

A ubiquidade e a contextualização no acesso à informação e serviços turísticos

Carlos R. Cunha
Instituto Politécnico de Bragança
Mirandela, Portugal
crc@ipb.pt

Aida Carvalho
Instituto Politécnico de Bragança
Mirandela, Portugal
acarvalho@ipb.pt

Arlindo Santos
Instituto Politécnico de Bragança
Mirandela, Portugal
acsantos@ipb.pt

Abstract— Com a distinção da região do Alto Douro Vinhateiro a Património da Humanidade, na categoria de Paisagem Cultural, em dezembro de 2001, a região teve eco internacional, alcançando nova visibilidade. A natureza pristina convida o visitante a conhecer todo este património, transformando-o num recurso turístico que necessita de ser explicado e/ou interpretado (a história, as tradições, os artefactos, a arte, entre outros) de forma célere assente no pressuposto da ubiquidade de acesso à informação.

Palavras-chave: Ubiquidade, Contextualização, Interpretação, Alto Douro Vinhateiro

I. INTRODUÇÃO

Tilden (1957) foi um dos pioneiros a abordar a temática da interpretação do património, enleando o conceito à experiência do visitante. Não obstante da ambiguidade do termo, em 1977, Tilden [1] defendeu uma nova abordagem do conceito, subordinando a interpretação como um veículo de descodificação do sentido, auxiliada por um conjunto de meios e técnicas. Assim, “an educational activity which aims to reveal meanings and relationships through the use of original objects, by firsthand experience, and by illustrative media, rather than simply to communicate factual information.”

Segundo a National Association for Interpretation [2], a “Interpretation is a communication process that forges emotional and intellectual connections between the interests of the audience and the inherent meanings in the resource.”

Pese embora a evolução que o termo sofreu nas últimas décadas, urge tornar a informação mais célere e próxima do visitante, indo ao encontro das premissas estabelecidas conforme o Plano Estratégico Nacional de Turismo (2007), que determina a criação de itinerários como montra do património histórico, cultural e religioso das regiões. É por isso, necessário disponibilizar um conjunto vasto de informações sobre os locais, capacitando o visitante de conhecimentos bem como regular e disciplinar os fluxos de visita. Mas, estarão estas informações adequadas às necessidades dos seus visitantes?

No contexto atual, as técnicas de interpretação mais utilizadas são: a interpretação personalizada, em que se estabelece uma relação de proximidade entre aquele que providencia a interpretação e o visitante, exemplo: visitas guiadas, “*living history*” encenações/peças de teatro, fóruns/discussões. Esta técnica tem a vantagem de se adaptar às necessidades de cada grupo, mas representa custos para as instituições, sobretudo em recursos humanos; e a técnica impessoal, que engloba diversas práticas, tais como, a internet e as novas tecnologias, os meios audiovisuais, os panfletos e os painéis interpretativos, a sinalização, as visitas autoguiadas, entre outras. Esta técnica vai ao encontro das novas premissas das políticas públicas, apresentando várias vantagens, entre elas, um custo muito reduzido por visitante.

As políticas públicas têm vindo a apostar, cada vez mais, na redução dos recursos humanos e materiais, abrindo caminho a outras formas, menos dispendiosas, de divulgação do património. Além disso, os postos de informação turística e/ou os serviços educativos/interpretativos, prestados por pessoal especializado, dependem, muitas vezes, do poder local, obedecendo, por isso, a um horário rígido de funcionamento, estando encerrados depois das 17h30 ou 18h e/ ou encerrados durante todo o fim de semana.

Face aos óbices aqui citados, estamos perante um novo desafio e uma oportunidade.

II. UBIQUIDADE E CONTEXTUALIZAÇÃO

Afirmar que a informação e os serviços são omnipresentes, significa que eles estão disponíveis em qualquer lugar e a qualquer hora. O desenvolvimento dos dispositivos móveis com acesso a rede sem fios, juntamente com a diminuição dos custos de acesso a redes de tráfego de dados, bem como a proliferação de *hotspots wireless* gratuitos, torna o uso destes dispositivos ferramentas de acesso, cada vez mais comuns e atractivas a conteúdos que proliferam na Internet.

O modelo de computação ubíqua visa romper com o modelo tradicional, centrado no Computador Pessoal, e para dar aos utilizadores a possibilidade de interagir com o mundo digital através dos elementos ambiente que circundam o utilizador, em qualquer momento e usando múltiplos dispositivos [3], [4], [5].

Os dispositivos móveis, tais como telemóveis, *smartphones* ou *tablets*; estão incorporados nas rotinas diárias das pessoas e representam a mais comum e amplamente utilizada tecnologia de hoje. Estudos têm mostrado que, em Portugal, o rácio de telemóvel / pessoa excede largamente os 100% [6]. Como regra geral, "todas as pessoas possuem pelo menos um dispositivo móvel". Essa ampla disponibilidade faz dos dispositivos móveis a ferramenta ideal para a interação entre o utilizador e a informação e serviços *on-demand*. Esta ideia é reforçada pelas atuais tendências de evolução dos dispositivos móveis, o que sugere um enorme potencial de evolução à medida que se incorporam novas capacidades de tecnológicas nos dispositivos móveis (e.g. GPS, NFC, WIFI).

Aliado aos dispositivos móveis encontram-se hoje, novas tecnologias que permitem a contextualização e a ponte entre o físico e o digital. O sistema de posicionamento global (GPS), aliado a mecanismos como códigos de barras, códigos multidimensionais como os *QR Code* e etiquetas de rádio frequência como as *Near Field Communication* (NFC) permitem associar objetos do mundo real a um dado elemento que o represente e o contextualize.

III. ARQUITETURA

Uma abordagem ubíqua e assente na contextualização, demonstra-se particularmente interessante na promoção turística e em especial no contexto da visita, onde o turista mais necessita de ser ajudado, de forma a compreender e ter resposta às suas expectativas. Para o turista poder obter informação e aceder a serviços durante o processo de visita é fulcral responder a necessidade de mobilidade que o turista tem, aos meios para aceder à informação que este dispõe e, ao tempo/disponibilidade que este estará disposto a consumir, para obter a informação que deseja.

As características técnicas dos dispositivos móveis atuais, constitui-os, hoje, em dispositivos que, entre outras capacidades contém: uma capacidade de processamento razoável, conectividade permanente, câmara fotográfica e capacidade para executar aplicações externas ao seu núcleo duro – sistema operativo instalado de raiz - (e.g. aplicações Java ME, Android ou iOS). Estas potencialidades permitem hoje encará-lo como um dispositivo tecnológico muito importante em arquiteturas ubíquas. As suas capacidades de decodificação de elementos de contextualização, tais como etiquetas NFC, tags *QR Code* (através da câmara fotográfica) ou o GPS integrado, tornam os dispositivos móveis, que proliferam na esmagadora franja da população, um instrumento que permite suportar uma arquitetura que vise a disponibilização, ubíqua de informação e serviços contextualizados, tal como ilustra a figura 1.

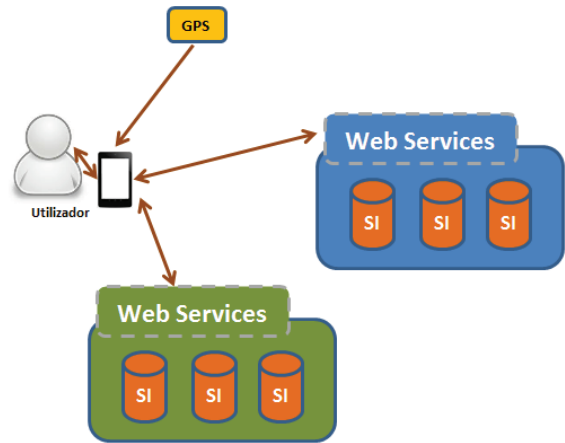


Figura 1. Acesso à informação e serviços através de dispositivos móveis

IV. DISCUSSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dispositivos móveis e os mecanismos de contextualização rasgam os formatos habituais, acoplando a informação já inventariada pelos organismos centrais e locais - impressa em brochuras, panfletos e desdobráveis-, permitindo que chegue de forma ubíqua, contrariando o peso excessivo dos custos com os dispositivos físicos promocionais, desproporcionados em relação à atual situação económica. Visa, ainda, a redução de obstáculos, embaraços, atrasos injustificáveis, respondendo à pressão exercida pelas expectativas e exigências crescentes dos cidadãos face aos serviços de informação turística. Contribui decisivamente para o aumento da informação junto do público, uma melhor organização da visita, implementação das melhores práticas no setor da informação turística, dinamiza os recursos endógenos, promove a qualidade e a excelência, numa perspetiva de carácter instrumental ao serviço de um objetivo maior, que é o de informar o público.

REFERÊNCIAS

- [1] Tilden F. "Interpreting our Heritage." The University of North Carolina, 3rd edn. Press, Chapel Hill, North Carolina (1977), p. 8.
- [2] Graham Black "The Engaging Museum: Developing Museums for Visitor Involvement. Routledge, (2005) , p.182.
- [3] S. W. Han, Y. B. Yoon, H. Y. Youn, and W. Cho, Software technologies for future embedded and ubiquitous systems, in Proceedings of Workshop on Software Technologies for Future Embedded and Ubiquitous Systems. Vienna, Austria. IEEE, 2004, pp. 117-121.
- [4] D. Saha, Pervasive computing: A vision to realize, Advances in Computers, vol. 64, pp. 50, 2005.
- [5] E. A. Hernandez, War of the mobile browsers, IEEE Pervasive Computing, vol. 8, no. 1, 2009, pp. 82-85.
- [6] ICP ANACOM, Relatório do Serviço Telefónico Móvel 4º Trimestre de 2012, Autoridade Nacional de Comunicações, Lisboa, Portugal, 2012.