



MIDAS

Museus e estudos interdisciplinares

13 | 2021

Dossier temático: "Políticas culturais e museus"

Diana Marques – *Realidade Aumentada em Exposições de Museu. Experiências dos Utilizadores*

José Gabriel Andrade



Edição electrónica

URL: <https://journals.openedition.org/midas/2867>

DOI: 10.4000/midas.2867

ISSN: 2182-9543

Editora:

Alice Semedo, Paulo Simões Rodrigues, Pedro Casaleiro, Raquel Henriques da Silva, Ana Carvalho

Refêrencia eletrónica

José Gabriel Andrade, «Diana Marques – *Realidade Aumentada em Exposições de Museu. Experiências dos Utilizadores*», *MIDAS* [Online], 13 | 2021, posto online no dia 15 dezembro 2021, consultado no dia 03 março 2022. URL: <http://journals.openedition.org/midas/2867> ; DOI: <https://doi.org/10.4000/midas.2867>

Este documento foi criado de forma automática no dia 3 março 2022.



Midas is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 International License

Diana Marques – *Realidade Aumentada em Exposições de Museu. Experiências dos Utilizadores*

José Gabriel Andrade

REFERÊNCIA

Marques, Diana. 2018. *Realidade Aumentada em Exposições de Museu. Experiências dos Utilizadores*. Vol. 14. Coleção Estudos de Museus. Casal de Cambra: Caleidoscópico e Direção-Geral do Património Cultural. 210 páginas, ISBN: 978-989-658-563-1.

- 1 O livro de Diana Marques, *Realidade Aumentada em Exposições de Museu. Experiências dos Utilizadores*, publicado em 2018, é o 14.º exemplar da coleção “Estudos de Museus”, apresentada pela Direção-Geral do Património Cultural (DGPC) em conjunto com a editora Caleidoscópico.
- 2 A referida coleção da DGPC foi criada em 2015 em torno das temáticas da museologia desenvolvidas em teses de doutoramento. A presente edição parte de uma tese doutoral, apresentada por Diana Marques à Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto em 2017 com a orientação de José Azevedo e coorientação de Robert Costello, no âmbito do programa doutoral UT Austin|Portugal.
- 3 O tema abordado é a Experiência do Visitante com a tecnologia de Realidade Aumentada (RA) disponibilizada em dispositivos móveis em museus. Na obra é afirmado que uma parte significativa do planeamento estratégico das instituições culturais é compreender e melhorar a Experiência do Visitante, apresentando os dispositivos tecnológicos, aliados à evolução da RA, como uma solução para esse indicador. Na introdução, a autora indica que os museus precisam de entender os visitantes na sua essência, inseridos no contexto cultural. O trabalho apresentado procura contribuir para uma melhor compreensão dos “públicos modernos” dos museus e das suas preferências e competências em experiências mediadas por tecnologias.

- 4 Trata-se de uma investigação-ação que decorreu no *Bone Hall*, uma exposição de esqueletos no Museu Nacional de História Natural (MNHN) do Instituto Smithsonian (Estados Unidos da América), que não sofria alterações desde 1960 e tinha deixado de corresponder às expectativas dos visitantes que procuravam mais envolvimento e interatividade. Em 2012, o MNHN iniciou uma intervenção digital com o objetivo de melhorar a experiência dos visitantes no *Bone Hall*, resultando na aplicação nativa *Skin & Bones*, com tecnologia de RA que ficou disponível em 2015. Os visitantes podem utilizar a internet gratuita oferecida pelo Museu. A investigação afirma que através da *Skin & Bones* tinham a intenção de renovar o *Bone Hall*, aumentando a satisfação dos visitantes na exposição e melhorando a comunicação de conceitos científicos, sendo uma alternativa para os visitantes interessados em algo mais do que o disponível no espaço físico, mas sem substituí-lo.
- 5 A investigação apresentada estudou os visitantes da exposição antes e após a intervenção digital para compreender a verdadeira contribuição da RA.
- 6 O livro está organizado em três capítulos. No primeiro, a autora propõe uma revisão da literatura sobre a Experiência do Visitante, fazendo uma aproximação aos estudos da Experiência do Utilizador, campo que investiga a Interação Humano Computador, ambas vão para além da usabilidade e da acessibilidade, considerando as emoções e os comportamentos. A autora também analisou a literatura das tecnologias interativas integradas nos museus e abordou a revisão da literatura quanto à tecnologia RA, encontrando o emprego dessa tecnologia para revigorar exposições desatualizadas – o foco do livro. Nesta revisão observa-se que a construção de significados em exposições de museus é o produto da interação de três contextos ao longo do tempo: o contexto pessoal do visitante, o contexto sociocultural e o contexto físico (Falk e Dierking 2000). É interessante a observação quanto à proposta de Parry (2013) com o museu “pós-digital”, uma realidade em que as fronteiras entre o “digital” e o “não-digital” caíam e ambos seriam a norma que, em conjunto, une os objetivos do museu às práticas expositivas, ideia que também defendemos com a proposta de um modelo “phygital” (Andrade e Dias 2021). A revisão destaca, ainda, a preocupação de Matuk (2016), que aborda a RA em museus como um estratagema publicitário. Neste contexto, está ausente uma revisão sobre as práticas relevantes da *comunicação estratégica* e do *marketing* – não somente da publicidade – na adoção de novas tecnologias da comunicação e da informação nos museus. Na supracitada revisão quanto à tecnologia RA, a autora afirma que os estudos estão mais focados na forma de implantar a tecnologia do que nas análises dos fatores que influenciam os seus utilizadores, no entanto, Diana Marques reconhece que a educação é uma das áreas onde a tecnologia de RA poderá tirar maior partido.
- 7 No segundo capítulo apresenta-se o design da investigação, sendo o objetivo do trabalho contribuir para a literatura e para o conhecimento existente sobre a utilização da tecnologia RA móvel que tem como objetivo melhorar a Experiência do Visitante dentro dos ambientes museológicos. Além disso, visa também estudar a RA na revitalização de espaços antigos dos museus que permanecem inalterados durante décadas e conseqüentemente desatualizados. Assim, o trabalho de investigação baseou-se no estudo e desenvolvimento de uma aplicação móvel de RA, que acompanha uma exposição antiga de esqueletos num museu de história natural. A aplicação móvel com RA adotou o modelo *Bring Tour Own Device* e o modelo bimodal para a localização da experiência (dentro e fora do museu). A metodologia da investigação combinou, assim,

o enquadramento teórico, que foi apresentado no primeiro capítulo do livro, com abordagens etnográficas tradicionais de estudos de visitantes em museus para analisar como a experiência do visitante é modificada pela tecnologia RA. É relevante a proposta da investigação que foi realizada, em que se desenvolveram duas versões da aplicação, permitindo isolar a RA como uma variável. A metodologia contou também com um estudo de base, em 2013, antes do desenvolvimento da aplicação móvel, possibilitando a comparação com o estudo posterior ao lançamento da aplicação. O recrutamento dos participantes para a investigação aconteceu por 92 dias, em 2015, na exposição *Bone Hall*, com a recolha de dados quantitativos por meio de um inquérito com questionário e a realização de entrevistas para recolha dos dados qualitativos, apresentando excelentes comentários. Foi ainda utilizada a monitorização de dados analíticos da aplicação, através de tecnologias de medição e mensuração disponibilizadas pela empresa Google.

- 8 O terceiro capítulo apresenta os resultados e discussão, bem como os números das relevantes amostras para uma análise de base e para o estudo após a intervenção digital no museu. Os resultados do estudo com os dados do Google Analytics deram conta de que, no período analisado (2015-2016), foram registados 12.099 utilizadores novos. Aí é referido que o número elevado de utilizadores foi assinalado como resultado do interesse do lançamento da aplicação pelos meios de comunicação social e pela resenha favorável apresentada no *Sunday Magazine*. Tal resultado somente reforça a necessidade de uma maior articulação e presença da comunicação estratégica nas propostas de novas tecnologias nos museus, desde logo nos estudos de base. Sobre o objetivo do livro, a RA e a Experiência do Visitante é de extrema importância o contributo da autora. Com base na sua investigação será possível afirmar que a utilização de RA em museus poderá mudar o padrão da visita, ficando os visitantes mais tempo nas instalações dos museus, e podendo consultar mais informações na aplicação já fora do museu, uma informação em constante atualização, que exigira mais conteúdos e mais design por parte dos museus.
- 9 Os resultados do estudo de Diana Marques são claros, afirmando inequivocamente a influência positiva da tecnologia RA sobre a Experiência do Visitante e revelam que o ambiente tem grande influência sobre o indivíduo. O trabalho mostra que a RA amplia o interesse e o envolvimento com a coleção em exposição, promovendo mais paragens ao longo dos espaços, influenciando as escolhas de conteúdos. A tecnologia é vista como uma influência positiva no nível de satisfação dos visitantes e na correspondência às suas expectativas em relação à visita. Para futuro fica a proposta de gamificação que será entendida como um desafio para os gestores culturais conseguirem promover mais experiências sociais. No estudo de caso apresentado, a aplicação móvel *Skin & Bones*, introduzida na exposição envelhecida do *Bone Hall* teve um efeito revigorante, ao mesmo tempo que melhorava os problemas identificados pelos visitantes sobre o espaço e a exposição.
- 10 É de referir a importância de uma “mediação humana” na adoção de novas tecnologias. A autora destaca que o envolvimento de docentes, dos educadores e dos voluntários destacados para a exposição continua com o intuito de garantir visitas bem-sucedidas. O trabalho é concluído de forma excepcional ao afirmar que as tecnologias de RA revelam confiança e podem ser entendidas como contribuições valiosas e válidas, merecendo investimento por parte dos profissionais dos museus e de diversas

atividades culturais, onde a imaginação e a narrativa devem ser o foco no desenvolvimento da relação visitante e museus.

- 11 Com esta obra, museólogos, conservadores, curadores, informáticos, designers, comunicadores e gestores de marketing cultural têm uma referência para a criação, implementação e manutenção da tecnologia RA para exposições de museus e diversas atividades culturais.
-

BIBLIOGRAFIA

Andrade, José Gabriel, e Patrícia Dias. 2020. “A Phygital Approach to Cultural Heritage: Augmented Reality at Regaleira.” *Virtual Archaeology Review* 11 (22): 15-25.

Falk, John H., e Lynn D. Dierking. 2000. *Learning from Museums: Visitor Experiences and the Making of Meaning*. Lanham MD. Altamira Press.

Matuk, Camillia. 2016. “The Learning Affordances of Augmented Reality for Museum Exhibits on Human Health.” *Museums and Social Issues* 11 (1): 73-87.

Parry, Ross. 2013. “The End of the Beginning: Normativity in the Postdigital Museum.” *Museum Worlds: Advances in Research* 1 (1): 24-34.

AUTORES

JOSÉ GABRIEL ANDRADE

CECS – Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade do Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho, Portugal, jgandrade@ics.uminho.pt