



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

ANTONIO DA SILVA OLIVEIRA

**MUSEU EPITÁCIO PESSOA:
com a palavra o usuário**

João Pessoa-PB

2014

ANTONIO DA SILVA OLIVEIRA

**MUSEU EPITÁCIO PESSOA:
com a palavra o usuário**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva

João Pessoa-PB

2014

ANTONIO DA SILVA OLIVEIRA

**MUSEU EPITÁCIO PESSOA:
com a palavra o usuário**

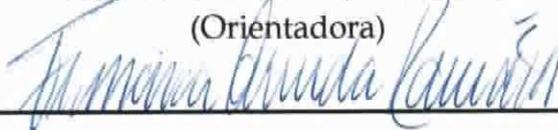
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

APROVADO EM 26/08/2014

BANCA EXAMINADORA



Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva
(Orientadora)



Prof^a. Dr^a. Francisca Arruda Ramalho
(Membro)



Prof^a. Dr^a. Rosa Zuleide Lima de Brito
(Membro)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

O48m Oliveira, Antonio da Silva.

Museu Epitácio Pessoa: com a palavra o usuário. / Antonio da Silva Oliveira. – João Pessoa: UFPB, 2014.

45f.

Orientador: Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – UFPB/CCSA.

1. Estudo de usuário. 2. Museu. 3. Estudo de uso. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU (2. ed.): 24:069(043.2)

Dedico este trabalho de conclusão de curso primeiramente a Deus e à minha sobrinha Wilderlane Costa, que me incentivou a realizar o Curso de Biblioteconomia. E, em especial, à minha orientadora Prof^a. Dr^a. Eliane Bezerra Paiva que se dedicou ao máximo para a conclusão do trabalho

Agradecimentos

Agradeço à minha orientadora a Prof^a.Dr^a. Eliane Bezerra Paiva, que em momento nenhum deixou de me apoiar no sentido de terminar o trabalho que me estava orientando.

Também agradeço a todos os professores que fizeram parte desse momento ímpar da minha vida. Nunca irei esquecer esse carinho e atenção de todos.

À minha família e aos amigos que torceram por mim, em especial, à minha esposa e aos filhos que estiveram sempre ao meu lado nos momentos bons e ruins, sempre me apoiando.

RESUMO

Os estudos de usuários da informação têm despertado, há muito tempo, a atenção dos pesquisadores da Biblioteconomia e, no Brasil, tradicionalmente, esses estudos se desenvolvem em bibliotecas. Entretanto, na última década percebe-se uma aproximação entre as áreas da Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia, o que, certamente, contribuiu para alargar o horizonte desses estudos para outras tipologias de unidades de informação. Esta é uma pesquisa de cunho exploratório que teve como objetivo investigar os usuários do Museu Epitácio Pessoa e suas expectativas em relação ao referido museu. A metodologia incluiu uma pesquisa bibliográfica, sobre as temáticas *Estudos de Usuários e Museus*. Adotou-se como instrumento de coleta o questionário, composto de questões abertas e fechadas, que foi aplicado a 40 usuários. O enfoque da análise foi quanti-qualitativo. Os resultados da pesquisa apontaram a satisfação da maioria dos usuários, indicando estar satisfeita com a organização do acervo, o bom atendimento dos funcionários da instituição e porque percebem a importância do museu para ampliar os conhecimentos históricos e culturais. A pesquisa possibilitou traçar o perfil dos usuários do Museu Epitácio Pessoa: a maioria dos usuários é mulher, na faixa etária de 31 a 40 anos, com nível de escolaridade superior e renda mensal de até dois salários mínimos. No que respeita à naturalidade, os usuários são oriundos da Paraíba e de outras regiões do país. Conclui-se que o Museu Epitácio Pessoa constitui uma importante unidade de informação, capaz de satisfazer as expectativas de seus usuários que buscam, na instituição, um maior conhecimento sobre o ilustre paraibano que se tornou presidente da república e, também, sobre a história da Paraíba.

Palavras-chave: Estudo de Usuários. Museu. Satisfação de Usuário. Estudo de Uso.

ABSTRACT

The studies of Information Users have awakened the attention of Librarianship researchers long ago in Brazil, traditionally these studies were developed in libraries. However, in the last decade we can see a connection between the areas of Library, Archival and Museum Studies, which certainly helped to broaden the horizon of these studies to other types of information units. This is an exploratory research aimed to investigate users of Epitácio Pessoa Museum and their information needs. The methodology included a literature search on the thematic studies and museum user. It was adopted as a tool for collecting questionnaire consisting of open and closed questions, which was applied to 40 users. The focus of the analysis was a quanti-qualitative one. The search results pointed to the satisfaction of the majority of users who are satisfied with the organization of the collection, the proper care of employees of the institution and because they realize the importance of the museum to expand its cultural and historical knowledge. The research allowed to profile the users Epitácio Pessoa Museum: most users are women, in the range 31-40 years, with higher education and incomes up to two minimum wage. The users of Epitácio Pessoa Museum are from Paraíba and other regions of the country. We conclude that the Epitácio Pessoa Museum is an important information unity, able to meet the informational needs of their users, who seek the institution greater insight into the illustrious Paraíba person that became president of the republic and also, about the history of Paraíba.

Keywords: Users Study. Museum. User satisfaction. Use Study.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Sexo	24
Tabela 2 - Faixa etária.....	25
Tabela 3 - Renda Familiar	26
Tabela 4 - Nível de escolaridade	26
Tabela 5 - Naturalidade	27
Tabela 6 - Como soube da existência do Museu	28
Tabela 7 - Dificuldades.....	29

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 SOBRE USUÁRIOS E MUSEUS.....	13
2.1 Usuários da informação.....	13
2.1.1 Estudos de usuários.....	14
2.1.1.1 <i>Tipos de Abordagens dos Estudos de Usuários</i>	14
2.2. Museus	15
2.2.1 Usuários de Museus.....	16
2.2.1.1 A relação dos museus com o público.....	17
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	20
3.1. Caracterização da pesquisa	20
3.2 O espaço da pesquisa: Museu Epitácio Pessoa	20
3.3 Fases da pesquisa	21
3.4 Instrumento de coleta	22
3.5 Procedimentos de análise	23
4 USUÁRIOS DO MUSEU EPITÁCIO PESSOA.....	24
4.1 Perfil dos usuários do Museu Epitácio Pessoa	24
4.2 O museu na visão dos usuários	28
4.3 A satisfação dos usuários.....	32
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
REFERÊNCIAS.....	40
Apêndice: Questionário da Pesquisa.....	43

1 INTRODUÇÃO

A temática abordada neste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) originou-se a partir de um estágio realizado na Biblioteca do Tribunal de Justiça da Paraíba-TJPB no período de 15/07/2013 a 14/07/2014. Ao iniciar as atividades do estágio, a referida biblioteca estava em processo de mudança para outro setor do mesmo Tribunal. Dessa forma foi inicialmente desenvolvido um trabalho de classificação de todos os livros e periódicos do acervo da biblioteca e, em seguida, estes foram embalados e os pacotes numerados conforme o assunto e os respectivos números de chamada dos livros e a numeração das estantes.

O processo da mudança de setor teve a duração de quase um mês e, ao chegar ao novo ambiente do Tribunal de Justiça da Paraíba, a biblioteca foi reorganizada, procedendo-se à arrumação das estantes para começar novamente a inserir todo o acervo da biblioteca, em seus devidos lugares, cabendo esse trabalho aos bibliotecários e aos estagiários da instituição.

Ao longo desse tempo, fui adquirindo experiência de trabalho em biblioteca, pois este foi meu primeiro estágio realizado durante o Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba. A cada dia que se passava, sentia mais orgulho por estar contribuindo com os trabalhos daquela biblioteca e também realizando o sonho de estagiar em alguma biblioteca antes de concluir o Curso. A experiência adquirida na Biblioteca do Tribunal de Justiça da Paraíba possibilitou uma qualificação no que diz respeito ao mercado de trabalho, pois fica difícil desenvolver um trabalho como bibliotecário, sem ter passado pelo processo de estágio, seja ele público ou privado.

Entretanto, essa experiência de estágio não se deteve ao espaço da biblioteca. Decorrido três meses de estágio, fui requisitado pelo gerente do acervo, o Sr. Hélio Roberto de Luna, para realizar um trabalho no Museu e Cripta do Presidente Epitácio Pessoa, que faz parte do Tribunal de Justiça da Paraíba. O convite foi em razão de o museu precisar ser aberto ao público no horário da manhã. Atendi à

solicitação do gerente do acervo e fui trabalhar no museu, atuando no horário das 08h00min às 13h00min horas, de segunda à quinta-feira.

O trabalho desenvolvido é voltado para um público que, em sua maioria, consiste em turistas locais e de outros Estados. O Museu e Cripta Epitácio Pessoa é uma homenagem ao ilustre paraibano do município de Umbuzeiro, no sertão da Paraíba: o Dr. Epitácio Lindolfo da Silva Pessoa. Este foi único paraibano a chegar ao posto mais alto da política brasileira, tornando-se presidente da República Federativa do Brasil.

Durante a permanência no museu, tive a satisfação de passar aos usuários que o visitaram, a trajetória percorrida pelo notável conterrâneo, tornando-se uma experiência ímpar para mim. Orgulhava-me passar as informações importantes sobre o paraibano. Relatava um pouco da vida pública e privada dele e, também, mostrava vários objetos que fazem parte do museu e cripta. Especialmente, a cripta que fica no subsolo do museu, onde estão guardados, desde 1965, os restos mortais de Epitácio Lindolfo da Silva Pessoa e da segunda esposa dele: Maria Sayão.

Ao completar 59 dias de trabalho de atendimento ao público do museu, fui comunicado que voltaria para a Biblioteca do Tribunal de Justiça da Paraíba e seria substituído por uma funcionária efetiva do referido Tribunal. Embora curto, o estágio de quase dois meses no Museu e Cripta de Epitácio Pessoa foi bastante proveitoso para um aprendizado, especialmente no atendimento ao público, interagindo e passando informações precisas aos usuários que visitavam aquele setor da instituição do Tribunal de Justiça da Paraíba. O estágio possibilitou perceber, mais nitidamente, que a Ciência da Informação está interligando um tripé que envolve a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Museologia, uma vez que as três áreas trabalham com a informação e visam a atender melhor aos que necessitam dos conhecimentos na hora de fazerem suas pesquisas, ou seja, os maiores beneficiados serão sempre os usuários. Além disso, a literatura aponta uma carência de estudos sobre usuários de museus (MEDEIROS, 2013). Assim, a partir dessas experiências no TJPB, adotei como tema para o meu Trabalho de Conclusão do Curso, um estudo de usuários do Museu Epitácio Pessoa.

Figueiredo (1994) conceitua os estudos de usuários como investigações realizadas para conhecer as necessidades de informações dos usuários ou para avaliar o atendimento da necessidade de informação pelas bibliotecas e pelos Centros de Informação.

Ressalto a importância que os usuários têm em relação aos museus. A sua participação é fundamental: não existe museu sem público. Ao visitarem o museu as pessoas passam a adquirir conhecimentos voltados às informações que o acervo oferece. É importante, também, reconhecer que há uma diversidade de usuários. Eles não se constituem uma massa amorfa; possuem necessidades de informação específicas. Neste contexto, Teixeira Coelho (1997) enfatiza que

O “público” deveria se diferenciar da ideia de massa ou multidão e remeter ao conjunto de pessoas que não apenas praticam uma atividade determinada, mas também diante dela assume um mesmo tipo de comportamento, sobre ela expressam opiniões e juízos de valor consideravelmente convergente, e dela extraem sensações e sentimentos análogos (TEIXEIRA COELHO, 1997, p.289).

Durante a permanência no Museu e Cripta Epitácio Pessoa, percebi que o público alvo do museu é formado por turistas que chegam à cidade de João Pessoa e visitam o museu, além de grupos de alunos de escolas públicas e privadas da capital. Estes agendam visitas para conhecer as dependências do Tribunal de Justiça da Paraíba e, conseqüentemente, fazem uma visita ao Museu, onde conhecem um pouco sobre a vida do Presidente Epitácio Pessoa, de quem o museu leva o nome.

Assim, desenvolveram-se as seguintes questões que nortearam a pesquisa: quais são os usuários do Museu Epitácio Pessoa? Como se configuram as expectativas dos usuários em relação ao Museu Epitácio Pessoa? Como se configura a satisfação dos usuários em relação ao referido museu?

Visando encontrar respostas para esses questionamentos e considerando que o museu é uma unidade de informação, elegemos os seguintes objetivos para a pesquisa: **objetivo geral** é investigar os usuários do Museu Epitácio Pessoa e suas expectativas em relação ao museu em estudo.

A operacionalização desse objetivo será realizada a partir dos seguintes **objetivos específicos**: a) traçar o perfil dos usuários; b) conhecer as expectativas dos usuários em relação ao museu; c) verificar a satisfação dos usuários em relação ao Museu.

Entendemos como Tanus, Renau e Araújo (2012), que as informações também estão presentes nos museus, daí a necessidade de pesquisas nessa área. Evidenciamos a importância desse estudo, pois, além de produzir um diagnóstico para o planejamento e à otimização dos serviços e processos do Museu Epitácio Pessoa, poderá contribuir para estreitar os espaços de diálogo entre os campos de conhecimento da Biblioteconomia e da Museologia.

Em sua estruturação, o presente texto inclui cinco partes. Esta **Introdução**, onde descrevemos a justificativa para a realização do estudo, os objetivos e a estruturação do trabalho. A segunda parte, intitulada **Sobre Usuários e Museus**, corresponde à revisão de literatura que fornece o aporte teórico à pesquisa. A terceira parte, constituída pelos **Procedimentos Metodológicos**, descreve a metodologia adotada na pesquisa. A quarta parte, intitulada **Usuários do Museu Epitácio Pessoa**, corresponde aos resultados alcançados na pesquisa. Finalmente, apresentamos as **Considerações Finais**, onde relatamos os resultados a que chegamos.

2 SOBRE USUÁRIOS E MUSEUS

O presente capítulo é resultante de uma revisão da literatura com a proposta de fornecer aporte teórico à pesquisa. Assim, versa sobre usuários da informação, sobre museus e temáticas das quais a pesquisa trata.

2.1 Usuários da informação

Os conceitos de usuários são múltiplos e variam conforme o olhar de diferentes autores. Conforme Sanz Casado (1994, p. 19), usuário é aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades.

Nesta pesquisa, consideramos usuários aqueles indivíduos que necessitam de informação e que vêm ao Museu Epitácio Pessoa para conhecer o acervo ou aqueles aos quais o referido museu visa atender.

Existem diferentes tipos de usuários da informação. No que se refere à tipologia desses usuários, Sanz Casado (1994) divide-os em dois grandes grupos: usuários potenciais e usuários reais. O primeiro compreende os indivíduos que necessitam de informação para desenvolver suas atividades, mas não são conscientes disso, assim não expressam suas necessidades de informação. O segundo abarca os usuários que, além de serem conscientes de suas necessidades de informação, utilizam-na frequentemente para desenvolver suas funções.

Os usuários potenciais e reais divergem em relação à maneira como percebem as suas necessidades da informação. Os usuários potenciais não são totalmente conscientes de suas necessidades da informação, enquanto os usuários reais têm uma visão mais ampla, pois além de perceberem as suas necessidades informacionais, conseguem expressá-las.

No que concerne à pesquisa que realizamos no Museu Epitácio Pessoa, os usuários reais se constituem dos visitantes: turistas, estudantes e servidores que fazem parte da instituição, enquanto os usuários potenciais correspondem àqueles aos quais o museu buscou atender. A literatura pertinente aos usuários da

informação integra os denominados Estudos de Usuários dos quais trataremos no item seguinte.

2.1.1 Estudos de usuários

Os estudos de usuários podem ser entendidos como

Investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

Nesta definição em relação aos estudos de usuários a autora concebe, os estudos como pesquisas ou levantamentos realizados tem a finalidade de conhecer as necessidades informacionais dos usuários de determinada unidade de informação ou para informar se as necessidades informacionais da clientela de determinada unidade de informação estão sendo atendidas.

2.1.1.1 Tipos de Abordagens dos Estudos de Usuários

Existem duas abordagens sobre Estudos de Usuários: a abordagem Tradicional e a abordagem Alternativa, também denominada de Moderna. Conforme Figueiredo (1994), os primeiros estudos realizados pertenciam à abordagem tradicional e eram centrados nos sistemas de informação.

Para Costa e Ramalho, a Abordagem Tradicional vê

O usuário apenas como informante, ou seja, em momento algum é foco do estudo. Tal abordagem não verifica os fatores que ocasionam o encontro do usuário com os sistemas de informação ou o efeito de tal confronto (COSTA; RAMALHO, 2010, p.101).

Posteriormente, os Estudos de Usuários evoluíram para as abordagens Alternativas ou Modernas que centram sua atenção nos usuários e correspondem aos estudos de necessidades, buscas e comportamento informacional. Conforme relatam Costa e Ramalho, a Abordagem Alternativa

[...] compreende os estudos centrados nos usuários. Nesta abordagem o foco é o problema individual de cada usuário, ou seja, o comportamento de busca e uso de informação para satisfação de necessidade (COSTA; RAMALHO, 2010, p.102).

Nesta pesquisa, adotamos a Abordagem Alternativa visto que centramos nossa atenção nos usuários do Museu Epitácio Pessoa, sobretudo com a proposta de conhecer as necessidades de informação e a satisfação desses usuários em relação ao Museu.

2.2 Museus

Conforme o estatuto brasileiro de museus, Lei 11.904/2009(Art.1), museus podem ser definidos como:

Instituições sem fins lucrativos que conservam, investigam, comunicam, interpretam e expõem, para fins de preservação, estudo, pesquisa, educação, contemplação e turismo, conjuntos e coleções de valor histórico, artístico, científico, técnico ou de qualquer outra natureza cultural, aberta ao público a serviço da sociedade e de seu desenvolvimento (BRASIL, 2009).

Os museus podem ser classificados em diferentes tipologias: museu histórico, museu de ciência, museu de artes, dentre outros. O museu histórico tem a função de rememorar o passado. Esse tipo de museu é importante porque preserva e conserva a história, através de materiais como fotografias, imagens, pinturas, objetos pessoais etc. A esse respeito, Meneses (1992, p.7) destaca que

Além de evocar e celebrar o passado, um museu deve organizar-se de maneira a mostrar a sociedade como organismo vivo, sujeito a mudanças. Assim, o museu histórico contribui para o enriquecimento da consciência histórica, isto é, a percepção da vida social como produto da ação humana que gera e transforma. (MENESES, 1992, p.7)

Já o museu de ciência depende mais de uma tecnologia inovadora. É onde o as pessoas procuram desenvolver um trabalho voltado para um processo relacionado à ciência e à tecnologia numa sociedade. Segundo MacDonald(1998), os

museus de ciência podem ser vistos como tecnologias culturais que definem certos tipos de conhecimento e certos tipos de públicos.

E, por fim, o museu de artes que, no mundo contemporâneo, tem um significado muito importante, referindo-se à divulgação e às mostras de objetos de artes que os nossos ancestrais desenharam, pintaram e, com suas habilidades individuais, deixaram várias relíquias, que até hoje mostram a força da arte da antiguidade quando o homem deixou a sua marca. O museu de arte tem a responsabilidade de preservar e conservar todos os materiais que identifiquem a história deixada pelo nosso povo e com isso passa uma realidade do que foi o trabalho realizado tanto nas pinturas como nas esculturas feitas pelo homem no passado.

Conforme Sicard (1999), cada tipo de museu tem a sua missão definida.

A primeira missão dos museus de ciência é fazer conhecer, compreender ou até mesmo aceitar os desenvolvimentos científicos. A dos museus de artes é instalar os fundamentos de uma história coletiva. A definição da cultura que resulta daí não é a mesma. No primeiro caso, trata-se de reconciliar os cidadãos com as evoluções do mundo contemporâneo. No segundo, de criar referências de fazer história. (SICARD, 1999, p. 43. Tradução nossa)

O Museu Epitácio Pessoa é o tipo museu histórico e inclui um acervo que retrata a vida pública e privada do presidente Epitácio Pessoa.

2.2.1 Usuários de Museus

Para ter um real perfil de visitante de museu e tê-lo como um usuário da informação, pode-se construir uma estratégia que leve o usuário a um pensamento mais positivo da importância que o museu possui através das informações adquiridas. O responsável pelo museu tem de passar para o usuário as informações sobre o acervo que o museu disponibiliza para que os visitantes possam assimilar a realidade, percebendo a importância de preservar e conservar o passado, através de fontes históricas como fotos e objetos pessoais. Relatando vidas e costumes do passado, o museu possibilita aos visitantes conhecerem as raízes que não foram esquecidas pelo tempo. O museu possibilita conhecer essa realidade do passado, em

nosso presente, divulgando a história do nosso país e do mundo, num momento ímpar de nossas vidas.

2.2.1.1 *A relação dos museus com o público*

A visão do visitante de museu é bastante diferenciada, já que cada usuário tem seus motivos para visitá-lo. Alguns vão com a intenção de desfrutar do que o museu tem, outros visitam somente por curiosidade e tem aqueles que vão apreciar os momentos marcantes do passado que o museu disponibiliza, mostrando assim a realidade do passado no presente. O relacionamento entre o museu e o público em geral é bastante diferenciado. Koptcke e Pereira (2010) relatam que:

É necessário utilizar o termo no plural e considerar o miríade de categorias identificadas pelos estudos, como no caso dos museus: público familiar, cativo, espontâneo, potencial, neófito, hábito, especial, turistas, de vizinhanças, escolar, não público, entre outros. A perspectiva da história social da cultura ou da sociologia dos processos culturais entende que o público não é um grupo construído de uma vez por todas, mas um organismo vivo que se forma e se faz, constituindo-se de grupos sociais diferentes, segundo as convenções de estáticas partilhadas entre os produtores e consumidores de arte em determinado período (KOPTCKE; PEREIRA, 2010, p.814)

Falk e Dierking (1992) procuram identificar os motivos que levam as pessoas a visitarem os museus. Conforme esses autores, geralmente as pessoas vão ao museu com expectativas sobre o que verão naquele local. Nesse contexto, os autores perceberam o que poderia acontecer ao usuário que fará a visita, já que a expectativa da visita faz com que o usuário fique em dúvida sobre o motivo da visita, se será por curiosidade ou para um estudo aprofundado sobre o assunto relacionado ao acervo.

Já Shettel (1973) relata a existência de três tipos básicos de exposições que corresponderiam às expectativas dos visitantes, podendo se sobrepor. O primeiro tipo seria a exposição, “intrinsecamente incessante”, com importante mensagem

histórica, social ou psicológica embebida nela mesma e que satisfaria o desejo de se estar diante de alguma maravilha, favorecendo uma experiência emocional. O segundo tipo de exposição seria caracterizado pelo estético e cujos objetos de arte, fotografias e outros objetos apresentados satisfariam a necessidade do belo resultado em uma experiência estética. O terceiro tipo teria um papel educativo e instrucional, pretenderia contar uma história, explicar um processo e definir um princípio científico e atenderia ao desejo e a necessidade de aprender algo novo por parte do visitante.

O autor explica a maneira que o serviço realizado no museu com relação ao usuário possa beneficiar o atendimento, mostrando a importância da exposição que o museu disponibiliza e o objetivo de satisfazer às expectativas dos usuários, passando conhecimentos e informações sobre o acervo que o museu tem. Tal prática também está direcionada para um bom relacionamento entre usuários e museu, pois o principal responsável pela existência daquele local será sempre o usuário, seja qual for a intenção de sua visita.

Falk e Dierking (1992, p.23) alertam sobre o perigo das generalizações e afirmam que a generalização do perfil dos visitantes do museu seja de idade, sexo, ou qualquer outra característica. Os autores alertam que qualquer uma das generalizações citadas pode levar ao erro. Em última análise, o comportamento de ir a um museu parece depender de quem a pessoa é, democraticamente falando, e o que está procurando como forma de atividade para o tempo de lazer. Fatores-chave parecem ser idade, educação, renda, raça, experiência em museu, interesse específicos em temas tratados pelo museu, responsabilidades sociais como a família ou um parente em visita e preferências gerais de lazer.

Os autores Falk e Dierking (1992) são relativamente da mesma opinião em relação ao perfil do visitante do museu, passando uma preocupação referente aos serviços disponibilizados no museu, onde as características dos visitantes como idade ou sexo não dependem desse contexto, mas da curiosidade ou do conhecimento que o usuário tem sobre a exposição do museu que ele está visitando. Muitos visitam por amor à cultura e outros, por aventuras realizadas como passeio em locais que desfrutem de atividades culturais que representam local de exposição,

nunca deixando o visitante, ou seja, o usuário sem as informações e conhecimentos que possam beneficiar o seu trabalho de pesquisa ou, simplesmente, por uma visita normal.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente capítulo inclui a descrição dos procedimentos metodológicos adotados na pesquisa: o tipo de pesquisa desenvolvida, as suas diversas fases, o ambiente estudado, o tipo de instrumento de coleta de dados e os procedimentos adotados para a análise dos resultados alcançados.

3.1 Caracterização da Pesquisa

A pesquisa é exploratória e descritiva. Conforme Gil (1999), as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecer relações entre variáveis. As pesquisas exploratórias "são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato" (GIL, 1999, p.43). A pesquisa que desenvolvemos apresenta uma visão geral do Museu Epitácio Pessoa e de seus usuários. Também descrevemos o perfil dos usuários do Museu.

Adotamos um tipo de abordagem quanti-qualitativa para a pesquisa. "Enquanto os métodos quantitativos supõem uma população de objetos comparáveis, os métodos qualitativos enfatizam as particularidades de um fenômeno em termos de seu significado para o grupo pesquisado" (GOLDENBERG, 2004, p. 49-50). Numa pesquisa quantitativa são enfocados os dados numéricos, quantificáveis, enquanto a pesquisa qualitativa permite o tratamento da subjetividade e da singularidade.

Na pesquisa que desenvolvemos no Museu Epitácio Pessoa, quantificamos dados e buscamos apresentar as opiniões e sugestões dos usuários.

3.2 O espaço da Pesquisa: o Museu Epitácio Pessoa

A pesquisa realizou-se no Museu Epitácio Pessoa, que fica localizado no subsolo do Tribunal de Justiça da Paraíba. O referido museu é considerado um dos

principais da capital paraibana (MEDEIROS, 2013). Seu acervo é composto por fotos, documentos e objetos pessoais do presidente Epitácio Pessoa. Encontramos também neste local a Cripta, localizada no subsolo do Tribunal de Justiça da Paraíba, lugar em que ficam os restos mortais do ilustre presidente Epitácio Pessoa e da sua segunda esposa, a senhora Maria Sayão Pessoa. O material da Cripta veio de Petrópolis, Rio de Janeiro, em 1965.

O acervo do Museu Epitácio Pessoa é constituído de quadros com fotos das homenagens que o presidente Epitácio Pessoa recebeu no Brasil e no exterior, quadros dos seus ministros e secretários da sua gestão, quadros de quando o presidente ainda era calouro na Faculdade de Direito em Recife, até chegar a se formar como advogado, quadro pintado a óleo, de 1917, de quando foi senador, dois anos antes de ele se proclamar presidente da República do Brasil, de 1919 a 1922.

Também constam quadros do presidente com a sua família, de quando Deputado Federal, e da esposa dele na juventude - a Senhora Maria Sayão Pessoa. Fazendo parte do acervo ainda existem documentos e medalhas ao mérito de sua trajetória e uma coleção de porcelana pessoal, com xícaras e pratos contendo sua inicial, a letra "E". Todo esse acervo pode ser visitado das 08h00min às 18h00min horas, de segunda a quinta-feira, e na sexta-feira das 08h00min às 14h00min. O acesso é livre ao público e a entrada franca, sendo mais um local de visita para se obter informações e conhecimentos do mundo museológico do nosso Estado e do nosso povo.

3.3 Fases da pesquisa

A pesquisa incluiu duas fases: uma pesquisa bibliográfica, realizada para a construção da revisão de literatura que forneceu o aporte teórico à pesquisa e uma pesquisa de campo, que se realizou no Museu Epitácio Pessoa. Conforme Marconi e Lakatos, a pesquisa bibliográfica possibilita

Colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto, com o objetivo de permitir ao cientista "o reforço paralelo na análise de suas pesquisas ou manipulação de suas informações". A bibliografia pertinente "oferece

meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas, onde os problemas ainda não se cristalizaram suficientemente” (MARCONI; LAKATOS, 2001, p.44. Grifos dos autores).

A pesquisa bibliográfica abrangeu a busca de artigos científicos, livros, documentos emanados de eventos, monografias, dissertações e outros recursos informacionais em formato impresso e eletrônico. Essas publicações foram pertinentes à temática enfocada, principalmente estudos de usuários e museus.

A pesquisa de campo correspondeu à aplicação do instrumento de coleta aos visitantes (usuários) do Museu.

3.4 Instrumento de coleta

Adotamos o questionário como instrumento de coleta de dados, que incluiu duas partes: a primeira, constituída por seis questões para compor o perfil dos usuários e a segunda parte do questionário formada por três questões elaboradas para coletar dados sobre as necessidades de informação e satisfação dos usuários do Museu. O questionário também abrangeu um espaço para os respondentes fazerem comentários sobre o museu, ou seja, o instrumento constou de questões abertas e fechadas. Antes da aplicação do questionário, realizamos um pré-teste para validar o instrumento.

O questionário foi aplicado durante o mês de junho de 2014, no próprio Museu, pelo pesquisador e, também, por um funcionário que presta serviço no local. Ao todo, coletamos 40 questionários.

Uma das vantagens da aplicação do questionário como instrumento de coleta é a facilidade da sua aplicação. Segundo Richardson, o questionário pode ser empregado pelo contato direto entre pesquisador e sujeitos da pesquisa, uma vez que "o próprio pesquisador [...], aplica o questionário diretamente" (RICHARSON, 1999, p.196).

3.5 Procedimentos de análise

Após a coleta, sistematizamos e tabulamos os dados alcançados na pesquisa. Os questionários foram codificados para preservar o anonimato dos visitantes (usuários). Para isso, receberam a letra U, seguida dos números 1 a 40. Os dados numéricos foram computados e calculados em formas percentuais. Para analisar as questões abertas, organizamos as afirmações e elegemos categorias de análise, visto que as respostas foram variadas, pois, conforme Gil,

As respostas fornecidas pelos elementos pesquisados tendem a ser mais variadas. Para que essas respostas possam ser adequadamente analisadas, torna-se necessário, portanto organizá-las, o que é feito mediante o seu agrupamento em certo número de categorias. (GIL, 1999, p.169).

Após a tabulação, apresentamos os dados em forma de tabelas, visando fornecer uma visão mais clara dos resultados alcançados na pesquisa.

4 USUÁRIOS DO MUSEU EPITÁCIO PESSOA

O presente capítulo inclui a análise dos dados resultantes da aplicação do questionário da pesquisa desenvolvida no Museu Epitácio Pessoa.

4.1 Perfil dos usuários do Museu Epitácio Pessoa

No que se refere ao sexo dos usuários visitantes, a pesquisa apontou os resultados apresentados na Tabela 1.

Tabela 1: Sexo

SEXO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Feminino	22	55%
Masculino	18	45%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Conforme consta na Tabela 1, a maioria dos usuários do Museu Epitácio Pessoa é de pessoas do sexo feminino (55%), revelando que o público feminino é o que visita o museu com mais frequência, tanto para pesquisas como para um aprendizado, envolvendo a informação, o conhecimento e a comunicação. E os visitantes do sexo masculino alcançaram o percentual de 45%. Esses resultados se assemelham aos achados na pesquisa realizada por Silva, em seu Trabalho de Conclusão de Curso, ao estudar o Centro Cultural de São Francisco (CCSF), em 2007 (SILVA; RAMALHO, 2011).

No que concerne a diferenças de sexo das pessoas e o seu interesse por determinados assuntos, vale destacar as palavras de Mengin e Habid (2005), quando dizem que:

Pesquisa realizada sobre os centros de interesse da curiosidade científica dos franceses ampliando a definição do campo científica

para além das ciências exatas, afirmam que a curiosidade científica não é a mesma segundo o sexo e a idade dos públicos. As ciências da vida, a medicina, as ciências humanas e sociais interessam principalmente às mulheres. As ciências físicas e as matemáticas constituem o centro de interesse dos jovens de sexo masculino; as Novas Tecnologias da Informação/Comunicação e do audiovisual interessam particularmente aos mais jovens, sejam eles homens ou mulheres. (MENGIN; HABID, 2005. Tradução nossa).

Na pesquisa realizada no Museu Epitácio Pessoa, percebemos que os resultados demonstram um interesse equilibrado, pelo museu, entre os sexos. Embora os visitantes do sexo feminino tenham alcançado maioria, a diferença em relação ao sexo masculino foi pequena.

Em se tratando da idade dos usuários do Museu Epitácio Pessoa, a pesquisa apontou os resultados apresentados na Tabela 2.

Tabela 2: Faixa etária

FAIXA ETÁRIA	NÚMERO	PORCENTAGEM
De 15 a 20 anos	4	10,0%
De 21 a 30 anos	5	12,5%
De 31 a 40 anos	12	30,0%
De 41 a 50 anos	8	20,0%
De 51 a 60 anos	6	15,0%
Mais de 60 anos	5	12,5%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A pesquisa constatou que a faixa etária que teve uma porcentagem em maior número foi a dos visitantes entre 31 a 40 anos (30%), seguida da faixa etária entre 41 a 50 anos com 20%, logo após os da faixa etária de 51 a 60, com 15%. Os visitantes na faixa de 21 a 30 e os de mais de 60 anos ficaram empatados com 12,5% e, finalizando, os visitantes com faixa etária de 15 a 20 anos, com 10%. Esses resultados demonstram que os visitantes acima dos 21 anos visitam com mais frequência o local onde foi aplicado o questionário da pesquisa.

Inferre-se que o baixo percentual de visitantes mais jovens resulta da falta de informação sobre a existência do Museu. Entendemos que a juventude na faixa etária dos 20 anos não tem um conhecimento aprofundado das informações que o

museu possa lhe proporcionar no aprendizado relacionado à cultura de seu povo e do seu país, ou que a nossa cultura precisa de mais divulgação para chamar mais a atenção do público jovem em relação às instituições que promovem suas obras do passado, não deixando no esquecimento os acontecimentos dos que fizeram história, e até hoje são lembrados pelos seus feitos com todos os merecimentos.

No que se refere à renda familiar dos visitantes do Museu Epitácio Pessoa, a pesquisa apontou os resultados apresentados na Tabela 3.

Tabela 3: Renda familiar

RENDA FAMILIAR	NÚMERO	PORCENTAGEM
Até 2 salários mínimos	14	35%
De 2 a 3 salários mínimos	9	22,5%
De 4 a 6 salários mínimos	10	25%
Mais de 6 salários mínimos	7	17,5%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados de pesquisa, 2014.

A pesquisa realizada no Museu Epitácio Pessoa demonstrou uma maior porcentagem de visitantes (usuários) na faixa de renda de até dois (2) salários mínimos (35%) e os da faixa de 4 a 5 salários mínimos (25%). Seguindo a análise dos dados da pesquisa, os visitantes com renda de 2 a 3 salários mínimos obtiveram o percentual de 22,5% e, por fim, vem a porcentagem de visitantes com rendimentos acima dos seis (6) salários mínimos com 17,5%, do total 40 visitantes respondentes da pesquisa.

A respeito do nível de escolaridades dos usuários do museu, os resultados da pesquisa estão apresentados na Tabela 4.

Tabela 4: Nível de Escolaridade

ESCOLARIDADE	NÚMERO	PORCENTAGEM
Ensino Superior	13	32,5%
Pós-graduação	12	30,0%
Ensino Médio	11	27,5%
Ensino Fundamental	3	7,5%
Mestrado	1	2,5%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados de pesquisa, 2014.

Com relação ao nível de escolaridade dos usuários do Museu Epitácio Pessoa, a pesquisa apontou um quadro bastante nivelado já os visitantes do nível de ensino superior alcançaram 32,5%, seguidos pelos da Pós-graduação com 30%, e do ensino médio com 27,5%. Os do ensino fundamental atingiram 7,5%, enquanto os de mestrado corresponderam a 2,5%.

Percebemos que, dos 40 visitantes que responderam ao questionário da pesquisa, a supremacia foi dos usuários com um grau mais elevado de conhecimento e de informações relacionados ao mundo museológico e cultural. A presença de visitantes do ensino fundamental foi muito baixa, de modo que, mais uma vez, infere-se a falta de divulgação nas escolas de ensino fundamental sobre a existência do museu e da necessidade de sua divulgação. No questionário da pesquisa também incluía o curso de Doutorado, entretanto nenhum visitante informou que possui este nível de escolaridade. Esses resultados da pesquisa também estão em consonância com os resultados da pesquisa desenvolvida por Silva (2007).

Sobre a naturalidade dos visitantes do Museu Epitácio Pessoa, a pesquisa apontou os resultados apresentados na Tabela 5.

Tabela 5: Naturalidade

NATURALIDADE	NUMERO	PORCENTAGEM
João Pessoa	20	40%
Outra	20	40%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

No contexto da naturalidade dos usuários do Museu Epitácio Pessoa, os resultados da pesquisa apontaram um empate entre os visitantes provenientes da cidade de João Pessoa, cujo percentual foi 50% e os oriundos de outros municípios da Paraíba ou de outros Estados (50%). Dentre os visitantes naturais de outros municípios do Estado se incluem os de Campina Grande, Patos, Santa Rita, Bayeux, Guarabira, Marí, Teixeira, Catolé do Rocha, Picuí, Mogeiro, Santana dos Garrotes e Piancó. Os visitantes de outros Estados são naturais de Natal, Recife, Anápolis-Goiás, Florianópolis (SC) e São Paulo. A pesquisa demonstrou uma grande diversidade de usuários que visitam o Museu Epitácio Pessoa. A nossa experiência no referido museu confere que são mais turistas oriundos de diversos Estados do Brasil.

4.2 O museu na visão dos usuários

No que se refere ao conhecimento que os usuários têm sobre o Museu Epitácio Pessoa, perguntamos aos respondentes da pesquisa como eles souberam da existência do referido museu, o que pode ser observado na Tabela 6.

Tabela 6: Como soube da existência do Museu

EXISTÊNCIA DO MUSEU	NÚMERO	PORCENTAGEM
Amigos	24	60%
<i>Internet</i>	3	7,5%
Outros meios	3	7,5%
Funcionária do TJ	2	5%
Trabalho	2	5%
Agência de turismo	1	2,5%
Estagiário	1	2,5%
Namorada	1	2,5%
Placa de metal da Acep	1	2,5%
Professor	1	2,5%
Terceiro	1	2,5%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados de pesquisa, 2014.

A tabela acima se refere a como os visitantes souberam da existência do Museu Epitácio Pessoa. Os resultados da pesquisa apontaram que a maioria dos visitantes ficou sabendo através de amigos (60%), enquanto os demais apontaram respostas diversificadas. Os visitantes souberam da existência do Museu Epitácio Pessoa através da *Internet* (7,5%) e por outros meios (7,5%). Outras respostas foram: através de funcionária do TJ (5%), através do trabalho (2,5%), através de estagiário (2,5%), através de namorada (2,5%), através de terceiro (2,5%), através de professor (2,5%), através de uma placa de metal da Associação dos Cronistas Esportivos da Paraíba (ACEP).

A visita ao museu tem a finalidade de aproximar o usuário contemporâneo da realidade de nosso passado, revivendo momentos marcantes da nossa cultura e,

consequentemente, obter um melhor conhecimento das raízes de um povo que deixou sua marca até hoje presente nas lembranças em nosso cotidiano.

A esse respeito, Alexandre Beites concebe o museu como um agente de gestão de informação, que deve incentivar um diálogo franco com a sua comunidade, "conhecendo a sua opinião e interagindo, visando um processo de construção comum de cultura" (BEITES, 2011, p.19).

Ao serem inquiridos se encontraram alguma dificuldade para localizar o Museu Epitácio Pessoa, os respondentes da pesquisa apresentaram o seguinte:

Tabela 7: Dificuldades

DIFICULDADES	NÚMERO	PORCENTAGEM
Não	37	92,5%
Sim	3	7,5%
TOTAL	40	100%

Fonte: Dados de pesquisa, 2014.

A Tabela 7 demonstra se os visitantes encontram dificuldade para localizar o Museu Epitácio Pessoa. Os pesquisados responderam que não tiveram dificuldades para localizar o museu, pois a maioria respondeu que não encontrou dificuldade (92,5%). Apenas uma minoria informou que sentiu dificuldade para encontrar o referido museu (7,5%).

Não sabia como chegar na praça (U 9)

O dia que estive tentando visitar. Era ponto facultativo (U 19)

Não há informação fora do museu que diga de sua existência (U 32)

A localização do Museu é bastante fácil já que fica no centro da cidade de João Pessoa, na praça dos três poderes, e sua instalação é no prédio do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba.

As dificuldades de acesso à informação correspondem às barreiras informacionais (ARAÚJO, 1998). Considerando que apenas uma minoria de usuários

do museu se pronunciou, dizendo que encontrou dificuldade de localizar o Museu Epitácio Pessoa, inferimos que a facilidade de localização do mesmo facilita o acesso à informação.

No nono tópico do questionário da pesquisa, perguntamos o que os visitantes esperavam encontrar no Museu Epitácio Pessoa. A maioria dos usuários respondeu à questão (80%). As respostas apresentadas abrangeram várias opiniões. Alguns se referiram ao tamanho do **acervo**, que consideraram pequeno, como podemos observar nas assertivas seguintes:

Pela importância esperava encontrar mais coisas tipo, documentos, pertences do mesmo entre outros (U19)

Mais objetos de usos pessoais (U17)

Objetos pessoais, documentos, fotografias (U15)

Tudo sobre a vida de Epitácio Pessoa e um acesso mais quantitativo, como vídeos, relatando sua vida antes e depois de ser presidente da república (U37)

Mais objetos sobre esse grande paraibano (U40)

Fotos, objetos, o acervo cultural (U36)

Ainda com relação ao acervo, alguns visitantes relataram em suas afirmações que **o acervo deveria ser maior**:

Um acervo maior (U29)

Encontrar muito mais objetos (sic) deste grande homem que honrrou (sic) a Paraíba (U28)

A história do presidente Epitácio Pessoa, com relação a sua trajetória, na vida política e pessoal, com objetos e documentos que possam nos passar quem foi na verdade um grande paraibano o qual o museu o fez homenagem (U27)

Registros da história da pessoa, “Epitácio Pessoa” (U26)

Epitácio Pessoa (U25)

A história (sic) de Epitácio Pessoa (U13)

Mais quadros e objetos pessoais que motivasse a pesquisar mais sobre ele (U18)

Outros visitantes relataram que **esperavam encontrar informações no museu**, como demonstram as suas citações:

Informações disponibilidades são claras e expectativas (U39)

Informação histórica, divulgação e preservação do patrimônio cultural da Paraíba (U24)

Informação sobre Epitácio Pessoa (U35)

Informação da história desse grande homem (U34)

Mais informações (U6)

Informação cultural de um personagem histórico da história da cidade de João Pessoa (U16)

Porque tinha todas as informações do que necessitava (U27)

Dessas respostas apresentadas, inferimos que os usuários vêm ao museu em busca de informação. Independentemente de suas diferenças de gênero, faixa etária ou escolaridade, eles percebem que o museu é uma instituição que disponibiliza informações de diferentes tipos: histórica, cultural etc.

Conforme Spielbauer (1991),

[...] A visão de mundo de cada visitante conterà um espaço e um papel dedicado aos museus e às exposições, assim como à informação neles contida [...] As atividades e sentimentos gerados [...] Variam de indivíduos, dependendo das experiências individuais, proveniência e herança ética e histórica. (SPIELBAUER, 1991, p.133-145.).

Outros usuários relataram sobre as **condições estruturais** do Museu Epitácio Pessoa, sugerindo que poderiam existir melhores condições como: um espaço mais amplo, ser climatizado, possuir um acervo maior:

O espaço deveria ser mais utilizado de forma que acolhesse melhor os visitantes, ou seja, um local mais amplo (U23)

Ar condicionado - as salas são muito quentes (U20)

Fontes diversificadas sobre a história de Epiácio Pessoa (U 14)

Outro usuário sugere a existência de um busto do presidente Epiácio Pessoa no Museu:

O busto do presidente no museu (U1)

4.3 A satisfação dos usuários

A décima questão do instrumento de coleta de dados da pesquisa perguntava aos visitantes se a visita ao Museu Epiácio Pessoa satisfazia suas expectativas. A maioria dos usuários respondeu que estava satisfeita (75%). A satisfação dos usuários do museu está relacionada a vários fatores. Alguns justificaram a sua satisfação em razão da **organização do acervo**:

Achei muito organizada (U7)

Achei organizada (U2)

Lindo e organizado (U5)

Outros visitantes relataram que a visita contribuiu para um **conhecimento maior sobre Epiácio Pessoa** como comprovam suas assertivas:

Conheci mais sobre Epiácio Pessoa (U17)

Fique sabendo que foi um ilustre (U38)

O que eu não sabia sobre Epiácio (U 13)

Outros usuários comentaram que **gostaram do acervo do museu** como demonstra o relato:

Apesar de pouco, gostei do acervo (U40)

Porque o museu apresenta um bom acervo (U 12)

Outros, ainda, percebem a **importância do museu para ampliar o conhecimento histórico e cultural** como podemos visualizar conforme os recortes a seguir:

Revela a história que se propõe (U26)

História de um paraibano (U25)

De qualquer forma guarda um pouco da cultura da Paraíba (U18)

Foi bom conhecer um pouco da história (U11)

Compreender o passado nos ajuda a entender e contribuir o futuro (U24)

Os museus, independentemente de sua tipologia, procuram comunicar a história oficial, a história de quem detém o poder na sociedade. Corroboram esse pensamento as palavras de Santos (*apud* LEITE, 2005) quando relata que:

O museu raramente guarda a farda de um operário (nem mesmo a do operário padrão), mas tenho certeza que guarda a casaca que o Sr. Fulano de Tal usou em determinada cerimônia. Decorre daí um outro poder que o museu possui: o de comunicar aos seus visitantes o poder de uma determinada classe social, ou de uma etnia, de uma geração (SANTOS *apud* LEITE, 2005, p.26).

A satisfação dos usuários do Museu Epitácio Pessoa também está relacionada ao **bom atendimento** recebido pelos funcionários do museu, o que pode ser observado em suas afirmações:

Sim boa recepção (U33)

Ótimo atendimento (U20)

A insatisfação em relação ao Museu e Cripta Epitácio Pessoa foi apontada por uma minoria dos visitantes (25%). Essa insatisfação é gerada devido aos seguintes fatores:

Falta (sic) muitas informações (U 1)

Falta (sic) mais informações (U 3)

Mais informações (U 6)

Esperava mais documentação (U 10)

Esperava um maior acervo (U 14)

Esperava mais documentários (U 15)

Esperava encontrar mais coisas tipo, documentos, pertences do mesmo (U19)

Precisa de mais informação referente a Epitácio Pessoa (U37)

Porque eu espera encontrar algo mais sobre a vida de Epitácio Pessoa (U28)

Embora os museus sejam um lugar que, por sua própria natureza, fornecem informações aos usuários (TANUS; RENAU; ARAÚJO, 2012), os visitantes questionados nesta pesquisa expressaram o desejo obterem ainda mais informações.

Outros usuários se referiram à estrutura do Museu Epitácio Pessoa, o que pode ser demonstrado em:

Falta mais estrutura (U21)

Entendemos que o espaço físico do Museu Epitácio Pessoa é pequeno e que poderia funcionar numa sala maior e ser climatizado, pois o ambiente é muito quente.

O último item do questionário da pesquisa incluía um espaço para que o usuário emitisse qualquer comentário que considerasse importante sobre o Museu Epitácio Pessoa. Um percentual significativo dos respondentes fez comentários (57,5%). Dos usuários que fizeram comentários, alguns perceberam a necessidade de haver uma **maior divulgação do Museu:**

Investir um pouco mais na divulgação do museu na rota da cidade, colocar documentos inscritos e ter rampa de acesso para portadores de deficiência física e tarjetas em braile para os visuais (U10)

Deveria ser mais divulgado e ambientizado (U14)

Ser mais divulgado até este ano desconhecia a existência do museu (U15)

Outros usuários sugeriram **melhorias no ambiente** como:

Considero importante que o ambiente seja climatizado que tenha um bebedouro para que os visitantes tenha uma recepção mais aconchegante pois o clima está muito quente. (U28)

O museu tem que pensar no termo acessibilidade pois é impossível que um portador deficiente do cadeirante ter acesso à cripta já que só existe escadaria. E não tem rampa para cadeirante e um ar condicionado pois é muito quente) (U21)

Gostei da visita ao museu, só que está precisando de acesso para cadeirante. (U17)

O ambiente deveria ser climatizado. (U12)

Uma rampa para cadeirante e climatizar o ambiente. (U13)

Alguns usuários fizeram comentários a respeito da cripta, que fica situada no subsolo do Museu Epitácio Pessoa, como podemos observar nos seguintes relatos:

O local da cripta deveria ter ar condicionado, pois é impossível permanecer por muito tempo. (U23)

A ilustração da cripta Epitácio Pessoa resgata a história para as gerações presentes e futuras e serve de exemplos para aqueles que pretendem dar um pouco de si a serviço dos povos. (U38).

Outros comentários demonstram que os usuários **percebem a importância do museu:**

O museu tem um importante papel para nossa cultura paraibana e brasileira é aberta ao público para informa-lo da grande importância e contribuição que tem este paraibano para a saudade e também um papel de conservação. (U22)

Um ponto de referência cultural. (U25)

A vida de uma personalidade ilustre, que enriquece a história da Paraíba principalmente a cidade de João Pessoa. (U16)

Este museu contribui para um conhecer a história hoje e amanhã. (U26)

É um lugar maravilhoso, bem localizado. (U36)

Parabéns pela apresentação e pela memória da história da Paraíba [...] (U18)

Independentemente do nível de escolaridade dos usuários que fizeram os comentários acima descritos, todos percebem a importância do museu como uma instituição de memória e que contribui para enriquecer a história da Paraíba.

Outros usuários comentaram sobre o **bom atendimento dos funcionários** do Museu Epitácio Pessoa, o que pode ser visualizado nos relatos seguintes:

O que mais impressionou no museu e cripta Epitácio Pessoa, foi a organização do seu acervo, com vários quadros e documentos, juntamente, com a instalação da cripta que guarda os restos mortais do Presidente Epitácio Pessoa, e sua segunda esposa, e uma boa localização e também um bom atendimento da pessoa responsável pelo museu e cripta Epitácio Pessoa. (U27)

Deixar o funcionário atual, pois atende muito bem. (U20)

O papel do bibliotecário é ser a interface entre as coleções de uma unidade de informação e os usuários. Por isso, torna-se essencial que o bibliotecário tenha habilidade para se relacionar bem com o público, independentemente do tipo de unidade de informação, seja arquivo, biblioteca, ou museu. Na biblioteca, o bibliotecário pode desenvolver várias funções como o atendimento no serviço de referência, no empréstimo e devolução de livros, na busca e consultas às bases de

dados, catalogação, ou auxiliando um usuário que necessite de um periódico ou um livro, para suas pesquisas. Além disso, pode trabalhar com a catalogação e classificação dos documentos a serem arquivados e, também, no atendimento dos usuários que necessitam de informações em relação aos documentos do arquivo. E no museu, o trabalho do bibliotecário é direcionado principalmente aos usuários que visitam o local. Assim, ele passará as informações e conhecimentos de que sabe para um bom atendimento, com informação e conhecimento que tem sobre o local onde está atuando, nesse caso, o museu, mostrando que pode atuar em várias áreas que tenham um serviço de informação e conhecimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa possibilitou traçar o perfil dos usuários do Museu Epitácio Pessoa: a maioria dos usuários são mulheres, na faixa etária de 31 a 40 anos, com nível de escolaridade superior e renda mensal de até dois salários mínimos. No que respeita à naturalidade, são oriundas da Paraíba e de outras regiões do país.

A maioria dos usuários soube da existência do Museu através de amigos(as). Disso infere-se que a comunicação informal constitui um excelente canal de informação.

No que se refere às dificuldades para localizar o Museu, a maioria dos usuários relatou que é de fácil localização. Percebemos, assim, que não há barreiras físicas de acesso à informação.

A respeito das expectativas dos usuários em relação ao Museu Epitácio Pessoa, a maioria esperava encontrar um acervo maior. Muitos usuários relataram que esperavam encontrar mais informações no Museu.

A maioria dos usuários está satisfeita em relação ao Museu Epitácio Pessoa. Essa satisfação é gerada em razão da **organização do acervo**, do **bom atendimento** dos funcionários que prestam serviços no museu e, também, porque os usuários percebem **a importância do museu para ampliar o seu conhecimento histórico e cultural**.

Os usuários percebem que o espaço físico do Museu necessita de melhorias, sobretudo em relação ao tamanho da sala, que consideram pequena, e porque é quente, necessitando de climatização. Eles também relataram que precisa haver uma maior divulgação do Museu Epitácio Pessoa. Também **percebem a importância do museu**, vendo-o como um ponto de referência cultural que tem um importante papel para a cultura paraibana e brasileira.

O encerramento da pesquisa nos leva a concluir que o Museu Epitácio Pessoa constitui uma importante unidade de informação, capaz de satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários, que buscam na instituição um maior conhecimento sobre o ilustre paraibano que se tornou presidente da república e, também, sobre a história da Paraíba.

Compreendemos que o museu é uma instituição produtora de informação (SILVA, 2011) e que os usuários, em suas visitas, buscam ampliar seus conhecimentos.

A realização desse Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Biblioteconomia, da Universidade Federal da Paraíba, abordando o Museu Epitácio Pessoa, teve uma grande importância para o pesquisador porque possibilitou obter um maior conhecimento sobre a história da Paraíba, referente a um paraibano ilustre. Contribuiu para ampliar o seu aprendizado, fazendo com que pudesse conhecer a trajetória marcante de um paraibano, que foi uma pessoa muito importante na vida política e judiciária cujo trabalho foi reconhecido pelo Tribunal de Justiça da Paraíba, com a implantação do Museu e Cripta Epitácio Pessoa. Além disso, a pesquisa realizada no Museu Epitácio Pessoa possibilitou rememorar as nossas raízes em relação à cultura e à história do nosso povo, não deixando no esquecimento aqueles que representaram a história dos nossos antepassados. Assim, quem ganha são os amantes da história e da cultura da nossa terra.

Entendemos que a pesquisa desenvolvida no Museu Epitácio Pessoa alcançou seu objetivo geral, visto que respondeu a todos os objetivos específicos. Traçamos o perfil dos usuários, reconhecemos as suas necessidades de informação e verificamos a sua satisfação em relação ao Museu.

No que concerne à aplicação dos questionários da pesquisa, as nossas expectativas foram superadas, uma vez que um número considerável de usuários respondeu às questões abertas do instrumento de coleta.

Esta pesquisa teve, inicialmente, um caráter exploratório, o que permitiu abrir as portas dessa temática museológica para pesquisas posteriores, tendo como objeto de estudo o Museu Epitácio Pessoa e seus usuários. Sugerimos a realização de novos estudos sobre usuários de museus que extrapolem o conhecimento sociográfico (ARAUJO, 2014) para que possam atingir em mais detalhes as reais necessidades de informação dos usuários.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação: o diálogo possível**. Brasília, D.F.: Briquet de Lemos, 2014.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção social da informação: práticas informacionais no contexto de organizações não-governamentais/ONGs brasileiras**. 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília. Brasília, D. F., 1998.
- BEITES, Alexandre. **O Museu Aberto e Comunicativo: fundamentação e proposta para estudos de públicos à luz de um enfoque info-comunicacional**. 2011. f.Dissertação (Mestrado). Universidade do Porto, Porto, 2011.
- BRASIL. **Lei 11.904**, de 14 de janeiro de 2009. Institui o Estatuto de Museus e dá outras providências. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L11904.htm >
 Acesso em: 29 maios 2014.
- COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 92-117, jan./ abr. 2010.
- FALK, John; DIERKING, Linn. **Tem museu experiência**. Washington DC, Books. 1992.p.23.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBICT, 1994.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed.São Paulo: Atlas, 1999.
- GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. 8.ed. São Paulo: Record, 2004.
- KÖPTCKE, Luciana Sepúlveda; PEREIRA, Marcele Regina Nogueira. Museus e arquivos: em busca de fontes para estudos os públicos. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 809-828, jul./set.
- MACDONALD, Sharon (Ed.) **The Politics of Display: Museum, Science, Culture**. Londres: Routledge, 1998.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria . **Metodologia do trabalho**

científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LEITE, Maria Isabel; OSTETTO, Luciana Esmeralda (Org.). **Museu, educação e cultura.** Campinas: Papirus, 2005.

MACDONALD, Sharon (Ed.) **The politics of display: Museum, Science, Culture.** London: Routledge, 1998.

MEDEIROS, Karlene Roberto Braga de. **Descortinando bastidores:** o olhar dos usuários internos dos museus paraibanos. João Pessoa: Ed. da UFPB, 2013.

MENESES, Ulpiano Bezerra de. **Museu histórico da celebração à consciência histórica:** como explorar em museu histórico. São Paulo: USP, 1992

MENGIN, A. de; HABIB, M. C. **Les visiteurs de la Cité des Sciences et de l'Industrie:** synthèse des études réalisées de 1986 à 2004. Paris: Cité des Sciences et de l'Industrie, 2005.

RICHARDSON, R. J. *et. al.* **Pesquisa Social:** métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANZ, CASADO. E. Estudios de usuários: conceptos básicos. In: _____. **Manual de estudios de usuarios.** Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994. p.19- 31.

SHETTEL, Harris. Exibito: art form on educational medium? **Museum News**, v.52, p.32-341, set/ 1973.

SICARD, Monique. Ce que fait le musée....Science et art, les chemins du regard. **Publics et Musées**, n.16, p.41-53, 1999.

SILVA, Tahís Virgínia Gomes da. **Práticas informacionais em contexto museológico:** O Museu Casa de José Américo. 2011. 120f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal da Paraíba. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, João Pessoa, 2011.

SILVA, Tahís Virgínia Gomes da; RAMALHO, Francisca Arruda. Uso da informação em museus: visitas ao Centro Cultural São Francisco. **Biblionline**, João Pessoa, v.7, n. 1, p.22-37, 2011.

SPIELBAUER, Judith. A linguagem da exposição: interpretação e divisão de mundo. Apostila de aula da disciplina Fundamentos da teoria da exposição. Profa. Tereza Scheiner. 1991

TANUS, Gabriele Franchini de S. C.; RENAU, Leonardo Vasconcelos; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O conceito de documento em Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 8, n. 2, p.158-174, jul./dez. 2012.

TEIXEIRA,COELHO, José. **Dicionário crítico de política cultural**. São Paulo: Iluminuras, 1997.v.1,p289.

APÊNDICE
QUESTIONÁRIO

Prezado (a) visitante,

Solicitamos a sua colaboração para responder este questionário que se constitui o instrumento de coleta de dados de uma pesquisa referente a um Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba. O objetivo da pesquisa é investigar os usuários do Museu e Cripta Epitácio Pessoa e suas necessidades de informação.

A sua participação é muito importante para a nossa pesquisa. Antecipadamente agradecemos pela sua participação.

Antonio da Silva Oliveira - Aluno do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba - E-mail: antoniogol09@hotmail.com

Prof^a Eliane Bezerra Paiva - Orientadora da pesquisa. DCI/CCSA/UFPB.

A. PERFIL DOS VISITANTES

1. Você é do sexo:

() Masculino () Feminino

2 Qual a sua faixa etária?

() 15 a 20 anos () 41 a 50 anos

() 21 a 30 anos () 51 a 60 anos

() 31 a 40 anos () Mais de 60 anos

3 Qual o seu estado civil?

() solteira(o) () viúva(o)

() casada(o) () separada(o)

() união estável

4 Qual a renda familiar?

- () até 2 salários mínimos
 () de 2 a 3 salários mínimos
 () de 4 a 5 salários mínimos
 () mais de 6 salários mínimos

5 Qual o seu nível de escolaridade?

- () Ensino fundamental () Pós-graduação - Especialização
 () Ensino médio () Mestrado
 () Ensino superior () Doutorado

6. Você é natural da cidade de

- () João Pessoa () Outra. Qual? _____

B. NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.

7. Ficou sabendo da existência do Museu e Cripta Epitácio Pessoa através de:

- () agência de turismo () Televisão
 () professor(a) () Internet
 () folder () amiga (o)
 () Outro meio. Qual? _____

8. Você encontrou alguma dificuldade para localizar o Museu e Cripta Epitácio Pessoa?

- () Sim. Qual? _____
 () Não

9. O que você esperava encontrar no Museu e Cripta Epitácio Pessoa?

10. A visita ao Museu e Cripta Epitácio Pessoa satisfaz suas expectativas?

() Sim. Por que?_____

() Não. Por que?_____

11. Utilize o espaço abaixo para qualquer comentário que você considera importante sobre o Museu e Cripta Epitácio Pessoa.

