

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ASSAHI PEREIRA LIMA

**Um estudo sobre desafios para utilização de tecnologias digitais de informação e comunicação na oferta de acesso a conteúdos disponíveis em acervos pessoais**

**São Paulo**

**2023**



ASSAHI PEREIRA LIMA

**Um estudo sobre desafios para utilização de tecnologias digitais de informação e comunicação na oferta de acesso a conteúdos disponíveis em acervos pessoais**

Versão corrigida

(versão original disponível na Biblioteca da ECA/USP)

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade de São Paulo, como parte dos requisitos à obtenção do título de Mestre em Ciências.

Área de Concentração: Cultura e Informação.

Orientador: Prof. Dr. Marcelo dos Santos.

**São Paulo**

**2023**

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo na Publicação  
Serviço de Biblioteca e Documentação  
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo  
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

---

Lima, Assahi Pereira

Um estudo sobre desafios para utilização de tecnologias digitais de informação e comunicação na oferta de acesso a conteúdos disponíveis em acervos pessoais / Assahi Pereira Lima; orientador, Marcelo dos Santos. - São Paulo, 2023.

180 p.

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação / Escola de Comunicações e Artes / Universidade de São Paulo.

Bibliografia

Versão corrigida

1. Acervos pessoais. 2. Museu. 3. Interação. 4. Experiência do usuário. 5. Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação. I. Santos, Marcelo dos. II. Título.

CDD 21.ed. - 020

---

## FOLHA DE AVALIAÇÃO

Lima, Assahi Pereira. **Um estudo sobre desafios para utilização de tecnologias digitais de informação e comunicação na oferta de acesso a conteúdos disponíveis em acervos pessoais**. 2023. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2023

Aprovado em: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Banca Examinadora:

(Presidente) Prof(a). Dr(a).: \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Julgamento: \_\_\_\_\_

Prof(a). Dr(a).: \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Julgamento: \_\_\_\_\_

Prof(a). Dr(a).: \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Julgamento: \_\_\_\_\_



## **AGRADECIMENTOS**

Ao Alex e à Olívia, pelo apoio incondicional, compreensão, incentivo e muito amor.

Ao prof. Dr. Marcelo dos Santos, pelas orientações e infinita paciência.

Ao diretor e à equipe do Museu Lasar Segall, pela parceria no trabalho.

Ao Ademir Maschio, pelo auxílio em todos os momentos solicitados.

Ao Claudio Favaro, pelo estímulo para o início desta jornada.

Às amigas Fernanda Albuquerque, Simone Venâncio e Thaís Pinheiro, pela amizade incondicional e muitas horas de apoio.

Ao Demetrius Mangialardo, pela compreensão nos momentos de ausência.

Aos amigos e companheiros do Núcleo Fraternal Samaritanos, por fazerem parte da minha caminhada nesta encarnação.

E, por último, mas não menos importante, a Deus, Jesus e toda a espiritualidade superior que me amparou nesta etapa da minha vida.





## RESUMO

LIMA, Assahi Pereira. **Um estudo sobre desafios para utilização de tecnologias digitais de informação e comunicação na oferta de acesso a conteúdos disponíveis em acervos pessoais**. 2023. 180p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2023.

Acervos pessoais armazenam uma variedade de documentos acumulados ao longo do tempo, os quais foram selecionados e coletados com base em critérios próprios. Neste trabalho, partiu-se da observação que tais acervos têm relevância social e cultural, em função dos conteúdos desses documentos. Isto se deve ao fato de que os mesmos acervos possibilitam a preservação da memória de pessoas e atividades por elas desenvolvidas. Por um lado, nota-se que a oferta de acesso a esses acervos e conteúdos informacionais, tradicionalmente realizada por museus, viabiliza o compartilhamento dessa memória com o grande público (usuários especializados e não especializados). Por outro, observa-se que somente a oferta de acesso não assegura a apropriação da informação disponibilizada aos públicos interessados. Assim, uma das conjecturas utilizadas foi a de que a oferta de instrumentos que viabilizam interações dos usuários com os conteúdos dos referidos acervos pode auxiliar na apropriação da informação, tendo em vista o aprimoramento da experiência desses usuários. Como suporte dessas interações, identificou-se o potencial que as tecnologias digitais de informação e comunicação (TDICs) da contemporaneidade têm para facilitar acesso, compartilhamento e uso de informações. Sendo assim, a questão que norteou o desenvolvimento deste trabalho diz respeito aos desafios para oferta de acesso interativo a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, utilizando-se TDICs, com intuito de subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de natureza exploratória, desenvolvida a partir de estudo da literatura e análise de um caso particular. Como resultados desta análise, elencou-se uma série de desafios a serem superados, de naturezas técnica, institucional e social. Portanto, uma vez que tais acervos têm função de memória, com base no caso estudado e desafios identificados, pôde-se concluir que as experiências dos usuários de tais acervos, bem como a apropriação da informação, podem ser aprimoradas com a utilização de instrumentos que atentem para os contextos de produção, inclusive coleta, e uso da informação disponibilizada.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acervos pessoais. Museu. Interação. Experiência de usuário. Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação.



## ABSTRACT

LIMA, Assahi Pereira. **A study on challenges in using digital information and communication technologies in offering access to content available in personal collections.** 2023. 180p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, 2023.

Personal collections keep a variety of documents accumulated over time, which were selected and collected based on specific criteria. In this work, the starting point was the observation that such collections have social and cultural relevance, according to the contents of these documents. This is due the fact that the same collections make it possible to preservation the memory of people and activities carried out by them. On the one hand, it is noted that offering access to these collections and informational content, traditionally provided by museums, makes it possible to share this memory with the public (specialized and non-specialized users). On the other hand, it is observed that only offering access does not ensure the appropriation of the information made available to interested audiences. Thus, one of the conjectures used was that the provision of instruments that enable user interactions with the contents of the personal collections can help in the appropriation of information, with the aim of improving the experience of these users. As support for these interactions, the potential that contemporary digital information and communication technologies (DICTs) have to facilitate access, sharing and use of information was identified. Therefore, the question that guided the development of this work concerns the challenges of offering interactive access to information contained in documents from personal collections available in museums, using DICTs, with the aim of supporting the appropriation of information and improving the user experience. This is qualitative research, of an exploratory nature, developed from a study of literature and analysis of a particular case. As a result of this analysis, it was listed a series of technical, institutional, and social challenges to be overcome. Thus, since such collections have a memory function, based on the case studied and challenges identified, it could be concluded that the experiences of users of such collections, as well as the appropriation of information, can be improved with the use of instruments that consider the production contexts, including collection and use of the information made available.

**KEYWORDS:** Personal collections. Museum. Interactivity. User experience. Digital Information and Communication Technologies.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fluxo interno e os fluxos extremos da informação .....	42
Figura 2 – Fluxo interno e os fluxos extremos da informação nos acervos pessoais .....	43
Figura 3 – Visitas nos últimos 12 meses e interesse declarado pela visita .....	78
Figura 4 – Público potencial de museus e exposições .....	78
Figura 5 – Nuvem de respostas à pergunta: Por que vai ao museu? .....	79
Figura 6 – Nuvem de respostas à pergunta: Por que não vai ao museu? .....	79
Figura 7 – Fotografia de Hildegard Rosenthal “Lasar Segall com Navio de emigrantes”, 1940 .....	112
Figura 8 – Detalhe de <i>Navio de emigrantes</i> (esquerda) e fotografia de Lucy Citti Ferreira (direita) .....	113
Figura 9 – Página inicial da exposição virtual .....	116
Figura 10 – Página para ampliar imagem (acima) e detalhe da imagem ampliada em 100% (abaixo) .....	117
Figura 11 – Imagem de documento com texto explicativo .....	118
Figura 12 – Texto explicativo exibido em interface do computador (superior esquerda), do celular (direita) e do tablet (inferior esquerda) .....	119
Figura 13 – Imagem de documento com legenda .....	120
Figura 14 – Imagem de documento com texto descritivo .....	120
Figura 15 – Imagem de documento visualizada pelo computador (esquerda) e pelo celular (direita) .....	121
Figura 16 – Imagem de documento visualizada pelo computador (acima) e pelo celular (abaixo) .....	121



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Visitantes anuais – 5 países com mais visitantes e demais países .....	127
Tabela 2 – Equipamento utilizado – todos os países .....	128
Tabela 3 – Equipamento utilizado – Brasil .....	128
Tabela 4 – Visitantes virtuais e presenciais do MLS, 2018 a 2023 .....	130





## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Existência, digitalização e disponibilização de acervo digital (total por tipo de equipamento cultural - %) .....	85
Gráfico 2 – Distribuição percentual dos visitantes – 5 países com mais visitantes e demais países .....	127
Gráfico 3 – Número de páginas visualizadas por mês .....	129
Gráfico 4 – Tempo médio (em segundos) de visualização de cada página .....	130



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Processo de busca da informação .....	60
Quadro 2 – Paradigma orientado ao sistema e ao usuário .....	66
Quadro 3 – Características de alguns dispositivos de informação .....	71
Quadro 4 – Quadro comparativo entre as informações obtidas na entrevista e a partir das análises da exposição e dos dados coletados .....	123



## LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

CCBB	Centro Cultural Banco do Brasil
CI	Ciência da Informação
COVID	<i>Corona virus disease</i> (Doença do coronavírus)
ICOM	<i>International Council of Museums</i> (Conselho Internacional de Museus)
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBRAM	Instituto Brasileiro de Museus
IHC	Interação Humano-Computador
IPHAN	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
MLS	Museu Lasar Segall
QR code	<i>Quick response code</i> (Código de resposta rápida)
SI	Sistema de Informação
SR	Sistema de Recomendação
TDICs	Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e da Comunicação
UNESCO	<i>United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization</i> (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura)
URL	<i>Uniform Resource Locator</i> (Localizador Uniforme de Recursos)
UX	<i>User Experience</i> (Experiência do Usuário)



## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	25
1.1 Contexto e problema de pesquisa .....	28
1.2 Objetivos .....	30
1.3 Motivação e justificativa.....	31
1.4 Estrutura e organização do trabalho.....	34
2 REFERENCIAL TEÓRICO .....	37
2.1 Aspectos gerais da informação .....	37
2.1.1 A informação na perspectiva da Ciência da Informação .....	38
2.1.2 Estoques informacionais .....	40
2.1.3 O caráter social da informação.....	43
2.2 Uma visão geral sobre documento na perspectiva da Ciência da Informação.....	47
2.2.1 O documento e suas funções informativa e probatória .....	47
2.2.2 A função de memória do documento: o objeto como testemunho da história.....	50
2.3 Necessidade e uso da informação: uma visão geral.....	56
2.3.1 Comportamento informacional do usuário.....	56
2.3.2 Estudos de usuários .....	63
2.4 Acervos pessoais: conceitos e desafios para a criação e oferta de acesso .....	69
2.4.1 Dispositivos de informação e seus acervos .....	69
2.4.2 O museu, seu acervo e sua função social .....	74
2.4.3 Acervos pessoais: origem, institucionalização e acesso.....	81
2.5 A experiência do usuário na interação com as TDICs em dispositivos de informação ..	84
2.5.1 Interação e experiência do usuário .....	88
2.5.2 Alguns exemplos de uso das TDICs em museus.....	92
3 PERCURSO METODOLÓGICO .....	101
3.1 Elaboração do referencial teórico .....	101
3.2 Realização de um estudo de caso.....	104
3.3 Síntese dos desafios para oferta de acesso de forma interativa .....	105
4 ESTUDO DE CASO: A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO COM OFERTA DE ACESSO DE FORMA INTERATIVA NO MUSEU LASAR SEGALL.....	107
4.1 Lasar Segall e o “Navio de emigrantes” .....	107
4.1.1 O Museu Lasar Segall e a constituição do acervo pessoal.....	109
4.1.2 A exposição “Navio de Emigrantes” .....	111
4.2 Coleta e análise de dados .....	114
4.2.1 Configuração da exposição virtual e análise da interatividade .....	115

4.2.2 Síntese da entrevista com o profissional da área de Tecnologia da Informação....	122
4.2.3 Coleta e análise dos dados de visitantes e páginas visualizadas.....	124
4.3 Síntese dos desafios presentes na oferta de acesso de forma interativa .....	131
5 DISCUSSÃO .....	137
6 CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	143
6.1 Limitações do estudo.....	147
6.2 Trabalhos futuros.....	148
REFERÊNCIAS.....	151
APÊNDICES.....	163
APÊNDICE A – Roteiro de estudo das interfaces da exposição virtual .....	163
ANEXOS .....	165
ANEXO A – Solicitação de autorização para realização da pesquisa de estudo de caso junto ao Museu Lasar Segall .....	165
ANEXO B – Autorização para realização da pesquisa de estudo de caso junto ao Museu Lasar Segall.....	166
ANEXO C – Transcrição da entrevista realizada com o profissional de Tecnologia da Informação do Museu Lasar Segall.....	167



## 1 INTRODUÇÃO

Museus, bibliotecas, arquivos e centros de documentação são exemplos de dispositivos de informação, os quais “recolhem, preservam, organizam, descrevem, proveem acesso aos documentos” (SMIT, 2017a, p.32) que possuem importância em perspectivas social, cultural, institucional e informativa, entre outras. Tais dispositivos, enquanto instrumentos que oferecem produtos e serviços de informação para atender às necessidades de usuários (reais e potenciais), também têm a missão de viabilizar acesso qualificado e prover condições de uso de documentos das mais variadas tipologias, os quais se encontram armazenados em seus repositórios (CAMARGO; GOULART, 2015). Destaca-se que as demandas por acesso e utilização desses documentos se dão por usuários, muitas vezes heterogêneos, ancorados em diferentes contextos ou situações que influenciam as relações que esses usuários estabelecem tanto com o dispositivo de informação, quanto com a informação ou documento disponibilizado (BELLOTTO, 2005).

Cabe salientar que o processo de recolhimento (ou coleta) desses documentos para a formação de acervos é realizado tendo como referência a missão do dispositivo de informação, o público (ou comunidade de usuários) e os potenciais de uso dos documentos coletados (SMIT, 2017a), dentre outros aspectos. Além disso, as tipologias dos dispositivos de informação (arquivo, museu e biblioteca) também orientam a definição de estratégias para a formação de acervos e construção de instrumentos disponibilizados para acesso e uso dos conteúdos informacionais, considerando a função social do dispositivo de informação (BELLOTTO, 2005). Assim, observa-se que determinadas estratégias adotadas para, por exemplo, descrever e organizar documentos que compõem um acervo potencializam ou restringem o uso desses documentos, pois as mesmas estratégias impactam a recuperação da informação. De forma análoga, nota-se que a interface (ou ponto de contato), analógica ou digital, disponível para acesso e uso de cada documento também impacta na percepção e apropriação da informação por parte de seu usuário.

Neste trabalho, utilizou-se o termo acervos pessoais para se referir a conjuntos de documentos selecionados e coletados por uma pessoa no decorrer do tempo, em função de suas atividades pessoais e profissionais. Usualmente, na literatura, esses conjuntos são identificados como “arquivos pessoais”, tradicionalmente estudados na perspectiva da Arquivologia. Os arquivos pessoais são representados por conjuntos de documentos produzidos, recebidos e acumulados por um indivíduo durante a realização de atividades pessoais e/ou profissionais (BELLOTTO, 2005; SARRAF *et al.*, 2020; VASCONCELLOS; SANTOS, 2015). Por outro

lado, arquivos sobre pessoas, como o próprio termo explicita, se referem a conjuntos de documentos sobre pessoas, ou seja, são acumulados por um terceiro ou instituição, não pelo próprio indivíduo em torno do qual se estrutura o arquivo (CAMARGO, 2009). Como a ênfase do presente estudo foi na análise de conjuntos documentais disponíveis para acesso e uso a partir de museus e outros dispositivos de informação, não somente arquivos, optou-se pelo termo “acervos pessoais”.

Na perspectiva da Arquivologia, documentos considerados “de arquivo” são caracterizados pela “função que desempenham no processo de desenvolvimento das atividades de uma pessoa ou um organismo (público ou privado), servindo-lhes também de prova” (CAMARGO, 2009, p.28). No âmbito dos arquivos pessoais, Camargo (2009) destacou que esses arquivos são vistos “como conjuntos orgânicos e autênticos, marcadamente representativos das atividades que lhes deram origem” (CAMARGO, 2009, p.28). Antes, Bellotto (2005) ponderou que,

na fase do uso primário, como acumulação e utilização em vida, o arquivo pessoal serve eminentemente ao próprio titular, em suas atividades de trabalho e para comprovação da sua existência civil, deveres cívicos, relacionamentos com pessoas e com instituições, dentro e fora da vida intelectual (BELLOTTO, 2005, p.267).

Embora se trate de conjuntos documentais selecionados e coletados para, em princípio, uso privado, destaca-se que as tarefas de seleção e coleta não são realizadas aleatoriamente, embora não se tenha um documento balizador para essas tarefas, a exemplo do que é a Política de Desenvolvimento de Coleções para a formação e manutenção de acervos de bibliotecas (FIGUEIREDO, 1993; VERGUEIRO, 1989). Em geral, o elemento norteador dessas tarefas são as atividades – e suas relevâncias – desenvolvidas pela pessoa titular dos arquivos pessoais. Portanto, frente às suas importâncias – dentre outras, social e cultural –,

[...] estabelece-se o uso secundário, cujo objetivo não é mais jurídico ou profissional do próprio titular do arquivo e, sim, o da pesquisa científica, feita por terceiros. Aí a potencialidade informacional dos documentos transfigura-se e multiplica-se. (BELLOTTO, 2005, p.267).

Assim, frente à potencialidade informacional e cultural desses conjuntos documentais, identificados neste trabalho como acervos pessoais, é que os mesmos são disponibilizados em variados dispositivos de informação, como os museus. Pois, como se sabe, existem

instituições especializadas em arquivos desse tipo, como o Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil da Fundação Getúlio Vargas (CPDOC-FGV), a Fundação Casa de Rui Barbosa e o próprio IEB-USP, que possui fundos pessoais de artistas e intelectuais ligados a diversas áreas de conhecimento, com ênfase na produção cultural e artística brasileira. Entre eles podemos destacar,

além dos já citados aqui, os de Anita Malfatti, Caio Prado Jr., Graciliano Ramos, João Guimarães Rosa, Mário de Andrade, Milton Santos, Manuel Correia de Andrade, Antonio Candido, Gilda de Mello e Souza, entre muitos outros (SARRAF *et al.*, 2020, p.120).

Particularmente, em termos da função social de um museu, dito de uma forma bem geral, observa-se que “uma das principais formas de comunicar/informar [...] é por exposições” (PAULA; SILVA, 2019, p.6). Para tanto, tem-se como usuário, além do pesquisador, o “grande público” (BELLOTTO, 2005, p.43), o que inclui usuários especializados e não especializados, com variadas necessidades informacionais. A este respeito, conforme destacado por Smit (2017a), em função da necessidade de oferta de acesso a este público amplo e diversificado, cabe observar que o acesso seja

virtual, presencial ou potencial, justifica a preservação dos acervos pois, [...] a memória não significa nada a não ser que ela seja ativada por usuários a partir dos documentos. O usuário faz os acervos falarem, dá-lhes vida, deduz deles histórias as mais variadas, contraditórias até, recupera a dinâmica institucional ou pessoal e, portanto, justifica a existência (e o investimento) na preservação de acervos (SMIT, 2017a, p.35).

Nesse sentido, tendo como ponto de partida os arquivos pessoais, identificados neste trabalho como acervos pessoais, se referindo a coleções de documentos de diversas tipologias e origens que adquiriram função de memória, nota-se que os referidos documentos que integram essas coleções

[...] registram não somente o aspecto da vida íntima, da relação do indivíduo com a sociedade e suas instituições, mas, em decorrência das redes que participam e dos papéis que possuem, acabam por revelar informações sobre sua vida pública e de outros, e mesmo sobre processos políticos. Sendo assim, potencialmente têm interesse para um coletivo.

A relevância desses acervos está diretamente relacionada ao direito de todos em conhecer a história de seu país, de identificação e de pertencer a um segmento ou setor da sociedade (OLIVEIRA, 2015, p.120).

Logo, vislumbra-se a necessidade de prover condições para que o acesso a essas coleções ou acervos seja oferecido de forma democrática, tendo em vista a variedade de usuários e, conseqüentemente, seus diversos interesses e necessidades informacionais.

Contemporaneamente, o uso das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) “tem promovido a otimização da disseminação da informação nos ambientes digitais, como em bibliotecas, arquivos, museus, repositórios, *websites* e outros” (OLIVEIRA; JORENTE, 2019, p.27). Essa otimização se materializa na implementação e implantação de instrumentos baseados em TDICs e recursos computacionais modernos. Tais instrumentos constituem estratégias com vistas à organização, preservação, recuperação e difusão de acervos,

com o propósito geral de ampliar e facilitar tanto o acesso quanto o uso de informações, conforme exposto mais adiante neste trabalho.

De uma forma geral, dada a popularização do uso das TDICs, bem como seus recentes avanços, identifica-se em tais tecnologias o potencial para aprimorar as funções de mediação (MARTÍN-BARBERO, 1997) desempenhadas pelos dispositivos de informação, as quais, dentre outros aspectos, almejam aproximar o contexto de uso do contexto de produção. Tal aproximação se mostra importante uma vez que, de uma forma geral, as informações são produzidas (e coletadas) em um dado contexto e utilizadas em outro (EVANGELISTA, 2018).

Assim, para que o usuário tenha condições de se apropriar do conteúdo da informação acessada, ou seja, tenha condições de operacionalizar com referido conteúdo, a mediação constitui algo fundamental para assegurar condições de acessibilidade (física e cognitiva) da informação disponibilizada nos variados dispositivos de informação. Isto se mostra especialmente importante quando se observa, dentre outros, dois atributos intrínsecos à informação: forma e conteúdo. Particularmente, quando se trata de dispositivos (ou sistemas) de informação disponibilizados ao público em geral, em função da heterogeneidade de usuários e seus respectivos interesses, estes e outros atributos (como é o caso da acessibilidade) precisam ser considerados, sobretudo nos ambientes digitais de informação, nos quais o ponto de contato e interação com os conteúdos são circunscritos à interface oferecida aos usuários. Dessa forma, percebe-se que a referida interface digital restringe ou potencializa a experiência dos usuários.

### 1.1 Contexto e problema de pesquisa

Como já mencionado, os arquivos pessoais (BELLOTTO, 2005; CAMARGO, 2009) são compostos por uma variedade de tipologias documentais como, por exemplo, documentos pessoais, cartas, diários, prêmios, vídeos, objetos, em suma, os documentos “de qualquer cidadão que apresente interesse para a pesquisa histórica, trazendo dados sobre a vida cotidiana, social, religiosa, econômica, cultural do tempo em que viveu ou sobre sua própria personalidade e comportamento” (BELLOTTO, 2005, p. 256). Entende-se, com isso, que se trata de uma pessoa cuja memória e história devem ser preservadas. A este respeito, Heymann (2010) salientou a importância da função de memória dos arquivos pessoais ao afirmar que em

uma perspectiva sociológica, porém, é possível pensá-los, também, como artefatos que estão na origem de diversos processos sociais – justificam projetos de natureza

memorial, legitimam empreendimentos institucionais, são objeto de políticas que visam à preservação e à valorização da ‘memória’ e seus agentes. Minha reflexão [...] caminha no sentido de sugerir que os legados documentais, ou seja, os conjuntos aos quais se atribui valor (histórico, patrimonial, cultural, cívico) resultam de processos sociais nos quais a memória e o passado são objetivados em documentos (HEYMANN, 2010, p.113).

Os referidos legados documentais mencionados por Heymann (2010), entretanto, ao serem transferidos para museus e “serem submetidos às práticas de preservação e extroversão em instituições de memória, ganham novos usos e configurações a partir de sua função original de comprovar atividades e fatos da vida dos indivíduos e instituições que os constituíram” (SARRAF *et al.* 2020, p.119). Em especial,

[...] as parcerias entre os Museus e Arquivos podem fazer uso da extroversão dos arquivos pessoais, que são arquivos de pessoas, e como tal, abrem as portas para a aproximação com diversos públicos, de forma mais ampla, principalmente com as novas gerações e com suas demandas sociais e políticas. Apostamos que, muitas vezes, a criação de sentidos e o pertencimento se consolidam de forma mais espontânea na identificação com uma personalidade e suas características do que com obras de arte e artefatos históricos expostos em museus (SARRAF *et al.*, 2020, p.122).

Como visto no preâmbulo deste capítulo, acervos pessoais são conjuntos de documentos selecionados e recolhidos por um indivíduo ao longo do tempo, em função de suas atividades pessoais e profissionais, conjuntos esses identificados na literatura como “arquivos pessoais” (BELLOTTO, 2005; CAMARGO, 2009). Usualmente, os acervos pessoais são preservados e disponibilizados em dispositivos de informação, como é o caso dos museus. Assim, considerando-se a possível aproximação do público interessado com um indivíduo e sua trajetória, e a relevância dos acervos pessoais para a memória e a história deste indivíduo e das suas relações com a sociedade (BELLOTTO, 2005; CAMARGO; GOULART, 2015), pressupõe-se que a interação do público com estes acervos pode ser realizada de forma mais atrativa<sup>1</sup>.

Ponderando que a interação é uma “ação que se exerce mutuamente entre duas ou mais coisas” (DICIONÁRIO, 2020), para fins deste trabalho considerou-se que a interação do usuário com informações contidas em documentos que integram os acervos pessoais constitui uma estratégia para que o mesmo usuário possa navegar pelo conteúdo dos documentos, com o intuito de se apropriar de tal conteúdo. De forma complementar, compreende-se que essas interações acontecem em um espaço de trocas simbólicas (MARTÍN-BARBERO, 1997), o qual propicia a

---

<sup>1</sup> Atrativo, segundo o dicionário Aurélio, é “que tem o poder de atrair” (DICIONÁRIO, 2020) e atrair é “exercer atração sobre, seduzir, fascinar, prender” (DICIONÁRIO, 2020). Por “mais atrativa” portanto, entende-se aqui que tenha maior poder de atrair a atenção e interesse do usuário, seduzindo-o e fascinando-o de modo que deseje continuar e até mesmo repetir sua experiência de visita.

apropriação do conteúdo informacional. Nota-se, portanto, que as mesmas trocas simbólicas não acontecem de forma linear, exigindo adaptações tendo em vista cada usuário e seu contexto, o que em parte “molda” as interações do usuário com os conteúdos informacionais. Isto tende a se tornar mais crítico quando se trata de dispositivos de informação que oferecem acessos a usuários heterogêneos e, evidentemente, impacta as experiências desses mesmos usuários.

Dessa forma, conjectura-se que a utilização de TDICs, para fornecer acesso a informações de acervos pessoais, pode aprimorar a interação do usuário e sua experiência, dado que, em geral, “a experiência do usuário é simplesmente como as pessoas se sentem quando utilizam um produto ou serviço” (INTERACTION DESIGN FOUNDATION, 2018, p.5).

Assim, considerando-se o contexto de acervos pessoais disponibilizados em museus, a utilização das TDICs por dispositivos de informação, para propiciar a democratização do acesso à informação em ambientes digitais e a necessidade de aprimorar as experiências de usuários de museus, a questão de pesquisa que norteou o desenvolvimento deste trabalho se resumiu a: **quais os desafios para a oferta de acesso interativo a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, utilizando-se TDICs, com intuito de subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário?**

## 1.2 Objetivos

Considerando-se o contexto e o problema de pesquisa descritos na seção anterior, este trabalho teve como **objetivo geral** apresentar uma síntese dos desafios para a oferta de acesso, de forma interativa, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, utilizando TDICs com o intuito subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário.

Deste modo, observando-se o caso particular dos acervos pessoais e partindo do pressuposto que a utilização de TDICs pode propiciar melhor experiência aos usuários, aprimorando a interação com os acervos, como **objetivos específicos** foram estabelecidos:

- a) caracterizar os acervos pessoais, os tipos de documentos e informações nele contidos e formas de acesso a seus conteúdos;
- b) identificar e analisar as variáveis presentes na utilização de TDICs como ferramentas para interação de usuários com acervos pessoais disponibilizados em museus; e

- c) sistematizar e apresentar os desafios presentes no aprimoramento da experiência do usuário durante o acesso de forma interativa a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus.

### 1.3 Motivação e justificativa

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) aprovou, na Conferência Geral de 17 de novembro de 2015, uma orientação referente à proteção e promoção dos museus e coleções. Quanto à função social dos museus, tal orientação mencionou que

museus são espaços públicos vitais que devem abordar o conjunto da sociedade e podem, portanto, desempenhar um importante papel no desenvolvimento de laços sociais e de coesão social, na construção da cidadania e na reflexão sobre identidades coletivas. Os museus devem ser lugares abertos a todos e comprometidos com o acesso físico e o acesso à cultura para todos, incluindo os grupos vulneráveis. Eles podem constituir espaços para a reflexão e o debate sobre temas históricos, sociais, culturais e científicos. Os museus também devem promover o respeito aos direitos humanos e à igualdade de gênero. Os Estados-membros devem encorajar os museus a cumprir todos esses papéis (UNESCO, 2017, p.6).

Portanto, segundo a UNESCO, é função social dos museus oferecer acesso a informações de seus acervos a todos, promovendo reflexões e debates que pressupõem uma apropriação destas informações. Na mesma linha, o Instituto Brasileiro de Museus<sup>2</sup> (IBRAM) ressaltou que é “importante pensar nos acervos dos museus como informação passível de impactar a sociedade de forma positiva, em prol de um desenvolvimento sustentável” (IBRAM, 2020, p.21). Os acervos pessoais, por sua importância para a memória e a história de indivíduos e da sociedade (BELLOTTO, 2005; CAMARGO; GOULART, 2015), possuem informações que podem impactar os usuários e a sociedade de forma positiva e, ao pertencerem aos acervos de museus, contribuem para a sua função social.

---

<sup>2</sup> “O Instituto Brasileiro de Museus foi criado em janeiro de 2009, com a assinatura da Lei nº 11.906. A autarquia sucedeu o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan) nos direitos, deveres e obrigações relacionados aos museus federais”. Vinculado ao Ministério da Cultura, “o órgão é responsável pela Política Nacional de Museus (PNM) e pela melhoria dos serviços do setor – aumento de visitação e arrecadação dos museus, fomento de políticas de aquisição e preservação de acervos e criação de ações integradas entre os museus brasileiros”. O IBRAM também é responsável pela administração de 27 museus. Disponível em: <https://www.gov.br/museus/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/sobre-o-orgao>. Acesso em 30 set. 2022.

Nos dias atuais, no Brasil, o poder público administra a maioria dos museus (RAMOS, 2022) e, por consequência, esta “é uma instituição comumente [...] suscetível às idiossincrasias e instabilidades governamentais do país” (RAMOS, 2022, p.210). Adicionalmente,

conquanto alguns preciosos museus estatais e privados tenham conseguido superar as adversidades conjunturais e o estigma de algo distante, para conquistar o interesse de novos públicos, a maioria dos museus ainda vivencia os dilemas históricos da escassez de recursos, da falta de priorização por parte da esfera pública e de uma imagem construída ao longo de décadas de baixos investimentos, que permanece associada à ideia de um espaço elitizado, contemplativo, ligado a um passado artificial ou apartado do cotidiano das pessoas em geral, interessante apenas para ‘entendidos’, que dispõe de poucos recursos e poucos atrativos. Um lugar que não é para todos (RAMOS, 2022, p.210-211).

Portanto, apesar da recomendação da UNESCO de que os museus devem ser abertos a todos os indivíduos, isso não é percebido pelo público em geral. Apesar disto, uma

minoridade de grandes equipamentos museológicos se destaca por abrigar os acervos artísticos e culturais considerados mais relevantes ou por gerar maior atratividade por meio dos recursos expográficos e da programação oferecida ao público. Esses museus contam com mais visibilidade e números mais expressivos de visitantes, dentre os museus da região em que estão localizados, e tendem a possuir orçamento e equipe maiores que a média geral do setor, incluindo especialistas, embora isso não necessariamente signifique ausência de dificuldades consideráveis em termos de recursos suficientes para suas atividades e manutenção (RAMOS, 2022, p.212).

Ou seja, a visibilidade e o acesso aos acervos ficam normalmente restritos a museus com acervos considerados mais relevantes e que geram maior interesse do grande público. Logo, seria adequado que esta atratividade fosse ampliada para os demais museus, em especial os que mantêm acervos pessoais, para que o acesso à memória e à história dos seus titulares possa contribuir para que os museus cumpram suas funções sociais.

Por outro lado, a heterogeneidade em termos de porte e recursos dos museus brasileiros tem dificultado a utilização das TDICs para oferecer acesso de forma interativa aos seus conteúdos informacionais. Em um estudo recente sobre a presença e adoção de ferramentas de tecnologia nos equipamentos culturais do Brasil, a TIC Cultura 2022 (NIC.BR, 2023), realizado entre os meses de abril e setembro de 2022, constatou que apenas 35% dos museus disponibilizavam o seu acervo digitalizado para o público, pela internet. E a TIC Cultura 2020 (NIC.BR, 2021) apontou que em 2020 somente 15% dos museus possuíam catálogos de acervos na internet. Uma das causas para isto, a qual foi citada no estudo diz respeito ao fato de

que a capacidade em TI dos equipamentos ainda é um desafio, já que poucos contavam com área ou departamento de TI ou contratavam serviços de terceiros. Os resultados apontaram que é mais comum a existência de uma área ou pessoa responsável pela gestão de suas redes sociais quando comparada à existência de área ou responsável para gestão de *websites* (NIC.BR, 2023, p.28).



Pesquisa do IBRAM sobre a maturidade tecnológica dos museus sob sua administração direta, por outro lado, apontou que

os quadros técnicos existentes são responsáveis por múltiplas tarefas da cadeia operatória museológica (salvaguarda, comunicação e educação). Além disso, nessas instituições, existem poucos profissionais especializados na gestão da informação e/ou na documentação museológica, habilidades fundamentais para o desenvolvimento de ações de organização e comunicação dos acervos digitais (IBRAM, 2020, p.34).

Conseqüentemente, a baixa utilização das TDICs por museus, explicada pela escassez de recursos financeiros, humanos e tecnológicos da maioria deles, tem impacto na oferta de acesso a informações contidas em documentos de acervos pessoais, apesar da sua importância para a memória e a história, não só do indivíduo mas, também, da sociedade em geral. Na medida em que restringem o acesso dos usuários dos acervos pessoais apenas às habituais exposições físicas, quando estas são realizadas, a extroversão e a difusão das informações dos acervos pessoais ficam restritas a um público menor, algo que limita esse acesso.

Assim, a motivação para a realização deste trabalho surgiu do desejo de pesquisar quais os desafios na utilização de TDICs para oferta de acesso, de forma interativa, a informações contidas nos documentos dos acervos pessoais disponibilizados em museus. Neste caso, compreende-se que a superação desses desafios pode auxiliar na ampliação do acesso do público em geral a essas informações, impactando a sociedade, pois é

notório que a internet, de modo global, possibilitou aos visitantes/usuários acesso informacional nunca antes visto. Para os museus, essa nova era contribuiu no sentido de promover a interação de forma dinâmica, remota e amplificada, disponibilizando seu acervo virtualizado de forma gratuita, podendo, assim, potencializar a atração e fidelização do público no acesso às informações referentes aos museus (MARTINS; BARACHO, 2019, p.143-144).

A elaboração deste trabalho, no âmbito da Ciência da Informação (CI), se justifica por esta ser

uma ciência interdisciplinar que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo e o uso da informação e as técnicas, tanto manuais quanto mecânicas, de processamento de informações, para seu armazenamento, recuperação e disseminação ideais (BORKO, 1968, p.5).

Além disso, a CI é

uma ciência aplicada com possibilidades de ser utilizada nos mais diversos contextos organizacionais, sociais e individuais. Em sua vertente social, identifica-se com o estudo da comunicação da informação na sociedade, facilitando o processo de transferência da informação e, desta forma, efetivamente contribuindo para a construção da cidadania (TARAPANOFF, 2006, p.20).

Assim, conjectura-se que as investigações empreendidas para compreender os desafios na utilização de TDICs com o intuito de subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário de acervos pessoais disponibilizados em museus podem contribuir para:

1. conhecer os acervos pessoais e seus contextos de coleta, produção e de uso das informações contidas nos seus documentos;
2. investigar meios de aprimorar o fluxo de transferência de informações entre os acervos pessoais e seus usuários; e
3. compreender como a utilização das TDICs pode contribuir de modo efetivo para a apropriação da informação pelo usuário de acervos pessoais.

#### 1.4 Estrutura e organização do trabalho

Esta dissertação foi estruturada em seis capítulos. No capítulo 1, Introdução, foram apresentados o contexto da pesquisa, o problema de pesquisa e os objetivos geral e específicos, além da motivação e justificativa para a realização deste trabalho.

Os aportes teóricos e metodológicos foram apresentados no capítulo 2, Referencial teórico, o qual foi organizado nas seguintes seções: 2.1, Aspectos gerais da informação, na qual foram apresentados o conceito de informação na perspectiva da CI, de estoques informacionais e o caráter social da informação; em 2.2, Uma visão geral sobre documento na perspectiva da Ciência da Informação, foram apresentados o conceito de documento, as funções informativa, probatória e de memória do documento e a questão do objeto como testemunho da história; na seção 2.3, Necessidade e uso da informação: uma visão geral, procurou-se relacionar os aspectos gerais do usuário e apresentar um panorama do estudo de usuários na CI, com a finalidade de auxiliar na compreensão do seu comportamento informacional; seguindo, na seção 2.4, Acervos pessoais: conceitos e desafios para a criação e oferta de acesso, na qual foram apresentadas as características dos dispositivos de informação e seus acervos e as do museu, seu acervo e sua função social, e foram definidos os acervos pessoais, sua origem, institucionalização e formas de acesso a esses acervos; e, por fim, na seção 2.5, A experiência do usuário na interação com as TDICs em dispositivos de informação, foi apresentada uma discussão sobre interação e experiência do usuário e alguns casos de utilização de TDICs por museus.

No capítulo 3, Percurso metodológico, foram expostos os instrumentos e estratégias utilizados no desenvolvimento deste trabalho. Tal desenvolvimento se deu em três etapas principais: (1) elaboração do referencial teórico para compor um quadro de conceitos existentes na literatura da CI com o propósito de subsidiar a concepção da pesquisa de campo e o entendimento dos seus resultados; (2) desenvolvimento da pesquisa de campo, constituída de estudo de caso; (3) síntese dos desafios para oferta de acesso de forma interativa a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus.

O capítulo 4, Estudo de caso: a experiência do usuário com a oferta de acesso de forma interativa no Museu Lasar Segall, foi dedicado à apresentação da pesquisa de campo, baseada em estudo de caso desenvolvido com a intenção de avaliar uma exposição virtual já existente que utilizava algumas TDICs. Tal capítulo foi dividido nas seções 4.1, Lasar Segall e o “Navio de emigrantes”, na qual foi relatada a seleção da unidade de análise do estudo de caso; 4.2, Coleta e análise de dados, na qual foram descritos os procedimentos para a coleta e análise de dados; e 4.3, Sistematização dos desafios presentes na oferta de acesso de forma interativa, na qual foi apresentada uma síntese dos desafios encontrados a partir da análise de dados.

No capítulo 5, Discussão, foram apresentadas as análises dos resultados do estudo desenvolvido.

No capítulo 6, Conclusões e considerações finais, os objetivos foram retomados e relatadas as conclusões alcançadas a partir dos resultados obtidos neste trabalho. Na seção 6.1, Limitações do estudo, foram expostas as limitações do estudo realizado e na seção 6.2, Trabalhos futuros, foram apresentadas as propostas para novos estudos em continuidade ao presente trabalho em outras oportunidades.



## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, estão expostos os pressupostos teóricos e metodológicos que sustentaram o desenvolvimento do estudo. Partindo do problema de pesquisa e dos objetivos geral e específicos, realizou-se um estudo da literatura para sistematização desses pressupostos.

Deste modo, o referencial teórico foi dividido em cinco seções e iniciou-se, na seção 2.1, com a definição do conceito de informação para a CI, de estoques informacionais e o caráter social da informação, com o propósito de compreender a informação coletada, produzida, armazenada, catalogada e disponibilizada ao usuário do acervo pessoal. Na seção 2.2, expôs-se o conceito de documento na perspectiva da CI, as funções do documento e a questão do objeto como testemunho da história. Na seção 2.3, apresentou-se uma visão geral do processo de reconhecimento da necessidade, da busca e do uso da informação pelo usuário, processo que deve conduzi-lo a usufruir das informações do acervo pessoal disponibilizado no museu. Na seção 2.4, descreveu-se os dispositivos de informação, o museu e sua função social e os acervos pessoais, com o intuito de entender suas peculiaridades, seus tipos documentais e a informação neles contida. Por fim, na seção 2.5, detalhou-se a questão da experiência do usuário e alguns casos documentados na literatura de utilização de ferramentas de TDICs em museus que trouxeram importantes reflexões para a sistematização dos desafios presentes no aprimoramento da experiência do usuário durante o acesso, de forma interativa, a informações contidas nos documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus.

### 2.1 Aspectos gerais da informação

Antes de analisar e refletir sobre o acesso de forma interativa, por parte do usuário, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, foi necessário compreender o conceito de informação para a CI. Termo cada vez mais comum no dia a dia da sociedade atual, a informação, como ressaltou Smit (2012),

perpassa o cotidiano, a vida doméstica e profissional: os meios de comunicação transmitem informações, o guia turístico presta informações, o aluno absorve e o professor transmite, o médico necessita e o administrador decide em função da informação... ou das informações: singular ou plural (SMIT, 2012, p.84).

Assim, como a informação se faz presente no cotidiano de pessoas e instituições, disponibilizada nos mais variados lugares e para as mais diversas finalidades, a mesma assume

significados distintos, dependentes tanto do contexto em que o termo é utilizado como, também, da área de conhecimento deste contexto. Como o objetivo desta seção foi o de entender a informação coletada, produzida, armazenada, catalogada e disponibilizada ao usuário do acervo pessoal, na subseção 2.1.1, apresentou-se o conceito de informação adotado neste trabalho, considerando a perspectiva da CI. Na subseção 2.1.2, expôs-se os estoques informacionais e seu papel na disponibilização da informação e na subseção 2.1.3, o caráter social da informação.

### 2.1.1 A informação na perspectiva da Ciência da Informação

Buckland (1991, p.351, tradução nossa) ressaltou que “como a informação tem a ver com tornar-se informado, com a redução da ignorância e de incerteza, é irônico que o termo ‘informação’ seja em si é ambíguo e usado de maneiras diferentes”. A partir desta perspectiva, Buckland (1991), identificou três grupos de uso do termo informação:

- informação como processo, isto é, informação como ato de informar, de comunicar, ou o fato de ser informado de algo: quando informado, ocorre um processo que altera o que o indivíduo sabia;
- informação como conhecimento, ou seja, aquilo sobre o qual alguém é informado e que geralmente reduz a incerteza do indivíduo; e
- informação como coisa, informação simbolizada pelas coisas que podem informar como objetos, dados, sistemas de informação (SIs) e documentos, e que são considerados informativos porque capazes de transmitir conhecimento.

Buckland (1991) também destacou que, apesar de a informação como conhecimento consistir em algo intangível, nas ocasiões em que ela é comunicada para um indivíduo, “precisa ser expressa, descrita ou representada de maneira física, como um sinal, texto ou comunicação. Qualquer expressão, descrição ou representação é informação como coisa” (BUCKLAND, 1991, p.351, tradução nossa). Concordando com Buckland (1991), Le Coadic (1996) também destacou o registro da informação, ao estabelecer informação como “um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual” (LE COADIC, 1996, p.5).

Assim, “para poder ser utilizada por mais pessoas sem limitações de tempo e espaço, supõe que a mesma [a informação] tenha sido ‘documentada’, ou seja, registrada” (SMIT, 2012,

p.85) em um suporte para ser comunicada e utilizada, ou seja, foi “substituída por uma representação (texto, imagem, som) para adquirir ‘portabilidade’ e nesta condição poder ser acessada em outro local” (SMIT, 2012, p.85). Por exemplo, a informação sobre o nascimento de uma pessoa, produzida a partir da ocorrência do fato, só pode ser transmitida para outros indivíduos que não testemunharam esse nascimento depois que é registrada, por meio de um documento textual, fotográfico ou audiovisual.

Tal registro<sup>3</sup> é o que possibilita que a informação possa ser “utilizada por mais pessoas, sem limitações de tempo e espaço” (SMIT, 2012, p.85). Assim, ao ser registrada em algum suporte, a informação produzida se torna independente de condicionantes espaciais e temporais que possam limitar seu acesso e seu uso. Ou seja, como também destacaram Smit e Barreto (2002), “para que a informação possa gerar conhecimento, hoje ou no futuro, além de ser decodificável, ela deve ter sido registrada em algum suporte, para garantir sua permanência no tempo e portabilidade no espaço” (SMIT; BARRETO, 2002, p. 21).

Logo, Buckland (1991), Le Coadic (1996), Smit (2012) e Smit e Barreto (2002) consideraram o registro um atributo essencial para a informação, ao assegurar sua permanência no tempo e sua portabilidade no espaço, o que torna a informação registrada possível de ser acessada independentemente de quando e onde foi produzida. Entretanto, a simples disponibilidade da informação por meio do registro não assegura sua utilização. Pois, como destacaram Capurro e Hjørland (2007, p.154-5), “quando usamos o termo informação em CI, deveríamos ter sempre em mente que informação é o que é informativo para determinada pessoa. O que é informativo depende das necessidades interpretativas e habilidades do indivíduo”, destacando o contexto de uso da informação. Assim, o registro da informação é atributo importante para sua existência, mas tão-somente o seu registro não qualifica algo como informação.

Avançando nesta perspectiva, Capurro e Hjørland (2007, p.187) alertaram que “a implicação é que o que conta como informação – o que é informativo – depende da questão a ser respondida. [... Assim,] informação é qualquer coisa que é de importância na resposta a uma questão. Qualquer coisa pode ser informação”. Por outro lado, Buckland (1991, p.357, tradução nossa) afirmou que “determinar que qualquer coisa provavelmente será uma informação útil depende de uma combinação de elementos subjetivos”.

---

<sup>3</sup> O registro da informação é distinto da materialidade da informação, segundo Frohmann (2008), como detalhado na seção 2.1.3, adiante.

Corroborando esta noção de uso da informação, Smit (2012) também ponderou que a “simples disponibilização da informação não garante sua comunicação ou sua contribuição no processo de conhecimento” (SMIT, 2012, p. 95), ou seja, que tornar a informação disponível para o usuário não assegura que o mesmo terá condições de utilizá-la e, conseqüentemente, produzir conhecimento.

Por sua vez, Smit e Barreto (2002) reuniram os conceitos aqui apresentados, quais sejam, do registro da informação produzida e do papel do usuário na decisão sobre seu aspecto informativo, ao definir que informações são

estruturas simbolicamente significantes, codificadas de forma socialmente decodificável e registradas (para garantir permanência no tempo e portabilidade no espaço) e que apresentam a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e para o seu meio. Estas estruturas significantes são estocadas em função de um uso futuro, causando a institucionalização da informação (SMIT; BARRETO, 2002, p.21).

Portanto, a informação precisa ser registrada em uma estrutura simbólica codificada, que é preservada para estar disponível no futuro para o usuário. Considerando-se, então, que uma das funções dos acervos pessoais disponibilizados em museus é oferecer acesso à informação aos seus usuários, a próxima subseção abordou os estoques informacionais, os quais provêm a disponibilização da informação para o usuário, no intuito de compreender como este processo ocorre nos acervos pessoais.

### 2.1.2 Estoques informacionais

Para ser preservada, a informação “precisa ser reunida e armazenada de forma eficiente, obedecendo a critérios de produtividade na estocagem” (SMIT; BARRETO, 2002, p.14), isto é, utilizando o menor espaço possível de maneira eficaz para armazenar a maior quantidade de documentos, permitindo que ela seja acessada e possa ser utilizada. Smit e Barreto (2002) destacaram ainda que o

repositório de informação representa um estoque potencial de conhecimento e é imprescindível que exista, para que se realize a transferência de informação. Contudo, por ser estático, o estoque não produz, por si só, qualquer conhecimento. As informações armazenadas em bases de dados, bibliotecas, arquivos ou museus possuem a competência para produzir conhecimento, mas este somente se efetiva a partir de uma ação de comunicação mutuamente consentida entre a fonte (os estoques) e o receptor (SMIT; BARRETO, 2002, p.14).



Para esclarecer como se efetiva a comunicação entre os estoques de informação (fonte) e o usuário (receptor), Smit e Barreto (2002) explicaram que

o fenômeno da informação se organiza ao redor de

- duas *funções básicas*: a) a construção dos estoques de informação e b) a transferência ou comunicação da informação, e
- três fluxos básicos: a) um fluxo, interno ao sistema, de captação, seleção, armazenamento e recuperação da informação; b) um fluxo de passagem da informação de seus estoques para a realidade onde habitam os receptores da informação – é onde se processa a assimilação e o conhecimento a partir dessa informação e c) um fluxo de entrada onde a criação do autor se consolida em uma inscrição de informação (SMIT; BARRETO, 2002, p.13, grifo dos autores).

Assim, Smit e Barreto (2002) reforçaram que a formação dos estoques de informação, é apenas uma das premissas para que a informação seja apropriada e convertida em conhecimento pelo indivíduo. A transferência da informação entre o estoque informacional e o indivíduo é também parte essencial da utilização da informação por este indivíduo. Ou seja, há um fluxo de informação entre o estoque e o indivíduo que é permeado por dois critérios:

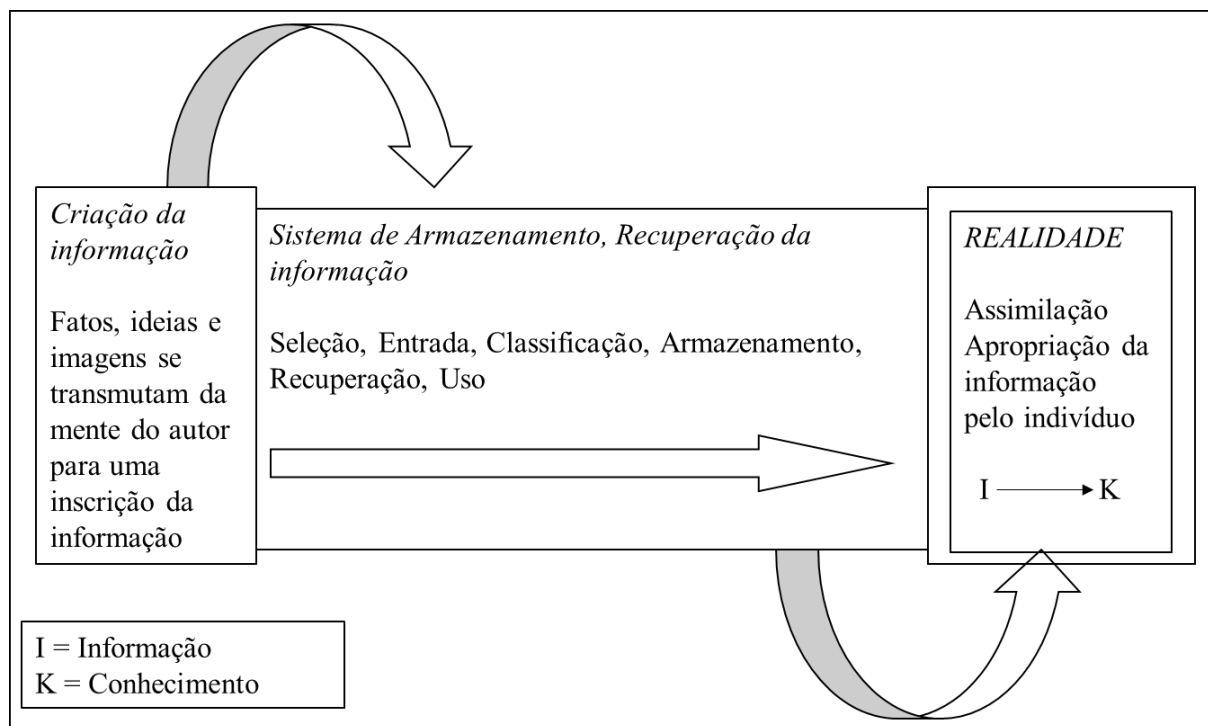
o critério da tecnologia da informação, que almeja possibilitar o maior e melhor acesso à informação disponível, e o critério da Ciência da Informação, que intervêm para qualificar este acesso em termos das competências que o receptor da informação deve ter para assimilar a informação, ou seja, para elaborar a informação para seu uso, seu desenvolvimento pessoal e dos seus espaços de convivência. Não basta que a mensagem esteja disponível, ela deve também poder ser apropriada para o receptor (SMIT; BARRETO, 2002, p. 15).

Deste modo, Smit e Barreto (2002) acrescentaram mais um critério para a informação: não basta apenas ela estar registrada e ser considerada útil pelo indivíduo, ela também precisa estar disponível para ser apropriada por ele e transformada em conhecimento, o que se dá por meio dos três fluxos básicos da informação. Segundo Smit e Barreto (2002), estes fluxos de informação, mostrados na Figura 1, movem-se em dois níveis. Em um primeiro nível estão “os *fluxos internos de informação*, os quais se movimentam entre os elementos de um sistema que se orienta para sua organização e controle” (SMIT; BARRETO, 2002, p.16, grifo dos autores). Esses fluxos internos, segundo os autores, baseiam-se nos procedimentos desenvolvidos pela Biblioteconomia e Documentação e utilizam arcabouço técnico sedimentado. São os processos, procedimentos e/ou sistemas de catalogação, classificação e armazenamento da informação, que possibilitam sua busca, recuperação e por fim seu uso. Nesse fluxo interno, podem ou não serem utilizadas TDICs como repositórios e bancos de dados. E os fluxos de

*segundo nível* são aqueles que acontecem nas extremidades do fluxo interno, de seleção, armazenamento e recuperação da informação. Os fluxos extremos são aqueles que, por sua atuação, mostram a essência do fenômeno de transformação, um acontecimento raro e surpreendente entre a linguagem, suas inscrições e o

conhecimento elaborado pelo receptor em sua realidade (SMIT; BARRETO, 2002, p.16, grifo dos autores).

Figura 1 – Fluxo interno e os fluxos extremos da informação

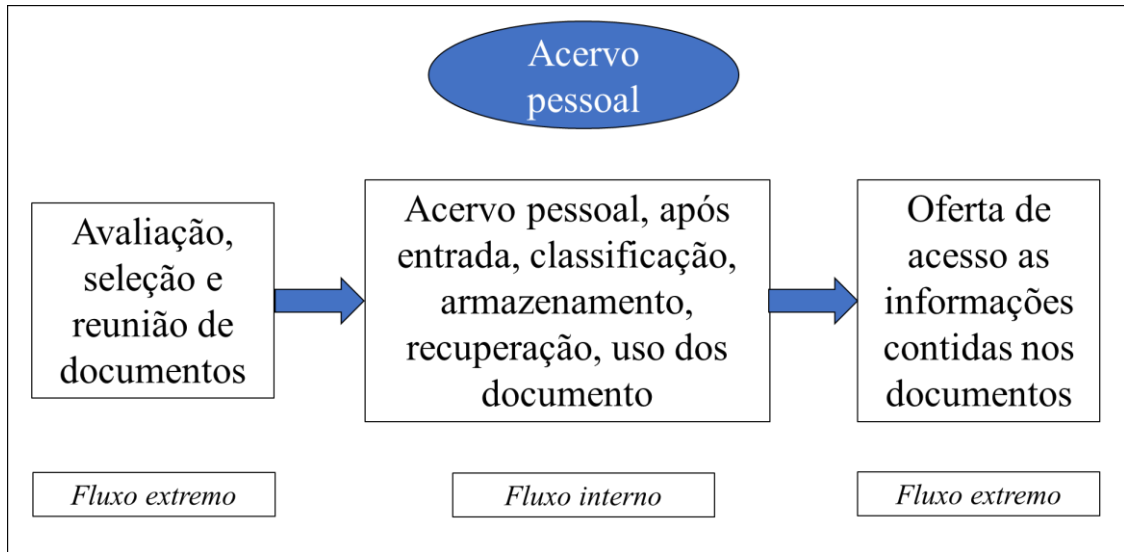


Fonte: SMIT e BARRETO (2002, p.14).

Assim, segundo Smit e Barreto (2002), o fluxo interno de informação se dá entre os componentes de um SI que organiza e controla a informação e realiza as atividades de seleção, armazenamento e recuperação de informação. Os fluxos extremos, por sua vez, ocorrem nos limites externos do fluxo interno. Eles revelam a apropriação e a transformação da informação em conhecimento, desenvolvidos pelo receptor (usuário) em sua realidade e contexto.

No caso dos acervos pessoais, como mostrado na Figura 2 – adaptada de Smit e Barreto (2002) –, o fluxo extremo à esquerda mostra o processo de avaliação, seleção e reunião dos documentos do acervo pessoal quando da sua transferência para um dispositivo de informação. Constituindo, então, um estoque informacional neste dispositivo, a informação contida nos documentos desses acervos é gerenciada e controlada por um SI, responsável também pela recuperação dessa informação (fluxo interno). No fluxo extremo à direita, mostra-se a oferta de acesso às informações compreendidas nos documentos do acervo pessoal, que podem ou não serem utilizadas pelo usuário.

Figura 2 – Fluxo interno e os fluxos extremos da informação nos acervos pessoais



Fonte: Adaptado pela autora, a partir de SMIT e BARRETO (2002, p.14).

Necessário considerar que, após as transformações trazidas pelo surgimento da internet, considerada por Castells “como o tecido de vida dos indivíduos neste momento” (STASIAK; BARICHELLO, 2008, p.11) e “meio de comunicação, de interação e de organização social” (CASTELLS, 2004, p.255), os fluxos de informação ganharam velocidade e maior visibilidade.

Notou-se assim que, quando uma informação contida em um documento foi selecionada e incorporada a um acervo pessoal e, portanto, armazenada no estoque informacional de um dispositivo, seu potencial informacional para os usuários foi reconhecido. Entretanto, a transformação em conhecimento das informações disponibilizadas pelos acervos pessoais, como apontado anteriormente, depende que o seu usuário não apenas as acesse, mas também as considere informativas (CAPURRO; HJØRLAND, 2007). Logo, esse potencial de geração de conhecimento somente poderá ser avaliado com o uso da informação, no decorrer do tempo. Assim, por mais que o acervo pessoal tenha pertencido a alguém de relevância social, é importante fazer a sua extroversão no fluxo extremo do estoque informacional oferecendo um acesso de forma interativa a estas informações, utilizando as TDICs, de modo que os usuários se apropriem das suas informações. Ademais, o uso das TDICs, em especial da internet, possibilita que a informação seja acessada simultaneamente por vários usuários (STASIAK; BARICHELLO, 2008), ampliando o alcance possível das informações disponibilizadas.

### 2.1.3 O caráter social da informação

Segundo Tarapanoff (2006, p.19-20), a CI “tem por objeto o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênese e efeitos)”. E seus efeitos, causados pela utilização da informação para produção de conhecimento pelo usuário, se dão na dimensão social da informação pois, como destacaram González de Gómez e Rabello (2017, p.49), na “dimensão social, há a valorização da construção de sentido considerando a relação de sujeitos em determinado contexto social”. Entretanto, Rabello e González de Gómez (2017, p.23) afirmaram que “apesar da existência de profícuo repertório teórico influenciado pelo humanismo e pela epistemologia social, a ciência da informação ainda carece de um lugar de destaque para a informação concebida como fenômeno social”, pois a maior parte dos estudos sobre informação ainda destacam a sua perspectiva física (registro) ou a cognitiva.

Com o propósito de compreender o caráter social da informação, Frohmann (2008) ressaltou que a materialidade da informação é ponte entre informação e práticas sociais e pode auxiliar na associação do conceito de informação com os estudos de procedimentos sociais e públicos. A materialidade da informação, para Frohmann (2008), é distinta do seu registro, que ele denominou fisicalidade, pois a “materialidade do enunciado não consiste simplesmente de sua existência no espaço e no tempo. A materialidade é medida pela massa, inércia e resistência” (FROHMANN, 2008, p.22).

Por isso, para Frohmann (2008), “sem a atenção à materialidade da informação, grande parte das considerações sociais, culturais, políticas e éticas, tão importantes para os estudos da informação, se perdem” (FROHMANN, 2008, p.21). Assim, defendeu a atenção dada aos documentos<sup>4</sup>, e que, “se ‘documento’ nomeia a materialidade de informação, e se materialidade é importante para o entendimento dos aspectos públicos e sociais da informação, então os estudos da documentação tornam-se importantes para os estudos da informação” (FROHMANN, 2008, p.21). Logo, compreender a materialidade das informações dos acervos pessoais é importante para auxiliar na extroversão destas informações.

Frohmann (2008) prosseguiu seu estudo abordando a materialidade da informação por meio do pensamento de Foucault. Frohmann (2008) destacou que para Foucault enunciados não eram documentos, mas ainda assim o que Foucault dizia sobre enunciados era útil para se ponderar a respeito de documentos. Frohmann (2008) observou que Foucault discutiu o enunciado não da perspectiva da sua informação, “mas pela via de sua existência: como ele

---

<sup>4</sup> Na seção 2.2 foi realizada a apresentação e a análise do conceito de documento e suas funções.

surge, as regras de sua transformação, ampliação, as conexões entre enunciados, e seu desvanecimento até deixar de existir. Os enunciados, ele diz, são materiais” (FROHMANN, 2008, p.22).

Frohmann (2008) explicitou que Foucault defendeu que “a materialidade do enunciado pode ser analisada pelo grau de sua imersão institucional [...], pois as rotinas institucionalizadas estabelecem e mantêm as relações entre enunciados, dando a eles peso, massa, inércia e resistência” (FROHMANN, 2008, p. 23). Além disso, Frohmann (2008) defendeu que “os enunciados apresentam graus de estabilidade, de acomodação e de resistência à transformação, deterioração ou desestabilização. Sua massa responde pela energia de seu poder de afetar, ou seja, o poder de criar efeitos” (FROHMANN, 2008, p.22). Logo, a massa de um enunciado é a medida do potencial dos seus efeitos, da sua influência nos indivíduos, na sociedade, no conhecimento.

Assim, a materialidade dos enunciados é determinada pelos dispositivos de informação que criam e mantêm, por meio de rotinas institucionalizadas, os estoques informacionais definidos anteriormente por Smit e Barreto (2002) e apresentados na subseção 2.1.2. Considerando-se, então, essa determinação da materialidade da informação pelas instituições, percebeu-se que é importante entender como os acervos pessoais, objeto deste estudo, foram institucionalizados, isto é, como se processou sua transferência para um dispositivo de informação. É importante ressaltar que, um arquivo pessoal somente é transferido para um dispositivo de informação, originando um acervo pessoal, quando o seu titular possuía importância social (OLIVEIRA, 2015), incentivando a sua manutenção nos estoques informacionais dos dispositivos de informação.

Sobre os estoques informacionais, Smit e Barreto (2002) afirmaram que os mesmos

podem até se constituir por acaso, mas não são mantidos por acaso e sim porque alguém, uma instituição, um governo, considera que é importante mantê-los. Esta ‘importância’ pode ser traduzida em termos vagos e pomposos como ‘cultura’, ‘memória’, ‘história’ ou em termos mais imediatos como ‘apoio à decisão’, ‘informação necessária à pesquisa’. [...] Ao estocar a informação, esta passa a ter uma existência institucional e, portanto, social (SMIT E BARRETO, 2002, p.21).

Essa existência institucional e social da informação apontada por Smit e Barreto (2002) foi também ressaltada por Frohmann (2008, p.25-6), que afirmou sobre os enunciados que “práticas documentárias institucionais lhe dão peso, massa, inércia e estabilidade que materializa a informação de forma tal que ela possa configurar profundamente a vida social”.

Frohmann (2008), observando os documentos como grupos de enunciados, também destacou que

vemos que os documentos que circulam através e dentre as instituições têm uma materialidade pronunciada. Requer muito esforço produzi-los, instituir práticas com eles, substituí-los por diferentes documentos, e instalar documentos manufaturados e disponibilizados por uma instituição em outra (FROHMANN, 2008, p.24).

Deste modo, observou-se que, segundo Frohmann (2008), os dispositivos de informação, ao estocarem informações dos documentos de acervos pessoais, determinam a materialidade destes documentos. Logo, determinam também seu possível efeito no conhecimento do usuário que acessa estas informações, influenciando seus efeitos sociais.

Capurro e Hjørland (2007, p.192) também comentaram sobre o caráter social da informação ao afirmar que “os critérios sobre o que conta como informação são formulados por processos socioculturais e científicos”. Capurro e Hjørland (2007) prosseguiram ressaltando que

esta situação desafia a CI a ser mais receptiva aos impactos sociais e culturais dos processos interpretativos e, também, às diferenças qualitativas entre diferentes contextos e mídias. Esta mudança significa a inclusão dos processos interpretativos como uma condição *sine qua non* dos processos de informação (CAPURRO; HJØRLAND, 2007, p.194).

Assim, Capurro e Hjørland (2007) destacaram que os processos interpretativos das informações, ou seja, a observação do caráter informativo da informação e o processo da sua conversão em conhecimento pelo indivíduo, trazem impactos sociais e culturais e, portanto, esses procedimentos interpretativos precisam ser considerados ao se analisar os processos de produção e uso da informação. Tal processo interpretativo sofre influência do contexto social e cultural ao qual pertence o seu usuário. Assim, da perspectiva dos acervos pessoais, é fundamental conhecer este contexto do usuário de modo a utilizar as TDICs não apenas para oferecer acesso de forma interativa a informações dos documentos dos acervos pessoais, mas também para subsidiar a apropriação desta informação, independentemente do dispositivo de informação em que esteja preservado.

Logo, segundo a perspectiva de Frohmann (2008), ao ser institucionalizada em um dispositivo de informação, por exemplo museu, a informação ganha massa, inércia, energia e estabilidade que determinam seu caráter social, possibilitando que a sua transformação em conhecimento tenha impacto no desenvolvimento da sociedade. Considerando-se, então, o impacto social e cultural da informação e a importância dos acervos pessoais, ao preservarem

a memória e a história dos indivíduos e suas relações com a sociedade, percebeu-se que a sua disponibilização em museus pode contribuir significativamente para contribuir com a sociedade, propiciando a geração de conhecimento e os desenvolvimentos social, cultural e econômico de uma dada comunidade.

A partir do aporte teórico apresentado nesta seção, conclui-se que a informação, para ser acessada pelo usuário, além de estar registrada precisa estar organizada pelos dispositivos de informação. Observou-se, também, que a institucionalização da informação contida nos documentos dos estoques informacionais dos acervos pessoais, originada pelo processo de recolhimento do acervo por um museu, é o que a torna socialmente existente, como afirmou Smit (2012). Nas próximas seções serão abordados dois importantes aspectos da informação: o registro da informação que permite a sua permanência no tempo e a sua portabilidade no espaço, ou seja, o documento, analisado no aporte teórico apresentado na seção 2.2, a seguir; e as necessidades e o uso da informação pelos usuários, isto é, o seu comportamento informacional, cujo aporte teórico foi delineado na seção 2.3, adiante.

## 2.2 Uma visão geral sobre documento na perspectiva da Ciência da Informação

Le Coadic (1996, p.5) definiu que “documento é o termo genérico que designa os objetos portadores de informação”, e Smit (2012) afirmou que

o registro torna a informação menos volátil e mais portátil. A informação não registrada em algum tipo de suporte, tecnologia ou código, por mais importante que seja, não é passível de uma socialização mais ampla, uma vez que seu acesso é condicionado pelas variáveis espaciais e temporais. Informação registrada equivale ao conceito de documento (SMIT, 2012, p.85).

Assim, partindo desta definição de Le Coadic (1996) e da relevância do registro da informação, na subseção a seguir foi apresentado o aporte teórico que analisou o documento como objeto portador da informação e suas funções. Adicionalmente, na subseção 2.2.2, expôs-se a perspectiva do objeto como testemunho da história.

### 2.2.1 O documento e suas funções informativa e probatória

Partindo do conceito de documento de Le Coadic (1996), notou-se que o documento tem função informativa, dado que registra e porta a informação, e assim informa seu conteúdo

para o seu usuário. Esta função também é observada por Lund (2011), que apontou em seu estudo, realizado com o objetivo de elencar os diferentes conceitos do termo utilizados ao longo do tempo no âmbito da CI, que até o século XVII o termo documento era principalmente relacionado a ensino e instrução (LUND, 2011, p.2), ou seja, as informações utilizadas nas atividades de ensino e instrução eram registradas em documentos, possibilitando sua permanência no tempo e sua portabilidade. Lund (2011) também relatou que o uso do documento com função de prova data do início da modernidade europeia. Logo, a partir deste período, o documento passou a ter função probatória, registrando informações que comprovavam acontecimentos e fenômenos, títulos e propriedades.

Adiante, em seu estudo, Lund (2011) notou que, a partir do século XIX, foi criado o ambiente propício para o desenvolvimento da primeira teoria do documento, liderada por Paul Otlet (2018), que publicou *O Tratado de Documentação* em 1934 com o objetivo de melhorar a prática organizacional da documentação. Para atingir este objetivo, Otlet (2018) percebeu que precisava definir o termo documento e, por conseguinte, desenvolveu uma teoria abrangente sobre o tema, abarcando as diversas tipologias documentais que poderiam registrar informação: livros, textos, imagens, gravações de som, objetos, modelos, jogos, entre outros.

Segundo Lund (2011), Briet (2006) também realizou contribuições importantes para a discussão teórica sobre documento trazendo sua própria definição de documento como sendo “qualquer signo indexical concreto ou simbólico [índice], preservado ou registrado com o objetivo de representar, reconstituir ou provar um fenômeno físico ou intelectual” (BRIET, 2006, p.10, tradução nossa). Observou-se, assim, que Briet (2006) afirmou que o registro da informação é o ato que produz o documento e garante sua permanência no tempo (preservação), convergindo para a afirmação de Smit (2012, p.85) de que “informação registrada equivale ao conceito de documento”. Mas, Briet (2006) ressaltou também que o documento possui a função probatória na medida em que tem objetivo de provar um acontecimento físico ou intelectual.

Além disso, conforme mencionado por Ortega e Lara (2008), Briet (2006) igualmente defendeu que objetos podem ser documentos, sendo por ela denominados documentos iniciais, e que as suas representações (as informações registradas) são designadas documentos secundários. Como exemplo de objeto que pode ser considerado um documento, Briet (2006) mencionou o antílope que, enquanto animal selvagem em seu habitat, não é documento. Mas, ao ser integrado ao acervo de um zoológico, o antílope passa a ser um documento inicial pois traz informações sobre aquela espécie animal. E as informações registradas sobre o animal



(dados como peso médio, habitat etc.) são documentos secundários. E ambos os tipos de documentos, inicial e secundário, têm função informativa, visto que fornecem informações sobre o antílope.

Otlet (2018) também ressaltou que os objetos podem ser documentos, sejam eles naturais ou artificiais (feitos pelo homem), modelos explicativos, jogos educacionais ou trabalhos artísticos. Esta perspectiva também foi observada por Cataldo e Loureiro (2019, p.2) que afirmaram que “ao ampliar o conceito de documento e estendê-lo aos objetos, Otlet, Briet e teóricos neo-documentalistas no final do século XX [...] reconheceram a existência de atributos a partir dos quais é possível uma leitura/interpretação de objetos”, pois eles também têm função informativa.

Por sua vez, Meyriat (2016, p.241) afirmou que “os escritos estão longe de serem os únicos objetos cuja função é transmitir uma informação. É o caso, por exemplo, daqueles [objetos] que são reunidos em um museu”. Como ressaltaram Ortega e Lara (2008), Meyriat (1981)<sup>5</sup> também defendeu que “todo objeto pode tornar-se um documento. O desejo de obter uma informação é um elemento necessário para que um objeto seja considerado como documento, ainda que o desejo de seu criador tenha sido outro” (ORTEGA; LARA, 2008, p.4), destacando a função informativa do documento da perspectiva do usuário da informação ao expor que

o documento não é um dado, mas o produto de uma vontade, aquela de informar ou de se informar, a segunda sendo sempre necessária, já que o desejo de fornecer informação pode não ter resposta do destinatário. É o usuário quem faz o documento (MEYRIAT, 2016, p.242).

Portanto, a função informativa do documento é a capacidade deste de registrar a informação e informar o usuário, e o anseio deste de obter essa informação é elemento indispensável ao documento, como destacou Meyriat (2016). Já a função probatória do documento decorre da sua capacidade de provar um acontecimento, um fenômeno, como afirmou Briet (2006). Este é o caso da certidão de nascimento, que informa e prova a ocorrência do nascimento de um indivíduo.

A partir das perspectivas de Meyriat (2016), Briet (2006) e Otlet (2018), concluiu-se que qualquer coisa (registro escrito ou objeto) pode ser considerada documento. Considerando-

---

<sup>5</sup> MEYRIAT, Jean (1981). Document, documentation, documentologie. **Schéma et Schématisation**, 2º trimestre, n. 14, p. 51-63.

se que os acervos pessoais são constituídos por uma diversidade de tipologias documentais como, por exemplo, documentos pessoais, cartas, diários, prêmios, vídeos, objetos (BELLOTTO, 2005; CAMARGO, 2009), essa definição abrangente de documento contempla toda essa diversidade. Logo, os documentos dos acervos pessoais têm função informativa, pois são suporte de informação considerada útil pelo seu titular, incentivando a sua coleta e guarda. Estes documentos também têm função probatória, pois servem de prova da ocorrência de fatos ou ações, como por exemplo uma Certidão de Casamento que comprove o matrimônio de dois indivíduos. Assim, estas funções informativa e probatória dos documentos dos acervos pessoais possibilitam a recuperação da memória e da história dos indivíduos que eram titulares dos acervos pessoais, criando impactos na sociedade e na cultura. Sarraf *et al.* (2020) citaram como exemplo deste impacto, a

documentação referente às Oficinas Infantis organizadas por Waldisa Rússio, que originalmente era registro de uma atividade da museóloga, [e que] serviu também como inspiração e como fonte para a implementação de novas oficinas promovidas por membros do projeto de organização do Fundo [Waldisa Rússio] (SARRAF *et al.*, 2020, p.119).

Na próxima subseção, se detalhou e aprofundou as funções do documento, ao serem apresentados os aportes teóricos sobre o objeto, comumente presente em acervos pessoais, e sua conseqüente função histórica ou de memória, decorrente de um “eventual uso secundário que dele se possa fazer” (CAMARGO, 2003, p.11).

### 2.2.2 A função de memória do documento: o objeto como testemunho da história

Meneses (1980, p.2, *itálico do autor*) examinou o documento sobre diversos aspectos, ressaltando primeiramente que a “palavra documento tem a mesma raiz latina do verbo *doceo*, que significa ensinar”. Por outro lado, Meneses (1980) destacou que é

corrente, entre os historiadores, conceituar documento como sendo todos aqueles traços que permanecem da atividade humana ou do pensamento humano. E é nesse sentido, inclusive, que se considera o problema das *fontes* para o conhecimento da história: por intermédio dos documentos, que seriam esses testemunhos do pensamento e da atividade do homem (MENESES, 1980, p.2, *itálico do autor*).

Essa função do documento como testemunho do pensamento e da atuação do homem que destacada por Meneses (1980) é a sua função histórica ou de memória.

Prosseguindo na análise dos aspectos do documento, Meneses (1980) discutiu a categorização comum de documento como voluntário ou involuntário. Segundo Meneses (1980), documento voluntário é o que no seu contexto primário já é suporte de informação, “objetos cuja função natural, que lhes dá existência, é registrar e conservar uma determinada informação” (MENESES, 1980, p.2).

Meneses (1980) realçou que o documento voluntário está predominantemente em formato escrito, embora também esteja em outras formas de suporte como imagem e iconografia. E que documento involuntário é o que não tem função primária de registrar e preservar informação, mas também pode “fornecer uma certa carga de informação” (MENESES, 1980, p.3). Assim, para Meneses (1980, p.3), são documentos involuntários “todo tipo de artefato, tudo que é resultado da ação do homem sobre a realidade física”, concordando com a perspectiva de Otlet (2018), Briet (2006) e Meyriat (2016) de que objetos podem ser documentos “ainda que o desejo do seu criador tenha sido outro” (MEYRIAT, 2016, p.241) e por isso são considerados, dentro desta categorização, documentos involuntários.

Em estudo posterior, no qual abordou especificamente o objeto como documento, Meneses (1998) aprofundou esta discussão. Partindo das perguntas prévias “qual a natureza do objeto material como documento, em que reside sua capacidade documental, como pode ele ser suporte da informação?” (MENESES, 1998, p.90) e prosseguindo a reflexão sobre “que tipo de informação intrínseca podem os artefatos conter, especialmente de conteúdo histórico?” (MENESES, 1998, p.90), isto é, que informações estão incorporadas nos objetos para que ele seja considerado um documento, Meneses (1998) discutiu a função histórica ou de memória do objeto.

Meneses (1998) explicou que os objetos ou artefatos têm atributos que lhes são naturais, derivados de seu processo de produção (materiais, formas, peso), porém estes atributos permitem variadas inferências informacionais. Por exemplo, o fato de um quadro ter sido pintado com aquarela ou tinta óleo permite deduzir quais eram as preferências de materiais do pintor. Neste sentido, afirmou que

em nossa sociedade o objeto histórico se caracteriza, quaisquer que sejam seus atributos intrínsecos, por sentido prévio e imutável que o impregna, derivado, não desses atributos, mas de contaminação externa com alguma realidade transcendental – por exemplo, a ‘vinculação a fatos memoráveis da história do Brasil’ (principalmente pela mediação de seus agentes excepcionais, é claro), na expressão do Decreto-Lei 35, de 1937, que criou o SPHAN – Serviço do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. São objetos singulares e auráticos, na expressão benjaminiana ou, mais precisamente, não-fungíveis. Não poderiam ser substituídos por cópias ou por

objetos de atributos equivalentes. São excluídos de circulação e não só têm seu valor de uso drenado, como trazem para qualquer uso prático eventual a pecha do sacrilégio (MENESES, 1998, p.93).

Este é o caso, por exemplo, da pedra pertencente ao acervo pessoal de Fernando Henrique Cardoso, “que manifestantes da CUT (Central Única dos Trabalhadores) atiraram na comitiva presidencial que visitava Campina Grande, na Paraíba, em 19 de maio de 1995” (CAMARGO, 2015, p.17), preservada junto com o bilhete de Francisco Graziano Neto, então chefe do Gabinete Pessoal da Presidência da República ao Serviço de Documentação Histórica da Presidência da República, em 22 de maio de 1995. Sobre esta pedra, Camargo (2015) destacou que,

revestido de sentido simbólico, o objeto pode ser descrito de modo genérico, sem levar em conta suas qualidades de mineral ou rocha, mais apropriadas para um museu de ciências da natureza. A pedra não passa de suporte mnemônico para algo que lhe é exterior. Seus atributos intrínsecos – ‘forma geométrica, peso, cor, textura, dureza’ – não lhe conferem, no arquivo em que foi preservada, nenhum valor referencial. Para que isso acontecesse, ou seja, para que a pedra assumisse o estatuto de documento (ainda que simbólico), foi necessário preservar seu vínculo com o referido bilhete, esclarecedor da situação em que ambos – objeto e texto – ganharam sentido (CAMARGO, 2015, p.17-8).

Portanto, para Meneses (1998), o objeto é histórico não por causa da informação nele registrada (aspecto cognitivo), mas pelo seu aspecto social e ideológico, pois o

que faz de um objeto documento não é, pois, uma carga latente, definida, de informação que ele encerre, pronta para ser extraída, como o sumo de um limão. O documento não tem em si sua própria identidade, provisoriamente indisponível, até que o ósculo metodológico do historiador resgate a Bela Adormecida de seu sono programático. É, pois, a questão do conhecimento que cria o sistema documental (MENESES, 1998, p.95).

Logo, é a partir da perspectiva da função histórica ou de memória que o objeto adquire sua função documental e, transformando-se em documento, deixa de ser simples objeto. Esta perspectiva foi compartilhada por Bottallo (2011), que afirmou que “somos constantemente desafiados a pensar a natureza dos objetos/documentos e reconhecer neles aspectos de historicidade dos quais possamos extrair dados e informações” (BOTTALLO, 2011, p. 151-152). Isto é, o objeto é documento quando a função de fornecer informação histórica se sobrepõe às suas funções primárias, quando é considerado informativo pelo usuário. Assim,

é só em função de terceiros que existem condições para que alguma coisa se chame documento, exerça função de documento, sirva de suporte de informação, independentemente de um propósito original deliberado de informar sobre certo assunto. [...] o documento vem a ser um objeto (minha referência aqui será considerada sempre física) que se exclui do seu contexto cultural original, com as significações próprias desse contexto em que foi gerado, e que se introduz no meu contexto cultural (MENESES, 1980, p.4-5).

Meneses (1980) complementou essa perspectiva afirmando que “transformar um objeto em documento é quase sempre uma violência feita à sua natureza original de objeto” (MENESES; 1980, p.6), pois transformar objeto em documento é fazer uma interpretação distinta das que já fazem os fabricantes e usuários, em outros contextos, desse mesmo objeto. Há uma violência virtual, mas não total “que só se manifesta quando a minha transformação de coisa em documento esvazia todos os outros possíveis conteúdos de significação do objeto e principalmente aqueles associados à sua origem como coisa física” (MENESES, 1980, p.6). Este é o caso da pedra do acervo pessoal de Fernando Henrique Cardoso (CAMARGO, 2015, p.17), relatado acima, cujas propriedades de peso, textura, composição, já não possuíam significado neste acervo, pois a pedra tornou-se documento a partir do momento que Francisco Graziano Neto orientou que fosse coletada e guardou também o motivo desta coleta.

No caso do documento ou objeto histórico, Meneses (1980, p.13) afirmou que há um “esvaziamento completo do seu valor de uso: o objeto histórico não é mais normalmente manipulável segundo suas características morfológicas e funcionais” de objeto. Mas isto não significa que ele não tenha valor, pois é “uma relação inversa a que se estabelece entre valor de uso e valor de troca, de um objeto histórico. Quanto mais ‘documento’ for um objeto, mais esvaziado ele se torna de seu valor de uso e mais acrescido é seu valor de troca” (MENESES, 1980, p.13). Ou seja, um objeto como um pincel ou uma caneta, ao ser considerado documento histórico, deixa de ter seu valor de uso enquanto pincel ou caneta, já que deixa de ser utilizado como tal, e passa a ter um valor de troca determinado pela sua importância histórica, cultural e/ou social dentro do contexto do acervo.

Percebeu-se, assim, que quando um objeto/documento passa a pertencer a um acervo pessoal, ele perde seu conteúdo de significação original, associado à sua natureza de objeto, e passa a ter uma leitura informacional dependente do contexto do usuário que percebe utilidade na sua informação. Assim, no caso da pedra, a sua informação (de ter sido atirada na comitiva presidencial) precisa ser considerada útil pelo usuário que a acessa (CAMARGO, 2015). Camargo (2011) enfatizou que

é no âmbito dos arquivos pessoais que a presença de objeto se faz sentir de maneira mais intensa. Tal seja o prestígio de seu titular, maior o interesse das instituições de custódia em receber, ao lado do que convencionalmente se identifica como arquivo (papéis avulsos e fotografias), os livros, o mobiliário e o próprio espaço (doméstico ou profissional) em que desenvolveu suas atividades [... e] além dos objetos cuja funcionalidade é óbvia, por trazerem inscrições que sinalizam as razões de sua acumulação, temos também aqueles cujo sentido se percebe pela presença de cartas e outras mensagens de encaminhamento. Um exemplo interessante é o dos presentes que um chefe de estado recebe durante seu mandato, seja por parte dos governados, a

título de homenagem, seja em razão de intensa agenda protocolar que, uma vez conhecida, oferece ao arquivista a chave para contextualizar cada objeto ou a maioria deles (CAMARGO, 2011, p.161).

Meneses (1980) também salientou que nas coleções de objetos “tem-se o esvaziamento total das funções originais das coisas” e que o “museu é o lugar privilegiado em que esse esvaziamento se institucionaliza” (MENESES, 1980, p.6). Ou seja, quando o objeto pertence a uma coleção ou acervo ocorre o esvaziamento absoluto das suas funções de uso, isto é, o “objeto histórico é retirado de seu circuito econômico original e, por isso mesmo, tem seu valor de uso drenado, enquanto sobe o seu valor de troca” (MENESES, 1980, p.14), como explicado acima.

Ao analisar a transferência dos acervos constituídos de modo privado para dispositivos de informação, Meneses (1998, p.97) salientou que “não é a transferência do objeto pessoal para ao espaço público que é relevante, mas o controle dos significados que tal transferência implica”. Pois, os documentos dos acervos pessoais, acumulados pelo seu titular, tiveram seu valor de uso substituído pelo seu valor de troca pelo esvaziamento da sua função original, adquirindo novos contextos e função de memória. E estes novos contextos são transferidos para um novo controle, o dispositivo de informação que recebe o acervo pessoal. Meneses (1998) prosseguiu em sua análise da institucionalização, destacando que

o artefato neutro, asséptico, é ilusão, pelas múltiplas malhas de mediações internas e externas que o envolvem, no museu, desde os processos, sistemas e motivos de seleção (na coleta, nas diversificadas utilizações), passando pelas classificações, arranjos, combinações e disposições que tecem a exposição, até o caldo de cultura, as expectativas e valores dos visitantes e os referenciais dos meios de comunicação de massa, a doxa e os critérios epistemológicos na moda, sem esquecer aqueles das instituições que atuam na área, etc. etc. (MENESES, 1998, p.97).

Portanto, os objetos “contam sua própria história e a história das instituições ou pessoas que os possuem ou possuíram” (CATALDO; LOUREIRO, 2019, p.17). Esta função histórica ou de memória dos documentos, segundo destacou Camargo (2011) é

a mais difícil de ser identificada, nos arquivos, na medida em que cobre uma imponderável gama de situações. Se os objetos permitem evocar lugares, datas e circunstâncias específicas, estabelecendo continuidade em relação a certas experiências, a exemplo do souvenir de viagem, são usados também para mobilizar sentimentos que raras vezes se explicitam e só logramos definir com o apoio de informações sobre seu contexto (CAMARGO, 2011, p.161-162).

Meneses (1998, p.90) defendeu que os objetos têm “papel central [...] nos processos de rememoração”, perspectiva que também foi ressaltada por Murguía (2010) ao afirmar que

os objetos materializam e subjetivam o ser: nossos pensamentos através dos livros, nossos medos e incertezas pelos fetiches e nossos afetos nos souvenirs etc. Nesse sentido, eles são a própria inscrição do ser-no-mundo. Eles nos presentificam e nos remetem a tempos e espaços irrecuperáveis (MURGUIA, 2010, p.131).

Assim, este papel central de memória dos objetos ressalta a importância da função histórica ou de memória dos documentos pertencentes a acervos pessoais, a qual possibilita que, por meio destes documentos, a “história das [...] pessoas que os possuem ou possuíram” (CATALDO; LOUREIRO, 2019, p.17) seja contada, tornando os objetos testemunhos da história do indivíduo titular do acervo.

Por outro lado, Bellotto (2005, p. 274) afirmou que “a memória é um conjunto de informações e/ou documentos, orgânicos ou não”, isto é, segundo Ramos e Miranda (2021),

um sistema híbrido, que deve possuir ferramentas que integrem documentos e informações por meio de metadados que contenham dados para descrição e catalogação conforme as três áreas (arquivologia, biblioteconomia e museologia), fazendo com que a informação esteja captada, o documento identificado, localizado e disponível para o público (RAMOS; MIRANDA, 2021, p.82).

Em resumo, a partir do estudo da literatura apresentado nesta seção, para fins deste estudo, adotou-se o conceito de documento de Meyriat (2016) que afirmou que

o documento pode ser definido como um objeto que suporta a informação, que serve para comunicar e que é durável (a comunicação pode, assim, ser repetida). [...] e que surge] como o produto de uma vontade, aquela de informar ou se informar – a segunda ao menos sendo sempre necessária (MEYRIAT, 2016, p.241 e 243).

Esta definição abrange também a variedade de tipologias documentais dos acervos pessoais, pois documento é qualquer objeto (incluídos aqui os registros textuais, iconográficos, audiovisuais e os próprios objetos) registrado em forma física ou digital, produto de um anseio, de informar, ou de se informar. E explicita que, para a existência de um documento, é necessário que o indivíduo, usuário da informação contida neste documento, considere-a informativa e a utilize. Considerando este papel do usuário, a próxima seção apresentou o aporte teórico que permitiu apreender as necessidades e o uso das informações pelos usuários, isto é, a compreensão do seu processo de apropriação da informação e o papel do usuário na interação com sistemas e dispositivos de informação. E como as características dos dispositivos de informação foram apresentadas na seção 2.4. Nesta seção relatou-se também as características dos documentos contidos nos principais tipos de dispositivos de informação (arquivos, bibliotecas e museus).

### 2.3 Necessidade e uso da informação: uma visão geral

A partir da definição de informação de Smit e Barreto (2002) de que os documentos (estruturas simbólicas codificadas e registradas) precisam ser considerados informativos pelo indivíduo que os acessa, impelindo-o a usá-los, concluiu-se que o usuário da informação tem um papel fundamental na determinação do documento e da informação. Sanz Casado (1994) definiu o usuário da informação “como aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento das suas atividades” (SANZ CASADO, 1994, p.19), enquanto Guinchat e Menou (1994) afirmaram que “o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo” (GUINCHAT; MENO, 1994, p.481).

Assim, foi elaborado um estudo da literatura com o propósito de entender a necessidade e o uso da informação pelo usuário. Partiu-se da premissa de que o usuário “perfeito” não existe, ou seja, que apesar de desejado não existe um usuário que se comportará, ao visitar ou acessar um dispositivo de informação, da maneira esperada pelo profissional destes dispositivos, ou que ficará plenamente satisfeito com sua experiência e com o conhecimento que conseguiu gerar a partir das informações a que teve acesso. Deste modo, o aporte teórico apresentado na subseção 2.3.1 contribuiu para o entendimento de como o usuário percebe a sua necessidade de informação, os processos de busca de informação e a decisão pelo seu uso, no intuito de compreender o seu comportamento informacional. Na subseção 2.3.2, foram expostas as diferentes abordagens de estudo de usuários dentro da CI com o objetivo de entender qual o papel do usuário ao interagir com sistemas e dispositivos de informação que provêm acesso a informações.

#### 2.3.1 Comportamento informacional do usuário

Comportamento informacional é definido por McKechnie *et al.* (2002), como “o estudo de qualquer experiência de um indivíduo ou grupo de indivíduos relacionados com a necessidade, busca, gestão, difusão e uso da informação em diferentes contextos” (MCKECHINE apud FERREIRA, 2014, p.59). Assim, o aporte teórico desta subseção permitiu analisar como este indivíduo, enquanto sujeito informacional, percebe sua necessidade de informação e decide pelo seu uso, para entender como ele decide interagir com as informações



para ele disponibilizadas. Choo (2003), visando compreender a necessidade e uso da informação pelo usuário, ou seja, seu comportamento informacional, efetuou um mapeamento da literatura, classificando os estudos segundo sua finalidade e conteúdo. A partir deste mapeamento, Choo (2003) fez algumas observações de natureza geral sobre as necessidades e os usos da informação:

1. As necessidades e os usos da informação devem ser examinados dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários. As necessidades de informação variam de acordo com a profissão ou o grupo social do usuário, suas origens demográficas e os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando.
2. Os usuários obtêm informações de muitas e diferentes fontes, formais e informais. As fontes informais, inclusive colegas e contatos pessoais, são quase sempre tão ou mais importantes que as fontes formais, como bibliotecas ou bancos de dados *on-line*.
3. Um grande número de critérios pode influenciar a seleção e o uso das fontes de informação. As pesquisas descobriram que muitos grupos de usuários preferem fontes locais e acessíveis, que não são, necessariamente, as melhores. Para esses usuários, a acessibilidade de uma fonte de informação é mais importante que sua qualidade (CHOO, 2003, p.79).

Partindo destas observações, Choo (2003) analisou a literatura e destacou que um dos primeiros a focar a necessidade e uso da informação da perspectiva dos usuários foi o estudo de Belkin (1980). Segundo ele, Belkin (1980) observou que a necessidade de informação é percebida pelo usuário como uma inadequação de conhecimento e que “as inadequações de um estado de conhecimento podem ser de vários tipos, como lapsos ou falhas, incertezas ou incoerências, que só têm em comum uma sensação de erro” (BELKIN, 1980, p.137). Sendo as inadequações do estado de conhecimento o motivo para busca de informação por parte do usuário, Belkin (1980) denominou este estado de estado anômalo de conhecimento. Sobre este estado anômalo de conhecimento, Choo (2003) observou que

a hipótese do estado anômalo de conhecimento implica que os que buscam a informação são quase sempre incapazes de especificar suas necessidades, já que não conseguem expressar prontamente o que não sabem ou o que está faltando. Os sistemas de armazenamento da informação que dependem de que os usuários especifiquem suas necessidades *a priori* provavelmente não vão funcionar bem. A hipótese do estado anômalo de conhecimento, ao contrário, sugere que o sistema de informação seja concebido para ajudar o usuário a descobrir e representar o que sabe de uma situação problemática (CHOO, 2003, p.80).

Portanto, as necessidades de informação originam-se das iniciativas do usuário de corrigir as inadequações de seu estado de conhecimento, mas nem sempre estas necessidades de informação são claramente percebidas por ele (BELKIN, 1980). Por consequência, ele tem dificuldades de atender a esta necessidade através de um SI que lhe permite apenas a busca e a recuperação de uma informação mediante campos pré-definidos como assunto ou data, isto é, que pressupõe que o usuário já sabe qual informação que está procurando.

Choo (2003) prosseguiu em seu estudo sobre as necessidades do usuário destacando que elas “podem ser psicológicas, emocionais ou cognitivas” (CHOO, 2003, p.81). Por conseguinte, partindo da

posição de que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil (CHOO, 2003, p.83),

Choo (2003) propôs um modelo de busca e uso de informação por parte do usuário, baseado em três estágios:

- a) análise do ambiente onde se busca a informação, que pode ser interno (necessidades cognitivas e reações emocionais) e/ou externo (uso da informação) ao indivíduo;
- b) análise de comportamentos vinculados à informação (comportamentos informacionais), abrangendo o esclarecimento das necessidades da informação, sua busca e seu uso;
- c) análise das interações entre as esferas de processamento e de uso da informação.

Para analisar os âmbitos, interno e externo, onde a informação é buscada, primeiro estágio de seu modelo, Choo (2003) descreveu as abordagens de Dervin, Kuhlthau e Taylor sobre os aspectos cognitivos, emocionais e situacionais do uso da informação, respectivamente. Pois, as

três perspectivas contribuem para um melhor entendimento da experiência humana de busca e uso da informação. Cada perspectiva lança sua própria luz sobre as escolhas e ações nos principais estágios do comportamento do emprego da informação: necessidade, busca e uso da informação (CHOO, 2003, p.85).

Essas perspectivas analisadas por Choo (2003) buscavam entender como o usuário, enquanto sujeito informacional, percebe sua necessidade de informação e decide pelo seu uso, ou seja, como se processa seu comportamento informacional. Compreender esse comportamento informacional é aspecto relevante para o objetivo deste trabalho, já que a interação do usuário com as informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus só tem início se o usuário decidir acessar essas informações.

Choo (2003) então iniciou a análise da necessidade cognitiva do usuário descrevendo o trabalho de Dervin (1992)<sup>6</sup>, que elaborou um modelo de criação de significado que foi aplicado em mais de quarenta estudos. Sobre o trabalho de Dervin (1992), Choo (2003) destacou que

a busca e o uso da informação são analisados em termos do triângulo situação-vazio-uso, exemplificado pelas perguntas: 1. O que, em sua situação, o está bloqueando? O que está faltando em sua situação? 2. Quais são suas dúvidas ou confusões? 3. Que tipo de ajuda você espera receber? (CHOO, 2003, p.86)

E que os estudos de campo que utilizaram a metodologia de Dervin (1992)

mostraram que as estratégias de definir e transpor o vazio cognitivo são mais responsáveis pelo comportamento do indivíduo em relação à informação do que fatores como características do sistema, conteúdo da mensagem ou dados demográficos do usuário (CHOO, 2003, p.86).

Ou seja, que o fato do usuário perceber que tem uma necessidade cognitiva é mais importante para que ele inicie o processo de busca de informação do que as características e funcionalidades do SI ou do recurso de interação que ele utiliza. Os estudos analisados também demonstraram que “pelo modo como as pessoas percebem seus vazios cognitivos e como desejam informações para ajudá-las, pode-se prever seu comportamento de busca e uso da informação” (CHOO, 2003, p.87). Percebeu-se, assim, que é necessário que o usuário dos acervos pessoais reconheça que tem necessidade de informações para decidir acessar as informações contidas nos documentos de acervos pessoais.

Sobre a segunda dimensão estudada, a que aborda a necessidade emocional, Choo (2003) afirmou que as “necessidades cognitivas estão envoltas em reações emocionais, de modo que não são apenas pensadas, mas também sentidas” (CHOO, 2003, p.89), e assim a “emoção desempenha um papel fundamental durante a busca e o processamento da informação” (CHOO, 2003, p.89), ou seja, que o processo de busca da informação, iniciado com a consciência por parte do usuário de um vazio cognitivo, é influenciado também pelas suas emoções. Choo (2003) se baseou no trabalho de Kuhlthau (1991), que observou padrões emocionais comuns na experiência de usuários durante o processo de busca de informação, decomposto em seis estágios:

iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. Cada estágio desse processo de busca caracteriza-se pelo comportamento do usuário em três campos de experiência: o emocional (sentimentos), o cognitivo (pensamento) e o físico (ação) (CHOO, 2003, p.89).

---

<sup>6</sup> DERVIN, Brenda. From the mind's eye of the "user": the Sense-Making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. (org.) **Qualitative research in information management**. Englewood: Libraries Unlimited, 1992.

O Quadro 1 relaciona esses estágios à tarefa apropriada e aos sentimentos comuns dos usuários durante o procedimento de busca da informação.

Quadro 1 – Processo de busca da informação

<b>Estágios</b>	<b>Tarefa apropriada</b>	<b>Sentimentos comuns a cada estágio</b>
1. Iniciação	Reconhecer a necessidade de informação	Insegurança
2. Seleção	Identificar um tema geral	Otimismo
3. Exploração	Investigar as informações sobre o tema geral	Confusão, frustração, dúvida
4. Formulação	Formular o foco	Clareza
5. Coleta	Reunir as informações pertencentes ao foco	Senso de direção, confiança
6. Apresentação	Completar a busca de informação	Alívio, satisfação, desapontamento

Fonte: KUHLTHAU (1991) apud CHOO (2003, p.90).

Choo (2003) destacou que, em resumo, os

estados emocionais motivam e determinam a maneira como o indivíduo processa e usa a informação. As reações emocionais influenciam e são influenciadas pela capacidade do usuário de construir significado, focalizar a busca, distinguir informações relevantes e irrelevantes, lidar com o emocional e as expectativas e aprofundar seu interesse na pesquisa (CHOO, 2003, p.93).

Logo, as reações emocionais do usuário de acervos pessoais disponibilizados em museus, ao interagir com as informações contidas em documentos destes acervos influenciam, sua experiência, sendo então um aspecto relevante a ser levado em consideração na oferta de acesso utilizando TDICs nestes dispositivos de informação.

Sobre a terceira dimensão do processo de busca da informação, a necessidade situacional, Choo (2003) destacou que a atuação do indivíduo neste processo é na realidade uma somatória de atividades através das quais a informação é percebida como útil pelo usuário. Além disso,

a utilidade ou o valor da informação é medido não só pela importância do assunto ou pelo fato de seu conteúdo satisfazer plenamente determinado tópico ou pesquisa, mas também pelos requisitos, normas e expectativas que dependem do trabalho do usuário e dos contextos organizacionais (CHOO, 2003, p.93).

Isto é, para a informação ser utilizada pelo usuário, não basta que ela seja uma resposta adequada ou correta à necessidade de informação que originou a busca. Ela também precisa atender aos requisitos e expectativas que decorrem do contexto social do usuário, isto é, do contexto cultural e social onde ele está inserido e utilizará esta informação.

Ao analisar os comportamentos do usuário em relação à informação, segundo estágio de seu modelo, Choo (2003) esclareceu que não é porque uma pessoa tem consciência da sua necessidade de informação que ela inicia uma busca. Muitas vezes, essas necessidades crescem e evoluem ao longo do tempo e o início da busca depende da avaliação do indivíduo sobre o custo e o esforço da busca frente à importância do assunto e do seu conhecimento. Este é um aspecto relevante quando se considera que o usuário necessita se deslocar, de maneira física ou virtual, até o museu para interagir com os acervos pessoais.

Choo (2003) prosseguiu afirmando também que a “busca de informação ocorre em três estágios: o reconhecimento das necessidades de informação, que leva à busca e depois ao uso da informação” (CHOO, 2003, p.99), mas que na prática estes estágios podem se desdobrar e entrelaçar. Assim, a busca da informação foi definida por Choo (2003) como “o processo no qual o indivíduo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento” (CHOO, 2003, p.102).

Ao avaliar as interações entre os âmbitos de processamento e de uso da informação, terceiro estágio de seu modelo, Choo (2003) ressaltou que a acessibilidade da fonte de informação também influencia a probabilidade do seu uso. Choo (2003) citou que Taylor identifica “seis categorias de critérios pelos quais os indivíduos selecionam e diferenciam fontes: facilidade de uso, redução de ruídos, qualidade, adaptabilidade, economia de tempo e economia de custo” (CHOO, 2003, p.105). Logo, a utilização de TDICs para oferta de acesso, de forma interativa, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus com o intuito de subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário deve também facilitar a acessibilidade dessas informações, em comparação com outras tecnologias já utilizadas, levando em consideração esses critérios.

Ainda, ao discutir o uso da informação, Choo (2003) destacou que a relevância é apontada como um bom indicativo do uso da informação e que “a perspectiva centrada no usuário percebe a relevância não como uma propriedade objetiva, inerente à peça de informação, mas como uma relação entre a informação e a pesquisa, que é construída ou determinada pelo usuário” (CHOO, 2003, p.107-108). González de Gómez e Rabello (2017) avançaram nesta perspectiva centrada no usuário ao perceberem que

a relação sujeito-objeto pode adquirir outros matizes quando entendida sob o quadro valorativo que considera ou não o sistema de informação, somado ao ponto de vista que leva em conta a função atribuída ao sujeito e o papel deste no amplo espectro de questões informacionais que podem abranger o gerenciamento, a intermediação, a

busca, o acesso, a recuperação, a apropriação – mediante, por exemplo, o uso e a validação –, bem como a produção de informação e conhecimento (GONZÁLEZ DE GÓMEZ; RABELLO, 2017, p.50).

A partir do aporte teórico exposto nesta subseção, percebeu-se que todo sujeito informacional, e por consequência o de acervos pessoais, é influenciado pelas suas dimensões cognitiva, emocional e social ao longo do processo de percepção da sua necessidade de informação, de sua busca e de seu uso, além do contexto cultural, econômico e social (ambiente externo) onde está inserido. Além disso,

a abordagem multifacetada dos estudos do comportamento da informação [...] decorre da impossibilidade de uma só perspectiva explicar o fenômeno. Esse contexto interdisciplinar demonstra a existência de um corpo teórico emergente em um núcleo centrado no usuário que vem relacionando comportamento de informação ao processo comunicativo em diferentes perspectivas (cognitiva, social, cultural, organizacional). Esse corpo teórico parte de uma perspectiva integradora para a construção e incorporação de novos elementos e aprimoramento dos elementos existentes (GONZÁLEZ DE GÓMEZ; RABELLO, 2017, p.73).

Cabe ressaltar que, à medida que as TDICs se tornaram financeiramente mais acessíveis e mais fáceis de utilizar, os dispositivos de informação iniciaram a disponibilização das informações de seus acervos por meio SIs digitais. Entretanto, muitas vezes o profissional de informação destes dispositivos, responsável pelo desenvolvimento ou aquisição do SI, “delimita o sistema de informação a partir do seu conhecimento prévio e daquilo que concebe como útil para o usuário, mesmo sem consultá-lo ou sem conhecer a natureza dos usuários potenciais do sistema” (RABELLO, 2013, p.163). Ou seja, o SI dos dispositivos de informação, muitas vezes, não disponibiliza as informações que o usuário acha úteis e/ou não faz isso levando em conta a usabilidade e a acessibilidade destas informações. Mas, González de Gómez e Rabello (2017) destacaram que desde a pesquisa de Courtright (2007)<sup>7</sup>, “as relações sociais dos sujeitos que usam, produzem e se apropriam de informação e de conhecimento passaram a ser referenciadas a partir da noção central de contexto” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ; RABELLO, 2017, p.74). E,

considerando contexto como um quadro referencial para o estudo do comportamento informacional, a autora [Courtright] buscou esclarecer esse conceito analisando o ponto de vista dos sujeitos – paradigma centrado no usuário (*user-centered paradigm*) – e de sua operacionalização empírica no âmbito dos estudos de necessidade, busca e uso de informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ; RABELLO, 2017, p.74).

Sobre o contexto, González de Gómez e Rabello (2017) relataram que, segundo Courtright (2007),

as expressões contexto e situação podem encontrar correspondência. Enquanto o contexto se refere às estruturas de sentido, a situação diz respeito a ambientes

<sup>7</sup> COURTRIGHT, C. Context in Information Behavior Research. *ARIST*, v.41, p. 273-306, 2007.

dinâmicos onde ocorre o processo interpretativo. Tal processo decorre da busca de informação ao passo em que os usuários constroem a situação de interação dentro de um contexto. Com isso, infere-se que as práticas de informação têm revelado que a situação seria uma parte do conceito contexto, que seria mais amplo.

Além do caráter evasivo e polissêmico do termo contexto, outros aspectos relacionados à desconsideração de fatores sociais, conforme observado anteriormente, referem-se aos enfoques centrados no sistema, em que comportamento é avaliado baseando-se em dados demográficos, geográficos, estruturais; ou naqueles direcionados aos usuários que, numa perspectiva cognitiva, deslocam para segundo plano ou simplesmente ignoram os fatores externos ao sujeito. Daí decorre a necessidade exposta por Courtright (2007) de se construir um conceito de contexto que transcenda os enfoques no sistema e no usuário (GONZÁLEZ DE GÓMEZ; RABELLO, 2017, p.74-75).

Especialmente no caso dos acervos pessoais, a diversidade da tipologia documental e a existência de relacionamentos entre os documentos acarreta uma variedade de informações a serem disponibilizadas para seus usuários. Assim, é necessário definir quem é o usuário destes acervos quando se utiliza TDICs, de modo a determinar seu contexto. De modo genérico, estes usuários são pesquisadores e o grande público (BELLOTTO, 2005). Os pesquisadores geralmente definiram previamente quais informações estão procurando e, portanto, seu contexto é de uma pesquisa ou estudo. Entretanto, na perspectiva do público em geral, os usuários têm contextos os mais variados, pois possuem diversificadas experiências de vida e referências culturais. Portanto, os SIs precisam se adequar aos contextos de uso da informação desses sujeitos informacionais, se se pretende melhorar a experiência desses usuários. Esta é uma perspectiva que nem sempre foi considerada ao se efetuar estudos de usuários, como apresentado na próxima subseção.

### 2.3.2 Estudos de usuários

#### Os estudos de usuários

são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

Assim, os estudos de usuários “se baseiam na observação de usuários de diferentes unidades/serviços de informação nos momentos em que estes interagem com o serviço/unidade” (EVANGELISTA, 2018, p.63) e são realizados com o propósito de entender os aspectos cognitivos, emocionais e situacionais do uso da informação pelo usuário, ou seja, como o usuário procede quando busca e usa informação. Rabello e González de Gómez (2017) lembraram que

o fenômeno informação, quando pensado no âmbito de disciplinas tradicionais como organização da informação ou recuperação da informação, é moldado e delimitado a partir de um quadro teórico e metodológico próprio que define a perspectiva com a qual a informação será analisada, algo que influirá nas formas de atuação dos sujeitos ante os processos (práticas profissionais, teorias, métodos e técnicas), além de influir em aspectos de infraestrutura que serão priorizados (instituições, sistemas, instrumentos, tecnologias) (RABELLO; GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2017, p.24).

Nesta subseção, apresentou-se o aporte teórico dos estudos de usuários no âmbito da CI, para se compreender qual a perspectiva recente sobre o comportamento informacional do usuário e seus reflexos na utilização de TDICs para a oferta de acesso, de forma interativa, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus.

Rabello (2013) explorou a trajetória histórica dos estudos de usuário e as observações sobre os conceitos de usuário e de uso da informação por meio da análise de quinze revisões da literatura publicadas na *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST) de 1966 a 2009. A partir desta análise, Rabello (2013) traçou um quadro teórico sobre os conceitos pesquisados e observou que os trabalhos de revisão da literatura receberam títulos conforme a perspectiva teórica adotada nas fontes de informação citadas e documentadas, pois,

os textos de 1966 e 1967, intitulados ‘Necessidades e usos de informação em ciência e tecnologia’ (*Information needs and uses in science and technology*), datam de quando se debatia questões relativas ao uso da informação em comunidades científicas específicas ou em ‘escolas invisíveis’ (*invisible colleges*).

Já os textos subsequentes, respectivamente de 1968, 1970, 1971, 1974, 1978, 1986 e 1990, foram denominados ‘Necessidades e usos de informação’ (*Information needs and uses*) ou, nos anos de 1969 e 1972, intitulados de ‘Estudos de necessidades e usos de informação’ (*Information need and use studies*). Ambos os títulos marcaram um momento em que se enfatizou não apenas as comunidades científicas, mas, também, os sistemas de informação e/ou os seus usuários.

Diferenciando-se deste relativo padrão identificado até 1990, nas revisões dos anos seguintes, os títulos tiveram considerável modificação, embora todos eles tivessem orbitado um mesmo tema, no caso, comportamento informacional (RABELLO, 2013, p.154).

Rabello (2013) observou, então, a existência de três fases nestes estudos, relacionadas ao modo como as revisões qualificavam a informação. A primeira e a segunda fases (revisões de literatura publicadas nos períodos 1966-1967 e 1968-1990, respectivamente) eram direcionadas à dimensão objetiva e/ou subjetiva da informação; e somente na terceira fase (revisões de literatura publicadas a partir de 1990),

os estudos passaram a considerar, complementarmente, a dimensão social da informação, bem como as noções de interação e de contexto junto à ação dos sujeitos que fazem uso, produzem e se apropriam de informação e de conhecimento (RABELLO, 2013, p.155).



Sobre a primeira fase, Rabello (2013) observou que “o intuito dos estudos de usuários consistia, em um primeiro plano, em personalizar o sistema de informação, buscando resultados para auxiliar no *design* do sistema” (RABELLO, 2013, p.162), isto é, pretendia observar o usuário da perspectiva dos SIs, não considerando o seu comportamento informacional. E que apenas os estudos realizados na terceira fase enfocaram a questão da relação do usuário com os SIs, analisando sua interação e o contexto em que eles estavam inseridos, no intuito de desvendar suas necessidades e como se apropriavam da informação disponibilizada.

Prosseguindo em sua revisão da literatura, Rabello (2013, p.164) destacou o estudo de Dervin e Nilan, *Information Needs and Uses*, de 1986, que analisou mais de trezentos artigos publicados entre 1978 e 1986, focando nos trabalhos que ilustravam o desenvolvimento das pesquisas sobre estudos de necessidade e uso da informação. Sobre este estudo de Dervin e Nilan (1986), Gonzalez-Teruel (2011) destacou como esses autores observaram que “desde o ano de 1978, vários pesquisadores chamam a atenção para a necessidade de esboçar aproximações alternativas aos aspectos fundamentais da pesquisa em CI” (GONZALEZ-TERUEL, 2011, p.33, tradução nossa) e notaram que “parece que a maioria dos estudos continua a observar usuários da perspectiva de sistemas enquanto alguns poucos estudos estão achando maneiras de observar os usuários da perspectiva de usuários” (DERVIN; NILAN, 1986, p.9, tradução nossa). Gonzalez-Teruel (2011) ressaltou também que Dervin e Nilan (1986) “afirmam que os estudos realizados até aquele momento não haviam derivado em recomendações práticas para a melhora dos sistemas de informação” (GONZALEZ-TERUEL, 2011, p.33, tradução nossa).

Portanto, Dervin e Nilan (1986) foram pioneiros em perceber uma modificação na perspectiva teórica e o surgimento de um paradigma alternativo em oposição ao paradigma tradicional de estudo de usuários. Segundo estes autores, no paradigma tradicional o objeto central de análise era o sistema de informação e predominavam os estudos quantitativos. Nesse modelo, o que importava era a satisfação de uso em relação ao sistema e, assim, o profissional de informação perseguia a necessidade do sistema e não a dos usuários. Ou seja, o profissional da informação se preocupava com as funcionalidades e respostas do sistema sem se perguntar se estas respostas eram adequadas às necessidades informacionais do sujeito que utilizava o sistema.

Por outro lado, como destacou Rabello (2003), no paradigma alternativo a centralidade do estudo voltou-se para o usuário, que “seria o principal ator para se pensar demandas e necessidade de uso, bem como para se pensar a qualidade do serviço de informação” (RABELLO, 2013, p.165). Concordando com a observação de Rabello (2013), Gonzalez-Teruel (2011), observou que “o paradigma alternativo frente ao tradicional considera a informação do ponto de vista subjetivo, o usuário como ente ativo e sistemático e o comportamento informacional em um contexto situacional e global, observado de um ponto de vista cognitivo” (GONZALEZ-TERUEL, 2011, p.34, tradução nossa).

Assim, o paradigma alternativo passou a considerar o usuário dos SIs como um indivíduo com necessidades, percepções e capacidades cognitivas diversas, e que a simples disponibilização de informações organizadas pelos SIs não era garantia que o usuário as considerasse informativas, uma vez que esse processo depende do usuário e não do SI. Uma comparação entre as características de cada paradigma é mostrada no Quadro 2.

Quadro 2 – Paradigma orientado ao sistema e ao usuário

<b>Características</b>	<b>PARADIGMA TRADICIONAL</b>	<b>PARADIGMA ALTERNATIVO</b>
Aspecto da informação	Informação objetiva	Informação subjetiva
Assimilação da informação	Usuários passivos	Usuários ativos
Delimitação do perfil do usuário	Transsituacional	Situacional
Interação entre usuário e sistema	Atomística: desconsideração do contexto	Holística: consideração do contexto
Visão do processo de busca da informação	Parcial	Integral
Individualidade do usuário	Conduta externa	Pensamentos internos (cognição)
Metodologia	Quantitativa	Qualitativa

Fonte: Elaboração própria, a partir de GONZÁLEZ-TERUEL (2011, p.34) e RABELLO (2013, p.165-166).

Rabello (2013) prosseguiu sua análise ressaltando que a revisão de 1990 da ARIST, realizada por Hewins<sup>8</sup>, afirmava que nesta “nova abordagem, os estudos de uso de informação reconhecem que as necessidades ocorrem tanto cognitiva como socialmente” (HEWINS, 1990, p. 164 apud RABELLO, 2013, p.167). Ainda sobre a revisão de Hewins, González de Gomez e Rabello (2017) destacaram que

<sup>8</sup> HEWINS, E. T. Information need and use studies. *ARIST*, v. 25, p. 145-172, 1990.

a autora observou que o foco dos estudos se situa sobre o uso e o comportamento do usuário, em abordagens interdisciplinares que examinam sistemas e a necessidade de informação. Sob essa perspectiva, o usuário é tomado como o foco dos estudos, diferentemente dos estudos anteriores. Segundo Hewins (1990), no paradigma que se apresentava, o uso ocupa posição central na pesquisa, passando a deslocar o profissional intermediador da informação para uma posição menos privilegiada no âmbito do sistema de informação (GONZÁLEZ DE GOMEZ; RABELLO, 2017, p.71).

Tal mudança para a abordagem centrada no usuário e no seu processo cognitivo, segundo Rabello (2013), também foi destacada na revisão de 2001, na qual os autores continuam a reflexão iniciada por Dervin e Nilan (1986) sobre comportamento informacional. Assim, Rabello (2013), ressaltou em seu trabalho que

a mudança de enfoque centrado no sistema (*system-centered*) para o centrado no usuário (*user-centered*) trouxe a diferenciação de tomar como ponto de partida o ator, ou seja, valorizar as ações de informação que são predicáveis de acordo com variáveis do ambiente, sem regressar a um sistema centrado (RABELLO, 2013, p.173).

Prosseguindo nessa análise, Rabello (2013) afirmou que

as revisões da ARIST de 2001, 2006, 2007 e 2009 além de considerarem a noção de sistema, a dimensão objetiva da informação, a dimensão subjetiva do usuário e o início do estudo de aspectos da vida cotidiana relativas ao uso, também contemplaram estudos sobre a dimensão social da informação. Nessa dimensão, o contexto comunicativo é considerado e os sujeitos que se relacionam e interagem entre si não seriam apenas usuários de sistemas, mas, sim, sujeitos que usam, se apropriam e produzem informação e conhecimento (RABELLO, 2013, p.179).

Ou seja, as revisões da década de 2000 mostraram que o conceito de usuário passou a contemplar o sujeito que usa, produz e se apropria de informação e conhecimento, sujeito esse que determina se a informação apresenta ou não a competência de gerar conhecimento, como destacado por Smit e Barreto (2002).

González de Gómez e Rabello (2017), estudando o papel do usuário (sujeito) nesta relação com a informação, citaram que Capurro (2007)<sup>9</sup> sintetizou as três dimensões da informação (objetivo ou físico, subjetivo ou cognitivo e social ou pragmático) em uma perspectiva teórica que, “tomando por base o posicionamento dos sujeitos em relação ao principal objeto da ciência da informação – a informação” permite inferir “que a noção de sujeito assume, respectivamente, três configurações específicas” (GONZÁLEZ DE GOMEZ; RABELLO, 2017, p.48-49) que são detalhadas a seguir:

na dimensão objetiva, a agência do sujeito é minimizada, já que ele é apreendido como receptor passivo de informação ou como elemento do sistema e da cadeia de

---

<sup>9</sup> CAPURRO, R. Epistemología y Ciencia de la Información. **Enl@ace**: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, Año 4, n.1, p.11-29, jan./abr. 2007.

transferência de informação. [...]. Sob essa acepção, o sujeito que usa a informação é compreendido como um repositório (*container*) de informação ou um ‘autômato’ do sistema.

Na dimensão subjetiva, o sujeito é concebido como um agente que atribui sentido à informação. [...] O lócus da relação sujeito-objeto continua a ser o sistema de informação, mas o foco central deixa de incidir no sistema e na cadeia de transferência de informação e se desloca para o sujeito, agora concebido como aquele que se constitui como uma singularidade cognitiva.

Na dimensão social, há a valorização da construção de sentido considerando a relação de sujeitos em determinado contexto social, ou seja, a produção de sentido isolada deixa de ser o foco. [...] O sujeito, nessa dimensão, é concebido como um ator cognitivo-social (GONZÁLEZ DE GÓMEZ; RABELLO, 2017, p.49-50).

Assim, a dimensão subjetiva de Capurro (2007) corresponderia à primeira fase de revisões de literatura (publicadas nos períodos 1966-1967) apontada por Rabello (2013) e a dimensão subjetiva, à segunda fase (revisões de literatura publicadas nos períodos 1968-1990, respectivamente) e somente na terceira fase (revisões de literatura publicadas a partir de 1990), começou-se a considerar o contexto social do usuário.

Esta perspectiva do contexto social do usuário também foi destacada por González de Gómez e Rabello (2017) ao afirmarem que ela implica na

difícil incumbência de compreender o sujeito como ator informacional. Tal ator, além de estar inserido em determinado contexto, também corrobora a definição (ou indefinição) de estados e situações informacionais que influenciarão a sua própria ação e reciprocamente as de outrem (GONZÁLEZ DE GÓMEZ; RABELLO, 2017, p.91).

Portanto, o contexto social do usuário, segundo González de Gómez e Rabello (2017, p.74) é “um quadro referencial para o estudo do comportamento informacional”, pois os usuários interagem com as informações dentro de um contexto de uso mais abrangente (GONZÁLEZ DE GÓMEZ; RABELLO, 2017).

Por consequência, ao se oferecer acesso a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, deve-se manter em perspectiva que seus usuários são em sua maioria o grande público (BELLOTTO, 2005). E que a realização de um estudo desses usuários torna-se algo complexo devido à diversidade de seus contextos sociais. Portanto, é necessário pensar em caminhos possíveis para a realização deste estudo ou a adoção de outras ferramentas que permitam acompanhar o usuário durante sua interação com as informações disponibilizadas.

No sentido de entender as informações contidas nos documentos dos acervos pessoais, na próxima seção apresentou-se o aporte teórico estudado para definir os acervos pessoais e suas especificidades, os tipos de dispositivos de informação que disponibilizam esses acervos,

com destaque para os museus, e as formas de acesso às informações contidas nos acervos pessoais disponibilizadas para seu usuário.

## 2.4 Acervos pessoais: conceitos e desafios para a criação e oferta de acesso

Com o propósito de entender o tipo especial de acervo objeto deste estudo, o acervo pessoal, na próxima subseção apresentou-se o aporte teórico que embasou a conceituação e a análise de dispositivos de informação e as características de seus acervos. No aporte teórico da subseção 2.4.2 foram abordados os acervos pessoais propriamente ditos e sua natureza peculiar quanto aos tipos de documentos que contêm. Na subseção 2.4.3 foi apresentado o estudo realizado para discutir o museu, descrever suas funções e o acesso aos documentos dos seus acervos, permitindo um exame das formas de interação usualmente proporcionadas aos seus usuários.

### 2.4.1 Dispositivos de informação e seus acervos

Os dispositivos de informação são identificados de diferentes formas, sendo as mais comuns as bibliotecas, os arquivos e os museus, e a maneira como seus acervos são constituídos, mantidos e acessados é pensada em termos da função social que estes dispositivos possuem pois

a noção de dispositivo de informação refere-se a todo e qualquer mecanismo (técnico, social e simbólico) capaz de promover a relação, organizar a realidade e fornecer um instrumento para o pensamento (um texto, uma mensagem fotográfica, cinematográfica, um ambiente, uma prática). Como conjunto de elementos intencionalmente articulado, o dispositivo cria uma ordem, que produz significados, no interior do qual o sujeito opera. O dispositivo é, assim, um signo, mecanismo de intervenção sobre o real, que atua por meio de formas de organização estruturada, utilizando-se de recursos materiais, tecnológicos, simbólicos e relacionais, que atingem os comportamentos e condutas afetivas, cognitivas e comunicativas dos indivíduos (PIERUCCINI, 2004, p. 43).

Assim, os dispositivos de informação são formas de organização estruturada que usam recursos para ajustar seus serviços informacionais às necessidades dos usuários em contextos específicos. Smit (2017a) observou que estes dispositivos possuem similaridades e aspectos em comum, o que justificaria a expressão “3 Marias” para se referir às profissões a elas ligadas, ou seja, a biblioteconomia, a museologia e a arquivística, pois as

diferentes instituições – intencionalmente – recolhem, preservam, organizam, descrevem, proveem acesso aos documentos com um objetivo considerado relevante

pela importância da informação contida nos documentos (bibliotecas), pelo valor de prova das transações institucionais e sua dinâmica processual (arquivos) ou pelo valor evidencial e educacional dos objetos (museus). Pode-se, portanto, resumir a razão intencional de guarda dos documentos pela função atribuída aos mesmos, diferenciada de acordo com as instituições, mas em nome de um objetivo comum a todas: preservar e tornar os documentos e a informação disponíveis, socialmente utilizáveis (SMIT, 2017a, p.32).

Por outro lado, Camargo e Goulart (2015, p.19) afirmaram que, geralmente, estes dispositivos de informação (bibliotecas, museus e arquivos) são definidos em termos comparativos, com base em suas diferenças. Estas diferenças entre os dispositivos devem se às suas origens e evolução histórica, cujo panorama foi descrito no trabalho de Burke (2003) que notou que, enquanto as bibliotecas foram muito importantes para as universidades, a ponto de a organização dos livros reproduzir a ordem do currículo da universidade (BURKE, 2003), os “museus ou ‘gabinetes de curiosidades’ proliferaram nos séculos XVI, XVII e XVIII” (BURKE, 2003, p.100) e foram originados a partir de coleções particulares de príncipes, clérigos, professores, médicos etc.

Por sua vez, como descreveu Fonseca (2005), a “história dos registros arquivísticos confunde-se com a história das civilizações humanas pós-escrita [e há uma] estreita relação, estabelecida desde seus primórdios, entre o conhecimento arquivístico, a administração e o governo” (FONSECA, 2005, p.30). Fonseca (2005) também relatou que as “instituições arquivísticas, como hoje as concebemos, remontam à criação, em 1789, do Arquivo Nacional de França” (FONSECA, 2005, p.39). Assim, Burke (2003) e Fonseca (2005) assinalaram as origens diversas que os dispositivos de informação tiveram ao serem constituídos ao longo do tempo, e que motivaram o desenvolvimento de campos de estudo distintos, como ressaltou Dodebei (2010), pois

idealizamos o objeto museológico, o dossiê arquivístico e o livro como objetos isolados de estudo da Museologia, da Arquivologia e da Biblioteconomia, os quais poderiam ser observados por suas semelhanças e diferenças, tanto no plano conceitual, quanto nos processos de organização institucional e em sua relação com a sociedade (DODEBEI, 2010, p.82).

Apesar destas origens e campos de estudo distintos, Bellotto (2005), concordando com Smit (2017a), lembrou que

arquivos, bibliotecas, centros de documentação e museus têm corresponsabilidade no processo de recuperação da informação, em benefício da divulgação científica, tecnológica, cultural e social, bem como do testemunho jurídico e histórico [pois] recolher, tratar, transferir, difundir informações é o objetivo convergente de arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação (BELLOTTO, 2005, p.35).

Assim, a função social desses dispositivos de informação (arquivos, museus e bibliotecas) é a mesma: “recolher, tratar, transferir, difundir informações” (BELLOTTO, 2005, p.35) contidas em seus acervos. Bellotto (2005), concordando com a abordagem de Camargo e Goulart (2015) sobre a definição por termos comparativos, explicitou que a caracterização de cada dispositivo da informação depende da função e do emprego do documento ali armazenado e preservado, além do seu conteúdo informacional, ou seja, da natureza de seu acervo, pois a

forma/função pela qual o documento é criado é que determina seu uso e destino de armazenamento futuro. É a razão de sua origem e de seu emprego, e não o suporte sobre o qual está constituído, que vai determinar sua condição de documento de arquivo, de biblioteca, de centro de documentação ou de museu. As distinções entre essas instituições produzem-se, portanto, a partir da própria maneira pela qual se origina o acervo e também do tipo de documento a ser preservado (BELLOTTO, 2005, p.36).

Quadro 3 – Características de alguns dispositivos de informação

	<b>Arquivo</b>	<b>Biblioteca</b>	<b>Museu</b>	<b>Centro de documentação/ banco de dados</b>
<b>Tipo de suporte</b>	manuscritos, impressos, audiovisuais, exemplar único	manuscritos, impressos, audiovisuais, exemplares múltiplos	objetos bi/tridimensionais, exemplar único	audiovisuais (reproduções) ou virtual, exemplar único ou múltiplo
<b>Tipo de conjunto</b>	fundos; documentos unidos pela proveniência (origem)	coleção; documentos unidos pelo conteúdo	coleção; documentos unidos pelo conteúdo ou pela função	coleção; documentos unidos pelo conteúdo
<b>Produtor</b>	a máquina administrativa	atividade humana individual ou coletiva	atividade humana; a natureza	atividade humana
<b>Fins de produção</b>	administrativos, jurídicos, funcionais, legais	culturais, científicos, técnicos, artísticos, educativos	culturais, artísticos, funcionais	científicos
<b>Objetivo</b>	provar, testemunhar	instruir, informar	informar, entreter	informar
<b>Entrada dos documentos</b>	passagem natural de fonte geradora única	compra, doação, permuta de fontes múltiplas	compra, doação, permuta de fontes múltiplas	compra, doação, pesquisa
<b>Processamento técnico</b>	registro, arranjo, descrição: guias, inventários, catálogos, etc.	tombamento, classificação, catalogação: fichários	tombamento, catalogação: inventários, catálogos	tombamento, classificação, catalogação: fichários ou computador
<b>Público</b>	administrador e pesquisador	grande público e pesquisador	grande público e pesquisador	pesquisador

Fonte: BELLOTTO (2005, p.43).

No Quadro 3, Bellotto (2005) apresentou um comparativo entre algumas características destes dispositivos. Embora este quadro comparativo contenha características gerais e permita exceções, a partir dele pode se observar as distinções entre os acervos desses dispositivos. Assim, da perspectiva do suporte dos documentos, os acervos de arquivos e bibliotecas são usualmente constituídos por documentos manuscritos, impressos e audiovisuais, sendo que os

primeiros possuem apenas exemplares únicos e os segundos podem guardar exemplares múltiplos, enquanto os acervos de museus são compostos por objetos bi ou tridimensionais e exemplares únicos. Do ponto de vista da entrada dos documentos, isto é, da constituição do acervo, o dos arquivos é formado pela entrada de documentos decorrente de uma passagem natural da sua fonte de produção (administrativa, institucional ou pessoal), e os das bibliotecas e museus são constituídos usualmente mediante compra, doação ou permuta.

Sobre a função dos documentos, discutida na subseção 2.2.1, os documentos dos acervos arquivísticos têm função probatória e os das bibliotecas e museus têm função informativa. Os documentos arquivísticos são

documentos gerados em decorrência do exercício das atividades funcionais que se estabelecem primordialmente pelas vias jurídico-administrativas [...] e possuem certas características que lhe são peculiares tais como a unicidade, organicidade, indivisibilidade, integridade, autenticidade e heterogeneidade de seu conteúdo (TANUS; RENAU; ARAÚJO, 2012, p.160).

Os documentos museológicos, por outro lado, geralmente são objetos “da cultura material, os quais servem como fonte de investigação de pesquisas históricas no espaço museológico” (TANUS; RENAU; ARAÚJO, 2012, p.168), pois “o objeto musealizado assume sua função documental, e [...] o museu passa a trabalhar não só com bens materiais, mas também com bens simbólicos” (TANUS; RENAU; ARAÚJO, 2012, p.169). Quanto aos documentos bibliográficos, eles “objetivam a divulgação técnica, científica, humanística, filosófica” (TANUS; RENAU; ARAÚJO, 2012, p.163).

Dodebei (2011), entretanto, apontou que, apesar destas distinções entre os dispositivos de informação e seus acervos, seus documentos também têm a função de memória, e

se vem discutindo modelos teóricos e conceituais de interseção entre os lugares tradicionais de memória, notadamente os museus, as bibliotecas e os arquivos, principalmente com a criação dos chamados centros culturais, posteriormente designados por casas de cultura ou por centros de memória, em substituição às configurações institucionais criadas a partir da década de 50 do século passado em que a memória do conhecimento era organizada e disseminada em ‘centros de documentação’ e ‘centros de informação’ (DODEBEI, 2011, p.2).

Assim, a intersecção e proximidade destes dispositivos de informação – arquivos, bibliotecas e museus –, colocou no centro, como objeto de seu estudo, o documento (incluindo o objeto) e sua função de memória, independente da sua origem institucional e do seu suporte. Um dos fatores apontados por Camargo e Goulart (2015) para esta intersecção entre estes dispositivos de informação foi “o uso crescente de recursos digitais [que] acabará por dissolver



as barreiras existentes entre as três áreas” (CAMARGO E GOULART, 2015, p.21). Além disto, Smit (2017b) afirmou que a diferença entre os dispositivos, determinada pela

distinção entre os diferentes ‘contextos’, baseada nos tipos de documentos custodiados, foi ultrapassada há tempos e teve sua sentença de morte decretada com o advento do documento digital, presente em todos os espaços de forma cada vez mais incontornável (SMIT, 2017b, p.6).

Esta perspectiva apontada por Smit (2017b) foi recentemente corroborada por Ramos e Miranda (2021) que relataram que ocorreu

o rompimento de um modelo que até então estava bem consolidado nos campos do arquivo, da biblioteca e do museu, isto é, cada dado/informação documental que deveria estar no seu respectivo lugar de forma apartada passou a poder fazer parte de um espaço integrador, híbrido, onde prevalece a informação dita de memória, independentemente da sua origem, suporte e local de guarda, seja de arquivo, de biblioteca e de museu, o que deu lugar a novos lugares, dentre eles, o memorial institucional (RAMOS; MIRANDA, 2021, p.70).

Esta função de memória dos documentos também foi ressaltada por Tanus, Renau e Araújo (2012, p.160) ao afirmarem que “os documentos abrem caminho para a formação da memória da humanidade, independente dos formatos e suportes em que são registrados pelo homem”, extrapolando “a dimensão do suporte em direção à informação contida nos variados documentos localizados em diferentes instituições”. Portanto, apesar das características apontadas por Bellotto (2005) ressaltarem que os acervos de arquivos têm como usuários administradores e pesquisadores enquanto bibliotecas e museus têm seus acervos mantidos e preservados para serem acessados por pesquisadores e, principalmente, o grande público (BELLOTTO, 2005), percebe-se que esta função de memória dos documentos que foi destacada por Tanus, Renau e Araújo (2012), Ramos e Miranda (2021) e Dodebei (2011) é compartilhada por todos estes dispositivos de informação. Assim, Ramos e Miranda (2021) alertaram que “é fundamental haver interoperabilidade de sistemas para ocorrer recuperação de informações e, conseqüentemente, de memórias sem que haja fragmentação de acervos” (RAMOS; MIRANDA, 2021). E também que

diante de eventuais problemas conceituais que segmentam documentos de arquivo, biblioteca e museu em bases de dados, devemos contar com as tecnologias da informação e comunicação, evitando a não delimitação do conjunto documental e informacional de um memorial em fundos (arquivo) e coleções (biblioteca e museu). Sugerem-se, assim, metadados que integrem as três áreas, a exemplo do uso do metadado acervo, que costuma designar um conjunto geral, com corpo mais amplo, muitas vezes constituído de vários documentos, que podem ser fundos e coleções (RAMOS; MIRANDA, 2021, p.82).

Considerando-se esta perspectiva dos dispositivos de informação, com foco na função de memória dos documentos contidos em acervos pessoais e na difusão das suas informações,

na próxima subseção foi apresentado o aporte teórico utilizado para definir o museu, descrever suas funções e a oferta de acesso às informações dos documentos de seus acervos.

#### 2.4.2 O museu, seu acervo e sua função social

Historicamente, os “museus ou ‘gabinetes de curiosidades’ proliferaram nos séculos XVI, XVII e XVIII” (BURKE, 2003, p.100) e foram originados a partir de coleções particulares, como mencionado anteriormente na subseção 2.4.1,

com a ideia de agregar informações. Muitas dessas instituições [museus ou gabinetes de curiosidades] foram fundadas por grupo de pessoas afins, que possuíam interesse em comum por determinados assuntos, o que constituía uma sociedade, ou, ainda, por indivíduos que possuíam um enorme interesse em reunir uma grande quantidade de objetos, de variadas tipologias, em suas casas; e que, também, tinham por objetivo exibir peças exóticas que retratassem, de uma forma universal, seu interesse pelas coisas (PADILHA; CAFÉ, 2014, p.70).

Destaca-se, assim, que o museu já tinha a função de conservação dos objetos e peças que compunham essas coleções, mas proporcionava uma fruição restrita a seus proprietários e a algumas pessoas por eles convidadas a conhecer seu “gabinete de curiosidade”, seus usuários até o século XVIII. Observando a evolução histórica desse dispositivo de informação percebeu-se que de “espaços restritos à fruição dos proprietários, [o museu] passou a ser franqueado ao público a partir do século XVIII” (PADILHA; CAFÉ, 2014, p.72), ampliando a abrangência dos seus usuários para o grande público. E a partir do século XIX ocorreu

a consolidação das coisas materiais como documentos, fontes de informação. Desta postura surgem traços que marcam o museu ainda hoje. Antes de mais nada, a própria noção de coleção, não como um conjunto disparatado de objetos, mas como uma série sistematicamente organizada de ‘fontes’. [...] A própria noção de preservação de coleção está associada à necessidade de manter os acervos disponíveis para renovar os conhecimentos que ele permite produzir (MENESES, 2002, p.29-30).

Assim, a função de conservação do museu se destaca, pois “os museus têm atravessado os séculos como instituições, por excelência, preparadas para a preservação da cultura material e dos espécimes da natureza apoiados na noção de que são suportes de informação” (BRUNO, 2011, p.171). Além disso,

os museus são espaços destinados à reunião de objetos de variadas tipologias, que, ao serem identificados e contextualizados, expressam um determinado fato histórico, social e cultural. Constituído a partir de um interesse pelas coisas, como indica Burke (2003), os museus, pela sua organização, criam uma narrativa sobre os objetos expostos, que permite aos indivíduos a construção do conhecimento sobre um determinado assunto ou determinada época (PADILHA; CAFÉ, 2014, p.69).

Portanto, o acervo museológico “é composto de documentos (peças, objetos, artefatos) aos quais é atribuído um significado através de uma informação contextualizada” (SMIT, 2011, p.34) e, por terem a função de preservar e disponibilizar acesso a estes documentos, os museus também têm uma função social de memória, seja ela histórica, social ou cultural.

A definição atual de museu, aprovada em 24 de agosto de 2022 durante a Conferência Geral do ICOM, o Conselho Internacional de Museus, em Praga, diz que

um museu é uma instituição permanente, sem fins lucrativos e ao serviço da sociedade que pesquisa, coleciona, conserva, interpreta e expõe o patrimônio material e imaterial. Abertos ao público, acessíveis e inclusivos, os museus fomentam a diversidade e a sustentabilidade. Com a participação das comunidades, os museus funcionam e comunicam de forma ética e profissional, proporcionando experiências diversas para educação, fruição, reflexão e partilha de conhecimentos (ICOM, 2022).

Esta definição ressaltou os objetivos correntes do museu (pesquisa, coleção, conservação, interpretação e exposição) e as características gerais de seus usuários (grande público), além de destacar a necessidade da acessibilidade e inclusão de todos. Além disto, também destacou que museus têm função educativa, de fruição, reflexão e partilha de conhecimentos. Convergindo para essa definição, Meneses (2002) já havia afirmado sobre as funções do museu que a “fruição estética, que diz respeito à percepção sensorial (*aísthesis* em grego quer dizer percepção), é uma dessas funções e desses usos prioritários” (MENESES, 2002, p.18) e explicitou que

entre as funções prioritárias estão igualmente o deleite afetivo, as relações de subjetividade que se estabelecem entre os indivíduos e as coisas e que funcionam, por exemplo, como suportes da memória, marcas identitárias, e agem para definir trajetos, para explicitar percursos, para reforçar referências, definir amarras – principalmente de espaço e de tempo, já que somos seres balizados pelo espaço e pelo tempo. Mas também se vai ao museu em busca de informação, isto é, para levantamento de atributos empíricos de coisas, para apreensão literal de dados – que ainda não constituem conhecimento – e também para a educação, para a formação, seja de natureza substantiva, seja metodológica. [...] E] que existem outros usos indiferenciados e mais vagos, como aqueles que se inserem no quadro do lazer, da diversão (MENESES, 2002, p.19).

Paula e Silva (2019) também destacaram que “com as mudanças na sociedade, os museus tomaram nova configuração, de depósitos de objetos para lugares de aprendizagem”, o que implicou em

uma necessidade de conhecer tanto o público, quanto o contexto em que este seria recebido, assim como os instrumentos para disseminar a informação, contexto em que a informação museológica passou a ser fundamental, para representar bem o potencial do objeto museológico (PAULA; SILVA, 2019, p.7).

Sobre a disseminação da informação, Paula e Silva (2019) explicaram que “uma das principais formas de comunicar/informar nos museus é por exposições” (PAULA; SILVA, 2019, p.6), forma de difusão de conhecimento sobre a qual Meneses (2002) destacou que a

primeira questão que se coloca, no âmbito do conhecimento, relativamente à exposição, é a da pertinência do tratamento panorâmico ou monográfico. O tratamento panorâmico é o mais pobre de todos (pois dispõe de poucos recursos para ir além do nível da informação) e, também, o mais frágil (pois vulnerável, como todas as sínteses, não só à deformação simplificadora de conteúdos, mas ainda à sua manipulação ideológica) (MENESES, 2002, p.35-36).

Logo, Meneses (2002) alegou que a exposição é uma forma de extroversão com capacidade limitada de apresentação de informações, na medida que necessita sintetizar e simplificar o conteúdo apresentado, limitando as informações ao espaço físico disponível para exibição dos itens e suas informações, e criando um percurso linear a ser percorrido pelo seu usuário.

Viana e Rocha (2019) alertaram que “além da função social, cultural e de pesquisa, a circunscrição espacial do indivíduo no âmbito dos museus é nitidamente delimitada por discursos programados e assinados por determinados grupos de poder” (VIANA; ROCHA 2019, p.4) e que na exposição o “discurso autoritário é ainda mais determinante. A comunicação se faz multifacetada pela ótica dos administradores, diretores de museus, museólogos e outros profissionais ligados à instituição” (VIANA; ROCHA 2019, p.5). Ou seja, políticas de aquisição e conservação de acervo e processos de curadoria implicam na decisão de poucas pessoas sobre que informações serão preservadas (influindo na constituição do acervo), quais serão disponibilizadas aos usuários (restringindo o acesso dos usuários) e de que forma (determinando os meios de acesso dos usuários).

Outro aspecto do dispositivo de informação é a organização da informação, sobre a qual Paula e Silva (2019) explicaram que da “entrada do objeto museológico até a sua exposição existem processos de organização da informação” (PAULA; SILVA, 2019, p.6), processos estes também destacados por Meneses (2002) quando afirmou que

primeira operação a que se submete o acervo [museológico] é a classificação. Sem classificação, o acervo é morto. Por outro lado, as premissas iluministas e suas derivações políticas impõem que se difundam os conhecimentos produzidos (com a publicação de catálogos e monografias) e se apresentem os documentos (as exposições procuram reproduzir visualmente – por intermédio dos arranjos espaciais, armários, vitrinas – os sistemas classificatórios que se formularam) (MENESES, 2002, p.29-30).

Portanto, Paula e Silva (2019) e Meneses (2002) defenderam que somente a partir da criação dos estoques informacionais por meio da organização e da classificação dos acervos é possível existir processos de difusão de conhecimento, seja através de exposições, por meio de instrumentos de pesquisa (catálogos, por exemplo), ou através de SIs que permitam a busca e recuperação da informação sobre os documentos do acervo. Padilha e Café (2014) também ressaltam que

o cuidado em construir um conhecimento fundamentado nas diferentes áreas do saber, levou à necessidade de uma organização sistemática dos objetos dessas instituições, para que o indivíduo pudesse compreender não só o formato físico do mesmo, mas, também, a história do objeto e sua essência (PADILHA; CAFÉ, 2014, p.73).

Por sua vez, Smit (2011) destacou a importância do usuário, afirmando que esses procedimentos de organização e tratamento de informações devem ter em vista a

sua utilidade [da informação] para dois conjuntos de usuários: as pessoas vinculadas ao museu (conservadores, museólogos, curadores etc.) e os usuários não vinculados formalmente ao museu, ou seja, o ‘público’. [... E que] o tratamento a ser dado à informação presente no museu deve levar em conta os dois públicos de usuários, com necessidades informacionais distintas em termos de nível de especialização ou detalhamento pressuposto na necessidade de informação. Embora seja muito difícil ter clareza acerca das necessidades informacionais de diferentes públicos, preconiza-se que o tratamento da informação deva ser concebido em função do(s) usuário(s) (SMIT, 2011, p.38).

E Smit (2017a) complementou esta visão ao afirmar que o usuário

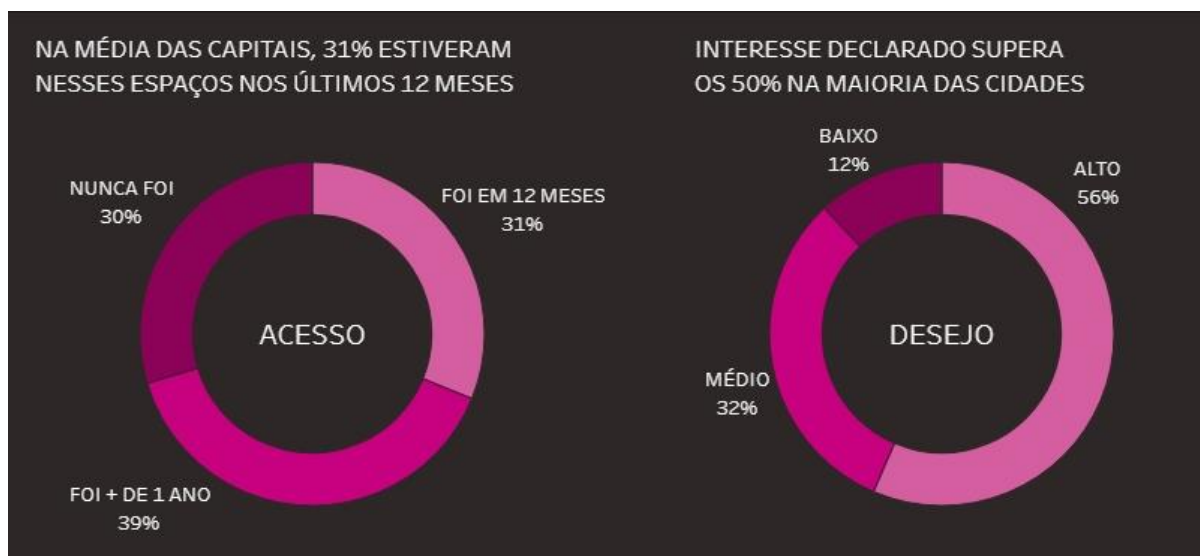
justifica a preservação dos acervos pois [...] a memória não significa nada a não ser que ela seja ativada por usuários a partir dos documentos. O usuário faz os acervos falarem, dá-lhes vida, deduz deles histórias as mais variadas, contraditórias até, recupera a dinâmica institucional ou pessoal e, portanto, justifica a existência (e o investimento) na preservação de acervos (SMIT, 2017a, p.34).

Sobre esta função social de preservação e memória, Rocha (2017) afirmou que existe um

compromisso da museologia em garantir a relevância e pertinência do conteúdo apresentado para a sociedade, gerando um espaço social de conhecimento e de experimentação onde circulem saberes, decisões e ações que fazem sentido para os diferentes grupos (ROCHA, 2017, p.240).

Assim, o museu, enquanto dispositivo de informação, tem o compromisso de oferecer acesso a informações contidas em documentos de seu acervo. Entretanto, uma pesquisa sobre o consumo de cultura no país (LEIVA, 2018), identificou que a frequência de usuários em museus e exposições tem sido aquém das expectativas e da capacidade de recebimento de públicos por parte destes equipamentos culturais, ou seja, as pessoas não têm procurado acessar as informações disponibilizadas.

Figura 3 – Visitas nos últimos 12 meses e interesse declarado pela visita.

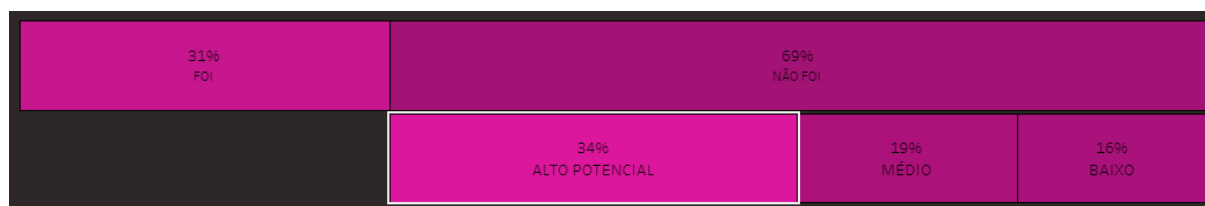


Fonte: <http://www.culturanas capitais.com.br/museus/>. Acesso em 25 abr. 2021.

Observando-se os resultados desta pesquisa, percebeu-se que mais da metade dos entrevistados (56%) declarou ter grande interesse por museus e exposições, mas apenas 31% deles afirmou ter ido a um museu ou exposição nos 12 meses anteriores à realização da pesquisa (Figura 3).

A pesquisa também indicou que há um alto potencial de público para os museus e exposições, pois, dos entrevistados que declararam que nunca foram a museus ou exposições ou foram há mais de um ano, 34% disseram que gostariam de ir, como mostrado na Figura 4.

Figura 4 – Público potencial de museus e exposições.

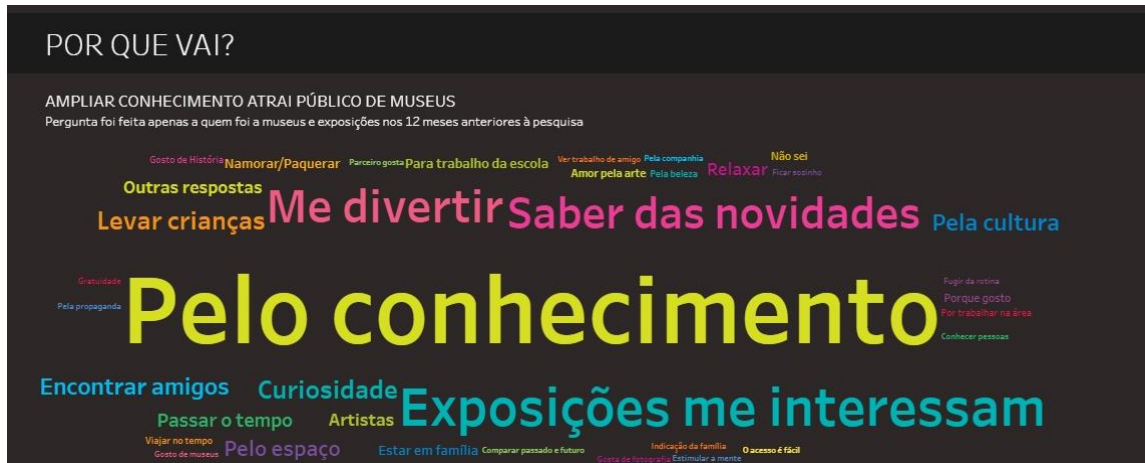


Fonte: <http://www.culturanas capitais.com.br/potencial/>. Acesso em 25 abr. 2021.

Destaca-se que um dos motivos apontados pelos entrevistados para não frequentar museus e exposições era relacionado à sua percepção sobre estes dispositivos e o que oferecem: 29% deles declararam que não gostam de visitar museus e exposições. Entretanto, percebeu-se que o que atraiu os entrevistados que foram até os museus e exposições também é relacionado à sua percepção sobre os dispositivos e seus serviços: a pesquisa apontou que o principal motivo dos entrevistados para frequentar museus e exposições é “pelo conhecimento” (44%). Os outros

motivos principais foram “conteúdos interessantes” (13%) e “divertir-se” (10%), como mostrado na Figura 5.

Figura 5 – Nuvem de respostas à pergunta: Por que vai ao museu?

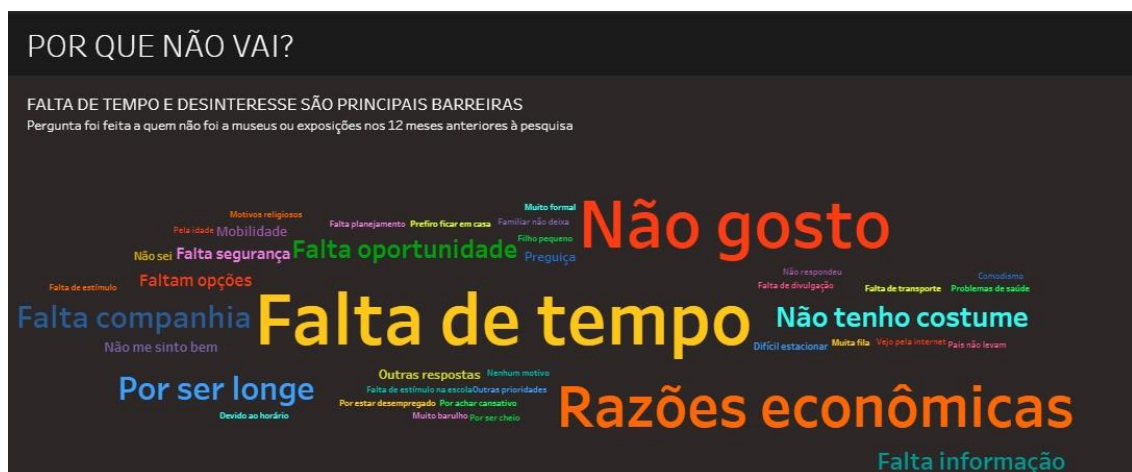


Fonte: <http://www.culturanas Capitais.com.br/museus/>. Acesso em 25 abr. 2021.

As razões que os entrevistados da pesquisa apresentaram para não ir ou para a baixa frequência a museus e exposições são mostrados na Figura 6, a seguir. Notou-se que o interesse em frequentar ou não o museu era despertado pela percepção do que o usuário esperava adquirir durante a visita, ou seja, que

a engrenagem do consumo cultural não é azeitada pela razão, mas pela percepção. Entre os motivos que os entrevistados dão para não ir ou não ir com mais frequência a museus e exposições, onde se lê ‘falta tempo’ (33%), ‘não me interessa, não gosto’ (29%) ou ‘não tem perto de casa’ (6%) e ‘falta de companhia’ (6%) devemos ver, nas entrelinhas, a balança fundamental da relevância: qual o esforço necessário e qual recompensa está em jogo (LEIVA, 2018, p. 137).

Figura 6 – Nuvem de respostas à pergunta: Por que não vai ao museu?



Fonte: <http://www.culturanas Capitais.com.br/museus/>. Acesso em 25 abr. 2021.

Luís Marcelo Mendes (LEIVA, 2018, p.136), ao analisar esta pesquisa, destacou os casos do Museu do Amanhã (localizado no Rio de Janeiro) e do Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB), com unidades em São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília e Belo Horizonte: “o que os casos de sucesso do Museu do Amanhã e do CCBB têm em comum se não a promessa de uma experiência essencialmente divertida, com oportunidades de engajamento<sup>10</sup> com o conteúdo?”. Mendes destacou também que

há que se levar em conta o interesse em divertir-se (10%) coletivamente com ‘conteúdos interessantes’ (13%) — a partir daquilo que os visitantes entendem como interessante. Isso não significa que, digamos, a frivolidade deva substituir a educação nos museus, mas que esses conceitos não podem ou não deveriam estar divorciados. Divertir-se, assim como experimentar coisas novas, é uma motivação do consumo cultural. Segundo a norte-americana Nina Simon, autora e diretora do Museu de Arte e História de Santa Cruz (Califórnia), ‘a relevância é um exercício de empatia — entender o que importa para o público-alvo, não o que é importante para você’ (LEIVA, 2018, p.136).

Concluiu-se que, para além de oferecer acesso a informações contidas em documentos de seus acervos, para elevar a frequência nos museus e aumentar o acesso as informações disponibilizadas tornou-se necessário entender o que pode ser percebido pelos usuários como uma experiência mais atrativa ou que lhe proporcione conhecimento através de conteúdos interessantes<sup>11</sup>. Portanto, é fundamental a compreensão da experiência dos usuários durante as visitas aos museus e exposições, descobrir o que é realmente considerado relevante por eles, como se engajam com o conteúdo, considerando-se que, segundo Meneses (2002), diversão

é uma palavra interessantíssima, porque significa desvio, variante: um divertimento antes de mais nada é algo fora da rotina, atalho diverso do caminho rotineiro, e o museu se presta muito bem a esta possibilidade de desvio da repetição que costuma enfraquecer a consciência (MENESES, 2002, p.19).

Assim, o simples acesso a informações proporcionado pela exposição habitual nem sempre tem atraído os usuários até o museu. Supondo que a utilização de TDICs para oferecer acesso, de forma interativa, a informações contidas em acervos pessoais disponibilizados em museus pode subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência dos usuários, na seção 2.5 foi detalhada a utilização de TDICs em museus. Antes, na próxima subseção apresentou-se o estudo da literatura que permitiu entender e conceituar os acervos pessoais, seu

<sup>10</sup> Engajamento é ato ou efeito de engajar, de participar colaborando com alguma coisa. Assim, para haver engajamento com o conteúdo pressupõe-se a existência de alguma forma de interatividade do usuário com itens da exposição.

<sup>11</sup> Interessante é o “que prende a atenção, a curiosidade ou cativa o espírito” (DICIONÁRIO, 2020). Assim, um conteúdo interessante é compreendido neste estudo como sendo um conteúdo que prende a atenção ou desperta a curiosidade do usuário.



processo de institucionalização e formas de acesso dos usuários a informações contidas em documentos de acervos pessoais.

#### 2.4.3 Acervos pessoais: origem, institucionalização e acesso

Considerando o objeto de estudo deste trabalho, acervos pessoais, observa-se que estes, em sua maioria, têm origem no que se denomina arquivos privados<sup>12</sup>, constituídos a partir da acumulação de arquivos pessoais, “papéis ligados à vida, à obra e às atividades de uma pessoa, [...] à vida familiar, civil, profissional e à produção política e/ou intelectual, científica, artística de estadistas, políticos, artistas, literatos, cientistas etc.” (BELLOTTO, 2005, p.293).

Quanto aos documentos contidos nos arquivos pessoais, Vasconcellos e Santos (2015) observaram que

as pessoas guardam documentos que testemunham momentos de sua vida, suas relações pessoais ou profissionais, seus interesses. São cartas, fotografias, documentos de trabalho, registros de viagens, diários, diplomas, comprovantes e recibos. Tais documentos, quando tomados em conjunto, podem revelar não apenas a trajetória de vida, mas também gostos, hábitos e valores de quem os guardou, constituindo o seu arquivo pessoal. Essa acumulação resulta da seleção dos documentos a serem guardados, entre todos os papéis manuseados cotidianamente, ação que vai sendo feita ao longo do tempo (VASCONCELLOS; SANTOS, 2015, p.214).

Logo, os arquivos pessoais normalmente preservam uma ampla variedade de tipos de documentos, desde documentos pessoais de seu detentor até notas fiscais e recibos relacionados com suas atividades, passando por correspondências, fotografias, listas, cartões, vídeos. Sendo acumulados por um indivíduo, estas coleções de documentos também podem incluir livros, obras e esboços artísticos, prêmios e honrarias recebidos, presentes, lembranças, entre outros objetos que ultrapassam as fronteiras dos arquivos tradicionais,

requerem diferentes conceitos e diferentes formas de tratamento [...] e documentam a vida e a personalidade desses indivíduos, e não apenas suas atividades transacionais ou públicas. O arquivo pessoal reflete não só o que a pessoa faz ou pensa, mas também quem ela é, como ela encara e vivencia sua existência. Um indivíduo produz documentos para satisfazer seus interesses, seus gostos, ou sua personalidade (HOBBS, 2018, p.263).

Passada a fase de acumulação e uso do arquivo pessoal pelo seu titular, geralmente com o seu falecimento, inicia-se a sua fase de guarda permanente, que pode ser desempenhada por

---

<sup>12</sup> Arquivos privados são, segundo o artigo 11 da Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991, “conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades” (BELLOTTO, 2005, p.293).

instituições públicas ou privadas, ou mesmo pela família do titular. Neste sentido, destacaram Camargo e Goulart (2015) que

só os arquivos considerados de interesse social e valor permanente, qualquer que tenha sido sua condição originária (documentos gerados por serviços estatais, empresas ou pessoas), é que passam à custódia de entidades abertas a um público de pesquisadores [...] alçados à categoria de patrimônio histórico, os arquivos partilham com as demais entidades uma função cultural (CAMARGO; GOULART, 2015, p.24).

Segundo Bellotto (2005), os arquivos pessoais são considerados de importância social quando resultantes

da vida e da obra/atividade de estadistas, políticos, administradores, líderes de categorias profissionais, cientistas, escritores, artistas etc. Enfim, pessoas cuja maneira de pensar, agir, atuar e viver possa ter algum interesse para as pesquisas nas respectivas áreas onde desenvolveram suas atividades; ou ainda, pessoas detentoras de informações inéditas em seus documentos que, se divulgadas na comunidade científica e na sociedade civil, trarão fatos novos para as ciências, a arte e a sociedade (BELLOTTO, 2005, p.266).

Camargo (2009) também destacou esse aspecto da importância social do titular do arquivo pessoal quando declarou que “só se costuma atribuir valor permanente aos arquivos de pessoas que alcançaram alguma expressão ou proeminência no mundo da política, da ciência, das artes, do direito, da filosofia ou da literatura” (CAMARGO, 2009, p.29).

Passando a ser preservados e disponibilizados por dispositivos de informação devido a sua importância social, os arquivos e fundos pessoais tornam-se então acervos pessoais, como descrito na introdução deste trabalho. Entretanto, Bellotto (2005) ressaltou que, por causa da variedade de tipos de documentos existentes, é importante tomar cuidados na sua transferência para um dispositivo de informação, pois a escolha de documentos a serem incorporados/adquiridos pode destituir “o conjunto de parcelas que ajudariam a compor uma representação mais completa da trajetória do ente produtor” (CAMARGO, 2009, p.29), isto é, o titular do acervo. Camargo (2008) destacou que neste processo de transferência e constituição de acervo, surgem questionamentos sobre a seleção dos documentos que deverão constituir o acervo pessoal, e que a

resposta não está, certamente, nas características formais dos documentos. Como poderíamos alijar do arquivo certos itens apenas porque se apresentam sob determinados formatos (livros) ou porque ostentam certas técnicas de registro (impressos)? Como desconsiderar suportes inusitados (aqueles empregados nas honorárias, por exemplo) sem comprometer a organicidade do conjunto? (CAMARGO, 2008, p.6).

Outra questão que decorre da institucionalização de um acervo pessoal foi trazida por Camargo (2009) quando ressaltou que, ao serem organizados e classificados, seus documentos normalmente são submetidos a abordagem bibliográfica e catalogados sem identificação dos contextos em que foram produzidos ou dos relacionamentos que mantêm com os outros documentos. Camargo (2008) argumentou que é necessário observar o conjunto do acervo pessoal e o contexto de produção dos seus documentos, pois “cada contexto de produção vai determinar a maneira como tais documentos serão então arranjados e descritos, para que possam representar, de fato, o organismo que os acumulou” (CAMARGO, 2008, p.6), organismo que no âmbito desse acervo é um indivíduo. Entretanto, o contexto de produção de cada documento do acervo, segundo Camargo (2008, p.8) está além dos metadados tradicionais dos documentos, que abarcam autorias, assuntos e datas, pois “está fora do documento”, como no caso da pedra do acervo pessoal de Fernando Henrique Cardoso (CAMARGO, 2015, p.17).

A intersecção e a proximidade dos dispositivos de informação, apontadas na subseção 2.4.1, permitiram que a institucionalização de acervos pessoais por dispositivos não arquivísticos, que tempos atrás seria considerada no mínimo inadequada – pois arquivos, bibliotecas e museus têm entradas de documentos e produtores distintos, segundo apontou Bellotto (2005) –, seja atualmente procedimento adotado por diversos dispositivos. Neste sentido, usualmente os acervos pessoais são incorporados em museus, bibliotecas ou centros de memória, alguns constituídos especificamente para recebê-los. Sarraf *et al.* (2020) defenderam a transferência dos acervos pessoais para os museus pois eles,

em sua maioria, e se neles for dedicado o devido trabalho de pesquisa e curadoria, possuem um grande potencial de musealização, tanto no aspecto de preservação de seu conjunto de documentos, quanto nas possibilidades de comunicação das informações neles contidas para ampliar seu alcance e uso em diferentes contextos (SARRAF *et al.*, 2020, p.119).

Além disso, no processo de sua institucionalização em museus, os acervos pessoais, “ao serem submetidos às práticas de preservação e extroversão em instituições de memória, ganham novos usos e configurações a partir de sua função original de comprovar atividades e fatos da vida dos indivíduos e instituições que os constituíram” (SARRAF *et al.* 2020, p.119). Sarraf *et al.* (2020) enfatizaram que esse ganho de novo uso dos documentos dos acervos pessoais pelo usuário acontece “quando as práticas de difusão associadas à musealização do acervo impelem e permitem novas leituras e usos dos documentos” (SARRAF *et al.*, 2020, p.119) que estão além dos tradicionais instrumentos de acesso às informações dos arquivos (por exemplo, bases de dados, catálogos, inventários, índices, quadros de arranjo).

Portanto, ao oferecer acesso a informações contidas nos documentos dos acervos pessoais disponibilizados em museus, “parece interessante enfatizar o ‘como’ e o ‘para quem’ na organização da informação presente no museu” (SMIT, 2011, p.38), pois

a natureza de documentos de um fundo pessoal – cadernetas, correspondências, fotografias de família, boletins escolares, listas de compras e de atividades, convites, recibos, bilhetes, cartões – quando apresentada de forma organizada em uma exposição, em um portal na internet submetido a uma pesquisa curatorial ou em uma ação educativa conduzida (aula, oficina, curso de extensão, workshop) oferece aproximações com o cotidiano e com as histórias pessoais dos interlocutores que configuram o público dessas ações (SARRAF *et al.*, 2020, p.121).

Logo, a informação contextualizada sobre os documentos dos acervos pessoais permitiria o acesso do grande público dos museus a outras informações além das disponibilizadas nos instrumentos de pesquisa ou em exposições físicas, o que poderia aprimorar a experiência de seus usuários.

Sobre o usuário dos acervos pessoais disponibilizados em museus, considerou-se que ele é o mesmo dos museus, definido por Bellotto (2005) como sendo pesquisadores e o grande público, embora uma “definição de qual seja o público de um museu não é simples, particularmente quando distinguimos o público real e o público potencial” (SMIT, 2011, p.38).

Assim, pressupondo que as TDICs podem oferecer outras formas de acesso a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, criando acessos mais interativos e aprimorando a experiência dos usuários, no aporte teórico da seção 2.5 foi apresentado um panorama sobre a utilização das TDICs em museus e a literatura estudada para compreender a interação e a experiência do usuário.

## 2.5 A experiência do usuário na interação com as TDICs em dispositivos de informação

Lopes e Silva (2018) apontaram que “a disponibilidade de novos recursos informacionais ampliou os horizontes de busca e recuperação da informação e estremeceu a tradicional relação entre usuário e informação” (LOPES; SILVA, 2018, p.19). Apesar disso, o uso de TDICs em dispositivos de informação, especialmente no Brasil, ainda está incipiente, mesmo com o estímulo pela sua utilização trazido pela pandemia do COVID-19<sup>13</sup>, como um

---

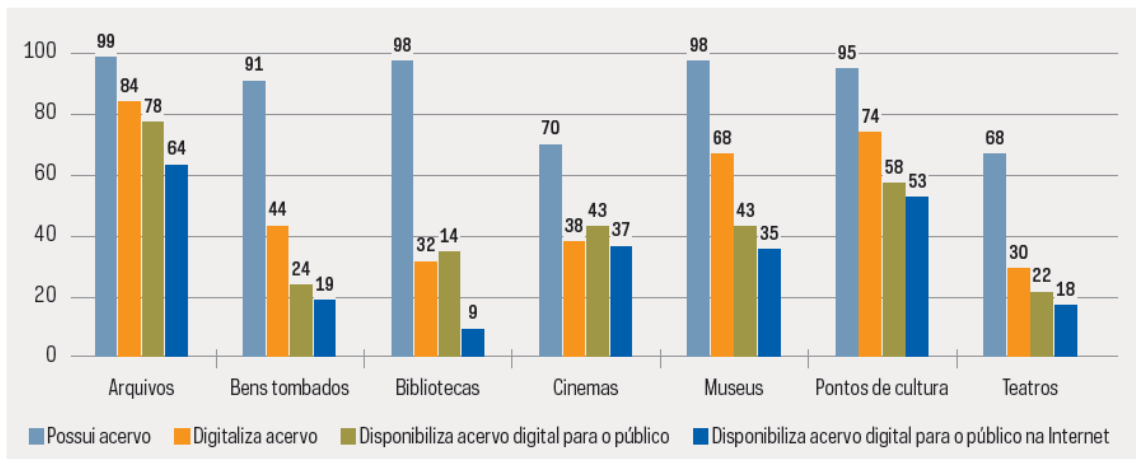
<sup>13</sup> Segundo a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), “o nome Covid é a junção de letras que se referem a (*co*)rona (*vi*)rus (*d*)isease, o que na tradução para o português seria ‘doença do coronavírus’. Já o número 19 está ligado a 2019, quando os primeiros casos foram publicamente divulgados”. Disponível em:

meio de contrabalançar a proibição das visitas presenciais durante a quarentena adotada no país a partir de março de 2020. Pesquisa recente (NIC.BR, 2023) sobre a presença e adoção de ferramentas de tecnologia nos equipamentos culturais do Brasil, a TIC Cultura 2022, realizada entre os meses de abril e setembro de 2022, constatou que a

maioria dos equipamentos possui acervos bem diversos, mas a digitalização de seus materiais pode avançar. Os arquivos (84%), os museus (68%) e os pontos de cultura (74%) estão mais avançados nesse sentido. A falta de financiamento é o principal desafio para a digitalização de acervos. Também foi mencionada a falta de equipe qualificada e de capacidade de armazenamento ou hospedagem dos materiais digitalizados. [...] Constitui-se um desafio ainda maior a disponibilização de acervos digitais na Internet para o público (NIC.BR, 2023, p.26).

Este cenário foi explicitado no Gráfico 1. Observou-se que no caso dos museus que participaram da pesquisa, 98% deles possuíam acervo, mas apenas 35% deles disponibilizavam o acervo digitalizado para o público, pela internet. Quanto à disponibilização de catálogos de acervos na internet, em 2020 ela era realizada por apenas 15% dos museus (NIC.BR, 2021, p.103). Percebeu-se assim que a maioria dos museus do país não utilizava os recursos de TDICs considerados mais básicos para estes dispositivos: digitalização de documentos e SIs para catalogação, busca e recuperação de informações e de imagens digitalizadas dos documentos.

Gráfico 1 – Existência, digitalização e disponibilização de acervo digital (total por tipo de equipamento cultural - %)



Fonte: NIC.br, 2023, p.29.

Talvez, por isso o alemão Hans-Martin Hinz, que atuou na instituição de novos museus na Alemanha nos anos 1990, tenha mencionado em uma entrevista por ocasião da 23ª Conferência do ICOM, realizada de 10 a 17 de agosto de 2013, que ainda havia museus que

atuavam como se estivessem no século XIX e, “ultrapassados, dispõem toda a sua coleção em redomas de vidro”, convertendo a experiência de ir ao museu em algo “pior do que qualquer programa de televisão” (FURLANETO, 2013, p.2). Por outro lado, Furlaneto (2013) destacou que não basta simplesmente usar a tecnologia, pois

na tentativa de falar a língua do século XXI, os museus têm ampliado o uso de tecnologia em suas exposições — de forma um tanto histórica, como avalia o físico espanhol Jorge Wagensberg, que criou e dirigiu o Museu de Ciência de Barcelona, conhecido por transformar a abordagem museológica em ciência. [...] A tecnologia caduca sempre muito rapidamente. As boas ideias, por outro lado, não caducam jamais. É nisso que os museólogos nunca devem economizar: as boas ideias para explicar boas histórias com inteligência e beleza! (FURLANETO, 2013, p.4).

Ou como lembraram Ricca e Mazzilli (2018),

o uso de interfaces responsivas, luzes, botões, sons e telas tornam-se meios importantes para a transmissão de conhecimento e envolvimento, especialmente de visitantes mais jovens. Vale ressaltar, entretanto, que a simples utilização de tais artefatos não torna automaticamente a experiência satisfatória, e uma série de elementos necessitam estar presentes ao contexto da atividade para que esta seja, de fato, enriquecedora para o usuário (RICCA; MAZZILLI, 2018, p.2).

Para além de telas, sons e botões, hoje em dia existem diversas TDICs que podem ser usadas pelos dispositivos de informação. Boelter (2016), mencionando por exemplo a utilização de mídias digitais em exposições, afirmou que elas

podem ser usadas como artifício para tornar a exposição mais interativa, ou como sistema nas obras criadas pelos artistas que se utilizam dessa tecnologia, com o mesmo propósito de gerar ambientes em que o público possa ter experiências interativas (BOELTER, 2016, p.116).

Por outro lado, também já existem dispositivos de informação ao redor do mundo utilizando a mineração de dados<sup>14</sup> para extrair conteúdo de extensas bases de dados não estruturados de textos digitalizados (FILGUEIRA *et al.*, 2019) com o objetivo de aumentar a informação disponível, e outras aplicando sistemas de recomendação (SRs)<sup>15</sup> para criar percursos personalizados em museus, baseados nas preferências dos visitantes (LOBODA *et al.*, 2019), permitindo que eles escolham que objetos e informações desejam acessar. Entretanto, frente à quantidade de dispositivos de informação existentes no Brasil e no mundo, a pesquisa

<sup>14</sup> Segundo a Wikipedia, mineração de dados “é o processo de explorar dados à procura de padrões consistentes, como regras de associação ou sequências temporais, para detectar relacionamentos sistemáticos entre variáveis, detectando assim novos subconjuntos de dados”. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Minera%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_dados](https://pt.wikipedia.org/wiki/Minera%C3%A7%C3%A3o_de_dados). Acesso em 12 jul. 2022.

<sup>15</sup> De acordo com a Wikipedia, um “Sistema de Recomendação combina várias técnicas computacionais para selecionar itens personalizados com base nos interesses dos usuários e conforme o contexto no qual estão inseridos. [...] Empresas como Amazon, Netflix e Google são reconhecidas pelo uso intensivo de sistemas de recomendação”. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_recomenda%C3%A7%C3%A3o](https://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_recomenda%C3%A7%C3%A3o). Acesso em 12 jul. 2022.

bibliográfica realizada para a elaboração do referencial teórico revelou que poucas delas já utilizaram ou utilizam estes recursos, como foi apontado por Ross *et al.* (2013), ao afirmar que

no entanto, as tecnologias digitais, especificamente a mídia móvel, raramente têm sido usadas por museus para facilitar a construção colaborativa de narrativas e construção de significado, [embora] muitos museus façam uso extensivo da narrativa, ou contação de histórias, como uma ferramenta de aprendizagem, interpretação e construção de significado (ROSS *et al.*, 2013, p.1, tradução nossa).

Isto é, apesar de muitos museus utilizarem narrativas para disponibilizar informações para seus usuários, poucos usam as tecnologias digitais para criar interações com a informação que facilitem essa construção de conhecimento e significado pelo usuário. Por outro lado, Ross *et al.* (2017) apontaram que a evolução da tecnologia

levou a mudanças sem precedentes no fornecimento de recursos digitais para museus, que estão começando a transformar a experiência de visitar museus. As tecnologias digitais e seus usos nas coleções de museus foram explorados até recentemente principalmente de um ponto de vista técnico, geralmente ignorando o impacto que essas tecnologias podem ter na aprendizagem e no envolvimento dos visitantes (Cameron, 2003)<sup>16</sup> (ROSS *et al.*, 2017, p.692, tradução nossa).

Este é um ponto de vista que foi corroborado pelos estudos de usuário analisados por Rabello (2013) e condizentes com o que Dervin e Nilan (1986), denominaram de paradigma tradicional, onde o SI era o objeto de estudo e não o usuário, como visto anteriormente. Dervin e Nilan (1986) também apontaram a mudança dos estudos de usuário para um paradigma alternativo, quando foi iniciada uma visão centrada no usuário, no sujeito informacional que interage com o SI, e não no SI. Neste sentido, Ross *et al.* (2017) destacaram que

cada vez mais, os profissionais de museu estão indo além do foco na tecnologia para considerar as implicações na experiência do visitante e se concentrando em novas maneiras de utilizar a tecnologia digital para interpretação de objetos e envolvimento do visitante (Tallon e Walker, 2008)<sup>17</sup>. No entanto, medir o impacto das novas tecnologias digitais foi identificado como um dos desafios mais importantes para museus e instituições de patrimônio cultural (ROSS *et al.*, 2017, p.692, tradução nossa).

Um exemplo de dispositivo de informação brasileiro a adotar TDICs é a Pinacoteca do Estado de São Paulo, um dos mais importantes museus de arte do Brasil, que realizou em 2017 uma exposição denominada “A voz da arte”, na qual oito quadros possibilitavam uma interação

<sup>16</sup> CAMERON, F. Digital futures I: museum collections, digital technologies, and the cultural construction of knowledge. *Curator*, 46(3), p.325–40, 2003.

<sup>17</sup> TALLON, L.; WALKER, K. **Digital Technologies and the Museum Experience**: Handheld Guides and Other Media. Lanham, Maryland: Altamira Press, 2008.

com a tecnologia de Inteligência Artificial (IA) Watson, da IBM. Montarroios (2017), ao analisar a exposição, descreveu que

a Inteligência Artificial Watson foi treinada por seis meses por curadores e pedagogos da Pinacoteca conforme indicam os realizadores do projeto. Segundo a IBM, o Watson foi treinado em mais de 50 intenções diferentes por obra, o que resultou em um banco de dados de mais de 12 mil questões no total. E, ainda assim, o resultado ficou num nível enciclopédico. Até mesmo a Wikipédia, com informações não tão confiáveis, faria esse trabalho, só que sem voz, é claro (MONTARROIOS, 2017, p.7).

Montarroios (2017) continuou sua observação dizendo que, entretanto, ficou “decepcionado” ao visitar a exposição, porque acreditava, dado o poder computacional do Watson, que a tecnologia “daria conta de algumas perguntas triviais, que qualquer um poderia fazer ante um quadro como o da Tarsila [do Amaral] e suas formas bem pouco convencionais” (MONTARROIOS, 2017, p.7). Percebeu-se assim pelo seu depoimento que a exposição não atendeu às suas necessidades de informação e não lhe proporcionou uma experiência condizente com suas expectativas.

Portanto, apenas o uso de TDICs não garante nem a interação do usuário, enquanto sujeito informacional, com os conteúdos disponibilizados, e nem a apropriação da informação. Como o objetivo da utilização de TDICs em acervos pessoais é proporcionar um acesso de forma interativa do usuário a informações contidas nos documentos desses acervos disponibilizados em museus, subsidiando a apropriação e aprimorando sua experiência, na próxima subseção foi apresentado o aporte teórico sobre a interação e a experiência do usuário, e na subseção 2.5.2, a literatura estudada sobre o usuário das TDICs em museus e suas necessidades.

### 2.5.1 Interação e experiência do usuário

Ao refletir sobre o uso das TDICs, Norman (2006) pediu: “imagine como será tentar encontrar alguma coisa nas bibliotecas e bancos de dados do mundo inteiro, onde a organização foi feita por outra pessoa que não tinha qualquer ideia de quais eram as minhas necessidades. Caos. Puro caos” (NORMAN, 2006, p.252).

Por isso, Teixeira (2014) ressaltou que na sociedade da informação

o indivíduo, o cidadão, o usuário, deve ocupar o papel central. É ele a razão majoritária da maioria dos conteúdos e processos que se dão na Internet. No entanto, a Internet coloca o indivíduo no centro não somente como receptor passivo, mas também como



agente ativo e determinante, livre para escolher o conteúdo, interagir com ele, independentemente do espaço, da estrutura e do tempo em que se localizam (usuário e conteúdos). Mais que isso, a Internet enriqueceu o papel do usuário, do indivíduo, do cidadão, dotando-o com o potencial e a capacidade de produtor e intermediário de conteúdos, além de consumidor e crítico (TEIXEIRA, 2014, p.177).

Percebendo a conexão entre o enriquecimento do papel do usuário, agora sujeito informacional, agente ativo e determinante, com o imperativo de atender as necessidades deste usuário, Norman e Nielsen (c2020), afirmaram que,

o primeiro requisito para uma experiência de usuário exemplar é atender às necessidades exatas do sujeito, sem complicações ou aborrecimentos. Em seguida, vem a simplicidade e a elegância que fazem produtos que dão prazer em comprar e usar. A verdadeira experiência do usuário vai muito além de oferecer aos clientes o que eles dizem que querem ou ter um *checklist* de necessidades (NORMAN; NIELSEN, c2020, tradução nossa).

Lopes e Silva (2018) observaram que a norma internacional ISO 9241-210, que trata do design centrado em pessoas em sistemas interativos, define genericamente que “o termo *user experience* corresponde às percepções e respostas dos usuários resultantes do uso e/ou antecipação do uso de um produto, sistema ou serviço” (LOPES; SILVA, 2018, p.23). Já Ribeiro e Kling (2016) informaram que

*User Experience (UX) Design*, ou Design de Experiência de Usuário é considerada como uma nova área do Design, com metodologia específica voltada para projetos de produtos digitais, focando no design centrado no usuário. Definir detalhadamente o que é UX Design não é tarefa fácil de realizar. Tratando-se de uma área de estudos relativamente nova, há divergências em relação à sua abrangência bem como em alguns conceitos e significados. Terminologias diferentes, muitas vezes são usadas para definições idênticas, e vice-versa. [...] Mas] de uma maneira geral, *User Experience* pode ser entendido como toda interação que temos com um determinado serviço, produto ou marca (RIBEIRO; KLING, 2016, p.233).

Sobre a interação do usuário com a informação, Teixeira (2014) lembrou que “as pessoas usam a informação para resolver problemas ou desenvolver uma tarefa” e por isso elas realizam “ações de interação relativas com as atividades de busca, uso e transferência de informação” (TEIXEIRA, 2014, p.176). Convergindo com as ideias desenvolvidas por Choo (2003), Teixeira (2014) ressaltou também que o

processo oriundo do reconhecimento de uma necessidade de informação (NI), como um todo, não envolve somente pensamento e ação, mas também sentimentos que vão da confusão até a frustração, ou da clareza até o otimismo, dependendo dos resultados da assimilação de cada nova informação em um processo de comunicação (TEIXEIRA, 2014, p.178).

Teixeira (2014) enfatizou ainda que “informação e interação, com ênfase no elemento humano, remetem ao usuário. O usuário é e pode ser tanto o receptor quanto o emissor, jamais passivo” e que a informação só existe “por meio da interação, ainda mais quando se sabe que a

instância entre receber e criar pode ser extremamente breve” (TEIXEIRA, 2014, p.169). Por isso, Teixeira (2014) defendeu que a interação tem um caráter onipresente, “ao permear todo o processo de produção e de consumo da informação, nos tempos atuais, na sua contínua evolução” (TEIXEIRA, 2014, p.170).

Com a utilização das TDICs pelos dispositivos de informação, seja para que os usuários possam acessar os acervos presencialmente ou por meio da internet, os processos de busca e recuperação da informação disponibilizada para o usuário são realizados pela sua interação com um SI, que é, segundo a definição de Rabello e González de Gomez (2017),

o ordenamento lógico de informação com vistas a atender às necessidades de determinada comunidade. Sistemas dessa natureza geralmente estão estruturados em subsistemas, por meio dos quais tornam possíveis, após armazenamento de informação, os processos de organização, disseminação, acesso e recuperação (RABELLO; GONZÁLEZ DE GOMEZ, 2017, p.26).

Assim, no processo de busca e recuperação da informação, o usuário interage com um ou mais SIs, que

podem assumir diferentes morfologias institucionais e/ou tecnológicas. Por exemplo, instituições como biblioteca, museu, arquivo, centro de documentação e unidades informacionais afins podem ser considerados sistemas infraordenados por subsistemas, como acervos, coleções, fundos arquivísticos, exposições museais; estes, por sua vez, têm sua operacionalização quando infraordenados por subsistemas tecnológicos, como bases de dados, catálogos, bibliografias, índices, dentre outros instrumentos para organização e recuperação da informação (RABELLO; GONZÁLEZ DE GOMEZ, 2017, p.27).

No caso de a interação do usuário com o acervo pessoal ser realizada por intermédio de TDICs como bases de dados e exposições virtuais, ela se realiza por uma ou mais interfaces, e a “função mediadora da interface efetiva-se quando a interação e a interatividade acontecem” (TEIXEIRA; RAMOS, 2014, p.206). Entretanto, Teixeira e Ramos (2014) salientaram que um

desafio decorrente desse problema de interação mediada por interfaces tecnológicas aponta para a necessidade de compreender o ser humano [...] e seus hábitos tanto de consumo de informação, bem como de interação com outras pessoas tendo como uma interface tecnológica como meio (TEIXEIRA; RAMOS, 2014, p.206).

Assim, a utilização de TDICs deveria ser planejada para proporcionar uma “interação com a informação de modo pleno, respeitando as competências nativas dos usuários com o objetivo de facilitar o seu uso para se alcançar uma necessidade específica” (TEIXEIRA, 2014, p.178). Além disso, para proporcionar uma experiência agradável aos usuários, o uso destas ferramentas deve ser estratégico, de modo a procurar “otimizar a relação das pessoas com os produtos informacionais para que elas desenvolvam suas atividades de maneira produtiva e

agradável e, acima de tudo, de modo natural e com sentido para suas vidas” (TEIXEIRA, 2014, p.179).

Tendo em vista as considerações acima, Teixeira (2014) lembrou que

as TDICs são uma interface para unir pessoas, sendo o meio desta comunicação e não o seu fim. Isto se justifica quando se aceita que a nova lógica está no valor das informações obtidas decorrentes da experiência interativa. Ou seja, o valor não está nas coisas em si, mas nos conhecimentos ali contidos e nos novos saberes criados com seu uso (TEIXEIRA, 2014, p.179).

Ou seja, que a utilização de TDICs não pode ser realizada apenas da perspectiva do programador ou do profissional da informação, pois as TDICs são somente um meio para comunicar a informação armazenada para o usuário, e sua experiência nesta interação precisa ser atrativa e agradável para que ele decida utilizar a informação. Assim, Teixeira e Ramos (2014) sugeriram que esses espaços de interação do usuário com a informação sejam criados aplicando um “design centrado no usuário que preveja a interação, tido como design de interação, [que] consiste especificamente em criar experiências que melhorem e estendam a maneira como as pessoas trabalham, se comunicam e interagem” (TEIXEIRA; RAMOS, 2014, p.206).

Teixeira (2014), destacou ainda que

o desenvolvimento de uma nova tecnologia deveria atender às necessidades do maior número possível de usuários, buscar o benefício daqueles que venham a utilizá-la, comunicando as suas possibilidades, respeitando a diversidade, considerando o contexto de utilização e não sendo excludente (TEIXEIRA, 2014, p.169).

E que “a afetividade, o prazer, o encantamento e a diversão, todos podem ser fundamentais para estimular a interação” dos usuários, pois as emoções são um “mecanismo que sinaliza quando os eventos são favoráveis ou desfavoráveis”, e que “não são propriedades da tecnologia, mas podem ser entendidas como sentimentos decorrentes da experiência de uso” (TEIXEIRA, 2014, p.178), corroborando a visão de Choo (2003) sobre o papel fundamental da emoção na busca de informação.

Concluiu-se que a utilização de TDICs para oferecer um acesso, de forma interativa, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados por museus, deveria observar a experiência do usuário do acervo pessoal, pois é para este usuário, sujeito informacional e agente ativo desta interação, que as interfaces e os SIs são desenvolvidos e disponibilizados. Assim, no aporte teórico da próxima subseção apresentou-se um panorama

sobre a utilização das TDICs em museus com o intuito de compreender e analisar a utilização dessa perspectiva, suas vantagens e desvantagens.

### 2.5.2 Alguns exemplos de uso das TDICs em museus

Como visto anteriormente na subseção 2.4.1, os museus geralmente têm dois tipos de usuários: aqueles que frequentam seus espaços, físicos ou virtuais, desejando somente usufruir de seus conteúdos para lazer e obtenção de conhecimento, e outros que são pesquisadores, que buscam informações específicas sobre seus assuntos de interesse.

Este último grupo possui uma necessidade de informação mais definida que o usuário pertencente ao grande público e, quando decide iniciar o processo de busca de informação, usualmente faz uso de SIs como bases de dados para buscar e recuperar as informações que precisa. Com o intuito de possibilitar reflexões posteriores sobre a interação do usuário enquanto sujeito informacional que se relaciona com os acervos pessoais, nesta subseção foram apresentadas experiências, relatadas na literatura, de utilização de TDICs em museus. Apesar de muitos dispositivos de informação utilizarem TDICs de diversas maneiras, como pode ser observado a partir das notícias publicadas em veículos de comunicação e redes sociais, poucos são os casos relatados na literatura, particularmente no Brasil. No caso brasileiro, esta escassez de relatos poderia ser reflexo da baixa utilização de TDICs pelos dispositivos de informação, como detalhado no preâmbulo desta seção, embora Martins e Baracho (2019) tenham apontado que

a possibilidade de uma maior interação com o visitante/usuário on-line é uma das grandes vantagens da criação de museus virtuais, pois são considerados espaços de aprendizagem e de busca de informações, além de estimularem o visitante/usuário para uma visita real/física (MARTINS; BARACHO, 2019, p.144).

Ross e Terras (2011) estudaram o comportamento de busca de pesquisadores que utilizaram o catálogo *online* do British Museum entre 03 de junho e 02 de julho de 2010. Sua pesquisa, ao privilegiar as

perspectivas do usuário, estratégias de pesquisa e uso geral dos recursos digitais do museu, destaca o valor acadêmico dos recursos digitais do museu e examina as estruturas existentes de apresentação e representação do Catálogo *Online* do British Museum (ROSS; TERRAS, 2011, p.1, tradução nossa).

Ou seja, a pesquisa procurou analisar como a interface de apresentação do catálogo era estruturada, como os usuários a utilizavam, sua experiência com o uso e com os resultados

obtidos. Ross e Terras (2011) prosseguiram apontando que os recursos digitais disponíveis para os pesquisadores estavam

mudando a forma como os pesquisadores trabalham, oferecendo acesso rápido e conveniente a uma ampla seleção de materiais. No entanto, encontrar informações em sites de museus não é uma tarefa fácil. Os sistemas de informações de banco de dados de coleções podem ser intransigentes. Projetar sistemas intuitivos que atendam às necessidades dos pesquisadores requer uma compreensão completa do comportamento dos usuários em busca de informações [...], e] atender às necessidades de informação dos visitantes *online* tornou-se uma parte importante do papel do museu (ROSS; TERRAS, 2011, p.1, tradução nossa).

Os relatos coletados mostraram que as necessidades de informação da maioria dos usuários eram atendidas, porém havia usuários que apontavam que “há ‘hierarquização insuficiente dos resultados da pesquisa’ e é ‘difícil refinar uma pesquisa’ e ‘difícil navegar’” (ROSS; TERRAS, 2011, p.6, tradução nossa), isto é, que havia dificuldades na interação com os resultados. Por isso Ross e Terras (2011) assinalaram que: “encontrar o objeto desejado ainda pode exigir a inspeção visual de várias imagens” e, portanto, “desenvolver métodos para aprimorar imagens em bancos de dados de coleção *online*, para pesquisa e recuperação em bancos de dados de imagens é uma área de pesquisa desafiadora e contínua” (ROSS; TERRAS, 2011, p.7, tradução nossa), o que indica uma possível inadequação desta ferramenta para usuários que desejam apenas fruir dos conteúdos oferecidos.

Assim, Ross e Terras (2011) notaram que era necessário envolver os pesquisadores durante o processo de criação dos SIs e bancos de dados, para que suas necessidades fossem realmente atendidas. Por outro lado, o visitante comum para ter suas necessidades de fruição satisfeitas não utiliza bases de dados. Ross *et al.* (2013), apontaram que esses usuários

veem a tecnologia interativa como um estímulo importante para a aprendizagem e o envolvimento, capacitando os usuários a construir suas próprias narrativas em resposta às exposições do museu. [...] Quando os visitantes experimentam um museu que incentiva a construção ativa de uma narrativa individual, sua atividade é direcionada não para a aquisição ou recepção da informação que está sendo comunicada pelo museu, mas sim para a construção de uma interpretação muito pessoal dos objetos e coleções do museu (ROSS *et al.*, 2013, p.1-2, tradução nossa).

Isto é, quando as TDICs incentivavam outras experiências como a constituição de uma história a partir da visita ao museu, o usuário utilizava a informação de modo mais pessoal e constrói novos conhecimentos. Por este motivo, alguns museus começaram a mudar o foco do uso das TDICs, passando a levar em consideração a perspectiva do usuário e “os profissionais de museu estão indo além do foco na tecnologia para considerar as implicações na experiência do visitante e se concentrando em novas maneiras de utilizar a tecnologia

móvel para interpretação de objetos e envolvimento do visitante” (ROSS *et al.*, 2013, p.2, tradução nossa).

Ross *et al.* (2013) afirmaram que apesar dessa mudança de foco, “o uso de tecnologias móveis em museus tem se concentrado em narrativas curatoriais lineares, [e] tem havido pouco incentivo para os visitantes criarem suas próprias narrativas” (Ross *et al.*, 2013, p.1-2, tradução nossa). Em seu trabalho, Ross *et al.* (2013) apresentaram a experiência de uso da tecnologia móvel de *QR codes*<sup>18</sup> no UCL Grant Museum of Zoology, localizado em Londres, e seus impactos nos visitantes, possibilitando que estes criassem suas próprias narrativas a partir das informações disponibilizadas. Eles destacaram que

a utilização de mídia móvel dentro do Grant Museum permite uma maior profundidade de informações, bem como uma maior flexibilidade nos tipos de conteúdo e informações que podem ser vinculados a qualquer objeto específico, incluindo vídeo, áudio, imagens e outros links para outros conteúdos da web. Como os visitantes podem optar por explorar mais os objetos, aqueles que desejam descobrir mais podem localizar essas informações sem sobrecarregar todos os visitantes (ROSS *et al.*, 2013, p.5, tradução nossa).

Assim, com acesso a mais informações que as disponibilizadas nas placas usuais dos museus, os usuários podiam criar seus próprios percursos expositivos dentro do espaço físico do museu, tornando sua experiência mais prazerosa porque criada a partir das suas próprias necessidades de informação. Loboda *et al.* (2019) trouxeram em seu trabalho a descrição da utilização de SR para melhorar a experiência do visitante também do UCL Grant Museum of Zoology, que sugeria ao usuário outros percursos expositivos, a partir de dados já coletados sobre seus interesses e necessidades de informação, pois

os sistemas de recomendação de museu (SRs) têm o potencial de aprimorar a experiência do visitante (VX), fornecendo uma maneira mais personalizada de se envolver com as coleções do museu. [...] Adaptando as recomendações aos interesses e necessidades individuais, os SRs podem construir uma conexão mais pessoal entre visitantes e objetos. Ao envolver os visitantes com uma coleção, os SRs também podem encorajar a exploração e estimular o aprendizado e a reflexão (Kontiza *et al.* apud LOBODA *et al.*, 2019, p.11, tradução nossa).

Loboda *et al.* (2019) apontaram também que nem sempre a eficiência do algoritmo converge com a necessidade do visitante, pois

os algoritmos podem ser teoricamente precisos, mas o SR pode não atender às necessidades do visitante devido a muitos fatores externos ou locais, como uma

---

<sup>18</sup> Segundo a Wikipédia, *QR code* (Código QR) “é um código de barras [...] bidimensional, que pode ser facilmente escaneado usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera. [...] Esse código é convertido em texto (interativo), um endereço URI, um número de telefone, uma localização georreferenciada, um e-mail, um contato ou um SMS”. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo\\_QR](https://pt.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_QR). Acesso em 15 out. 2023.

interface mal projetada e a posição dos pontos de interesse na exposição (LOBODA *et al.*, 2019, p.11-12, tradução nossa).

Montarrosios (2017), observando usuários do sistema interativo baseado em IA usado na exposição “A Voz da Arte” realizada na Pinacoteca, relatou que viu

algumas crianças utilizando o dispositivo acompanhadas de seus pais e elas não pareciam se divertir tanto quanto na propaganda do projeto. Creio que as respostas demoravam um pouco para chegar e que era meio chato não poder se afastar da obra por conta do sensor. Crianças são inquietas, vale lembrar. Os criadores do projeto dizem que ele é mais voltado para adultos do que para crianças, mas esse é um controle que mesmo o museu não poderá ter: como prever quem vai se interessar pelo projeto, não é mesmo? (MONTARROIOS, 2017, p.7-8)

Com certeza, este é um ponto difícil de controlar: quem serão os usuários e como vão se comportar no acesso à informação. Portanto, sem um estudo dos usuários e das suas necessidades, mesmo o uso de TDICs que são aparentemente corretas ou adequadas pode frustrar os usuários.

Por outro lado, sobre a experiência de uso de *QR codes* no Grant Museum, Ross *et al.* (2013) fizeram em seu trabalho uma análise quantitativa dos dados coletados e relataram que

vários visitantes afirmaram que o uso de *QR codes* na galeria melhorou sua experiência no museu e os fez passar mais tempo nele. Uma observação interessante é que sem as informações adicionais fornecidas pelos *QR codes* e narrativas adicionais do visitante, alguns dos espécimes teriam sido difíceis de entender e apreciar (ROSS *et al.*, 2013, p.10, tradução nossa).

Percebeu-se assim que nos projetos onde foram consideradas as necessidades e interesses dos usuários, no intuito de propiciar experiências mais interativas, os usuários gostaram da experiência proporcionada pela utilização de TDICs.

Também foi possível notar que alguns dispositivos de informação têm oferecido diferentes maneiras para os usuários interagirem com os conteúdos ou objetos informacionais, pois como apontaram Ross *et al.* (2017),

os museus passaram por uma mudança fundamental, deixando de ser basicamente um apresentador de objetos para ser um local de experiências que oferecem aos visitantes oportunidades de construção de significado individual e interpretações personalizadas (Falk e Dierking, 2000)<sup>19</sup>. Há um compromisso crescente de museus e outras instituições de patrimônio cultural em estabelecer novas formas de engajamento e participação, fornecendo uma miríade de recursos que facilitam a participação, interação e aprendizagem do visitante (Alelis *et al.*, 2013; Kidd, 2014; Simon, 2010; Røtne e Kaptelinin, 2013)<sup>20</sup>. Os visitantes veem a tecnologia interativa como um

<sup>19</sup> FALK, J.H.; DIERKING, L. **Learning from Museums: Visitor Experiences and the Making of Meaning**. Walnut Creek, Lanham, Nova Iorque e Oxford: Alta Mira Press, 2000.

<sup>20</sup> ALELIS, G.; BOBROWICZ, A.; ANG, C. S. Exhibiting Emotion: Capturing Visitors' Emotional Responses to Museum Artefacts. *In: International Conference of Design, User Experience, and Usability*. Springer Berlin

estímulo importante para a aprendizagem e o envolvimento (Black, 2005; Falk *et al.*, 2002)<sup>21</sup>, capacitando os usuários a construir sua própria interpretação em resposta às exposições do museu. [...] Quando os visitantes experimentam um museu que incentiva a construção ativa de conteúdo individual, sua atividade não é direcionada para a aquisição ou recebimento das informações comunicadas pelo museu, mas sim para a construção de uma interpretação muito pessoal de objetos e coleções de museus. A imprevisibilidade de múltiplas formas interpretativas criadas pelo uso de dispositivos móveis e rótulos interativos introduz novas considerações ao processo pelo qual os museus transmitem a interpretação de objetos e coleções e abre os museus para se tornarem uma experiência mais envolvente (ROSS *et al.*, 2017, p.692, tradução nossa).

Portanto, diversos museus criaram experiências interativas, com novas formas de engajamento e participação de seus usuários, e estes passaram a ter a possibilidade de não apenas usufruir e assimilar passivamente as informações que eram disponibilizadas, mas também construir interpretações pessoais de objetos e coleções cujas informações foram disponibilizadas através destas experiências. Ross *et al.* (2017) também destacaram que existem

evidências preliminares de que a tecnologia digital pode aumentar o envolvimento com as coleções do museu (Hsi, 2003; Pierroux e Ludvigsen, 2013<sup>22</sup>; Proctor *et al.*, 2003)<sup>23</sup> e com o ambiente físico do museu (Naismith *et al.*, 2004)<sup>24</sup>, bem como aumentar confiança, motivação e envolvimento do visitante (Burkett, 2005)<sup>25</sup> (ROSS *et al.*, 2017, p.693, tradução nossa).

No projeto de utilização de Sistema de Recomendação (SR), no Grant Museum, os usuários foram envolvidos ainda nos testes de usabilidade<sup>26</sup> da ferramenta, que

---

Heidelberg, p. 429–38, 2013. KIDD, J. **Museums in the NewMediascape**: Transmedia, Participation, Ethics. Surrey, Burlington: Ashgate, 2014. SIMON, N. Chapter 6: Contributing to Museums. *In: The Participatory Museum*. Santa Cruz: Museum 2.0, 2010. RØTNE, O. and KAPTELININ, V. Design Choices and Museum Experience: A Design-Based Study of a Mobile Museum App. *In: Human Computer Interaction*. Proceedings of the 6th Latin American Conference, CLIHC 2013, Carrillo, Costa Rica. Springer International Publishing, p. 9-13, 2013.

<sup>21</sup> BLACK, G. **The Engaging Museum**: Developing Museums for Visitor Involvement. New York: Routledge, 2005. FALK, J. H.; COHEN JONES, M.; DIERKING, L. D.; HEIMLICH, J.; SCOTT, C.; RENNIE, L. **A multi-institutional study of exhibition interactives in science centers and museums**. Unpublished Evaluation Report. Annapolis, MD: Institute for Learning Innovation, 2002.

<sup>22</sup> PIERROUX, P.; LUDVIGSEN, S. (2013). Communication interrupted: Textual practices and digital interactives in art museums. *In: SCHRØDER, K.; DROTNER, K. (eds), The Connected Museum: Social Media and Museum Communication*. London: Routledge, p. 153–76.

<sup>23</sup> HSI, S. The Electronic Guidebook: A Study of User Experiences Mediated by Nomadic Web Content in a Museum Setting. **Journal of Computer-Assisted Learning**, 19(3), p.308–319, 2013. PROCTOR, N.; BURTON, J.; TELLIS, C. The State of the Art in Museums Handhelds in 2003. *In: Proceedings of Museums and the Web 2003*, Toronto, Archives & Museums Informatics, Disponível em: <http://www.archimuse.com/mw2003/papers/proctor/proctor.html>, 2003.

<sup>24</sup> NAISMITH, L.; LONSDALE, P.; VAVOULA, G.; SHARPLES, M. **Literature review in mobile technologies and learning** (Futurelab Series Report 11). Bristol: Futurelab, 2004.

<sup>25</sup> BURKETT, E. **Using Handheld Computers to Stimulate Critical Studies in A-Level Art**. Becta. Disponível em: <http://www.evaluation.icctestbed.org.uk/learning/research/secondary/interest/collaboration>, 2005.

<sup>26</sup> Segundo Volpato (2014), teste de usabilidade “é uma técnica de pesquisa utilizada para avaliar um produto ou serviço. Os testes são realizados com uma amostra de usuários representativos do público-alvo do produto ou serviço, e cada um deles tenta realizar tarefas típicas enquanto o analista observa, ouve as sugestões e críticas e faz anotações”.



foram conduzidos no museu e envolveram avaliações quantitativas e qualitativas para coletar *feedback* externo e identificar problemas críticos com o desempenho do sistema antes que o SR fosse testado com os visitantes do Grant Museum em um estudo em grande escala (LOBODA *et al.*, 2019, p.14, tradução nossa).

Como resultado deste envolvimento dos usuários, os “entrevistados relataram que o SR tornou suas visitas mais estruturadas, informativas e os ajudou a encontrar objetos interessantes que de outra forma teriam perdido” (LOBODA *et al.*, 2019, p.14, tradução nossa). Loboda *et al.* (2019) também ressaltaram que

a avaliação de usabilidade piloto ajudou a identificar as áreas de melhoria antes do estudo principal com os visitantes do Grant Museum. A indagação dos participantes sobre os objetos menos relevantes e aleatórios revelou uma divergência substancial em recomendar apenas os objetos que podem corresponder às preferências do visitante. Isso sugere que a diversidade em SRs de museus pode ser favorecida em relação à precisão. Além disso, o *feedback* se estendeu além da qualidade da recomendação e indicou que um SR também pode se tornar um gatilho de sobrecarga de informações e fadiga de museu, porque os usuários queriam definir durações de passeio personalizadas e pediram para ajustar os elementos periféricos relacionados ao museu físico (LOBODA *et al.*, 2019, p.15, tradução nossa).

No estudo sobre a utilização do SR no Grant Museum, o “*feedback* coletado indicou que os visitantes precisavam de mais informações sobre os objetos exibidos, enquanto alguns também perguntavam sobre um mapa de museu ou um passeio” (LOBODA *et al.*, 2019, p.12). Concluiu-se que o envolvimento do usuário desde a etapa de planejamento e desenvolvimento da utilização de TDICs é importante para garantir que haverá um aprimoramento da interação e da relação do usuário com o acervo pessoal disponibilizado em museu, mas que possivelmente não será possível atender as necessidades de uso da informação de todos os usuários, como já apontado por Montarros (2017) ao observar as crianças na exposição da Pinacoteca. Desta perspectiva, Ross *et al.* (2013, p.12, tradução nossa) enfatizaram que para “entregar uma narrativa prazerosa em mídia móvel, os museus precisam estar cientes do contexto pessoal, sociocultural e físico dentro do qual é possível fazer sentido a partir de sua experiência [dos visitantes]” e alertaram também que “a tecnologia móvel do museu não pode ser usada isoladamente. Essas ferramentas são importantes, mas de igual importância é sua relação com outras formas de interpretação do museu e, claro, os próprios visitantes” (ROSS *et al.*, 2013 p. 13, tradução nossa).

No caso da exposição “A voz da Arte”, observou-se a importância da interação social do usuário durante o uso do Watson para a sua experiência. Assim,

as relações com o ambiente, com as pessoas ao seu redor, bem como as reações corporais provocadas pela interação do visitante com a obra, são essenciais para uma experiência efetiva no museu. Observou-se que nos casos em que este encontrava-se só, as reações eram contidas e tímidas, o que provocava poucas perguntas direcionadas

ao Watson. Já quando o usuário se encontrava em dupla ou grupo, estas eram muito mais expressivas. (RICCA; MAZZILI, 2018, p.13).

Ricca e Mazzilli (2018), por sua vez, alertaram para a existência de uma certa fetichização do uso da tecnologia e questionam o

que é de fato conhecimento proporcionado pela experiência. A mediação tecnológica pode confundir-se com o objetivo em si, quando na verdade esta é um meio para que o usuário possa realizar sua interação com o ambiente, com os seus pares e consigo mesmo (RICCA; MAZZILI, 2018, p.2).

Deste modo, existiram experiências de aplicação de TDICs em diversos dispositivos de informação ao redor do mundo e no Brasil, especialmente em museus, com graus variados de sucesso e de atenção às necessidades do usuário. Entretanto, os estudos deste aporte teórico mostram que algumas precauções devem ser tomadas na utilização das TDICs, e que o envolvimento do usuário no projeto desde seu início aumenta as possibilidades de o dispositivo de informação ter resultados que realmente satisfaçam as necessidades de informação e de experiência do seu usuário. Porém, notou-se também que as experiências relatadas não trouxeram detalhes dos usuários em termos de bagagem cultural, experiências, condições físicas/intelectuais, entre outros aspectos, e contextos sociais que poderiam influenciar no efetivo uso da informação pelo usuário, como visto anteriormente.

Destaca-se também que, nos dias atuais, quando se trata de acesso à informação, deve-se considerar, especialmente em museus (os quais atendem o grande público), que o acesso precisa ser para todos, independente da sua condição física e/ou intelectual. Assim, observou-se que os estudos não trouxeram detalhes sobre a acessibilidade das TDICs utilizadas, sendo que o

critério de acessibilidade está relacionado à remoção das barreiras que impedem mais usuários de serem capazes de acessar a interface do sistema e interagirem com ele. Cuidar da acessibilidade significa permitir que mais pessoas possam interagir com o sistema, tenham elas alguma deficiência ou não. A intenção é incluir, não excluir (BARBOSA; SILVA, 2010, p.28).

Por outro lado, a usabilidade, que “está relacionada com a facilidade de aprendizado e uso da interface, bem como a satisfação do usuário em decorrência desse uso” (BARBOSA; SILVA, 2010, p.28) é outro aspecto que influencia na experiência do usuário ao acessar informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, Entretanto, apenas o projeto de utilização de SR no Grant Museum, relatado por Loboda *et al.* (2019) menciona que foram realizados projeto piloto de usabilidade e testes de usabilidade.

Ainda assim, as experiências relatadas forneceram importantes balizadores para a discussão realizada a partir da síntese dos desafios para a oferta de acesso de forma interativa a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, utilizando TDICs com o intuito de subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário, relatada no Capítulo 5 deste trabalho.



### 3 PERCURSO METODOLÓGICO

Perante o objetivo geral deste trabalho, de apresentar uma síntese dos desafios para a oferta de acesso, de forma interativa, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, utilizando TDICs com o propósito de subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário, a metodologia empregada foi uma abordagem qualitativa e de natureza exploratória (caracterizada por pesquisa bibliográfica) e explicativa desenvolvida a partir de pesquisa de campo. Segundo Severino (2016), a pesquisa de natureza exploratória “busca apenas levantar informações sobre um objeto” (SEVERINO, 2016, p.132), o que foi realizado por meio do referencial teórico, e a explicativa “é aquela que além de registrar e analisar os fenômenos estudados busca identificar suas causas” (SEVERINO, 2016, p.132), o que foi obtido a partir da pesquisa de campo.

Dessa forma, o trabalho foi dividido em três etapas principais: (1) elaboração do referencial teórico para compor um quadro de conceitos presentes na literatura da CI com o propósito de subsidiar a concepção da pesquisa de campo e o entendimento dos seus resultados; (2) desenvolvimento da pesquisa de campo, constituída de estudo de caso; (3) síntese dos desafios para oferta de acesso, de forma interativa, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus utilizando TDICs. Estas etapas foram detalhadas nas seções a seguir.

#### 3.1 Elaboração do referencial teórico

Na primeira etapa do trabalho foi elaborado o referencial teórico, apresentado no capítulo anterior, o qual possibilitou a constituição do quadro de conceitos que orientou a pesquisa de campo, constituída de estudo de caso, e norteou não apenas a análise e compreensão dos seus resultados, como também a síntese dos desafios para oferta de acesso, de forma interativa, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus utilizando TDICs.

A pesquisa bibliográfica realizada, guiada pelo problema de pesquisa e pelos seus objetivos, geral e específicos, foi iniciada, a partir de março de 2020, pela seleção, entre os materiais da autora e as indicações de leituras das disciplinas cursadas, das publicações que melhor forneciam base teórica para os assuntos relacionados ao tema deste trabalho, quais sejam

(1) o conceito de informação no âmbito da CI, de estoques informacionais e o caráter social da informação; (2) o conceito de documento, as suas funções e o objeto como testemunho da história; (3) o usuário da informação, suas necessidades e o uso da informação; (4) os acervos pessoais, suas características e os desafios para criação e oferta de acesso, além das características dos dispositivos de informação, dos museus e seus acervos; e (5) a interação e experiência do usuário e casos de uso das TDICs em museus.

A partir desta bibliografia, foi desenvolvido um primeiro estudo de caráter exploratório e, na sequência, foi realizada pesquisa e identificação de obras adicionais nas seguintes bases de dados:

- Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (USP), disponível em <[www.sibi.usp.br](http://www.sibi.usp.br)>.
- LISA, disponível em <<https://www-periodicos-capes-gov-br.ezl.periodicos.capes.gov.br/index.php/acervo/lista-a-z-bases.html>>.
- BRAPCI (Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação), disponível em <<https://brapci.inf.br>>
- Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP, disponível em <<https://www.teses.usp.br/>>
- Scopus, disponível em <<https://www.scopus.com/>>

Os descritores utilizados (em português e inglês), de modo isolado e combinado, para o levantamento bibliográfico foram: *documento, document, arquivo, archive, tecnologia, technology, acervo, collection, museu, museum, acervo pessoal, personal collection, arquivo pessoal, personal archive, dispositivo de informação, usuário de informação, information user, experiência do usuário, user experience*. Não foram utilizados termos em espanhol nesta busca por descritores, mas as indicações bibliográficas do exame de qualificação e outros estudos referenciados na literatura inicialmente estudada conduziram a autores de língua espanhola importantes para a elaboração do referencial teórico.

Foi, então, realizada uma leitura analítica e reflexiva desta literatura adicional selecionada, que possibilitou o início da sistematização de conceitos e a apreciação de casos que abordavam os acervos pessoais, sua constituição e o uso e a interação com estes acervos por parte dos usuários de museus e de outros dispositivos de informação, utilizando diferentes

TDICs. A partir dessa literatura adicional e das indicações bibliográficas obtidas no exame de qualificação, foram selecionados outros estudos, referenciados nessa literatura e nas indicações.

A sistematização de conceitos realizada a partir da pesquisa bibliográfica foi iniciada pelo conceito de informação na área da CI, pelos estoques informacionais e pelo caráter social da informação, com o objetivo de compreender a informação coletada, produzida, armazenada, catalogada e disponibilizada ao usuário de acervos pessoais, (SMIT, 2012; BUCKLAND, 1991; LE COADIC, 1996; SMIT e BARRETO, 2002; CAPURRO e HJØRLAND, 2007; RABELLO e GONZÁLEZ DE GOMEZ, 2017; GONZÁLEZ DE GOMEZ e RABELLO, 2017; FROHMANN, 2008; OLIVEIRA, 2015).

Após, a pesquisa bibliográfica também foi utilizada para compreender o conceito de documento, com ênfase nas funções do documento e na questão do objeto como testemunho da história, com o propósito de compreender o papel do documento e do objeto como portadores da informação (LE COADIC, 1996; SMIT, 2012; LUND, 2011; OTLET, 2018; BRIET, 2006; ORTEGA e LARA, 2008; CATALDO e LOUREIRO, 2019; MEYRIAT, 2016; SMIT, 2017b; CAMARGO, 2003; MENESES, 1980; BOTTALLO, 2011; MENESES, 1998; CAMARGO, 2015; CAMARGO, 2011; MURGUIA, 2010).

Em seguida, com a fundamentação teórica, foi possível elencar os aspectos referentes a necessidade e uso da informação pelo usuário e as diferentes abordagens de estudo de usuários dentro da CI, para auxiliar na compreensão do comportamento informacional do usuário (SANZ-CASADO, 1994; GUINCHAT e MENOUE, 1994; FERREIRA, 2014; CHOO, 2003; GONZÁLEZ DE GOMEZ e RABELLO, 2017; RABELLO, 2013; FIGUEIREDO, 1994; EVANGELISTA, 2018; RABELLO e GONZÁLEZ DE GOMEZ, 2017; GONZALEZ-TERUEL, 2011; DERVIN e NILAN, 1986).

Com o propósito de entender o tipo especial de acervo objeto deste estudo, o acervo pessoal, a construção do referencial teórico foi continuada no intuito de conceituar os dispositivos de informação e as características de seus acervos, o museu e sua função social, além dos acervos pessoais propriamente ditos, sua natureza peculiar, seus tipos de documentos e suas informações (SMIT, 2017a; CAMARGO e GOULART, 2015; BURKE, 2003; FONSECA, 2005; DODEBEI, 2010; BELLOTTO, 2005; TANUS, RENAU e ARAÚJO, 2012; DODEBEI, 2011; SMIT, 2017b; RAMOS e MIRANDA, 2021; PADILHA e CAFÉ, 2014; MENESES, 2002; BRUNO, 2011; SMIT, 2011; ICOM, 2022; PAULA e SILVA, 2019; VIANA

e ROCHA 2019; ROCHA, 2017; LEIVA, 2018; VASCONCELLOS e SANTOS, 2015; CAMARGO, 2009; CAMARGO, 2008; SARRAF *et al.*, 2020).

Por fim, com a pesquisa bibliográfica realizada foi possível compreender a conceituação da experiência do usuário e a apreciação de alguns casos de utilização de TDICs em museus, (LOPES e SILVA, 2018; NIC.BR, 2021; NIC.BR, 2022; FURLANETO, 2013; RICCA e MAZZILLI, 2018; BOELTER, 2016; FILGUEIRA *et al.*, 2019; LOBODA *et al.*, 2019; ROSS *et al.*, 2013; ROSS *et al.*, 2017; MONTARROIOS, 2017; NORMAN, 2006; TEIXEIRA, 2014; NORMAN e NIELSEN, c2020; RIBEIRO e KLING, 2016; RABELLO e GONZÁLEZ DE GOMEZ, 2017; TEIXEIRA e RAMOS, 2014; ROSS e TERRAS, 2011; BARBOSA e SILVA, 2010).

### 3.2 Realização de um estudo de caso

Como dito no Capítulo 1 deste trabalho, o problema de pesquisa proposto se resumiu a: **quais os desafios para a oferta de acesso interativo a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, utilizando TDICs com o intuito de subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário?** Dentre as metodologias avaliadas para a pesquisa de campo, optou-se pela utilização de metodologia de estudo de caso, que segundo Yin (2015) é

o método preferencial em comparação aos outros em situações nas quais (1) as principais questões da pesquisa são ‘como?’ ou ‘por quê?’; (2) um pesquisador tem pouco ou nenhum controle sobre eventos comportamentais; e (3) o foco de estudo é um fenômeno contemporâneo (YIN, 2015, p.2).

Portanto, justifica-se a escolha desta metodologia por cada uma das situações apontadas por Yin (2015) pois:

- 1) a principal questão da pesquisa era **quais os desafios para oferta de acesso interativo a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus;**
- 2) o evento comportamental a ser analisado era **a interação com informações e a experiência dos usuários de acervos pessoais disponibilizados em museus,** sobre o qual há pouco controle, dado que é uma percepção pessoal do usuário; e



- 3) o foco do estudo era a **utilização das TDICs por museus**, que se tornou mais acentuado após os últimos anos, sendo, portanto, um fenômeno contemporâneo.

Após decidir pelo estudo de caso como metodologia da pesquisa de campos, iniciou-se a escolha de uma unidade de análise, a exposição virtual “Navio de Emigrantes”, do Museu Lasar Segal. A seguir, passou-se à fase de coleta de dados, com “o uso de múltiplas fontes de evidência, não apenas uma” (YIN, 2015, p.109). Assim, foram coletados dados de quatro diferentes fontes de evidência, nesta sequência: (1) a própria exposição virtual, enquanto artefato físico; (2) uma entrevista realizada com o profissional responsável pela área de Tecnologia da Informação (TI) do MLS; (3) os dados quantitativos sobre visitantes e páginas visualizadas coletados automaticamente pelo Google e fornecidos pelo MLS; e (4) os relatórios anuais, o catálogo da exposição física e o plano museológico 2020-2025, enquanto documentação.

Finalmente, foram analisadas as interações do usuário através da navegação pela exposição virtual, as informações obtidas na entrevista, os dados fornecidos pela plataforma do Google e as informações obtidas na documentação, utilizando as técnicas de análise denominadas análise de séries temporais e de construção de explicação (YIN, 2015). As análises possibilitaram o entendimento de algumas das experiências do usuário na interação com o objeto de análise do estudo de caso e nortearam a síntese dos desafios para oferta de acesso, de forma interativa, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, de acordo com o objetivo geral deste trabalho. A justificativa e os detalhes sobre a unidade de análise do estudo de caso selecionada, além da análise dos dados coletados, foram expostos no Capítulo 4.

### 3.3 Síntese dos desafios para oferta de acesso de forma interativa

Concluída a análise dos dados coletados, foi exequível mapear os desafios a serem superados na interação do usuário com a exposição virtual “Navio de emigrantes”. Esses desafios, de naturezas técnica, institucional e social, foram detalhados na seção 4.3 e indicaram que ainda é preciso aprimorar o uso das TDICs nos dispositivos de informação de modo a subsidiar a apropriação da informação e melhorar a experiência do usuário, observando também a questão da acessibilidade das pessoas com deficiência intelectual e/ou física.

A síntese desses desafios, amparada em reflexões realizadas tendo como base o referencial teórico, fundamentou a discussão sobre a utilização de TDICs para oferecer acesso de forma interativa a informações dos documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus e aprimorar a experiência do usuário, apresentada no Capítulo 5.

## 4 ESTUDO DE CASO: A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO COM OFERTA DE ACESSO DE FORMA INTERATIVA NO MUSEU LASAR SEGALL

O desenvolvimento deste trabalho continuou com a realização de um estudo de caso único, baseado na metodologia de Yin (2015), descrito neste capítulo. A seleção da unidade de análise do estudo de caso foi relatada detalhadamente na próxima seção. Na seção 4.2 foram descritos os procedimentos para a coleta e a análise de dados e na seção 4.3 foi exposta uma síntese dos desafios encontrados a partir da análise dos dados. A discussão realizada sobre os resultados do estudo de caso e os desafios encontrados, na perspectiva do referencial teórico, foi apresentada no Capítulo 5.

### 4.1 Lasar Segall e o “Navio de emigrantes”

Seguindo a metodologia de Yin (2015) para a realização de um estudo de caso, a primeira etapa efetivada foi a seleção da unidade de análise, realizada observando-se o problema de pesquisa do trabalho, **quais os desafios para oferta de acesso interativo a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, utilizando TDICs com o intuito de subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário?**

A seleção da unidade de análise teve início com um levantamento sobre os museus existentes no Brasil. Desde o fim de 2015 o IBRAM coleta e divulga os dados dos museus do país. Segundo estes dados, em 16 de junho de 2023 existiam no país, 4.332 museus<sup>27</sup>. Estes museus são classificados pelo IBRAM pelos seguintes tipos: tradicional/clássico; museu de território/ecomuseu; jardim zoológico, botânico, herbário, oceanário ou planetário; unidade de conservação da natureza; e virtual. Portanto, a classificação do IBRAM não permitiu distinguir quais museus disponibilizavam acesso a acervos pessoais.

Decidiu-se, então, localizar alguns dos museus que disponibilizavam acesso a acervos pessoais a partir da lista de museus vinculados ao IBRAM, disponível no próprio site da autarquia<sup>28</sup>. A análise da lista dos 27 museus permitiu localizar cinco dispositivos que tinham por objetivo preservar e difundir acervos pessoais, a saber: Museu Victor Meirelles (SC), Museu

---

<sup>27</sup> Dados obtidos diretamente do Portal Brasileiro de Dados Abertos no link <https://cadastro.museus.gov.br/painel-analitico/>. Acesso em 31 ago. 2023.

<sup>28</sup> A lista encontra-se disponível em <https://www.gov.br/museus/pt-br/museus-ibram>. Acesso em 19 set. 2022.

Lasar Segall (SP), Museu Villa-Lobos (RJ), Museu Casa de Benjamin Constant (RJ) e Museu Castro Maya (RJ). A partir das informações coletadas nos sites de cada museu, notou-se que esses dispositivos são responsáveis pela preservação dos acervos pessoais de dois artistas, um músico, um político e um colecionador de arte, respectivamente.

Com esses cinco museus pré-selecionados, analisou-se a utilização de TDICs por esses dispositivos. Acessando-se novamente o site de cada um deles, observou-se que todos disponibilizavam acesso *online* aos acervos e coleções que preservavam, com maneiras diversas de interação. O Museu Castro Maya, por sua vez, disponibilizava uma visita virtual ao acervo do museu, por meio da plataforma *Google Arts and Culture*. Por outro lado, o Museu Lasar Segall oferecia aos seus usuários exposições virtuais, também por meio da plataforma *Google Arts and Culture*.

O estudo de caso poderia ser realizado com duas unidades de análise pois tanto o Museu Castro Maya como o Museu Lasar Segall utilizavam TDICs para oferecer acesso de forma interativa a informações contidas em documentos de acervos pessoais de maneira diferente das habituais exposições realizadas pelos museus. Entretanto, os museus proporcionavam diferentes experiências: o Museu Lasar Segall havia utilizado as TDICs para a realização de exposições virtuais enquanto o Museu Castro Maya possibilitava apenas uma visita virtual ao seu acervo. Portanto, o Museu Lasar Segall tinha realizado um trabalho de curadoria para a concepção da exposição, com seleção de documentos a serem exibidos (e não a totalidade do acervo), elaboração de textos acessórios e legendas e, principalmente, organização da sequência de apresentação dos documentos.

Portanto, escolheu-se como unidade de análise do estudo de caso o Museu Lasar Segall (MLS), que tinha a missão de preservar e divulgar a obra do artista, bem como os acervos que compunham o museu (MUSEU LASAR SEGALL, 2021). O MLS fornecia então acesso a quatro exposições virtuais: “O desenho de Lasar Segall”, “Lasar Segall Processos”, “Intervenções” e “Navio de Emigrantes”. Após conversa informal com a equipe do museu, a unidade de análise do estudo de caso foi limitada à exposição “Navio de Emigrantes”<sup>29</sup>. A opção por um estudo de caso único fundamentou-se na peculiaridade da ampla diversidade de documentos do acervo pessoal de Lasar Segall, ligados à temática da exposição (YIN, 2015).

---

<sup>29</sup> Disponível na internet pela URL <https://artsandculture.google.com/story/CwVBRukqstz4IQ> e também pelo sítio do MLS a partir do link existente em: <https://www.gov.br/museus/pt-br/museus-ibram/museu-lasar-segall/acesso-a-informacao/aco-es-e-programas/exposicoes/virtuais>. Acesso em 25 out. 2023.

Esta ampla diversidade possivelmente possibilitaria uma generalização das observações deste estudo de caso para outras exposições virtuais de documentos de acervos pessoais. Além disto, limitou-se o estudo de caso ao período de maio de 2017 (quando se iniciou a exposição virtual para os usuários) até julho de 2023.

Na subseção a seguir foram expostos um breve histórico do Museu Lasar Segall e o processo de organização e sistematização do acervo pessoal de Lasar Segall. Na subseção 4.1.2 foi apresentada a exposição virtual “Navio de Emigrantes”.

#### 4.1.1 O Museu Lasar Segall e a constituição do acervo pessoal

O Museu Lasar Segall (MLS), sediado na cidade de São Paulo, foi idealizado pela viúva de Lasar Segall, Jenny Klabin Segall, após o falecimento do artista em 2 de agosto de 1957, aos 68 anos, já reconhecido como um dos grandes nomes da arte moderna brasileira (LASAR SEGALL, 2022). Jenny principiou as atividades de organização do acervo pessoal do artista pelo ateliê, classificando e armazenando todas as obras que estavam ali. Jenny também autenticou todas as obras não assinadas, registrando suas datas e locais de realização, atualizou os registros de obras em outras coleções e começou a sistematização dos documentos e correspondências pertencentes ao acervo pessoal do artista.

A partir de 1963, após a consolidação da documentação e da organização do acervo pessoal, Jenny começou os preparativos para a instalação do futuro Museu Lasar Segall. Iniciou reformas em uma das três casas contíguas que formavam a residência onde moraram, com o objetivo de realizar pequenas mostras da obra de Segall. Também começou a construção de um local destinado a armazenar o acervo, com as condições de uma reserva técnica de museu. As instalações iniciais foram abertas ao público em agosto de 1963.

Jenny faleceu em 2 de agosto de 1967 e seus filhos Maurício e Oscar assumiram a tarefa de instituir o Museu. Assim, em 21 de setembro de 1967, foi inaugurado o Museu Lasar Segall como uma associação civil sem fins lucrativos. Em 1985, o Museu foi integrado à Fundação Nacional Pró-Memória, participando até 2009 do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) do Ministério da Cultura, como unidade especial. A partir de 2010, tornou-se em uma das unidades museológicas do recém-criado IBRAM. Sua missão era

preservar, estudar e divulgar a obra de Lasar Segall e seus acervos, bem como estimular a vivência, a reflexão e a experimentação no campo das artes, assegurando o direito à memória e consolidando o Museu enquanto uma ferramenta democrática e acessível para o desenvolvimento social na promoção da educação para a cidadania (MUSEU LASAR SEGALL, 2021, p.4).

Assim, por causa do esforço inicial de Jenny Klabin Segall, o MLS continha um expressivo acervo de obras do artista e que,

formado pelo conjunto da produção artística de Lasar Segall, constitui-se em um expressivo patrimônio cultural, guardando vestígios de fenômenos culturais e sociais de grande relevância para a história do país. São obras, nas mais variadas expressões, pertencentes a diferentes períodos e movimentos artísticos como o expressionismo alemão e o modernismo, no Brasil (MUSEU LASAR SEGALL, 2019, p.21).

O acervo de obras no ano de 2019 era estimado em 3.306 documentos, dos quais 3.008 estavam tombados pelo IPHAN. Os tipos de documentos do acervo de obras estão listados a seguir:

- 38 pinturas a óleo
- 52 pinturas sobre papel (aquarelas e guaches)
- 443 gravuras (xilogravuras, gravuras em metal e litogravuras)
- 2.502 desenhos de diversificadas técnicas
- 94 esculturas de diferentes materiais
- 167 matrizes
- 01 tapete
- 09 mobiliários (MUSEU LASAR SEGALL, 2019, p.21)

O acervo pessoal também era composto pelo Arquivo Lasar Segall e o arquivo fotográfico. O Arquivo Lasar Segall continha quase 10 mil documentos reunidos em vida por Lasar Segall organizados nas seguintes séries:

correspondência, fotografias, documentos pessoais, textos de diversos autores, manifestos, impressos em geral, recortes de jornais, álbuns e publicações artesanais, que registram a produção artística e a atividade intelectual dos grandes nomes da cultura europeia e brasileira na primeira metade do século XX (MUSEU LASAR SEGALL, 2019, p.22).

O arquivo fotográfico, por sua vez, era composto de 6.629 fotografias que

retratam seu cotidiano em família, seu ambiente de trabalho e a convivência com outros artistas e amigos. Essas imagens constituem-se em registros de época, que revelam aspectos tanto de sua personalidade como do meio intelectual que frequentou na Europa e no Brasil (MUSEU LASAR SEGALL, 2019, p.22).

A documentação do acervo pessoal de Lasar Segal foi resultado de um trabalho de registro que incluiu “identificação, classificação, catalogação, documentação fotográfica, documentação de conservação-restauração, documentação de movimentação e disseminação dessas informações” (MUSEU LASAR SEGALL, 2019, p.25) e que

atualmente é realizado pela equipe do MLS. Os documentos do Arquivo Lasar Segall e o arquivo fotográfico foram registrados em um sistema de gerenciamento de acervo denominado Aristóteles<sup>30</sup>, que “facilita os relacionamentos entre itens do mesmo acervo e dos outros acervos, além de possibilitar a inclusão, a alteração e a correção de dados, como também fazer consultas dos arquivos integrados, no site da instituição” (MUSEU LASAR SEGALL, 2019, p.26-7).

#### 4.1.2 A exposição “Navio de Emigrantes”

Para cumprir sua missão, o MLS realizava diversas exposições em seu espaço físico e, desde 2017 promovia exposições virtuais por meio da plataforma *Google Arts and Culture*, disponibilizada pelo Google, parceiro do IBRAM.

Para esse estudo de caso foi escolhida, dentre as exposições virtuais do MLS, a exposição “Navio de Emigrantes”, cuja tela central, *Navio de emigrantes*, foi produzida entre 1939 e 1941 e era considerada a maior e mais expressiva obra de Lasar Segall, “o ponto culminante de uma experiência existencial” (MUSEU LASAR SEGALL, 2008, p.15).

A vivência de Lasar Segall como emigrante e as suas observações realizadas durante diversas viagens transatlânticas, desde sua primeira vinda ao Brasil em 1912, lhe possibilitaram um entendimento e uma percepção dos emigrantes e de “toda a miséria dos refugiados de hoje nos navios” (MUSEU LASAR SEGALL, 2008, p.26), como mencionou Stefan Zweig, escritor alemão, em uma carta enviada ao artista em 13 de dezembro de 1940. Por isso, o MLS já havia realizado uma exposição física com o mesmo tema no período de fevereiro de 2008 a fevereiro de 2009.

Ademais,

os inúmeros ‘desenhos de anotação’ do mar; do mar e barcos na praia; de barcos; de gaivotas e mar; de proas, convés, chaminés, mastros e respiradores, de emigrantes, de figuras a bordo, ilustram na sua diversidade como, no correr de muitos anos, o olhar de Segall efetivamente voltou-se para a recorrência temática daquilo que, no seu conjunto, é a visão pensada de *Navio de emigrantes* (MUSEU LASAR SEGALL, 2008, p.39).

---

<sup>30</sup> O acesso aos acervos integrados do MLS gerenciados pelo sistema Aristóteles pode ser realizado pela URL: <http://www.museusegall.org.br/acervo/index.php/busca/>. Acesso em 25 out. 2023.

Esta diversidade de documentos permitiu a produção de uma exposição física que oferecia acesso a informações de documentos diversos, todos pertencentes ao acervo pessoal de Lasar Segall, relacionados entre si pelos temas “navio” e “emigrantes”, como

uma série de gravuras com iconografia de navios, quilhas, chaminés, marinheiros, assim como cadernos de viagem, com enorme quantidade de esboços a lápis, entre os quais descobrimos muitas das figuras que posteriormente constituirão a massa de emigrantes aglutinados no convés da nave (MUSEU LASAR SEGALL, 2008, p.5).

Baseada na exposição física realizada anteriormente, a exposição virtual era representativa da diversidade de tipologias documentais característica dos acervos pessoais, como visto na subseção 2.4.3. Por exemplo, a página inicial da exposição virtual, reproduzida na Figura 7, já era uma amostra desta diversidade do acervo pessoal do artista, pois tratava-se de uma fotografia pertencente ao acervo, que mostra Lasar Segall em frente à obra em 1940, durante sua execução.

Figura 7 – Fotografia de Hildegard Rosenthal “Lasar Segall com Navio de emigrantes”, 1940



Fonte: MUSEU LASAR SEGALL (2017).



Outro exemplo da diversidade de tipologias documentais foi a utilização, por Segall, de diversas fotografias em variadas poses de Lucy Citti Ferreira, modelo e colaboradora do artista, para múltiplos personagens da pintura (MUSEU LASAR SEGALL, 2008, p.42), como visto na comparação da Figura 8.

Figura 8 – Detalhe de *Navio de emigrantes* (esquerda) e fotografia de Lucy Citti Ferreira (direita)



Fonte: MUSEU LASAR SEGALL (2017).

Portanto, a exposição possuía diversas características que a tornavam uma escolha adequada para o estudo de caso único, dentro do âmbito deste trabalho:

- a) oferecia acesso de forma interativa a informações contidas em documentos de um acervo pessoal disponibilizado por um museu, documentos estes de diversos tipos como pinturas, desenhos, fotografias, cartas e esculturas;
- b) exibia diversas tipologias documentais pertencentes ao acervo do artista que possuíam relação com a sua obra central, demonstrando a variedade documental de um acervo pessoal; e
- c) utilizava TDICs para oferecer o acesso ao usuário.

Por outro lado, a exposição estava centralizada em uma obra que possuía um contexto de produção que podia ser parcialmente deduzido das demais obras expostas, mas que era imprescindível que fosse apresentado ao público, por meio de textos explicativos ou de uma narração que permeasse a exposição virtual. O estudo de caso possibilitou, assim, a análise da

utilização de TDICs pelo MLS para oferta de acesso, de forma interativa, a esta exposição virtual e da avaliação das decisões curatoriais para a sua concepção e o exame da interação do usuário com a exposição por meio das interfaces disponibilizadas. Na próxima seção foram apresentadas a coleta e a análise dos dados, incluindo a análise do acesso a informações possibilitada pela interação do usuário com a exposição, com o propósito de utilizar os resultados para as reflexões sobre o uso de TDICs e para o avanço do conhecimento na temática de desenvolvimento do trabalho.

#### 4.2 Coleta e análise de dados

A coleta de dados realizada para o estudo de caso seguiu o seguinte roteiro:

1. visita à exposição virtual e coleta de interfaces visualizadas, por meio de impressões de tela, para observação e análise de aspectos da interação do usuário;
2. realização de entrevista livre e prolongada (YIN, 2015) com o profissional responsável pela área de TI do MLS;
3. recepção de dados coletados pelo Google e fornecidos pelo MLS; e
4. recepção da documentação fornecida pelo MLS (Relatórios Anuais de 2017 a 2022, catálogo da exposição física e Plano Museológico 2020-2025).

A coleta de dados foi iniciada pela visita à exposição virtual e pela apreciação da interação com a mesma, a qual foi realizada utilizando três diferentes equipamentos – um *notebook* com navegador Chrome, um celular Android e um tablet com sistema iOS –, e descrita na subseção a seguir.

No caso da interação com a exposição virtual por meio das interfaces apresentadas durante a sua navegação, utilizou-se como critérios de análise a forma de acesso e de visualização das informações disponíveis nos diferentes equipamentos utilizados. Assim, foi possível observar possíveis problemas de navegação e de visualização das imagens e das informações, além de questões relacionadas à curadoria da exposição.

Após a visita à exposição virtual, foi realizada a entrevista livre e prolongada com o profissional de TI do MLS, por meio da qual foram coletadas informações que auxiliaram na compreensão da exposição. O critério utilizado para seleção das informações obtidas na entrevista foi a conexão com a unidade de análise do estudo de caso e com o desenvolvimento

da exposição virtual. Durante a entrevista, cujos destaques foram relatados na subseção 4.2.2, também foram coletados os dados sobre visitantes e páginas visualizadas, cuja análise foi exposta na subseção 4.2.3.

#### 4.2.1 Configuração da exposição virtual e análise da interatividade

A exposição virtual “Navio de emigrantes” foi disponibilizada em maio de 2017 (MUSEU LASAR SEGALL, 2018) após a consolidação da parceria entre o IBRAM e o Google. Devido a restrições de tempo e de recursos humanos, mencionadas na entrevista pelo profissional do Museu, não houve uma adaptação das escolhas curatoriais feitas anteriormente para a exposição realizada no espaço físico do MLS: foram disponibilizadas para a exposição virtual parte das obras da exposição anterior, sem inclusão de novas, e aproveitados legendas, textos explicativos e descritivos e áudios. Esse dado, confirmado pela comparação da exposição virtual com o catálogo da exposição física, não permitiu que o usuário acessasse e interagisse com informações contidas nos documentos deste acervo pessoal que não foram disponibilizados na exposição física, apesar de existirem vários outros documentos no acervo pessoal de Lasar Segall.

A plataforma utilizada para o cadastramento das obras expostas e das imagens foi a disponibilizada pelo Google. Entretanto, a inserção inicial de informações foi realizada por intermédio de várias planilhas com campos padronizados, importadas para a plataforma pela equipe do Google envolvida no projeto. O preenchimento das planilhas foi efetuado pelo responsável pela área de TI do MLS, sem participação de pessoas da equipe de curadoria. Isto foi possível devido à escolha curatorial anterior das obras, realizada para a exposição física. Após a inserção das informações através das planilhas, foi possível ao profissional do MLS acessar um ambiente da plataforma disponibilizada para editar essas informações.

Após o cadastramento das obras foi realizada a construção da exposição virtual, por meio da configuração do percurso expositivo, denominado de “história” na ferramenta. Nesta ferramenta, foi possível determinar a sequência de exibição dos documentos, escolher tipos de *layouts* para exibição das suas imagens e inserir textos descritivos e áudios.

Para fins deste trabalho, considerou-se que a interação do usuário com as informações dos documentos dos acervos pessoais acontece quando ele age sobre o espaço de mediação

disponibilizado. Portanto, para cada ação do usuário ao interagir com as telas da exposição, deve haver uma resposta, que pode ou não atender às expectativas do usuário. A análise da exposição virtual descrita a seguir foi baseada neste conceito de interação e realizada utilizando-se o roteiro exposto no Apêndice A.

Em uma exposição física, o percurso expositivo determina a sequência ideal em que as obras serão observadas pelo seu visitante. Similarmente ao mundo físico, faz-se necessário indicar um ou mais percursos expositivos para o usuário de uma exposição virtual, o que pode ser realizado por meio de *links*<sup>31</sup> (ligações) entre as obras, visíveis ou não para o usuário, ou através de uma disposição linear delas em uma mesma página.

Figura 9 – Página inicial da exposição virtual



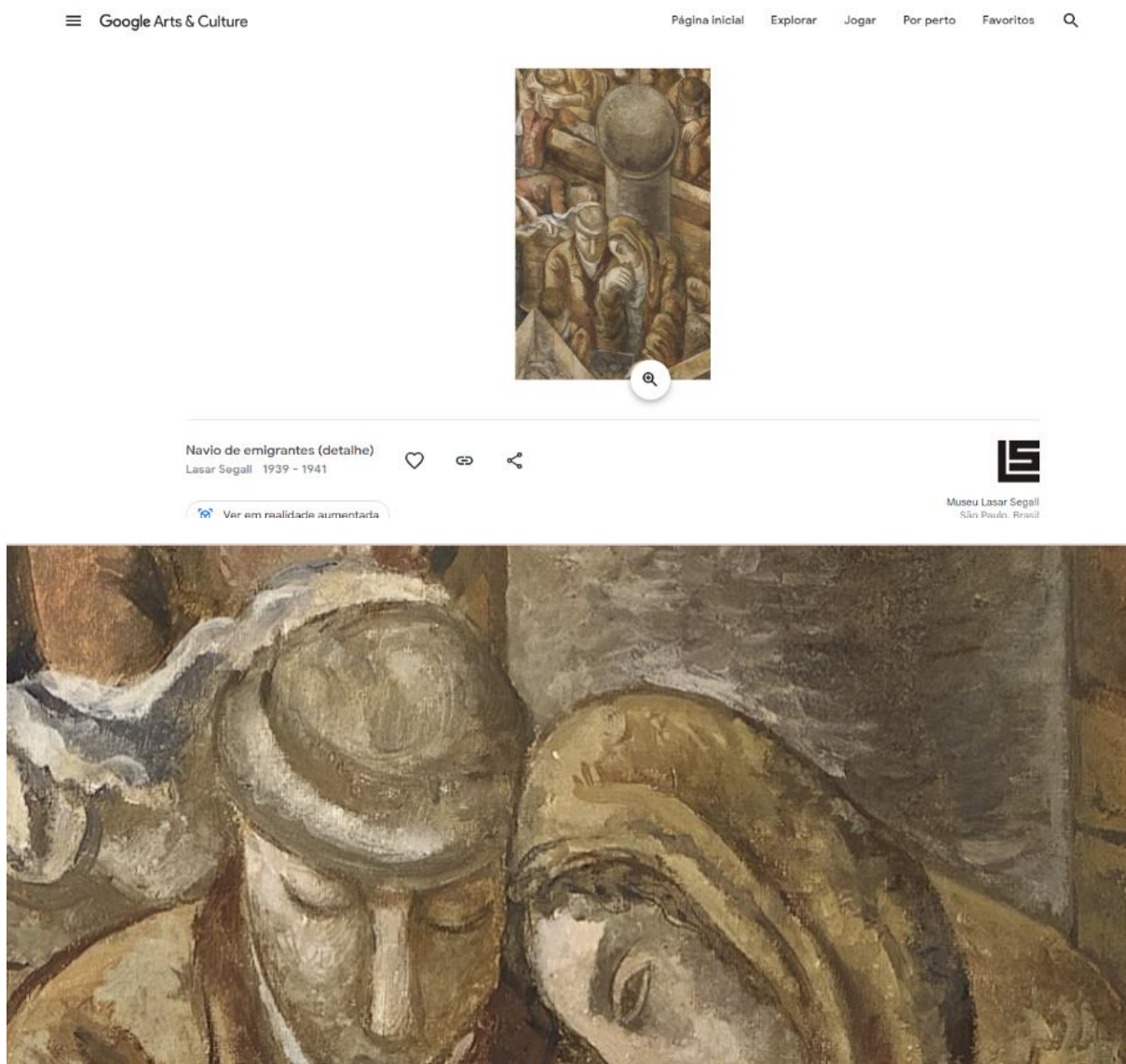
Fonte: MUSEU LASAR SEGALL (2017).

No caso da exposição virtual “Navio de emigrantes”, percebeu-se que o percurso da exposição virtual foi configurado linearmente, pois somente era possível avançar e retroceder utilizando as setas que eram exibidas na parte inferior e superior da tela. Assim, não havia a disponibilidade de outros *links*, além dos gerados na configuração da história, que indicariam ao usuário a possibilidade de navegação de uma obra para outra sem necessidade de seguir para a próxima imagem, criando outros percursos expositivos que fossem interessantes para a sua

<sup>31</sup> Segundo a Wikipédia, um *link* é um elemento de ligação formado por um trecho de texto em destaque ou por um elemento gráfico (desenho, vídeo etc.) constante em uma página de internet que, ao ser acionado, usualmente por meio de um clique de mouse, causa a exibição de uma nova página. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Hiperliga%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em 12 jul. 2022.

perspectiva. Assim, ao acessar a exposição, o usuário era convidado a percorrê-la por meio de setas que apareciam somente na parte inferior da tela (indicada pela seta vermelha na Figura 9).

Figura 10 – Página para ampliar imagem (acima) e detalhe da imagem ampliada em 100% (abaixo)



Fonte: MUSEU LASAR SEGALL (2017).

Em qualquer momento do percurso, ao clicar na imagem visualizada na sua tela, o usuário acessava uma outra página, externa ao sítio do MLS, que lhe permitia ampliar as imagens para observar seus detalhes. A Figura 10 exibe um exemplo de uma imagem antes de ser ampliada (na parte de cima) e um detalhe desta ampliação em 100% (parte de baixo), mostrando o funcionamento do recurso interativo de ampliação. Entretanto, ao regressar à página da exposição virtual, caso o retorno fosse realizado pelo recurso do navegador e não pelo da página do Google, a exposição retomava o seu início, o que obrigava o usuário a passar

novamente pelas imagens já visualizadas, dificultando seu acesso às páginas que ainda não tinham sido visualizadas.

Ao longo do percurso pela exposição virtual, o usuário encontrava textos explicativos que auxiliavam no entendimento do contexto de algumas obras e seções, isto é, ofereciam acesso a informações contidas nos documentos do acervo pessoal, como o texto que explica a relação de Lucy Citti Ferreira com Lasar Segall e a obra *Navio de emigrantes*, exibido na Figura 11. Este recurso auxiliava o usuário a compreender as escolhas das obras e a se interessar em prosseguir na sua visita pela exposição virtual.

Figura 11 – Imagem de documento com texto explicativo

### Lucy e o navio

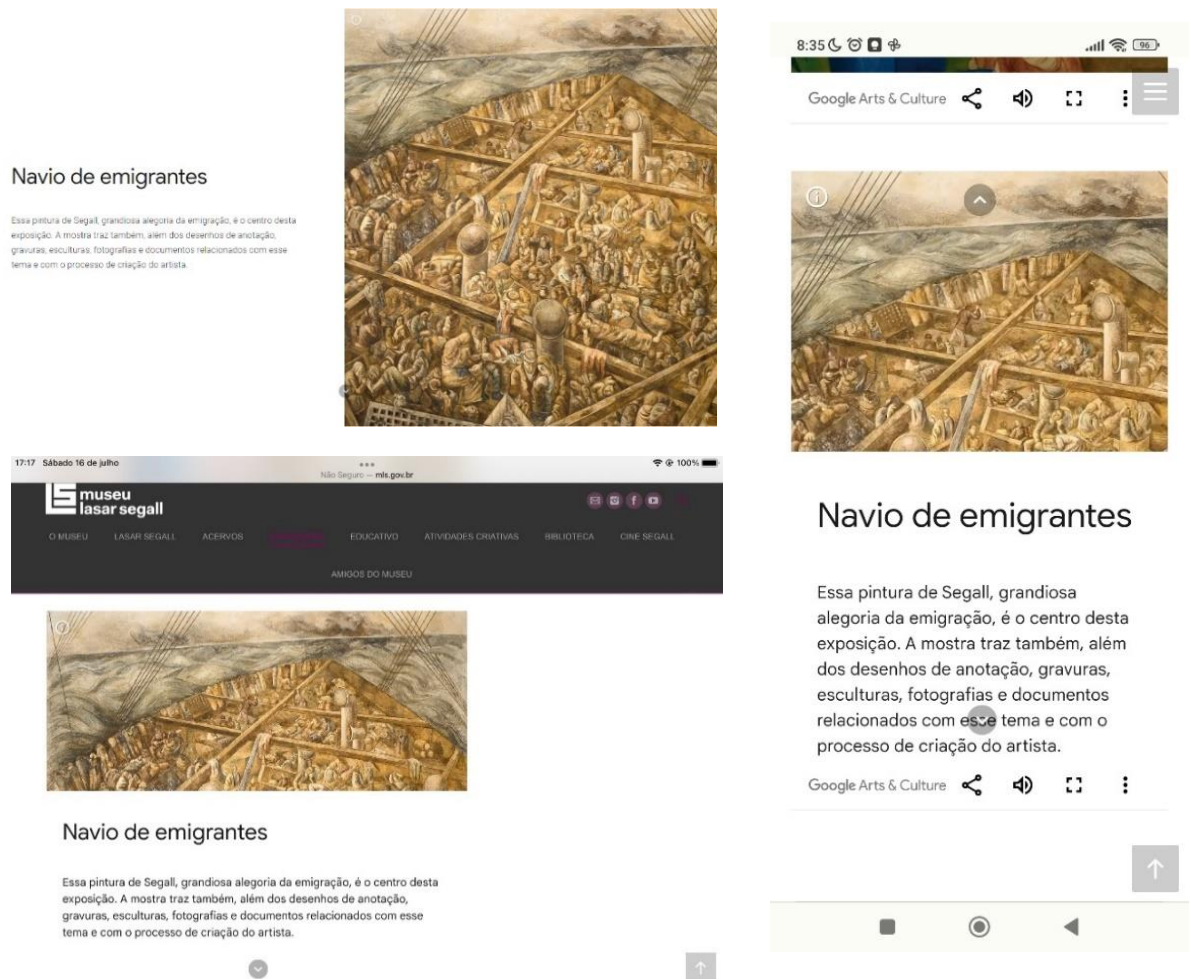
Em 1935, Mário de Andrade apresentou a jovem pintora Lucy Citti Ferreira a Segall. Lucy passou a frequentar o ateliê do artista, trabalhando ao lado dele e auxiliando na documentação de sua obra.



Fonte: MUSEU LASAR SEGALL (2017).

Entretanto, dependendo do equipamento utilizado para acessar a exposição (computador, tablet ou aparelho celular), este texto explicativo era exibido em diferentes locais da tela. A Figura 12 mostra estas diferentes disposições do mesmo texto explicativo nos diversos equipamentos utilizados. Percebe-se, comparando as imagens da Figura 12, que para realizar a leitura do texto descritivo no tablet ou celular, a área visualizada da imagem era diminuída.

Figura 12 – Texto explicativo exibido em interface do computador (superior esquerda), do celular (direita) e do tablet (inferior esquerda)



Fonte: MUSEU LASAR SEGALL (2017).

Todas as imagens da exposição virtual possuíam uma pequena legenda com informações sobre cada obra ou detalhe de obra, como mostrado na Figura 13, e em algumas delas havia um texto descritivo, mais extenso, como exibido na Figura 14. A visualização dessas informações também variava dependendo do equipamento utilizado para acessar a exposição, sendo que no caso de acesso por celular o texto descritivo acabava, em alguns casos, prejudicando parcialmente a visualização da imagem como visto na Figura 15, pois se sobrepunha a uma área maior da imagem. Além disso, ao acessar a exposição utilizando o celular na posição horizontal (modo paisagem), muitas vezes a visualização de algumas obras ficava prejudicada, pois não eram exibidas na sua totalidade, como mostrado na Figura 16.

Figura 13 – Imagem de documento com legenda



Fonte: MUSEU LASAR SEGALL (2017).

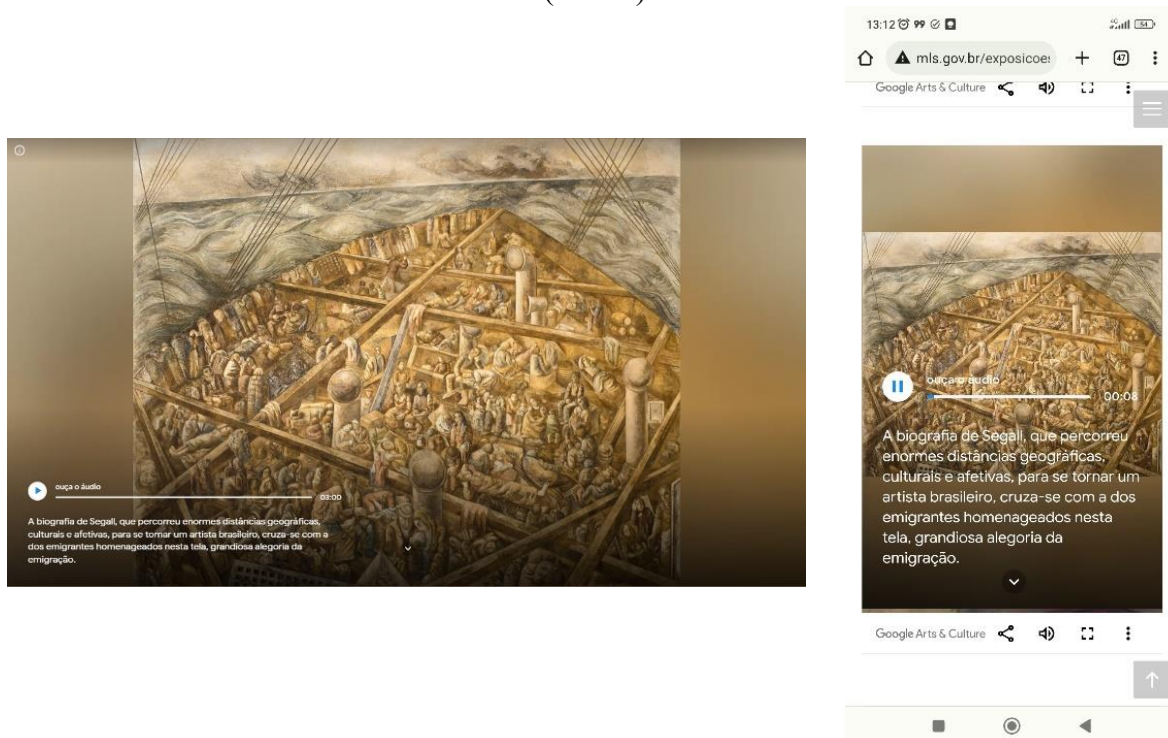
Figura 14 – Imagem de documento com texto descritivo



Fonte: MUSEU LASAR SEGALL (2017).

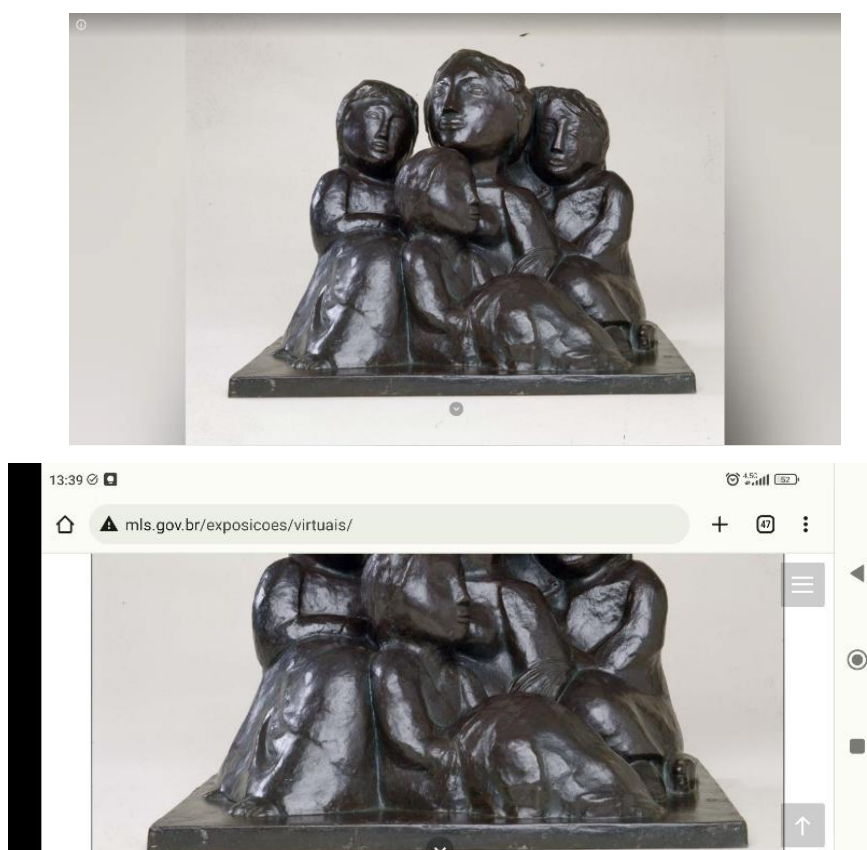


Figura 15 – Imagem de documento visualizada pelo computador (esquerda) e pelo celular (direita)



Fonte: MUSEU LASAR SEGALL (2017).

Figura 16 – Imagem de documento visualizada pelo computador (acima) e pelo celular (abaixo)



Fonte: MUSEU LASAR SEGALL (2017).

A exposição também contava com áudios explicativos dispostos ao longo da exposição. Entretanto, percebeu-se durante a visita que as narrações condiziam apenas parcialmente com as imagens exibidas nas telas em que podiam ser acionados.

Era possível compartilhar a exposição completa diretamente nas seguintes plataformas: Facebook, Twitter, Pinterest, Tumblr e Google Sala de Aula, ou enviá-la por e-mail. Também, era possível compartilhar as imagens dos documentos, desde que esse compartilhamento fosse realizado na página de ampliação da imagem, e não na página da exposição. Mas, o compartilhamento fazia referência à página do MLS no *Google Arts and Culture* e não ao site do museu diretamente. Esta possibilidade de compartilhamento aumentava a interatividade da exposição, embora não fizesse referência direta ao museu e permitisse que o usuário saísse da exposição sem terminar o seu percurso.

Não havia possibilidade de postar comentários diretamente na exposição ou nas páginas das imagens dos documentos. Portanto, não era possível para os usuários compartilharem suas experiências com outros usuários, comparando suas impressões sobre a exposição ou os documentos. Assim, a exposição virtual estudada oferecia como recursos de interação ao seu usuário apenas a possibilidade de ampliação das imagens para visualização de detalhes e o compartilhamento em plataformas e redes sociais específicas.

Do ponto de vista da acessibilidade, a exposição não fornecia recursos como audiodescrição das fotos para pessoas com deficiência visual ou descrição textual dos áudios da exposição para pessoas com deficiência auditiva. Por outro lado, como era uma exposição virtual não havia barreiras para pessoas portadoras de deficiências físicas.

#### 4.2.2 Síntese da entrevista com o profissional da área de Tecnologia da Informação

Após a interação com a exposição virtual, foi realizada uma entrevista livre e prolongada com o profissional responsável pela área de TI do MLS, com o propósito de obter uma fonte de evidência que auxiliasse no conhecimento e no entendimento, em sua integralidade, do processo de utilização da plataforma do Google, desde a escolha do tema da exposição até a configuração do percurso expositivo e disponibilização na internet. A transcrição da entrevista gravada está no Anexo C. Um quadro comparativo entre as informações obtidas na entrevista e a partir da navegação pela exposição e a análise de dados é apresentado abaixo (Quadro 4):

Quadro 4 – Quadro comparativo entre as informações obtidas na entrevista e a partir das análises da exposição e dos dados coletados

<b>Elemento de observação</b>	<b>Natureza</b>	<b>Informações obtidas a partir da entrevista</b>	<b>Informações obtidas a partir das análises da exposição e dos dados</b>
Curadoria da exposição / Escolha dos documentos	Técnica	Realizada anteriormente, para a exposição física.	Percebeu-se que havia uma grande variedade de tipologias documentais, característica de acervos pessoais, mas que não foram utilizados outros documentos além dos da exposição física.
Configuração do percurso expositivo	Técnica	Realizada dentro da plataforma <i>Google Arts and Culture</i> , com possibilidades limitadas.	A navegação pela exposição permitiu observar a existência de apenas um percurso linear.
Digitalização das imagens da exposição	Técnica	Realizada pelo Google e por fornecedores do MLS. Foram utilizadas também imagens digitalizadas há mais de 15 anos.	Observou-se que a qualidade das imagens nos equipamentos utilizados, em termos de resolução, era adequada à visualização.
Escolha dos textos acessórios da exposição	Técnica	Foram utilizados os mesmos textos da exposição física.	Observou-se que eram adequados para fornecer o contexto dos documentos, porém não eram disponibilizados em todos os documentos exibidos.
Inserção de legendas dos documentos	Técnica	Informações inseridas em planilhas fornecidas pelo Google e importadas para a plataforma <i>Google Arts and Culture</i> .	Observou-se que existiam legendas para todos os documentos, mas em alguns equipamentos houve problema de visualização do texto ou da imagem.
Recursos de interação	Técnica	Os documentos foram digitalizados para permitir grande ampliação das imagens. Houve reutilização de áudios já gravados para a exposição física, sem adequação.	No caso da ampliação das imagens, notou-se que elas estavam disponíveis na maioria delas. No caso dos áudios, percebeu-se sua inadequação em relação à imagem exibida.
Recursos de usabilidade	Técnica/Social	Não foram mencionados na entrevista.	A navegação pela exposição virtual foi fácil e intuitiva, apesar de existir apenas um percurso. Foi difícil perceber que era possível ampliar as imagens. Foi difícil também perceber que o retorno à exposição virtual após a ampliação deveria ser realizada pelo botão da página do <i>Google Arts and Culture</i> e não pelo navegador utilizado. Algumas imagens ficaram com a visualização prejudicada quando o celular foi utilizado.
Recursos de acessibilidade	Técnica/Social	Não foram mencionados na entrevista.	Não foram localizados recursos de acessibilidade.
Recursos financeiros necessários para a execução da exposição	Institucional	Não houve dotação específica de recursos financeiros.	Percebeu-se que a ausência de recursos financeiros específicos prejudicou a exposição em alguns recursos interacionais, como os áudios, por exemplo.
Recursos de pessoal necessários para a execução da exposição	Institucional	Não houve alocação de outras pessoas além do profissional de Tecnologia da Informação do MLS.	Percebeu-se que a ausência de recursos de pessoal específicos prejudicou a exposição em alguns recursos interacionais, como os áudios, por exemplo.

Fonte: Elaboração da autora a partir da entrevista realizada com o profissional de TI do MLS e dos dados fornecidos pelo MLS.

A entrevista contribuiu para o entendimento da configuração da exposição virtual, da utilização de alguns recursos interativos e de alguns aspectos institucionais do MLS que impactaram na exposição virtual. Conforme relato, a plataforma utilizada para cadastramento das obras expostas e das imagens foi a disponibilizada pelo Google. O entrevistado também confirmou que não existiam opções para realização de percursos expositivos não-lineares, devido a limitações desta ferramenta. Apesar disto, a inserção inicial de informações não foi realizada diretamente na plataforma, mas por meio de várias planilhas com campos padronizados, importadas para a plataforma pela equipe do Google envolvida no projeto. O preenchimento das planilhas foi efetuado pelo profissional entrevistado sem participação de pessoas da equipe de curadoria, pois ele informou na entrevista que a exposição virtual era um recorte da exposição física realizada anteriormente. Assim, a exposição virtual seguiu as decisões curatoriais da exposição física.

O profissional também mencionou que o Google realizou a digitalização da maioria das obras em alta resolução, com o objetivo de permitir sua ampliação e a observação de detalhes sem perda de qualidade de imagem. Mas que, também, foram utilizadas na exposição imagens digitalizadas por outros fornecedores do MLS e algumas outras com mais de 15 anos, pois algumas digitalizações acabaram não sendo realizadas pelo Google. Assim, havia uma diferença na resolução das imagens exibidas, e nem todas podiam ser ampliadas durante a visita à exposição virtual.

O profissional do MLS também informou que, devido a restrições de recursos humanos e financeiros, os áudios utilizados na exposição virtual eram os mesmos da exposição física. E, por isso, também não há outros áudios ou recursos audiovisuais ao longo da exposição, além dos que foram empregados na exposição física.

#### 4.2.3 Coleta e análise dos dados de visitantes e páginas visualizadas

A seguir, passou-se à análise dos dados sobre os visitantes e sobre as páginas visualizadas referentes à exposição. Como a exposição virtual “Navio de Emigrantes” era hospedada na plataforma *Google Arts and Culture* e o MLS não realizava outra coleta sistematizada de informações sobre estas exposições virtuais<sup>32</sup>, os dados disponíveis sobre a

---

<sup>32</sup> O MLS realiza coleta sistemática de dados de participantes em outras atividades à distância, como por exemplo ações educativas, visitas educativas virtuais e cursos *online*.

exposição eram apenas os coletados automaticamente pelas ferramentas do Google, que foram disponibilizados para este trabalho pelo MLS.

O propósito dessa coleta e análise era encontrar indicativos da experiência do usuário ao visitar a exposição virtual e se ela poderia ser considerada mais interessante e atrativa que a exposição física. O MLS disponibilizou para este trabalho os dados do período de dezembro de 2016 a julho de 2023, porém foram utilizados apenas os dados a partir de maio de 2017, mês em que a exposição foi disponibilizada para o público em geral.

As planilhas contendo os dados mensais sobre visitantes da exposição forneceram informações sobre seu país de origem, o equipamento utilizado e a origem<sup>33</sup> do acesso. Esses dados foram consolidados em uma única planilha, para que fosse possível averiguar quais países eram responsáveis pela maior quantidade de visitas. Com essa consolidação foi possível perceber que os dados de visitantes abrangiam todas as exposições virtuais do MLS, no total de quatro: “O desenho de Lasar Segall”, “Lasar Segall Processos”, “Intervenções” e a unidade de análise do estudo de caso deste trabalho “Navio de Emigrantes”. A seguir, os dados mensais também foram reunidos por ano, com o intuito de permitir uma melhor análise e identificação de padrões e tendências.

Foi realizada, também, uma agregação dos dados anuais por equipamento utilizado para acesso, de modo a examinar se haveria uma prevalência de utilização de algum deles, pois a tela de cada um possibilitava diferentes visualizações e interações do usuário com a exposição, impactando sua experiência. Em seguida, foram filtrados e analisados apenas os dados referentes a acessos que tinham como país de origem o Brasil, para examinar se exibiam os mesmos padrões e tendências dos dados da totalidade dos países.

As planilhas contendo os dados mensais sobre as páginas visualizadas continham, além do país de origem, o equipamento utilizado e a origem do acesso, as URLs<sup>34</sup> de cada página, a quantidade de visualizações por página e o tempo médio (em segundos) de visualização da URL. Como as planilhas fornecidas também eram referentes às quatro exposições virtuais do MLS, sem indicação sobre a que exposição cada URL pertencia, primeiramente foi necessário percorrer toda a exposição virtual coletando as suas URLs para uma planilha de mapeamento.

---

<sup>33</sup> As opções de origem são: acesso direto pela URL, por meio de busca no Google, por redes sociais (Facebook, Instagram ou Twitter), pelo Youtube e outros.

<sup>34</sup> URL é a abreviatura de *Uniform Resource Locator*, ou Localizador Uniforme de Recursos, termo que se refere ao endereço por meio do qual, entre outros recursos, se localiza uma página ou site na Internet.

A partir desta planilha acessória, foi possível filtrar os dados fornecidos de modo a analisar apenas as visualizações das URLs da exposição analisada no estudo de caso. Novamente os dados foram consolidados em uma única planilha e então a quantidade de visualizações e o tempo médio foram totalizados para cada mês. Foi também calculada a média de tempo, em segundos, por página visualizada.

Levou-se em consideração, ao analisar estes dados, que o MLS não realizava ações regulares de divulgação da exposição, nem mesmo em suas redes sociais no Facebook<sup>35</sup> e Instagram<sup>36</sup>. Assim, o acesso dos visitantes à exposição virtual ocorria diretamente pela página do museu ou do *Google Arts and Culture*<sup>37</sup>, ambas na internet. As redes sociais eram monitoradas pela equipe de comunicação, como informado na entrevista, mas não havia menções específicas às exposições, apenas comentários nas postagens realizadas pelo MLS.

Os critérios utilizados para interpretar os dados fornecidos pela plataforma do Google foram as comparações de períodos de tempo e os equipamentos utilizados pelos usuários (pois proporcionam diferentes experiências). Assim, analisando os dados referentes aos visitantes, agrupados em base mensal, foi possível identificar dois períodos distintos: pré e pós-pandemia de COVID-19. Assim, até fevereiro de 2020, um mês antes do início da pandemia no Brasil, a média mensal de visitantes às exposições virtuais do MLS foi de 1.394 acessos, enquanto de março de 2020 a março de 2022 a média mensal de visitantes aumentou para 4.275, mais que triplicando a quantidade de visitantes. Esta alta possivelmente estava relacionada ao fenômeno da pandemia, que levou as pessoas ao isolamento social e ao fechamento dos museus e demais dispositivos de informação. Assim, as pessoas passaram a realizar visitas virtuais a exposições pois não havia possibilidade de realizar visitas presenciais. O MLS reabriu seu espaço físico para o acesso presencial apenas no final de abril de 2022, com a exposição “Moderno eu”, o que diminuiu a média de quantidade de visitantes mensais no período entre abril de 2022 e julho de 2023 para 2.618, número ainda significativamente maior do que o período pré-pandemia, indicando que alguns usuários mantiveram o hábito de visitar exposições virtuais.

---

<sup>35</sup> <https://www.facebook.com/MuseuLasarSegall>.

<sup>36</sup> [https://www.instagram.com/museu\\_lasar\\_segall/](https://www.instagram.com/museu_lasar_segall/).

<sup>37</sup> <https://artsandculture.google.com/partner/museusegall>.

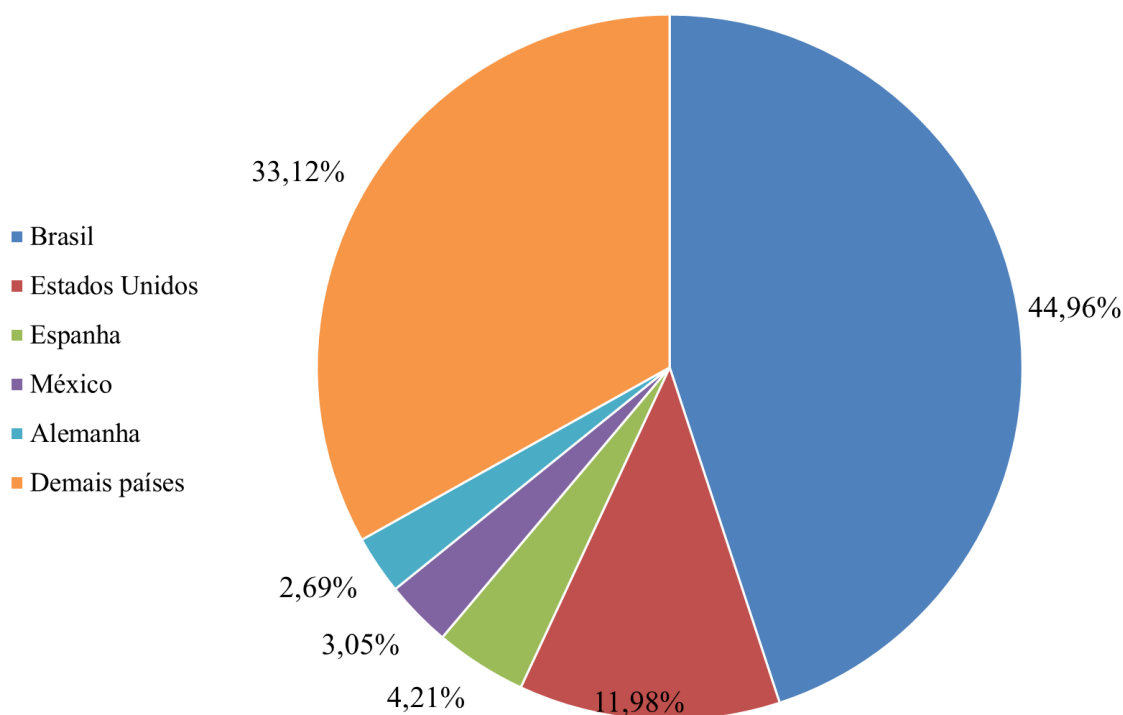
Quanto aos visitantes por países, o Brasil e os Estados Unidos, seguidos por Espanha, México e Alemanha, eram os países com maior quantidade de visitantes no período de coleta, como mostrado na Tabela 1. A distribuição percentual de visitantes entre os países é exibida no Gráfico 2. O segmento de “Demais países” era composto por 149 países que foram responsáveis, em média, por 436 visitantes cada no período de maio de 2017 a julho de 2023.

Tabela 1 – Visitantes anuais – 5 países com mais visitantes e demais países

País	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total	Percentual
Brasil	1.394	6.468	11.286	23.994	19.925	17.719	7.396	88.182	44,96%
Estados Unidos	511	3.531	2.928	5.160	4.715	4.918	1.730	23.493	11,98%
Espanha	65	442	445	3.887	1.573	1.327	517	8.256	4,21%
México	80	421	489	2.118	1.314	1.190	362	5.974	3,05%
Alemanha	86	348	340	809	2.407	946	347	5.283	2,69%
Demais países	1.131	7.241	6.930	19.128	13.562	12.760	4.213	64.965	33,12%
<b>Total</b>	<b>3.267</b>	<b>18.451</b>	<b>22.418</b>	<b>55.096</b>	<b>43.496</b>	<b>38.860</b>	<b>14.565</b>	<b>196.153</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Elaboração da autora a partir dos dados fornecidos pelo MLS.

Gráfico 2 – Distribuição percentual dos visitantes – 5 países com mais visitantes e demais países



Os dados de visitantes também citavam quais equipamentos foram utilizados pelos usuários para acessar as exposições virtuais, informação importante para a sua experiência, pois a visualização da exposição dependia do equipamento utilizado, como mencionado na subseção

anterior. A Tabela 2 mostra que a maior parte dos visitantes utilizou seus computadores. Entretanto, quando foram agrupados todos os acessos realizados por aparelhos celulares, independentemente do tipo de sistema operacional e do navegador utilizado, percebeu-se que a maioria dos visitantes (52,01% do total) utilizou equipamentos móveis para acessar as exposições.

Tabela 2 – Equipamento utilizado – todos os países

<b>Plataforma</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
Internet em computador	1.792	5.554	8.458	22.314	21.060	18.982	7.616	85.776	43,73%
Internet em celular	572	2.251	6.590	21.007	14.102	12.055	4.684	61.261	31,23%
Celular Android nativo	389	6.063	4.263	7.559	5.038	4.145	1.272	28.729	14,65%
Celular iOS nativo	199	3.517	1.840	2.362	1.893	1.693	517	12.021	6,13%
Internet em tablet	174	242	473	1.080	904	1.075	299	4.247	2,17%
Tablet iOS nativo	97	607	595	405	90	474	32	2.300	1,17%
Tablet Android nativo	44	217	199	369	409	436	145	1.819	0,93%
<b>Total</b>	<b>3.267</b>	<b>18.451</b>	<b>22.418</b>	<b>55.096</b>	<b>43.496</b>	<b>38.860</b>	<b>14.565</b>	<b>196.153</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Elaboração da autora a partir dos dados fornecidos pelo MLS.

Observando apenas os dados do Brasil (Tabela 3) sobre quais equipamentos foram utilizados para acessar as exposições virtuais, percebeu-se que a maior parte dos visitantes usou seus celulares, embora o percentual de uso de computadores também fosse significativo. Quando se agrupou todos os acessos por celular, independentemente do tipo de sistema operacional e navegador utilizado, notou-se que a maioria dos visitantes (55,95%) utilizou equipamentos móveis para acessar as exposições. Interessante notar também que os tablets raramente foram utilizados pelos visitantes, apenas em 0,41% dos acessos.

Tabela 3 – Equipamento utilizado – Brasil

<b>Plataforma</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
Internet em celular	275	1.626	5.653	11.151	9.528	9.450	3.905	41.588	47,16%
Internet em computador	845	2.691	4.479	10.255	8.933	6.957	3.010	37.170	42,15%
Celular Android nativo	151	1.530	801	1.912	924	760	273	6.351	7,20%
Celular iOS nativo	40	495	168	302	191	142	64	1.402	1,59%
Internet em tablet	48	53	135	329	299	327	117	1.308	1,48%
Tablet iOS nativo	30	58	36	11	8	18	9	170	0,19%
Tablet Android nativo	5	15	14	34	42	65	18	193	0,22%
<b>Total</b>	<b>1.394</b>	<b>6.468</b>	<b>11.286</b>	<b>23.994</b>	<b>19.925</b>	<b>17.719</b>	<b>7.396</b>	<b>88.182</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Elaboração da autora a partir dos dados fornecidos pelo MLS.

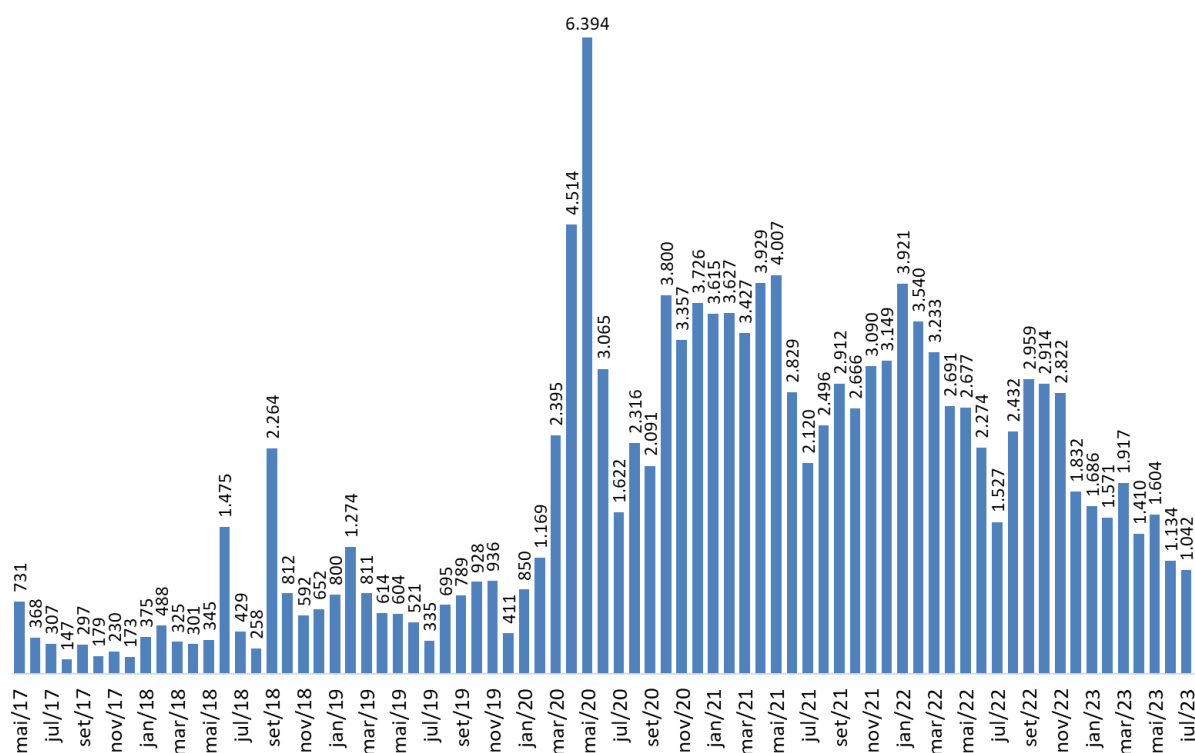
Logo, os dados indicavam que o acesso por meio de equipamentos móveis e computadores precisa ser levado em consideração quando se utiliza TDICs para a oferta de acesso de forma interativa aos usuários, o que possivelmente não foi realizado no caso da



exposição “Navio de emigrantes”, dadas as observações realizadas durante o percurso da exposição virtual e apresentadas na subseção anterior.

O aumento de visitantes às exposições virtuais após março de 2020, já mencionado acima, teve como consequência um incremento na quantidade de páginas visualizadas, como pode ser observado no Gráfico 3. Neste caso, os dados referem-se apenas à exposição “Navio de Emigrantes”, pois foi possível filtrar os dados coletados pelo Google, mantendo somente os relativos às páginas da exposição, como explicado nesta subseção.

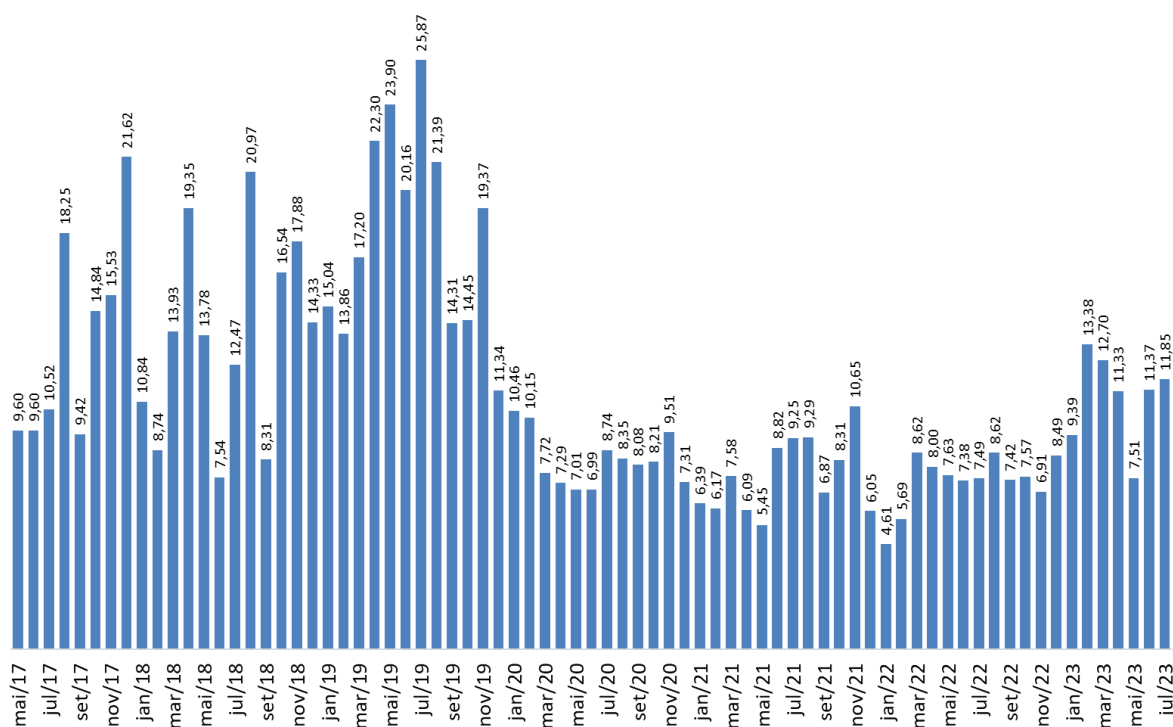
Gráfico 3 – Número de páginas visualizadas por mês



Fonte: Elaboração da autora a partir dos dados fornecidos pelo MLS.

Os dados sobre páginas visualizadas também informavam o tempo médio total, em segundos, que os visitantes permaneceram em cada página. Isso permitiu que fosse calculado qual o tempo médio que cada visitante permaneceu em cada página visualizada, mostrado no Gráfico 4. Notou-se, observando o gráfico, que o tempo de permanência nas páginas visualizadas era maior antes de março de 2020. Isto pode indicar que as pessoas que visitavam a exposição antes da pandemia achavam o conteúdo da exposição mais atrativo do que as que fizeram as visualizações após março de 2020.

Gráfico 4 – Tempo médio (em segundos) de visualização de cada página



Fonte: Elaboração da autora a partir dos dados fornecidos pelo MLS.

O profissional de TI do MLS, ao acessar os dados do Google durante a entrevista, ficou satisfeito com o número de visitantes. Ele também mencionou que esses dados de acesso não eram monitorados regularmente pelo museu. Como a exposição virtual foi disponibilizada por causa de uma parceria entre o IBRAM e o Google, o museu não tinha uma estratégia de comunicação para promover o acesso a ela e também não realizava campanhas direcionadas para divulgação recorrente da exposição. Assim, não há menções recentes a ela nas redes sociais do museu e não foi possível avaliar se as expectativas do museu foram atendidas com relação à quantidade de visitantes ou de páginas visualizadas.

Tabela 4 – Visitantes virtuais e presenciais do MLS, 2018 a 2023

Ano	Visitantes virtuais		Visitantes presenciais		Total
	Quantidade	%	Quantidade	%	
2018	6.468	13,86%	40.214	86,14%	46.682
2019	11.286	25,77%	32.511	74,23%	43.797
2020	23.994	96,03%	992	3,97%	24.986
2021	19.925	47,24%	22.255	52,76%	42.180
2022	17.719	37,42%	29.633	62,58%	47.352
<b>Total</b>	<b>79.392</b>		<b>125.605</b>		<b>241.396</b>

Fonte: Elaboração da autora a partir de MUSEU LASAR SEGALL (2023, p. 3; 2021, p.3) e dos dados fornecidos pelo MLS.

Comparando a quantidade de visitas presenciais ao MLS e as visitas virtuais à página do *Google Arts and Culture* (Tabela 4), percebeu-se que a quantidade proporcional de visitantes virtuais foi aumentando até 2020, ano da pandemia, quando o MLS ficou fechado para visitas presenciais. Foram retirados desta série comparativa os dados de 2017 e 2023, por não se referirem a todos os meses como os demais anos.

A partir da reabertura do MLS, a proporção de visitantes presenciais tornou-se novamente maior do que a de visitantes virtuais. Entretanto, pôde-se notar que houve um aumento na proporção de acesso virtual após 2021 com relação aos anos pré-pandemia. Percebeu-se assim que existia um interesse dos usuários pelas exposições virtuais que, embora diminuído após a reabertura do MLS, manteve-se em número mais elevado do que nos anos pré-pandemia. Assim, observou-se que houve um acréscimo de acesso dos usuários a informações dos documentos do acervo pessoal de Lasar Segall, contribuindo para a função social do museu e a sua missão.

A partir das análises, foi possível perceber que a exposição virtual “Navio de Emigrantes” possuía alguns recursos de interação do usuário, destacando-se entre eles a possibilidade de uma grande ampliação das imagens dos documentos da exposição que permitia aos usuários observarem detalhes de cada um deles. Entretanto, além desse recurso não poder ser utilizado em toda a sua potencialidade em todos os documentos, dependendo da digitalização anterior das imagens, os demais recursos de interação foram insuficientes, em especial os áudios oferecidos ao longo da exposição e a impossibilidade de realizar outros percursos, como relatado. Observou-se também que a insuficiência de recursos financeiros e de pessoal teve impacto na interatividade, na medida em que impossibilitou a adequação dos áudios, por exemplo.

Outro problema que reduziu a atratividade da exposição foi o da visualização de imagens e textos, ocorrido especialmente em dispositivos móveis. Como estes equipamentos eram os mais utilizados, em particular no Brasil, para acesso à exposição, muitos usuários tiveram visualizações imprecisas e prejudicadas em relação à visualização por computadores.

#### 4.3 Síntese dos desafios presentes na oferta de acesso de forma interativa

A análise dos dados coletados a partir da interação com a exposição, da entrevista realizada com o profissional de TI do MLS e dos dados quantitativos sobre visitantes e páginas

visualizadas possibilitou a sistematização dos desafios presentes na oferta de acesso, de forma interativa, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, utilizando TDICs com o intuito de subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário, apresentada nesta seção.

Primeiramente, a delimitação do percurso expositivo a uma trajetória linear, sequencial, sem possibilidades de alteração a partir da interação do usuário, limitou esta interação à informação contida no documento que era apresentado ao usuário. Assim, o usuário ficou restrito a esse percurso, quer ele tenha gostado da experiência que ele proporcionou ou não. E mesmo que ele decidisse acessar a exposição mais de uma vez, a sequência de acesso às informações era a mesma, o que deveria desencorajar repetidas visitas.

Em segundo lugar, os problemas com a visualização de imagens e textos, explicitados na subseção 4.2.1, em especial durante a utilização de dispositivos móveis para navegar pela exposição virtual, em muitos casos dificultaram o acesso do usuário às informações dos documentos, o que não deve ter contribuído para que o interesse do usuário que acessou a exposição virtual fosse despertado ao longo do percurso expositivo. O tempo médio (em segundos) de visualização de cada página visitada durante a exposição virtual (Gráfico 4) possivelmente indica este interesse diminuído. Além disto, observando-se este mesmo gráfico, percebeu-se que o tempo médio de visualização das páginas era maior antes de março de 2020, início da pandemia de COVID-19 no Brasil. Este dado provavelmente indica que as pessoas que visitaram a exposição antes da pandemia acharam a experiência mais atrativa do que as que fizeram as visitas após março de 2020. Após a pandemia vários dispositivos da informação passaram a oferecer informações *online*, o que deve ter contribuído para a diminuição do tempo médio de visualização por página, seja porque havia uma oferta maior de informações, seja porque era possível comparar com outras informações que podem ter sido consideradas mais interessantes ou atrativas. Estas são suposições que demandariam a realização de uma pesquisa com usuários que acessaram a exposição antes e depois de março de 2020 para serem comprovadas, desviando-se do escopo deste trabalho.

Outro ponto a ser ressaltado sobre a experiência de visita à exposição virtual é que o uso da ferramenta de ampliação das imagens, um dos instrumentos de interação mais interessantes da plataforma *Google Arts and Culture*, causava a retomada do percurso expositivo a partir da tela inicial, caso o retorno à exposição fosse realizado pelo recurso do navegador e não da página do Google, o que pode ter prejudicado a experiência de alguns usuários ao visitar a

exposição virtual. Ademais, este recurso não podia ser utilizado em todos os documentos porque algumas imagens utilizadas na exposição foram digitalizadas anteriormente, como relatado na entrevista com o profissional de TI do MLS.

Entendeu-se, também, que o recurso de disponibilização de áudios foi subutilizado nesta exposição, neste caso devido a limitações não tecnológicas que foram explicitadas na entrevista com o profissional de TI do MLS, quais sejam, falta de recursos financeiros e de pessoal para a criação de novos áudios. Assim, a reutilização de áudios gravados para a exposição física acarretou que o áudio não fornecia informações apenas sobre a imagem a qual estava vinculado, mas também sobre outras obras que não estavam sendo visualizadas na exposição virtual. Portanto, a insuficiência de recursos financeiros teve impactos na interatividade do usuário com a exposição.

Logo, deve-se levar em consideração que diversos desafios deveriam ser superados para que a oferta de acesso de forma interativa a informações contidas nos documentos de acervos pessoais custodiados no MLS, usando TDICs, subsidiassem a apropriação e aprimorassem a experiência do usuário. Estes desafios estão elencados a seguir:

1. a implementação de ferramenta para possibilitar:
  - 1.1. percursos expositivos alternativos, oferecendo ao usuário diversas sequências de acesso de forma interativa;
  - 1.2. a retomada do percurso expositivo no ponto onde foi deixado anteriormente;
  - 1.3. a visualização de textos descritivos e/ou legendas de modo responsivo, adaptado ao equipamento utilizado pelo usuário;
  - 1.4. a visualização de imagem e da sua ampliação adequadas ao equipamento utilizado pelo usuário;
  - 1.5. o compartilhamento de páginas da exposição virtual em redes sociais do usuário;
  - 1.6. a realização de comentários diretamente nas páginas da exposição;
2. a inserção de conteúdos informacionais que sejam pertinentes com as imagens apresentadas na tela, em formato de áudio ou outro que seja apropriado;
3. a implementação de recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência intelectual e/ou física; e

4. a conscientização da necessidade de recursos humanos e financeiros para concepção e desenvolvimento do acesso de forma interativa, para que haja um efetivo planejamento curatorial e desenvolvimento tecnológico da mesma.

O último desafio observado era de caráter institucional pois envolvia a percepção do MLS sobre a importância da exposição virtual para sua missão de divulgar a obra de Lasar Segall e seus acervos. A insuficiência de recursos humanos e financeiros e a ausência de uma estratégia de comunicação e divulgação refletiam a pouca relevância dada a este recurso e a visão de que uma exposição virtual pode ser realizada com a simples transferência da exposição física para uma plataforma virtual. Lembrando que Ricca e Mazzilli (2018), destacaram que não basta simplesmente usar a tecnologia de qualquer maneira, pois apenas a utilização das TDICs não garante uma experiência agradável, para superar este desafio seria necessário realizar um trabalho de conscientização da equipe e da diretoria do MLS sobre o uso estratégico das TDICs para que seja possível realizar futuras exposições de modo mais eficaz em termos de recursos humanos e financeiros.

A utilização da plataforma *Google Arts and Culture* possibilitou uma economia de recursos financeiros para o museu, na medida em que não havia custo de desenvolvimento ou de licenciamento da plataforma devido à parceria entre o IBRAM e o Google. Mas o museu ficou limitado aos recursos disponíveis na plataforma, que permitia alguma interação do usuário, mas deixou a desejar quanto aos desafios 1 e 2 apontados acima. Também, notou-se que estes desafios podiam ter impacto importante sob o aspecto da usabilidade da exposição, na medida em que podiam diminuir a satisfação do usuário ao se deparar com os problemas apontados. Cabe ressaltar que, atualmente, existem diversas TDICs como por exemplo realidade virtual<sup>38</sup>, realidade aumentada<sup>39</sup> e metaverso<sup>40</sup> que poderiam proporcionar experiências mais imersivas e interativas dos usuários, aprimorando também a usabilidade.

Particularmente, o desafio 2, apesar de seu aspecto tecnológico, era consequência da visão institucional do MLS, apontada acima, pois era decorrente da falta de recursos humanos

---

<sup>38</sup> Sobre a utilização de realidade virtual em exposição, ver, por exemplo: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/verso/exposicao-no-mis-ce-usa-oculos-de-realidade-virtual-para-levar-visitante-ao-oceano-e-espaco-1.3348359>.

<sup>39</sup> Sobre uma recente exposição utilizando realidade aumentada, ver, por exemplo: <https://www.estadao.com.br/cultura/gilberto-amendola/mam-sao-paulo-abre-exposicao-inedita-de-realidade-aumentada/>.

<sup>40</sup> Sobre exposição no metaverso, ver, por exemplo: <https://epocanegocios.globo.com/tecnologia/noticia/2023/07/exposicao-em-barcelona-recria-pompeia-no-metaverso.ghtml>.

e financeiros para a sua realização, e não de um uso inadequado de TDICs. Se este recurso fosse adequadamente empregado, poderia diminuir para o usuário os impactos na usabilidade provocados pelos problemas listados anteriormente.

Os desafios 1.5, 1.6 e 3 são referentes a funcionalidades inexistentes na plataforma, que poderiam aumentar a interatividade e a usabilidade da exposição. Em particular, a inexistência de mecanismos de acessibilidade dificultava o acesso dos usuários com deficiência física e/ou intelectual, como apontado na subseção 4.2.1. Uma maneira de superar todos estes desafios de natureza tecnológica seria uma maior interação entre a equipe do MLS e do Google, no sentido de se unirem para promover melhorias na plataforma *Google Arts and Culture*. Também, poderiam ser realizados estudos de usuários para que fossem examinados aspectos de usabilidade e acessibilidade que contribuiriam para a melhoria dessa plataforma, aprimorando a experiência do usuário.

A partir destes desafios observados no estudo de caso, no Capítulo 5, foi realizada uma discussão sobre possibilidades da sua superação na oferta de acesso, de forma interativa, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizado em museus, utilizando TDICs com o intuito de subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário.





## 5 DISCUSSÃO

Considerando-se o problema de pesquisa que instigou o desenvolvimento deste trabalho – **quais os desafios para oferta de acesso interativo a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, utilizando-se TDICs, com intuito de subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário?** –, e as análises do estudo de caso realizado, este capítulo propõe possibilidades de superação dos desafios relacionados na seção 4.3.

Os desafios identificados mostraram que ainda é preciso avançar na utilização das TDICs nos dispositivos de informação, não só no aspecto da decisão institucional por esse uso, mas também na necessidade de se ter uma maneira de avaliar a interação do usuário e sua percepção quanto à experiência oferecida. Por outro lado, a existência somente de dados quantitativos sobre a exposição analisada e a consequente ausência de informações mais detalhadas sobre a interação e a experiência do usuário no estudo de caso, bem como a limitação de recursos humanos e financeiros despontaram como obstáculos importantes a serem superados.

Acervos pessoais, como apresentado no referencial teórico, armazenam uma ampla diversidade de documentos e informações sobre o seu titular, possibilitando a recuperação da sua memória e da sua história. Entretanto, percebeu-se que essa diversidade de informações e documentos, em particular as informações de contexto dos documentos e eventuais conexões entre eles, foram muito pouco exploradas na unidade de análise do estudo de caso. Observando que o acervo pessoal permite contar a história do seu titular, é preciso retomar o contexto em que certos documentos foram coletados e explicitá-lo para o usuário para que ele deseje apropriar-se desta informação. No caso da pedra do acervo pessoal de Fernando Henrique Cardoso (CAMARGO, 2015), por exemplo, ela perde seu significado sem o bilhete de Francisco Graziano Neto que relata o contexto da sua coleta e, por isso, a conexão entre ambos precisa ser explicitada para o usuário.

Lembrando que os acervos pessoais são constituídos a partir de arquivos pessoais, faz-se necessário ressaltar que a organização dos documentos é realizada no fluxo interno da informação, como definido por Smit e Barreto (2002), mas muitas vezes de modo distinto nesses dois tipos de dispositivos de informação. Os documentos são primeiramente selecionados e organizados pelo titular do arquivo pessoal, e por isso, segundo Camargo (2009)

devem ser vistos “como conjuntos orgânicos e autênticos, marcadamente representativos das atividades que lhes deram origem” (CAMARGO, 2009, p.28). Portanto, por serem “instrumentos e produtos das ações de indivíduos e instituições, tais documentos continuam a representá-las mesmo quando as razões e os agentes responsáveis por sua criação se transformam ou deixam de existir.” (CAMARGO, 2009, p.28).

Por isso, Camargo (2009) ressaltou que, para que seja mantido o contexto de coleta dos documentos na transferência do arquivo pessoal para outro dispositivo de informação, é necessário

preservar a integridade do fundo e o sistema de relações que os documentos mantêm entre si e com o todo; o respeito à proveniência; a primazia do contexto sobre o conteúdo (ou do valor probatório sobre o valor informativo), nas operações de arranjo e descrição; e a impermeabilidade do arquivo em face de seu uso secundário (CAMARGO, 2009, p.28).

Entretanto, Camargo (2009) observou que muitas vezes, no processo de transferência, o documento é retirado de seu contexto e tratado de modo individualizado e submetido a

abordagem que, focada exclusivamente na informação (que de fato se repete, idêntica, nos diferentes exemplares de um impresso), deixa de levar em conta as marcas funcionais que lhe são incorporadas pelo contexto de uso e que são necessariamente distintas, conforme a entidade produtora (CAMARGO, 2009, p.30).

Assim, deve-se analisar se a organização do acervo pessoal realizada pelo MLS foi adequada para explorar esta diversidade do acervo pessoal, o que ultrapassa o âmbito deste estudo. Por sua vez, no intuito de abarcar a diversidade de documentos do acervo pessoal e os relacionamentos entre eles que explicitam o contexto de coleta e de produção, Smit (2011) propôs

canalizar os esforços para a interligação das diferentes bases de dados que descrevem os diferentes tipos de documentos presentes no museu. A proposta não deve ser entendida como uma uniformização de bases de dados ou adoção de um critério único para descrição dos diferentes tipos de documentos (o que geraria muito trabalho e poucos resultados úteis), mas no sentido da elaboração de uma visão sistêmica das diferentes bases de dados, subordinada à noção do usuário ao qual o sistema de informação deve servir. A título de exemplo, imagino um usuário ‘público externo ao museu’ que visite uma exposição e descubra (por intermédio do catálogo, de informações impressas e disponíveis próximas ao objeto ou então em algum sistema hipermídia) que o museu ainda tem outros objetos relacionados (porque doados pela mesma pessoa, ou estudos relacionados ao objeto presentes em livros e artigos e que podem ser consultados na biblioteca ou ainda documentos pessoais do artista e que podem ser consultados em determinado lugar) (SMIT, 2011, p.39).

Essa diversidade também é característica de memoriais, constituídos por um “acervo híbrido composto de documentação de arquivo, biblioteca e museu” (RAMOS; MIRANDA, 2021, p.70). E, por isso, Ramos e Miranda (2021) igualmente defenderam que “é fundamental haver interoperabilidade de sistemas para ocorrer recuperação de informações e, conseqüentemente, de memórias sem que haja fragmentação de acervos” (RAMOS; MIRANDA, 2021, p.82) e que na

aplicação dos princípios teórico-práticos dos vários campos do saber – Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia – na organização de lugares de memória como o memorial, consideramos que [...] o foco deve estar voltado mais ao desenvolvimento dos vários pontos e aspectos que essas áreas têm em comum, em vez de se reforçar a construção de fronteiras e limites entre essas áreas (RAMOS; MIRANDA, 2021, p.79).

Este é um caminho que pode auxiliar na gestão dos acervos pessoais, na medida em que permitiria uma nova organização dos documentos que pode resultar em maior identificação do público com as informações disponibilizadas, como ressaltado por Sarraf *et al.* (2020).

Por outro lado, lembrando que Guinchat e Menou (1994) afirmaram que o usuário é essencial em todos os SIs (GUINCHAT; MENO, 1994), percebeu-se que os museus deveriam começar a realizar estudos sobre seus usuários para conhecer suas necessidades informacionais, destacando que elas têm natureza psicológica, emocional ou cognitiva (CHOO, 2003) e que estes usuários têm contextos sociais os mais variados, pois possuem diversificadas experiências de vida e referências culturais. Smit e Barreto (2002) também ressaltaram que esse contexto social é fortemente determinado pelos espaços sociais (comunidades) onde os usuários se inserem e lembraram que

os habitantes destas comunidades sociais diferenciam-se por condições como: grau de instrução, nível de renda, religião, raça, competência para codificação e decodificação do código linguístico comum, acesso e interpretação dos códigos formais de conduta moral e ética, acesso à informação que é disponibilizada, confiança no canal de transferência, entre outros (SMIT; BARRETO, 2002, p.15).

Teixeira (2014) também enfatizou que informação e interação, dizem respeito ao usuário e que a informação só existe por meio da interação (TEIXEIRA, 2014, p.169). Assim, concluiu-se que o estudo do comportamento informacional dos usuários, não realizado pelo MLS, é essencial para uma oferta de acesso de forma interativa, com aprimoramento da experiência do usuário. O estudo de usuários de acervos pessoais disponibilizados em museus também contribuiria para apreender se, após o acesso das informações contidas nos documentos, o usuário modificou seu estado cognitivo. E para mapear as reações emocionais do usuário,

destacadas por Choo (2003) como importantes para entender o processo de busca e uso da informação, ou seja, o comportamento informacional deste usuário.

Apesar da literatura apontar, como visto na subseção 2.3.2, que os estudos de usuário voltaram seu foco para o usuário, perspectiva importante quando se pensa em necessidades de informação e na qualidade do SI (RABELLO, 2013), a ausência de estudos sobre os usuários, na literatura, durante as experiências de utilização de TDICs foi apontada por Ross e Terras (2011), ao ressaltarem que existia uma falta de informações sobre essas necessidades que tinha por consequência a ausência de informações para os profissionais de museus quanto à satisfação destas necessidades. Assim, é preciso buscar “um entendimento de como o usuário vê, experimenta e sente objetos, ambientes ou serviços na situação na qual ele ou ela usa o objeto” (KOSKINEN; BATTARBEE, 2003, p. 45, tradução nossa) e compreender a experiência do usuário durante sua visita ao acervo pessoal disponibilizado em museu.

Logo, os museus precisam estar informados sobre o contexto pessoal, sociocultural e físico dos usuários (ROSS *et al.*, 2013), pois vários estudos do referencial teórico apontaram que os usuários de museus declararam, por um lado, necessidades não atendidas (LOBODA *et al.*, 2019) e por outro, experiências que foram interessantes e interativas (ROSS *et al.*, 2013).

Lembrando que a mediação é essencial para assegurar condições de acessibilidade (física e cognitiva) da informação disponibilizada pelos acervos pessoais, na medida em que possibilita a interação e a apropriação do conteúdo da informação acessada pelo usuário, Lima, Santos e Francisco (2016) destacaram que

ao fazer a reprodução digital de uma obra de arte para um ambiente em suporte digital, há que se levar em consideração as suas transformações. Pois cada material, cada tipo diferente de plataforma dará um efeito diferente na obra, a qual distinguirá da obra original, bem como a forma de interação entre usuários do museu tradicional, no que se refere ao acesso à informação e ao conhecimento referente a arte (LIMA; SANTOS; FRANCISCO, 2016, p.117).

Alguns dispositivos de informação estão criando novas maneiras dos usuários interagirem com as exposições. No aporte teórico foi apresentado o projeto o QRator (ROSS *et al.*, 2017) que explorava como o uso de equipamentos móveis de tecnologia e a interação por rótulos digitais poderiam auxiliar o usuário a criar múltiplas interpretações e histórias dentro do espaço do Grant Museum. Neste projeto, os visitantes criavam seus próprios percursos, à medida que descobriam mais informações de seu interesse que estavam conectadas entre si.

Também é possível utilizar IA e SRs para criar automaticamente estas conexões entre os documentos exibidos e sugerir outros para serem acessados, pois o estudo de Loboda *et al.* (2019) aponta que a utilização dos SRs pode aprimorar a experiência do usuário.

Estas novas maneiras de acesso de forma interativa a informações possibilitam, segundo Ross *et al.* (2013), que os usuários encontrem “seu próprio significado pessoal dentro dos museus [...]. Os visitantes têm o poder de criar suas próprias ‘histórias digitais’, narrativas construídas a partir de sua própria interpretação das coleções do museu” (ROSS *et al.*, 2013, p. 13, tradução nossa). Portanto, essa interação “torna possível colocar a criatividade coletiva no centro da ação, incentivando uma cultura informacional aberta, capaz de estimular estratégias colaborativas de produção e compartilhamento de conhecimento” (MOTTA; BARBOSA, 2020, p.55), pois desperta

nos públicos o interesse em participar e em colaborar nas atividades museológicas. Há o reconhecimento de que a interatividade usuário-máquina provê a possibilidade de se construir relações não-lineares que conduzam à reflexão, problematização, ao desafio da descoberta sobre os acervos (MOTTA; BARBOSA, 2020, p.57).

Essas novas formas de interação podem ser desde simples espaços para comentários dos usuários acerca dos documentos exibidos, no próprio espaço de mediação, até ferramentas de compartilhamento das imagens ou informações destes documentos nas redes sociais do usuário, possibilitando que ele compartilhe com outras pessoas a experiência vivida no espaço de mediação, mas devem ser desenvolvidas a partir de um estudo de usuários para que não sejam criados recursos que não serão utilizados. Pois, deve-se lembrar que “tornar o museu mais atraente não pode ser um alvo em si, mas um recurso para melhor atingir os objetivos a que a instituição se propõe” (FURLANETO, 2013, p.5).

Além disso, os estudos de usuários precisam contemplar toda a heterogeneidade de usuários de um museu, incluindo pessoas com deficiência intelectual e/ou física. Nos tempos atuais, não é possível ignorar a existência destes usuários e a necessidade de utilizar as TDICs para garantir a sua acessibilidade. Percebeu-se na literatura estudada que não há menção a estes usuários, mas cada vez mais se fala na sua inclusão, especialmente se se deseja que exista um acesso democrático às informações. Assim, os recursos de acessibilidade devem ser utilizados e validados em testes de usabilidade, para garantir o acesso destes usuários, pois

ainda há muito a ser feito. Apesar de ser obrigatório por lei no país<sup>41</sup>, grande parte dos museus e dos produtores culturais não cumprem tal exigência, alegando, na maioria

---

<sup>41</sup> Segundo a Lei Brasileira de Inclusão (LBI) e a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU.

dos casos, o desconhecimento da legislação e das diretrizes de acessibilidade, o alto custo para realizar as adequações necessárias e o fato de as pessoas com deficiência serem uma minoria populacional, existindo, portanto, outras prioridades na gestão dos museus e dos espaços culturais (SARRAF, 2022, p.70-71).

Para criar estas experiências, além da realização de estudos de usuários também é necessário observar os aspectos de usabilidade das TDICs utilizadas, pois elas devem ser fáceis de utilizar e assim trazerem satisfação ao usuário durante a interação (BARBOSA; SILVA, 2010). A Interação Humano-Computador (IHC) “é uma disciplina interessada no projeto, implementação e avaliação de sistemas computacionais interativos para uso humano, juntamente com os fenômenos relacionados a esse uso” (BARBOSA, 2010, p.10) que pode contribuir significativamente para que a usabilidade no uso das TDICs seja alcançada. A IHC também pode contribuir para que a utilização das TDICs garanta condições de acessibilidade para as pessoas com deficiência intelectual e/ou física. Estudo recente do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023, p.3) estimou a população com deficiência com 2 anos ou mais em 18,6 milhões de pessoas (8,9% da população desta faixa etária). É necessário que os museus coloquem também estes usuários no centro das suas atenções, para que as TDICs utilizadas também atendam às suas necessidades e expectativas, levando em consideração que “o museu interativo, que se antes propunha um sucessivo apertar de botões, agora evolui para toques em telas e sensores de movimentos corporais [... e] isso envolve um nível básico de interatividade, operativo, o *hands-on*” (MOTTA; BARBOSA, 2020, p.55). E que as TDICs precisam, “também, estimular o *minds-on*, ou seja, o engajamento intelectual; e, ainda, o *hearts-on*, que envolve estímulo emocional, para acionar a sensibilidade das pessoas” (MOTTA; BARBOSA, 2020, p.55), potencializando a experiência de todos os usuários.

## 6 CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste trabalho foi apresentar uma síntese dos desafios para a oferta de acesso, de forma interativa, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus, utilizando TDICs com o intuito de subsidiar a apropriação da informação e aprimorar a experiência do usuário. Assim, a partir do referencial teórico e dos resultados do estudo de caso, esses desafios foram sistematizados e apresentados na seção 4.3. Concluiu-se que existem desafios de natureza tecnológica, como por exemplo a visualização de imagens em celulares, mas também desafios de natureza institucional, como a consciência que adotar TDICs não é apenas uma transposição do espaço físico para o virtual.

Quanto ao primeiro objetivo específico, caracterizar os acervos pessoais, os tipos de documentos e informações nele contidos e formas de acesso a seus conteúdos, ele foi atingido quando da elaboração do aporte teórico apresentado na seção 2.4, Acervos pessoais: conceitos e desafios para a criação de oferta de acesso. Foi possível caracterizar os acervos pessoais, suas especificidades e sua importância social. Além disso, foram discutidos os motivos e o processo de institucionalização destes acervos em museus. Concluiu-se que os acervos pessoais possuem uma imensa variedade documental, que permite que a história e a memória de seu titular sejam contadas de muitas maneiras, especialmente em museus onde a interação do grande público com os documentos é mais direta, embora mediada por uma curadoria. Entretanto, cabe ressaltar que, durante a organização das informações destes acervos, é essencial manter os relacionamentos que permitem preservar os seus contextos de coleta, para que a história e a memória não fiquem prejudicadas, como apontado nas discussões apresentadas no capítulo anterior.

O segundo objetivo específico deste trabalho era identificar e analisar as variáveis presentes na utilização de TDICs como ferramentas para interação de usuários com acervos pessoais disponibilizados em museus. Este objetivo foi parcialmente contemplado no capítulo 4, Estudo de caso, a partir do qual se concluiu que existem variáveis de natureza tecnológica, como usabilidade das interfaces, possibilidade de compartilhamento e visualização de imagens, e de natureza institucional que podem ter impacto na interação do usuário. Porém, a partir da necessidade, também apontada no referencial teórico, de contemplar o contexto social do usuário percebeu-se que esta também é uma variável importante, criando um desafio de oferecer uma interface que capture o contexto do usuário, mas que seja adaptável a este contexto, pois a interação se modifica caso o usuário seja criança ou pesquisador, por exemplo, como citado por Montarros (2017). Portanto, a interface precisaria ser adaptável, levando o usuário ao

contexto em que o documento foi coletado, apresentando o contexto de hoje deste documento e disponibilizando as informações segundo o contexto de uso do usuário.

O terceiro e último objetivo específico, sistematizar e apresentar os desafios presentes no aprimoramento da experiência do usuário durante o acesso de forma interativa a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus foi apresentado na seção 4.3, Síntese dos desafios presentes na oferta de acesso de forma interativa. Concluiu-se que há caminhos possíveis para utilização de TDICs para subsidiar a apropriação e obter o aprimoramento da experiência do usuário, pois as experiências de utilização de *QR codes* e de SR relatadas no referencial teórico permitiram notar que as interações dos usuários com as informações disponibilizadas pela mediação destas tecnologias possibilitaram que eles interagissem com outras informações e delas se apropriassem. Entretanto, esses caminhos envolvem a realização de um estudo de usuários para aprimorar as interações e experiências, do público em geral e da população com deficiência intelectual e/ou física, como apontado acima.

De maneira geral concluiu-se que, para além de oferecer acesso a informações contidas em documentos dos acervos pessoais disponibilizados em museus, é fundamental a compreensão da experiência dos usuários durante as visitas aos museus e exposições, descobrir o que é realmente considerado relevante por eles e como se engajam com o conteúdo. Ao sistematizar os desafios na utilização de TDICs e caminhos possíveis de sua superação, este trabalho contribuiu para se pensar estratégias de mediação de informação para favorecer a apropriação da informação pelo usuário de acervos pessoais ao ressaltar a importância dos estudos de usuários e o atendimento dos aspectos de usabilidade e acessibilidade na interação do usuário com as informações disponibilizadas. Em especial com relação à usabilidade e à acessibilidade (física e cognitiva), observou-se que são elementos fundamentais para que a mediação possibilite que o usuário se aproprie dos conteúdos das informações. Isto é sobretudo importante quando se considera a disponibilização das informações para o grande público, caracterizado pela variedade de usuários e seus atributos culturais e sociais. Assim, a mediação realizada pela interface digital pode restringir ou fomentar a experiência dos usuários.

Notou-se que, apesar de muitos museus utilizarem narrativas para disponibilizar informações para seus usuários, poucos usam as tecnologias digitais para criar interações para mediação e apropriação da informação que facilitem essa construção de conhecimento e significado pelo usuário. Ross *et al.* (2017) apontaram que a evolução da tecnologia transformou a utilização de TDICs pelos museus, mudando a experiência da visita. Entretanto,



a utilização das TDICs baseou-se em perspectivas técnicas sem levar em consideração seu impacto na experiência e aprendizado dos usuários (Ross *et al.*; 2017).

Observando-se o desafio institucional apontado na seção 4.3, deve-se considerar também que a utilização de TDICs “requer uma política museológica que entenda a relevância e poder desses recursos para promover uma aproximação do museu com a comunidade e criatividade do curador” (JORENTE *et al.*, 2016, p.71). Assim,

idealmente, uma equipe multidisciplinar, incluindo-se nela cientistas da informação e designers da informação, ou ainda de profissionais da informação híbridos (*blended librarians, blended archivists*), seria desejável para que se prevejam convergências e interoperabilidades entre sistemas e pessoas, assim como para a convergência otimizada de mídias e linguagens na interface digital. Destaca-se aqui o papel fundamental desses profissionais especializados para o tratamento e a disponibilização do acervo e conteúdos informacionais no ambiente *Web* (JORENTE *et al.*, 2016, p.71).

Por outro lado, os acervos pessoais, como apresentado no referencial teórico, guardam uma ampla variedade de documentos e informações sobre o seu titular, possibilitando a recuperação da sua memória e da sua história. Esta diversidade de informações e documentos, em particular as informações de contexto e eventuais conexões entre os documentos, podem ser mais acessadas e apropriadas com o uso de TDICs, pois a possibilidade de interligação entre os documentos dos acervos pessoais contribui substancialmente para que outros aspectos da história e da memória do titular sejam disponibilizados para o público. Ferramentas de IA como a mineração de dados, o aprendizado de máquina (*machine learning*) e a visão computacional, podem localizar mais informações sobre relacionamentos e contextos dos documentos do acervo. Estas são ferramentas ainda pouco utilizadas por dispositivos de informação, mas McGillivray *et al.* (2020, p.10-11, tradução nossa) destaca que há um movimento de proximidade entre as humanidades e as ciências de dados, pois alguns dispositivos de informação iniciaram a adoção dessas ferramentas para processamento de grandes volumes documentais. E, por outro lado, também se percebia um interesse de profissionais como cientistas da computação e matemáticos em trabalhar com imensos volumes de dados não estruturados, como textos, imagens e outros (MCGILLIVRAY *et al.*, 2020).

A ampliação das conexões entre os documentos dos acervos pessoais, por sua vez, permitiria a indicação de percursos expositivos alternativos aos usuários, além do percurso linear do estudo de caso. Um caminho possível para essa ampliação das conexões é a conexão entre as diferentes bases de dados existentes nos museus sugerida por Smit (2011) e citada no capítulo anterior.

Como destacado por Ross *et al.* (2013, p.3, tradução nossa), “o uso de tecnologias móveis em museus tem se concentrado em narrativas curatoriais lineares, [e] tem havido pouco incentivo para os visitantes criarem suas próprias narrativas”. Ross *et al.* (2013) destacam, no relato da experiência de uso da tecnologia móvel de *QR codes* no Grant Museum e dos seus impactos nos visitantes, que alguns deles podem escolher ter acesso a mais informações sem que estas informações adicionais sobrecarreguem os demais visitantes.

Além disso, as emoções dos usuários são sinalizadores da sua experiência (TEIXEIRA, 2014) e “não são propriedades da tecnologia, mas podem ser entendidas como sentimentos decorrentes da experiência de uso” (TEIXEIRA, 2014, p.178). Motta e Barbosa (2020), sobre as emoções dos usuários, também destacaram que

o encantamento é um processo mais duradouro, que leva a transformações, por meio de reconfigurações de forma e conteúdo, que ultrapassam o impacto perceptivo, assentando-se na cultura. Ele favorece a criação de trilhas de conhecimento personalizadas pelos sujeitos, colocando-os como agentes ativos na mediação cultural, como estratégia tecnológica (MOTTA; BARBOSA, 2020, p.52).

Por outro lado, percebeu-se que alguns dispositivos de informação estão mudando sua forma de interação com os visitantes, pois como apontaram Ross *et al.* (2017), os museus tornaram-se locais de experiências nos quais os usuários podem construir significados e interpretações individuais, estabelecendo novas formas de engajamento destes usuários por meio de ferramentas que possibilitam a sua interação, participação e apreensão da informação.

Logo, ao entender os objetivos geral e específicos deste trabalho, concluiu-se que o acesso de forma interativa a informações de documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus deve valorizar a variedade documental e informacional deste tipo de acervo e levar em consideração as necessidades e desejos dos seus usuários. Assim será possível proporcionar um espaço mais atrativo e interativo, pois a interação é um estímulo ao envolvimento do usuário, que pode construir suas próprias narrativas e interpretações das coleções do museu. (ROSS *et al.*, 2013).

Esse processo de apropriação da informação, segundo Motta e Barbosa (2020), acontece porque “os museus, ao se conectarem às tecnologias digitais, tornam-se, cada vez mais, ambientes colaborativos e abertos à intervenção humana, favorecendo o acesso e a interpretação de acervos, de forma criativa” (MOTTA; BARBOSA, 2020, p.54-55). E as TDICs são apontadas como “recursos que dão voz a narrativas que não são dominantes nos museus. Por

meio das tecnologias, os públicos podem se tornar agentes ativos, articular suas narrativas, expressar a memória coletiva” (MOTTA; BARBOSA, 2020, p.58).

Por outro lado, Meneses (2002) alerta para a necessidade de se atentar para as especificidades e objetivos dos museus e de não adotar as TDICs simplesmente para criar “as chamadas *blockbusters exhibitions*, as exposições arrasa-quarteirões, que, naturalmente, procuram legitimar-se com a aura da ‘cultura’” (MENESES, 2002, p.22). Pois, quando se trata de disponibilizar informação ao grande público utilizando TDICs, em função da heterogeneidade de usuários e seus respectivos interesses, a acessibilidade (física e cognitiva) precisa ser considerada, dado que o ponto de contato e interação com os conteúdos ficam restritos à interface oferecida aos usuários. Logo, a interface digital pode restringir ou potencializar a experiência dos usuários,

pois as obras expostas são representações das originais, no entanto, ganham em ‘extensividade’, uma vez que democratizam o acesso, ‘recontextualizam’ as obras e servem como guia e tradutor do acervo, levando o indivíduo a percorrer a exposição com um conjunto de informações que atuam como apoio didático-pedagógico no processo de aquisição de repertório e ampliação da base de conhecimento (LIMA; SANTOS; FRANCISCO, 2016, p.118).

Portanto, a utilização das TDICs cria caminhos possíveis para ampliar o acesso aos dispositivos de informação de modo geral, pois é possível obter “convergências de linguagens multimodais e interoperabilidades entre sistemas, determinantes e definidores em curadoria digital que poderia estender significativamente o alcance institucional de museus na Web” (JORENTE *et al.*, 2016, p.72). Entretanto, é necessário manter o usuário no centro deste uso, embora em ambientes digitais, seja difícil precisar quem é o usuário final dessas TDICs, especialmente porque não há fronteiras (físicas ou temporais) na internet e, portanto, os usuários têm várias culturas, necessidades e hábitos.

## 6.1 Limitações do estudo

Iniciado logo após o início da pandemia do COVID-19 no Brasil, este trabalho necessitou ser ajustado de modo a considerar as restrições de isolamento social e, conseqüentemente, a suspensão, por cerca de dois anos, das visitas presenciais às instituições culturais públicas e privadas localizadas em ambientes fechados, tais como museus, bibliotecas e universidades.

Embora o estudo de caso seja a metodologia recomendada para analisar fenômenos contemporâneos como a oferta de acesso de forma interativa utilizando TDICs, seus resultados potenciais acabaram limitados porque não foi possível a realização, dentro do prazo deste trabalho, de um estudo de usuário detalhado, para a qual seria necessária uma interação direta com os usuários do Museu Lasar Segall. Logo, foi preciso trabalhar somente com os dados sobre usuários coletados automaticamente pela plataforma utilizada e fornecidos pelo Museu Lasar Segall. Entretanto, esses dados não possibilitaram um conhecimento mais detalhado dos usuários e da sua experiência ao interagir com o espaço de mediação estudado. Portanto, a análise do estudo de caso ficou limitada aos dados quantitativos fornecidos pelo MLS e a interação da autora com a exposição virtual. Assim, apesar da metodologia de estudo de caso ser adequada, a pesquisa de campo deveria ter abarcado também entrevistas com usuários ou outras formas de apreender suas percepções e experiências.

Por outro lado, dada a heterogeneidade dos dispositivos de informação, em especial no aspecto da organização de seus acervos, notou-se que a unidade de análise escolhida para o estudo de caso reflete a realidade dos museus, mas não a dos dispositivos de informação de modo geral. Este aspecto, junto com as limitações decorrentes da ausência de um estudo de usuários, não permite uma generalização dos resultados do trabalho. Entretanto, eles podem ser aplicados aos dispositivos de informação que oferecem acesso de forma interativa aos seus conteúdos informacionais desde que a realidade destes dispositivos e seus usuários seja analisada antecipadamente.

A infinidade de informações a que os indivíduos são expostos, a cada dia, aponta para a necessidade da utilização crescente das TDICs para que possam atender suas necessidades informacionais, mesmo aquelas de simples fruição. Entretanto, para proporcionar uma experiência agradável aos usuários, o uso destas tecnologias digitais deve ser estratégico, de modo a “otimizar a relação das pessoas com os produtos informacionais para que elas desenvolvam suas atividades de maneira produtiva e agradável e, acima de tudo, de modo natural e com sentido para suas vidas” (TEIXEIRA, 2014, p.179).

## 6.2 Trabalhos futuros

O trabalho permitiu perceber que obter informações sobre o comportamento informacional do usuário de acervos pessoais é fundamental para a oferta de acesso, de forma

interativa, a informações contidas em documentos de acervos pessoais disponibilizados em museus para seus usuários. Portanto, trabalhos futuros sobre estudos de usuário de acervos pessoais e, também, de outros dispositivos de informação deverão ser realizados para se identificar como os usuários percebem a necessidade de informação e efetivam o uso da informação disponibilizada. Ademais, esses estudos poderão identificar a experiência do usuário destes acervos na interação com TDICs. Além disto, os estudos de usuários precisam observar a demanda de acessibilidade, para que as necessidades dos usuários com deficiência intelectual e/ou física sejam conhecidas e atendidas, e aspectos de usabilidade. Os resultados destes estudos podem ser aplicados pela Arquitetura da Informação, no intuito de proporcionar uma melhor experiência do usuário.

Por outro lado, considerando-se que o crescimento do uso da tecnologia acarretou uma dinamicidade da informação, tanto no aspecto do seu uso como da sua disponibilização, devem ser realizados trabalhos futuros para estudo do impacto das TDICs na organização, representação, acesso e uso das informações, especificamente nos acervos pessoais.

Outras metodologias de pesquisa de campo, como sondas culturais, podem ser utilizadas conjuntamente com a metodologia de estudo de caso para avaliar a experiência do usuário dos acervos pessoais, de modo a ampliar este trabalho. Pois, “a consideração dos sujeitos em interação, apreendidos em suas potencialidades comunicativas e interventivas, intensifica as alternativas de criação de novos objetos de estudo no atual cenário informacional.” (RABELLO; GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2017, p.29). Sondagens culturais não têm um formato definido, pois sua configuração depende dos objetivos que se pretende atingir, e permitem levar em conta as emoções e a experiência do usuário na sua interação com os produtos que lhe são apresentados. São “instrumentos de criação de dados nascidos na área do *design* da interação que, como as sondas astronômicas, oceânicas ou cirúrgicas, são enviadas para onde se quer investigar e retornam, tempos depois, com informações que ajudam a responder às questões dos pesquisadores. Esses instrumentos apontam para a possibilidade de uma produção de dados centrada no sujeito, notadamente individual e o mais autônoma possível” (MACIEL, 2018, p.155). Esta metodologia permitiria a criação de diversos espaços de mediação para utilização por indivíduos, possibilitando um acompanhamento próximo das interações e a coleta quase imediata da opinião do usuário dos espaços quanto à interação e apropriação das informações disponibilizadas.

Ao longo deste trabalho notou-se também que, além da baixa utilização de ferramentas de TDICs pelos dispositivos de informação, existem poucos estudos sobre o tema e, pelo menos

até o ano de 2017, “nenhum estudo empírico de museus que utilizam tecnologia digital foi realizado para olhar especificamente para a construção do conteúdo para o visitante” (ROSS *et al.*, 2017, p.693, tradução nossa). Atualmente existem diversas ferramentas e recursos de TDICs como por exemplo realidade virtual, realidade aumentada e metaverso que permitem experiências mais imersivas dos usuários, além da aplicação de ferramentas de IA que possibilitam também a geração de novos conteúdos, como foi o caso da exposição “A voz da arte”, realizada na Pinacoteca. Entretanto, particularmente sobre os casos existentes no Brasil, conhecidos por meio dos veículos de imprensa, a quantidade de estudos relatados na literatura é muito baixa. Assim, a realização de trabalhos dentro do âmbito da CI sobre casos de utilização de TDICs pelos dispositivos de informação permitiria que outros dispositivos se beneficiassem de suas soluções e conhecessem seus desafios, facilitando a adoção estratégica das TDICs.

Um campo de estudo que deve apontar novos caminhos para a organização dos acervos pessoais é a Curadoria Digital (HIGGINS, 2011; POOLE, 2016), que abarca desde o planejamento e gerenciamento de ativos digitais durante sua vida útil até a preservação de longo prazo. Assim, será necessário atentar para aspectos deste campo de estudo no recolhimento e preservação dos acervos pessoais, à medida que eles se tornarem cada vez mais digitais. Será imperativa também uma postura proativa dos profissionais da informação, no sentido de aplicarem as TDICs como meio para o desenvolvimento de coleções e identificação de acervos informacionais.

Estas possibilidades de aprofundamento deste trabalho reforçam a motivação da autora em prosseguir com os estudos relativos ao uso de TDICs em dispositivos de informação, eventualmente culminando com o desenvolvimento real de um sistema de oferta de acesso de forma interativa a informações contidas em documentos destes dispositivos.

## REFERÊNCIAS<sup>42</sup>

BARBOSA, Simone Dinis Junqueira; SILVA, Bruno Santana da. **Interação humano-computador**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 384 p. ISBN 978-85-352-3418-3.

BELKIN, Nicholas J. Anomalous States of Knowledge as a Basis for Information Retrieval. **The Canadian Journal of Information Science**, p. 133-143, mai. 1980. Disponível em: [https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980\\_ASK.pdf](https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980_ASK.pdf). Acesso em: 03 mar. 2024.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005. 320 p. ISBN 978-85-225-0474-1

BOELTER, Valéria. Design de Exposição na Arte e Tecnologia Digital: uma prática em construção. **Estudos em Design (online)**. Rio de Janeiro, v. 24, n. 3, p. 116-129, 2016 Disponível em: <https://estudosedesign.emnuvens.com.br/design/article/view/376>. Acesso em: 05 abr. 2021.

BORKO, Harold. Information Science: What is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968. DOI <https://doi.org/10.1002/asi.5090190103>. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.5090190103>. Acesso em: 10 mar. 2021.

BOTTALLO, Marilúcia. A informação no museu. *In*: MARINGELLI, Isabel Cristina Ayres da Silva; BEVILACQUA, Gabriel Moore Forell. **Seminário Serviços de Informação em Museus**, São Paulo: Pinacoteca do Estado, 2011, p. 157-165. Disponível em: <http://biblioteca.pinacoteca.org.br:9090/bases/biblioteca/07498.pdf>. Acesso em: 03 set. 2021.

BRIET, Suzanne. **What is documentation?**: English translation of the Classic French text. Lanham: Scarecrow Press, 2006. 84 p. ISBN 978-0810851092.

BRUNO, Maria Cristina Oliveira. Informação em museus: alguns argumentos e muitos desafios. *In*: MARINGELLI, Isabel Cristina Ayres da Silva; BEVILACQUA, Gabriel Moore Forell. **Seminário Serviços de Informação em Museus**. São Paulo: Pinacoteca do Estado, 2011, p. 169-175. Disponível em: <http://biblioteca.pinacoteca.org.br:9090/bases/biblioteca/07498.pdf>. Acesso em: 03 set. 2021.

BUCKLAND, Michael K. Information as thing. **Journal of the American Society of Information Science**, n. 42, p. 351-360, jun. 1991. DOI [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5%3C351::AID-ASI5%3E3.0.CO;2-3](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5%3C351::AID-ASI5%3E3.0.CO;2-3). Disponível em: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/%28SICI%291097-4571%28199106%2942%3A5%3C351%3A%3AAID-ASI5%3E3.0.CO%3B2-3>. Acesso em: 12 mar. 2021.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Zahar, 2003. 241 p. ISBN 978-85-7110-711-3.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida. Arquivos pessoais são arquivos. **Revista do Arquivo Público Mineiro**, Belo Horizonte, v. 45, n. 2, p. 26-39, jul./dez. 2009. Disponível em:

<sup>42</sup> De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT NBR 6023).

[http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/rapm\\_pdf/2009-2-A02.pdf](http://www.siaapm.cultura.mg.gov.br/acervo/rapm_pdf/2009-2-A02.pdf). Acesso em: 29 out. 2019.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida. Objetos em arquivos: algumas reflexões sobre o gênero documental. *In*: MARINGELLI, Isabel Cristina Ayres da Silva; BEVILACQUA, Gabriel Moore Forell. **Seminário Serviços de Informação em Museus**. São Paulo: Pinacoteca do Estado, 2011, p. 157-165. Disponível em: <http://biblioteca.pinacoteca.org.br:9090/bases/biblioteca/07498.pdf>. Acesso em: 03 set. 2021.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida. Sobre arquivos pessoais. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 5-9, jul./dez. 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/51291>. Acesso em: 03 set. 2021.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida. Sobre espécies e tipos documentais. *In*: SEMINÁRIO DAR NOME AOS DOCUMENTOS: DA TEORIA À PRÁTICA. São Paulo: Instituto Fernando Henrique Cardoso, 2015, p.14-30. Disponível em: [https://fundacaofhc.org.br/files/dar\\_nome\\_aos%20documentos.pdf](https://fundacaofhc.org.br/files/dar_nome_aos%20documentos.pdf). Acesso em: 02 dez. 2020.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida. Sobre o valor histórico dos documentos. **Revista do Arquivo do Município de Rio Claro**, Rio Claro, n. 1, p. 11-17, 2003. Disponível em: [http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/assets/difusao/curso\\_usp/AULA\\_4\\_Arquivo\\_Rio\\_Claro\\_n01\\_2003.pdf](http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/assets/difusao/curso_usp/AULA_4_Arquivo_Rio_Claro_n01_2003.pdf). Acesso em: 24 jul. 2023.

CAMARGO, Ana Maria; GOULART, Silvana. **Centros de memória: uma proposta de definição**. São Paulo: Edições Sesc São Paulo, 2015. 112 p. ISBN 978-85-7995-164-0.

CAMARGO, Ana Maria; GOULART, Silvana. **Tempo e circunstância: a abordagem contextual dos arquivos pessoais**. São Paulo: Instituto Fernando Henrique Cardoso, 2007. 316 p. ISBN 978-85-99588-04-8.

CAPURRO, Rafael; HJØRLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 12, n. 1, nov. 2007. ISSN 19815344. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/j7936SHkZJkpHGH5ZNYQXnC/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 ago. 2019.

CATALDO, Fabiano; LOUREIRO, Maria Lucia de Niemeyer Matheus. Afinal os objetos falam? Reflexões sobre objetos, coleções e memória. *In*: XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/123799>. Acesso em: 06 out. 2021.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. *In*: CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Ed. Senac, 2003, p. 63-120.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information Needs and Uses. **Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)**, v. 21, p. 3-33, 1986.

DICIONÁRIO Aurélio. Versão 1.5 [S. l.]: PSD Educação, 23 mar. 2020.



DODEBEI, Vera. O sentido e o significado do documento para a memória digital. *In*: FREITAS, Lídia Silva de; MARCONDES, Carlos Henrique; RODRIGUES, Ana Célia (org.). **Documento: gênese e contextos de uso**. Niterói: EdUFF, 2010, p. 81-96.

DODEBEI, Vera. Cultura Digital: novo sentido e significado de documento para a memória social? **DataGramZero**, v. 12, n. 2, abr./2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/7335>. Acesso em: 17 jul. 2023.

EVANGELISTA, Carolina Cardoso Dutra. **Recursos Educacionais Abertos (REA) na perspectiva da Ciência da Informação: um estudo dos aspectos relacionados à produção e ao uso**. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Escola e Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

FERREIRA, Sarah Lorenzon. **Acervo de fotografias de obras de arte em ambiente eletrônico: um estudo exploratório sobre os desafios para sua criação e manutenção**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Escola e Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Desenvolvimento e avaliação de coleções**. Rio de Janeiro: Rabiskus, 1993. 184 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p. ISBN 85-7013-040-X.

FILGUEIRA, Rosa *et al.* *defoe*: a Spark-based toolbox for analysing digital historical textual data. *In*: 2019 IEEE 15TH INTERNATIONAL CONFERENCE ON E-SCIENCE (E-SCIENCE). DOI 10.1109/eScience.2019.00033. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/9041813>. Acesso em: 07 abr. 2021.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005. 124 p. ISBN 85-225-0503-9.

FROHMANN, Bernd. O caráter social, material e público da informação. *In*: FUJITO, M. S. L.; MARTELETO, R. M.; LARA, M. L. G. (org.). **A Dimensão Epistemológica da Ciência da Informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica Editora, Marília: Fundepe Editora, 2008, p. 17-34.

FURLANETO, Audrey. Futuro dos museus está na criatividade e não na tecnologia, dizem especialistas reunidos no Rio. **O Globo**, Rio de Janeiro, 10 ago. 2013. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/cultura/futuro-dos-museus-esta-na-criatividade-nao-na-tecnologia-dizem-especialistas-reunidos-no-rio-9455603>. Acesso em: 05 abr. 2021.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; RABELLO, Rodrigo. Sujeito, agência e informação: tradição e leituras transversais. *In*: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; RABELLO, Rodrigo (org.). **Informação: agentes e intermediação**. Brasília: IBICT, 2017, p. 43-97. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/123456789/1068/2/Informacao%20agentes%20e%20intermidacao.pdf>. Acesso em: 01 set. 2022.

GONZALEZ-TERUEL, Aurora. La perspectiva del usuario y del sistema en la investigación sobre el comportamiento informacional. **Educación y Cultura en la Sociedad de la**

**Información**, 12(1), p. 28-46, 2011. Disponível em: <https://revistas.usal.es/index.php/eks/article/view/7822/7849>. Acesso em: 21 mar. 2021.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT; CNPq, 1994. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>. Acesso em: 09 mar. 2021. 540 p. ISBN 85-7013-050-3.

HEYMANN, Luciana Quillet. Um olhar antropológico sobre o documento: representações e usos sociais. *In*: FREITAS, Lídia Silva de; MARCONDES, Carlos Henrique; RODRIGUES, Ana Célia (org.). **Documento: gênese e contextos de uso**. Niterói: EdUFF, 2010, p. 111-122.

HIGGINS, Sarah. Digital Curation: the emergence of a new discipline. **The International Journal of Digital Curation**, v. 6, n. 2, p. 78-88, 2011. Disponível em: <http://www.ijdc.net/article/view/184/251>. Acesso em: 30 mar. 2020.

HOBBS, Catherine. O caráter dos arquivos pessoais: reflexões sobre o valor dos documentos de indivíduos. *In*: HEYMANN, Luciana; NEDEL, Leticia (org.). **Pensar os arquivos: uma antologia**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2018, p. 261-274.

IBGE (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA). **Pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua: pessoas com deficiência 2022**. Brasília: IBGE, 2023.

IBRAM (INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS). **Acervos digitais nos museus: manual para realização de projetos**. IBRAM, UFG: Brasília, 2020. 140 p. Disponível em: <https://antigo.museus.gov.br/wp-content/uploads/2021/05/Acervos-Digitais-nos-Museus.pdf>. Acesso em: 13 set. 2023.

ICOM (INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS). Nova definição de museus. *In*: ICOM BRASIL. São Paulo: ICOM, 2022. Disponível em: [https://www.icom.org.br/?page\\_id=2776](https://www.icom.org.br/?page_id=2776). Acesso em: 25 set. 2023.

INTERACTION DESIGN FOUNDATION. **The Basics of User Experience Design**. [S. l.], 2018.

JORENTE, Maria José Vicentini; NAKANO, Natalia; BATISTA, Lucineia da Silva; RODRIGUES, Nandia Leticia Freitas. O *design* da informação na criação de um modelo para o Museu Afro Brasil: um estudo comparativo. **Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends**. v. 10, n. 2, p. 65-73, nov. 2016. Disponível em: <https://revistas.marília.unesp.br/index.php/bjis/article/view/6042>. Acesso em: 31 out. 2023.

KOSKIEN, Ilpo; BATTARBEE, Katja. Introductions to User Experience and Empathic Design. *In*: KOSKIEN, Ilpo; MATTELMAKI, Tuuli; BATTARBEE, Katja. **Empathic Design: user experience in product design**. [S. l.], IT Press, p. 37-49.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**. New Jersey, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. DOI [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5%3C361::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-%23](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5%3C361::AID-ASI6%3E3.0.CO;2-%23). Disponível em: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/%28SICI%291097->

[4571%28199106%2942%3A5%3C361%3A%3AAID-ASI6%3E3.0.CO%3B2-%23.](#)

Acesso em: 09 mar. 2021.

LASAR Segall. In: **Enciclopédia Itaú Cultural de Arte e Cultura Brasileira**. São Paulo: Itaú Cultural, 2022. Disponível em: <http://enciclopedia.itaucultural.org.br/pessoa8580/lasar-segall>. Acesso em: 19 de setembro de 2022. ISBN: 978-85-7979-060-7.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. ISBN 85-85637-08-0.

LEIVA, João. **Cultura nas capitais**: como 33 milhões de brasileiros consomem diversão e arte. Rio de Janeiro: 17Street Produção Editorial, 2018. 196 p. ISBN 978-85-54395-00-1.

LIMA, Fábio Rogério Batista; SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; FRANCISCO, Julio Bittencourt. Museus e virtualidades: uma relação para o século XXI. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 102-121, jul./dez. 2016. DOI 10.5433/2317-4390.2016v5n2p102. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/26378>. Acesso em: 31 out. 2023.

LOBODA, Olga *et al.* Content-based Recommender Systems for Heritage: Developing a Personalised Museum Tour. In: PALOMARES, Iván (editor). **International Alan Turing Conference on Decision Support and Recommender Systems (DSRS-Turing'19)**. Londres, 21 e 22 nov. 2019. Disponível em: [https://cpb-eu-w2.wpmucdn.com/blogs.bristol.ac.uk/dist/8/471/files/2020/01/DSRS-Turing\\_19.pdf](https://cpb-eu-w2.wpmucdn.com/blogs.bristol.ac.uk/dist/8/471/files/2020/01/DSRS-Turing_19.pdf). Acesso em: 07 abr. 2021.

LOPES, Bianca da Costa Maia; SILVA, Eliezer Pires da. Contributos da *User Experience* para a difusão de acervos arquivísticos: uma análise da interação do usuário com a base de dados SIAN. **Em Questão**. Porto Alegre, v. 24, n. 3, p. 13-37, set./dez. 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245243.13-37>. Acesso em: 10 ago. 2021.

LUND, Niles Windfeld. Document theory. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 43(1) p. 1-55. 16 fev. 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/aris.2009.1440430116>. Acesso em: 02 dez. 2020.

MACIEL, Silvia Fernanda de Medeiros. Sondas culturais como método para a criação de dados em pesquisas com crianças. **Revista Teias** v. 19, n. 53, p. 155-168, abr./jun. 2018. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistateias/article/view/29313>. Acesso em: 21 jun. 2020.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997. 360 p. ISBN 85-7108-208-1.

MARTINS, Cesar Eugenio Macedo de Almeida; BARACHO, Renata Maria Abrantes Porto. Perfil do público-visitante dos museus disponíveis no site Era Virtual. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 6, n. 1, p. 140-158, jan./abr. 2019. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/6882>. Acesso em: 03 mar. 2024.

MCGILLIVRAY, Barbara *et al.* **The challenges and prospects of the intersection of humanities and data science**: A white paper from The Alan Turing Institute. Figshare, 27 ago. 2020. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.6084/m9.figshare.12732164>. Acesso em: 07 abr. 2021.

MENESES, Ulpiano T. Bezerra. A comunicação/informação no museu: uma revisão de premissas. *In*: MARINGELLI, Isabel Cristina Ayres da Silva; BEVILACQUA, Gabriel Moore Forell. **Seminário Serviços de Informação em Museus**. São Paulo: Pinacoteca do Estado, 2011, p. 11-21. Disponível em: <http://biblioteca.pinacoteca.org.br:9090/bases/biblioteca/07498.pdf>. Acesso em: 03 set. 2021.

MENESES, Ulpiano T. Bezerra. Memória e cultura material: documentos pessoais no espaço público. **Estudos históricos**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 21, p. 89-104, 1998. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/issue/view/287>. Acesso em: 19 out. 2021.

MENESES, Ulpiano T. Bezerra. O objeto material como documento. *In*: PATRIMÔNIO CULTURAL: POLÍTICAS E PERSPECTIVAS, São Paulo: IAB/CONDEPHAAT, 1980.

MENESES, Ulpiano T. Bezerra. O museu e o problema do conhecimento. *In*: IV SEMINÁRIO SOBRE MUSEU-CASAS: pesquisa e documentação, Anais... Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 2002, p. 17-39. Disponível em: <http://docvirt.com/docreader.net/DocReader.aspx?bib=bibobpub&pagfis=201>. Acesso em: 11 set. 2022.

MEYRIAT, Jean. Documento, documentação e documentologia. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 3, p. 240-253, jul./set. 2016. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2891/1788>. Acesso em: 02 set. 2019.

MONTARROIOS, Fabio. Watson: uma voz para a arte ou uma cara para a tecnologia? São Paulo, 25 abr. 2017. Disponível em: <https://manualdousuario.net/watson-uma-voz-para-arte-ou-uma-cara-para-tecnologia/>. Acesso em: 05 abr. 2021.

MOTTA, Fernanda Miranda de Vasconcellos; BARBOSA, Cátia Rodrigues. O papel das TICS na mediação cultural em museus: Museomix no Circuito Cultural Liberdade. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 51-60, 2020. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/150714>. Acesso em: 24 out. 2023.

MURGUIA, Eduardo Ismael. Documento e instituição: produção, diversidade e verdade. *In*: FREITAS, Lídia Silva de; MARCONDES, Carlos Henrique; RODRIGUES, Ana Célia (org.). **Documento**: gênese e contextos de uso. Niterói: EdUFF, 2010, p. 123-140.

MUSEU LASAR SEGALL. Exposição Navio de Emigrantes. *In*: **GOOGLE ARTS AND CULTURE**. [S. l.], 2017. Disponível em: <https://artsandculture.google.com/story/CwVBRukqstz4IQ>. Acesso em: 16 jun. 2022.

MUSEU LASAR SEGALL. **Navio de emigrantes**. São Paulo: Museu Lasar Segall/Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2008. 148 p. ISBN 978-85-7060-617-4.

MUSEU LASAR SEGALL. **Plano museológico 2020-2025**. São Paulo: Museu Lasar Segall, 2019.

MUSEU LASAR SEGALL. **Relatório 2020**. São Paulo: Museu Lasar Segall, 2021.

MUSEU LASAR SEGALL. **Relatório 2022**. São Paulo: Museu Lasar Segall, 2023.

NORMAN, Donald A.. **O design do dia-a-dia**. Rio de Janeiro: Rocco, 2006. ISBN 85-325-2083-9.

NORMAN, Donald A.; NIELSEN, Jakob. The definition of User Experience (UX). *In: NIELSEN NORMAN GROUP*. [S. l.], c2020. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>. Acesso em: 19 mai. 2020.

NIC.BR - NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. **Pesquisa sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação nos equipamentos culturais brasileiros**: TIC Cultura 2020. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2021. ISBN 978-65-86949-35-3.

NIC.BR - NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. **Pesquisa sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação nos equipamentos culturais brasileiros**: TIC Cultura 2022. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2023. ISBN 978-65-86949-98-8.

OLIVEIRA, João Augusto Dias Barreira e; JORENTE, Maria José Vicentini. Design da informação e sua relevância para a Ciência da Informação. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, [S. l.], v. 24, n. 54, p. 25–37, 2019. DOI: 10.5007/1518-2924.2019v24n54p25. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2019v24n54p25>. Acesso em: 13 out. 2021.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. Os arquivos pessoais de políticos e sua importância para a sociedade, *In: OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de; VASCONCELLOS, Eliane (org.). Arquivos Pessoais e Cultura: uma abordagem multidisciplinar*. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 2015, p.117-132.

ORTEGA, Cristina Dotta; LARA, Marilda Lopes Ginez de. Documento e informação, conceitos necessariamente relacionados no âmbito da Ciência da Informação *In: IX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 2008, São Paulo*. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/177618>. Acesso em: 20 ago. 2019.

OTLET, Paul. **Tratado de documentação**: o livro sobre o livro, teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos, 2018. 431 p.

PADILHA, Renata Cardozo; CAFE, Ligia; SILVA, Edna Lúcia da. O papel das instituições museológicas na sociedade da informação/conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, n. 2, p. 68-82, jun. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/1889>. Acesso em: 13 set. 2023.

PAULA, Josefa Xavier de; SILVA, Eva Cristina Leite Silva. A relação da Ciência da Informação com a informação museológica. *In: XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-*

GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/123449>. Acesso em: 06 out. 2021.

PIERUCCINI, Ivete. Pesquisa escolar significativa e o bibliotecário: questão essencial para a infoeducação. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 32-54, jul./dez. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/2317-4390.2016v5n2p32>. Acesso em: 27 set. 2023.

POOLE, Alex H. The conceptual landscape of digital curation. **Journal of Documentation**, v. 72, n. 5, p. 961-986, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JD-10-2015-0123>. Acesso em: 30 mar. 2020.

RABELLO, Rodrigo. Leituras sobre usuário e uso da informação na Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, n. 4, p. 152-184, out./dez. 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/35796>. Acesso em: 09 dez. 2020.

RABELLO, Rodrigo; GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Agentes, intermediações e institucionalidades: apontamentos acerca de um mosaico interpretativo no campo informacional. In: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; RABELLO, Rodrigo (org.). **Informação: agentes e intermediação**. Brasília: IBICT, 2017, p. 21-40. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/123456789/1068/2/Informacao%20agentes%20e%20intermidacao.pdf>. Acesso em: 01 set. 2022.

RAMOS, Claudineli Moreira. O lugar do museu. In: PASQUALUCI, Luciana; LEMES, David de Oliveira (org.). **Museologia, cultura e educação: Diálogos interdisciplinares na contemporaneidade**. São Paulo; EDUC, PIPEq, 2022, p.207-222. Disponível em: <https://www.pucsp.br/educ/downloads/museologia.pdf>. Acesso em: 27 out. 2022.

RAMOS, Tassila Oliveira; MIRANDA, Zeny Duarte de. O inter-relacionamento entre documentos de arquivo, biblioteca e museu: memorial - um sistema em definição. **Revista Fontes Documentais**, v. 4, n. 1, 2021, p. 68-85. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/162417>. Acesso em: 21 set. 2023.

RIBEIRO, Patrick Dourado; KLING, Victor. User Experience e suas potencialidades na Arquivologia. **Revista Analisando em Ciência da Informação**. João Pessoa, v. 4, n. especial, p. 232-246, out. 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/80968>. Acesso em: 10 ago. 2021.

RICCA, Diego; MAZZILLI, Clice Toledo de Sanjar. Interação e cognição na construção de conhecimento em museus: o projeto A Voz da Arte. **Estudos em Design**. v. 26, n. 3 (2018). Disponível em: <https://estudosemdesign.emnuvens.com.br/design/article/view/593>. Acesso em: 20 dez. 2019.

ROCHA, Luisa Maria. Ciência, tecnologia, política e comunicação: o desafio da ação comunicativa dos museus ante as novas formas de produção e distribuição do conhecimento. In: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; RABELLO, Rodrigo (org.). **Informação: agentes e intermediação**. Brasília: IBICT, 2017, p. 239-310. DOI 10.1093/llc/fqw041. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/123456789/1068/2/Informacao%20agentes%20e%20intermidacao.pdf>. Acesso em: 01 set. 2022.

ROSS, Claire Stephanie Bailey *et al.* Engaging the museum space: Mobilizing visitor engagement with digital content creation. **Digital Scholarship in the Humanities**, v. 32, n. 4, 2017. Disponível em: <https://academic.oup.com/dsh/article/32/4/689/2957395>. Acesso em: 07 abr. 2021.

ROSS, Claire Stephanie Bailey *et al.* Enhancing Museum Narratives: Tales of Things and UCL's Grant Museum. *In: The Mobile Story: Narrative Practices with Locative Technologies*. Taylor and Francis Ltd., 2013, p. 276-289.

ROSS, Claire Stephanie Bailey; TERRAS, Melissa. Scholarly Information-Seeking Behaviour in the British Museum Online Collection. **MUSEUMS AND THE WEB 2011: THE INTERNATIONAL CONFERENCE FOR CULTURE AND HERITAGE ON-LINE**, Filadélfia, 5 a 9 abr. 2011. Disponível em: [https://www.museumsandtheweb.com/mw2011/papers/scholarly\\_information\\_seeking\\_behaviour\\_in\\_the.html](https://www.museumsandtheweb.com/mw2011/papers/scholarly_information_seeking_behaviour_in_the.html). Acesso em: 07 abr. 2021.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirâmide, 1994.

SARRAF, Viviane Panelli. Museus para quê? Museus para quem?: acesso aos museus e ao patrimônio cultural sob a ótica da democratização e do pensamento decolonial. *In: PASQUALUCI, Luciana; LEMES, David de Oliveira (org.). Museologia, cultura e educação: Diálogos interdisciplinares na contemporaneidade*. São Paulo; EDUC, PIPEq, 2022, p.61-76. Disponível em: <https://www.pucsp.br/educ/downloads/museologia.pdf>. Acesso em: 27 out. 2022.

SARRAF, Viviane Panelli *et al.* Museus, arquivos pessoais e memórias coletivas – uma análise baseada na experiência de sistematização do Fundo Waldisa Rússio no arquivo do Instituto de Estudos Brasileiros da Universidade de São Paulo. **Revista do Arquivo**, São Paulo, ano VI, n. 11, p.112-126, out. 2020. Disponível em: [http://www.arquivoestado.sp.gov.br/revista\\_do\\_arquivo/11/autora\\_convitada.php](http://www.arquivoestado.sp.gov.br/revista_do_arquivo/11/autora_convitada.php). Acesso em: 03 set. 2021.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2016. ISBN 978-85-249-2448-4.

SMIT, Johanna W. A Informação na Ciência da Informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 84-101, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48655>. Acesso em: 25 nov. 2019.

SMIT, Johanna W. A interoperabilidade semântica entre os diferentes sistemas de informação no museu. *In: MARINGELLI, Isabel Cristina Ayres da Silva; BEVILACQUA, Gabriel Moore Forell. Seminário Serviços de Informação em Museus*. São Paulo: Pinacoteca do Estado, p. 33-41, 2011. Disponível em: <http://biblioteca.pinacoteca.org.br:9090/bases/biblioteca/07498.pdf>. Acesso em: 03 set. 2021.

SMIT, Johanna W. Arquivologia, Ciência da Informação e as duas faces de Jano. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 11, n. 4, p. 6-9, 2017b. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/14714>. Acesso em: 06 jul. 2023.

SMIT, Johanna W. Entre arquivos, bibliotecas e museus: a interdisciplinaridade em pauta. *In*: CAMPOS, José Francisco Guelfi. **Arquivos pessoais: experiências, reflexões, perspectivas**. São Paulo: ARQ-SP, 2017a, p. 29-37. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/349396466\\_Arquivos\\_pessoais\\_experiencias\\_reflexoes\\_perspectivas](https://www.researchgate.net/publication/349396466_Arquivos_pessoais_experiencias_reflexoes_perspectivas). Acesso em: 10 mai. 2020.

SMIT, Johanna W.; BARRETO, Aldo de Albuquerque. Ciência da informação: base conceitual para a formação do profissional. *In*: VALENTIM, Marta Lúcia (org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Editora Polis, 2002, cap. 1, p. 9-23. Disponível em: [http://abecin.org.br/data/documents/VALENTIM\\_Org\\_Formacao-do-profissional-da-informacao.pdf](http://abecin.org.br/data/documents/VALENTIM_Org_Formacao-do-profissional-da-informacao.pdf). Acesso em: 13 dez. 2020.

STASIAK, Daiana; BARICHELLO, Eugenia Mariano da Rocha. Novas propostas para a comunicação organizacional. **Comunicação e Inovação**. São Caetano do Sul, v. 9, n. 16(1), p. 8-13, jan./jun. 2008. Disponível em: [https://seer.uscs.edu.br/index.php/revista\\_comunicacao\\_inovacao/article/view/68](https://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_comunicacao_inovacao/article/view/68). Acesso em: 03 mar. 2024.

TANUS, Gabrielle Francinne de S. C.; RENAU, Leonardo Vasconcelos; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O conceito de documento em Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 158-174, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/2101>. Acesso em: 26 set. 2022.

TARAPANOFF, Kira. Informação, conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementaridade. *In*: TARAPANOFF, Kira (org.). **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006, cap. 1, p. 19-35. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/465/1/Inteligencia%2C%20informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20conhecimento.pdf>. Acesso em: 13 out. 2023.

TEIXEIRA, Eduardo Ariel de Souza. Ciência da informação e design de interação: conceitos, reflexões e interfaces com profissionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 43, n. 3, p. 168-188, set./dez. 2014. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4241>. Acesso em: 10 ago. 2021.

TEIXEIRA, Eduardo Ariel de Souza; RAMOS, Fabiano da Fonseca. Interações e literacias: notas sobre o design de interfaces e a experiência de uso. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 43, n. 3, p. 204-224, set./dez. 2014. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/3963>. Acesso em: 10 ago. 2021.

UNESCO. **Recomendação referente à Proteção e Promoção dos Museus e Coleções, sua Diversidade e seu Papel na Sociedade**, Aprovada em 17 de novembro de 2015 pela Conferência Geral da Unesco em sua 38ª sessão. Brasília, Unesco Brasilia Office, 2017. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000247152>. Acesso em: 13 out. 2023.

VASCONCELLOS, Eliane; SANTOS, Marcelo. Pois de tudo fica um pouco: a literatura revisitada nos arquivos pessoais, *In*: OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de; VASCONCELLOS, Eliane (org.) **Arquivos Pessoais e Cultura: uma abordagem multidisciplinar**. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 2015, p.213-220.



VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, APB, 1989.

VIANA, Karina Muniz; ROCHA, Luisa Maria G. de M.. Museu e tecnologia digital: a experiência expandida. *In*: XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 2019. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/123751>. Acesso em: 10 ago. 2021.

VOLPATO, Elisa. Teste de usabilidade: o que é e para que serve? *In*: MEDIUM. 15 set. 2014. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/teste-de-usabilidade-o-que-%C3%A9-e-para-que-serve-de3622e4298b>. Acesso em: 06 jul. 2023.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2015. 290 p. ISBN 978-85-8260-231-7.



## APÊNDICES

## APÊNDICE A – Roteiro de estudo das interfaces da exposição virtual

- 1º.) Iniciar a visita a exposição utilizando o *notebook* com navegador Chrome
- 2º.) Observar a navegabilidade da exposição, observando os links entre as páginas que definem o percurso da visita;
- 3º.) Observar como estão dispostos os textos explicativos ao longo da exposição, fazendo impressões das interfaces consideradas representativas;
- 4º.) Observar como estão dispostas as legendas sobre os documentos, fazendo impressões das interfaces consideradas representativas;
- 5º.) Utilizar o recurso de ampliação de imagem e observar como é executado, fazendo impressões das interfaces consideradas representativas;
- 6º.) Observar se existem outros recursos de interação, como áudios ou vídeos e executá-los, fazendo impressões das interfaces consideradas representativas;
- 7º.) Observar se existem os seguintes recursos de acessibilidade disponíveis: descrição textual da imagem, legendas textuais nos áudios, opção de alto contraste.

Ao finalizar este roteiro, reiniciar o mesmo utilizando o celular Android e, depois, o tablet com sistema iOS.



## ANEXOS

ANEXO A – Solicitação de autorização para realização da pesquisa de estudo de caso junto  
ao Museu Lasar Segall

São Paulo, 02 de maio de 2022.

Ao

Museu Lasar Segall

A/C Diretor substituto

Sr. Marcelo Monzani

Prezado Senhor Diretor,

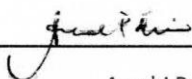
Permita apresentar-me, meu nome é Assahi Pereira Lima, aluna do curso de Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP), orientada pelo Prof. Dr. Marcelo dos Santos. A pesquisa que estou desenvolvendo trata da utilização das ferramentas de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), em especial as ferramentas de inteligência Artificial (IA), em instituições culturais. O principal objetivo é o de sistematizar uma proposta de utilização de ferramentas de IA para construção de espaços de mediação de arquivos pessoais com os usuários, com o intuito de enriquecer a sua experiência.

Para tanto, foi prevista a realização de um estudo de caso em instituições que possuem acervos pessoais (ou de pessoas), os quais constituem o objeto empírico do trabalho. Dessa forma, venho, por meio desta, solicitar autorizações para: (1) realizar o estudo de caso nesta instituição, o que inclui vistas, acessos e coleta de dados em acervos; e (2) utilizar os dados coletados no texto da dissertação, bem como identificar a instituição e os referidos acervos estudados.

Saliento que, em casos de entrevistas e coleta de dados junto a pessoas, as identidades destas serão mantidas em sigilo e tratadas como anônimo. Igualmente, destaco que trata-se de uma pesquisa com finalidade puramente acadêmica.


Colocando-me à disposição para esclarecimentos adicionais, desde já, agradeço-lhe pela atenção dispensada.

Atenciosamente,



---

Assahi Pereira Lima



---

Prof. Dr. Marcelo dos Santos

ANEXO B – Autorização para realização da pesquisa de estudo de caso junto ao Museu Lasar Segall



São Paulo, 04 de maio de 2022.

Autorizo o desenvolvimento do estudo de caso da exposição virtual “Navio de Emigrantes” junto ao Museu Lasar Segall e a utilização dos nomes da exposição e do Museu no trabalho intitulado “Potencial de uso das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação para acesso e uso de informações de acervos pessoais: um estudo das possibilidades de interação”, desenvolvido pela aluna Assahi Pereira Lima (no. USP 384531), pelo Curso de Mestrado em Ciência da Informação, do Programa em Pós-graduação em Ciência da Informação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA/USP), sob orientação do Prof. Dr. Marcelo dos Santos.

Atenciosamente,

Marcelo Monzani  
Diretor substituto  
Museu Lasar Segall

—  
rua berta, 111  
vila mariana

04120-040  
são paulo sp  
brasil

+55 (11)  
2159-0400

info@  
mls.gov.br

www.  
mls.gov.br

museu  
lasar segall

ANEXO C – Transcrição da entrevista realizada com o profissional de Tecnologia da  
Informação do Museu Lasar Segall

Entrevista gravada em 05 de maio de 2022, das 10:32 às 11:25.

As expressões entre < > indicam um ou mais elementos de observação de cada trecho da entrevista.

<Digitalização das imagens da exposição><Recursos de interação>

ENTREVISTADOR: Os dados da exposição estão separados pelos pedaços da exposição?

ENTREVISTADO: Deixa eu me lembrar um pouco. Aqui são todas as imagens que a gente tem lá [entrevistado mostra tela do *Google Arts and Culture* com imagens de obras do Museu Lasar Segall]

Então, o que acontece? Na época do projeto, o Google fez a digitalização de parte do acervo [do museu]. foram escolhidas algumas obras chave, porque eles falaram que tinham uma tecnologia que fazia imagem ponto a ponto, [que] depois juntava tudo e dava uma mega resolução de imagem.

ENTREVISTADO: As imagens iam ser enviadas para a galeria deles [Google] e também eles [Google] disponibilizaram nessa plataforma a possibilidade de fazer as exposições.

Então, na época se a gente visse o campo [da tela apresentada] que falei, só para registrar, a gente fez três exposições para o lançamento do museu nessa parceria com o Google, com o Ibram, e para essas exposições, as imagens que eles [Google] fizeram não eram suficientes.

Então, a gente teve que subir imagens nossas. Então, tem muita discrepância, tem imagens que são mega blasters [têm alta resolução] segundo eles, [tem] imagens em alta [resolução], feitas por nós, de responsabilidade do museu, inclusive do Jorge [profissional que presta serviços de digitalização para o museu], que fez a digitalização de parte considerável do acervo.

ENTREVISTADO: [E] também de, por exemplo, fotografias que foram digitalizadas há quase 15, 17 anos atrás, de uma forma que foi contratado um funcionário, que fez aquilo com o scanner, com o que tinha na época.

<Digitalização das imagens da exposição><Inserção de legendas dos documentos>

ENTREVISTADOR: Da forma que era possível [há] 15 anos atrás.

ENTREVISTADO: Então, assim, você vai vendo que [a qualidade da imagem] vai decaindo. Decaindo não, não vou falar que o trabalho do Jorge é muito melhor que o do Google. Até hoje não entendi qual é a deles.

Mas, enfim, em relação às fotos, você vê que tem uma queda da qualidade da resolução das imagens.

Fizemos *upload* das imagens, e eles mandaram uma planilha de metadados para a gente preencher, para associar às imagens.

Posso até te passar essa planilha. Eu tenho aqui. Se você quiser dar um pause, só para eu procurar.

<Inserção de legendas dos documentos>

ENTREVISTADOR: Vamos ver o que tem. Os dados, nós trabalhamos com o que [o museu] tem. E a partir deles a gente extrapola.

ENTREVISTADO: Essa é a planilha deles para associar a imagem aos dados das imagens [mostra a planilha na tela do computador]. Vamos voltar lá [na tela com as imagens].

<Inserção de legendas dos documentos>

ENTREVISTADOR: Aí estão todas as imagens? Porque foram três exposições [cadastradas] de uma vez só.

ENTREVISTADO: Não, estamos falando especificamente de imagem, de cadastramento das imagens. Ocorreram diversos cadastramentos. Primeiro eles disponibilizaram, acho que foram 50 obras fotografadas. Pediram para preencher a planilha. Nós preenchemos. Então eu subi as imagens. E tem que mandar a planilha [novamente].

<Inserção de legendas dos documentos>

ENTREVISTADOR: Preencher a planilha das imagens que você mandou.

ENTREVISTADO: Então, tenho várias [planilhas]. Essa aqui está bem completa, mas é uma planilha que deu muito trabalho para fazer.

<Inserção de legendas dos documentos>

ENTREVISTADOR: Imagino. [Preencher] metadado nunca é fácil.

ENTREVISTADO: Isso aqui é de fotografia [mostra outra planilha]. Está vendo? Até o mosaico eu tive que preencher. O mosaico, as imagens do Navio, está vendo?

<Inserção de legendas dos documentos>

ENTREVISTADOR: Estou vendo.

ENTREVISTADO: Eu tive que criar uma identificação para cada imagem. Não é só subir a imagem e pronto.

<Inserção de legendas dos documentos>

ENTREVISTADOR: Sobe a imagem e vocês [que] entendam.

ENTREVISTADO: Isso. Eu tive que mandar [as planilhas]. O navio gerou tudo isso daqui [mostra uma série de planilhas].

<Inserção de legendas dos documentos>

ENTREVISTADOR: [Planilha] De recortes? Como você falou a palavra antes? Detalhe?



ENTREVISTADO: Isso.

ENTREVISTADO: Para cada detalhe tinha um cadastramento. Posso passar tranquilamente [estas planilhas]. Isso aqui não tem o menor problema. Depois a gente faz isso.

ENTREVISTADOR: Você quer ir colocando no pen-drive? Fica mais fácil?

ENTREVISTADO: Você quer? Me dá o teu pen-drive, eu já baixo agora.

ENTREVISTADOR: É, porque a gente já vai [guardando]. Eu sou assim: às vezes eu vou escrevendo um e-mail e pensando, eu vou colocar isso anexo. Então eu falo não, deixa eu colocar logo. Acho que esse [pen-drive] tem espaço.

ENTREVISTADO: Muito bem.

Então, foi até bom que você estava falando e eu comecei a perceber algumas coisas que, enfim. Então tem essa coisa aqui. Eu pensei que essa qualidade aqui [mostra uma informação na tela] era da imagem, na verdade é do metadado.

<Inserção de legendas dos documentos>

ENTREVISTADOR: Olha que interessante.

ENTREVISTADO: Então, assim. Eu descobri uma outra coisa. Olha que coisa. Eu acho que ele dá o idioma. Eu achei que ia manter [o idioma]. Esse é o problema do metadado.

ENTREVISTADOR: [Lê na tela] Verifique o idioma do texto, esperado era o inglês.

ENTREVISTADO: É. Mas não vai. [a plataforma não publica a imagem]

ENTREVISTADOR: Sim. Não tem que ser inglês.

ENTREVISTADO: Então isso não significa nada para a gente, mas olha. Eu posso tirar daqui. [e clica para não publicar a imagem]. Então depois eu vou entrar. Foi até bom que você está fazendo esse processo, porque eu vou fazer essa atualização, me incomodava mesmo essa coisa dos detalhes. Eu vou tirar os detalhes.

ENTREVISTADO: Isso daqui é uma opção que a gente coloca no Chromecast também.

Tem algumas [imagens] que estão no Chromecast. Então aparece de vez em quando na TV. Para quem tem [Chromecast]. Eu tenho Chromecast em casa. De vez em quando aparece.

Então esse daqui é o [cadastro] da imagem. Na verdade, eu só estou te preparando porque o que te interessa é exposição, certo?

ENTREVISTADOR: Certo.

ENTREVISTADO: Na verdade, eu estou te enrolando porque eu não sei onde está a exposição.

ENTREVISTADOR: Na verdade, um pouco de entender exposição vem também dos metadados do que você [apresentou].

ENTREVISTADO: Então aqui eu tenho todas as imagens, que estão aqui [na plataforma *Google Arts and Culture*]. Ele [a plataforma] está me informando que eu tenho 354 imagens.

Se você quiser também que eu te passo um print [impressão] da tela, enfim. Aqui, olha. É pra você. Vamos jogar [a impressão da tela] lá dentro [do pen-drive]. De vez em quando eu coloco uma tela só para você [ter]. Se quiser, joga fora.

Aqui eu tenho as exposições, na verdade, são as [chamadas] histórias.

<Configuração do percurso expositivo>

ENTREVISTADOR: Aqui ele [*Google Arts and Culture*] chama de histórias.

ENTREVISTADOR: Ah, olha isso aqui. Isso eu não sei por que [está assim], deveria estar publicado. Mas não está. Deixa eu dar uma olhada aqui.

[Lê o que está escrito] A matéria tem recursos que não foram publicados. Essa matéria tem uma grande quantidade de texto. Considere diminuir a quantidade. Eles [*Google Arts and Culture*] não permitem [muito texto].

<Inserção de legendas dos documentos>

ENTREVISTADOR: Entendi, eles [*Google Arts and Culture*] têm uma limitação de quantidade de texto.

ENTREVISTADO: É, por causa disso [que não está publicado]. Na verdade, olha isso [e mostra o texto].

<Configuração do percurso expositivo>

ENTREVISTADOR: Nem é tanto texto assim, certo?

ENTREVISTADO: Isso para exposição virtual é mortal. Você não pode colocar um [texto maior].

<Configuração do percurso expositivo>

ENTREVISTADOR: Sim.

ENTREVISTADO: É isso que ele [*Google Arts and Culture*] está dando aqui [mostra o campo com a mensagem]. Por isso ele [*Google Arts and Culture*] não publicou [a exposição].

ENTREVISTADO: Vou até falar com o Marcelo [Monzani, diretor substituto do MLS]. Quando foi isso aqui?

<Recursos de pessoal necessários para a execução da exposição>

ENTREVISTADOR: 2019.

ENTREVISTADO: Nunca mais foi falado. Depois começou a pandemia, certo? Então eu vou falar com o Marcelo [Monzani] para gente [resolver]. Eu sabia que tinha uma exposição que não estava publicada. Ah, e tem esse Eterno Caminhante também [outra exposição].

ENTREVISTADOR: Sim.

ENTREVISTADO: Também deve estar com algum problema aqui [na exposição Eterno Caminhante]. Mesmo problema.

<Inserção de legendas dos documentos>

ENTREVISTADOR: [Lendo a mensagem na tela] Tem uma grande quantidade de componentes. Então, ele [*Google Arts and Culture*] tem uma limitação.

ENTREVISTADO: Eu acho que não é uma limitação. Eu não sei se tem uma curadoria lá [*Google Arts and Culture*], uma forma eletrônica que barra, que bloqueia.

<Configuração do percurso expositivo>

ENTREVISTADOR: Parece ser eletrônico mesmo.

ENTREVISTADO: Eu acho que partindo do Google, sim.

<Configuração do percurso expositivo>

ENTREVISTADOR: Está vendo, 1901 de 280 [mostrando na tela]. É, ele tem um limite de tamanho [de texto] mesmo.

ENTREVISTADO: 280 caracteres.

ENTREVISTADOR: Eu vou dizer, 280 é pouco.

ENTREVISTADO: É, eles [*Google Arts and Culture*] querem mexer com a imagem.

<Recursos de interação>

ENTREVISTADOR: Sim, mas a imagem, só a imagem não adianta [para uma exposição].

ENTREVISTADO: Não. Não, porque a grande diferenciação do museu é fazer essa mediação. De transformar, quer dizer, a imagem, a leitura da imagem, a visualização da imagem através de histórias relacionadas a ela [imagem].

<Escolha dos textos acessórios da exposição>

ENTREVISTADOR: Sim, tem que colocar o contexto [da imagem], se não fica uma imagem como qualquer uma.

ENTREVISTADO: Editada [a exposição com problema]. Processos [outra exposição], qual [exposição] que nós íamos ver?

<Curadoria da exposição / Escolha dos documentos>

ENTREVISTADOR: Navio [de Emigrantes].

ENTREVISTADO: Tem mais uma [exposição] aqui. Tem quatro. É isso mesmo, tem quatro publicadas. Está publicado.

ENTREVISTADO: Foi você que falou isso que ela [a exposição Navio de Emigrantes] era longa?

<Curadoria da exposição / Escolha dos documentos>

ENTREVISTADOR: É, ela é um pouco longa. A Pierina [Camargo, coordenadora do MLS] também falou que achava que estava longa.

ENTREVISTADO: Eu acho também, eu acho que assim, o museu quer transformar tudo que é analógico. Tudo que é aqui, que é físico, em digital.

<Curadoria da exposição / Escolha dos documentos>

ENTREVISTADOR: Simplesmente [transformar] no digital, e não é assim que funciona.

ENTREVISTADO: Na verdade, vou colocar só para você ver que a imagem está lá.

<Curadoria da exposição / Escolha dos documentos>

ENTREVISTADOR: Não é uma transposição [do físico para o digital].

ENTREVISTADO: Não, não é. Você conhece tudo isso também.

<Escolha dos textos acessórios da exposição> <Recursos de pessoal necessários para a execução da exposição>

ENTREVISTADOR: Não é simplesmente uma cópia.

ENTREVISTADO: Não é uma cópia. Mas isso também por falta de, enfim, falta de equipe.

<Recursos de pessoal necessários para a execução da exposição>

ENTREVISTADOR: Sim.

ENTREVISTADO: Porque aí você [o museu] não tem uma pessoa especializada que tem essa visão.

<Curadoria da exposição / Escolha dos documentos> <Recursos de interação>

ENTREVISTADOR: Na verdade, vocês [a equipe do MLS] nem acompanham as exposições depois. Elas ficam lá [no *Google Arts and Culture*], mas ninguém fica acompanhando isso [as exposições]. Se alguém está acessando, se alguém não está acessando. Se alguém está comentando alguma coisa.

ENTREVISTADO: Olha, me surpreendeu na nossa primeira reunião você perguntar de dados, eu fui lá [no *Google Arts and Culture*] e me surpreendeu ter [dados]. Assim, não me surpreendeu, porque o Google, tudo que você coloca. Já saiu no YouTube, enfim. Então, assim, eu já fui com certeza que teria [dados]. Mas é isso. Agora você conduz. Eu preciso saber quais são as suas dúvidas.

ENTREVISTADOR: Um pouco era isso [que o entrevistado já disse]. Vocês não costumam olhar os dados de maneira a saber se alguém acessou [as exposições].

ENTREVISTADO: Não. Não, só quando o pesquisador quer fazer alguma coisa.

ENTREVISTADOR: [Olhar os dados] De maneira a repensar a exposição eventualmente e adequar.

ENTREVISTADO: Na verdade, eu acho que tem que repensar tudo. Para mim isso é claro. Agora, eu não faço isso, eu não tenho essa capacidade, essa capacidade mesmo de fazer uma organização, texto. Também não tenho tempo. Se me jogassem lá [no *Google Arts and Culture*],

[e dissessem] faz aí do seu jeito, eu até faria. Eu enxugaria [a exposição] e deixaria uma coisa mais palatável. Mas não quero.

<Curadoria da exposição / Escolha dos documentos>

ENTREVISTADOR: Porque no fundo é uma curadoria [da exposição virtual].

ENTREVISTADO: É uma curadoria. Assim, é uma curadoria que vai mexer numa outra curadoria, porque isso aqui [a exposição virtual Navio de Emigrantes] já foi feito em cima de uma curadoria de uma exposição que ocorreu.

Então assim, a sequência disso [da exposição virtual Navio de Emigrantes]. É basicamente uma exposição que teve na sala aqui.

Entendeu? Deixa eu te mostrar. Aqui.

<Curadoria da exposição / Escolha dos documentos>

ENTREVISTADOR: Tem até catálogo.

ENTREVISTADO: Foi uma exposição que teve no museu. Deu catálogo e ela foi feita assim. É um apanhado disso [a exposição virtual Navio de Emigrantes]. Sim, porque não dá para colocar todas as obras que foram na exposição de longa lá [na exposição virtual Navio de Emigrantes]. Aliás foram duas salas lá [no MLS]. Mas se você for ver o que tem aí [na exposição virtual Navio de Emigrantes], tem aqui [no catálogo].

Então, daqui [do MLS] foi pra lá [a exposição virtual Navio de Emigrantes]. Mas até a questão dos detalhes. Não tem nada de inédito aqui [na exposição virtual Navio de Emigrantes].

<Curadoria da exposição / Escolha dos documentos>

ENTREVISTADOR: Ela [a exposição virtual Navio de Emigrantes] não foi pensada especificamente para...

ENTREVISTADO: A única coisa inédita aqui [na plataforma *Google Arts and Culture*] ... Esse [exposição virtual] “O desenho de Lasar Segal” também é uma exposição que teve aqui.

ENTREVISTADO: “Intervenções” [outra exposição virtual], vamos dizer que é inédita porque é um projeto que o museu tem de chamar um artista pra fazer uma intervenção aqui nesse espaço.

Então, assim, pode usar qualquer área aqui do museu. Então, isso [a intervenção] foi fotografado e essa é uma forma de ter um histórico disso daí [das intervenções]. Então, assim, são todas...

<Curadoria da exposição / Escolha dos documentos>

ENTREVISTADOR: As intervenções que já foram realizadas.

ENTREVISTADO: Desde o começo [das intervenções]. Então, aqui teve uma curadoria linear. O que é intervenções, isso você acha em qualquer relatório ou plano de trabalho do museu, é esse texto [que está na abertura da exposição virtual “Intervenções”. Depois tem a mesma coisa,

uma pequena edição [da exposição]. Eu vou te falar. Essa daqui [Intervenções], pensando aqui com você ao meu lado. Depois de tudo que você falou. Essa é a que chega mais próximo do que é uma exposição curta, né?

ENTREVISTADO: Embora longa, porque são nove projetos. Nove anos. Nove anos, não. Nove exposições. Mas que a gente conseguiu fazer uma coisa, de certo modo, até...

<Curadoria da exposição / Escolha dos documentos>

ENTREVISTADOR: Mais concisa, mas um pouco também porque ele [a intervenção] é concisa, está restrito num espaço.

ENTREVISTADO: Não tem muito o que fazer. Quatro imagens por artista. Esse tem mais [imagens]. Tem aquela questão que você falou de como configurar, é isso?

<Recursos de interação>

ENTREVISTADOR: Isso. Que foi um pouco da pergunta, como é que [se responde] se alguém fala assim, por que não tem um detalhe desse pedaço da obra?

ENTREVISTADO: Então, na verdade, você tem um detalhe. O detalhe é a qualidade da imagem. Então, por exemplo, aqui [mostra uma imagem da exposição]. Você consegue entrar [na página que amplia a imagem]. Isso daqui vem dos metadados [as informações sobre a obra]. Daquela planilha.

O que é muito louco. Porque assim, se eu entrar aqui [na plataforma *Google Arts and Culture*], e eu subir a imagem sem metadados, eu poderia chegar aqui [na tela dos dados da imagem] e editar nesta ficha da obra [uma tela da plataforma *Google Arts and Culture*]. Ele [*Google Arts and Culture*] não aceita. Eu salvo, mas ele [a imagem] não fica com metadados. Ele [a plataforma *Google Arts and Culture*] salva, mas...

<Inserção de legendas dos documentos>

ENTREVISTADOR: Ele [a plataforma *Google Arts and Culture*] diz que salva, mas não salva.

ENTREVISTADO: É. Fica aqui [na plataforma *Google Arts and Culture*], mas você não consegue usar os dados. Você só consegue se você subir a planilha. É muito louco isso.

Cadê aquela imagem que a gente estava vendo?

ENTREVISTADOR: Acho que... Não sei.

ENTREVISTADO: Era essa?

<Recursos de interação>

ENTREVISTADOR: Não.

ENTREVISTADO: Não. Era essa. Aqui, está vendo [a imagem ampliada]? Aqui é o seguinte. Você consegue [ampliar]. Mas o detalhe é a qualidade da imagem.

<Recursos de interação>

ENTREVISTADOR: Sim, lógico.

ENTREVISTADO: E é o seguinte, ninguém explicou isso para o público também.

Quer ver, por exemplo [acessa outra imagem da exposição].

Porque é aquela história. Mesmo você entrando lá [no *Google Arts and Culture*]. Ah, esse é o detalhe [da ampliação da imagem].

ENTREVISTADO: Agora, eu não sei se esse é o detalhe [a imagem] do Jorge ou deles [*Google Arts and Culture*]. Mas, está vendo? Você consegue.

<Digitalização das imagens da exposição>

ENTREVISTADOR: Sim. Deve ser o do Jorge.

ENTREVISTADO: É muito lindo. Não, é do Jorge, com certeza. Sabe por quê? Porque eu não tinha imagem na época que eu fiz o detalhe.

<Recursos de interação>

ENTREVISTADOR: Esse é o navio.

ENTREVISTADO: Você sabe o quê? Eu acho que é o navio já [se referindo a imagem que está na tela]. Quando você achar lá a Lucy no navio, né? Se você vê aquele [detalhe], você consegue achar várias Lucys.

Bom. Assim, a questão do detalhe, assim, para mim, está resolvido. Você pode questionar, obviamente.

<Recursos de interação>

ENTREVISTADOR: Sim. Porque aí é a plataforma.

ENTREVISTADO: O que a gente não conseguiu [fazer]. Não é que a gente não conseguiu é que a gente não quis. Tem formas de fazer a rolagem [da página]. Engraçado. Eu tinha certeza de que a rolagem era lateral.

ENTREVISTADOR: Era horizontal.

ENTREVISTADO: É. Engraçado. Será que [*Google Arts and Culture*] mudaram? Assim, sem avisar. Eu estou achando curioso. O navio também...

<Recursos de interação>

ENTREVISTADOR: O áudio também. Eu lembrei porque ali tinha um áudio. O áudio também foi criado por vocês [a equipe do MLS] ou eles [*Google Arts and Culture*] que fizeram?

ENTREVISTADO: Tudo por nós [a equipe do MLS].

Na verdade, é o seguinte. A plataforma é isso aqui.

<Recursos de interação>

ENTREVISTADOR: A gente [*Google Arts and Culture*] está disponibilizando e vocês carregam.

ENTREVISTADO: O áudio é assim. É de um projeto que a gente [a equipe do MLS] fez de audioguia, videoguia.

<Recursos financeiros necessários para a execução da exposição>

ENTREVISTADOR: Entendi.

ENTREVISTADO: Então são duas vertentes. Então a gente tem os arquivos e aí eu subi [fez *upload*]. Eu tive que editar. Porque é assim [que funciona o áudio], a trilha 95 refere-se a obra à sua frente, não sei das quantas...

ENTREVISTADO: Tem até uns erros ali [no áudio] porque no meio da fala, ela fala assim: essa série faz parte dessa...

<Recursos de interação>

ENTREVISTADOR: Eu percebi que tinha umas coisas...

ENTREVISTADO: Porque tem a ver com a visita à exposição [presencial].

<Recursos financeiros necessários para a execução da exposição>

ENTREVISTADOR: Entendi.

ENTREVISTADO: Não tinha a ver porque o audioguia não tem mais sentido sem exposição.

<Recursos de interação> <Recursos financeiros necessários para a execução da exposição>

ENTREVISTADOR: Agora faz sentido.

ENTREVISTADO: Então, os áudios são assim... O rapaz fala assim: O autorretrato 3 de 1927 participou da exposição tal. Aí tudo bem, faz sentido.

<Recursos de interação> <Recursos financeiros necessários para a execução da exposição>

ENTREVISTADOR: Porque ele foi feito para a pessoa [acompanhar a exposição].

ENTREVISTADO: Isso.

<Recursos de interação> <Recursos financeiros necessários para a execução da exposição>

ENTREVISTADOR: Para a obra que está na frente da pessoa.

ENTREVISTADO: Aí a pessoa vai na sala do navio de emigrantes, na época tinha um monte de gravuras, um monte de desenho. Então o rapaz fala assim: a série de emigrantes... Então está falando daquele...

<Recursos de interação> <Recursos financeiros necessários para a execução da exposição>

ENTREVISTADOR: Daquele ambiente, daquele contexto.

ENTREVISTADO: Não daqui [da exposição virtual]. Aí você começa. Aí tem uma obra, uma gravura de emigrantes ou a série “emigrantes”. Assim, é meio... Com um pouco de liberdade dá para entender do que você está falando, mas não é específico pra isso.

ENTREVISTADOR: Não, tudo bem.

ENTREVISTADO: Assahi está horrorizada.



<Recursos financeiros necessários para a execução da exposição><Recursos de pessoal necessários para a execução da exposição>

ENTREVISTADOR: Não, não é um horror, é a realidade. É a maneira como se dá para fazer. Tem pouca gente, não tem verba.

ENTREVISTADO: É, por exemplo, o áudio foi gravado num projeto específico.

<Recursos financeiros necessários para a execução da exposição><Recursos de pessoal necessários para a execução da exposição>

ENTREVISTADOR: Não tem recurso, no fundo não tem recurso nenhum. Nem financeiro, nem de pessoal.

ENTREVISTADO: Então, o áudio guia foi um projeto. Foi um projeto patrocinado por meio de emenda parlamentar de vereador.

Então, foi comprado equipamentos, foi contratado um estúdio, foram contratadas pessoas para fazer textos, foram contratados locutores. Agora você tem 50 ou 70 áudios sobre obras ou um nicho, ou um grupo de obras. Só que é o seguinte. Se você precisar fazer uma obra, por exemplo. Sobre uma obra que a gente [o MLS] ganhou de doação em 2013, que é o Mercado de [inaudível], que é uma obra, é uma peça importante no acervo. A gente tem dinheiro para contratar estúdio. Nem pessoas para fazer um texto narrável, [para] narrador. Os direitos disso. Não tem. Entendeu? A gente trabalha com o que a gente tem. Nesse momento. Até apareceu um projeto.

<Recursos financeiros necessários para a execução da exposição><Recursos de pessoal necessários para a execução da exposição>

ENTREVISTADOR: Que é a realidade da maioria dos museus, aqui ou lá fora, não tem jeito.

ENTREVISTADO: Essa é a nossa... Assim, o que me irrita profundamente é isso daí. A gente tem a ferramenta [a plataforma *Google Arts and Culture*]. De certo modo, a gente consegue carregar N exposições. Obviamente, nesse esquema que eu te falei. Na verdade, a exposição já está pronta. Se você colocar essa exposição que está aí, ótimo. Só que é o seguinte. A gente vai transpor uma exposição presencial para o virtual. O que é diferente.

<Curadoria da exposição / Escolha dos documentos>

ENTREVISTADOR: A gente aprendeu na pandemia que é diferente.

ENTREVISTADO: Eu vou retomar essa história dessas duas exposições que estão...

<Configuração do percurso expositivo>

ENTREVISTADOR: penduradas.

ENTREVISTADO: Porque senão, não sei. Na verdade, esse é um ganho legal. Só que é o seguinte. Tem essa história que você falou da estatística. É possível exportar ao menos o período

[de dados], por exemplo, abril de 22, *page views*. Não está muito claro aqui [na plataforma *Google Arts and Culture*].

ENTREVISTADOR: Na verdade, foi a maneira como ele importou o CSV. Eu tenho que abrir o Excel e mandar importar o CSV. Porque ele agora tem outro caminho para abrir o CSV direto. Tem que mandá-lo [o Excel] ler.

ENTREVISTADO: Extrair

ENTREVISTADOR: É. Extrair ...

ENTREVISTADO: Vou abrir. Será aqui. Aqui. Aqui. Não. [Procurando onde extrair no Excel]

ENTREVISTADOR: Olha ali. Olha aqui [tentando ajudar]. Não, tem que mandá-lo [o Excel] importar.

ENTREVISTADO: Importar?

ENTREVISTADOR: Sim, vai lá [no menu do Excel] em dados, [depois] de texto.

ENTREVISTADO: Nossa.

ENTREVISTADOR: Porque é um CSV [o arquivo de dados]. Então ele importa.

ENTREVISTADO: Ele [o arquivo de dados] está com vírgula?

ENTREVISTADOR: Está com vírgula. Põe aqui [na opção de importação], vírgula.

ENTREVISTADO: Porque as pessoas estão consultando [a exposição virtual], a mas a estatística [do Google] é por obra, não por exposição, certo?

ENTREVISTADOR: Sim, mas isso tudo bem, é só olhar a exposição [virtual] e [descobrir] quais são as obras da exposição.

ENTREVISTADO: Ele pode olhar direto pela galeria, não é necessariamente pela exposição. Nossa, até que é bem olhado! Olha [vendo os dados da exposição].

ENTREVISTADOR: É, mas anda mais, tem mais colunas para direita [nos dados da exposição].

ENTREVISTADO: Ah, título.

ENTREVISTADOR: E de que país que veio, que tipo de plataforma que ele está usando, tem média de tempo, está vendo?

ENTREVISTADO: Tem até país. É. Tem mais estrangeiros que brasileiros.

ENTREVISTADOR: Tem, tem bastante estrangeiros, né? CA, CL, CH, CO [mencionando as siglas dos países].

ENTREVISTADO: Deixa eu ver uma coisa aqui. Onde vai me levar isso aqui [vendo um link na planilha]? Porque eu tenho dois endereços [URLs].

<Digitalização das imagens da exposição>

ENTREVISTADOR: Ver no *Street View*?

ENTREVISTADO: Eles [Google] fizeram a fotografia aqui dentro.

<Configuração do percurso expositivo>

ENTREVISTADOR: Ah, entendi, é isso que está chamando de *Street View*? Para mim *Street View* é para eu ver a rua.

ENTREVISTADO: Mas deixa eu te falar. Você sabe o que aconteceu? Eu vou contar para vocês uma história de *Street View* aqui dentro. Eles [Google] marcaram, vieram um dia e fizeram a rota do museu. Só que não ligaram uma imagem com a outra. Ficou completamente [confuso]. Quer ver? Cadê o *Street View*.

ENTREVISTADOR: Ficou meio...

ENTREVISTADO: Não, não ficou meio. Ficou bem ruim. Ficaram dois ambientes. Quer ver? *Street View*. Tinha uma parte aqui. Olha [mostrando o *Street View*]. Isso aqui é o jardim, certo?

ENTREVISTADOR: Certo.

ENTREVISTADO: Na época estava tendo uma exposição [no jardim]. Depois você consegue entrar no ateliê. Deixa eu ver, acho que eles não foram aqui [no ateliê]. Foram. Olha, entraram aqui. Tá, e aí vai [segue a rota do *Street View* dentro do museu].

ENTREVISTADOR: O ateliê está funcionando?

ENTREVISTADO: Não.

ENTREVISTADOR: Essa é uma curiosidade.

ENTREVISTADO: Está online.

ENTREVISTADOR: Agora não quer ir [o *Street View*].

ENTREVISTADO: Não quer voltar.

ENTREVISTADO: Deveria. Só metade. Eu quero sair do museu!

ENTREVISTADOR: Quero voltar para o jardim. Começa de novo.

ENTREVISTADO: Vou começar de novo. Mas assim, cadê o segundo andar? Então vai. Primeiro que ele começa pelo jardim de trás, né?

ENTREVISTADOR: Que não é por onde as pessoas entram.

ENTREVISTADO: Não. Está lento hoje, hein?

ENTREVISTADOR: É o frio.

ENTREVISTADO: Não, é a nossa porcaria de internet aqui. Esqueci. Vamos. Nossa. Eu queria mostrar para vocês a sacada. Cadê? Estou saindo de exposição aqui.

ENTREVISTADOR: Nossa, eu tenho uma dificuldade enorme para andar com esse negócio.

ENTREVISTADO: Vou subir. Na verdade, vou subir aqui.

ENTREVISTADOR: Começo a ficar tonta. Não sei mais onde eu estou.

ENTREVISTADO: Aqui é que eu falo que era o navio [mostrando uma sala no *Street View*]. Aliás, aqui era uma reprodução porque na época o navio foi viajar. Acho que foi para o Rio de

Janeiro. Não sei se foi para o exterior, não. Mas você não consegue sair da exposição. Isso é fato. Ele está lento, mas o spoiler é que chegando, cadê, cadê o outro [lugar]?

ENTREVISTADOR: É, você não vai.

ENTREVISTADO: É, você vai conseguir chegar até aqui.

ENTREVISTADOR: É que a porta está com cadeado. Então você não pode entrar.

ENTREVISTADO: Irritante. Mas aí eu reclamei tanto. Isso daqui não tem nada a ver, cara.

<Recursos de interação>

ENTREVISTADOR: E redes sociais do Museu?

ENTREVISTADO: Museu tem Instagram, Facebook e acho que tem Twitter. São acompanhados pela área de comunicação.

ENTREVISTADOR: Nenhum comentário gera alteração de exposição?

ENTREVISTADO: Não que eu saiba.

ENTREVISTADO: Eu não sei que comentário que vai ser fechado.

ENTREVISTADOR: Acho que era isso.

ENTREVISTADO: Você vai focar nessa parte do Google Arts?

ENTREVISTADOR: É. Eu precisava daqueles [dados].

ENTREVISTADOR: Você consegue ver seus dados, mês por mês? De quando até quando?

Então, porque, não sei, quanto mais dado eu tivesse, melhor, mas...

ENTREVISTADO: Eu vou te contar, já nem sei onde estava a aba dos dados.

ENTREVISTADOR: Acho que o que você me mandou era de 2017. É logo do começo.

ENTREVISTADO: Não, consigo fazer então assim. Deixa eu ver. Tem que fazer isso 60 vezes só.

ENTREVISTADO: Cada vez são dois cliques? O clique para selecionar, o outro clique para exportar.

ENTREVISTADOR: E tem mais algum dado de visitante do museu?

ENTREVISTADO: Que tipo de dado?

ENTREVISTADOR: Se vocês coletam isso de maneira geral. Quantas pessoas vêm. Eu sei que na pandemia não veio ninguém.

ENTREVISTADO: A gente tem. Mas aí tem que falar com outro setor. De repente falar com Marcelo [Monzani] de novo.

ENTREVISTADOR: Obrigada!