

USER STUDIES IN THE MUSEUM INFORMATION SYSTEM: THE INVISIBLE TURNSTILES OF THE INVISIBLE PUBLIC

ESTUDOS DE USUÁRIOS NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO MUSEAL: AS CATRACAS INVISÍVEIS DO PÚBLICO INVISIBILIZADO

Frederico Cesar Mafra Pereira^{1[0000-0002-1971-8069]}, Elisângela Cristina Aganette^{1[0000-0003-4357-8016]}, and Larissa Fernandes Dutra^{1[0000-0002-2686-6975]},

^{1,2,3} Federal University of Minas Gerais, Brazil

professorfredericomafra@gmail.com, elisangelaaganette@gmail.com,
larrissadutraa@gmail.com

Abstract. This article addresses the issue of access and engagement of the "invisible" public in museums, institutions that, despite their social function, still perpetuate barriers that exclude a large part of the population. The study aims to identify the "invisible turnstiles" that prevent the full participation of this public in the museum information system, articulating the museum as an analytical object, the invisible individual as a sample and studies of Information Science users to evaluate their information behavior. The methodology used was hybrid, combining qualitative and quantitative approaches, with questionnaires to users considered "invisible" and interviews with experts and museum managers. The main results reveal that the "invisible turnstiles" can be categorized into two groups: (i) "social and personal," including socioeconomic disparities, historical and racial exclusion, lack of time and difficulty in accessing them, and a strong sense of not belonging; and (ii) "institutional," encompassing complex language and excessive use of jargon, summarized and superficial information that generates doubts, lack of publicity about the program, low accessibility for people with disabilities, Eurocentric themes and discourses that are not very representative of Brazilian diversity, shortage of guides and mediators, lack of public and non-public surveys, and budgetary constraints that limit investment in infrastructure and personnel. In conclusion, the study reiterates that, despite the desire to learn, the invisible public finds museums to be an environment that does not speak to their informational needs, perpetuating a cycle of isolation. To overcome this scenario, it is crucial that museums adopt informational adequacy strategies, implying the diversification and updating of language, expansion and personalization of informational resources, comprehensive dissemination strategies, awareness and professional training, and the promotion of participatory documentation, making specialized knowledge accessible to all, and transforming museums into true instruments of inclusion and social transformation.

Keywords: User Studies, Museum Information System, Invisible Public, Information Accessibility, Invisible Turnstiles.

XI Congresso Internacional em Tecnologia e Organização da Informação (TOI2025)

30 de julho a 1 de agosto de 2025

Universidade do Minho · Campus de Azurém · Guimarães · Portugal

Resumo. Este artigo aborda a problemática do acesso e engajamento do público "invisibilizado" em museus, instituições que, apesar de sua função social, ainda perpetuam barreiras que excluem grande parte da população. O estudo se propõe a identificar as "catracas invisíveis" que impedem a plena participação desse público no sistema de informação museal, articulando o museu como objeto analítico, o indivíduo invisibilizado como amostra e os estudos de usuários da Ciência da Informação para avaliar seu comportamento informacional. A metodologia utilizada foi híbrida, combinando abordagens qualitativas e quantitativas, com questionários a usuários considerados "invisibilizados" e entrevistas com especialistas e gestores de museus. Os principais resultados revelam que as "catracas invisíveis" podem ser categorizadas em dois grupos, (i) "sociais e pessoais", incluindo disparidades socioeconômicas, exclusão histórica e racial, falta de tempo e dificuldade de acesso e um forte sentimento de não pertencimento, e (ii) "institucionais", englobando a linguagem complexa e o uso excessivo de jargões, informações resumidas e superficiais que geram dúvidas, falta de divulgação da programação, baixa acessibilidade para pessoas com deficiência, temáticas e discursos eurocêntricos e pouco representativos da diversidade brasileira, escassez de guias e mediadores, ausência de pesquisas de público e não público, e restrições orçamentárias que limitam o investimento em infraestrutura e pessoal. Em conclusão, o estudo reitera que, apesar do desejo de aprender, o público invisibilizado encontra nos museus um ambiente que não dialoga com suas necessidades informacionais, perpetuando um ciclo de afastamento. Para superar esse cenário, é crucial que os museus adotem estratégias de adequação informacional, implicando na diversificação e atualização da linguagem, ampliação e personalização dos recursos informacionais, estratégias de divulgação abrangentes, sensibilização e capacitação profissional, e a promoção da documentação participativa, tornando o conhecimento especializado acessível a todos, e transformando os museus em verdadeiros instrumentos de inclusão e transformação social.

Palavras-chave: Estudos de Usuários, Sistema de Informação Museal, Público Invisibilizado, Acessibilidade Informacional, Catracas Invisíveis.

References

1. MENSCH, P.V. Towards a methodology of museology. Tese de Doutorado em Museologia - University of Zagreb. Croácia. (1992).
2. MARQUES, I.C. O museu como sistema de informação. Dissertação de Mestrado em Museologia – Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Portugal. (2010).
3. PORTO, R.M.A.B.; BARBOSA, C.R. O objeto museal em diferentes contextos e mídias. *Em Questão*, Porto Alegre, 17(2), 197 – 210, jul./dez. (2011).
4. DUTRA, L.F. Estudos de Usuários no Sistema de Informação Museal: uma proposta para a adequação da oferta informacional em museus à luz de usuários invisibilizados. Tese (Doutorado em Gestão e Organização do Conhecimento) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte (2023).
5. SANTOS, M.C.T.M. Museus brasileiros e política cultural. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*. Editora Hucitec, 19(55), 53 – 72. (2004).
6. KÖPTCKE, L.S.; CAZELLI, S.; LIMA, J.M. Os museus e seus visitantes: uma análise do perfil dos públicos dos museus do Rio de Janeiro e de Niterói. In: ABREU, R.; CHAGAS,

- M.de S.; SANTOS, M.S. (Org.). *Museus, coleções e patrimônios: narrativas polifônicas*. Coleção Museu, memória e cidadania. Rio de Janeiro: Garamond, MinC/IPHAN/DEMU, 68-94. (2007).
7. FARIA, D.M.C.P. Investigação sobre o visitante de museus de arte: uma comparação Brasil e Espanha. *VIA Tourism Review*, 7. (2015).
 8. BOURDIEU, P.; DARBERL, A. O amor pela arte: os museus de arte na Europa e seu público. Tradução de Guilherme João de Freitas Teixeira, Porto Alegre: Editora Zouk. (2016).
 9. WEIL, S.E. El Museo y el publico. *Revista de Museologia*, 5(6), feb. (1999).
 10. MARTINS, L.C.; NAVAS, A.M.; CONTIER, D.; SOUZA, M.P.C. Que público é esse? Formação de públicos de museus e centros culturais. 1ª Ed, São Paulo: Percebe. (2013).
 11. SOARES, E. Documentação e Informação no Contexto Museológico. *Revista Museologia & Interdisciplinaridade*, 6, 258-268. (2017).
 12. SIQUEIRA, J.C. Glossário de Neologismos da Ciência da Informação. Ebook, 117 p. Clube de autores, Edição 1. (2016).
 13. FERREZ, H.D. Documentação museológica: teoria para uma boa prática. In: Fórum Nordestino de Museu, 4., Recife. Trabalhos apresentados. Recife: IBPC/Fundação Joaquim Nabuco. (1991).
 14. YASSUDA, S.N. Documentação museológica: uma reflexão sobre o tratamento descritivo do objeto no Museu Paulista. Dissertação de Mestrado em Ciências da Informação. Unesp – Universidade Estadual Paulista. Marília. (2009).
 15. GOUVEIA JUNIOR, M.; GALINDO, M. Sistemas memorias como disseminadores de informação. *TransInformação*, Campinas, 24(3), 207-217, set./dez. (2012).
 16. ICOM, International Council of Museums. ICOM aprova Nova Definição de Museu. 2022. Disponível em: <https://www.icom.org.br/?p=2756..>
 17. CASTRO, A.L.S. Informação, Ética e Museu: uma aproximação conceitual. *DataGramZero - Revista de Ciência da Informação* – 6(2) abr. (2005).
 18. SOUZA, J. A ralé brasileira: quem é e como vive. Belo Horizonte: Ed. UFMG. (2011).
 19. RABELO, R.; ALMEIDA JUNIOR, O.F. Usuário de informação e ralé estrutural como não-público: reflexões sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação. *Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, 30(4), 1-24, out./dez. (2020).
 20. IBRAM Instituto Brasileiro de Museus. O “não público” dos museus: levantamento estatístico sobre o “não ir” a museus no Distrito Federal. Brasília, 2012. Disponível em: https://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2013/09/Pesquisa-nao-publico_mai2013.pdf.
 21. LOURENÇO, J.F.; CARVALHO, L.M. A representação do negro em museus: o caso de Paraguaçu, sul de Minas Gerais. XIX Encontro Nacional de Geógrafos, João Pessoa, Paraíba. (2018).
 22. FORMULÁRIO DE VISITAÇÃO ANUAL (FVA)- Resultados FVA 2017. Disponível em: <https://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2018/07/RESULTADOS-FVA-20171.pdf>.

23. IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira, 2018. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101629.pdf>.
24. SOUTTO MAYOR, S.T.; BANDEIRA, M.M.; SILVA, I.M.; STOPPA, E.A.; ISAYAMA, H.F. Barreiras de acesso ao lazer das mulheres segundo raça/cor e classe social nas regiões sudeste e nordeste do Brasil. *Revista Brasileira de Estudos do Lazer*, [S. l.], 7(2), 1–22. (2020).
25. VALENTE, M.E. A Educação em museu: o público de hoje no museu de ontem. Dissertação (Mestrado) — Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. (1995).
26. GOMES, T.V. Estudo de público e não público em museus soteropolitanos. Dissertação (Mestrado em Museologia) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal da Bahia. Salvador. (2016).