

Um Sistema Digital para Avaliação e Registro de Visitas a Museus e Centros de Ciência

Denise C. Studart , Sonia Mano e Marcelle Pereira
Museu da Vida / Casa de Oswaldo Cruz, Fiocruz
www.museudavida.fiocruz.br
e-mail: dstudart@fiocruz.br

Palavras-chaves: Museus e Centros de Ciência; Avaliação; Sistema Digital

Resumo

Diversos trabalhos de avaliação vêm sendo desenvolvidos pelo Museu da Vida/Casa de Oswaldo Cruz, Fiocruz, com a finalidade de analisar a sua eficiência quanto a aspectos como qualidade do atendimento, lazer e conforto oferecido aos visitantes. Estas pesquisas buscam contribuir com a produção periódica de dados comparáveis sobre os visitantes e as formas de visita, expectativas e opinião geral sobre esta, contexto social e características sócio culturais dos visitantes.

A partir de uma necessidade dos profissionais responsáveis pelo atendimento ao público do Museu da Vida e daqueles responsáveis pela organização das visitas escolares em avaliar e registrar as suas atividades, o grupo de trabalho de avaliação do Museu preparou um projeto para o financiamento do desenvolvimento de um sistema digital de avaliação e registro *on-line* que permitisse o gerenciamento de suas atividades e contribuísse para uma reflexão sobre a qualidade do atendimento em todos os espaços do Museu da Vida.

A proposta delineada desde o início foi a de que os dados coletados por este sistema digital fornecessem material a ser utilizado nos processos de gerenciamento, monitoramento e formação continuada das equipes, para melhorias no atendimento e concepção de novos programas e exposições, tornando o processo avaliativo um mecanismo importante para a gestão das atividades educativo-culturais e de divulgação científica do Museu.

Um dos desdobramentos esperados do projeto é que a implementação desse sistema avaliativo digital, conectado em rede, possa servir de exemplo para outras instituições congêneres interessadas em avaliar e registrar suas atividades de atendimento ao público, promovendo o intercâmbio de experiências e o aprimoramento do trabalho de mediação em museus e centros de ciência.

1. Apresentação

A partir de uma necessidade dos profissionais responsáveis pelo atendimento ao público do Museu da Vida e daqueles responsáveis pela organização das visitas escolares em avaliar e registrar as suas atividades, o grupo de trabalho de avaliação do Museu preparou um projeto para o financiamento do desenvolvimento de um sistema digital de avaliação e registro *on-line* que permitisse o gerenciamento de suas atividades e contribuísse para uma reflexão sobre a qualidade do atendimento em todos os espaços do Museu da Vida.

O projeto, aprovado pelo Conselho Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico/CNPq em 2004, com o nome de “Sistema de Avaliação de Museus e Centros de Ciência”, foi adaptado para a situação do Museu da Vida e recebeu o nome

de “**Sistema de Avaliação e Registro das Visitas ao Museu da Vida**”. Todavía, esperamos que este Sistema de Avaliação e Registro possa servir de base para projetos similares em outros museus, centros de ciência e instituições afins, interessados em realizar uma ação sistemática de avaliação da área de atendimento ao público.

2. Avaliação em Museus

Cada vez mais, os profissionais de museus – principalmente aqueles diretamente ligados a atividades educativas e de planejamento de exposições – vêm se interessando pelo tema “avaliação”. De forma geral, os setores educativos são responsáveis por boa parte desses estudos, mas há também casos em que setores específicos são criados em alguns museus somente para este fim; isto é, para realizar pesquisas de público e avaliação de atividades educativas e exposições e fornecer informações que possam ser usadas para formulação de estratégias de ação e aprimoramento de programas e atividades.

Em conferência do Comitê de Educação e Ação Cultural do Conselho Internacional de Museus, CECA/ICOM, realizada em 1997 no Rio de Janeiro, o documento preparado pelo grupo do CECA-Brasil enfatizou alguns pontos (Almeida, Dossiê CECA-Brasil, 2004):

- a importância para o trabalho educativo e comunicativo dos museus conhecer o perfil de seus visitantes, suas expectativas, motivações de visita, entre outros aspectos, pois estas informações auxiliam no planejamento da ação educativa e cultural;
- a avaliação deve ser vista como um processo que não pode estar desconectado dos objetivos educativos e da missão do museu.

No referido documento, algumas recomendações feitas pelos membros do CECA-Brasil incluíram:

- adoção da prática de avaliação e realização de estudos de público nos museus, a fim de desenvolver um compromisso da instituição com estes estudos e com os seus públicos;
- elaboração e aplicação de estudos sistemáticos com propostas claras e bem definidas;

- inclusão do tópico ‘avaliação’ nos cursos de Museologia e cursos de capacitação;
- criação de um meio de comunicação sobre pesquisas de avaliação entre os profissionais de museus brasileiros, para disseminar informações sobre o tema.

Apesar de nos últimos anos algumas instituições museológicas brasileiras terem adotado práticas de avaliação diversas, ainda não se pode dizer que exista no Brasil uma “cultura de avaliação” dentro dos museus. A avaliação ainda não faz parte da rotina de trabalho dos museus. Algumas vezes, excelentes trabalhos de avaliação foram descontinuados no longo prazo.

A descontinuidade dos estudos de público e avaliação se deve – de forma geral - à dificuldade de encontrar no museu um profissional com treinamento ou especialidade nesta área e que esteja disponível para realizar este tipo de trabalho, já que é necessário a formação de uma equipe mínima para desenvolver estes estudos.

Os instrumentos de pesquisa usados nos estudos de avaliação provêm das ciências sociais e consistem, na maior parte das vezes, de questionários, entrevistas e observação do comportamento dos visitantes. A análise dos dados e redação de um documento com os resultados do estudo, contendo recomendações, também requer o conhecimento de metodologias de pesquisa e análise, noções de estatística, além de familiaridade com interpretação dos dados e redação de relatórios.

3. O Que é o Sistema de Avaliação e Registro de Visitas a Museus e Centros de Ciência?

O *Sistema de Avaliação e Registro de Visitas a Museus* é uma ferramenta de registro de dados referentes à visitação, bem como uma forma de avaliação permanente e sistemática do atendimento ao público. O Sistema coleta informações por meio de formulários digitais que registram diariamente dados referentes ao agendamento de visitas escolares e o relato dos profissionais e estagiários do Museu envolvidos com o atendimento do público visitante. O registro dos dados referentes à visitação por meio do sistema *on-line* oferece ainda a possibilidade de consulta a relatórios e estatísticas de visita ao Museu.

Esse projeto, desenvolvido pela equipe do Núcleo Estudos de Público e Avaliação em parceria com os demais espaços de visitação do Museu da Vida, tem como objetivo

reunir em uma única ferramenta várias informações sobre a visitação no Museu. Este conjunto de informações pretende auxiliar na dinâmica de utilização e no conhecimento da rotina de agendamento e visitação do Museu. O instrumento é uma eficiente ferramenta de gerenciamento e controle, além de propiciar uma maior integração entre as diferentes áreas de visitação do Museu.

Este sistema foi concebido com ferramentas tecnológicas abertas e gratuitas, utilizando servidor de base de dados MySQL, páginas dinâmicas PHP, abrigadas nos servidores institucionais do Museu. Hoje conta com 110 arquivos em 11 Diretórios e cerca de 48.000 linhas de programação, seguindo os padrões W3C.

Objetivo Geral do Projeto

Elaboração de um sistema *on-line* de avaliação e registro de visitas para auxiliar museus e centros de ciências a acompanhar criticamente o desempenho de suas atividades de atendimento ao público, especialmente o público escolar, e registrar a opinião do visitante.

Objetivos específicos

Criação de bancos de dados alimentados por formulários digitais para:

- ∞ agendamento das visitas escolares e registro de informações sobre as escolas, professores, alunos, e as atividades agendadas para a visita ao Museu;
- ∞ avaliação das atividades realizadas pela equipe de mediadores do Museu;
- ∞ registro da opinião e satisfação do público em relação à visita ao Museu;
- ∞ produção de relatórios e estatísticas, a partir das informações registradas nos diversos bancos de dados.

O Sistema está dividido em 5 seções/links (Apresentação, Consulta, Estudos, Agendamento e Avaliação). Os formulários e informações contidos em Consultas, Agendamento e Avaliação são dinâmicos e dialogam constantemente.

A seção **Apresentação**, que também é a página inicial, apresenta um breve texto sobre a proposta do Sistema e seus componentes. Encontramos, ainda, na página Principal, sub-links que direcionam para o site do Museu da Vida

(www.museudavida.fiocruz.br), o site do Sistema Brasileiro de Museus (www.museus.org.br), o site do Observatório de Museus e Centros Culturais¹ (ainda em construção) e para a página de créditos da equipe envolvida no processo de idealização, desenvolvimento e coordenação do projeto².

A seção **Estudos** possibilita a inclusão de estudos realizados pelas equipes do Museu da Vida que tenham relação com a prática da mediação, da avaliação, com estudos de público, educação em museus e outros trabalhos voltados para questões referentes à visitação. Futuramente, a intenção é que este espaço seja utilizado também para reunir trabalhos de diversos autores, que contribuam para a reflexão teórica e prática sobre a visitação a museus em todos os seus aspectos.

A seção **Consultas** é um link que possibilitará obter variadas informações sobre a visitação ao Museu da Vida, bem como Relatórios e Estatísticas. Estas informações poderão ser utilizadas para gerenciamento das áreas e embasar estudos e tomadas de decisão. Este Link, assim como os links Apresentação e Estudos, pode ser acessado livremente no ambiente da Intranet da Casa de Oswaldo Cruz. Os Links Agendamento e Avaliação exigem mecanismos de segurança para serem acessados e dependem de uma confirmação de login e senha.

A seção **Agendamento** é a ferramenta utilizada pela equipe do Centro de Recepção do Museu da Vida para agendar as visitas escolares ao Museu. Neste link, existem formulários que são preenchidos com informações sobre a Instituição/Escola visitante, características do grupo e atividades/espacos que serão visitados.

¹ A recente criação do Observatório de Museus e Centros Culturais, em convênio firmado entre o Departamento de Museu e Centros Culturais do IPHAN/DEMU e o Museu da Vida/Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz, em 2005, vem atender a esta demanda dos profissionais de museus brasileiros, bem como possibilitar uma ação sistemática e estratégica e oferecer subsídios para políticas culturais na área. Um dos objetivos do Observatório é promover um espaço de discussão, de reflexão e de divulgação dos resultados das pesquisas e estudos sobre os museus brasileiros e seus públicos.

² *Coordenação Geral do Projeto:* Denise Studart ; Marcelle Pereira ; Sonia Mano. *Supervisão:* Denise C. Studart. *Idealização:* Alexandre Costa; Ângela Vieira; Carla Gruzman; Claudia Castro de Araújo; Denise C. Studart; Fabio Gouveia; Frederico Orofino; Luciana Sepulveda; Fabiola Mayrink; Marcelle Pereira; Mauricio Figueiredo; Miguel de Oliveira; Newton Bonfim Nonato; Paula Bonatto; Paulo Colonese; Roberta Câmara; Rosa Maria da Rocha; Sheila Mello; Silvia Regina G. Santos; Sonia Mano. *Coordenação, Núcleo de Informática da Casa de Oswaldo Cruz/Infococ:* Frederico Vicente da Cunha Orofino. *Webmasters:* Frederico Vicente da Cunha Orofino; Marcello de Campos Santana. *Programação:* Ygor Barros. *Base de Dados:* Frederico Vicente da Cunha Orofino; Ygor Barros. *Design Gráfico:* Cláudia Souza e Silva

A quinta e último seção – **Avaliação** - possui um caráter diferente dos demais. O formulário de avaliação possui três partes e é preenchido pelas equipes dos espaços após a realização do atendimento ao grupo escolar. As questões contidas no formulário têm o objetivo de propiciar às equipes de atendimento uma ferramenta para avaliação da mediação realizada, por meio do registro do comportamento e interesse da turma e do professor, perguntas colocadas pelos alunos, observações, ocorrências, auto-avaliação do atendimento e roteiro das atividades realizadas.

Página de abertura:

Sistema de Registro e Avaliação das visitas ao Museu da Vida

Apresentação Consultas Estudos Agendamento Avaliação

Museu da Vida

Diversos trabalhos de avaliação vêm sendo desenvolvidos com o objetivo de analisar a sua eficiência quanto a aspectos de aprendizagem, lazer e conforto oferecido ao público. Esta produção periódica de dados comparáveis sobre os visitações culturais, expectativas da visita ao museu, opinião geral sobre qual a visita foi realizada.

O **Sistema de Registro e Avaliação das Visitas ao Museu da Vida** (ainda em fase piloto) tem o objetivo de coletar informações por meio de formulários eletrônicos que registram diariamente o número de visitantes ao Museu e o relato dos profissionais e estagiários envolvidos com o atendimento do público. Os tópicos para avaliação representam um conjunto de informações consideradas como relevantes para o trabalho de auto-avaliação da equipe dos Espaços do Museu da Vida (Parque da Ciência, Biodescoberta, Ciência em Cena, Centro de Recepção e Passado e Presente). O sistema também permite agendar e registrar dados referentes à visitação e oferece ainda a possibilidade de consulta a relatórios e estatísticas de visita ao Museu da Vida.

As informações contidas em "Consultas" e "Estudos" são **acessíveis a todos** os profissionais do Museu da Vida e COC. Por outro lado, "Agendamento" e "Avaliação" são de **acesso restrito** às equipes responsáveis pelo preenchimento dos formulários relativos a agendamento e avaliação da visita.

Página de Avaliação da Visita Escolar (detalhe):

Sistema de Registro e Avaliação das visitas ao Museu da Vida - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço <http://www.coc.fiocruz.br/sda/avaliacao/formParque.php>

Avaliador(es) Marcelle (simulação)

Categoria do(s) Avaliador(es) Mediador

...: Turma :..

Comportamento da Turma Não preencheu Se "outro", especifique

Disciplina da Turma Não preencheu Se "outro", especifique

Envolvimento / Interesse da Turma Misto Se "outro", especifique

...: Responsável pela Turma :..

Responsável Não preencheu Se "acompanhante", especifique

Postura do Responsável na Dinâmica Não preencheu Se "outro", especifique

Envolvimento / Interesse do Responsável Não preencheu Se "outro", especifique

14:40

4. Considerações Finais

Identificamos os seguintes benefícios desse sistema de avaliação e registro de visitas para o Museu:

- Reúnir em uma única ferramenta várias informações sobre a visitação no Museu da Vida.
- Auxiliar no conhecimento da rotina de agendamento e visitação ao Museu.
- Ser um eficiente ferramenta de gerenciamento e controle.
- Propiciar uma maior integração entre as diferentes áreas de visitação do Museu.

Um dos desdobramentos esperados do projeto é que a implementação desse sistema avaliativo digital, conectado em rede, possa servir de exemplo para outras instituições congêneres interessadas em avaliar e registrar suas atividades de atendimento ao público, promovendo o intercâmbio de experiências. As instituições

interessadas deverão, no entanto, adaptar o sistema aqui apresentado aos seus contextos.

No momento, estamos desenvolvendo a seção “Consultas”, onde poderão ser gerados relatórios e estatísticas pelos gestores dos Espaços do Museu da Vida. Nesse sentido, o Sistema ainda poderá sofrer alterações, inclusive de layout, se necessário, para atender às necessidades de seus usuários.

Avaliar a atuação do museu junto aos seus diversos públicos é uma tarefa necessária para que a instituição se certifique não só de sua eficiência no alcance das metas estabelecidas e cumprimento de sua missão, mas, também, para o embasamento de propostas de reformulação visando o aprimoramento do trabalho e atendimento de novas demandas da sociedade.

Para que o trabalho de avaliação seja implementado nos museus, é importante que os benefícios deste trabalho fiquem bem claros para a instituição. Também é necessário que tanto os Dirigentes do museu quanto a sua equipe valorizem os resultados deste trabalho e os utilizem para tomadas de decisão. Na realidade, o uso de avaliação nos museus implica em uma mudança de mentalidade, a fim de que uma cultura da avaliação possa ser implementada e desenvolvida ao longo dos anos. O uso de avaliação das atividades e programas do museu pode ajudar a instituição a estabelecer um maior diálogo com o público visitante e fazer com que o museu se aprimore continuamente.

5. Referências

ALMEIDA, A.M. [org] (2004). Avaliação da Ação Educativa e Cultural em Museus – Teoria e Prática (*Dossiê CECA-Brasil*). MUSAS – Revista Brasileira de Museus e Museologia, vol.1, n.1. Rio de Janeiro, Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, Departamento de Museus e Centros Culturais. p. 22-24.

STUDART, D.C. [org.] (2004) *Conceitos que transformam o museu, suas ações e relações (Dossiê CECA-Brasil)*. MUSAS – Revista Brasileira de Museus e Museologia, vol.1, n.1. Rio de Janeiro, Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, Departamento de Museus e Centros Culturais. p.41-48.

STUDART, D.C.; ALMEIDA, A.M. e VALENTE, M.E.A. (2003) *Pesquisa de Público em Museus: desenvolvimento e perspectivas*. In: Gouvêa, G.; Marandino, M. e Leal, M.C. (org) Educação e Museu: a construção social do caráter educativo dos museus de ciência. Capítulo 6. Rio de Janeiro. Editora Access, p.129-157.

STUDART, D.C. e PEREIRA, M. (2006) Sistema de Avaliação e Registro das Visitas ao Museu da Vida. Manual de Utilização (1ª. Versão). Julho de 2006. Documento interno. Museu da Vida, Casa de Oswaldo Cruz, Fiocruz.