) about user and Nuñez Paula (2000) about "internal user", and we denominated "internal users" the people linked hierarchically to the institution in which they work that, in case of need the information, use it. Museology have not conducted research using this term, neither this focus, what gives this project innovative aspect for the area. In this documentary and exploratory research, we will use the self-filled questionnaire, as data collection method, that will be applied with the active members of the network, regulars at least three annual meetings. The application will be by the Internet, once this is the most common form of communication between the members of the network. With qualitative and quantitative approach, the research will have the verified data from the content analysis (BARDIN; FRANCO). When the analysis is complete, we intend to propose a conceptualization of the Museum based on conceptions of people who work in it, leaving open doors to other researches.

**Key Words:** Users study; Internal user; Museum.

## 1. INTRODUÇÃO

A globalização incitou várias previsões de fusão: comercial, informacional, cultural. A manutenção das identidades locais também foi questionada. Diante da profusão informacional, as identidades poderiam se transformar em uma identidade unitária. Ao contrário dessas previsões, o que de fato aconteceu foi um fortalecimento dessas identidades, uma busca por laços que as mantivessem equilibradas nos processos dinâmicos de atualizações e re-atualizações dos quadros culturais. A resistência à homogeneização imposta pela globalização provocou a valorização de culturas locais, tornando-se um dos aspectos fundamentais da preservação identitária.

É neste contexto que o excesso de preocupação com a memória e o esquecimento surge. A ‘obsessão contemporânea pela memória’ e o ‘pânico do esquecimento’ (HUYSSSEN, 2004) são fenômenos facilmente encontrados nos discursos cotidianos.

Como consequência dessa supervalorização da memória/esquecimento, a cada dia são abertos mais espaços de memória, dentre os quais estão os museus. No Brasil, um exemplo de incentivo à abertura desses espaços é o “Mais Museus” - programa do governo federal para estimular a criação de museus em cidades que ainda não possuem este tipo de instituição.

Uma vez abertos, tais instituições precisam justificar sua existência e um dos elementos comprobatórios para sua manutenção é a frequência de público. Através desta, podemos visualizar o quantitativo de visitantes que poderá ser analisado, justificando ou não o investimento efetuado. Este fato, acrescido à busca pelo entendimento do público, dos seus anseios/satisfação, e do planejamento de exposições são objetivos dos estudos de público que

[...] podem ser descritos como processos de obtenção de conhecimento sistemático sobre os visitantes de museus, atuais ou potenciais, com o propósito de empregar o dito conhecimento na planificação e pôr em marcha atividades relacionadas com os distintos grupos de visitantes (KÖPTCKE, 2012, p. 215-216).

Estes estudos tem objetivos variáveis, conforme o alvo que poderá ser: o público (visitantes e frequentadores), o público potencial (grupos que podem vir a ser público de determinada instituição), o não-público (grupos que não frequentam museus) e a população (parâmetro para estudo dos grupos) (KÖPTCKE, 2012).

Os estudos de público concentram-se em seus “usuários externos”. Este campo de pesquisa obteve crescimento significativo nos últimos 50 anos, direcionando o foco nas áreas de *marketing*, educação e comunicação (ALMEIDA, 2004) e expondo aspectos além dos perfis de visitante. (CARVALHO, 2000)

Desta forma, os estudos de público abrangem pessoas que não chegam a utilizar a informação dentro dos museus, abrangem usuários e não-usuários. Nesta pesquisa, usamos o termo “estudos de usuário” para definir os estudos acerca dos indivíduos que são usuários da informação, sendo nosso objetivo analisar como os “usuários internos” dos museus paraibanos, membros ativos da Rede de Educadores em Museus na Paraíba, conceituam os museus.

## **2. ESTUDOS DE USUÁRIO**

Os Estudos de Usuários sofreram alterações em suas reflexões teóricas ao longo dos anos. Inicialmente eram mais sistêmicos, preocupando-se com os sistemas de informação, e somente na década de 70, do século XX, centraram-se definitivamente no usuário (ARAÚJO, 2009). Essa fase cognitivista é também definida por Baptista e Cunha (2007) como fase qualitativa. A movimentação centrípeta do usuário nestes estudos realça a necessidade de considerar como relevante o contexto dos usuários. (CHOO, 2003).

Quanto à classificação, os estudos de usuários foram definidos por Ferreira como integrantes da abordagem tradicional e alternativa (FERREIRA, 1995), sendo a abordagem tradicional mais direcionada aos sistemas de informação enquanto a alternativa tem o usuário da informação em posição central. (COSTA *et al*, 2009).

A pesquisa em andamento se enquadra na classificação de abordagem alternativa uma vez que serão consideradas as definições que os “usuários internos” elaboram acerca do termo museu, de forma qualitativa e, também, quantitativa, pois acreditamos que a união dos dois métodos enriquecerá a investigação.

Usaremos o termo usuário da informação por compartilharmos do pensamento de Nuñez Paula ao considerarmos como usuário a pessoa que faz uso da informação. (NUÑEZ PAULA, 2000)

## **3. USUÁRIO INTERNO E MUSEUS**

A Museologia também passou por mudanças em seu foco. No século XX, o objeto deixou de se situar na posição central que passou a ser ocupada pela comunidade (PRIMO, 1999), inserindo o público no centro da ‘vocação institucional’ (K OPTCKE, 2012). Esta mudança de foco deve ser considerada com mais intensidade dentro dos museus, espaço de muitas rela oes e transforma oes (MURGUIA, 2010).

Os museus como espaços de preservação e exposição dos patrimônios tangíveis e intangíveis constituem-se instituições de memória que disseminam informação para a sociedade. Sendo espaços de memórias, e como a memória se relaciona intimamente com o esquecimento, os museus também são espaços de esquecimento.

Estas instituições vivem a dialética entre memória e esquecimento através das mãos de seus “usuários internos”, das seleções que, sob influência de seus contextos (físico, social e pessoal), concretizam. O “usuário interno” é o principal responsável pela execução das atividades informacionais do museu e, conseqüentemente, da apresentação de suas memórias, tornando-se, assim, elemento de interesse da ciência, e, central nesta pesquisa.

No diálogo entre “usuários externos” e museus, também estão presentes os “usuários internos”. Ainda que esteja na penumbra, o “usuário interno” dos museus participa do planejamento e execução dos objetivos dos museus, sendo responsável pela concretização destes. Enquanto sujeito, sofre influências de seu contexto social que o encaminha à realização de seleções na captura e produção da informação dentro desses espaços.

Distinguindo “usuário externo” de “usuário interno”, Nuñez Paula define o interno como “[...] toda pessoa, grupo ou entidade, que se encontra subordinada administrativa ou metodologicamente à mesma gerência que a entidade de informação e que não tem uma entidade intermediária de informação” (NUÑEZ PAULA, 2000, p. 111, tradução nossa)

Uma vez que os “usuários internos” também fazem uso da informação estes passam a ser fundamentais no processo informacional dos museus. Estes usuários, sofrendo influência de vários contextos, incluindo o social (CRONIN, 2008), selecionam as informações que serão expostas e, conseqüentemente, realizam interferências no acesso à informação. Deste modo, a informação em museus seria construída através de dois contextos sociais, referentes aos usuários externos e internos. Além desta forma indireta, a construção também pode ser intensificada durante o contato direto dos “usuários internos” com os externos.

Como recorte, realizamos a pesquisa com “usuários internos”, ativos nos anos de 2009 à 2011, da Rede de Educadores em Museus da Paraíba – REM/PB. Esta instituição é uma organização constituída por funcionários/interessados pelo tema de museus no respectivo Estado. Suas reuniões acontecem de forma itinerante, percorrendo diversas regiões do Estado da Paraíba. Desta forma, a Rede possui uma boa amostra da diversidade de “usuários internos” nos museus paraibanos por ser a única forma organizacional dos museus no Estado.

Distantes de se enquadrarem nos padrões tradicionais, a estrutura destes museus não coincide com as formalidades exigidas. No entanto, estes espaços seguem buscando o cumprimento de sua missão. Diante desse aspecto, nos perguntamos o que os “usuários

internos” destes espaços entenderiam por museus.

O questionamento surgiu a partir de relatos narrados durante as reuniões, onde percebemos o distanciamento do universo paraibano em relação a outras regiões do país. A simplicidade da pergunta pode revelar grandiosidades nas respostas. Acreditamos que a partir do entendimento dessas pessoas, poderemos perceber como/se os conceitos formalizados, oficiais, sobre museu são relevantes e coincidentes para estas instituições.

#### **4. CONSIDERAÇÕES**

Para traçarmos os caminhos metodológicos que seriam seguidos, observamos diversos aspectos. Nossa pesquisa será documental, uma vez que precisarão ser analisados documentos produzidos pela Rede, e exploratória pela necessidade surgida a partir da limitação de literatura específica para “usuário interno” em museu.

Nosso campo de atuação será centrado nos “usuários internos” dos museus paraibanos que sejam considerados membros ativos da REM/PB. A escolha da Rede deu-se devido à inexistência de outro tipo de articulação entre os museus do Estado. Diante de um número significativo de membros, surgiu a necessidade de restrição do campo. A partir deste ponto, resolvemos adotar o critério de atividade dos membros com a Rede. Para tanto, nos fundamentamos no critério que a própria Rede utilizou durante eleição de sua coordenação: mínimo de três presenças anuais às reuniões da REM/PB.

Com o campo delimitado, escolhemos a técnica de coleta de dados que consideramos mais adequada: o questionário. Esta escolha ocorreu pelo contexto das reuniões da REM/PB. O comparecimento de seus membros às reuniões ocorre através de negociação da liberação mensal dos mesmos com seus respectivos empregadores, devendo retornar a seus municípios tão logo aconteça o encerramento da discussão. O contato pessoal escasso e a limitada disponibilidade de tempo foram fatores fundamentais para eleição do questionário como fonte de coleta de dados, uma vez que entre suas vantagens de utilização podemos elencar a maior amplitude geográfica e a economia de tempo (MARCONI; LAKATOS, 2002). Outro aspecto importante é que todos os comunicados da Rede com seus membros acontecem de forma eletrônica, então, desta forma, resolvemos utilizar o mesmo canal de informação e aplicaremos o questionário através de seus endereços eletrônicos. Coletados os dados, pretendemos analisa-los a partir da Análise de Conteúdo (BARDIN, 2010).

Desta forma, pretendemos, através das categorias, elencar os principais entendimentos sobre museus para que seja proposta uma definição a partir da ótica desses “usuários

internos”, pois estes, a partir das influências de seus contextos, elaboram a informação que será exposta e interferirá na interação do museu com o “usuário externo”. Desta forma, acreditamos que a metáfora do *Sense-Making* (situação-lacuna-uso), consistindo na construção da ponte que levará o indivíduo ao uso da informação, atravessando a lacuna (vazio cognitivo), deve inserir a participação do produtor (“usuário interno”) da informação como colaborador do processo construtivo.

Acreditamos que dar vez e voz aos “usuários internos” nos possibilitará perceber aspectos de seus contextos que interferem na definição e na organização dos museus paraibanos. Esperamos que a Museologia passe a reconhecer essas definições, já utilizadas pela Ciência da Informação, aplicando-as em suas pesquisas e percebendo a importância de seus “usuários internos”.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Adriana Mortara. **Comunicação museológica: a importância dos estudos sobre os receptores visitantes.** In: Seminários de Capacitação Museológica. Anais. Belo Horizonte: Instituto Cultural Flávio Gutierrez, 2004.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **Correntes teóricas da ciência da informação.** Ci.Inf., Brasília, DF, v. 38, n.3, p. 192-204, set./dez., 2009.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de Usuários: visão geral dos métodos de coleta de dados. Perspectivas em Ciência da Informação. Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago, 2007.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo.** 4ª ed. Lisboa: Edições, 2010.

CARVALHO, Rosane Maria Rocha de. **Exposição em museus e público: o processo de comunicação e transferência da informação.** In: Interdiscursos da Ciência da Informação: Arte, Museu e Imagem. Rio de Janeiro/Brasília. IBICT/DEP/DDI, 2000.

CHOO, ChunWei. **Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação.** In: \_\_\_\_\_. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. Cap.2, p.63-120.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. **(Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo.** DataGramZero - Revista de Ciência da Informação - v.10 n.4 ago/2009.

CRONIN, Blaise. **The sociological turn in information science.** Journal of Information Science, 2008. Disponível em :<http://jis.sagepub.com/cgi/content/refs/34/4/465>

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Novos paradigmas e novos usuários de informação.** Ciência da Informação – vol. 25, número 2, 1995.

FRANCO, Maria Laura P. B. **Análise de Conteúdo.** Brasília: Liber Livro Editora Ltda, 2007.

HALL, Stuart. Globalização. In: \_\_\_\_\_. **A identidade cultural na pós-modernidade.** Rio de Janeiro: DP&A, 2001. P. 67-89

HUYSSSEN, Andreas. **Seduzidos pela memória: arquitetura, monumentos, mídia.** Rio de Janeiro: Aeroplano, 2000.

KÖPTCKE, Luciana Sepúlveda. **Público, o X da questão? A construção de uma agenda de pesquisa sobre os estudos de público no Brasil.** Museologia & Interdisciplinaridade. Revista do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília Vol.1, nº1, jan/jul de 2012. P.209 – 235.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MURGUIA, Eduardo Ismael. **Memória:** Um lugar de diálogo para Arquivos, Bibliotecas e Museus. São Carlos; Compacta Gráfica e Editora, 2010, 136p.

NUÑEZ PAULA, Israel A. **Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes.** Revista Interamericana. Biblioteca Medellin (Colômbia). Vol 23, p. 107-121, 2000.