



**INSTITUTO FEDERAL
CATARINENSE**

VISITANTES NO MUSEU: COMPORTAMENTOS DE PÚBLICOS DISTINTOS EM UM ESPAÇO MUSEOLÓGICO

Lediane Maria Luiz Estudante do Curso Técnico Subsequente em Administração do Instituto Federal Catarinense Campus São Francisco do Sul.
E-mail: tiagoledi@hotmail.com

Mayra Hufen Gaspar de Abreu Estudante do Curso Técnico Subsequente em Administração do Instituto Federal Catarinense Campus São Francisco do Sul. E-mail: mairahga@yahoo.com.br

Tiago Germano Passos Estudante do Curso Superior de Tecnologia em Logística no Instituto Federal Catarinense Campus São Francisco do Sul.
E-mail: tiago.germano@hotmail.com.br

Maria Fortunata Lorigiola Harima; professora do Instituto Federal Catarinense. E-mail:
fortunata.harima@saofrancisco.ifc.edu.br

Susana Nunes Taulé Piñol; professora do Instituto Federal Catarinense. E-mail:
susana.pinol@saofrancisco.ifc.edu.br

Introdução

A visita em um museu à luz da gestão da qualidade deve ser vista como a prestação de um serviço. A experiência real vivenciada pelos visitantes é essencial em um processo de avaliação e em sua decisão de voltar a visitar o museu ou de indicar esta visita para outras pessoas. Muito disto, contudo, está atrelado às expectativas dos clientes.

Objetivos

Como objetivo geral este estudo propõe comparar os comportamentos dos grupos escolares com os grupos de familiares e amigos que visitam o Museu Nacional do Mar – Embarcações Brasileiras; e como objetivos específicos: a) caracterizar o museu foco deste estudo; b) comparar comportamentos; c) propor melhorias relacionadas às experiências de visita destes públicos.

Metodologia

A observação sistematizada foi o método eleito sendo que a lista de foi elaborada contemplando os seguintes elementos fatuais: Hora e dia da semana; Sala visitada; Tempo de permanência na sala; Zonas de Aglomeração; Zonas Mortas e Registro de Fotos.

Análise Parcial dos Resultados

Nas salas temáticas observadas, de um modo geral, não se constatou significativas alterações de fluxo entre os diferentes grupos. Porém, houve distinção entre Zonas de Aglomeração, parte em função dos esquetes teatrais, parte em função das intervenções do monitor, guia ou professor, no caso dos grupos escolares. O quesito tempo de permanência em cada sala temática apresentou variações não apenas pelas mesmas constatações apresentadas anteriormente, mas porque os membros dos grupos familiares apresentam ritmos diferentes e interesses distintos.

Repensar a disposição do layout e do acervo considerando as Zonas de Aglomeração e as Zonas Mortas permitirão a recepção de mais grupos ao mesmo tempo e o acesso a informações que passam despercebidas nestes espaços.

Ao longo das observações em cada uma das salas foi possível perceber que os grupos escolares apresentam uma maior quantidade de visitantes, contudo com necessidades mais homogêneas; ao passo que, grupos de familiares e amigos apresentam um número menor de visitantes e necessidades distintas, pelo perfil heterogêneo no caso de famílias. Neste contexto, uma maior flexibilidade de arranjos físicos e ações que permitam ora a autonomia do visitante na busca do conhecimento, ora intervenções coletivas, podem ser uma forma de atender a diversidade de públicos sem perder a qualidade em suas experiências de visita.

Considerações

Este estudo apresenta os resultados parciais da coleta de dados. O método observacional dentro da modalidade descritiva amparado pela pesquisa quantitativa permitiu reconhecer diferenças no comportamento do público formado por amigos e familiares e do grupo formado por alunos e professores durante o trajeto de visita. Os resultados indicam possibilidades de melhorias de layout entre outras ações que atendam as necessidades destes diferentes públicos.

Este artigo foi elaborado por quatro membros do projeto de pesquisa de Piñol *et al* (2015), em andamento, e que envolve professores, técnicos administrativos, discentes bolsistas e voluntários do Instituto Federal Catarinense Campus São Francisco do Sul.

Referências

PIÑOL, Susana Taulé. et al. **Momentos da verdade em experiências de visita no Museu Nacional do Mar.** Relatório parcial. Instituto Federal Catarinense - Campus São Francisco do Sul, 2015.