

15º Congresso de Inovação, Ciência e Tecnologia do IFSP - 2024

PERCEÇÃO ESTÉTICA DOS USUÁRIOS DE MUSEUS COMO FATOR DE CONTRIBUIÇÃO AO APRIMORAMENTO DA EXPERIÊNCIA

ANA BEATRIZ R. DA SILVA¹, MARIA JÚLIA F. FERREIRA², DÉBORA C. R. F. DA COSTA³

¹ Ana Beatriz Rangel da Silva, Graduando em Tecnologia em Design de Interiores, Bolsista PIBIFSP, IFSP, Campus Jacareí, beatriz.rangel@aluno.ifsp.edu.br

Área de conhecimento (Tabela CNPq): 6.04.00.00-5 Arquitetura e Urbanismo

² Maria Júlia Fusco Ferreira, Graduanda em Tecnologia em Design de Interiores, Colaboradora, IFSP, Campus Jacareí, fusco.ferreira@aluno.ifsp.edu.br

Área de conhecimento (Tabela CNPq): 6.04.00.00-5 Arquitetura e Urbanismo

³ Débora Cristina Rosa Faria da Costa, Docente, IFSP, Campus Jacareí, debora.costa@ifsp.edu.br

Área de conhecimento (Tabela CNPq): 6.04.00.00-5 Arquitetura e Urbanismo

RESUMO: Os museus são instituições que proporcionam à comunidade experiências educacionais, de entretenimento e lazer. Através de estimulações sensoriais, é possível conectar a memória cultural desses espaços ao público por meio da dimensão estética, influenciando a percepção dos visitantes sobre o espaço museológico. Para isso, as instalações do museu devem atender aos usuários de forma abrangente para criar uma atmosfera que incentive a exploração e interatividade com o espaço. Diante disso, o estudo tem como objetivo estabelecer a relação entre a percepção estética dos usuários de museus sobre variáveis do ambiente construído, com intuito de aprimorar a experiência museal, utilizando práticas da abordagem de Evidence Based Design (EBD). Para tal, definiu-se como objeto de estudo o Museu de Antropologia do Vale do Paraíba (MAV), situado na cidade de Jacareí/SP. Os resultados da pesquisa evidenciam que variáveis como iluminação, layout, sinalização e acessibilidade refletem na qualidade da experiência dos visitantes. A partir de um diagnóstico preliminar das instalações do MAV, o artigo conclui que a percepção dos usuários é essencial para implementar melhorias nas instalações, promovendo pertencimento e engajamento comunitário, sendo necessário investigações aprofundadas sobre a experiência dos visitantes para sugerir melhorias efetivas nas exposições e nos espaços museológicos.

PALAVRAS-CHAVE: Experiência estética; Percepção; Ambiente construído. Evidence-Based Design (EBD); Museus; Arquitetura e Interiores.

AESTHETIC PERCEPTION OF MUSEUM USERS AS A CONTRIBUTOR FACTOR IN EXPERIENCE ENHANCEMENT

ABSTRACT: Museums are institutions that provide the community with educational, entertainment, and leisure experiences. Through sensory stimulation, it is possible to connect the cultural memory of these spaces to the public through the aesthetic dimension, influencing visitors' perceptions of the museum environment. To achieve this, the museum's facilities must comprehensively meet the needs of users to create an atmosphere that encourages exploration and interactivity with the space. In light of this, the study aims to establish the relationship between users' aesthetic perception of museums and

variables of the built environment, with the intention of enhancing the museum experience by utilizing practices from the Evidence-Based Design (EBD) approach. For this purpose, the object of study was defined as the Museum of Anthropology of the Paraíba Valley (MAV), located in the city of Jacareí/SP. The research results indicate that variables such as lighting, layout, signage, and accessibility reflect on the quality of visitors' experiences. Based on a preliminary diagnosis of the MAV's facilities, the article concludes that users' perceptions are essential for implementing improvements in the installations, promoting a sense of belonging and community engagement, and that in-depth investigations into visitors' experiences are necessary to suggest effective improvements in exhibitions and museum spaces.

KEYWORDS: Aesthetic experience; Perception; Built environment. Evidence-Based Design (EBD); Museums; Architecture and Interiors.

INTRODUÇÃO

A dimensão estética da experiência é caracterizada pela capacidade de um produto de estimular os sentidos, influenciando a percepção do indivíduo sobre seu entorno (MACHADO, 2021). Nos museus, este é um importante fator responsável por moldar a memória cultural desses espaços e conectar o público e as exposições através de estímulos sensoriais, influenciando a percepção dos visitantes. Portanto, a eficácia da comunicação entre as instalações do museu e as exposições pode ser avaliada por meio de experiências de usuário, exemplificado pelo Ecomuseu de Itaipu - SP, onde a gestão se baseou em comentários deixados por visitantes e turistas no site do TripAdvisor como ferramenta na manutenção do padrão de qualidade dos serviços oferecidos pela instituição. Desse modo, julga-se necessária a adoção de processos estruturados, por parte dessas, para monitorar a percepção dos usuários com relação à qualidade da experiência ofertada para estar sempre a fornecer serviços com alta qualidade (MIGUEL; FREIRE, 2016 apud GOSLING et al., 2019).

Com intuito de promover um sentimento de pertencimento e o desejo de se envolver e engajar com esses espaços, “é necessário considerar os usuários dentro do contexto da gestão dos museus, de modo que seja feito um planejamento adequado ao público, considerando desde aspectos de acessibilidade e mobilidade, segurança, conforto, a até inteligibilidade das exposições” (SOUZA; ORNSTEIN, 2020). Para fins desse projeto, o Evidence Based Design (EBD) que, de acordo com a definição do Center for Health Design é “o processo de basear decisões sobre o ambiente construído em pesquisas confiáveis para alcançar os melhores resultados possíveis”, ampara o uso da percepção estética de visitantes e funcionários de museus, através de entrevistas e questionários, no levantamento de hipóteses, de forma a evidenciar a causalidade entre elementos de design e usuários.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Museus são espaços institucionais responsáveis por pesquisar, colecionar, conservar, interpretar e expor o patrimônio material e imaterial da sociedade através de experiências educativas, diversão, entretenimento, contemplação e compartilhamento proporcionadas à comunidade (ICOM – Brasil, 2022). Conforme Pine e Gilmore (1998), uma experiência ocorre quando há o envolvimento do usuário de forma inerentemente pessoal a um nível emocional, físico, intelectual ou mesmo espiritual, criando assim um evento memorável. Os autores fragmentam essa experiência em duas dimensões: a primeira envolve a participação do “cliente”, no caso de instituições museais, são eles os visitantes e funcionários, o qual podem se envolver de forma passiva, onde apenas vivenciam como observadores ou ouvintes; ou ativa, onde desempenham um papel importante na performance ou evento que produz tal experiência. A segunda dimensão refere-se a conexão, isto é, o relacionamento ambiental responsável por unir os clientes com o evento ou performance, sendo ele por absorção ou por imersão (PINE, GILMORE, 1998). Ainda, as experiências podem ser classificadas em quatro categorias: entretenimento, educativo, escapismo ou estética, variando em um espectro entre ambas as dimensões. Desse modo, as experiências mais ricas abrangem aspectos de todos segmentos estabelecendo um ponto de harmonia, enfatizando características positivas, eliminando sinais negativos e envolvendo todos os sentidos sob uma determinada temática.

Sob uma análise da percepção e experiências de visitantes de dois museus de Genoa na Itália, Gurel e Nielson (2018) identificaram sete elementos centrais que definem o entendimento dos

entrevistados sobre os espaços museológicos que incluem, de acordo com prioridade, os seguintes temas: lembranças e conscientização histórica e/ou cultural, aprendizado e autodesenvolvimento, exposição a evidências tangíveis, estimulação sensorial, maravilha e descoberta, entretenimento e socialização. Em termos da dimensão estética, as respostas emocionais dos visitantes correlacionam com elementos de design uma vez que demonstram a forma como os usuários interpretam e interagem com o ambiente físico ao seu redor responsáveis por tornar a experiência envolvente e memorável e se estes efetivamente correspondem com as expectativas previamente concebidas. Por tanto, características como apelo visual, engajamento com artefatos e o ambiente construído podem influenciar a formação de respostas emocionais positivas que estabeleçam conexões profundas com as exposições,

MATERIAL E MÉTODOS

Para desenvolvimento da pesquisa, o espaço museológico definido como objeto deste estudo foi o Museu de Antropologia do Vale do Paraíba – MAV do município de Jacareí - SP a fim de ser utilizado para coleta de dados *in loco* para o desenvolvimento do escopo de um questionário e a realização de entrevistas com visitantes e funcionários da instituição, o que será essencial na investigação de variáveis do ambiente construído e seus efeitos sob a percepção estética dos usuários de museus. A princípio, foram realizadas consultas em bases de dados nacionais e internacionais para uma revisão de literatura acerca dos assuntos de Percepção estética e Evidence Based Design, seguindo os ensinamentos e estratégias do Web treinamento do Portal de Periódicos CAPES e da base referencial Web of Science da Clarivate, estipuladas como ferramentas primordiais no processo. Em seguida, prosseguiu uma busca e seleção de artigos acerca do EBD e referentes à percepção estética dos usuários em museus. Os termos de busca que obtiveram melhores resultados no levantamento bibliográfico sobre EBD foram "Evidence Based Design" AND "EBD" NOT "Medicine" NOT "Healthcare" e para a pesquisa referente a percepção estética dos usuários foi “Experiência do usuário” AND “Museu”. Dentre esses, foram selecionados os artigos de maior importância para o estudo, sintetizando as informações em tópicos relevantes.

Em seguida, foram feitas visitas *in loco* nos dias 12 de Julho, 02 de Agosto e 28 de Agosto de 2024 para entendimento do espaço, sendo realizado um levantamento fotográfico de patologias do edifício e das exposições em exibição no museu no período de desenvolvimento do estudo e, ainda, uma coleta de dados relevantes a pesquisa, como medições para desenvolvimento da planta da edificação em software AutoCAD e a média de visitantes do MAV durante os meses de Julho e Agosto. Durante as visitas o foco das investigações foram direcionados tanto à integridade física dos interiores, mas principalmente na comunicabilidade das exposições e do percurso entre estas. Por fim, as informações foram categorizadas e sintetizadas juntamente a bases gráficas inspiradas pelo estudo de aplicação da Avaliação Pós-Ocupação realizado no Museu Histórico e Cultural de Jundiaí -SP por Souza e Ornstein (2020), de modo a configurar de maneira inteligível os resultados e análises obtidos das visitas para que possam ser interpretados em conjunto com o entendimento dos interiores do museu.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Fundado em 1980, o Museu de Antropologia do Vale do Paraíba reside nas instalações do antigo Solar Gomes Leitão. O casarão antigo construído por volta de 1857 consiste em um espaço expositivo e acervo que reflete a história da região do Vale e suas formas de expressão, também faz parte da memória escolar jacareense uma vez que, por quase um século, de 1886 a 1980, a edificação abrigou a Escola Coronel Carlos Porto. A construção é também um importante pedaço da história da Arquitetura e da evolução de métodos construtivos uma vez que, nos interiores de seus dois pavimentos, é possível encontrar recortes que permitem visualizar a estrutura das paredes feitas a partir de taipa de mão e taipa de pilão, como também apreciar as diferentes técnicas de pintura utilizadas ao longo do tempo. O terreno localizado na Rua Quinze de Novembro no centro de Jacareí conta com uma área externa que serve como estacionamento para os funcionários onde também são realizadas ações da instituição com os visitantes.



Figura 1 - Quadro de imagens da fachada e interiores do Museu de Antropologia do Vale do Paraíba (Imagem da fachada, fonte: Vera Lúcia Monteiro Simões./ Imagens dos interiores, fonte: Débora Cristina Rosa Faria da Costa).

Durante o desenvolvimento da pesquisa estavam em exibição no museu as seguintes exposições: “Brincantes & Brincares: O mundo da inocência infantil”, “Exposição Tecnologia”, “Cidadania e Resistência” e “Objetos que contam suas histórias”, sendo essa última uma amostra do acervo do MAV de caráter permanente. Considerando os meses de Julho e Agosto, até a data da última visita, a instituição registrou um total de 750 e 593 pessoas, respectivamente, resultando em uma média de 34 visitantes diários durante julho e uma média diária aproximada de 30 indivíduos em agosto. A partir das visitas in loco, é possível observar que a disposição das exposições reforça um percurso convidativo aos visitantes do museu, tendo o início próximo a entrada e guiando o usuário até o pavimento superior de forma orgânica em conjunto ao layout dos expositores. Nas exposições é possível averiguar uma preocupação da instituição referente a acessibilidade, incorporando elementos táteis e auditivos nos espaços, todavia a construção possui limitações de acesso exemplificados pela presença de degraus entre os ambientes do térreo e o acesso ao segundo pavimento ser exclusivo através da escada, podendo incluir ainda a ausência de banheiro para cadeirantes. Também, deve-se acrescentar a carência de uma sinalização mais acessível e eficiente dos espaços para evidenciar os acessos, os trajetos (caso haja um caminho recomendado para o visitante) e realçar as exposições disponíveis no momento. Além das razões citadas, é possível observar uma desconexão entre as exposições e as instalações do museu em questões de iluminação, layout e comunicação que precisam ser aprimoradas para melhorar a visibilidade dos objetos expostos.



Figura 2 - Quadro síntese de imagens das exposições disponíveis no MAV em Agosto de 2024 (Imagens, fonte: Débora Cristina Rosa Faria da Costa /Quadro, fonte: Autoria própria).

Ainda, a partir da análise dos espaços internos do museu, é possível mapear a disposição espacial dos danos identificados na construção, classificando-os nas seguintes categorias: infiltrações, rachaduras, desgastes e sinais de interferências antrópicas. Os sinais de infiltração, como manchas e descasque de revestimentos, pinturas de paredes e outros materiais concentram-se primordialmente no hall de entrada e próximo a “sala do dentista” (copa). As rachaduras podem ser encontradas tanto nos exteriores da construção como nos interiores em esquadrias, portas, janelas ou batentes. Já as marcas de desgaste tratam-se tanto da integridade da pintura das paredes como do piso de madeira, no qual é possível observar danos em diversos ambientes do museu, especialmente em áreas de circulação. Os sinais de interferência antrópica são referentes a intervenções realizadas ao longo do tempo em função de exposições ou como resultado de adaptações e melhorias, sendo mais concentradas nos forros devido a modificações na iluminação, tanto das salas de exposição como em áreas de circulação.

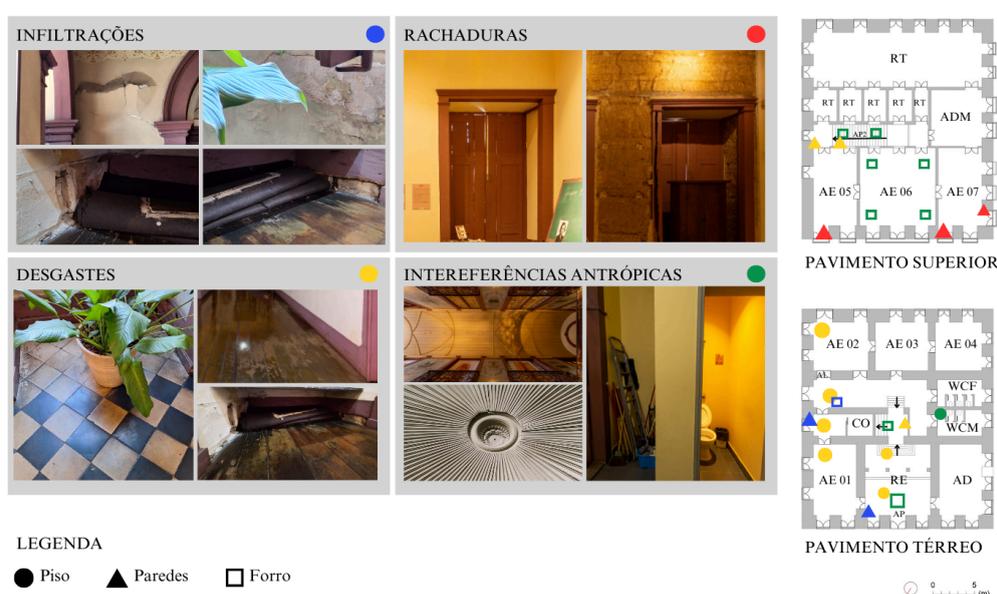


Figura 3 - Mapa de danos e quadro síntese de imagens de anomalias nas instalações físicas do museu (Imagens, fonte: Débora Cristina Rosa Faria da Costa e Maria Júlia Fusco Ferreira/ Quadro, fonte: Autoria própria).

CONCLUSÕES

O estudo destaca a importância da percepção dos visitantes de museu, referente à dimensão estética, como ferramenta imprescindível para aprimorar as instalações físicas dessas instituições de modo a atender com excelência as necessidades dos usuários e, como resultado, aprimorar a experiência museológica. O Evidence Based Design é uma abordagem viável para a utilização da percepção dos usuários como ferramenta para fundamentar melhorias no serviço de museus juntamente a análises do ambiente construído, considerando variáveis com o qual possui uma relação de causa e efeito. O envolvimento dos visitantes é essencial para criar uma conexão entre o museu e a comunidade, ignorar suas opiniões pode resultar em decisões de design inadequadas que possam afetar na experiência museal no que se refere a acessibilidade, segurança, conforto e comunicação das exposições necessárias para promover um sentimento de pertencimento.

A combinação da revisão bibliográfica e as visitas ao edifício do Museu de Antropologia do Vale do Paraíba trouxeram como resultado um diagnóstico preliminar das instalações do objeto de estudo como sendo um espaço museológico que apresenta marcas do tempo, evidenciando a necessidade de melhorias. Conforme uma análise das exposições e do percurso entre essas, foram identificadas adversidades a qualidade da experiência de visitantes referentes a questões de iluminação, layout, comunicação, sinalização e acessibilidade. Em suma, as descobertas do estudo

atestam o carecimento de investigações aprofundadas sobre percepção dos usuários com o auxílio de questionários e entrevistas mediante a características como apelo visual, engajamento com artefatos e o ambiente construído do MAV e de suas exposições visando determinar as repostas positivas e negativas dos visitantes e sua relação com elementos de design, a fim de propor melhorias ao aprimoramento de suas experiências.

CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES

Todos os autores contribuíram com a pesquisa, metodologia e análise de dados realizadas no desenvolvimento do estudo em questão. A autora Débora Cristina Rosa Faria da Costa contribui para a conceitualização da pesquisa, a Maria Júlia Fusco Ferreira contribuiu com a curadoria de dados e a Ana Beatriz Rangel da Silva com o design da apresentação de dados e a redação do manuscrito original. Em conjunto, as autoras contribuíram com a revisão do trabalho e aprovaram a versão submetida.

AGRADECIMENTOS

A todos que participaram, direta ou indiretamente do desenvolvimento deste trabalho de pesquisa, enriquecendo o nosso processo de aprendizado. Um agradecimento em especial a orientadora da pesquisa, Débora Cristina Rosa Faria da Costa, por todo o apoio e mentoria durante o desenvolvimento da pesquisa e também durante o período da graduação.

Também, um agradecimento a equipe do Museu de Antropologia do Vale do Paraíba - MAV pela autorização de realizar a pesquisa nas instalações de uma instituição de tamanho significado para a população Jacareense.

REFERÊNCIAS

About EBD | The Center for Health Design. Disponível em: <<https://www.healthdesign.org/certification-outreach/edac/about-ebd>>. Acesso em: 25 jun. 2024.

GOSLING, Iury Teixeira de Sevilha; GOSLING, Marlusa de Sevilha; BARROS, Francis Marcean Resende; CAETANO, Georgia; CARVALHO, Francisval de Melo; REZENDE, Daniel. **Qualidade em Museus: O Sentimento dos Visitantes do Ecomuseu de Itaipu.** Pretexto, Belo Horizonte, v. 20, n. 4, p. 89-100, out./dez. 2019. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.7168>> . Acesso em: 01 jul. 2024.

MACHADO, Andrea de Matos. **Design emocional e interatividade em museus: a experiência de visita centrada no usuário.** 300f. il. 2021. Tese (Doutorado) – Escola de Belas Artes, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2021. p. 51-146. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/35213>. Acesso em: 01 jul. 2024.

MAV - Fundação Cultural de Jacarehy. Disponível em: <<https://fundacaocultural.com.br/mav/>>. Acesso em: 02 jul. 2024.

Nova Definição de Museu – ICOM Brasil. Disponível em: <https://www.icom.org.br/?page_id=2776>. Acesso em: 25 jun. 2024.

PINE II, B. Joseph; GILMORE, James H. Welcome to the Experience Economy. **Harvard Business Review**, , seq. Economic cycles and trends, 1 jul. 1998. Disponível em: <https://hbr.org/1998/07/welcome-to-the-experience-economy>. Acesso em: 04 set. 2024.

GUREL, Eda; NIELSEN, Axel. Exploring the Visitors' Perceptions and Experiences of Museums. In: KOZAK, Metin; KOZAK, Nazmi (orgs.). **Tourist Behavior.** Tourism, Hospitality & Event Management. Cham: Springer International Publishing, 2018. p. 141-155. DOI 10.1007/978-3-319-78553-0_10. Disponível em: http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-78553-0_10. Acesso em: 04 set. 2024.

SOUZA, R; ORNSTEIN, S. **Gestão de museus a partir da aplicação da Avaliação Pós-Ocupação. O caso do Museu Histórico e Cultural de Jundiaí, São Paulo.** Anais do Museu Paulista. V 28, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-02672020v28e05>>. Acesso em: 01 jul. 2024