



Defesa de Tese

IMPACTOS DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS NA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO: proposição e teste de um modelo empírico no Museu do Amanhã

ANDRÉA FRAGA DIAS CAMPOS

Nas últimas décadas, as experiências museológicas passaram por transformações significativas, deslocando-se de um paradigma centrado em acervos para uma perspectiva, na qual objetos, interatividade, pessoas e tecnologias digitais convergem na construção da experiência do visitante. Nesse sentido, esta pesquisa objetivou compreender como a Experiência do Usuário em museus mediados por tecnologias digitais é construída e quais os fatores contribuem para a geração de experiências memoráveis capazes de promover criação de conhecimento e transformação dos visitantes. Para isso, foi proposto e validado um modelo teórico fundamentado na integração entre Experiência do Usuário, a Ecologia da Informação, a Teoria da Affordance, a Gestão do Conhecimento e a Transformative Service Research (TSR), utilizando uma estratégia metodológica sequencial composta por uma Revisão Sistemática da Literatura, grupos focais, entrevistas com gestores e pesquisa de campo com usuários. A análise Cientométrica e a Revisão da Literatura evidenciaram que a literatura internacional evoluiu na investigação da Experiência do Usuário em museus, concentrando-se principalmente em tecnologias imersivas, como Realidade Virtual, Realidade Aumentada, Inteligência Artificial e museus virtuais. No entanto, essa produção permanece focada na avaliação tecnológica e aos efeitos imediatos da interação. Os grupos focais permitiram identificar construtos iniciais que foram confrontados com a literatura para a construção de um modelo preliminar. Adicionalmente, foram realizadas entrevistas com gestores do Museu do Amanhã, agregando uma visão institucional que permitiram confirmar os construtos para o modelo. Após refinamento do modelo inicial, hipóteses foram testadas empiricamente por meio de um survey estruturado com base em escalas validadas na literatura, aplicado a visitantes do Museu do Amanhã e analisado por meio de Modelagem de Equações Estruturais. Os resultados confirmaram empiricamente as relações hipotetizadas, demonstrando que os construtos propostos apresentam capacidade explicativa significativa para compreender a experiência do visitante em museus mediados por tecnologias digitais. Os resultados reforçaram que a experiência não é determinada exclusivamente pelas características tecnológicas do ambiente, mas pela interação entre fatores tecnológicos, cognitivos, sensoriais, emocionais e informacionais, os quais influenciam a criação e compartilhamento de conhecimento, a percepção de valor da experiência e seus efeitos transformadores sobre os visitantes. Como contribuição teórica, esta tese integra cinco campos de conhecimento pouco articulados entre si na literatura, propondo e validando empiricamente um modelo inovador. Conclui-se, portanto, que esta pesquisa oferece base conceitual e empírica para o desenvolvimento de museus mais comprometidos com a geração de valor individual e coletivo, contribuindo para a transformação social por meio da experiência museológica.

Comissão Examinadora

Profa. Marlusa de Sevilha Gosling - FACE/UFMG (Orientadora)

Prof. Frederico Cesar Mafra Pereira - ECI/UFMG

Prof. Iury Teixeira de Sevilha Gosling - IFMG

Prof. Leandro Cearenço Lima - PPGGOC/UFMG

Profa. Mariana de Freitas Coelho - UFPR

Prof. André Riani Costa Perinotto - Universidade Federal do Delta do Parnaíba (Suplente)

02 de outubro de 2026

14:00h

<https://meet.google.com/nvx-juef-igg>