

12º Congresso de Inovação, Ciência e Tecnologia do IFSP - 2021

QUALIDADE DE SERVIÇO E INTERATIVIDADE EM CASAS MUSEUS VIRTUAIS

Natália Turone¹

Wilian Ramalho Feitosa²

¹ Graduanda em Tecnologia em Administração Pública, Bolsista PIBIFSP, IFSP, Campus Pirituba, natalia.turone@ifsp.edu.br.

² Professor EBTT e Doutor em Administração. Wilian.feitosa@ifsp.edu.br

Área de conhecimento (Tabela CNPq): 6.02.01.03-7 Mercadologia

RESUMO:

A importância dos museus é intrínseca na formação cultural, educacional, turística e histórica dos indivíduos e devem acompanhar os respectivos desenvolvimentos da sociedade, como por exemplo, os avanços tecnológicos, para que haja um alinhamento entre os visitantes e a exposição gerando um maior interesse e expectativa. Mediante a isso, será abordado o desempenho das casas museus através dos meios virtuais e o seu impacto na sociedade atual, assim, através de observações participantes e análises de conteúdo das exposições que se encontram disponíveis de maneira virtuais, serão ponderados aspectos considerados importantes no desempenho das casas museus na modalidade virtual identificando a influência dos formatos dos museus virtuais na qualidade percebida e no nível de interatividade da solução online. Além de tratar sobre a importância de os museus presenciais, possuem a extensão de um museu virtual em seus sites, tornando-os mais interativos e complementares com as mesmas características essenciais.

PALAVRAS-CHAVE: Museus Virtuais; Interatividade; Visitação Virtual; Características Pontuais.

QUALITY OF SERVICE AND INTERACTIVITY IN VIRTUAL HOUSES MUSEUS

ABSTRACT:

The importance of museums is intrinsic in the cultural, educational, touristic and historical formation of individuals and they must follow the respective developments of society, such as technological advances, so that there is an alignment between visitors and the exhibition generating a greater interest and expectation. In light of this, the performance of museum houses through virtual media and its impact on today's society will be addressed, thus, through participant observations and content analysis of the exhibits that are available in a virtual way, aspects considered important in the performance of museum houses in the virtual modality will be pondered, identifying the influence of the formats of virtual museums in the perceived quality and level of interactivity of the online solution. Besides dealing with the importance of presential museums having the extension of a virtual museum on their websites, making them more interactive and complementary with the same essential characteristics.

KEYWORDS: Virtual Museums; Interactivity; Virtual Visitation; Punctual features.

INTRODUÇÃO

Os museus são instituições permanentes com o objetivo de promover conhecimento, educação e lazer aos indivíduos, de acordo com o Conselho Internacional de Museus (ICOM, 2007). Desde a década de 90, iniciou-se a relação “Museus-Internet”, com a criação de seus próprios sites e de forma gradativa, cada vez mais os museus buscaram ampliar seu espaço no meio digital, até que atualmente pode-se visitar uma exposição virtualmente.

Nesse sentido, as tecnologias apoiam os museus de diversas formas, seja com a realidade virtual ou até mesmo a partir da divulgação digital (FEITOSA; BARBOSA, 2020, tradução nossa) e conforme citado por Jahn (2016), os museus virtuais são aqueles mais completos, pois englobam o museu físico, o cibermuseu, o qual é existente somente na web, e o webmuseu, considerado hipertextual, mas com propostas participativas. Os museus virtuais são aqueles que usam a internet como espaço de interação com o patrimônio. Em alguns casos, podem até mesmo serem considerados uma extensão da exposição física, pois, a partir dos meios virtuais, a possibilidade de abrangência e alcance do público pode ocorrer de forma facilitada.

O objetivo desse estudo é verificar como museus virtuais podem promover a interatividade com os visitantes em relação a seus acervos, por meio de ferramentas online diversas, inferindo como a experiência e a qualidade do serviço podem ser melhoradas a partir disso.

MATERIAL E MÉTODOS

Essa pesquisa é uma pesquisa qualitativa, na qual a observação participativa, seguida de análise de conteúdo foi realizada. Na observação participativa, o pesquisador observador interage com o objeto de pesquisa de forma ativa, tomando notas e avaliando aspectos relativos ao objetivo de pesquisa (LAKATOS; MARKONI, 1996).

No período de março a junho de 2021, visitas online foram realizadas em três museus virtuais: Leonardo da Vinci – 500 Anos de um Gênio (LEONARDO DA VINCI, 2021), Museu Frida Kahlo (FRIDA KAHLO, 2021) e Anne Frank (ANNE FRANK, 2021). Mediante as visitas realizadas, com duração média de 45 minutos, pode-se observar aspectos de interatividade com o visitante.

A partir dessas anotações, foram realizadas comparações na qualidade de serviço dos museus, apontada na observação e análise direta em campo, considerando características pontuais que tornam a exposição virtual imersiva, compreensiva, inclusiva e principalmente interativa para todos os indivíduos que desejem realizar a visita virtual, como áudio descrição, possível zoom, vídeos explicativos, mapa, idiomas e visão 360° do ambiente onde ocorre a exposição.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

	LEONARDO DA VINCI	FRIDA KAHLO	ANNE FRANK
ÁUDIO DESCRIÇÃO	SIM	NÃO	NÃO
POSSÍVEL ZOOM	SIM	SIM	SIM
VÍDEOS EXPLICATIVOS	SIM	NÃO	SIM
MAPA	SIM	NÃO	SIM
IDIOMAS	SIM (PORT/ING.)	NÃO	SIM (ING/HOL/ESP/ALE)
VISÃO 360°	SIM	SIM	SIM

Mediante as características dos três museus virtuais participantes das pesquisas, foram observados aspectos pontuais que tornam mais interativa a visita virtual, como a áudio descrição que descrevem imagens presentes na exposição, podendo ser considerada primordial aos portadores de deficiência visual, o possível zoom, o qual permite maior observação aos detalhes, vídeos explicativos que podem ser equivalentes à visita monitorada quando comparada aos museus presenciais, o mapa que pode ser utilizado para uma melhor localização das áreas disponíveis para a visita, idiomas disponíveis que internacionalizam o conteúdo presente no respectivo museu virtual e por fim a visão 360° que gera uma sensação de imersão a exposição.

Assim, conforme a análise realizada pode-se concluir que dentre os três museus disponíveis no ambiente virtual que foram visitados, a exposição mais interativa, com provável maior nível de qualidade é a “Leonardo da Vinci-500 anos de um gênio”, pelo seu desempenho e pela completa disponibilização de informações, durante a visita virtual. Os demais museus precisam completar seu serviço para garantir maior interatividade e, portanto, maior probabilidade de uma experiência mais completa do visitante e, conseqüentemente, recomendações online (FEITOSA; BARBOSA, 2020).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do levantamento de informações relacionado ao tema, pode-se afirmar que existe uma tendência dos museus virtuais cada vez mais demonstrarem sua relevância no meio cultural, ganhando seu próprio espaço como extensão dos museus presenciais. Sendo que a composição de toda exposição virtual deve ser rica em informações, conforme Jahn (2016) para agregar da melhor forma possível a exposição virtual, tornando-a fidedigna a presencial.

É possível afirmar que esta pesquisa cumpriu seu objetivo, pois ao levantar quais ferramentas de interatividade estão em uso por museus que estão no topo de visitantes no mundo (ICOM, 2021), pode-se apontar como outros museus, incluindo os nacionais, podem adequar seu serviço online. O serviço online de museus precisa realizar a disponibilização das informações de forma intuitiva para o visitante virtual fazer proveito de todo conhecimento disponível, tornando a interatividade protagonista no desempenho das visitas virtuais, pois imerge o visitante a exposição virtual, ou seja, quanto mais completa a exposição, mais interativa torna-se. Dessa forma quando as características consideradas pontuais, áudio descrição, possível zoom, vídeos explicativos, mapa, idiomas e visão 360° do ambiente não estavam presentes, tornavam conseqüentemente a exposição menos interativa e informativa ao visitante virtual.

Como sugestão de estudos futuros, a comparação poderá considerar dados de um volume maior de usuários, comparando-se o desempenho dos museus em constructos como experiência do visitante ou propensão a compartilhar online.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Instituto Federal de São Paulo Campus Pirituba por proporcionar-me a oportunidade em ser bolsista na modalidade PIBIFSP.

REFERÊNCIAS

EXPOSIÇÃO DA VINCI 500 ANOS; Leonardo da Vinci 500 anos de um gênio, 2021. Disponível em < <https://exposicaodavinci500anos.com.br/#/>>. Acesso em: 30 de Jul. 2021.

FEITOSA, W.; BARBOSA, R. Generation Z and Technologies on museums – It’s Influence on perceptions about Quality, Arousal, and E-Wom Intentions; **Marketing e Tourism Review**, 2020 Disponível em < <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/mtr/article/view/5766/314> > Acesso em: 25 de Jul. 2021.

ICOM. Pesquisa ICOM Definição de Museus, **ICOM**, 2021. Disponível em < <http://www.icom.org.br/wp-content/uploads/2021/02/Apresentacao.pdf>> Acesso em: 30 de Jul. 2021.

ICOM. Dados para Navegar em meio às Incertezas, **ICOM**, 2021. Disponível em <<https://public.tableau.com/app/profile/pesquisateste/viz/DadosparaNavegar-ICOM-Ciclo2/painel>> Acesso em: 10 de Ago. 2021.

JAHN. A. O Museu Que Nunca Fecha: A exposição virtual digital como um programa de ação educativa. **Tese de doutorado**, 2016. Disponível em <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27160/tde-15032017-152042/publico/AlenaRiziMarmoJahn.pdf>>. Acesso em: 20 de Ago. 2021.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. DE A. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1996.

MACEDO, D.; COZZ. S. A realidade virtual na museologia: uma análise das vantagens e desvantagens para o turismo cultural. **Revista de Ciências Administrativas**, v. 11, n. 2; p. 229 - 240; 2005.

MUSEU ANNE FRANK; Anne Frank House, 2021. Disponível em <<https://www.annefrank.org/en/anne-frank/secret-annex/>>. Acesso em: 30 de Jul. 2021.

MUSEU FRIDA KAHLO; Museu Frida Kahlo, 2021. Disponível em <<https://www.museofridakahlo.org.mx/en/the-blue-house/virtual-tour/>>. Acesso em: 30 de Jul. 2021.