

**PESQUISA DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO EM MUSEUS***USER EXPERIENCE RESEARCH IN MUSEUMS*

Andréa Fraga Dias Campos¹
Universidade Federal de Minas Gerais

Marlusa de Sevilha Gosling²
Universidade Federal de Minas Gerais

RESUMO

Este estudo objetiva o desenvolvimento de uma Pesquisa de Experiência do Usuário para investigar os antecedentes e consequentes de uma experiência em museus. Trata-se de um estudo de métodos mistos, sendo a primeira fase composta de uma Revisão Sistemática de Literatura do tipo bibliométrica para mapeamento do que se tem pesquisado e publicado sobre “Pesquisa de Experiência do Usuário” para conhecimento da dimensão do campo de pesquisa e embasamento teórico. A partir daí, pretende-se aplicar um *survey* a usuários de museus e o desenvolvimento de um experimento com e sem visita guiada para avaliar as possíveis diferenças na experiência dos usuários. Neste momento a pesquisa encontra-se na fase de pesquisa bibliométrica.

Palavras-chave: Experiência do usuário; pesquisa de experiência do usuário; necessidades dos usuários; estudo dos usuários.

Keywords: User experience; user experience research; user needs; user study.

1 INTRODUÇÃO

“Estudos dos usuários” é objeto de interesse de pesquisa pela área de Ciência da Informação desde a década de 60 e principalmente vinculados ao objetivo de “coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo de transferência da informação” (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 167). Já a “Pesquisa de Experiência do Usuário” amplia o foco de pesquisa uma vez que incentiva os profissionais e *stakeholders* a terem uma visão mais estratégica e se concentrarem na experiência do usuário (TRAVIS; HODGSON, 2019).

¹Doutoranda em Gestão e Organização do Conhecimento no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8992-4717>. E-mail: fragadias@gmail.com.

²Docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7674-2866>. E-mail: marlusa@ufmg.br.

Travis e Hodgson (2019) entendem que os melhores profissionais estudam os usuários, mas também pesquisam os objetivos, ambiente, o contexto de seus usuários e qualquer aspecto que interfira na experiência deste com um produto ou serviço.

Nesse contexto, a disciplina de Pesquisa de Experiência do Usuário apresenta-se como uma estratégia relevante para a coleta de dados que representam fatores que impactam a Experiência dos Usuários de um produto ou serviço.

As questões que norteiam esta pesquisa são: o que leva o usuário a uma experiência positiva ou negativa em museus?

Portanto, este estudo tem como objetivo o desenvolvimento de uma pesquisa de experiência do usuário para investigar os antecedentes e consequentes de uma experiência em museus. Para alcançar o objetivo proposto, pretende-se desenvolver uma Revisão sistemática de literatura do tipo bibliométrica sobre “Pesquisa de Experiência do Usuário” para mapeamento científico do que se tem pesquisado sobre o tema. A partir deste aporte teórico, será elaborado um modelo de pesquisa para o desenvolvimento de um *survey* a ser aplicado aos usuários de museus para entender que fatores de experiência são percebidos pelos usuários. Em uma terceira etapa de pesquisa será realizado um experimento em museus com e sem visitas guiadas para avaliar as possíveis diferenças na experiência dos usuários.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Com o desenvolvimento tecnológico e a acelerada transformação digital vivenciada na última década, novas necessidades surgiram para os usuários. Dentre elas, a presença de fatores para uma experiência positiva e ou negativa no uso de plataformas, interfaces, produtos, serviços e, até mesmo, espaços físicos. Conhecer e entender os fatores antecedentes e consequentes da experiência dos usuários pode ser considerado como informações estratégicas para os negócios.

Segundo a *Nielsen & Norman Group* (2003, p.1) “a Experiência do usuário abrange todos os aspectos da interação do usuário final com a empresa, seus serviços e seus produtos”. Além disso, entendem que o primeiro requisito para uma experiência de usuário exemplar é atender naturalmente as necessidades do cliente.

Pesquisas de Experiência do Usuários permitem gerar conhecimento através da integração de dados e informações sobre a experiência do usuário com produtos e serviços, colaborando para a aquisição de um conhecimento organizacional (HENRIQUES; PILAR; IGNÁCIO, 2022).

Considera-se que as pesquisas de experiência estão alinhadas ao escopo da Ciência da Informação, uma vez que uma das vertentes da área é a aquisição do conhecimento a partir de trocas diretas e feedbacks entre pessoas e sistemas envolvidos via processo de recursos informacionais (SARACEVIC, 1999; LIMA *et al.*, 2022). Além da sua importância na aquisição de dados, informações estratégicas sobre a experiência do usuário para a tomada de decisões pelas organizações.

3 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento da pesquisa pretende-se utilizar-se métodos mistos, qualitativos e quantitativos, a saber: Revisão Sistemática de Literatura (RSL) do tipo bibliométrica para mapeamento do campo científico relativo à “Pesquisa de Experiência do Usuário”, desenvolvimento e aplicação de *survey* a usuários de museus, bem como experimento com e sem visita guiada para avaliar as possíveis diferenças na experiência dos usuários. A RSL do tipo bibliométrica está em fase de análise e as outras etapas da pesquisa ainda não foram desenvolvidas. A proposta bibliométrica baseou-se em Aria e Cuccurullo (2017) utilizando o pacote algorítmico *Bibliometrix* e sua interface, *Biblioshiny* por meio do software R.

4 RESULTADOS PARCIAIS

A coleta de documentos foi realizada nas bases de dados da *Web of Science* e *Scopus* por permitirem que a exportação do conjunto completo de metadados dos estudos, possibilitando a realização de todas as análises na *bibliometrix*. As buscas foram realizadas a partir dos termos "Pesquisa de experiência do Usuário" e "*User Experience Research*", sem lapso temporal e documentos em inglês e português.

Foram encontrados 898 estudos nas buscas nas bases de dados *Scopus* (n=546) e *Web of Science* (n=352). Ao processar os dados no *Software R* com o pacote *Bibliometrix*, os documentos duplicados foram automaticamente excluídos, resultando nas principais informações, a saber: período de 2001 a 2023, 666 documentos de 372 fontes e 16.807 referências. A taxa de crescimento anual é de

14,84%, a idade média do documento é de 5,24 e a média de citações é de 6,88.

Identificaram-se 1.848 palavras-chave atribuídas pela *bibliometrix* e 1.930 palavras-chaves fornecidas por 1.625 autores, 115 de autores de documentos de autoria única e 142 documentos de autoria única. A média de coautoria por documento é de 3,10 e a percentagem de coautorias internacionais de 7,357%.

Os dados bibliométricos evidenciam um crescimento produção científica anual, mas o número de citações é maior em documentos mais antigos e decrescem nos últimos anos. Destacou-se também os 10 (dez) autores com maior número de estudos e fontes de pesquisa que mais publicaram, bem como permitiu selecionar dez documentos mais citados. Foram selecionados 61 documentos alinhados com a área de Ciência da Informação, sendo 5 relacionados com pesquisa de experiência do Usuários em museus, conforme quadro 1.

Quadro 1 – Artigos sobre Pesquisa do Usuário em Museus

Autor	Título	Fonte
(WILSON et al., 2018)	Museum visitor preference for the physical properties of 3D printed replicas	Journal of Cultural Heritage
(KONSTANTAKIS; CARIDAKIS, 2020)	Adding culture to ux ux research methodologies and applications in cultural heritage	ACM Journal on Computing, and Cultural Heritage
(YI; KIM, 2021)	User experience research experience design and evaluation methods for museum mixed reality experience	ACM Journal on Computing, and Cultural Heritage
(SUN; LI; LIU, 2022)	Usability study of museum website based on analytic hierarchy process a case of Foshan museum website	DUXU, 2022
(ZHANG, 2022)	User experience perspectives on the application of interactivity design based on sensor networks in digital museum product display	Journal of Sensors

Fonte: dados da pesquisa, Bibliometrix, 2023.

Com a análise bibliométrica é possível observar um número ainda pequeno de estudos de UX Research na área de Ciência da Informação e especialmente relacionados à experiência em museus, evidenciando uma lacuna de pesquisa com maior enfoque na área.

As análises dos documentos estão sendo desenvolvidas, bem como a avaliação dos construtos e fatores que serão utilizados nas demais etapas da pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta fase inicial é essencial para a consolidação do conhecimento teórico do tema de pesquisa. Nesse sentido, Revisões Sistemáticas de Literatura permitem que

o embasamento teórico seja realizado a partir de documentos de grande evidência científica, que grande credibilidade, rastreabilidade e replicabilidade da pesquisa. Por sua vez, análises bibliométricas permitem um mapeamento do campo de pesquisa, temas relacionados e considerações teóricas relevantes para o desenvolvimento do modelo de pesquisa que norteará as etapas seguintes da pesquisa.

REFERÊNCIAS

ARIA, M.; CUCCURULLO, C. Bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. **Journal of informetrics**, v. 11, n. 4, p. 959-975, 2017.

BAPTISTA, S.G.; CUNHA, M. B. da. **Estudo de usuários**: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 2, p. 168-184, 2007.

HENRIQUES, C.; IGNÁCIO, E.; PILAR, D. **UX Research com sotaque brasileiro**: ou sobre como fazer pesquisas com usuários no Brasil sem apegos acadêmicos ou erros do mercado. (S.l), Casa do Código, 2022. 432 p.

KONSTANTAKIS, M.; CARIDAKIS, G. Adding Culture to UX: UX Research Methodologies and Applications in Cultural Heritage. **Journal on Computing and Cultural Heritage**, v. 13, n. 1, p. 1–17, 25 fev. 2020.

LIMA, L. C., *et al.* A Ciência da Informação e a relação com a Ciência da Administração à Luz de uma Possível Interdisciplinaridade. **Brazilian Journal of Information Science**: Research trends, vol. 16, publicação contínua, 2022, e02155.

NIELSEN-NORMAN GROUP. **The Definition of User Experience**.2023. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>. Acesso em: 9 jun. 2023.

SARACEVIC, T. *Information Science*. **Journal of the American Society for Information Science**, New Brunswick, NJ, p. 1051–1063, 1999.

SUN, Y., LI, Z., LIU, Z. Usability Study of Museum Website Based on Analytic Hierarchy Process: a case of Foshan Museum Website. In: SOARES, M. M., ROSENZWEIG, E., MARCUS, A. (eds) **Design, User Experience, and Usability: UX Research, Design, and Assessment**. [S. l.]: Springer, 2022

TRAVIS, D.; HODGSON, P. **Think Like a UX Researcher: How to Observe Users, Influence Design, and Shape Business Strategy**. CRC Press Taylor & Francis Group, LLC. Boca Raton, FL, 2019.

WILSON, P. F. et al. Museum visitor preference for the physical properties of 3D printed replicas. **Journal of Cultural Heritage**, v. 32, p. 176–185, jul. 2018.

YI, J. H.; KIM, H. S. User Experience Research, Experience Design, and Evaluation Methods for Museum Mixed Reality Experience. **Journal on Computing and Cultural Heritage**, v. 14, n. 4, p. 1–28, 31 dez. 2021.

ZHANG, J. User Experience Perspectives on the Application of Interactivity Design Based on Sensor Networks in Digital Museum Product Display. **Journal of Sensors**, v. 2022, p. 1-12, 23 set. 2022.