

## A Mediação Cultural e os Públicos Museu de Aveiro / Santa Joana

Maria da Luz Nolasco Cardoso<sup>1</sup>

DOI 10.26512/museologia.v10i19.29919

602

MUSEOLOGIA & INTERDISCIPLINARIDADE Vol. 10, n.º 19, Jan./Jun. de 2021

### Resumo

Pretende-se dar a conhecer a ação do mediador nos serviços educativos no Museu de Aveiro / Santa Joana, descrevendo o seu papel de comunicador intermediário entre os diversos públicos que procuram o museu como espaço de fruição e de experiências culturais e artísticas. A participação de mediadores nas práticas educativas / pedagógicas não formais tem conduzido a pensamentos críticos vários sobre as ações criadas no âmbito da mediação e do voluntariado nestas áreas da comunicação. As metodologias de atuação para a integração e participação dos mediadores na programação dos serviços com os públicos passam por promover um estudo / investigação acompanhada das coleções em exposição para que, a partir destas se estimulem novas partilhas, ideias, visões e perspetivas cada vez mais participativas. Nestas práticas, são essenciais as reuniões partilhadas entre os técnicos e os mediadores, a sua participação na programação dos serviços educativos e a consciência do museu como lugar aberto à inclusão da sociedade civil; como local de confiança e de respeito pelos direitos humanos de modo transversal e democrático.

### Palavras-chave

Mediador Cultural. Voluntário. Serviços Educativos. Visita inclusiva. Públicos

### Introdução

O museu é um espaço vivo que pode oferecer experiências diversificadas a públicos diferenciados. É um local de experiências várias passíveis de serem vividas ao nível do coletivo e, de modo muito excecional, ao nível individual. Numa nova definição de Museu: há lugar a todos os públicos, independentemente da “etnia, género, orientação e identidade sexual, formação socioeconómica, nível de educação, capacidade física, afiliação política e crenças religiosas.”<sup>2</sup>

Nesta clareza de enunciados cumpre destacar que o serviço público que é adstrito ao museu desenvolver junto dos públicos advém, prioritariamente,

### Abstract

The purpose of this paper is to present the mediator's role at the Museu de Aveiro, describing his role as an intermediary communicator among the various kinds of publics that seek the museum as a place of enjoyment and of acting through culture and art, revealing the patrimonial and artistic valorization of the museum. The objectives are to notice the contribution of this participation in the non-formal educational practices, as well as with the playful ones, constructing a critical thinking about the actions created in the ambit of volunteering. The methodologies for the integration and participation of these mediators in the programming of the museum services, are based on the promotion of accompanied study / investigation of the collections, so that they can stimulate new shares, ideas, visions and perspectives. In these practices, the awareness of the museum as open to civil society participation, trust and respect for human rights in a transversal and democratic way, are essential.

### Keywords

Cultural Mediator. Volunteering. Educational Services. Inclusive visit. Publics.

<sup>1</sup> Conservadora de Museus na Rede Nacional de Museus.

<sup>2</sup> In “Museus para a Igualdade: Diversidade e Inclusão”, tema em destaque para o Dia Internacional dos Museus em 2020)

dos recursos humanos que nele trabalham. Logo, são e serão sempre as pessoas que trabalham no Museu e as que com ele se relacionam, do exterior para o interior e vice-versa, que o tornam um local de investigação e de confiança, em que se comunica tudo o que está relacionado com a fruição da obra de arte. É sempre inesperado o que dessa fruição o visitante possa levar, e trazer, para se enriquecer. Investigar é também integrar o invisível da obra de arte na vida cotidiana, na experiência e no ritmo cotidiano das pessoas. Neste ponto, beneficiamos todos da cultura digital que nos é patente no nosso dia-a-dia, e que abriu portas a uma maior acessibilidade às experiências artísticas.

Serão estas as premissas mais significativas para a prática e experiência cultural do visitante, e são estas as que trazem vida ao museu. Na visita mais convival e em grupo, realizada por identidade de interesses intergrupais, observamos experiências igualmente definidoras da potencialidade comunicativa dos Museus. Estas experiências são, no caso de estudo do Museu de Aveiro, avaliadas pelos indicadores de observação mais comuns e não materializados, decorrentes de pareceres expressivos, manifestos em sorrisos e em opiniões por vezes mencionadas junto dos mediadores, ou partilhadas nas redes sociais. Destinamos os inquéritos de satisfação para períodos de tempo regulares e previamente definidos, com o objetivo de abarcar fluxos de público diversificado, nacional e internacional.

Mas é partindo deste pulsar, que, na generalidade, os museus redefinem o seu papel na sociedade, sendo nos nossos dias crucial termos elementos concretos acerca do desenvolvimento das audiências (Graham, 2005:3). Consideramos, nesta abrangência, os públicos presenciais e os *online* (Gant, 2001:271), ou seja, os seguidores da programação do museu nas redes sociais, sendo importante captar para o trabalho de museu alguns agentes privilegiados no setor da mediação como conselheiros, embaixadores de boa vontade, obreiros da cultura e das artes, das ciências e da filosofia, masters de artes, pedagogos, entre outros, mas numa relação mais livre. Neste âmbito insere-se o trabalho de voluntariado regulado pela Lei n.º 71/98 de 3 de novembro, que define as bases do enquadramento jurídico do voluntariado (AEV, 2011).

### **Ser mediador cultural no Museu de Aveiro: sentido, motivação e significado**

Neste artigo a proposta é também dar visibilidade à ação do mediador cultural, voluntário<sup>3</sup> ou técnico da instituição, no dia-a-dia das atividades dos serviços educativos, descrevendo o seu papel de mediador com os públicos, preferencialmente com academias, grupos *intergeracionais*, jovens com multideficiência e agrupamentos escolares. As metodologias de investigação inerentes ao trabalho colaborativo entre os técnicos e os mediadores/voluntários são baseadas na motivação, como determinante para o envolvimento e continuidade do mediador cultural. Vários estudos apontam para este conceito como tradutor de sentimentos intrínsecos ao ser humano que promovem o sentido de partilha e de envolvimento em projetos exteriores à sua área profissional. Retiramos de uma dissertação de mestrado de Maria João Ribeiro Marques (Marques, 2016: 32-33) sobre as motivações para o voluntariado, a seguinte citação:

3 Voluntário, adj (lat voluntariu), “feito espontaneamente, por vontade própria, sem constrangimento ou obrigação”, ainda “ato que deriva da própria vontade”. Esta é uma de muitas definições do termo voluntário e, talvez, a que melhor define a dedicação dos voluntários do Museu de Aveiro (RdM, 2019:53-74)  
ISSN 2238-5436

A motivação é determinante para o envolvimento e continuidade do voluntariado, levando sempre em conta os valores e princípios que movem o voluntário, isto porque, a motivação advém muito do nível de envolvimento e participação do voluntário nas tarefas programadas. A motivação é, ainda, qualificadora de decisão no contexto participativo. (Serapioni, 2013:12)

Nas palavras de Maria João Marques e de outros investigadores desta área que estudam as questões da ocupação depois da aposentação (Hernández, 2010: 63-81), a motivação deve ser uma constante desde o início das atividades voluntárias, facilitando e interiorizando as aprendizagens, os compromissos sociais, a elaboração e realização de projetos. A estas motivações acresce o ensejo de se apropriarem de novos saberes.

### **Teorias motivacionais na mediação cultural**

Neste seguimento, e tendo em conta o pensamento de Rainey, surgem algumas teorias motivacionais que foram desenvolvidas no sentido de explicar a motivação das pessoas para o exercício de atividades voluntárias em organizações públicas. As várias teorias envolvem estudos com origem em três premissas: o conceito de autoconfiança, o modelo de trabalho do setor público e a motivação que enfatiza variáveis, tais como: restrições processuais, conteúdo e compromisso de objetivos (Rainey, 2001: 19-20).

No caso concreto, a metodologia motivacional (na estrutura organizacional do museu) é feita com base numa entidade prestadora de serviço público atuante no universo das ciências sociais e humanas, particularmente, da história da cultura e das artes, e o fator da motivação enfatiza, no que reporta ao envolvimento dos voluntários, um procedimento faseado:

- 1 - numa primeira fase os técnicos do museu debatem do ponto de vista das ideias, visões e perspetivas, os conteúdos programáticos das dinâmicas de públicos (setorialmente e primordialmente os do Serviço Educativo);
- 2 - numa segunda fase desenham-se formas de comunicação e de ação compatíveis com os recursos internos, humanos e materiais, com base na seleção pragmática dos conteúdos a transmitir;
- 3 - na fase seguinte exige-se um trabalho de cruzamento entre a quantidade de informação acumulada em torno das coleções e a quantidade de informação suscetível de ir ao encontro dos interesses dos vários tipos de públicos. Sendo a motivação uma constante neste processo de envolvimento dos mediadores/voluntários nos serviços museológicos, importa estarmos atentos aos seus estímulos no sentido de promover a sua autoconfiança.

Assim, será por via da visita orientada ou da exposição em contexto museológico que primordialmente se envolvem, passando da observação à ação, isto é, introduzindo-os na experiência convivial da visita orientada e, por extensão, introduzindo-os no ritmo quotidiano das pessoas, ou seja, dos públicos. Em suma, é esta ligação ao ritmo quotidiano dos públicos, na sua multiplicidade identitária, que traz vida ao museu.

## Fatores de mudança no processo comunicativo do museu

Os Serviços Educativos do Museu de Aveiro / Santa Joana dedicam um programa de atividades e de visitas direcionadas aos vários públicos para explorar temas relacionados com a história do edifício e das coleções. A brochura ilustrada *À Descoberta do Museu* (Barreto, Quaresma, Sarnadas, 1993: s/n) foi a primeira edição do Museu de Aveiro no âmbito dos Serviços Educativos<sup>4</sup>, editada em janeiro de 1993, e tinha como objetivo fazer um guião lúdico de visita direcionada para públicos infantojuvenis, estruturadas em questões, jogos, ilustrações e quizzes, tendo sido, na altura, uma edição apoiada por uma ação de mecenato cultural desenvolvida junto da Companhia de Seguros Império. Este recurso, materializado numa brochura impressa, foi alvo de um amplo envolvimento de colaboradores, quer ao nível do voluntariado para a dinâmica de visitas, quer para o fundamento da sua materialização numa brochura didática e educativa. À época, as instituições de cariz sociocultural, tendencialmente recorriam a uma combinação de recursos mais tradicionais e clássicos (no sentido da sua imagem). Atualmente procuram-se incluir os recursos e produtos originários de uma nova vaga tecnológica inspirados numa perspetiva introdutória das TIC (Tecnologias da Informação e da Comunicação). De acordo com o Instituto para a Informação Tecnológica Educativa da Unesco (Boyko, 2012: 2-5] o uso de novas tecnologias nos museus vem desempenhando um papel ativo na educação pela arte criando um ambiente multimodal e interativo, pleno de estímulos à generalidade dos colaboradores externos: os professores, os alunos, profissionais de comunicação, cooperantes e especialistas, numa base de atuação não formal e de aprendizagem ao longo da vida, sendo esta última integrada numa das fortes motivações do voluntariado nos museus.

Um museu é um local de investigação em que se comunica tudo o que está relacionado com o *acontecimento da obra de arte*. O mediador é alguém que pode trazer e enriquecer o *modus operandi* deste processo ativo de experienciar a arte sendo, como já referimos anteriormente, coadjuvado por recursos tecnológicos acessíveis, tais como os áudio-guias, através dos quais existe como que uma descodificação que é feita por via audível, do texto inerente ao da visita orientada. Neste contexto, o voluntário-mediadora influi no sentido de sensibilizar o visitante para o usufruto de uma maior autonomia no espaço museológico transmitindo confiança e respeito, integrando-o no espaço do museu.

### Avaliação a partir do olhar dos públicos

Existem, também, alguns registos de avaliação efetuados acerca dos públicos que frequentam o Museu de Aveiro no âmbito especial da Licenciatura de Turismo, Gestão do Lazer e Recreio do Departamento de Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro; constatamos que, em alguns dos trabalhos académicos desenvolvidos, no caso específico de uma amostra de 171 visitantes para um período do ano escolar de 2016, a motivação principal para a visita ao museu era a de entretenimento e turismo, tendo o grau de envolvimento do visitante sido expresso em razões diferenciadas e das quais se destaca o facto de 105 visitantes terem captado imagens e de 71 terem feito visita guiada em pequenos grupos de interesse; a satisfação face às expectativas foi de 8,2 numa escala de 1 a 10 (1 – muito mau; 10 – muito bom) e um em cada 10 não ficou satisfeito.

4 À época era Diretora do Museu A Doutora Clementina Quaresma, grande impulsionadora do SE.  
ISSN 2238-5436

A percepção que o visitante tem da segurança no espaço museológico foi avaliada em 8,8, na mesma escala crescente de valoração, do muito mau para o muito bom; e no que se reporta aos suportes de comunicação, a avaliação foi de 7,8. Estes trabalhos vão-nos dando a percepção da experiência por parte do visitante e os voluntários-mediadores são, neste processo, alguém que, com a distância do seu olhar, consegue aferir detalhes complementares de grande relevo.

### **A Mediação Cultural: quem são os sujeitos ativos no processo comunicativo do museu?**

São os estímulos à curiosidade, à criatividade e à capacidade crítica, que valorizam a troca de experiências e de conhecimentos entre as organizações e os seus colaboradores externos. Assim, os mediadores são convocados a desenvolver um trabalho preparatório dos guiões das diversas visitas aportando contributos específicos advindos das suas competências profissionais: o voluntário com competências no ensino da História, da História de Arte e das Humanidades, pode fazer uso da experiência comunicativa e sistematizar os conceitos, colaborar na adaptação de textos para os vários grupos etários e escolares, tendo em conta as coleções/objetos e os espaços museológicos. No Serviço Educativo a tipologia das visitas orientadas é crucial, podendo estas abarcar diversas temáticas. Começando pela tipologia destacaremos a visita orientada intitulada *A Viagem pelo Barroco*, sendo o *focus* o Barroco como estética basilar e definidora de toda a área monumental confinada à igreja de Jesus e ao coro baixo. Esta é uma das visitas mais requeridas pelo público escolar e de âmbito nacional, tendo os voluntários um papel importante na dinamização das mesmas, incluindo a sensibilização do visitante, escolar ou outros, para a História das Mentalidades, Arte e Cultura Barrocas, através da exploração sensorial e interpretativa dos espaços conventuais. O entendimento construtivo dos públicos e da mediação artística e cultural, passa por termos a percepção assertiva do momento em que os horizontes da obra e do público se aproximam. É esta aproximação que o voluntário procura criar junto dos públicos e que, no entendimento de Susana Gomes, responsável pela orientação e programação educativa do CAM – Fundação Calouste Gulbenkian (2014-2015), promove um relacionamento com os públicos muito horizontal. Esta ideia parte da problematização e questionamento de uma série de temáticas inerentes às exposições/coleções e que implicam necessariamente o diálogo e a troca de ideias com o visitante, “quer se trate de um visitante conhecedor ou leigo [...] o visitante nunca é concebido como um ser passivo que chega aqui e faz tábua rasa do que sabe” (Silva, 2017:s/n).

A coordenação dos Serviços Educativos envolve mediadores no desenvolvimento dos guiões para execução de visitas com atividades práticas: a visita-oficina. Esta tipologia de visita tem como orientação um conjunto de materiais e de objetos criados com os recursos humanos e técnicos do museu e que respondem à parte operativa e oficial das atividades; no caso da visita temática da “Viagem pelos sentidos no Barroco” a observação do espaço envolve a sensibilização da sua fruição pelos sentidos, introduzindo a audição de música barroca e de sonoridades de órgão de tubos, entre outros artifícios que recriam no imaginário dos participantes o ambiente e a mentalidade Barroca. Ajuda nesta ação um conjunto de recursos, tais como amostras com o processo da aplicação da folha de ouro sobre madeira, sendo o trabalho oficial implicado no douramento, na policromia e no estofado das esculturas, exemplificado por

mostruário adequado a cada uma das técnicas. Recorremos a alguns utensílios, matérias-primas e a um conjunto de exemplares de talha dourada, policromada e estofada selecionadas previamente, constituintes das várias fases de execução, podendo o público tocar e interagir com estes exemplares, identificando as etapas do entalhamento, da preparação e douramento das peças. A metodologia dirige-se, neste caso, para um modelo de interação e de experiências sensíveis estimuladas pelo toque direto com materiais originais. Está patente nestas visitas-oficina a diversidade das faixas etárias, grupos com multideficiência e a necessária adaptação.

### **Mediadores, Voluntários e Profissionais de museu**

De acordo com o Código Deontológico do Conselho Internacional dos Museus (ICOM) revisto na Assembleia Geral realizada em Seul, na Coreia do Sul, em 8 de outubro de 2014, que define as práticas profissionais e a atuação dos museus e seu pessoal, é invocado no item dos recursos humanos, pontos 1.17 e seguinte, que deve estabelecer-se uma política oficial que promova o bom relacionamento entre voluntários e profissionais de museus (ICOM, 2013). Mais, estes princípios estão contemplados desde 2010 através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 62/2010 de 25 de agosto, que institui em Portugal o Ano Europeu das Atividades de Voluntariado que Promovam uma Cidadania Ativa – 2011 (AEV-2011).

Esta resolução sai reforçada no novo projeto de alteração da Lei-Quadro de Museus n.º 47/2004, de 19 de agosto, no seu artigo 47.º, ponto 3. Neste âmbito, o Museu de Aveiro / Santa Joana beneficiou do apoio de voluntários desde finais de 2010, distribuídos em várias áreas do trabalho museológico, tais como as da conservação e restauro, serviço educativo, biblioteca e arquivo, contribuindo esta multiplicidade de colaborações para dar uma maior visibilidade pública ao trabalho e às funções museológicas e abrir o Museu às comunidades.

### **Experiências recentes em contexto museológico**

Nas palavras da técnica Susana Gomes, a relação de confiança e de encontro entre o observador e a obra de arte é entendida como algo peculiar que “investe de poder a quem aqui entra” (Siva, 2017:s/n), ou seja, investe de poder/confiança o visitante. Pragmaticamente esta sensação reverte em visitantes mais regulares, assíduos e ativos, em manifestações de satisfação nas redes sociais, em registos positivos no livro de visitantes, entre outros.

O próprio espaço e as coleções são o manual didático que o museu oferece aos públicos que, em visitas orientadas em grupo e/ou individuais, permitem fruir os ambientes na sua diversidade. O percurso museológico e a sua linearidade na sucessão dos espaços facilitam a condução de grupos e permitem a criação de áreas de interpretação estimulantes, pelo facto da ação acontecer nas salas de exposição permanente e junto das obras de arte (Figuras 1-3).

Figura 1. Visita temática na exposição permanente (2014).



Figura 2. Visita orientada com Atelier de barro (2015).



Figura 3. Visita temática Intergeracional (2016)



Neste mosaico de imagens registam-se momentos de interação em diversos espaços: para além das salas de exposição permanente do museu e das exposições temporárias, existem os espaços exteriores na cerca conventual e, ainda, espaços para oficinas de artes plásticas no interior e exterior do museu (Figuras 4-6).

Figuras 4. Visita-oficina na Cerca Conventual (2017)



Figuras 5. Atividades de exterior (2018).



Figuras 6. Oficina de artes (2019).



### Acerca das visitas temáticas

As visitas temáticas contribuem para a transmissão de conceitos nas várias áreas do conhecimento artístico tais como os da arte contemporânea, da preservação do património móvel à guarda nos museus, de modo transversal e orientadas para todos os públicos (Figuras 7 e 8).

Figura 7. Visita temática no interior do museu (2020).



Figuras 8. Visita temática com recurso à exposição permanente (2020).



Assim, para se aprender a ver em modos distintos os objetos artísticos, as questões de conservação estão inerentes às da percepção visual das peças de arte, sendo que poderemos privar o observador de uma acuidade visual correta e esteticamente agradável, se o objeto não estiver conservado. Estes conceitos são transmitidos em exposições de peças que estão na reserva e que são sujeitas a uma intervenção de conservação e/ou de restauro, passando a ser exposto este processo de modo pedagógico; as peças são apresentadas nas várias etapas da intervenção permitindo visualizar partes não restauradas e partes restauradas.

Da avaliação que fazemos nos Serviços Educativos registada em inquéritos de satisfação distribuídos após as visitas aos responsáveis escolares, registamos ser o tipo de intervenção teatralizada e a participação ativa dos alunos na visita, o modo operativo mais eficaz na comunicação de saberes; o convite à participação na narrativa da visita promove que os mesmos alunos sejam protagonistas da ação desencadeada, e permite-lhes serem construtores da própria história. As visitas mediadas incluem a sensibilização do visitante para a história das mentalidades, arte e cultura de cada realidade temporal, através da exploração sensorial e interpretativa dos espaços conventuais. Assim, o espaço integra recursos sonoros (música barroca) e, sempre que possível, os cheiros fortes do incenso e o apelo a uma luminosidade ténue, que se imagina ser a luz emitida pelas velas e pelas lamparinas a azeite, materiais e recursos tão característicos do século XVIII. Neste jogo de ilusões e de sensações invisíveis entram em palco as restrições que a preservação e a conservação das matérias de que são feitos os objetos, e as obras de arte, nos exigem: falamos da temperatura, da humidade e da luminosidade, como pilares da conservação das peças... a par com o cuidado manuseamento de cada item; sensibilizar para o rigor da gestão das coleções museológicas é outro dos aspetos que tentamos aflorar.

A *Sala do Scriptorium* é uma outra visita temática que se pretende desenvolver e através da qual se apela à área dos documentos gráficos. O objetivo seria **recriar** o ambiente de um *scriptorium* medieval e explicar a origem do espaço no Convento de Jesus. Inerente a este tema estará a sensibilização para a conservação dos materiais mostrando-se o quão delicado é tratar e cuidar destes registos, dada a fragilidade dos materiais; a conservação dos materiais gráficos requer condições de preservação em reservas muito controladas em termos de humidade relativa, temperatura e luminosidade. Este local estaria localizado no primeiro piso da ala nascente do convento, espaço registado em planta de 1472 e 1481 e existente na obra *O Mosteiro de Jesus de Aveiro*, de Domingos Maurício [Santos, 1963: 271].

### **Intervenção de mediadores culturais na área dos Serviços Educativos**

A comunicação didática e a mais transversal assentam nos aspetos verbais e visuais das coleções em exposição e nas singularidades da instituição, neste caso, na arquitetura conventual e espaços monumentais, através dos seus múltiplos suportes: Serviços Educativos e visitas orientadas, laboratório de artes e teatralização de narrativas, jogos e ateliers, *internet* e *facebook*, publicações, áudio-guias, debates e conversas, colóquios, entre outros permitindo, em parte, a captação de novos públicos e a acessibilidade ao ambiente museológico às especificidades do meio. Um serviço educativo ativo implica proximidade e abertura ao meio em que se insere, ainda, uma relação de identidade com o acervo, com públicos diversificados, com parceiros institucionais, parceiros

comunitários, e uma forte dinamização de redes (Bettencourt, 2010). Importa colocar o museu como mediador no território social da cidade, no território de vizinhança, na região e no País, produzindo a mediação com os públicos; estes são o pulsar da vida da instituição (Silva, 2001; Tota, 2000).

Figuras 14; 15. Visita temática com teatralização (2019).



### Novas ideias e novos desafios

As perspetivas dos Serviços Educativos enquadram-se, na atualidade, numa possibilidade de articular recursos digitais interativos com o objetivo de atualizar a linguagem tornando-a mais apelativa aos grupos de jovens, o que reforça a eficácia do processo comunicativo. Por isso, a formação contínua nas áreas da multimédia e dos recursos tecnológicos, das TIC, é hoje em dia uma necessária ferramenta e mais-valia que cruza interesses dos professores, dos técnicos de museu e dos voluntários, para que em conjunto se entendam numa mesma lógica comunicativa (Silva, 2004). Embora numa fase muito embrionária, e porque não temos recursos tecnológicos disponíveis, desenharam-se projetos para um futuro próximo, a registar: a criação de um passaporte *Museu – Escolas* foi um dos projetos pensados como recurso de fácil utilização e que serviria para cativarmos as escolas pelo lado mais visível das atividades, ou seja, convidando-as a uma participação em oficinas e visitas orientadas de modo mais sistemático e regular ao longo do ano letivo, numa idealizada viagem amigável pela História e pela memória. O modelo a aplicar baseia-se no da participação dos alunos em oficinas temáticas com uso de ferramentas interativas, para além de outros recursos a criar e a pensar conjuntamente com as escolas. Em paralelo, os serviços de mobilidade urbana e da periferia devem ser compatíveis com a

necessária ajuda que as escolas requerem no transporte dos seus alunos, tarefa alheia às responsabilidades do museu mas compatível em interação com outras entidades, nomeadamente as do universo municipal que tem esta vocação por excelência. Outra proposta é a da elaboração de um jornal online com divulgação das atividades partilhadas e desenvolvidas em parceria entre o museu e as escolas, bem como a publicação de pequenos artigos sobre temáticas de manifesto interesse cultural e educativo no domínio museológico e artístico, em coautoria com os docentes e alunos.

Figuras 16. Visita-atelier com desenho de silhueta (2019).



A criação de um *website* do Serviço Educativo e de uma *newsletter* em parceria com as escolas dos ensinos básico e secundário e com o Departamento de Educação e Psicologia da Universidade de Aveiro, são ambições do Serviço Educativo do museu pois favoreceriam, como recurso ágil e próprio da atual cultura digital, a difusão das atividades, a sua reflexão nos contextos das famílias, das escolas e da sociedade. Permitiria uma avaliação formativa atualizada no âmbito das funções museológicas educativas e afins.

## Conclusão

No que concerne ao mediador-voluntário cultural, a questão que se mantém atual reside no criar condições para o seu acolhimento em contexto formativo, sendo que a sua presença na instituição que o acolhe deve ser entendida como uma mais-valia para o global das funções museológicas, e não como alguém que vai substituir profissionais de um *corpus* técnico já instituído e que, por razões práticas e conjunturais, se encontra cada vez mais carente de recursos humanos. Esta peculiar questão é muitas vezes abordada de modo ligeiro e não deve ser tida como tal. A instituição Museu, apresenta-se revestida de paradigma/modelo social que não era tradicional na sociedade portuguesa, mas que se foi desenvolvendo por razões de aproveitamento e valorização de competências até agora desvalorizadas pela maioria das instituições públicas. Na cultura do digital e das tecnologias ao serviço da comunicação visual, o fator humano

como mediador nesta relação entre o que vemos e o que nos é aproximado, surge como um elo essencial e mais sensível, tornando-se o mediador, neste ciclo comunicativo, um agente cultural essencial. É neste patamar de ação que se situa, contribuindo para novas visões da arte em complemento com os demais saberes advindos da investigação e da pesquisa pelas ciências sociais e das humanidades. É toda esta facilidade de uso, de proximidade e de acessibilidade às obras de arte que importa fazer entrar na experiência e no ritmo quotidiano das pessoas porque é isso que traz vida ao museu.

### **Agradecimentos**

A toda a equipa dos Serviços Educativos e aos voluntários que com grande proximidade desenvolvem o programa comunicativo como mediadores culturais motivados, na esperança que a sua participação tenha continuidade e se multiplique, dado o seu valor na qualificação das ações desenvolvidas, no ambiente do museu.

### **Referências**

“Ano Europeu das Atividades de Voluntariado que Promovam uma Cidadania Ativa”. (2010). Lisboa: Resolução do Conselho de Ministros, n.º 62/2010 de 25 de Agosto – DR, 1ª série, n.º 165.

BARRETO, J., Quaresma, M., Sarnadas, P. (1993). À Descoberta do Museu, Museu de Aveiro, pasta 57 – Exposições Temporárias, Impressão Simão Guimarães, (Ed.) Museu de Aveiro. Boyko, A. (2012). ICT's in Museum Education: Technologies, Museum, Education – integration goals and tools, (Ed.) UNESCO, Russian Federation: Institute for Information Technologies in Education. (<http://www.iite.unesco.org>.)

CÂMARA, I. P. A. B. (2010). O museu como instituição social e os seus públicos, in *Actas do I Seminário de Investigação em Museologia dos Países de Língua Portuguesa e Espanhola*. Volume 2, (ed.) A. Semedo & E. N. Nascimento, Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 143-155.

GANT, M. (2001). *Arte, Museos y Nuevas Tecnologías*, Gijón: Ediciones Trea.

GRAHAM, B. (2005). *The Engaging Museum. Developing Museums for Visitor Involvement*. Abingdon: Routledge ISBN 0-415-34557-X(pbk).

GULBENKIAN DESCOBRIR. (2014/15). “10x10 - Eu, Professor. O Teaser”, in *Programa Gulbenkian Educação Para a Cultura*, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. ([www.descobrir.gulbenkian.pt](http://www.descobrir.gulbenkian.pt))

HERNÁNDEZ, R. (2010). Cese de la actividad profesional y preparación para la jubilación. *Cuadernos de Relaciones Laborales* 28(1) 63-81.

HOOPER-GREENHILL, Eileen. (1991). ‘A new communications model for museums’. In KAVANAGH, Gaynor, *Museum Languages: Objects and Texts*, Leicester University Press, 49-61.

ICOM (2013). *Code of Ethics for Museums*, International Council of Museums, Paris: Unesco. ISBN-978-92-9012-407-8.

MARQUES, M. (2016). *As motivações param o voluntariado*. Estudo exploratório numa amostra de estudantes do ensino superior politécnico, Dissertação de mestrado. Coimbra: Escola Superior de Educação.

NEVES, J.; SANTOS, J. (2006). 'Aspetos da evolução dos museus em Portugal no período 2000-2005', *Boletim RPM* 21 4-7.

RAINEY, H. (2001). 'Work motivation', in *Handbook of Organizational Behavior*, ed. R.T. Golembiewski, New York: Marcel Dekker, 19-42.

OSBORNE, Peter. 2018. "Illusions of Totality. Global Contemporaneity and Condition of the Museum". In *MODOS*, Campinas:Revista de História da Arte, V2, n.3, 91-100. <http://www.publionline.iar.unicamp.br/index.php/mod/article/view/1862>; DOI: <https://doi.org/10.24978/mod.v2i3.1862>

SANTOS, D. M. G. (1963). *O Mosteiro de Jesus de Aveiro*, Luanda: Companhia de Diamantes de Angola.

SERAPIONI, M.; Ferreira, S. G; Lima, T. (2013). *Voluntariado em Portugal: Contextos, Atores e Práticas*, Lisboa: Fundação Eugénio de Almeida.

SILVA, S. G. (2001). 'O valor educativo do museu', in *Educar Hoje – Enciclopédia dos Pais*, vol. 4, Amadora: Lexicultural – Atividades Editoriais.

SILVA, S. G. (2004). 'Aprender nos museus', in *Ativa Multimédia*, vol. 16, Amadora: Lexicultural – Atividades Editoriais.

SILVA, S. G. (2010). 'Entrevista', in *Artecapital.net* <http://www.artecapital.net/entrevista-118-susanagomes-da-silva> (acesso em 2017-12-2017).

TOTA, A. (2000). *A Sociologia da Arte*, Lisboa: Ed. Estampa, Lisboa (ISBN: 978 972 331 6124)

Recebido em 12 de março de 2020  
Aprovado em 04 de dezembro de 2020