



XI Congresso Português de Sociologia  
*Identities ao rubro: diferenças, pertencas e  
populismos num mundo efervescente*  
Lisboa, 29 a 31 de março de 2021

**Secção/Área temática / Thematic Section/Area:**

**Arte, Cultura e Comunicação**

**Os públicos e os recursos expositivos interativos na Exposição Loulé:**

**Territórios, Memórias, Identidades**

**SANTOS, Jorge;** DGPC, OPAC, CIES-Iscte; jaass@iscte-iul.pt

**APOLINÁRIO, Sónia;** OPAC, CIES-Iscte; sonia.apolinario@iscte-iul.pt

**NEVES, José Soares;** OPAC, CIES-Iscte; jose\_soares\_neves@iscte-iul.pt

#### **Resumo**

Este artigo enquadra-se nos estudos de públicos de museus e de exposições e na resposta aos desafios colocados àquelas instituições pelos públicos, pelo que se pretende o conhecimento das suas características sociodemográficas, motivacionais, de práticas culturais, bem como das avaliações que fazem da experiência de visita. Sustenta-se empiricamente no estudo de públicos da exposição temporária “Loulé: Territórios, Memórias, Identidades” que esteve patente em Lisboa no Museu Nacional de Arqueologia de junho de 2017 a junho de 2019, mostrando meio milhar de objetos, a par de uma forte presença de recursos interativos, quer na componente háptica (ou tátil) dos objetos, quer na da oferta multimédia (écrans interativos, QR Codes e um painel interativo).

Abordam-se ambas as componentes em articulação com os perfis sociais dos públicos, enquanto recurso de interpretação dos bens museológicos. Toma-se como principal orientação teórica a perspetiva pragmática de motivações de visita a museus de Falk, Dierking e Adams (2006) temperada pela abordagem crítica dessa perspetiva por Dawson e Jensen (2011), mediante a operacionalização de uma metodologia mista sequencial, quantitativa-qualitativa.

Conclui-se que estes estudos beneficiam de metodologias mistas, sendo que um maior investimento na vertente qualitativa potencia, por um lado, uma compreensão mais aprofundada da experiência cultural dos públicos e, por outro lado, o diálogo entre estes e as instituições museais.

Palavras-chave: Públicos de museus e exposições; Recursos interativos; Avaliação; Metodologia mista



## 1. Introdução

Este artigo tem por base o estudo Públicos da Exposição “Loulé: Territórios, Memórias, Identidades” (LTMI) e visa contribuir para o conhecimento dos públicos de uma exposição quanto às suas características sociodemográficas, motivacionais e práticas culturais, bem como às avaliações que fazem da sua experiência de visita. A metodologia utilizada é mista sequencial, quantitativa e qualitativa.

O Estudo foi promovido pela Direção-Geral do Património Cultural (DGPC)/ Museu Nacional de Arqueologia (MNA) e pela Câmara Municipal de Loulé (CML)/Museu Municipal de Loulé (MML) e teve a coordenação científica de uma equipa do Observatório Português das Atividades Culturais (OPAC) (Neves et al., 2020).

A Exposição LTMI esteve patente no MNA, em Lisboa, entre junho de 2017 e junho de 2019, mostrando 7 mil anos de história do concelho de Loulé através de meio milhar de objetos expostos, a par de uma forte presença de recursos interativos, quer na componente tátil (ou háptica) dos objetos, quer na da oferta multimédia.

A sua principal referência é o Estudo de Públicos de Museus Nacionais (EPMN), promovido pela DGPC, no âmbito do qual foi realizado um estudo específico sobre os públicos do MNA (Neves et al., 2018). Neste, como em todos os 14 museus participantes, o trabalho de terreno decorreu entre dezembro de 2014 e dezembro de 2015. O MNA foi o primeiro museu nacional a realizar um novo estudo de públicos após o EPMN, sendo também um dos poucos museus nacionais com inquéritos aos públicos anteriores ao EPMN. Os objetivos deste estudo foram: a identificação dos perfis sociais, de práticas culturais, da relação com o Museu e com museus, da relação com a Exposição, incluindo a vertente avaliativa e as sugestões e opiniões que suscitou.

A estratégia metodológica e o dispositivo de recolha de informação seguiram na generalidade os adotados no EPMN, permitindo a comparabilidade entre ambos os estudos. A vertente quantitativa, de inquérito por questionário, foi complementada com uma vertente qualitativa. Para além da resposta aberta a sugestões e comentários no final do questionário – também integrante do EPMN - foi realizado um conjunto de entrevistas a públicos da Exposição.

Nesse sentido, o próprio quadro teórico foi também alargado, permitindo assim a articulação das perspetivas sociológicas elencadas no EPMN (em especial a do estudo de Bourdieu e Darbel (1969[1966]) sobre os públicos dos museus de arte na Europa) com as preconizadas por autores em que se destaca John H. Falk e com o que designa por *identity-related categories* (Falk, 2013) e o método *Personal Meaning Mapping*

(PMM, ver Falk, Dierking & Adams, 2006) que procura compreender as aprendizagens ao longo da vida em museus.

A análise discursiva constitui uma fonte privilegiada dos processos cognitivos e emocionais, que complementam a informação quantitativa, apreendendo-se construções individuais de significados e aferindo-se o impacto duradouro da visita. Nesse sentido, para aferir a interação com os objetos táteis, foi solicitado aos entrevistados a realização de um exercício de associação de palavras.

## **2. Enquadramento**

### **Os estudos de públicos**

O Estudo de Públicos de Museus Nacionais (Neves et al., 2018) – e o da Exposição LTMI (Neves et al., 2020) – inserem-se numa linha de investigação sobre públicos efetivos de museus. Desde a referência primacial do inquérito *L'Amour de L'Art* (Bourdieu & Darbel, 1969[1966]), muitos estudos enriquecem este campo (Mironer, 1999; López, 2010; AAVV, 2011; Solima, 2012; Jensen & Lundgaard, 2013; Observatório Ibero-Americano de Museus [OIM]/Ibermuseus, 2015). Perspetivas posteriores à de Bourdieu sublinham a diversidade de relações dos indivíduos com a cultura, destacando as apetências e as motivações numa perspetiva individual, os gostos dissonantes (Lahire, 2008), e ainda os diferentes modos de relação com as instituições culturais (Costa, 2004).

O estudo sobre os públicos da Exposição incluiu também uma vertente avaliativa. Este é um domínio de prática científica e técnica a que vem sendo atribuída importância crescente em áreas diversificadas da ação das políticas públicas, nos países mais desenvolvidos e no âmbito de intervenções das organizações internacionais (Capucha & Pedroso, 1996, p. 5). Nos EUA e, depois, no Reino Unido, a avaliação (de exposições) em museus é uma prática que se generalizou devido ao financiamento privado das instituições e dos projetos (Hooper-Greenhill, 2002, p. 101). Os estudos específicos sobre avaliação em museus mostram a grande proximidade entre a avaliação, e em especial a avaliação de exposições, e os estudos de públicos (Gottesdiener, 1987; Asensio & Pol, 2005, p. 527; Mairesse, 2004, p. 94). Neste sentido, também a avaliação específica de exposições poderá orientar-se, de modo a aferir o valor dos museus e as experiências que oferecem, em termos de valor social (Grewcock, 2001, p. 53; Victor, 2006).

A avaliação em museus consiste frequentemente em estudos de públicos, ou inclui essa dimensão, mas estes não são necessariamente de carácter avaliativo. Os processos avaliativos, num sentido mais lato (Capucha & Pedroso, 1996), ou mais estrito, de exposições (Hooper-Greenhill, 2002, pp. 108-110), podem ocorrer em vários momentos – o primeiro efetuado na fase de conceção da exposição (avaliação *front-end*, preliminar ou diagnóstica), o segundo ocorrendo na fase do desenho da exposição, antes de ser implementada (avaliação formativa), o terceiro já com a exposição a decorrer, de remediação – momento em que são realizados os estudos de públicos - e no fim do processo, com a designação de avaliação sumativa (Grewcock, 2001; Soren, 2001; Delicado et al., 2010). Assim:

Muito se tem escrito sobre a forma como os visitantes aprendem nos museus; a avaliação é um processo através do qual os museus podem aprender (...) A avaliação bem-sucedida de exposições aumenta assim o capital intelectual do museu e melhora a capacidade de a instituição cumprir a sua missão e alcançar os seus objetivos (Grewcock, 2001, p. 4, tradução dos autores).

Pelo exposto, entende-se que as abordagens qualitativas, como adjuvante da sistematização e caracterização exaustiva permitida pela inquirição quantitativa, pretendem complementar informação, e confirmar e consolidar aspetos em análise nas várias dimensões dos estudos quantitativos de públicos. A conjugação das abordagens qualitativa e quantitativa nestes estudos constitui um meio privilegiado não apenas de avaliação para a gestão, mas, como referem Le Marec e Chaumier (2009, p. 12), também um meio de antecipar e manter uma comunicação permanente com os públicos.

### **As múltiplas dimensões das visitas**

A literatura tem mostrado como a experiência de visita num museu é multidimensional, i.e., multissensoriais, cognitivas, emocionais, e também sociais (Adams, Falk & Dierking, 2003, p. 15; Falk, Dierking & Adams, 2006; Delicado et al., 2009; Le Marec & Chaumier, 2009, p. 11; Christidou & Pierroux, 2018, p. 4), mesmo quando realizadas a sós (Sintas, Álvarez & Rubiales, 2014).

A multisensorialidade como fator de relação e potenciador da interpretação das peças, sejam réplicas ou originais, é uma perspetiva discutida por vários autores. Christidou e Pierroux (2018, p. 12) referem, a montante desta noção, a importância de estudos pioneiros que entenderam a experiência em exposições enquanto uma

totalidade compósita de gestos e ações mediados pelo corpo - como os atos de entrar nas galerias, digitar e folhear materiais, andar, falar, fotografar e apontar para peças e legendas – que evidenciam o papel dos vários sentidos humanos no encontro com a arte e os artefactos. O trabalho de Christidou e Pierroux (2018) trata especificamente o sentido do tato na interação multissensorial e o seu papel como recurso interpretativo, não de réplicas, mas de objetos originais, naquele caso, peças escultóricas numa exposição de arte.

Similarmente, Areti Damala e colaboradores (2016), no âmbito do projeto meSch - Material Encounters with Digital Cultural Heritage, analisam a experiência de visita a exposições e museus que integram na sua museografia meios digitais e táteis, para aferir como a interação multissensorial propicia uma relação física, cognitiva e emocional com os objetos. O referido projeto operacionaliza a incorporação de propriedades e informações digitais em lugares de património cultural, em exposições ou ainda em objetos de museus. Os questionamentos subjacentes ao projeto pretendem perceber se estas experiências multifacetadas reforçam o vínculo do visitante com o património cultural, e se o recurso a réplicas de peças reais de museus (por exemplo, impressas a três dimensões), que possam ser tocadas e manipuladas, transmite às pessoas um sentimento de deslumbramento. E ainda, que impacto daí decorre para a aprendizagem. Porém, não só as dimensões físicas do contexto de uma visita, mas também as sociais, são significativas, nomeadamente se se está sozinho ou acompanhado e, neste caso, por quem. Christidou e Pierroux (2018, p. 16) por exemplo, concluem que, associada à experiência tátil das peças numa visita em grupo, se verifica um desdobramento de recursos comunicativos (como gestos e contatos interpessoais) nos processos partilhados de experimentação e interpretação dos objetos.

### **Motivações para visitar museus: a perspetiva pós-visita**

A construção de sentido e a aprendizagem podem ser analisadas numa perspetiva tanto da motivação do visitante, como do reconhecimento do efeito do tempo de latência após a visita, em que são mobilizadas a identidade e a biografia. Por outro lado, a interação multissensorial tem implicações nos processos de aprendizagem e na construção de significados. Estes dois processos são tratados por Jonh H. Falk e colegas no seu modelo designado *Contextual Model of Learning*, que integra as entrevistas pós-visita, e o método de *Personal Meaning Maps* (PMM) (Falk, Dierking & Adams, 2006).

As entrevistas pós-visita partem do pressuposto da existência de um tempo de latência para a construção e fixação das memórias, que se realizam a partir das referências individuais da biografia, cultura e aspirações, podendo ainda incorporar elementos vividos depois da experiência de visita (Le Marec & Chaumier, 2009, p. 11; Falk, 2012) o que permite aferir o impacto duradouro da experiência vivida na exposição.

O trabalho desenvolvido por Falk neste âmbito é muito significativo, por via de uma dedicação de três décadas ao estudo dos visitantes de museus. Segundo o autor a avaliação realizada pelos visitantes é sempre autorreferencial (designando-se *Identity-Related Visitor Motivation*):

A compreensão que o visitante tem da sua experiência de visita é invariavelmente autorreferencial e confere-lhe, a si próprio, sentido e coerência. Os visitantes tendem a evocar o seu comportamento no museu e os resultados pós-visita como conformes à sua identidade, isto é, às suas características pessoais, às atitudes e à sua pertença a um grupo (...). Retrospectivamente, refletem sobre a sua visita, e ajuízam em que medida a experiência constituiu um meio de satisfazer os seus interesses (Falk, 2012, parágrafos 23 e 24, tradução dos autores).

Na sua investigação o autor identifica inicialmente cinco, e posteriormente mais duas, categorias de visitantes, ou melhor, de motivações para visitar museus: *Exploradores*, têm um interesse genérico no conteúdo do museu e um desejo de aumento de conhecimentos; *Facilitadores*, em que a motivação é subjacente à sociabilidade, sendo que a visita é centrada naqueles que vão acompanhar; *Profissionais/Amadores Informados*, onde prevalece o elo entre o museu e o seu interesse ou paixão, e o objetivo da visita é diretamente ligado ao conteúdo do museu ou exposição; *Curiosos de Experiências*, que veem no museu “um destino importante”, e procuram uma “visita agradável”; a procura da *Experiência Reparadora* pressupõe uma atitude contemplativa, e o museu como um refúgio (Falk, 2012).

A estas cinco categorias, em resultado de investigação posterior, essencialmente desenvolvida sobre turismo em museus de vocação histórica (nacionais ou de comunidades específicas), acrescenta duas categorias: *Peregrinos Respeitadores*, que sentem um dever de honrar a memória de um evento ou monumento; e *Procura de Afinidades*, que pode ser motivada pela procura da afinidade patrimonial ou de personalidade (Bond & Falk, 2013; Falk, 2013). Estas sete (5+2) categorias, atribuíveis

a partir das motivações alegadas pelos indivíduos, são fluidas e dinâmicas e, de acordo com as circunstâncias, não são mutuamente exclusivas, podem ser cumulativas (Bond & Falk, 2013, p. 436; Semmel, 2013, p. 9), perspectiva que aliás se aproxima da preconizada por Lahire (2008) quanto às motivações e gostos, aos perfis culturais individuais heterogéneos, dissonantes.

As categorias de Falk foram operacionalizadas numa investigação recente num estudo em Portugal sobre públicos de museus e monumentos, em que as autoras concluem que a referida investigação contribuiu para a compreensão de que as motivações são multifacetadas e complexas, sendo que os visitantes expressam, na sua maioria, não apenas uma, mas várias motivações para as visitas (Semedo et al., 2018, pp. 103 e 189; Semedo et al., 2020).

Já em relação ao tempo de latência que opera nas memórias e significados, e expresso em momentos posteriores, “a visita pode despertar para determinados assuntos e questões, que mais tarde são passíveis de ganhar significados na vida de cada um” (Coelho, 2008, p 145).

O ponto de partida de John H. Falk foi uma tentativa de ir além das características sociodemográficas dos visitantes (como o género, etnicidade ou a idade, por exemplo) presentes nos estudos de públicos. Todavia, uma leitura crítica como a de Dawson e Jensen (2011, p. 137) da perspectiva pragmática de Falk adverte que a descontextualização social dos visitantes implica a perda de perspectiva global, por falta de um enquadramento de longo alcance das condições sociais, das relações e trajetórias sociais dos visitantes. Por outro lado, as variáveis sociodemográficas são também importantes para, numa perspectiva inclusiva, perceber e intervir na realidade dos não-públicos, ou seja, aqueles que se mantêm excluídos da participação cultural (Dawson & Jensen, 2011, p. 138).

Num diálogo e reflexão conjuntos, Falk, Dawson e Jensen (2011) delinearam pontos de consenso úteis a futuras investigações. Assim, no sentido de analisar as relações entre as pessoas e as instituições culturais, considera-se necessário o desenvolvimento teórico em torno das identidades, aprendizagem e cultura, sublinhando-se a importância de, numa perspectiva inclusiva e de democratização, entender as razões subjacentes tanto à valorização como à desvalorização do papel das instituições museais, não descurando, por exemplo, variáveis como a classe e a etnicidade, a par das motivações e identidades (Falk, Dawson & Jensen, 2011, pp. 158-159). Afigura-se, pois, um consenso quanto à potencialidade de abordagens assentes em metodologias compósitas para responder a



estes desafios, ou seja, o desenho de investigação que contemple as valências qualitativa e quantitativa (Falk, Dawson & Jensen, 2011, p. 160).

### **A avaliação da experiência de aprendizagem: *Personal Meaning Mapping* (PMM)**

Uma técnica qualitativa bastante difundida e recorrente em estudos e avaliações em contexto de museus e exposições, desenvolvida por John H. Falk e a sua equipa do *Institute for Learning Innovation*, é o designado *Personal Meaning Mapping* (PMM). Tem como objetivo principal a avaliação de uma experiência de aprendizagem através da construção individual de sentido. De acordo com os autores (Adams, Falk & Dierking, 2003, p. 15; Falk, Dierking & Adams 2006, pp. 333-334), o resultado individual de uma experiência específica de aprendizagem varia em função dos indivíduos, mas também dos contextos físico e sociocultural em que ocorre.

O recurso a esta técnica tem-se verificado em estudos vários nos Estados Unidos, Reino Unido e Austrália, em exposições de carácter científico ou artístico, em modalidades diversas e também com diferentes objetivos. Em Portugal terá sido aplicada pela primeira vez por Delicado e colaboradores numa exposição de ciência (Delicado et al., 2009). Consiste em pedir aos visitantes que escrevam palavras ou frases que associem a um tema que é apresentado numa folha de papel. Frequentemente pede-se que o visitante faça esse exercício antes e depois da visita, de modo a comparar as respostas. No entanto, poderá aplicar-se apenas na situação pré ou pós visita (Delicado et al., 2009, p. 14; Damala et al., 2016).

Os dados recolhidos através de PMM possibilitam diversos procedimentos analíticos, de acordo com os objetivos em estudo. Veja-se: apreciações qualitativas dos PMM individuais ou a identificação de padrões em conjuntos de PMM; numa vertente quantitativa, a codificação e o tratamento estatístico; numa comparação das alterações entre o PMM inicial e o final, a avaliação das categorias de vocabulário, categorias conceptuais, conceção de conjunto do tema ou expressão emocional (Adams, Falk & Dierking, 2003, p. 17).

### **A Exposição LTMI: experiência háptica e interatividades multimédia**

A Exposição temporária “Loulé, Territórios, Memórias, Identidades” (LTMI) foi promovida pela Câmara Municipal de Loulé (CML) e a Direção-Geral do Património Cultural (DGPC) e esteve patente em Lisboa, no Museu Nacional de Arqueologia

(MNA), de junho de 2017 a junho de 2019. Insere-se na linha de parcerias do MNA com os municípios iniciada em 1997 (Carvalho, 2017, p.16; Raposo, 2002, 2004).

Uma das particularidades da museografia da Exposição foi a de proporcionar aos visitantes uma aproximação tátil a alguns objetos. A oferta da designada experiência háptica, a par da presença já habitual em exposições de elementos multimédia, enquanto auxiliares da veiculação de conteúdos, e também como recursos de interpretação, possibilita a expansão da clássica forma de relação exclusivamente visual com museus e exposições, que interpõe uma distância física com o observador. A exceção é a sua utilização em que se facultam experiências táteis destinadas a visitantes invisuais ou amblíopes (Jesus, 2017).

Para a discussão da relação dos públicos com a componente interativa da Exposição a orientação teórico-metodológica mobilizada respeita tanto às dimensões da visita como às entrevistas pós-visita: nos dois casos as propostas de John Falk (Adams, Falk & Dierking, 2003; Falk, Dierking & Adams, 2006; Falk, 2012, 2013) foram bastante relevantes.

A interatividade na Exposição LTMI apresentou duas componentes. A componente multimédia constou de vários écrans interativos nos diferentes núcleos expositivos em três idiomas (figura 1), de um sistema de 15 Códigos *Quick Response*<sup>i</sup> (figura 2), e um écran tátil (Painel dos guardiões) que mostrava os rostos dos habitantes de Loulé que tiveram um papel na salvaguarda do património arqueológico, e interpelava o visitante a juntar a sua fotografia e algum comentário escrito (figura 3).

**Figura 1 - Écrans interativos**



Foto: MNA

Figura 2 - QR Code 4 – Menir



Foto: MNA

Figura 3 - Écran tátil do Painel dos Guardiões



Foto: Equipa do projeto

A oferta multimédia incluiu ainda duas molduras digitais de apresentação de moedas, audioguias (em português, inglês e francês), áudio-descrição da exposição para visitantes invisuais (numa assunção de acessibilidade a todos os visitantes, conforme AAVV, 2017a, p. 21), e ainda dois complementos digitais para visitas virtuais<sup>ii</sup>.

A segunda componente interativa fundamental foi a referida oferta háptica através de réplicas de 8 objetos táteis nos vários núcleos expositivos (figura 4).

#### Figura 4 - Objetos táteis



Machado de pedra polida – Neolítico



Estela de xisto c/inscrição – Séc. VI-V, A.C.



Inscrição funerária – Época romana



Ânfora Lusitana – Séc. III – V, A.C.



Capitel em Mármore – Antiguidade Tardia



Candil não vidrado – Séc. XI-XII, D.C.



Fragmento cerâmico



Cabeça em pedra

Fotos: Equipa do LTMI.

### 3. Metodologia

Se os perfis dos públicos obtidos através de dados quantitativos constituem informação mobilizável pelos responsáveis dos museus para um desenho de políticas e de gestão direcionadas para as questões de receção e acolhimento, de política tarifária, de organização dos espaços e instalações, da comunicação ou do planeamento de atividades culturais (Le Marec & Chaumier, 2009, p. 10), a sistematização das sugestões e opiniões deixadas por escrito complementam a aproximação das pessoas às instituições, numa valorização dessas vozes anónimas, da sua integração nos processos de decisão (Wells, Butler & Koke, 2013; Weil, 2007[2003]). Por último, a utilização de um método qualitativo como as entrevistas pós-visita, permite viabilizar a apreensão de componentes mais subjetivos das motivações, avaliações, interpretações, apropriações e vivências dos próprios lugares, e as múltiplas interações com espaços, pessoas, objetos e conteúdos (Falk & Storksdieck, 2005; Damala et al., 2016; Christidou & Pierroux, 2018).

Assim, um desenho metodológico de conjugação de métodos, misto ou também designado de triangulação metodológica (Soren, 2001, p. 65), revela-se produtivo na compreensão da experiência do visitante:

Geralmente, os métodos mistos que integram as estratégias qualitativas e quantitativas proporcionam uma ampla paleta da natureza das experiências para uma amostra de indivíduos que visitam uma exposição, e contribuem para uma compreensão mais holística do significado que os visitantes constroem por relação ao tempo que despendem na exposição (Soren, 2001, p. 66, tradução dos autores).

Mais concretamente, a principal vertente do estudo é quantitativa, operacionalizada através do inquérito por questionário aplicado na Exposição, tendo sido também desenvolvida uma componente qualitativa, através da análise de respostas abertas que os inquiridos preencheram no final do questionário quando convidados a deixar sugestões ou comentários relativos à sua visita à Exposição, e posteriormente, de forma autónoma, mas complementar, pela realização de 5 entrevistas semi-estruturadas. Deste modo, a metodologia adotada é denominada de *explanatory sequential mixed methods* (Creswell & Creswell, 2018, p. 52).

O universo de estudo foi composto pelos públicos maiores de 15 anos, nacionais e estrangeiros, que entraram no Museu para visitar a Exposição. A amostra quantitativa em análise é de 954 questionários, recolhidos entre abril e junho de 2019 em inquérito

aplicado em quatro idiomas, preenchido pelos inquiridos no fim da visita, em computador numa plataforma *online* (Lime Survey).

A vertente qualitativa realizou-se em dois momentos. Primeiro, a resposta aberta a sugestões e comentários no final do questionário - 115 respostas válidas (12% da amostra) – que foram tratados e analisados (codificação exaustiva de todas as respostas) com base na grelha de codificação construída e utilizada no EPMN. O tratamento do *corpus* documental teve como base a *frase* como unidade de análise, seguindo a proposta em cinco fases de Leavy: preparação e organização dos dados; imersão inicial; codificação; categorização e tematização; interpretação (Leavy, 2017, pp. 150-152).

No segundo momento, entre setembro e novembro de 2019, realizaram-se cinco entrevistas pós-visita (a seleção foi feita inicialmente através de pergunta específica no final do inquérito e depois por *bola de neve*). As dimensões da entrevista desdobraram-se nas motivações para a visita, a experiência em si (a relação com os objetos e com os vários suportes de conteúdos, a interação com outras pessoas), e o impacto duradouro (as memórias retidas, o apelo dos temas presentes, o interesse em expandir conhecimentos relacionados com a exposição e o interesse em visitar exposições ou museus similares).

Quanto à técnica de PMM, a sua operacionalização foi designada de Exercício de Significados Pessoais (ESP), e aplicada no final da entrevista. Pretendeu-se aferir a apreensão dos sentidos construídos e atribuídos, cognitiva e emocionalmente, à experiência tátil dos objetos da exposição. Assim, o protocolo consistiu em mostrar ao entrevistado uma folha com as imagens dos oito objetos táteis, questionando se se recordava de algum ou alguns, e se tinha interagido tatilmente. Pedia-se que elegeesse um objeto que fosse mais significativo – porque tivesse interagido ou porque fosse considerado representativo da exposição, mesmo que não tivesse interagido – e escrevesse então a associação de ideias ou de palavras. Para finalizar, e perante os temas considerados basilares da exposição – a Arqueologia e o concelho de Loulé – pediu-se também o exercício de associação de palavras e de ideias a partir daqueles dois termos.

Dado o reduzido número de entrevistados, a análise não permite a identificação de padrões, mas apenas, uma apreciação dos exercícios individuais, realizada mediante uma categorização por dimensões analíticas. Uma análise integrada das dimensões da entrevista e dos resultados do ESP para cada entrevistado teve a intenção de caracterizar estes visitantes quanto às motivações individuais, tendo como enquadramento a referida

proposta de Falk (Adams, Falk & Dierking, 2003, p. 15; Falk, Dierking & Adams, 2006; Falk, 2012, 2013).

#### **4. Resultados**

A experiência da interatividade na Exposição é objeto de três momentos analíticos. O primeiro, a partir das codificações da pergunta aberta no inquérito. O segundo momento analítico foi o das entrevistas pós-visita. O terceiro, através do ESP.

A caracterização dos perfis dos públicos é um importante resultado da análise quantitativa. Em síntese, os públicos da LTMI são predominantemente jovens (33% pertencem ao escalão 25 - 34 anos); feminizados (62% são mulheres); bastante escolarizados (74% possui nível pós-secundário); na dimensão profissional, destacam-se os ativos, 54% são especialistas das atividades intelectuais e científicas, e predominam os estudantes sobre os reformados; são maioritariamente estrangeiros (82%), de 67 nacionalidades (22% do Brasil, 15% de França, 8% de Espanha e 8% dos EUA); dos públicos nacionais, 69% são provenientes da AML.

Relativamente às principais motivações da visita, 60% foram ao MNA para conhecer a Exposição, 16% para acompanhar família ou amigos e 10% por razões profissionais. As práticas culturais são genericamente elevadas: por exemplo, na leitura (85%), e nas visitas a museus ou galerias (80%).

Sobre a avaliação da Exposição, os resultados são positivos na maioria dos fatores considerados. De destacar que, no caso específico das questões sobre os suportes multimédia e interativos e de apoio à visita, oito em cada dez avaliou muito positivamente a generalidade dos itens considerados. As avaliações menos favoráveis referem-se a textos de apoio (catálogo), textos na sala (legendas nas peças e outras informações), sinalização externa da Exposição e ecrãs interativos.

A primeira análise qualitativa é relativa à pergunta sobre comentários e sugestões. O quadro 1 ilustra a codificação das respostas dos públicos seguindo a matriz construída para o EPMN. É interessante verificar que a vertente interativa característica da LTMI fica espelhada na matriz, sendo que o código mais recorrente foi “interação na exposição”.

**Quadro 1 – Temáticas da codificação das sugestões, quantificação**

<b>Temáticas</b>	<b>Número</b>
Elogios e manifestações de agrado	62
Críticas e descontentamento	14
Edifício/imóvel	-
Museografia	18
Interação na exposição	20
Internet e redes sociais	-
Sinalização urbana	-
Horários e tarifas	4
Serviços	6
Pessoal	1
Publicidade/promoção/divulgação	3
Apoio à visita	2
Conforto e acessibilidade	2
Sinalética	6
Tradução	7
Textos de apoio	14
Iluminação	4
Outros	3
<b>Total de respostas (n)</b>	<b>115</b>

Fonte: OPAC, LTMI, 2019.

Sobre esta questão da interatividade, vejam-se dois dos comentários registados (a que se associa o respetivo perfil):

Le fait de pouvoir toucher les objets est une excellente idée.  
[#318, abr/19, mulher, 45 anos, francesa, diretora de projeto, visitante frequente de museus]

Exposição interessante com peças para tocar e com bons dispositivos interativos.  
[#63, abr/19, mulher, 39 anos, portuguesa, professora, visitante assídua de museus]

A análise do *corpus* documental constituído pelas sugestões e opiniões manifestadas pelos públicos, decorrentes da sua experiência de visita, demonstrou que as respostas são globalmente de sentido positivo, em especial sobre a museografia (designadamente quanto ao acervo exposto e à informação facultada) e também na interatividade (tanto



dos dispositivos multimédia, como sobretudo, dos objetos táteis). Muitas manifestações referem a beleza da Exposição, o registo de uma excelente experiência, e ainda, o intuito de recomendarem a Exposição a outros visitantes. As respostas de sentido negativo incidem sobretudo nos serviços do Museu (bilheteira); e sobre a Exposição, apontam-se os écrans (alguma lentidão e o facto de não permitirem que o observador ajustasse o tempo de visionamento, em virtude de terem um ritmo e uma sequência pré-definidos) e os textos de apoio (versões em castelhano e sistematização das traduções para inglês, para além do desejo de mais informação sobre alguns temas e objetos).

Em qualquer caso, os contributos não se limitam a apreciações gerais, positivas e/ou negativas, antes manifestam preocupações e fazem sugestões que mostram um grande envolvimento com a Exposição, o que evidencia a relevância da dimensão avaliativa para a mediação e a construção dos processos comunicacionais, na fase de montagem da exposição (que não foi objeto de estudo) como no seu decurso (parcialmente observado) e dos seus impactos uma vez terminada (que este estudo identifica).

O segundo momento de análise qualitativa foi operacionalizado através das entrevistas. Tratando-se embora de um número restrito, foi possível verificar as valências do trabalho qualitativo nos estudos de públicos. A análise discursiva esclarece as justificações individuais da avaliação da visita, e os modos de relação com a Exposição ou o Museu. Foi igualmente esclarecedor da forma como foram vivenciadas as experiências de interatividade, e da importância dos diversos contextos de visita. Os perfis dos entrevistados são apresentados no quadro 2. Para além da caracterização sociográfica acresce que quatro dos entrevistados são visitantes frequentes de museus e exposições.

**Quadro 2 – Perfis dos entrevistados**

<b>ID</b>	<b>Sexo</b>	<b>Idade</b>	<b>Ocupação</b>	<b>Região de naturalidade</b>	<b>Tipo de frequência de museus</b>
#1	M	61	Professora de arte	Algarve	Frequente
#2	H	67	Jurista reformado	Centro	Frequente
#3	M	22	Estudante de som e imagem	Norte	Assíduo
#4	H	49	Gestor de compras	Área Metropolitana de Lisboa	Frequente
#5	M	44	Antropóloga	Algarve (Loulé)	Frequente

As motivações para ver uma exposição ou museu são certamente múltiplas. No âmbito pessoal destacam-se o interesse ou afinidade temática, o lazer, a contemplação estética ou espiritual; no âmbito de trabalho surgem razões profissionais várias ou de estudo; há contextos em que se sobrepõe a sociabilidade, familiar e/ou com amigos; existem também razões aleatórias, e em alguns casos, agregam-se várias razões em simultâneo.

Neste estudo, a análise das motivações dos entrevistados foi realizada tendo em consideração não apenas a razão para a fazer a visita à Exposição, mas também as formas como esta foi efetuada, i.e., se sózinhos ou acompanhados, e quais os tipos de interação com pessoas e com os recursos expositivos. As motivações apuradas prendem-se com questões profissionais (áreas da História, Arte e Antropologia), o gosto pela Arqueologia, a naturalidade algarvia (Loulé é um concelho desta região), a valorização do conhecimento e a valorização do património, visita com família e/ou amigos, e propensão para interação diferenciada com os vários recursos da exposição – objetos, textos escritos, recursos multimédia ou aplicações digitais.

Da análise do conjunto dos PMM para os objetos táteis verifica-se a agregação dos termos e ideias em 6 categorias. Três respeitam mais diretamente à materialidade – funcionalidade, formas e materiais – e uma quarta que se lhe associa, que indica a memória sensorial. As restantes são mais abstratas, uma simbólica e a outra de ligação emocional. Sobre a experiência háptica, os autores Christidou e Pierroux (2018, p. 16) afirmam que a sua vivência em partilha adquire uma significação relevante, e potencia a apreensão e interpretação do objeto nas suas múltiplas dimensões. Uma entrevistada diz:

Recordo-me perfeitamente deste [Machado de pedra polida - Neolítico], um dos que os alunos e eu mais tocámos, e depois tentaram perceber qual era o material, a função. [E] do Candil (...) eles gostaram imenso porque depois nós nas aulas do Clube, modelámos lucernas. Recordo-me perfeitamente destes dois, com que eles mais se entusiasmaram na altura. [E] as conversas com os miúdos, tanto aqui no Museu como depois na Escola, [sobre] ideias que acabaram por ir para o imaginário do tempo, viajaram no tempo... nós falámos sobre os [dois] objetos, a utilização deles, imaginar o ambiente na época... [#E1, mulher, 61 anos, natural do Algarve, professora].

No caso desta entrevistada o impacto das (várias) visitas à exposição foi também significativo na dimensão do seu trabalho: as aprendizagens no Museu foram posteriormente enriquecidas com a discussão de questões específicas com colegas de trabalho na escola onde trabalha e a preparação de atividades de trabalho com os alunos também beneficiou das experiências adquiridas e vividas no museu.

A análise das entrevistas e dos ESP foi realizada em articulação conjunta com os perfis sociográficos dos entrevistados, de modo a que globalmente fosse possível a correspondência com os perfis das categorias de John H. Falk. O Quadro 3 mostra essa análise e a atribuição dos perfis de visitante aos entrevistados.

**Quadro 3 – Motivações, significações e perfil dos visitantes**

ID	Motivações	Exercício de Significados Pessoais (ESP)		Perfil de visitante
		Objetos	Arqueologia & Loulé	
#1	Profissional Naturalidade algarvia	Funcionalidade Simbólico	Artefactos Exposições e museus História	<b>Profissional/Amador informado</b>  <b>Procura de afinidade patrimonial</b>
#2	Gosto pela Arqueologia	Ligação emocional	História e investigação Território Geografia Clima	<b>Profissional/Amador informado</b>
#3	Visita c/ família/ amigos Interação c/ recursos expositivos	Sensorial	Território Geografia Clima	<b>Curioso de experiências</b>
#4	Valorização conhecimento Valorização património	Simbólico Ligação emocional	História e investigação Território	<b>Explorador</b> <b>Respeito patrimonial</b>
#5	Naturalidade algarvia Profissional	Funcionalidade Formas Materiais	Artefactos História e investigação Território Geografia	<b>Procura de afinidade patrimonial</b>

Quanto aos PMM sobre os referentes temáticos “Loulé” e “Arqueologia”, as categorias incluíram artefactos, exposições e museus, História e investigação, profissão

de arqueólogo, território, geografia e clima. Uma análise final foi realizada para estes PMM: de modo a dar a ver o registo lexical dos participantes nas suas próprias palavras, mas também, a aferir se os termos e palavras se repetem, mobilizou-se o recurso gráfico da nuvem de palavras. No exercício sobre Arqueologia verifica-se a recorrência de duas categorias – “História e investigação histórica” e “Artefactos” -, ou seja, são utilizadas por mais de um dos entrevistados (figura 5).

**Figura 5 - Nuvem de palavras a partir do PMM relativo ao termo “Arqueologia”**



No exercício sobre Loulé todas as categorias utilizadas pelos entrevistados são recorrentes. Todavia, apenas duas palavras se repetem: a palavra *Sol* (relativa à categoria Clima) e a palavra *História* (figura 6).

**Figura 6– Nuvem de palavras a partir do PMM relativo ao termo “Loulé”**



Nos dois casos os elementos lexicais mais evocados são *Artefactos*, *Fragmentos*, *Sol* e *História*. Se os dois primeiros são expetáveis num exercício sobre o termo Arqueologia, é interessante verificar que para Loulé se destaca um termo sobre clima e um segundo termo mostrando que a cidade surge em associação ao seu património histórico.

Uma súmula desta análise das entrevistas e dos PMM permite iluminar algumas questões relacionadas com os perfis dos 5 entrevistados. Assim, a naturalidade algarvia assumiu ser um elemento importante, quer para a motivação da visita, quer para o entendimento da importância da exposição enquanto experiência pessoal e enquanto evento cultural para a região e o país. A área de atividade profissional pode influir na relação com a Exposição e com os objetos considerados mais significativos, e também na eleição dos recursos interpretativos mais utilizados. A presença de um gosto específico pela temática da Arqueologia, uma relação de respeito patrimonial, e ainda um gosto pela arte, infundem uma relação de deslumbramento e uma experiência emocional significativa com os objetos. Por seu turno, a circunstância de uma visita organizada em grupo, e em particular uma visita guiada, facultam uma interação enriquecedora, por um lado entre os elementos do grupo e, por outro, com os conteúdos da Exposição. E ainda, uma relação menos comprometida pessoalmente com as temáticas expostas, verificada nos visitantes “curiosos de experiências”, aparece associada a visitas em família, habitualmente realizadas como recurso de lazer; nestes casos, poderá ser menos notório um interesse em adquirir mais informação sobre as temáticas da Exposição após a visita.

Para concluir, e tratando-se embora de uma reduzida amostra, é possível verificar as valências do trabalho qualitativo nos estudos de públicos. Assim, a análise discursiva esclarece as justificações individuais da avaliação da visita, e os modos de relação com a Exposição ou o Museu. Foi igualmente esclarecedor da forma como a experiência tátil, assim como o Painel dos Guardiões, enquanto características distintivas da museografia desta Exposição, foram entendidas e fruídas por estes visitantes. E ainda, a verificação da importância dos contextos das visitas para a diferenciação das várias vivências, apreensões e construções de sentido.

## **5. Notas conclusivas**

O estudo de públicos da Exposição LTMI mobilizou a proposta de John H. Falk (Adams, Falk & Dierking, 2003, p. 15; Falk, Dierking & Adams, 2006; Falk, 2012,

2013) no quadro de um estudo quantitativo. Esta componente permitiu, relativamente a anteriores estudos de públicos, verificações importantes.

Permitiu esclarecer as valências de uma maior presença da vertente qualitativa nos estudos de públicos (pese embora a grande exigência de recursos dos trabalhos qualitativos).

Permitiu também contribuir para a relação e comunicação entre as instituições museais e os seus públicos: por um lado, o museu ouve o visitante, avalia as suas práticas, recolhe informação para uma gestão mais inclusiva; por outro lado, o visitante prolonga e fortalece a relação com a instituição cultural e a experiência cultural vivida.

Permitiu ainda contribuir para a discussão em torno da abordagem de Falk, explorando os benefícios de uma metodologia mista, respondendo à própria reflexão de Falk, Dawson e Jensen (2011) acerca da utilidade e potencialidade de metodologias compósitas para os desafios da missão das instituições museais perante a diversidade social e cultural dos indivíduos e das comunidades.

### **Notas**

Por decisão pessoal, os/as autores/as do texto escrevem segundo o novo acordo ortográfico.

<sup>i</sup> No MNA a Exposição LTMI é a terceira em que o sistema de QR Codes foi utilizado. As outras duas são “O Tempo Resgatado ao Mar” (2014-2015) e “Lusitânia Romana. Origem de Dois Povos” (2016).

<sup>ii</sup> Uma visita virtual foi disponibilizada no sítio do MNA (mediante a plataforma Vimeo), e uma visita a 3 dimensões que permitia visualizar perspetivas da planta a partir das abóbadas da sala, bem como circular no espaço, por aproximação e distanciação aos vários núcleos expositivos (autoria da ImARCH – Immersive Architecture).

## 6. Bibliografia

- AAVV (2011). *Conociendo a nuestros visitantes. Estudio de público en museos del Ministerio de Cultura*. Madrid: MC/SGT.
- AAVV (2017a). *Loulé Territórios, Memórias, Identidades. Roteiro/ Territory, Memory, Identity. Itinerary/ Territoires, Mémoires, Identités. Guide*. Lisboa: MNA & MML (237 pp.).
- AAVV (2017b). *Loulé Territórios, Memórias, Identidades/ Territory, Memory, Identity/ Territoires, Mémoires, Identités*. Lisboa: MNA & MML (665 pp.).
- Adams, M., Falk, J. H. & Dierking, L. D. (2003). Things change: Museums, Learning, and Research. In M. Xanthoudaki, L. Tickle & V. Sekules (Eds.), *Researching visual arts education in museums and galleries. An international reader* (pp. 15-32). Springer.
- Asensio, M. & Pol, E. (2005). Evaluación de exposiciones. In J. S. Mestre & N. A. Serrat (Coords.). *Museografía didáctica* (pp. 528-631). Barcelona: Ariel.
- Bond, N. & Falk, J. (2013). Tourism and identity-related motivations: Why am I here (and not there)? *International Journal of Tourism Research*, 15(5), 430-442.
- Bourdieu, P., & Darbel, A. (1969[1966]). *L'Amour de L'Art: Les musées d'art européens et leur public*. Paris: Les Éditions de Minuit.
- Capucha, L. & Pedroso, P. (1996). Metodologias de avaliação (n.º especial). *Sociologia Problemas e Práticas*, 22.
- Carvalho, A. (2017). (s. t.). In AAVV. *Loulé Territórios, Memórias, Identidades. Roteiro* (pp. 16-19). Lisboa: MNA e MML.
- Christidou, D. & Pierroux, P. (2018). Art, touch and meaning making: an analysis of multisensory interpretation in the museum. *Museum Management and Curatorship*, 1-20.
- Coelho, A. R. (2008). *Experiências de visita a um centro de ciência: um estudo qualitativo sobre o público não-escolar do Pavilhão do Conhecimento - Ciência Viva* [Dissertação de mestrado, Iscte – Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório Iscte. <http://hdl.handle.net/10071/1440>.
- Costa, A. F. (2004). Dos públicos da cultura aos modos de relação com a cultura: algumas questões teóricas e metodológicas para uma agenda de investigação. In AAVV, *Públicos da Cultura* (pp. 121-140). Lisboa: OAC.
- Creswell, J. W. & Creswell, J. D. (2018). *Research design. Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Los Angeles: Sage.

- Damala, A., Van Der Vaart, M., Clarke, L., Hornecker, E., Avram, G., Kockelkorn, H., & Ruthven, I. (2016). Evaluating tangible and multisensory museum visiting experiences: Lessons learned from the meSch project. *MW2016: Museums and the Web 2016*. Disponível em <https://mw2016.museumsandtheweb.com/paper/evaluating-tangible-and-multisensory-museum-visiting-experiences-lessons-learned-from-the-mesch-project/>.
- Dawson, E. & Jensen, E. (2011). Towards a contextual turn in visitor studies: evaluating visitor segmentation and identity-related motivations. *Visitor Studies*, 14(2), 127-140.
- Delicado, A., Cortez, A., Vala, F., Gago, M. M., & Casaleiro, P. (2010). Comunicar ciência numa exposição: Uma avaliação exploratória de A Evolução de Darwin através de PMM. In A. Semedo & E. N. Nascimento (coords.), *Actas do I Seminário de Investigação em Museologia dos Países de Língua Portuguesa e Espanhola (Vol. I)* (pp. 8-18). Porto: Universidade do Porto/Faculdade de Letras/Biblioteca Digital.
- Falk, J. H. & Storksdieck, M. (2005). Using the contextual model of learning to understand visitor learning from a science centre exhibition. *Science Education*, 89(5), 744-778.
- Falk, J. H. (2012). Expérience de visite, identités et self-aspects. *La Lettre de L'OCIM*, 141, 5-14.
- Falk, J. H. (2013). Understanding museums visitors' motivations and learning. In AAVV, *Museums social learning and knowledge producing processes* (pp. 106-127). Copenhagen: Danish Agency For Culture,
- Falk, J. H., Dierking, L. D. & Adams, M. (2006). Living in a learning society: Museums and free-choice learning. In S. Macdonald (ed.), *A Companion to museum studies* (pp. 323-339). Malden, Oxford, Victoria: Blackwell.
- Gottesdiener, H. (1987). Evaluer l'exposition: définitions, méthodes et bibliographie sélective commentée d'études d'évaluation. Paris: Ministère de la culture et de la communication. Département des études et de la prospective.
- Grewcock, D. (2001). Before, during and after: frontline, formative and summative evaluation. In B. Lord, & G. D. Lord (Eds.), *The manual of museum exhibitions* (pp. 44-53), Walnut Creek. Lanham, New York e Oxford: Altamira Press.
- Hooper-Greenhill, E. (2002). Avaliação. In AAVV, *Encontro museus e educação. Actas do colóquio realizado no CCB* (pp. 101-111). Lisboa: IPM.



- Jensen, J. T. & Lundgaard, I. B. (2013). *User survey 2012*. Copenhaga: Danish Agency for Culture.
- Jesus, A. P. P. (2017). *Out Museum. Aproximação entre pessoas com deficiência visual e a arte contemporânea* [Dissertação de mestrado, Iscte – Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório Iscte. <http://hdl.handle.net/10071/15643>.
- Lahire, B. (2008). Individuo e misturas de géneros: dissonâncias culturais e distinção de si. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 56, 11-36.
- Leavy, P. (2017). *Research design: Quantitative, qualitative, mixed methods, arts-based, and community-based participatory research approaches*. New York e London: The Guilford Press.
- López, V. G. (2010). El Laboratorio Permanente de Público e Museos: un proyecto de investigación, una herramienta de gestión. In A. Semedo & E. N. Nascimento (Coords.). *Actas do I seminário de investigação em museologia dos países de língua portuguesa e espanhola (Vol. I)* (pp. 61-67). Porto: Universidade do Porto/Faculdade de Letras/Biblioteca Digital.
- Mairesse, F. (2004). *Missions et évaluation des musées. Une enquête à Bruxelles et en Wallonie*. Paris, Budapeste e Torino: L'Harmattan.
- Marec, J. L. & Chaumier, S. (2009). Évaluation muséale : Hermès ou les contraintes de la richesse. *La Lettre de L'OCIM*, 126, 7-14.
- Mironer, L. (1999). Cent musées à la rencontre du public: les chemins de la rencontre. *Publics et Musées*, 15, 133-166.
- Neves, J. S. (coord.), Santos, J., Lima, M. J. & Pereira, T. M. (2018). *Estudo de Públicos de Museus Nacionais - Públicos do Museu Nacional de Arqueologia*. Lisboa: DGPC.
- Neves, J. S. (coord.), Santos, J. & Apolinário, S. (2020). *Públicos da Exposição “Loulé: Territórios, Memórias, Identidades” no Museu Nacional de Arqueologia – Relatório*. Lisboa: Observatório Português das Atividades Culturais, CIES-Iscte.
- OIM/Ibermuseus (2015). *Estudos de Públicos de Museus na Ibero-América*. Madrid: Ibermuseus e MECD/SGT.
- Raposo, L. (2002). A acção do Museu Nacional de Arqueologia no estabelecimento de parcerias e sistemas cooperativos em rede. In AAVV, *Fórum Internacional Redes de Museus: Actas* (pp. 91-108). Lisboa: MC/IPM/RPM.

- Raposo, L. (2004). Algumas reflexões acerca da definição de programas expositivos: o exemplo do Museu Nacional de Arqueologia, *Boletim RPM*, 12, 10-16. Disponível em [http://www.mnarqueologia-ipmuseus.pt/?a=1&x=3&cc\\_tipo=50](http://www.mnarqueologia-ipmuseus.pt/?a=1&x=3&cc_tipo=50).
- Saldaña, J. (2013[2009]). *The coding manual for qualitative researchers*. Los Angeles: SAGE.
- Semedo, A., Ganga, R., & Oliveira, C. (2020). Experiências de visita em museus: motivações e perceções. In J. S. Neves & C. F. Camacho (Orgs.), *Nos 50 Anos de L'Amour de L'Art: Dívidas, Críticas e Desafios* (pp. 59-78). Lisboa: Mundos Sociais.
- Semedo, A., Ganga, R. & Oliveira, C. (2018). *Visitar museus e monumentos. Um estudo piloto de fatores motivacionais*. Porto: CITCEM.
- Semmel, M. (2013). Foreword. In J. H. Falk & L. D. Dierking, *The museum experience revisited* (pp.7-12). Walnut Creek: Left Coast Press.
- Sintas, J. L., Álvarez, E. G. & Rubiales, E. P. (2014). Art museum visitors: interaction strategies for sharing experiences. *Museum Management and Curatorship*, 29(3), 241-259.
- Solima, L. (2012). *Il Museo in Ascolto. Nuove strategie di comunicazione per i musei statali*. Roma: Rubbettino.
- Soren, B. (2001). Qualitative and quantitative audience research. In B. Lord, & G. D. Lord (eds.), *The manual of museum exhibitions* (pp. 58-66). Walnut Creek, Lanham, New York e Oxford: Altamira Press.
- Victor, I. (2006). O paradoxo do termo avaliação em museus. Um problema da maior relevância para a museologia contemporânea. *Cadernos de Sociomuseologia*, 25, 105-119.
- Weil, S. E. (2007[2003]). Beyond big and awesome: outcome-based evaluation. In R. Sandell & R. R. Janes (eds.), *Museum Management and Marketing* (pp. 214-223). London & New York: Routledge.
- Wells, M., Butler, B. & Koke, J. (2013). *Interpretive planning for museums: integrating visitor perspectives in decision making*. Walnut Creek: Left Coast Press.